



Checklista för framtagande av tillgängliga chattbotar

Checklista vid framtagande av chattbotar

Användandet av chattbotar ökar i Sverige och för att stödja chattbotsutvecklare i att ta fram tillgängliga chattbotar har Stelacon sammanställt en checklista med tillgänglighetsåtgärder. Checklisten är baserad på viktiga aspekter som lyfts fram i användartester i studien "Utvärdering av tillgängligheten i chattbotar för personer med funktionsnedsättning och äldre", som genomfördes av Stelacon under 2017 på uppdrag av Post- och telestyrelsen.

Det finns fem principer som är viktiga vid framtagandet av chattbotar, nämligen

- Transparens
- Förstå användaren
- Det ska kännas säkert
- Det ska vara enkelt
- Det ska vara kul

Förutom detta är det viktigt att chattboten fungerar med användarens hjälpmedel såsom skärmläsare och förstoringsprogram.

Nedanstående checklista har även kopplats mot några viktiga standarder och riktlinjer när det är möjligt. Notera att checklisten inte utgör ett komplett material utan ska ses som en första hjälp och ett komplement till befintliga standarder.

Syftet med nedstående checklista är att belysa områden som är kritiska vid arbetet med att göra chattbotar mer tillgängliga för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning och för äldre.

Transparens

Presenteras chattboten för användaren?

Ja

Chattbotar som presenteras med namn inger ett förtroende hos användaren samtidigt som det känns roligt att interagera med chattboten.

Är det tydligt att användaren chattar med en chattbot och inte med en verklig person?

Ja

Då användaren har olika förväntningar på chattbotar och interaktion med en verklig person är det viktigt att användaren blir informerad om när interaktionen sker med en chattbot och med en verklig person.

Finns alternativa kontaktvägar?

Ja

De gånger användaren har specifika ärenden och därför inte känner sig bekväm med att chatta med en chattbot är det viktigt att det finns alternativa kontaktvägar.

Förstå användaren

Svarar chattboten på användarens frågor och utelämnar irrelevant information?

Ja

Användaren vill ha tydlig information från chattboten, inkluderas irrelevant information upplevs det sällan som om användaren fått svar på frågan.

Kan chattboten hantera felstavningar och enklare språk?

Ja

Chattboten bör kunna hantera enklare felstavningar och felsägningar. Kan chattboten inte helt tolka ordet är det bra om den ger förslag i form av knappval på vad användaren kan ha menat.

Det ska kännas säkert

Blir användaren kopplad vidare till verklig person om chattboten inte kan svara på användarens frågor?

Ja

Om chattboten inte kan svara på användarens frågor bör användaren kopplas vidare till en verklig person eller hänvisas till andra kontaktvägar. Användarna uppskattar om de direkt i chatten kan kopplas vidare eller välja att bli uppringda av aktören.

Det ska vara enkelt och kul

Är det tydligt hur användaren startar interaktionen med chattboten?

Ja

Det ska vara tydligt hur användaren startar interaktionen med chattboten. Sker det via ett knapptryck bör knappen vara väl synlig för användaren och inte placeras för långt från övrigt innehåll. Ska användaren skriva eller tala med chattboten är det bra om det tydliggörs i en presentation av chattboten.

Används ett passande språk?

Ja

Språkbruk och ordval bör anpassas efter chattbotens syfte och målgrupp.

Används Emojis i texten?

Ja

Om chattboten inkluderar symboler i form av emojis för att förstärka uttryck och känslor bör chattbotsutvecklaren vara medveten om att vissa målgrupper kan övertolka betydelsen av symbolerna och att texten blir mer svårläst för denna målgrupp.

Presenteras frågor och svar på olika sidor av chattfönstret?

Ja

Det är enklare för användaren att skilja på frågor och svar om chattbotens meddelanden är på motsatt sida från användarens.

Är det olika färger på frågor och svar?

Ja

Om det är skillnad på färgerna på användarens och chattbotens meddelanden är det enklare för användaren att skilja på meddelandena och enklare uppfatta när ett nytt meddelande visas. För användare som förstorar innehållet underlättar också färgskillnader vid navigeringen.

Syns hela meddelandet i chattfönstret?

Ja

Om meddelanden från chattboten är så långa att det inte är möjligt att visa hela meddelandet i chattfönstret är det många användare som inte uppfattar all information i meddelandet. Dessutom har vissa användare svårigheter att skrolla i chattfönstret.

Skrivs all text i ett meddelande?

Ja

Om chattboten skickar flera meddelanden efter varandra uppstår en problematik för personer som navigerar med skärmläsare då skärmläsaren läser upp det senaste meddelandet först. Är meddelandet långt finns det fördelar med att dela upp meddelandet i stycken då det är enklare att läsa för personer med läs- och skrivsvårigheter.

Presenteras knappval i en vertikal lista?

Ja

Om användaren får flera knappval i en lista bör listan vara vertikal och inte horisontell. Anledningen till detta är att det är enklare för användaren att uppfatta och få en överblick över de olika alternativen när de är synliga på skärmen samtidigt.

Fungera med användarens hjälpmedel

Är kontrasterna i gränssnittet tillräckligt hög?

Ja

De olika delarna i det grafiska användargränssnittet ska ha hög kontrast för att underlätta användningen av chattbotar för exempelvis synsvaga eller personer som befinner sig i starkt solljus.

WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.3) innehåller rekommendationer för lägsta kontrastvärde på 4.5:1. För text med minst 18 punkter, eller 14 punkter fet text, rekommenderas istället ett kontrastförhållande över 3:1.

Är chattboten kompatibel med skärmläsare?

Ja

En skärmläsare är ett viktigt hjälpmedel för bland annat användare med synnedsättning eller dyslexi. För att ett gränssnitt ska fungera med skärmläsarprogram måste det vara tekniskt tillgängligt. Objekt måste vara namngivna på ett korrekt sätt så att skärmläsaren kan återge dem rätt. Det måste även vara möjligt att navigera med tangentbordet, dvs. alla funktioner och texter måste gå att nå med hjälp av tangentbordet.

Webbriktlinjerna (riktlinje nr 55, 68, 75 och nr 105) innehåller rekommendationer gällande navigering med skärmläsare. WCAG 2.0 (riktlinje 2.1) innehåller rekommendationer kring tillgänglighet via tangentbord.

Finns det möjlighet till förstoring?

Ja

Chattbotarna innehåller generellt mycket text och texten är ofta liten. För många målgrupper, i synnerhet synsvaga och äldre, är det svårt att läsa text om teckenstorleken är för liten. Det är viktigt att chattboten är responsiv så att innehållet anpassas efter skärmen vid förstoring.

Webbriktlinjerna (riktlinje nr 91) innehåller rekommendationer gällande flexibel layout. WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.4) innehåller rekommendationen att textstorlek bör kunna förstöras 200 procent utan att användaren förlorar innehåll eller funktionalitet.