

6. Přístupnost webu pro uživatele s poruchami kognitivních funkcí a s problémy s porozuměním

Velkou a často opomíjenou skupinou uživatelů webu, kteří mohou mít problémy s přístupností webu, jsou lidé s kognitivními poruchami, tedy poruchami vnímání. Na kognitivní poruchy lze pohlížet různými způsoby. Z hlediska přístupnosti webu nemá smysl zabývat se konkrétními klinickými diagnózami jako jsou např. autismus, Downův syndrom, traumatické poškození mozku, demence aj. Na přístupnost webu mají vliv spíše konkrétní poruchy kognitivních **funkcí** a to, jak tyto poruchy ovlivňují používání webových stránek.¹⁾

Poruchy kognitivních funkcí

Na práci s webovými stránkami mají vliv zejména funkční poruchy:

- paměti,
- řešení problémů
- pozornosti,
- čtení,
- jazykových a verbálních schopností
- zpracování vizuálních informací.

Podobné problémy jako lidé s kognitivními poruchami musí někdy řešit také lidé, pro které je jazyk webu cizím jazykem.

Poruchy paměti

Lidé s poruchami paměti si hůře vybavují informace a události. To vede k problémům při aktivitách nebo procesech, které jsou složitější a obsahují více kroků. Na webu se typicky může jednat o proces vyhledávání informací, o různé nákupní transakce apod. Lidé, kteří mají problémy s pamětí (a také třeba lidé s mentálním postižením) si větší počet instrukcí nemusí zapamatovat, takže při konkrétním kroku, který mají provést, nevědí, jak postupovat. Výhodnější je pro ně, pokud jsou složitější postupy rozděleny na jednotlivé kroky umístěné na samostatných, výstižně pojmenovaných stránkách, mají mít možnost vrátit se k předchozímu kroku a opět postupovat vpřed, bez ztráty výsledků své předchozí aktivity.

Uživatelům webu s poruchami paměti mohou působit potíže také špatně nastavená chybová hlášení formulářů. Samozřejmě by mělo být, že uživatel dostane vhodnou zpětnou vazbu, která mu pomůže chyby ve formuláři opravit a že při opravách nepřijde o již vyplněné údaje (viz [formuláře](#)). Lidé s poruchami paměti však mohou mít problém navíc v případech, kdy vyplní špatně více polí formuláře a všechny chyby jsou prezentovány v jednom chybovém hlášení. Vhodné je proto řešit chybová hlášení samostatně pro každou chybu a chyby vhodně vyznačit

Poruchy řešení problémů

Porucha řešení problémů může mít vliv na způsob, jakým se uživatel zorientuje na stránce, jak pracuje s odkazy apod. Obtížená pro něj může být orientace ve struktuře stránky a v tom, kde se nachází informace, kterou potřebuje. Pomůže mu, pokud je struktura webu srozumitelná a když je cesta k informaci co nejkratší.

Při tvorbě koncepce webu se **ptejte svých uživatelů, které informace na webu používají nejčastěji**. Strukturu webu navrhnete tak, aby k získání těchto informací bylo nutné kliknout maximálně na dva odkazy.

Uživatelé by se k důležitým informacím měli dostat **z kterékoliv stránky** (většina uživatelů se na vaše stránky dostane prostřednictvím vyhledávačů nebo odkazů na konkrétní stránku, nikoliv z hlavní stránky).

Optimální je **důležité informace (nebo odkazy na ně) umístit přímo titulní stranu webu**. V knihovně půjde zejména tyto informace:



- Provozní doba,
- kontakt,
- vyhledávání v katalogu,
- přihlášení do čtenářského konta
- informace o službách
- informace o službách a opatřeních pro osoby se specifickými potřebami,
- knihovní řád,
- informace o registraci do knihovny,
- informace pro nové uživatele nebo časté dotazy.

Pro přístup k položkám, které nelze umístit přímo na vstupní stránku nebo do hlavního menu, je možné použít rychlou navigaci (např. na boční liště nebo v patě stránky).

Problémem může být v některých případech prvek CAPTCHA. Ten by rozhodně neměl obsahovat úkoly, vyžadující vyšší kognitivní schopnosti (řešení složitých příkladů apod.).

Poruchy pozornosti

Pro **lidi s poruchou pozornosti** může být problém cokoliv, co je odvádí od informace na webové stránce. Např. nevhodné rušivé pozadí webu, nevhodně použité barvy. Rušivé jsou zejména různé pohyblivé objekty, jako jsou animace nebo videa (včetně reklamy nebo tzv. karuselů). Rušivé jsou také zvuky na pozadí. Těmto prvkům je vhodné se na webu co nejvíce vyhnout. Pokud však jsou použity, uživatel musí mít možnost tyto prvky ovládat (zastavit pohyb, vypnout zvuk). Při nastavení rychlosti těchto prvků pamatujte, že pro uživatele je příjemnější spíše menší rychlost při změně snímku.²⁾ Přitáhnout pozornosti mohou naopak různá vhodně zvolená zvýraznění důležitých informací (např. rámečkem, barevným pozadím, větším písmem).

Poruchy čtení

Lidé s poruchami čtení mají problém vnímat psaný text a porozumět jeho smyslu. Lépe se jim pracuje s kratšími texty, které jsou dobře strukturované (nadpisy, seznamy), psané srozumitelným jazykem. Pomáhá jim také dostatečný kontrast textu a pozadí, dostatečně velký font, rozestupy mezi řádky a odstavci. Problémem pro ně mohou být některé typy fontů, zejména různé neobvyklé nebo zdobné fonty, písma s tenkými linkami nebo písmeny příliš blízko u sebe.

Poruchy jazykových a verbálních funkcí

Poměrně různorodou skupinu tvoří uživatelé, kteří mají problémy v oblasti jazykové a verbální. Do této skupiny mohou patřit jak lidé s mentálním postižením, tak pacienti s některými diagnózami. Velmi podobné problémy, jako lidé s poruchami jazykových a verbálních funkcí, však řeší také lidé, pro které není čeština mateřským jazykem, tedy cizinci (ať už jde o turisty nebo ty kdo dlouhodobě žijí mimo svou vlast), příslušníky menšin, může však jít také o lidi prelingválně neslyšící, pro které je mateřským jazykem český znakový jazyk.

Protože tito uživatelé webu mají problém porozumět sdělení textu, je vhodné, aby text byl srozumitelný, bez obrazných a přenesených jazykových vyjádření jako je ironie, nadsázka, metafora apod. Pokud je to možné, doporučujeme vyhnout se také zkratkám a tam, kde to jde, dát přednost českým termínům před cizími. Text i informace na stránce by měly být dobře strukturované, spíše kratší, doplněné i netextovými informacemi, jako jsou obrázky a ikony. Pomohou také další opatření, která již byla uvedena výše jako doporučení pro přístupnost webu pro lidi s poruchami paměti, řešení problémů, pozornosti nebo čtení.



K problematice jednoduchých a snadno srozumitelných doporučujeme publikaci [Informace pro všechny](#). Publikace je sice primárně zaměřena na informace pro lidi s mentálním postižením, je však výbornou ukázkou, jak psát jednoduše srozumitelné text a shrnuje problematiku snadno srozumitelných informací jak z hlediska formulací textu, tak z hlediska typografie, vhodné funkční grafiky i dalších aspektů přístupnosti.



Poruchy zpracování obrazových informací

Poruch zpracování obrazových informací může být celá řada, např. neschopnost rozpoznat obličeje či statické obrázky. Pokud uživatel trpí touto poruchou, některé typy obrazových informací pro něj mohou být „neviditelné“. Z hlediska přístupnosti webu je potřeba řídit se podobnými principy, jako u lidí [se zrakovým postižením](#), zejména nespolehat se pouze na obrazové informace, na barvy, na vizuální značení nadpisů nebo bloků, ikon apod.

Opatření pro přístupnost webu pro lidi s poruchami kognitivních funkcí

Z hlediska přístupnosti lze shrnout potřeby uživatelů s většinou kognitivních poruch a s problémy s porozuměním do následujících bodů.

- Je nutné, aby informace byly dobře strukturované, tj. vhodným způsobem pracovaly s **oblastmi stránky, nadpisy** nebo seznamy.
- Je nutné využívat vhodné grafické prvky pro vyjádření hierarchie, zvýraznění důležitých částí textu nebo stránky.
- Web musí být konzistentní, tj. navigace či další prvky mají na každé stránce vypadat stejně a být umístěny na stejném, obvyklém místě.
- Je nutné poskytnout uživateli srozumitelnou informaci o tom, kde ve struktuře webu se nachází.
- Na stránkách musí být použito vhodné **formátování textu a odstavců**, zejména čitelný font a dostatečné rozestupy řádků a odstavců.
- Informace musí být jasně formulované, musí být použity jazykové prostředky a termíny, kterým uživatelé rozumí.
- Není vhodné používat dlouhé oddíly, spíše všechny informace členit do kratších celků.
- Složitější či delší aktivity je nutné rozdělit do více kroků.
- Je vhodné prezentovat informace více alternativními způsoby, např. doplnit text **vhodnými ilustračními obrázky**, kvalitními videi nebo zvukovými nahrávkami.



Dodržování výše uvedených principů je při využívání webu velkým přínosem nejen pro lidi s kognitivními poruchami, ale i pro všechny ostatní uživatele.



Přehled základních problémů a potřebných opatření pro uživatele webu s poruchami kognitivních funkcí najdete také v souhrnné **tabulce**.

1)

Členění jednotlivých problémů a některé návrhy řešení vycházejí z informací na portále **WebAIM**.

2)

Rychlé pohyby na stránce mohou způsobit problémy také lidem citlivým na některé světelné či obrazové podněty, které jim mohou způsobit záchvaty či jiné fyzické potíže.

From:

<https://prirucky.ipk.nkp.cz/> - Metodické příručky pro knihovny

Permanent link:

https://prirucky.ipk.nkp.cz/pristupnost/kognitivni_poruchy?rev=1599983262

Last update: 2020/09/13 09:47

