

Rendere i contenuti fruibili per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento

Obiettivo 1 - Aiutare gli utenti a capire cosa sono le cose e come usarle.....	3
Chiarire lo scopo della pagina	3
Usare una gerarchia e un design familiari	3
Usare un design visivo coerente.....	4
Rendere ogni passaggio chiaro	4
Identificare chiaramente i controlli e il loro utilizzo	4
Chiarire la relazione tra i controlli e il contenuto che influenzano	4
Usare icone che aiutino l'utente	4
Obiettivo 2 - Aiutare gli utenti a trovare ciò di cui hanno bisogno.....	5
Rendere facile trovare le attività e le funzionalità più importanti	5
Rendere la gerarchia del sito facile da capire e da navigare	5
Usare una struttura di pagina chiara e comprensibile	6
Rendere facile trovare le azioni e le informazioni più importanti sulla pagina	6
Suddividere i media in blocchi	6
Fornire la ricerca	6
Obiettivo 3 - Utilizzare contenuti chiari (testo, immagini e contenuti multimediali)	7
Usare parole chiare.....	7
Usare un tempo verbale e una voce semplici.....	7
Evitare doppie negazioni o clausole annidate	7
Usare un linguaggio letterale	8
Mantenere il testo conciso	8
Usare una formattazione e una punteggiatura del testo chiare e inequivocabili.....	8
Includere simboli e lettere necessari per decifrare le parole.....	8
Fornire un riepilogo di documenti e media lunghi.....	8
Separare ogni istruzione	8
Usare spaziatura bianca	8
Assicurarsi che il contenuto in primo piano non sia oscurato dallo sfondo.....	9
Spiegare il contenuto implicito	9
Fornire alternative per i concetti numerici	9
Obiettivo 4 - Aiutare gli utenti a evitare errori	10
Assicurarsi che i controlli e i contenuti non si muovano in modo imprevisto	10
Consentire agli utenti di tornare indietro	10

Informare gli utenti di tariffe e addebiti all'inizio di un'attività	10
Progettare moduli per prevenire errori	10
Rendere semplice annullare gli errori del modulo	11
Usare etichette chiare e visibili	11
Usare istruzioni chiare passo dopo passo	11
Accettare diversi formati di input	11
Evitare la perdita di dati e i “timeout”	11
Fornire feedback.....	12
Aiutare l'utente a rimanere al sicuro.....	12
Usare metriche e unità familiari	12
Obiettivo 5 - Aiutare gli utenti a concentrarsi.....	13
Limitare le interruzioni.....	13
Creare percorsi critici brevi.....	13
Evitare troppi contenuti	13
Fornire informazioni affinché un utente possa completare e prepararsi per un'attività	13
Obiettivo 6 - Assicurarsi che i processi non facciano affidamento sulla memoria	15
Fornire un accesso che non si basi sulla memoria o su altre capacità cognitive	15
Consentire all'utente un accesso semplice e in un unico passaggio	15
Fornire un'alternativa di accesso con meno parole	15
Consentire agli utenti di evitare di navigare nei menu vocali	15
Non fare affidamento sui calcoli degli utenti o sulla memorizzazione delle informazioni	16
Obiettivo 7 - Fornire aiuto e supporto.....	17
Fornire aiuto umano.....	17
Fornire contenuti alternativi per informazioni e attività complesse	17
Indicare chiaramente i risultati e gli svantaggi delle azioni, delle opzioni e delle selezioni.....	18
Fornire assistenza per moduli e controlli non standard	18
Rendere facile trovare aiuto e fornire feedback.....	18
Fornire assistenza con le indicazioni.....	18
Fornire promemoria	19
Obiettivo 8 - Supportare l'adattamento e la personalizzazione	20
Consentire agli utenti di controllare quando il contenuto si sposta o cambia	20
Abilitare API ed estensioni	20
Supportare la semplificazione	20
Supportare un'interfaccia personalizzata e familiare	20

Rendere i contenuti fruibili

Obiettivo 1 - Aiutare gli utenti a capire cosa sono le cose e come usarle

Utilizza icone, simboli, termini e design pattern già familiari agli utenti, in modo che non debbano impararne di nuovi. Le persone con disabilità cognitive e di apprendimento spesso necessitano di comportamenti e design pattern comuni. Ad esempio, utilizza la convenzione standard per i collegamenti ipertestuali (sottolineati e blu per quelli non visitati; viola per quelli visitati).

Gli utenti con disabilità cognitive e di apprendimento potrebbero avere difficoltà di orientamento e apprendimento. Questo può portare a disorientamento in un sito.

Imparare cose nuove e ricordare nuove informazioni è particolarmente difficile per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento. Possono anche avere difficoltà o non essere in grado di apprendere nuovi modelli di progettazione. Per facilitare l'apprendimento, è importante rendere controlli, icone ed elementi semplici e convenzionali.

Chiarire agli utenti cosa sono gli oggetti e come utilizzarli. Ciò include indicare chiaramente lo scopo di:

- un sito,
- sezione di un sito,
- pagina,
- sezione di una pagina e
- controlli.

Utilizzare intestazioni, etichette e altri indicatori per aiutare gli utenti a comprendere lo scopo della pagina, della regione o del controllo.

Aiuta gli utenti a capire come utilizzare i controlli e gli elementi su ogni pagina.

Utilizza modelli di progettazione, termini e icone familiari per aiutare gli utenti che hanno difficoltà a ricordare i nuovi design. Assicurati che l'aspetto, la posizione e l'interazione dei controlli e degli altri elementi siano familiari e coerenti in tutto il sito.

Mostra una chiara relazione tra i controlli e il contenuto che influenzano per aiutare gli utenti a comprendere l'effetto delle possibili azioni e ridurre la potenziale confusione.

Chiarire lo scopo della pagina

Aiutare l'utente a comprendere lo scopo del contenuto. Utilizzare:

- un titolo o un'intestazione chiari che riassumano lo scopo di una pagina, oppure
- altri segnali chiari che sono stati testati da utenti con disabilità cognitive e di apprendimento.

Usare una gerarchia e un design familiari

Utilizzare design comuni e familiari alla maggior parte degli utenti. Tra questi:

- elementi di design,
- affordance (suggerimenti visivi su come controllare un controllo),
- modelli e
- il layout e la gerarchia visiva (disposizione degli elementi per mostrare l'ordine di importanza).

Usare un design visivo coerente

Utilizzare un design visivo coerente in tutti i gruppi di pagine.

Rendere ogni passaggio chiaro

Fornire breadcrumb, un pulsante "come sono arrivato qui" o un'intestazione per aiutare l'utente a orientarsi all'interno di un sito o di un'attività.

In un processo in più fasi, ciò include la dimostrazione di:

- i passaggi completati,
- il passo attuale,
- i passaggi in sospeso, e
- qualsiasi scelta importante.

Identificare chiaramente i controlli e il loro utilizzo

Utilizza un design chiaro e riconoscibile per i controlli. Spiega chiaramente quali elementi sono controlli e come utilizzarli.

Ciò include:

- Utilizzo di uno stile comune per i controlli (ad esempio, collegamenti sottolineati).
- Utilizzo di modelli di progettazione comuni su collegamenti e controlli (ad esempio, cliccando su un collegamento si accede alla pagina).
- Rendere chiari i bordi dei controlli. I link nel testo non necessitano di bordi se identificati correttamente (ad esempio, un'icona di aiuto ha un bordo).
- Rendere i controlli sufficientemente grandi da consentire agli utenti di fare clic su di essi e non sull'elemento accanto.
- Assicurarsi che gli elementi su cui non è possibile fare clic non assomiglino a link o controlli.

Quando ciò non è possibile, fornire istruzioni che spieghino come utilizzare il controllo. Le istruzioni dovrebbero essere sulla stessa pagina o a portata di clic e scritte in un linguaggio di facile comprensione.

Chiarire la relazione tra i controlli e il contenuto che influenzano

La relazione tra i controlli e il contenuto interessato deve essere del tutto chiara e inequivocabile.

Ciò può essere ottenuto attraverso:

- raggruppando visivamente i controlli con il contenuto a cui si riferiscono,
- compresi i controlli all'interno della regione interessata,
- utilizzando divisori chiari o spazi bianchi tra le regioni di una pagina che possono avere controlli separati o una barra di scorrimento,
- evitando aree di scorrimento multiple o annidate.

Usare icone che aiutino l'utente

Aggiungi icone, immagini e simboli familiari a contenuti importanti come controlli e titoli di sezione. Ogni icona o simbolo dovrebbe trasmettere un significato univoco e trovarsi accanto al contenuto a cui si riferisce.

Obiettivo 2 - Aiutare gli utenti a trovare ciò di cui hanno bisogno

Semplifica la navigazione nel sistema. Utilizza un layout chiaro e intuitivo, con indicazioni visive, come le icone. Intestazioni, confini e aree ben definiti aiutano inoltre gli utenti a comprendere il design della pagina.

Gli utenti con disabilità cognitive e di apprendimento potrebbero avere difficoltà a trovare i contenuti di cui hanno bisogno. Potrebbero anche avere difficoltà a orientarsi all'interno dei contenuti o delle attività. Gli utenti dovrebbero essere in grado di trovare rapidamente e facilmente ciò che stanno cercando. Utilizza un layout chiaro e semplice per aiutare gli utenti a navigare facilmente nel sistema.

Ad esempio:

- Rendi tutto ciò che riguarda la sicurezza o che l'utente deve sapere facile da identificare senza dover leggere molto testo!
- Fornire una struttura e una gerarchia del sito chiare aiuterà gli utenti a raggiungere la pagina di cui hanno bisogno.
- Rendi le cose più importanti facili da trovare nel sito e in ogni pagina.
- Utilizzate validi elementi visivi (come le icone) con titoli, confini e aree ben definiti per aiutare gli utenti a comprendere il design della pagina. Questo semplifica la navigazione.
- Fornire una funzione di ricerca o breadcrumb per aiutare gli utenti a trovare ciò che cercano sul sito.
- Suddividere i contenuti multimediali in blocchi per consentire agli utenti di trovare facilmente le sezioni.

Rendere facile trovare le attività e le funzionalità più importanti

Fai in modo che le attività e le funzionalità importanti del sito siano evidenziate e facili da trovare.

Ciò include:

- Nella home page, vengono evidenziate le attività principali del sito web.
- Utilizzare riquadri di invito o sezioni della home page per queste attività e funzionalità.
- Dare peso visivo alle attività/caratteristiche più importanti.
- Posizionare le attività/funzionalità nella parte superiore della pagina in modo che l'utente non debba scorrere per vederle.
- Posizionare le attività/funzionalità nella parte superiore del contenuto in modo che la tecnologia assistiva possa trovarle rapidamente.
- Fornire titoli utili per ogni attività o funzionalità chiave.
- Includere le attività chiave al livello superiore della navigazione principale.

Rendere la gerarchia del sito facile da capire e da navigare

Rendi semplice la comprensione e l'utilizzo della gerarchia del sito e della struttura del menu.

Ciò include:

- Pensa agli argomenti trattati nei tuoi contenuti. Quindi organizza il sito in sezioni logiche e coerenti.
- Utilizzare l'organizzazione del sito nella struttura del menu principale.
- Crea voci di sottomenu chiaramente e logicamente associate alle voci del menu principale in cui si trovano. Dovrebbe essere facile capire che le voci di sottomenu sono presenti e come raggiungerle. Gli utenti dovrebbero indovinare correttamente, al primo tentativo, dove trovare le voci di sottomenu.

Usare una struttura di pagina chiara e comprensibile

Progetta attentamente il layout della pagina. Assicurati che abbia una struttura e una gerarchia chiare, in modo che sia facile da comprendere.

Ciò può essere ottenuto tramite:

- organizzare il contenuto della pagina in sezioni logiche,
- differenziare chiaramente le regioni utilizzando linee di divisione, spazi bianchi e colori di sfondo,
- fornire intestazioni e altri segnali visivi per indicare la struttura e lo scopo delle regioni,
- rendendo chiara qualsiasi relazione tra le regioni della pagina e
- utilizzando indicatori visivi per aiutare le persone a comprendere:
 - struttura e importanza relativa del contenuto della pagina,
 - il raggruppamento e l'associazione degli elementi, e
 - quando gli elementi hanno uno scopo diverso dalle informazioni circostanti.

Rendere facile trovare le azioni e le informazioni più importanti sulla pagina

Fai risaltare visivamente i contenuti chiave. I contenuti chiave devono essere visibili agli utenti senza dover scorrere la pagina o passare il mouse sopra. Questo include:

- compiti critici e i controlli necessari per completarli,
- interazioni per funzionalità critiche (ad esempio moduli di accesso, pulsanti di invio) e
- informazioni importanti (ad esempio avvertenze sanitarie o informazioni che possono influire sulla sicurezza).

Suddividere i media in blocchi

Fornire un'organizzazione e una struttura logica, facili da consultare.

Dividere i pezzi lunghi di media in segmenti che siano:

- logico,
- corto,
- etichettato,
- facile da identificare e
- facile da raggiungere o raggiungere con un salto.

Fornire la ricerca

Offrire una funzionalità di ricerca intuitiva. Idealmente, la ricerca dovrebbe includere:

- completamento automatico,
- raggruppamento dei risultati quando appropriato con intestazioni per ciascun gruppo,
- capacità di trovare facilmente ricerche precedenti e
- controllo ortografico.

Obiettivo 3 - Utilizzare contenuti chiari (testo, immagini e contenuti multimediali)

Ciò include parole semplici, frasi brevi e blocchi di testo, immagini chiare e video facili da comprendere.

Alcuni utenti hanno capacità linguistiche compromesse. La maggior parte di questi utenti comprende contenuti che utilizzano un linguaggio semplice. Ad esempio, una persona con disabilità linguistica potrebbe essere in grado di comprendere frasi semplici e parole comuni. Tuttavia, un linguaggio complesso con parole insolite potrebbe risultare inaccessibile.

Aiuta gli utenti a comprendere il messaggio e lo scopo della pagina utilizzando:

- parole facili da capire,
- frasi brevi,
- tempo semplice,
- brevi blocchi di testo,
- contenuto inequivocabile,
- immagini chiare e
- video facili da capire.

Un buon layout visivo e testi di piccole dimensioni facilitano la comprensione del contenuto. Utilizzate spazi bianchi e una buona separazione tra primo piano e sfondo per facilitare la comprensione. Inoltre, evitate di fare affidamento su competenze numeriche o matematiche.

Usare parole chiare

- Utilizza parole comuni e chiare in tutti i contenuti. Esamina le 1500 parole o frasi più comuni. Questi sono i termini che le persone con gravi disabilità linguistiche hanno maggiori probabilità di conoscere.
- Eliminare le parole inutili o vaghe (ad esempio: "e così via").
- Rimuovere o spiegare acronimi, abbreviazioni e termini gergali poco comuni.
- Non inventare nuove parole o attribuire nuovi significati alle parole nella tua applicazione. Non aspettarti che le persone imparino nuovi significati delle parole solo per usare i tuoi contenuti. Se devi creare nuovi termini, assicurati che l'utente abbia accesso a una spiegazione con un clic o un evento.

Usare un tempo verbale e una voce semplici

Utilizza il tempo verbale e la forma verbale più facili da comprendere. In inglese, di solito si tratta del presente e della forma attiva. Rivolgiti direttamente all'utente e usa la forma verbale e la struttura della frase più semplici.

Utilizzate le indicazioni del linguaggio semplice locale per trovare il tempo verbale e la voce più facili da comprendere nelle diverse lingue.

Evitare doppie negazioni o clausole annidate

Utilizzare una struttura di frase semplice.

Ciò include:

- non usare una doppia negazione per esprimere una cosa positiva, e
- non usare proposizioni all'interno di proposizioni.

Usare un linguaggio letterale

Utilizza un linguaggio letterale e concreto. Quando possibile, usa termini ed esempi concreti che si riferiscono a oggetti o eventi che puoi vedere, sentire o toccare.

Non usare metafore e similitudini a meno che non si includa una spiegazione.

Mantenere il testo conciso

Utilizzare blocchi di testo brevi

Ciò include:

- Mantieni i paragrafi brevi. Includi un solo argomento in ogni paragrafo.
- Cerca di concentrare l'attenzione sull'obiettivo del paragrafo o del blocco all'inizio.
- Usa frasi brevi. Assegna un solo punto a frase.
- Utilizzare elenchi puntati o numerati.
- Utilizzare titoli brevi e descrittivi.

Usare una formattazione e una punteggiatura del testo chiare e inequivocabili

Utilizzare punteggiatura e formattazione per testo, numeri e simboli che riducano l'ambiguità e migliorino la leggibilità e la comprensione.

Includere simboli e lettere necessari per decifrare le parole

Includere vocali, lettere o segni diacritici necessari agli utenti per decifrare correttamente le parole. Questo è spesso necessario in lingue come l'arabo e l'ebraico.

Fornire un riepilogo di documenti e media lunghi

Fornire un breve riassunto per un documento e un contenuto multimediale lunghi.

Metti in risalto le parole chiave importanti per aiutare le persone a comprendere lo scopo e il contenuto del documento e a stabilire se potrebbe contenere le informazioni di cui hanno bisogno.

I riassunti devono utilizzare parole comuni, frasi brevi ed essere scritti in uno stile e con tempi verbali facili da comprendere.

Separare ogni istruzione

Nelle istruzioni, separa ogni passaggio. Descrivi ogni passaggio in modo chiaro. Questo include:

- compresi tutti i passaggi, anche quelli che ritieni "ovvi",
- anche l'uso di numeri ed elenchi può essere d'aiuto,
- fornire istruzioni complesse in una tabella if/then, che possono essere più facili da seguire, oppure
- l'utilizzo di una grafica intuitiva può contribuire a rendere le istruzioni meno spaventose.

Usare spaziatura bianca

Inserisci uno spazio bianco attorno agli oggetti e al testo, inclusi riquadri, titoli di paragrafo e contenuto, in modo che ogni sezione sia chiaramente separata.

Assicurarsi che il contenuto in primo piano non sia oscurato dallo sfondo

Non sovrapporre parole su sfondi troppo elaborati. Offri un'opzione per rimuovere il rumore di fondo dietro il contenuto audio o per garantire che i suoni di sottofondo non interferiscano con il contenuto audio principale.

Per il testo:

- Utilizzare sfondi uniformi per i blocchi di testo.
- Utilizzare contorni spessi con riempimenti uniformi per il testo sovrapposto a uno sfondo con disegni che lo attraversano.
- Utilizzare un forte contrasto di colori.

Per i contenuti uditivi:

- Evitare di inserire contenuti di sottofondo che cambiano rapidamente dietro contenuti uditivi in primo piano (ad esempio conversazioni di sottofondo o rumori di traffico non necessari).
- Fornire un'opzione per rimuovere il rumore di fondo dietro il contenuto uditivo.

Spiegare il contenuto implicito

Fornire definizioni o spiegazioni per informazioni implicite o ambigue quali:

- gesti del corpo,
- emozioni,
- barzellette,
- sarcasmo,
- metafore e similitudini, e
- espressioni facciali.

Tali definizioni e spiegazioni devono essere fornite nel testo vicino al contenuto implicito o nel markup (vedere le migliori pratiche).

Fornire alternative per i concetti numerici

Fornire alternative per numeri e concetti numerici.

Obiettivo 4 - Aiutare gli utenti a evitare errori

Un buon design riduce la probabilità di errori. Chiedi all'utente solo ciò di cui hai bisogno!

Quando si verificano errori, rendi facile per l'utente correggerli.

Gli utenti dovrebbero essere in grado di evitare gli errori e di correggerli facilmente se si verificano.

Per molti utenti è difficile compilare i moduli, soprattutto per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento. Un buon design riduce la probabilità di errori.

Gli utenti con disabilità cognitive e di apprendimento sono più inclini a commettere errori. Questo può includere l'inserimento errato di informazioni o il tocco accidentale del comando sbagliato. Aiuta l'utente a individuare gli errori nei moduli e semplifica la loro correzione. Consenti sempre agli utenti di tornare indietro e recuperare se toccano accidentalmente un comando.

Compilare moduli e attività simili è spesso impegnativo per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento. Molti utenti con disabilità cognitive e di apprendimento non riescono a ricordare i numeri, come il codice postale o il codice fiscale. Molti utenti hanno persino bisogno di controllare i propri numeri di telefono. Questo rallenta l'inserimento delle informazioni e potrebbe costringerli ad abbandonare la scrivania o a fare delle pause. Aiutateli offrendo un design che riduca gli errori. Date loro il tempo di cui hanno bisogno senza fastidiosi timeout e perdite di dati.

Assicurarsi che i controlli e i contenuti non si muovano in modo imprevisto

Assicurarsi che i controlli e il contenuto rimangano al loro posto e non si muovano, a meno che non sia l'utente a iniziare il movimento.

Un utente può avviare un movimento attivando un'azione o modificando una proprietà del dispositivo, come ad esempio la dimensione della finestra.

Solitamente questo risultato può essere ottenuto tramite:

- assicurando che i controlli e il contenuto non si muovano durante il caricamento o l'aggiornamento della pagina,
- visualizzando un chiaro indicatore di "caricamento" se il contenuto si sposta o cambia durante il caricamento di una pagina,
- non aggiornare o spostare contenuti, come la posizione di un elemento in un elenco, a meno che non sia l'utente a causarlo.

Consentire agli utenti di tornare indietro

Consentire sempre all'utente di tornare a un punto precedente.

Il pulsante Indietro standard è il modo migliore per farlo, poiché è familiare all'utente. Molti utenti proveranno prima il pulsante Indietro.

L'utente non dovrebbe mai perdere il suo lavoro se preme Indietro.

Informare gli utenti di tariffe e addebiti all'inizio di un'attività

Informare l'utente di tutti gli addebiti all'inizio di una transazione, inclusi i valori tipici. Eventuali condizioni e termini devono essere disponibili all'inizio della transazione in un linguaggio semplice.

Progettare moduli per prevenire errori

Scegli un design del modulo che riduca la possibilità che l'utente commetta errori. Questo include:

- Richiedere all'utente di inserire il minor numero possibile di informazioni.
- Indicare chiaramente i campi obbligatori.
- In un campo di testo, accettare quanti più formati possibili. Ad esempio, accettare diversi formati di numeri di telefono.
- Suddivisione di numeri lunghi in blocchi (supporto del completamento automatico tra i campi).
- Utilizzando un'interfaccia in cui è possibile selezionare solo input validi.
- Utilizzo del completamento automatico e della personalizzazione dei controlli del modulo.
- Accettazione di prompt vocali quando supportati dal sistema operativo.
- Correzione automatica degli errori di input quando possibile e affidabile.
- Fornire all'utente suggerimenti e correzioni noti.

Rendere semplice annullare gli errori del modulo

Consentire sempre all'utente di controllare il proprio lavoro e correggere eventuali errori. Una volta corretto l'errore, dovrebbe essere facile tornare al punto in cui si trovava prima, senza dover ripetere ulteriori passaggi.

Per le transazioni finanziarie e le informazioni importanti, consentire all'utente di annullare facilmente le transazioni. Fornire informazioni chiare e istruzioni semplici per informazioni importanti, come il tempo a disposizione dell'utente per annullare una transazione.

Usare etichette chiare e visibili

Utilizzare etichette chiare. Le etichette dovrebbero:

- usare parole comuni e un linguaggio facile da capire,
- essere visibile e accanto al controllo pertinente, e
- essere leggibile tramite tecnologie assistive, comprese quelle utilizzate da persone con disabilità cognitive e di apprendimento.

Usare istruzioni chiare passo dopo passo

Scrivi istruzioni chiare che siano:

- situato prima o accanto al campo o all'attività,
- suddiviso in passaggi (assicurarsi che non vengano omessi passaggi)
- chiaro, conciso e accessibile, e
- disponibile con esempi o illustrazioni che facilitano la comprensione di cosa fare.

Accettare diversi formati di input

Accetta tutte le variazioni di formato negli input di testo per valori quali valuta, fuso orario, impostazioni locali, indirizzo o numero di carta di credito.

Evitare la perdita di dati e i “timeout”

Evita i timeout e lascia che l'utente salvi il suo lavoro man mano che procede.

Se ciò non è possibile, informare l'utente quando avvia il processo:

- la quantità di tempo disponibile per completare il processo,
- se l'utente perderà i dati immessi in caso di timeout.

Fornire feedback

Per ogni fase di un processo, informa l'utente del suo stato e se è stata completata correttamente.

Aiutare l'utente a rimanere al sicuro

Mantenere l'utente al sicuro. Questo include:

- Comprendere i rischi per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento quando forniscono informazioni personali o comunicano con altri.
- Verifica del funzionamento delle tecniche di sicurezza e protezione con un'ampia gamma di profili personalizzati, tra cui utenti anziani e utenti con disabilità cognitive e di apprendimento.
- Utilizzo di tecniche note per proteggere le informazioni sensibili degli utenti.
- Aiutare tutti gli utenti a comprendere i rischi noti rilevanti. Spiegare i rischi noti in un linguaggio semplice e comprensibile.

Usare metriche e unità familiari

Fornire metriche in unità con cui gli utenti avranno familiarità.

Obiettivo 5 - Aiutare gli utenti a concentrarsi

Evitate di distrarre l'utente dalle sue attività. Se l'utente si distrae, titoli e breadcrumb possono aiutarlo a orientarsi e a recuperare il contesto quando lo perde. Fornire breadcrumb collegati può aiutare l'utente a correggere gli errori.

Le distrazioni possono impedire agli utenti con disabilità cognitive e di apprendimento di portare a termine i propri compiti.

Una volta distratti, gli utenti potrebbero avere difficoltà a ricordare cosa stavano facendo. A quel punto non riescono più a portare a termine il compito. Questo è particolarmente problematico per gli utenti con deficit sia di attenzione che di memoria, come gli utenti affetti da demenza.

Evitate di utilizzare contenuti o elementi che distraggano o interrompano gli utenti. Valutate inoltre la possibilità di rimuovere i contenuti che l'utente riterrà superflui. Fornite titoli e breadcrumb chiari per aiutare gli utenti a riorientarsi e a ritrovare la concentrazione se perdono la concentrazione.

Inoltre, aiuta gli utenti a concentrarsi sul loro compito, spiegando loro quali informazioni potrebbero dover preparare all'inizio del compito, in modo che possano raccogliere tutte le informazioni necessarie prima di iniziare.

Limitare le interruzioni

Evitare le interruzioni. Questo include:

- Fornire un modo semplice per controllare interruzioni, promemoria e modifiche ai contenuti, a meno che non siano avviati dall'utente o comportino un'emergenza.
- Consentire all'utente di controllare e limitare i tipi di contenuti che potrebbero distrarlo o provocargli una reazione indesiderata.

Questi contenuti includono: social media, contenuti violenti, pubblicità, sfondi e immagini che distraggono, contenuti in movimento, rumori deboli e forti o fattori scatenanti.

Creare percorsi critici brevi

Semplificare processi e flussi di lavoro in modo che includano solo i passaggi minimi necessari. Separare i passaggi facoltativi che sono supplementari ma non obbligatori. Non richiedere all'utente di eseguire passaggi facoltativi.

Evitare troppi contenuti

Mantenete l'interfaccia semplice. Offrite agli utenti cinque o meno opzioni principali su ogni schermata e rimuovete i contenuti non necessari. Questo può essere fornito tramite una versione semplificata, in alternativa, generata in tempo reale dalla stessa base di codice del contenuto principale.

I link aggiuntivi non correlati allo scopo principale della pagina dovrebbero essere limitati alla sezione del piè di pagina. Le opzioni aggiuntive possono anche essere nascoste sotto un link "altro" o altri titoli chiari e descrittivi.

Fornire informazioni affinché un utente possa completare e prepararsi per un'attività

Sottolineare l'inizio delle attività importanti.

Prima che un utente esegua un'attività composta da più passaggi, assicurati che abbia una stima dello sforzo necessario per completarla. Questa stima dovrebbe includere: il tempo che potrebbe richiedere, dettagli di tutte le risorse necessarie per svolgere il compito e panoramica del processo e del passaggio successivo.

Una volta che l'utente avvia l'attività, assicurati che abbia capito chiaramente quando l'attività è ancora "in corso" e quando è stata completata.

Obiettivo 6 - Assicurarsi che i processi non facciano affidamento sulla memoria

Le barriere mnemoniche impediscono alle persone con disabilità cognitive di utilizzare i contenuti. Tra queste, password lunghe per l'accesso e menu vocali che richiedono di ricordare un numero o un termine specifico. Assicuratevi che ci sia un'opzione più semplice per le persone che ne hanno bisogno.

Le barriere di memoria impediscono a molti utenti di utilizzare prodotti o di accedere alla guida o ai contenuti.

Le persone affette da qualsiasi deficit che incida sulla memoria o sul linguaggio possono trovare difficile o impossibile superare le barriere della memoria.

Ad esempio, molti utenti hanno una memoria a breve termine compromessa. In media, le persone riescono a ricordare 7 lettere o elementi contemporaneamente. Una persona con una memoria di lavoro compromessa può essere in grado di ricordare da una a quattro informazioni contemporaneamente (a seconda dell'entità del deficit). Se devono ricordare altri compiti, come tenere traccia di ciò che hanno fatto, è probabile che commettano errori.

Evita barriere come:

- navigazione nei menu vocali che implicano la memorizzazione di un numero o termine specifico,
- ricordare i numeri mentre si elaborano le parole su un menu vocale,
- trascrivere il testo, o
- ricordare le password.

Consentire agli utenti di accedere a contenuti, servizi o assistenza senza utilizzare processi che utilizzano la memoria. Assicuratevi che ci sia un'opzione più semplice per chi ne ha bisogno.

Fornire un accesso che non si basi sulla memoria o su altre capacità cognitive

Gli utenti possono accedere, registrarsi e reimpostare le credenziali senza dover possedere capacità cognitive superiori a quelle necessarie per utilizzare una semplice pagina web. Non devono:

- memorizzare stringhe di caratteri,
- eseguire calcoli,
- copiare il contenuto,
- rispondere agli enigmi,
- riprodurre in modo affidabile i gesti, o
- riconoscere i caratteri presentati sullo schermo e poi inserirli in un campo di input.

Consentire all'utente un accesso semplice e in un unico passaggio

Fornire un'alternativa semplice e in un unico passaggio per gli accessi.

Fornire un'alternativa di accesso con meno parole

Fornire almeno un'alternativa di accesso che non richieda la lettura o la scrittura di molte parole

Consentire agli utenti di evitare di navigare nei menu vocali

Permetti alle persone di contattare facilmente un essere umano che può aiutarti. Non è necessario navigare nei menu per contattare un essere umano.

Progetta menu vocali utili tramite:

- Fornire una parola nota o una cifra riservata (ad esempio "0" o "aiuto") che può essere utilizzata in qualsiasi momento per saltare il menu vocale e rivolgersi direttamente a una persona.
- Evitare passaggi o opzioni non necessari.
- Evitare informazioni non necessarie o che distraggono, come le informazioni promozionali.
- Utilizzo di parole normalmente utilizzate da persone con un'ampia gamma di disabilità cognitive e di apprendimento.
- In attesa che un parlante lento risponda.
- Permette di parlare a bassa voce, di ripetere e di balbettare.
- Supporta la perdita di memoria e la perdita di memoria.
- Consentire un facile recupero degli errori.
- Seguendo le migliori pratiche di usabilità.

Non fare affidamento sui calcoli degli utenti o sulla memorizzazione delle informazioni

Creare un processo che non richieda:

- ricordare le cifre da selezionare per un breve periodo,
- eseguire calcoli,
- copiando,
- discorso chiaro o risposte rapide,
- memorizzare caratteri, stringhe o numeri PIN,
- utilizzando la funzione esecutiva per elaborare la categoria del servizio di cui hanno bisogno,
- richiamare informazioni su più fasi. Quando si eseguono più fasi, ogni fase di un processo deve contenere le informazioni necessarie per consentire all'utente di procedere. Non è consentito basarsi sulla memoria delle fasi precedenti.

Istruzioni ed etichette devono essere posizionate prima di un invito all'azione o di un meccanismo di attivazione. Se opportuno, fornire un riepilogo delle informazioni relative ai passaggi precedenti e un meccanismo per attraversare il processo.

Obiettivo 7 - Fornire aiuto e supporto

Ciò include: facilitare l'accesso all'assistenza umana. Se gli utenti hanno difficoltà a inviare feedback, non saprai mai se sono in grado di utilizzare il contenuto o se stanno riscontrando problemi. Inoltre, supporta diverse modalità di comprensione del contenuto. Grafica, riepiloghi di documenti lunghi, aggiunta di icone a titoli e link e alternative ai numeri sono tutti esempi di ulteriore supporto e aiuto.

Supportare diverse modalità di comprensione dei contenuti. Fornire ulteriore supporto e assistenza, ad esempio:

- grafica,
- riassunti di documenti lunghi,
- icone con titoli e link, e
- alternative per i numeri.

Spiega le scelte per aiutare l'utente a completare con successo i propri compiti.

Facilita l'assistenza e il feedback degli utenti quando incontrano difficoltà. Se gli utenti hanno difficoltà a inviare feedback, non potranno comunicarti se non riescono a utilizzare il contenuto. Non saprai quando riscontrano problemi.

Alcune applicazioni, come le smart city, dipendono dai dati degli utenti. I dati degli utenti che non possono utilizzare il sistema potrebbero mancare nei sistemi basati sui dati. Il problema è peggiore quando non possono nemmeno fornire un feedback sui loro problemi. Diventano invisibili e le loro esigenze non vengono soddisfatte.

Fornire aiuto umano

Molte persone fanno affidamento sull'aiuto umano. Quando possibile, l'aiuto umano è disponibile ed è facile da utilizzare. Questo include:

- Facile da trovare in ogni pagina e in ogni fase del processo.
- Facile da usare tramite il meccanismo preferito dall'utente.
- Richiede il minor numero di passaggi possibile, come:
 - un modulo con due campi,
 - un indirizzo email, oppure
 - un numero di telefono che rimanda direttamente a una persona.

L'accesso all'assistenza umana non dovrebbe mai richiedere all'utente di gestire sistemi di menu complessi, come un menu vocale con molte opzioni diverse.

Le organizzazioni dovrebbero predisporre meccanismi per garantire che il personale di supporto aiuti in modo efficace le persone con disabilità cognitive e di apprendimento e fornisca loro un'esperienza positiva.

Fornire contenuti alternativi per informazioni e attività complesse

Fornire contenuti che aiutino gli utenti a comprendere informazioni complesse.

Dovrebbero essere incluse informazioni ridondanti per diversi gruppi di utenti, ad esempio:

- riassunti di documenti lunghi e informazioni dettagliate in un linguaggio di facile comprensione,
- spiegazione delle scelte e degli eventuali svantaggi,

- tabelle e grafici,
- simboli che sono familiari all'utente,
- contenuti video ben strutturati,
- immagini e grafici informativi, e
- alternative per i contenuti numerici.

Laddove siano presenti contenuti alternativi o supplementari:

- Fornire un meccanismo semplice e con un'unica azione che consenta all'utente di trovare e selezionare il formato o la versione del contenuto più facilmente comprensibile.
- L'assistenza dedicata e i contenuti alternativi devono essere chiaramente differenziati dai contenuti principali.
- Chiarire la relazione tra il contenuto alternativo e il contenuto primario.

Indicare chiaramente i risultati e gli svantaggi delle azioni, delle opzioni e delle selezioni

Quando presenti agli utenti azioni e selezioni, spiega chiaramente i vantaggi, i rischi e le conseguenze di ciascuna opzione. Questo include:

- modifiche rispetto a quanto richiesto dall'utente,
- svantaggi rispetto al prodotto o all'offerta standard,
- caratteristiche che potrebbero rappresentare un rischio per il benessere o le finanze degli utenti.

Fornire assistenza per moduli e controlli non standard

Fornisci assistenza per moduli complessi, in particolare quando sono presenti più passaggi, interazioni insolite, controlli non standard e campi obbligatori che non supportano il completamento automatico. Fornisci esempi che facilitino la comprensione di cosa fare.

Rendere facile trovare aiuto e fornire feedback

Rendere semplice per l'utente chiedere aiuto o segnalare problemi in qualsiasi momento durante un processo.

Questo include:

- Facile da usare: le informazioni e i moduli di feedback sono semplici e chiari. (Si consiglia vivamente di effettuare test utente con diversi gruppi di utenti.)
- Facile da trovare: disponibile ovunque l'utente possa rimanere bloccato.
- Utilizzando un metodo di comunicazione preferito, come un modulo, un'e-mail, una chat o un supporto telefonico.

La possibilità di fornire feedback non dovrebbe mai richiedere all'utente di gestire sistemi di menu complessi come l'Interactive Voice Response (IVR) con numerose opzioni diverse.

Fornire assistenza con le indicazioni

Vengono forniti contenuti che aiutano gli utenti a comprendere e utilizzare le indicazioni stradali o i sistemi di navigazione. Questi possono includere:

- Fornire punti di riferimento facilmente riconoscibili.
- Fornire indicazioni cardinali (generali o globali) che possono essere correlate a un oggetto statico, ad esempio il nord della torre.

- Aiutare le persone a evitare cambiamenti che le confondono, come un cambio di orientamento o di percorso.
- Facilitare il riorientamento quando si abbandona il percorso.
- Supportare i diversi modi in cui le persone prendono coscienza delle distanze.
- Consentire la personalizzazione di termini quali indicazioni e misure.

Fornire promemoria

Semplificare l'impostazione di un promemoria per eventi sensibili a data e ora. Utilizzare, quando possibile, interfacce di programmazione delle applicazioni (API) standard.

I promemoria devono essere impostati solo su richiesta dell'utente e l'utente deve poter personalizzare il metodo di calcolo del resto.

Obiettivo 8 - Supportare l'adattamento e la personalizzazione

Le persone con disabilità cognitive e di apprendimento utilizzano spesso componenti aggiuntivi o estensioni come tecnologie assistive. A volte, un supporto aggiuntivo richiede uno sforzo minimo da parte dell'utente tramite la personalizzazione, che consente all'utente di selezionare le opzioni preferite da una serie di alternative. Supportate la personalizzazione quando possibile. Non disattivate componenti aggiuntivi ed estensioni! A volte gli utenti possono ricevere supporto aggiuntivo tramite la personalizzazione.

Molti utenti necessitano di prodotti che supportino l'adattamento e la personalizzazione. Gli utenti dovrebbero poter utilizzare componenti aggiuntivi ed estensioni come tecnologie assistive. Tra queste, il correttore ortografico, il supporto per le password, il supporto per la sintesi vocale e l'evidenziazione sincronizzata della frase letta.

La personalizzazione può consentire all'utente di selezionare le opzioni preferite e familiari da una serie di alternative.

Supporta la personalizzazione e la semplificazione quando possibile. Non disattivare componenti aggiuntivi ed estensioni.

Consentire agli utenti di controllare quando il contenuto si sposta o cambia

Assicurarsi che le modifiche di contesto, funzionalità, impostazioni, percorso e orientamento vengano avviate solo su richiesta dell'utente o che sia disponibile un meccanismo facilmente accessibile per disattivare tali modifiche. Fornire inoltre un meccanismo facilmente accessibile per tornare al contesto, alle funzionalità, alle impostazioni, al percorso e all'orientamento precedenti.

Abilitare API ed estensioni

Le API e le estensioni funzionano con i tuoi contenuti.

Supportare la semplificazione

Sostieni la semplificazione dei tuoi contenuti. Spesso questo include consentire all'utente di:

- Rimuovere o nascondere le funzionalità che la maggior parte degli utenti non utilizza o che non sono essenziali.
- Ottieni meno testo o più testo semplice.
- Selezionare il formato o la versione del contenuto che è più facile da capire per loro, oppure
- Trova le funzionalità extra quando vuoi.

Supportare un'interfaccia personalizzata e familiare

Offrire agli utenti un modo per personalizzare la propria interfaccia e renderla familiare.

Ciò può essere fatto:

- Consentire all'utente di impostare le preferenze di presentazione, come stile e dimensione del carattere, altezza delle righe, margini e contrasto. (Nota: la versione predefinita dovrebbe comunque essere leggibile e utilizzare caratteri chiari.)
- Consentire il rollback a un'interfaccia precedente con cui l'utente ha familiarità e sa come utilizzare.
- Aggiungere semantica a controlli, link e simboli che consentano all'utente di controllare l'esperienza. Ad esempio:
 - Completamento automatico HTML5 sui campi comuni,

- aggiungendo una barra degli strumenti che aggiunge immagini personalizzate,
- utilizzare gli attributi in [personalization-semantic-1.0].

Assicurati che l'utente conosca le opzioni di personalizzazione e sappia configurarle facilmente. Istruzioni chiare possono essere d'aiuto.