Kognitiv universell utforming: Analyse av NAV.no

Bakgrunn

I prosjektet Strategiske analyser av universell utforming utvikler Useit og Begripsam metoder som muliggjør for personer med ulike funksjonsnedsettelser å medvirke ved analyser og evalueringer av nettsteder. I denne rapporten redegjøres hvordan personer med intellektuell funksjonsnedsettelse har medvirket i en slik analyse.

Arbeidet tar utgangspunkt i standarden EN-ISO 21801-1 Kognitiv universell utforming[1]. Standarden har vært utgangspunkt for en tilpasning knyttet til kognitiv universell utforming av nettsteder som foreningen Begripsam tok frem i prosjektet DigiKog[2]. De kognitive kravene til universell utforming kompletterer den mer kjente standarden Web Content Accessibility Guidelines, WCAG.

De fleste av kravene i WCAG er ikke relevante for personer med intellektuell funksjonsnedsettelse. Ikke heller metodene for å evaluere universell utforming er relevante da disse metodene krever et arbeidssett og bruk av analyseverktøy, leseforståelse med mere som er svært vanskelige eller helt umulige å bruke. Begripsam har derfor utviklet en alternativ analysemetode. Denne metoden er nå testet av NFU[3] Norge.

Metode

Metoden bygger på en såkalt walkthrough-teknikk, der individer eller grupper inspiserer et nettsted ved å, under veiledning av en testleder, besøke den, forsøke å utføre konkrete oppgaver og diskutere hvordan det går. Diskusjonen dokumenteres og presenteres med hjelp av skjermbilder og tekster. Fra dette materialet kan anbefalinger på forbedringer tas frem.

I denne testen medvirket to medlemmer i organisasjonen NFU Norge samt en person som er ansatt hos NFU og som kjenner begge personene godt. Testen ble ledet av Begripsam. Gjennom drøyt to timer analyserte vi en del av nettstedet nav.no. Innledningsvis gjorde vi en generell bedømmelse av startsiden og deretter fokuserte vi på en del av nettstedet som handler om hjelpemiddel. En av deltakerne hadde nylig fått et hjelpemiddel, men ikke via nav.no, men via personlige samtaler og personlig utprøving.

---

[1] https://www.iso.org/standard/71711.html

[2] https://www.begripsam.se/download/18.1463c56818388dc8430a32d/1664778662904/Rekommendationer%20för%20kognitiv%20tillgänglighet_221003.pdf

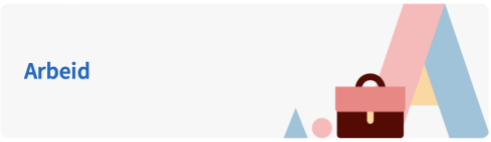
[3] Norsk Forbund for Utviklingshemmede

Resultat

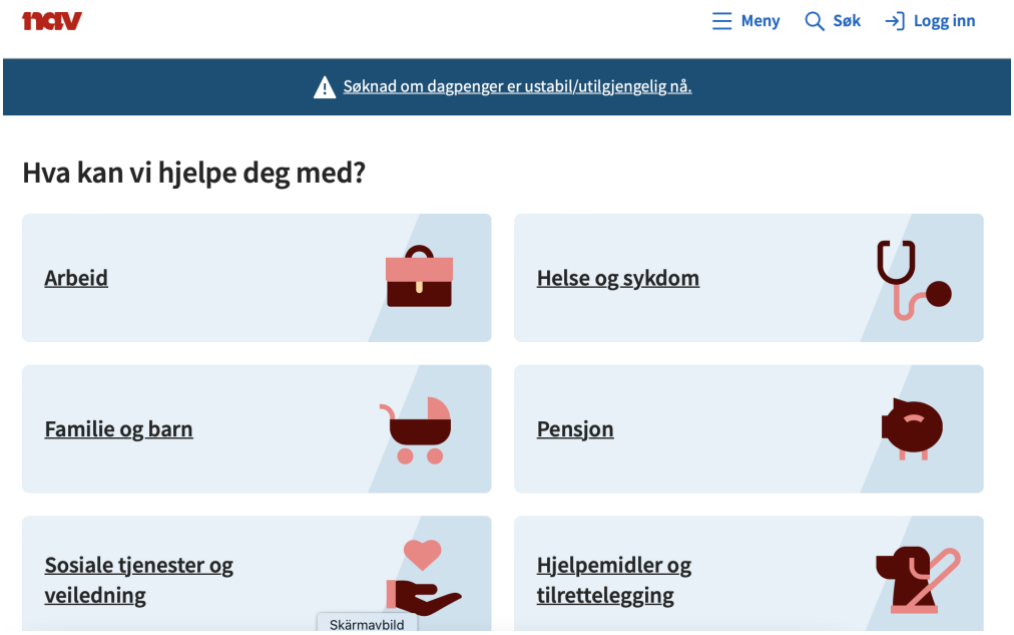
Startsiden

Startsiden har mange ulike objekter å ta stilling til. Vi hadde innledningsvis tenkt til å undersøke hva som fantes av informasjon om å skaffe en jobb, men byttet raskt til å forsøke å søke om et hjelpemiddel. En av deltakerne hadde nylig fått flere hjelpemiddel, men ikke gjennom å bruke nettstedet. Han hadde hatt personlig kontakt med en person som hjalp ham. Vi bestemte å forsøke å søke om samme hjelpemiddel via nav.no.

Når man fører musepekeren over de ulike objektene i bildet nedenfor så finnes en animasjon som fungerer som en hover-effekt:



Den svarte understrekede lenken blir blå og mister dermed understrekingen. Dessuten kommer det en animert bevegelse der objektet i bildet flytter seg og endrer posisjon. Dette bedømte vi som en effekt for effektens skyld. Det tilfører ingenting i interaksjonen eller forståelsen av hvordan siden fungerer. Bevegelse i grensesnittet risikerer i verste fall å flytte fokus fra det som brukeren egentlig ønsker å gjøre.



Det er bra at siden har en tydelig bunntekst. Da blir det tydelig at siden har en slutt.

Uventet hendelse – vi blir bedt om å delta i en undersøkelse

Plutselig trenger det seg et objekt på. Det er ingenting vi har bedt om eller er forhåndsvarslet om. Det er heller ikke noe vi kan forhindre. I stedet finnes det plutselig et objekt som vil få oss å delta i en undersøkelse om hvordan nav.no kan bli bedre. Ingen forstår helt hva dette handler om, eller hva vi skal gjøre eller hvorfor dette skjedde. Vi bestemmer oss for å lukke objektet, men det tar unødvendig fokus fra vår egentlige oppgave. For personer med intellektuell funksjonsnedsettelse kan det være vanskelig å avgjøre om en slik hendelse er noe man må gjøre eller noe man kan hoppe over.

Dessuten er det ikke logisk at spørsmålet kommer innen vi har begynt å bruke nettstedet. Nå finnes en vanskelig tekst om at man kan svare på spørsmålene etter at man har gjennomført sitt ærend, men samtidig er det en knapp som sier "Start undersøkelsen". Det er vanskelig å vite hva som skjer om man trykker på den knappen. Hele denne dialogen burde komme når man forsøker å lukke nettstedet.

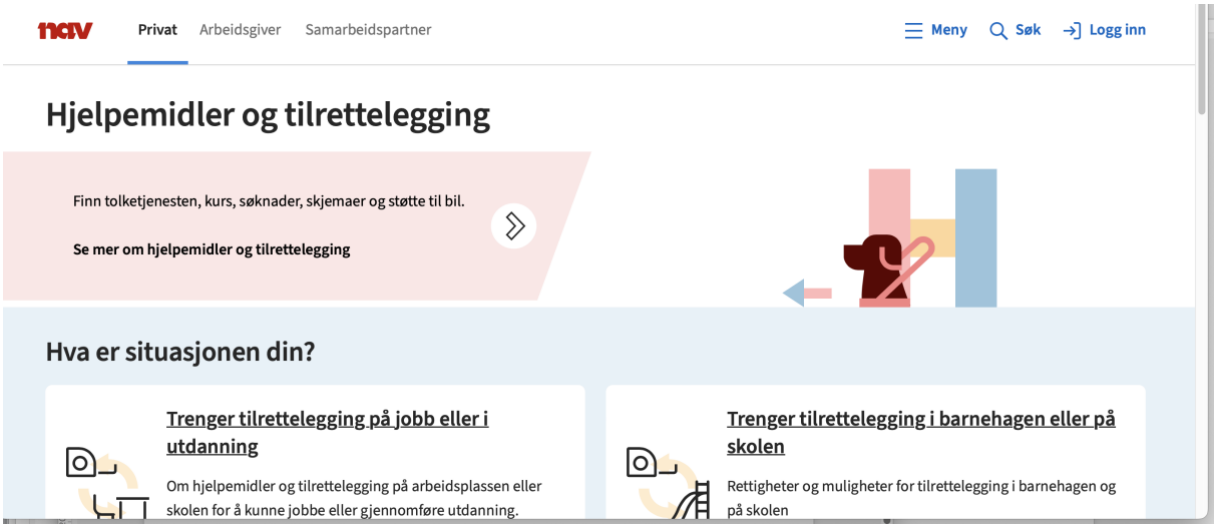
Ingen støtte for den som har utfordringer med å lese

Nettstedet inneholder store mengder tekst, men det finnes ingen støtte for den som kan trenge å få tekst opplest. Tekst er ikke komplettert med video. For mange kan det være enklere å forstå informasjonen gjennom å se på en film sammenlignet med å lese.

Seksjonen Hjelpemiddel

Vi fokuserte vår analyse på denne seksjonen, https://www.nav.no/hjelpemidler.

Siden om hjelpemiddel kan oppleves som rotete og krever ganske gode leseevner. Det er flere ulike objekt i ulike størrelser, farger og former.



På de klikkbare rutene som utgjør navigasjonen på siden finnes tekst i versaler som er svært liten og som dessuten har en grå farge. Denne teksten er ekstra vanskelig å lese.

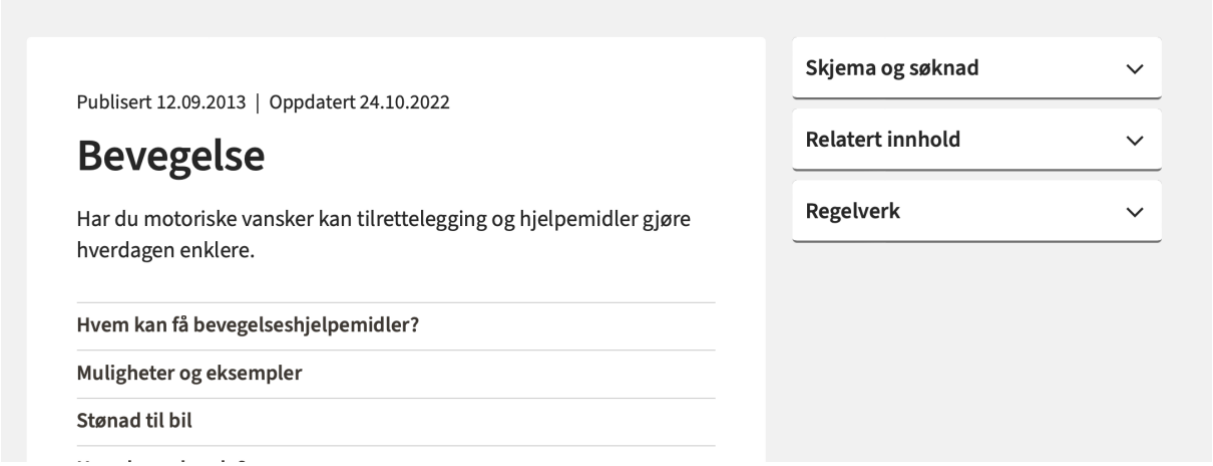
Objektet som ligner en pil,

benyttes for å gi et signal om at objektet er en lenke som det er mulig å klikke på. Men denne utformingen av en pil ligner også på objektet som vanligvis benyttes for å markere at man kan felle ut informasjon, altså bli igjen på samme side og få frem mer informasjon.

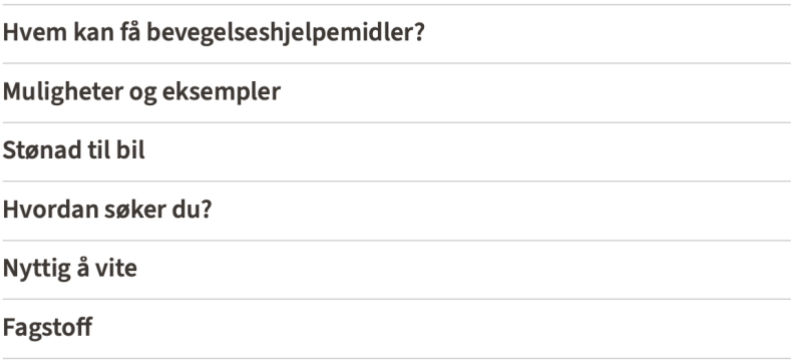
Lange sider

Denne siden: https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/hjelpemidler/bevegelse er et eksempel på en side som inneholder en stor

mengde tekst. Vi tror at mange personer med intellektuell funksjonsnedsettelse ikke vil orke å lese en så lang tekst. Det er bra at det finnes mange overskrifter og at det finnes punktlister. Teksten inneholder en del vanskelige ord, som ikke er beskrevet. Lange sider ser alltid vanskelige ut, og de gir et vanskelig inntrykk.



Det er ikke enkelt å forstå at teksten i dette objektet er lenker som leder til overskrifter i dokumentet:

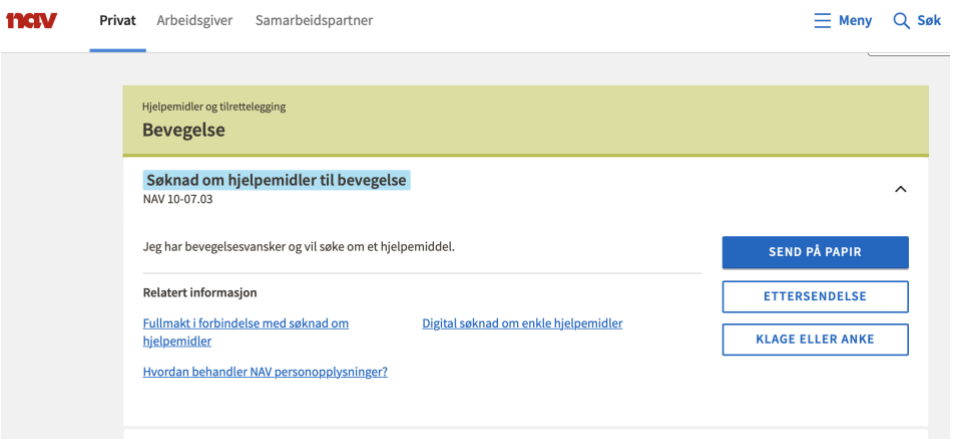


Det er ikke noe i utformingen som hjelper besøkeren å forstå at det er mulig å klikke på de ulike tekstene.

Å søke om et hjelpemiddel

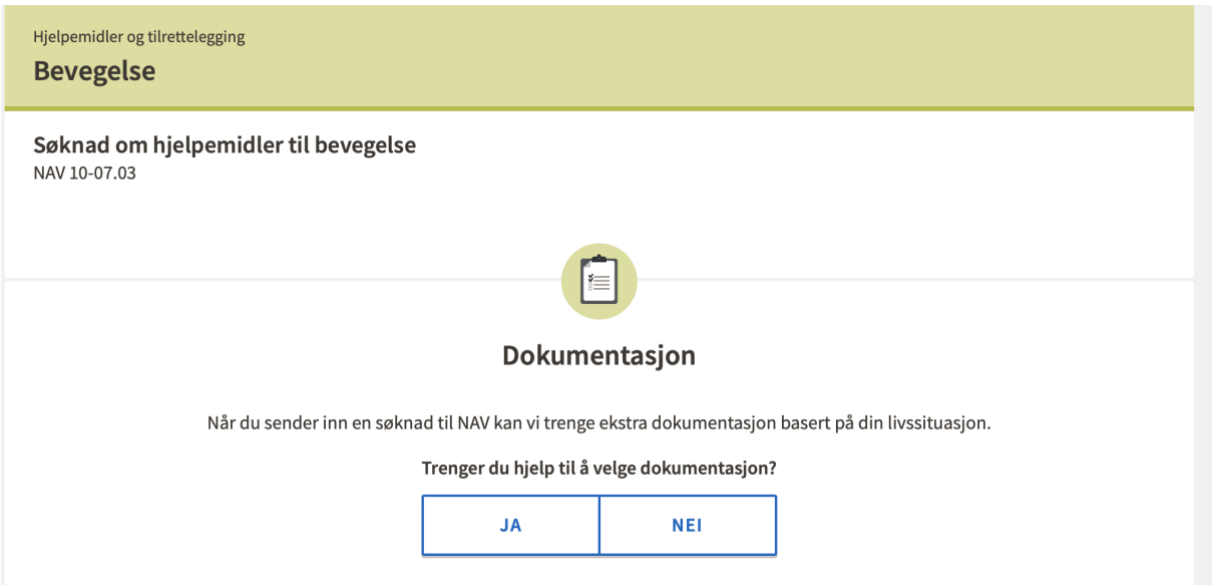
Vi tenkte at vi skulle forsøke å søke om et hjelpemiddel og etter en grublestund så klikket vi på ”Skjema og søknad”. Da stod vi ovenfor fire valg, som er vanskelige å forstå og som har merkelige koder. Vi har ingen anelse om hva for eksempel NAV 10.07.03 er.

Vi prøver den første lenken og kommer til:



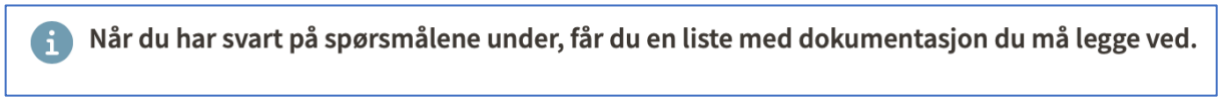
Her introduseres helt nye farger og også annen utforming på knapper. Enkelte tekster er dessuten veldig små.

I neste steg må vi ta stilling til om vi trenger hjelp med dokumentasjon.



Det er en nokså vagt utformet tekst. Av teksten fremgår det at NAV iblant kan ha behov for ekstra dokumentasjon. Vi får spørsmål om vi trenger hjelp med å velge dokumentasjon. Dette blir vanskelig å forstå. Det er jo NAV som sier at de iblant trenger dokumentasjon. Hvordan skal vi kunne vite om vi trenger hjelp med å velge dokumentasjon? Vi resonnerer og kommer frem til at her er det nok best å si ja.

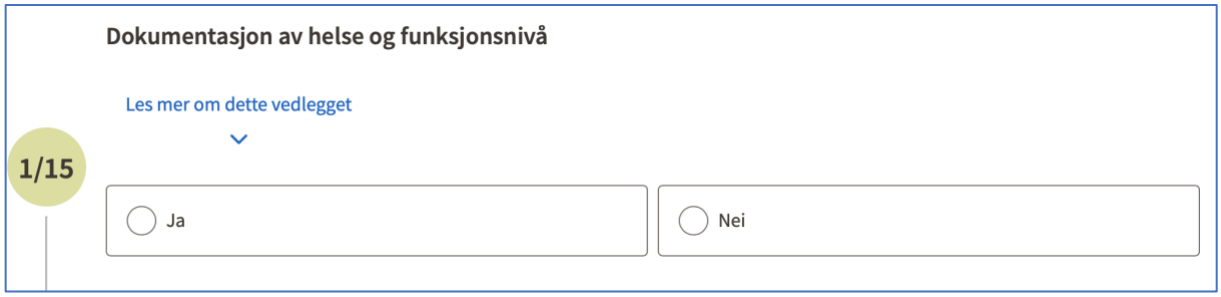
Når vi har svart ja vises følgende objekt:



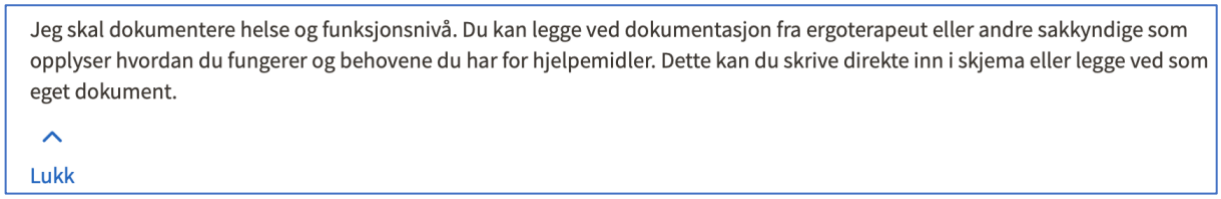
Det er informasjon som like gjerne hadde kunne vært vist før vi trykket på ja. Objektet

benyttes ofte som et klikkbart objekt for å signalere at man her kan klikke for å få frem mer informasjon. Her er objektet ikke klikkbart.

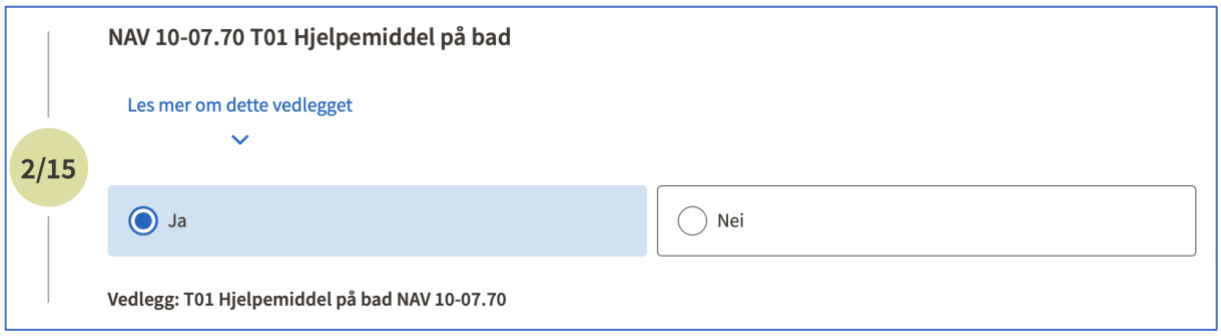
I et første steg, av 15, skal vi svare ja eller nei. Men det finnes ingen spørsmål å svare på:



Teksten ovenfor ja og nei er ikke utformet som et spørsmål. Så vi vet ikke helt hva vi skal svare ja eller nei på. Ikke heller forklaringen som gis om vi klikker på les mer er et spørsmål:



Men vi tenker at vi skal nok svare ja. Da kommer neste like vanskelige objekt å forstå:



Slik fortsetter det i 15 steg og det finnes ingen måte å hoppe over steg. Samtlige må besvares med ja eller nei, men det finnes ingen spørsmål å besvare. Det er som at det er

underforstått at det finnes et spørsmål å ta stilling til. Etter en stund innser vi at det spørsmålet sannsynligvis er ”Ønsker du å sende inn dokumentasjon av helsestatus?”. Men da oppstår flere spørsmål for oss:

- Må jeg sende inn en slik deklarasjon?
- Hvordan vet jeg når en slik deklarasjon er nødvendig?
- Hva er en helsedeklarasjon?
- Finnes det en mal som jeg kan bruke for å fylle inn min helsedeklarasjon?
- Hvor finnes i så fall den malen?

Av informasjonen vi får for de ulike objektene er det umulig for oss å avgjøre om det er noe som skal legges ved en søknad eller ikke. Når vi har gått gjennom alle 15 steg kan man få en oversikt som ser slik ut:

Dette må du legge ved søknaden

Ut fra det du har svart på spørsmålene må du sende inn denne dokumentasjonen:

	Jeg sender dette nå	Jeg sender dette senere
1. Dokumentasjon av helse og funksjonsnivå	◉	○
2. T01 Hjelpemiddel på bad NAV 10-07.70	◉	○
3. T02 Omgivelseskontroll NAV 10-07.68	◉	○
4. T05 Elektrisk rullestol NAV 10-07.66	◉	○
5. T12 Hjelpemidler og tilrettelegging i arbeidslivet NAV 10-07.73	◉	○

Men vi får ingen hjelp med å forstå hvordan vi for eksempel skal dokumentere helsestatus eller hvem som kan lage en slik dokumentasjon eller om Nav har en blankett for dette som vi kan fylle inn.

Oppsummering

Vi synes at det er svært vanskelig å forstå hvordan denne tjenesten fungerer og hva man må gjøre for å søke om et hjelpemiddel. Ettersom en av personene helt nylig har fått hjelpemiddel kunne vi sammenligne. Det hadde vært en enkel prosess der han kunne snakke med personer som hjalp ham. De hadde i dialog kommet frem til hvilke hjelpemiddel som var aktuelle og deretter hadde han fått dem levert. Han fikk hjelp og forklaringer gjennom hele prosessen. Den digitale tjenesten gir på ingen måte samme støtte.

Vår samlede vurdering er at ingen person med intellektuell funksjonsnedsettelse ønsker å bruke den digitale tjenesten. Mange vil heller ikke bruke den ettersom den er for vanskelig. Vi skulle ønske at e-tjenester gir samme følelse som når man får personlig hjelp.