# Objaśnienie KS 3.2.6:Spójna pomoc (poziom A)

Kryterium sukcesu (KS)

Jeśli [strona internetowa](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-web-page) zawiera którykolwiek z poniższych [mechanizmów](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html) pomocy, a mechanizmy te powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach [zestawu stron internetowych](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-set-of-web-pages), występują one w tej samej kolejności względem innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę:

* Dane kontaktowe osoby;
* Mechanizm kontaktu z osobą;
* Opcja samopomocy;
* W pełni zautomatyzowany mechanizm kontaktu.

Mechanizmy pomocy mogą być zapewniane bezpośrednio na stronie lub mogą być udostępniane poprzez bezpośrednie łącze do innej strony zawierającej informacje.

W przypadku tego kryterium sukcesu „taka sama kolejność w stosunku do innej treści strony” może oznaczać sposób, w jaki treść jest uporządkowana, gdy strona jest serializowana. Wizualna pozycja mechanizmu pomocy będzie prawdopodobnie taka sama na wszystkich stronach dla tej samej odmiany strony (np. punkt przerwania CSS). Użytkownik może zainicjować zmianę, taką jak zmiana powiększenia lub orientacji strony, co może wywołać inną odmianę strony. To kryterium dotyczy względnej kolejności na stronach wyświetlanych w tej samej odmianie strony (np. przy tym samym poziomie powiększenia i orientacji).

## W skrócie

**Cel**

Ułatwiaj znalezienie pomocy i wsparcia.

**Co zrobić**

Jeśli pomoc znajduje się na wielu stronach, umieść ją w tym samym miejscu strony.

**Dlaczego to jest ważne**

Osoby potrzebujące pomocy mogą ją łatwiej znaleźć, jeśli będzie w tym samym miejscu.

## Intencja

Celem tego kryterium sukcesu jest zapewnienie użytkownikom możliwości znalezienia pomocy dotyczącej wykonywania zadań na stronie internetowej, jeśli taka pomoc istnieje. Gdy umiejscowienie mechanizmu pomocy będzie spójne na wszystkich stronach, użytkownicy, którzy szukają pomocy, łatwiej ją odnajdą. Chodzi tutaj o inną pomoc niż pomoc na poziomie interfejsu, taka jak pomoc kontekstowa, funkcja sprawdzania pisowni i tekst instruktażowy w formularzu.

Umiejscowienie mechanizmu pomocy na wszystkich stronach w tym samym miejscu ułatwia użytkownikom jej odnalezienie. Na przykład, gdy mechanizm lub łącze znajduje się w nagłówku jednej strony internetowej, łatwiej będzie je znaleźć, jeśli znajduje się również w nagłówku innych stron. Mechanizm pomocy, taki jak numer telefonu kontaktowego, może być podany bezpośrednio na stronie lub może to być również bezpośrednie łącze do strony kontaktowej. Niezależnie od zastosowanego podejścia, mechanizm musi być umieszczony w tej samej kolejności względnej na każdej stronie w zestawie stron.

Podczas testowania tego kryterium sukcesu element pomocy odnosimy do reszty treści. Inne treści, które istnieją w zestawie stron internetowych i znajdują się przed elementem pomocy, powinny znajdować się przed elementem pomocy na tej stronie. Elementy, które znajdują się po elemencie pomocy na innych stronach, powinny znajdować się po elemencie pomocy na tej stronie.

Jeśli element pomocy znajduje się wizualnie w innym miejscu, ale w tej samej względnej kolejności, nie jest to pomocne z punktu widzenia użytkownika, ale nie narusza tego kryterium.

W przypadku problemów z wykonaniem zadania w witrynie internetowej (lub części witryny internetowej, co nazywamy [zestawem stron internetowych](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-set-of-web-pages)), osoby z niektórymi rodzajami niepełnosprawności mogą nie być w stanie poradzić sobie z problemem bez dodatkowej pomocy. Problemy mogą obejmować takie trudności, jak wypełnienie formularza, znalezienie dokumentu lub strony, która zawiera informacje potrzebne do wykonania zadania.

Bez pomocy niektórzy użytkownicy mogą porzucić zadanie. Mogą też nie wykonać poprawnie zadania lub mogą potrzebować pomocy osób, które niekoniecznie dbają o bezpieczeństwo prywatnych informacji.

### Ograniczenia i wyjątki

Celem tego kryterium sukcesu nie jest wymaganie wobec autorów, aby zapewniali pomoc lub dostęp do pomocy. Kryterium wymaga jedynie, aby w przypadku gdy jedna z wymienionych form pomocy istnieje na wielu stronach, znajdowała się w tych samych miejscach. Kryterium nie wymaga od autorów, aby zapewniali informacje pomocnicze na temat plików PDF lub innych dokumentów statycznych, które mogą być dostępne do przeglądania i pobierania ze stron internetowych. Pliki PDF i inne dokumenty statyczne nie są uważane za część [zestawu stron internetowych](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-set-of-web-pages), z których są pobierane.

Nie jest również celem tego kryterium sukcesu wymaganie, aby człowiek był dostępny przez cały czas. Idealnie byłoby, jeśli kontakt z człowiekiem jest dostępny tylko w określonych godzinach lub w określone dni, istniała wyraźna informacja o tym, aby użytkownik mógł określić, kiedy będzie dostępny.

To kryterium sukcesu wymaga jedynie, aby mechanizmy pomocy były spójne w obrębie określonego [zestawu stron internetowych](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-set-of-web-pages). Niektóre złożone witryny internetowe składają się z wielu różnych zestawów stron internetowych o różnych celach. Na przykład internetowa aplikacja arkusza kalkulacyjnego może mieć jeden zestaw stron do edycji arkuszy kalkulacyjnych i oddzielny zestaw stron do celów marketingowych aplikacji. To kryterium sukcesu umożliwia różnym zestawom stron internetowych korzystanie z różnych lokalizacji mechanizmów pomocy. Najlepiej jednak, jeśli mechanizmy pomocy są rozmieszczone możliwie spójnie, nawet pomiędzy różnymi, powiązanymi ze sobą zestawami stron internetowych.

To kryterium sukcesu zawiera wyjątek, gdy „użytkownik zainicjuje zmianę”. Ten wyjątek ma obejmować przypadki, w których użytkownik wykonuje czynność z zamiarem zmiany sposobu wyświetlania lub układu strony, np. zmianę poziomu powiększenia, orientacji lub rozmiaru widocznego obszaru. Lokalizacje mechanizmów pomocy mogą ulec zmianie w odpowiedzi na taką zmianę zainicjowaną przez użytkownika; jak wyjaśnia druga uwaga do kryterium, „to kryterium dotyczy względnej kolejności na stronach wyświetlanych w tej samej odmianie strony (np. przy tym samym poziomie powiększenia i orientacji).”.

Ten wyjątek pozwala na inną lokalizację w widocznym polu użytkownika w mniejszej rzutni niż w większej rzutni. Najlepiej jednak, jeśli mechanizm lub łącze jest spójnie umieszczone na wszystkich stronach internetowych. Spójna lokalizacja, zarówno wizualnie, jak i programowo, jest najbardziej użyteczna.

Ten wyjątek nie ma na celu traktowania każdej akcji, którą użytkownik może zainicjować, jako „zmiany”; aby kwalifikować się do wyjątku, użytkownik musi inicjować działanie, po którym można zasadnie oczekiwać, że zmieni względną kolejność komponentów na stronie. Na przykład samo nawigowanie pomiędzy stronami w obrębie zestawu stron internetowych nie jest „zmianą inicjowaną przez użytkownika” w rozumieniu tego wyjątku. Podobnie logowanie się na stronę lub wylogowywanie się z niej zazwyczaj nie kwalifikuje się, chyba że logowanie oznaczałoby dla użytkownika dostęp do odrębnego [zestawu stron internetowych](file:///D%3A%5Cgithub%5Cobjasnienia%5CWCAG-22_KS-326.html#dfn-set-of-web-pages).

### Mechanizmy pomocy

Do typowych mechanizmów pomocy należą:

* Dane kontaktowe człowieka, takie jak numer telefonu, adres e-mail, godziny pracy.
* Mechanizmy kontaktu z ludźmi, takie jak system przesyłania wiadomości, klient czatu, formularz kontaktowy, kanał mediów społecznościowych.
* Opcja samopomocy, taka jak aktualna strona z najczęściej zadawanymi pytaniami, strona „Jak to zrobić”, strona pomocy technicznej.
* W pełni zautomatyzowany mechanizm kontaktu, taki jak klient czatu.

Kolejność rodzajów pomocy wymienionych w kryterium sukcesu nie oznacza priorytetu.

### Wsparcie dla osób z trudnościami poznawczymi i trudnościami w uczeniu się

Ta sekcja nie jest wymagana przez kryterium sukcesu Spójna pomoc, ale zawiera porady związane z [Tworzeniem treści użytecznych dla osób z problemami poznawczymi i trudnościami w uczeniu się](https://www.w3.org/TR/coga-usable/#support-user-story).

Dane kontaktowe umożliwiają użytkownikom nawiązanie kontaktu z organizacją lub częścią organizacji, która może pomóc w zakresie treści. Na przykład internetowy portal rekrutacyjny z ofertami pracy może stanowić metodę kontaktu z zespołem obsługującym portal rekrutacyjny, a nie z całą firmą. Każda dodana warstwa kontaktu wydłuża czas, zanim użytkownik otrzyma pomoc.

Mechanizm kontaktu z ludźmi umożliwia osobie wyrażenie tego, czego szuka, za pomocą własnych słów. Dla niektórych osób z niepełnosprawnością poznawczą może to być najlepszy sposób na znalezienie odpowiedzi na swój problem.

W przypadku stron, dla których nie istnieje pomoc ze strony człowieka, pomocne jest, jeśli opcja samopomocy informuje, że wsparcie ludzkie nie jest dostępne. Opcje samopomocy mogą wykraczać poza umożliwienie użytkownikowi wyszukiwania w witrynie. Pomoc kontekstowa jest nadal zalecana (więcej informacji można znaleźć w [kryterium sukcesu 3.3.5](https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/help)), ale opcja samopomocy zapewnia jedno miejsce, które ułatwia osobom z niepełnosprawnością poznawczą zorientowanie się, jaka pomoc jest dostępna, bez konieczności jej szukania. Chociaż niektóre osoby mogą z łatwością rozpoznać, że dla danego typu strony internetowej nie istnieje pomoc, dla niektórych użytkowników z niepełnosprawnościami może to nie być oczywiste.

Klienty czatu mogą pomóc wielu osobom, a szczególnie osobom z niepełnosprawnością poznawczą, jeśli:

* rozpoznają błędnie napisane słowa,
* podają dane kontaktowe człowieka, jeśli klient czatu nie jest w stanie udzielić satysfakcjonującej odpowiedzi po 3 próbach, oraz
* mogą być zamknięte za pomocą jednej interakcji i przywołane za pomocą łącza lub przycisku.

Kryterium to nie wymaga, aby witryna zapewniała mechanizm pomocy. Jednakże, gdy pomoc istnieje:

* Osoby, które mogą mieć trudności ze znalezieniem pomocy, mają większe szanse na jej znalezienie i wykonanie zadania.
* Użytkownicy, którzy doświadczają zmęczenia poznawczego lub wyłączenia poznawczego, będą mogli przeznaczyć swoją energię na wykonanie zadania, zamiast zużywać ją na szukanie pomocy.
* Umożliwienie użytkownikom (szczególnie tym z niepełnosprawnością poznawczą) znajdowania rozwiązań przy jednoczesnym wyrażeniu pytań własnymi słowami (np. poprzez interakcję z klientem czatu) zwiększa ich szanse na pomyślne wykonanie zadania.

Metody samopomocy wykraczające poza witrynę, takie jak korzystanie z wyszukiwarki internetowej, aby znaleźć informacje kontaktowe organizacji, mogą być zbyt trudne. Ponadto niepełnosprawność użytkownika może utrudnić znalezienie istniejącej pomocy (takiej jak łącze „skontaktuj się z nami”, numer telefonu lub strona pomocy technicznej), jeśli informacje nie są stale obecne w kilku interakcjach (np. są wyświetlane w nagłówku lub przez menu). Ponadto w przypadku niektórych użytkowników z niepełnosprawnościami trudności z wykonaniem zadania w witrynie mogą powodować dodatkowe problemy poznawcze podczas szukania pomocy w witrynie.

Gdy użytkownik szybko znajdzie pomoc, jest w stanie wykonać zadanie, nawet jeśli napotka trudności.

## Korzyści

* Osoby, które mogą mieć trudności ze znalezieniem pomocy, mają większe szanse na jej znalezienie, gdy jest ona spójnie umieszczana.

## Przykłady

* Internetowe podanie o pracę: Niektóre pytania w aplikacji mogą być trudne do zrozumienia dla nowych osób poszukujących pracy nawet po przeczytaniu pomocy kontekstowej. Na przykład formularz może poprosić o numer identyfikacyjny, ale osoba może mieć ich kilka i nie wiedzieć, który wpisać. Spójnie rozmieszczone dane kontaktowe umożliwią im skorzystanie z telefonu lub poczty elektronicznej, aby uzyskać odpowiedź na swoje pytanie.
* Formularz umawiania wizyt lekarskich: Jeśli w interfejsie nie można łatwo znaleźć usługi, którą pacjent próbuje zarezerwować, może potrzebować pomocy człowieka. Spójnie zlokalizowana opcja przesyłania wiadomości (klient czatu) umożliwia mu szybką interakcję z pracownikiem, który może pomóc, bez konieczności zarządzania drugim interfejsem.
* Znalezienie określonej polityki lub procedury: Pracownik, który musi wykonać zadanie służbowe, może mieć trudności ze znalezieniem w witrynie internetowej swojego pracodawcy dokumentu dotyczącego określonej polityki lub procedury. Spójnie zlokalizowana strona „Jak to zrobić” może zawierać informacje, które umożliwią mu samodzielne wykonanie tego zadania.

## Powiązane zasoby

Zasoby służą wyłącznie celom informacyjnym i nie sugerują żadnego poparcia.

* [Analiza luk w dostępności poznawczej Temat 6: Znajomy interfejs](https://www.w3.org/TR/coga-gap-analysis/#table6)
* [Udostępnianie treści osobom z trudnościami poznawczymi i trudnościami w uczeniu się 4.8.5 Ułatw znajdowanie pomocy i przekazywanie informacji zwrotnych](https://www.w3.org/TR/coga-usable/#make-it-easy-%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20to-find-help-and-give-feedback-pattern)

## Techniki

Każdy numerowany element w tej sekcji reprezentuje technikę lub kombinację technik, które Grupa Robocza WCAG uważa za wystarczające do spełnienia tego Kryterium sukcesu. Nie jest jednak konieczne stosowanie tych konkretnych technik. Aby uzyskać informacje na temat stosowania innych technik, zobacz [Objaśnienie technik dla kryteriów sukcesu WCAG](https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/understanding-techniques), szczególnie w podrozdziale „Inne techniki”.

### Wystarczające techniki

1. [G220: Umieszczenie łącza kontaktowego w spójnym miejscu](https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques/general/G220)

### Błędy

Poniżej przedstawiono typowe błędy, które Grupa Robocza WCAG uważa za niepowodzenia w spełnieniu tego kryterium sukcesu.

* Niespójna lokalizacja pomocy