Prosjektrapport: Strategiske analyser av universell utforming –

Dette kan du og din organisasjon gjøre

Use it.

Om rapporten

Dato: 01-30-2023

Utviklet av

Foretak:	Useit Consulting Norway AS
Kontaktperson:	Daniel Sørensen

Prosjekt

Prosjekt:	Økt digital kompetanse for personer med nedsatte funksjonsevner
Finansiering:	BufDir Tilskuddsordningen Tilskudd til universell utforming 2022

Formål

Rapporten beskriver arbeidet i prosjektet og hvilke konklusjoner vi kan trekke ut fra dette.

Samfunnet blir mer og mer digitalisert, noe som kan ha en positiv innvirkning, men også skape barrierer og utenforskap. I en hverdag og et samfunn som stadig blir mer digitalt er det flere som synes det er vanskelig å henge med eller som opplever store hindringer med å ikke mestre eller få tilgang til digitale tjenester. Å havne utenfor det digitale er et samfunnsproblem som ikke blir mindre i takt med økt digitalisering. Dette kan få særlige konsekvenser for personer som ikke er teknisk kyndig, eller hvor digitale tjenester ikke er tilgjengelig for alle. Derfor må vi jobbe for digital inkludering. Digitale tjenester må gjøres enklere og mer universelt uformet, slik at alle innbyggere kan bruke dem.

Universell utforming er et sentralt begrep i Likestillings- og diskrimineringsloven, som forbyr diskriminering blant annet på grunn av funksjonsnedsettelser. Definisjonen av universell utforming er beskrevet som

> «utforming av produkter, omgivelser, programmer og tjenester på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning og en spesiell utforming».

Universell utforming er dermed en nødvendighet for økt tilgjengelighet, likestilling og en bidragsyter til å minimere det digitale utenforskapet.

Eiere av nettsider og digitale tjenester må ta sitt ansvar. Innbyggere er ikke ansvarlig for å lære dem hvordan man skal gjøre det, men vi kan være med å påvirke og si fra når de digitale tjenestene ikke fungerer for oss. Kunnskap er derfor en viktig nøkkelfaktor.

At personer med nedsatt funksjonsevner selv kan være med å bidra å hjelpe til med å analysere brister, komme med krav om forbedringer og skape konstruktive dialoger med eierne av viktige nettsider og e-tjenester, vil kunne være et viktig steg mot et mer universelt utformet digitalt samfunn.

Innhold

Innledning 5

Bakgrunn 6

Strategisk utvalgte kontrollpunkter 6

Metode 7

Analysemateriale for universell utforming 8

Evaluering av kognitiv universell utforming 10

Resultat 11

Evaluering av universell utforming på utvalgte nettsteder 11

Evaluering av kognitiv universell utforming 12

Konklusjon 13

Prosjektleveranser 13

Videre arbeid 14

Om Useit 15

Begripsam 16

Vedlegg 17

Vedlegg 1: Sjekkliste for analyse av kognitiv universell utforming 17

Vedlegg 2: Kognitiv universell utforming: Analyse av nav.no 19

Vedlegg 3: Oppsummert resultat på teknisk testing av universell utforming opp mot lovkrav 27

NAV 27

Helsenorge 28

Altinn 29

Landkreditt og DNB 29

Digipost 32

Yr.no 33

Innledning

At både individer og interesseorganisasjoner er avhengig av innspill fra eksperter når de vil diskutere spørsmål om universell utforming skaper flere utfordringer. Det kanskje ikke finnes nok ressurser til å ansette eksperter, eller det er vanskelig å vurdere hva ekspertene sier når man mangler egen kunnskap. Det kan også være vanskelig å diskutere med eiere av nettsider, e-tjenester og apper dersom man selv ikke har kunnskap om manglene som finnes.

I et samarbeidsprosjekt, kalt Økt digital kompetanse på universell utforming for personer med nedsatt funksjonsevne, har Useit Norge, Begripsam og organisasjoner i Norsk funksjonshemmingsbevegelse utviklet en analysemetode som gjør det mulig for personer med nedsatt funksjonsevne til å selv kunne analysere om en nettside oppfyller krav til universell utforming. I denne rapporten presenterer vi en metode, kravene som er valgt for analyse, og et materiale som gjør det mulig å arbeide med egne analyser.

Bakgrunn

Bakgrunnen for dette arbeidet er at det ofte kreves omfattende kunnskaper for å kunne avgjøre om en nettside oppfyller de krav som finnes. De mest grunnleggende kravene finnes i standarden EN 301 549, herunder Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Disse kravene er også supplert med krav til kognitiv universell utforming i ISO 21801-1. Det kreves omfattende kompetanse for å kunne vurdere alle kravene i disse standardene. Dette gjør det vanskelig for personer selv som er berørt av manglende universell utforming å vurdere hvor godt nettsteder, e-tjenester og apper overholder disse standardene. På samme måte er det vanskelig for disse personenes interesseorganisasjoner å kunne vurdere om en digital tjeneste som er viktig for deres medlemmer oppfyller kravene.

Strategisk utvalgte kontrollpunkter

Av det totale antallet krav som finnes i WCAG- og ISO 21801-1-standardene, har vi identifisert en rekke krav som:

- har stor betydning for brukere med funksjonsnedsettelse
- angir om den analyserte tjenesten har vurdert krav på universell utforming
- er mulige å sjekke uten dyp ekspertkunnskap

Dette har resultert i en rekke sjekkpunkter, som vi har beskrevet i et enkelt språk og deretter forklart hvordan man sjekker. Vi har også introdusert ulike verktøy som kan brukes for å sjekke kravene.

Både kontrollpunktene i seg selv og måten å forklare hvordan kontrollen gjøres på, er utviklet gjennom en samarbeidsprosess. Personer med egne funksjonsnedsettelser, representanter for interesseorganisasjoner og eksperter på universell utforming har jobbet sammen for å lage analysematerialet.

Metode

I prosjektet opprettet vi en arbeidsgruppe med ett medlem fra ulike forbund i Norge. Totalt samarbeidet vi med 9 ulike forbund, herunder

- Norsk Forbund for Utviklingshemmede (NFU)
- Norges Blindeforbund
- Foreningen for Muskelsyke (FFM)
- Norges Døveforbund (NDF)
- Hørselshemmedes landsforbund (HLF)
- LHL Hjerneslag og Afasi

Inkludert arbeidsmøter med Norges Handikapforbund (NHF), Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) og Samarbeidsforumet av Funksjonshemmedes Organisasjoner (SAFO).

I samarbeid med Begripsam, utviklet vi i Useit et første utkast av et analysemateriale mot kravene i EN 301 549 og henholdsvis WCAG 2.1 AA. Dette også i kombinasjon med punkter knyttet til kognitiv universell utforming i ISO 21801–1 standarden.

Materialet ble utviklet iterativt med innspill fra medlemmene om innhold, struktur og språk. Etter hver korrigering gikk vi dypere inn i materialet og testet flere av punktene med ulike støtteverktøy. Dette skjedde kontinuerlig til vi hadde et analysemateriale som alle var enige om fungerte.

For mange av medlemmene i gruppen viste seg imidlertid denne være litt for avansert og noe som krevde mer tekniske kunnskaper enn det mange følte seg komfortable med. Derfor utviklet vi ytterlige en metode, nedskalert i områder der vi gjorde en vurdering på at kan gi et godt bilde om en løsning er universelt utformet eller ikke. Det vil si at den ikke dekker alle kravene i standarden, men tanken er at man fortsatt skal kunne gjøre en egen evaluering på en enklere og raskere måte. Den forenklede testmetoden ble utviklet på samme måte som den komplekse med kontinuerlig tilbakemelding og testing i praksis i gruppen.

Analysemateriale for universell utforming

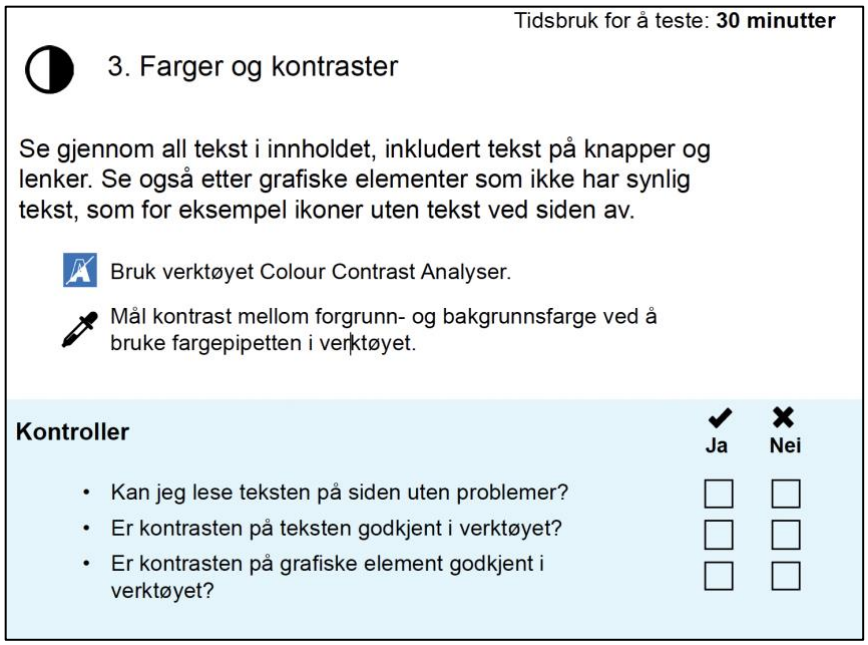
Analysematerialet er presentert i manualene "Test mot krav til universell utforming" og "Forenklet testmetode for universell utforming». Etter en evaluering av medlemmene i gruppen ble de fleste analysene utført på grunnlag av sistnevnte metode. Dette var fordi den var mindre teknisk og lettere å forstå på hva som skulle testes opp imot. Vi i Useit utførte parallelle analyser samtidig med vårt eget testverktøy Aceit med evaluering mot alle lovpålagte krav i EN-standarden, herunder WCAG 2.1 AA. I tillegg kommer en supplerende analysemetode som vi utviklet spesielt for personer med utviklingshemming.

Nedenfor viser vi hvordan den forenklede testmetoden er satt opp.

Manualen er delt inn i følgende områder:

- Navigasjon (tastatur)
- Innhold og søkefunksjon
- Zoom og forstørring
- Farger og kontraster
- Mobil
- Generelt

Som eksempel fra manualen viser vi under avsnittet for kontroll av farger og kontraster. Etter å ha utviklet denne testen sammen med vårt testteam, anslår vi at det tar omtrent 30 minutter å fullføre testen. Brukeren mottar en innledende generell beskrivelse og deretter en konkret instruksjon som viser hva som skal gjøres. Resultatet blir deretter oppsummert i en sjekkliste.



Alle som ønsker, kan også dokumentere testen med egne ord. Dels det som fungerte bra, dels det som fungerte dårlig:

Manualens instruksjoner er utviklet med formål at en person som ønsker å gjøre en analyse på egen hånd eller i gruppe skal kunne følge instruksjonene og få et analyseresultat. Vår vurdering er at mange klarer dette utelukkende ved hjelp av manualen, mens andre trenger en introduksjonsopplæring for å kunne utføre en analyse.

Det er en gruppe hvor det viste seg at dette ikke fungerte. Dette er personer med utviklingshemming. For personer med utviklingshemming er manualen for vanskelig. Dessuten er mange av sjekkpunktene ikke relevante. Kontrollpunktene er basert på lovpålagte krav til universell utforming som finnes i WCAG 2.1. Personer med

utviklingshemming, og andre personer som hovedsakelig har kognitive utfordringer, drar mer nytte av standarden ISO 21801–1 Generelle retningslinjer for kognitiv universell utforming. Vi har brukt den standarden til å lage en enkel sjekkliste (se vedlegg 1), men personer med utviklingshemming trenger også veiledning og støtte gjennom en analyseprosess.

Evaluering av kognitiv universell utforming

Arbeidet er basert på standarden EN-ISO 21801-1 Kognitiv universell utforming. Standarden har vært utgangspunktet for en tilpasning til kognitiv universell utforming av nettsider som foreningen Begripsam utviklet i DigiKog-prosjektet. De kognitive kravene til universell utforming kompletterer den mer kjente standarden WCAG.

For personer med utviklingshemming er de fleste av kravene i WCAG ikke relevante. Heller ikke metodene for å vurdere universell utforming er relevante, fordi metodene krever en arbeidsmåte og bruk av analyseverktøy, leseforståelse etc. som er svært vanskelig eller helt umulig å bruke. Begripsam har derfor utviklet en alternativ analysemetode, som nå er testet av NFU Norge.

Metoden er basert på en såkalt walk-trough-teknikk, der enkeltpersoner eller grupper evaluerer en nettside ved å helt enkelt besøke den under veiledning av en testleder, prøve å utføre bestemte oppgaver og diskutere hvordan det går. Dette gjøres normalt i en eller flere workshops. På workshopen samarbeider en testleder, en støtteperson og personer med utviklingshemming. De danner et team som skal løse oppgaven sammen og dokumentere hvilke hindringer og mangler som gjør bruken vanskelig.

Gruppen skal også dokumentere ting som oppleves å fungere bra eller litt enklere. Som støtte i diskusjonene hadde testledere den sjekkliste som er presentert i vedlegg 1. Diskusjonen dokumenteres og presenteres ved hjelp av skjermbilder og tekster. Fra dette materialet kan da anbefalinger for forbedringer tas frem.

Hensikten her er ikke at personer med utviklingshemming skal kunne gjennomføre og dokumentere tester selv. Med denne metoden blir det en gruppeaktivitet.

Resultat

Gjennom deltakernes prioriteringer og innspill fra mennesker med nedsatt funksjonsevne og deres interesseorganisasjoner har vi valgt ut en rekke sentrale nettsider og lagt dem til grunn for vårt arbeid. Disse nettstedene er:

- NAV
- Helsenorge
- Altinn
- Banker (Landkreditt og DNB)
- Digipost
- Yr.no

På hver nettside kom gruppen i fellesskap frem til hvilke deler som trolig er mest brukt og viktige å inspisere.

Evaluering av universell utforming på utvalgte nettsteder

En oppsummering av hvor godt disse nettsidene oppfyller kravene til universell utforming er presentert i vedlegg 3: Oppsummert resultat på teknisk testing opp mot lovkrav. En forenklet sjekkliste over alle kravene og vurderingene er også presentert i vedlegg 4.

De delene av sidene som hadde mindre eller ingen avvik, skapte også mindre problemer for enkelte brukergrupper. På noen nettsteder var det deler med formelle avvik, men som ikke så ut til å skape noen store hindringer, mens det på andre steder bare kunne være et eneste avvik, men som likevel ga store utfordringer.

Samlet sett viste resultatet en klar sammenheng mellom hvor godt medlemmene i gruppen syntes det fungerte kontra hvor godt delene oppfylte de tekniske kravene i WCAG 2.1 AA.

Merk at en nettside kan få et godt testresultat mot de tekniske kravene, men samtidig få et dårligere testresultat mot de kognitive kravene. Vi valgte nav.no for å markere dette faktum. Nav.no får et godt resultat i den tekniske gjennomgangen. Vi kan se at det er jobbet mye med de lovpålagte kravene for universell utforming og våre tester bekrefter

det. Samtidig viser en test vi gjennomførte der testdeltakerne har en utviklingshemming, at for dem er nav.no svært vanskelig og til dels umulig å bruke.

Evaluering av kognitiv universell utforming

I testen medvirket to medlemmer av organisasjonen NFU Norge og en person som arbeider ved NFU sitt kontor, som også kjente personene som deltok godt. Testen ble ledet av Begripsam. I drøye to timer analyserte vi en del av nettstedet nav.no. Innledningsvis gjorde vi en generell vurdering av startsiden og deretter fokuserte vi på en del av nettsiden som omhandler hjelpemidler. Dette gjorde vi da en av deltakerne nylig hadde fått et hjelpemiddel via personlige samtaler, og kunne sammenligne hvordan den samme prosessen foregikk digitalt. Det hadde vært en enkel prosess hvor han kunne snakke med folk som hjalp ham gjennom hele prosessen. I dialog hadde de kommet frem til hvilke hjelpemidler som var aktuelle og så fikk han det levert. Denne digitale tjenesten gir ikke helt den samme støtten.

Overordnet viste resultatet at det var svært vanskelig å forstå hvordan denne tjenesten fungerer og hva du må gjøre for å søke om hjelpemiddel. Dette ble påvirket av tekst som var vagt utformet, lange tekster og det er mye man må ta stilling til for å kunne komme seg videre.

Vår samlede vurdering er at ingen personer med utviklingshemming ønsker å bruke den digitale tjenesten. Dessuten vil mange ikke bruke det fordi det er for vanskelig.
Resultatet av hele testen presenteres i vedlegg 2.

Konklusjon

I prosjektet har vi har lagt ned størst arbeidsinnsats i å utvikle analysemetoder, manualer, og gjennomføre analyser av utvalgte nettsider og digitale tjenester. Vår målsetting med prosjektet var å øke kunnskapen om universell utforming, regelverk og hvordan man kan teste opp mot universell utforming mer selvstendig. Det har vi lykkes med.

Vi har sammen med medlemmer fra ulike forbund, tatt frem en testmetodikk og et analysemateriale som kan spres videre. Vi har identifisert krav til universell utforming som er mulige å analysere av en person som ikke er ekspert på universell utforming, men som har fått en viss opplæring.

Ved også å ta frem en prosess for å utvikle en måte å analysere hvordan nettsider fungerer for personer med utviklingshemming har vi både arbeidet med krav til universell utforming som finnes i standardene EN 301 549 og ISO 21801-1 Kognitiv universell utforming.

Det er ikke komplette analyser mot alle samtlige krav i de to standardene som har vært i fokus, men med dette analysematerialet vil det være tilstrekkelig for å kunne avgjøre om et nettsted har små eller store problemer. Dette muliggjør at organisasjonene og deres medlemmer selv kan skaffe seg et inntrykk om universell utforming for de nettsteder og e-tjenester som de anser som viktige.

På denne måten kan de opptre mer selvstendig for å få til endringer, skape dialog med eierne av nettsidene og tjenestene, og diskutere universell utforming som et samfunnsfenomen.

Prosjektleveranser

Prosjektet har tatt frem:

- Testmanualer med instruksjoner for hvordan analyser kan utføres (separat dokument)
- Vedlegg 1: Sjekkliste for analyse av kognitiv universell utforming.
- Vedlegg 2: Kognitiv universell utforming: analyse av nav.no.
- Vedlegg 3: Oppsummert resultat på **teknisk testing** av universell utforming opp mot lovkrav.
- Vedlegg 4: Testprotokoll samlet i Excel dokument fra analyseverktøyet Aceit for de utvalgte nettsidene (separat dokument, summering finnes i vedlegg 3)

Videre arbeid

I prosjektet har vi sammen med medlemmer fra ulike forbund utviklet analysemetoder, analysemateriell og grunnopplæring i å selvstendig kunne utføre analyser. Mange av deltakerne i gruppen opplevde at det var mye å sette seg inn i og at det var tidkrevende. De ga imidlertid uttrykk for at det var lærerikt og at bruken av testmanualen vil være nyttig både for dem og for andre medlemmer. Dette er noe vi tar med oss.

Det å lære om universell utforming, forskrifter, testmetodikker og verktøy er tidkrevende og forutsetter kontinuitet i arbeidet. Fremfor alt i startfasen og før du virkelig får det under huden.

Vår visjon er å kunne fortsette dette arbeidet videre ved å utforske flere nettsider, rekruttere flere medlemmer og bygge en kompetansegruppe med brukere som har ulike funksjonsnedsettelser.

Får vi til det, vil sannsynligheten også bli større at flere og flere føler seg mer komfortable og kan bistå eiere av nettsider og digitale tjenester ved testing av egen løsning.

Om Useit

Useit Consulting ble grunnlagt i 2017 og finnes i dag i både Norge og Sverige, og med virksomhet over hele Europa. Useit er et UX-konsulentselskap som er spesialiserte på universell utforming av IKT, og mer eller mindre samtlige av Useits konsulenter er sertifiserte eksperter på universell utforming gjennom IAAP (International Association of Accessibility Professionals). Vi har den første CPWA-sertifiserte (CPACC+WAS) konsulenten i verden, en annen av våre konsulenter var med å ta frem IAAPs sertifiseringsprogram og var også med å skrive den autoriserte svenske oversettelsen av WCAG 2.0. Med det sagt, Useit og Useits konsulenter tilhører de absolutt fremste innen universell utforming av IKT.

Vår filosofi bygger på at universell design og inkludering er en naturlig del av UX. Kort fortalt, «UX for alle» der ingen brukere skal stenges utenfor.

Med kvalitet og kompetanse leder vi arbeidet med universell utforming og UX, eller inngår som en ressurs i deres team.

Useit er en av tre medgrunnleggere av Nordic Accessibility Group, en konstellasjon som består av noen av verdens fremste eksperter på universell utforming av IKT. Ved å leie inn Useit får du ikke bare ta del av Useits ekspertise, men du får også tilgang til en av verdens beste lagoppstillinger når det kommer til universell utforming.

Begripsam

Begripsam AB startet i 2016, både som en forening og et selskap. Vi ønsket å jobbe videre med kunnskap og metoder fra Begripsam-prosjektet, et treårig prosjekt finansiert av svenske Arvsfonden. Prosjektet ble drevet av Dysleksiforbundet, Riksforbundet FUB og Autisme- og Aspergerforbundet blant annet med å utvikle en ny standard for kognitiv universell utforming. Både foreningen og Begripsam AB fortsetter dette arbeidet, og jobber først og fremst for å øke universell utforming for mennesker med kognitive utfordringer.

Visjonen er å bidra til et samfunn der alle mennesker kan oppfylle sitt fulle potensial.

- Vi ønsker å påvirke utviklingen av tjenester og produkter slik at de kan brukes av alle.
- Vi utvikler og benytter metoder slik at alle, uansett evne, kan være med og påvirke hvordan produkter og tjenester skal utformes.
- Vi driver forskning og utvikling på egen hånd eller i samarbeid med andre som deler vår visjon.

Selskapet er en av få som har stor kompetanse innen kognitiv universell utforming og har ansatte med doktorgrad innen dette område.

Begripsam er, på lik linje som Useit, en av tre medgrunnleggere av Nordic Accessibility Group, en konstellasjon som består av noen av verdens fremste eksperter på universell utforming av IKT.

Vedlegg

Vedlegg 1: Sjekkliste for analyse av kognitiv universell utforming

Førsteinntrykk

- Hvordan oppleves nettstedet vi skal bruke? (lett, vanskelig, rotete, logisk…)
- Tror du at du kan bruke den selv eller ville du trengt hjelp?

Søke informasjon

- Finnes det en søkefunksjon?
- Er den lett å finne?
- Kan du stave feil og likevel få et treff på det du leter etter?
- Foreslår søkefunksjonen et resultat når du skrev tre bokstaver?
- Kan du si søketeksten med stemmen din?

Navigere til riktig informasjon

- Finnes det en meny?
- Er menyen lett å finne?
- Kan vi bruke menyen til å finne en relevant side?

Utforming

- Er det mulig å se hva som er en overskrift?
- Er det mulig å se hva som er en mellomoverskrift?
- Er tekster store nok?
- Oppleves tekstlinjene for lange?
- Er det god avstand mellom tekstlinjene?
- Er det god avstand mellom tekstavsnitt?
- Er det lett å forstå hva som er en lenke?
- Er det lett å forstå hva som er en knapp?
- Fungerer bruken av farger og kombinasjoner av farger?

Forståelighet

- Kan du forstå hva siden handler om ved hjelp av hovedoverskriften og den innledende teksten på siden?
- Kommer det viktigste først i teksten?
- Er teksten mulig å forstå?
- Kan du bruke siden til å løse problemet ditt?

Video

- Er det lett å forstå hva videoen handler om, uten å måtte starte den?
- Går det greit å høre hva de sier?
- Forstår man hva som blir sagt?
- Er det mulig å få frem tekst?

Hjelp og support

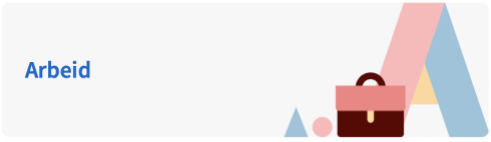
- Er det noen måte jeg kan få hjelp hvis det blir for vanskelig?

Vedlegg 2: Kognitiv universell utforming: Analyse av nav.no

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.

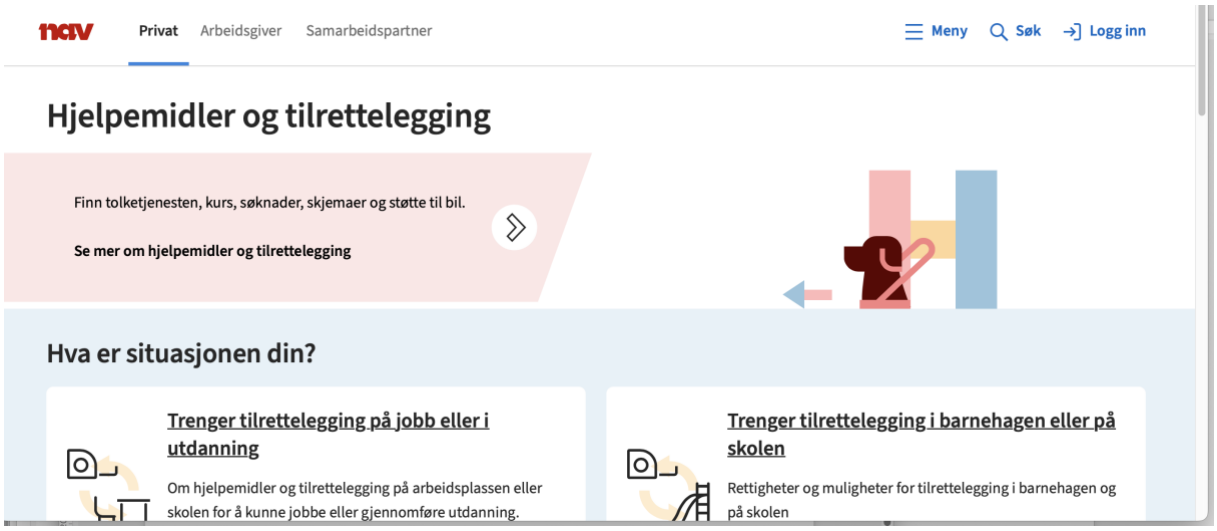
Ingen støtte for den som har utfordringer med å lese

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.



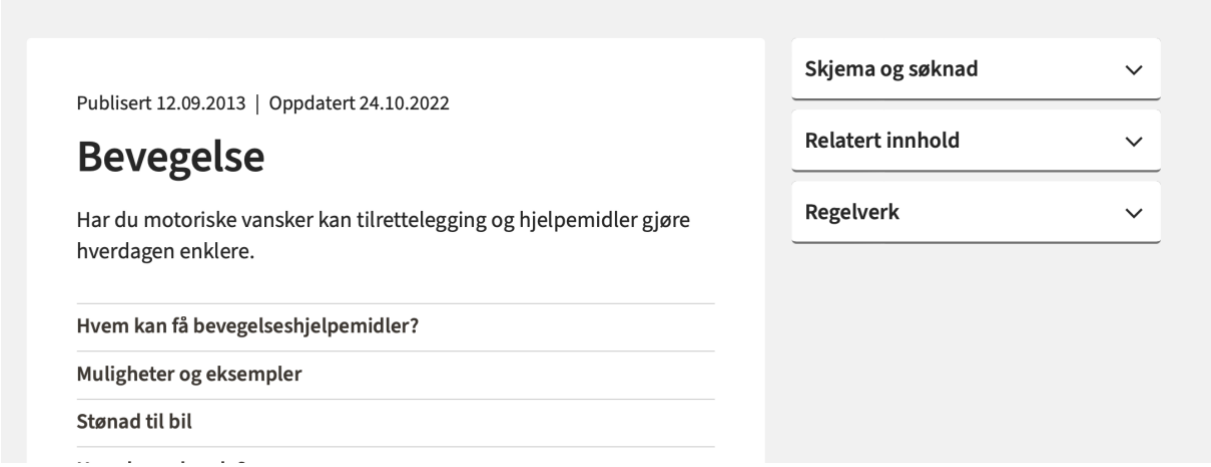
På de klikkbare rutene som utgjør navigasjonen på siden finnes tekst i versaler som er svært liten og som dessuten har en grå farge. Denne teksten er ekstra vanskelig å lese.

Objektet som ligner en pil,

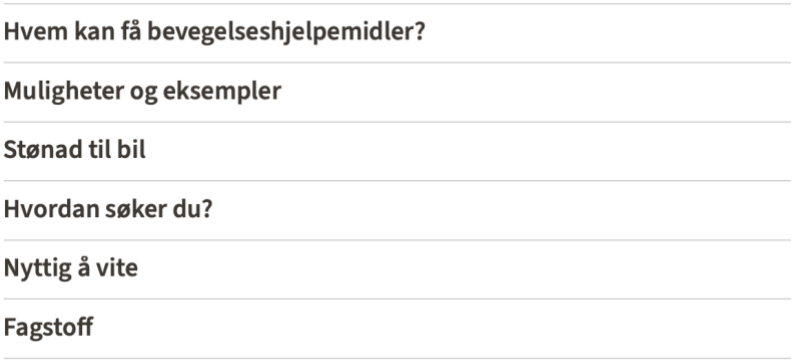
benyttes for å gi et signal om at objektet er en lenke som det er mulig å klikke på. Men denne utformingen av en pil ligner også på objektet som vanligvis benyttes for å markere at man kan felle ut informasjon, altså bli igjen på samme side og få frem mer informasjon.

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:

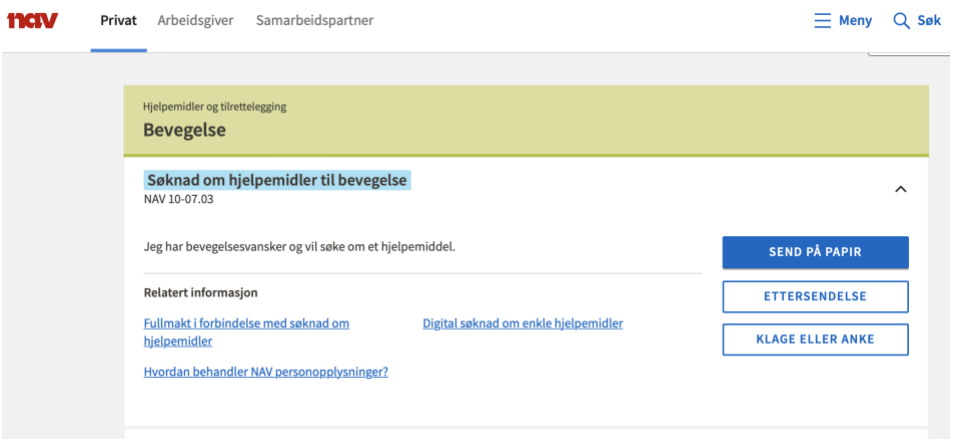


Det er ikke noe i utformingen som hjelper besøkeren å forstå at det er mulig å klikke på de ulike tekstene.

Å søke om et hjelpemiddel

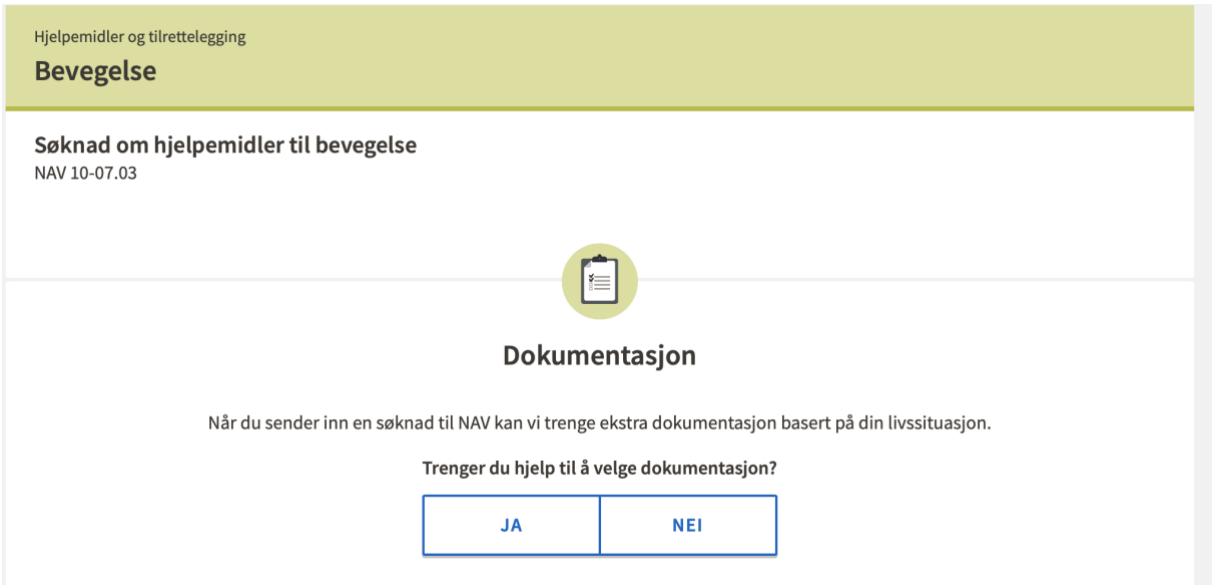
Vi tenkte at vi skulle forsøke å søke om et hjelpemiddel og etter en grublestund så klikket vi på ”Skjema og søknad”. Da stod vi ovenfor fire valg, som er vanskelige å forstå og som har merkelige koder. Vi har ingen anelse om hva for eksempel NAV 10.07.03 er.

Vi prøver den første lenken og kommer til:



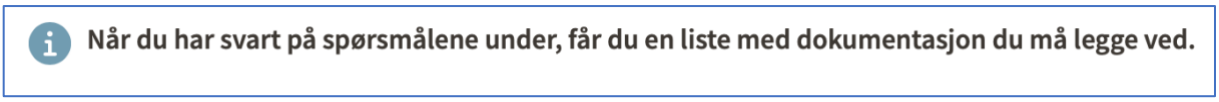
Her introduseres helt nye farger og også annen utforming på knapper. Enkelte tekster er dessuten veldig små.

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.

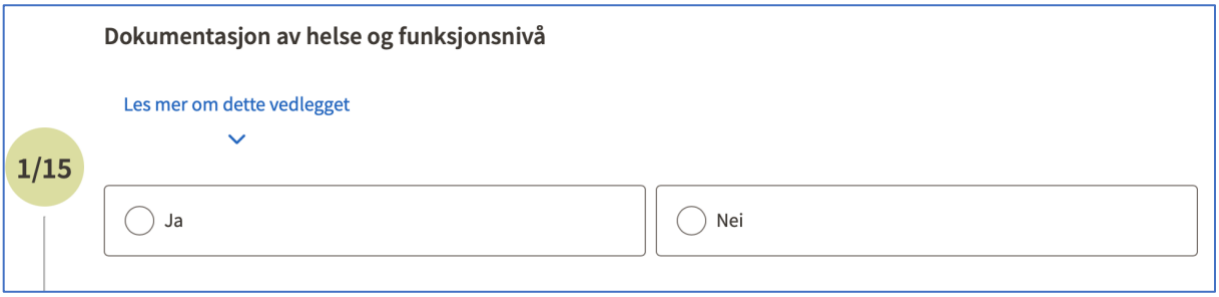
Når vi har svart ja vises følgende objekt:



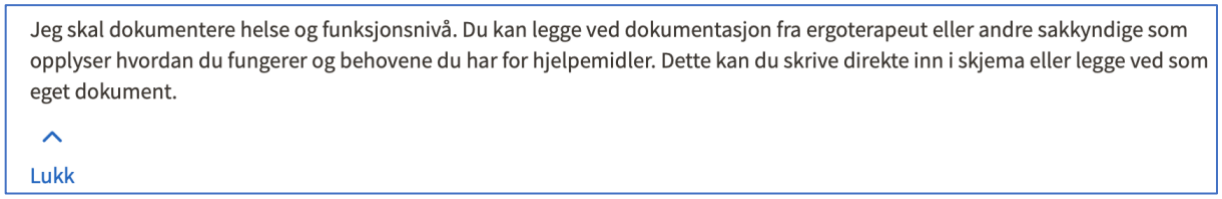
Det er informasjon som like gjerne hadde kunne vært vist før vi trykket på ja. Objektet

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.

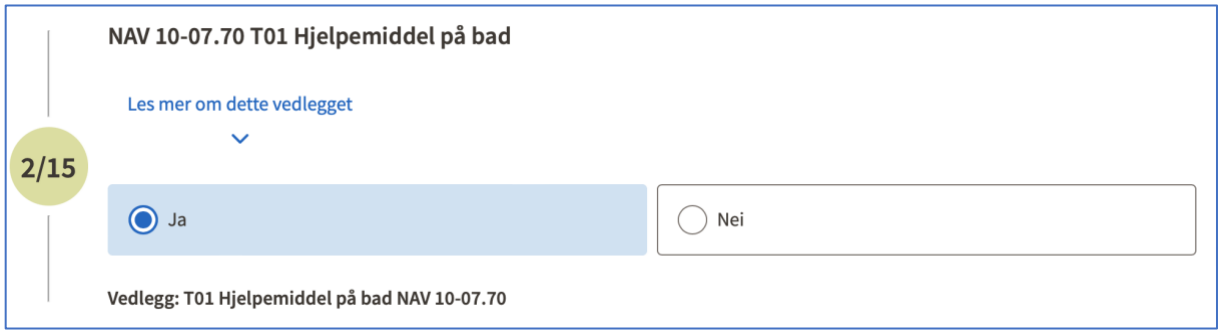
I et første steg, av 15, skal vi svare ja eller nei. Men det finnes ingen spørsmål å svare på:



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.

Vedlegg 3: Oppsummert resultat på teknisk testing av universell utforming opp mot lovkrav

NAV

NAV holder en teknisk høy standard på de fleste sidene sine. Det er gjort mye godt arbeid med universell utforming her, og NAV vil for mange kunne fungere som et svært godt forbilde. Vi finner få avvik når det gjelder teknisk universell utforming. Imidlertid så vi utfordringer i søknadsfunksjoner for hjelpemidler, hvor vi finner en langt lavere standard enn på andre steder i grensesnittet. Det er leit at disse søknadene ikke er universelt utformet, når vi vet med sikkerhet at funksjonsgap rammer brukere av disse skjemaene spesielt hardt.

Vi har også funnet utfordringer med leserekkefølge og presentasjon, i dialogen med veileder og i aktivitetsplanen. Vi mener også at det er mye forbedringspotensialer innen kognitiv universell utforming, ettersom informasjonssøk ofte oppleves unødvendig langtekkelig og kronglete. Mange overskrifter og lenker bærer samme navn på ulike sider, og kan gi et feilaktig inntrykk av at man har kommet til målet. Dette kan bli utmattende for seende brukere og oppleves som fortvilende for brukere som er avhengig av skjermlesere for å søke etter informasjon.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer NAV 90% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Søkefunksjon
- Mitt NAV
- Søknad om hjelpemidler
- Dialog med veileder

Overordnet på de avvik som er funnet handler det om at instruksjoner eller relasjoner ikke er beskrevet programmatisk i koden. I noen tilfeller handler det om feilmeldinger, gruppering av elementer og mangel på hjelpetekster som skal hjelpe brukeren å fylle ut riktig. I andre tilfeller gjelder det også beskrivelse av stegprosess og hvem som skrevet hva i dialog med veileder.

Helsenorge

På Helsenorge er det gjort mye godt arbeid med å sikre universell utforming. Flere av de utfordringene vi har funnet på Helsenorge vil også kunne være i gråsoner eller tolkningsbare av hva som kan kalles brudd på retningslinjer. De gruppene som kan oppleve mest utfordringer på siden er; ikke-seende brukere, og eldre som har mye sykehistorie. Vi mistenker at siden er testet med beskjedne mengder meldinger, resepter og timer. Unge personer med en kompleks sykehistorie, eller eldre med et helt alminnelig livsløp, vil kunne streve med å skille elementer fra hverandre. Man får mange doble oppføringer av medisiner, kontaktpersoner og dialoger, og trenger derfor å merke dem slik at de kan skilles bedre fra hverandre.

Lister er også i overkant lange, selv om de ikke er utformet feil.

De tekniske utfordringene vi fant, handlet om koden og navigering i lister. For eksempel kunne man oppnådd bedre resultater med standard HTML i enkelte situasjoner. Dette gjenspeiler seg i resultatet der flere avvik går på hvordan elementer er kodet.

Overskrifter som ikke er nestet riktig i knapper, som fører til at overskriften ikke blir lest opp riktig, en knapp inni en knapp, og egenskaper på noen elementer som ikke er helt tydelig på hva som er forventet med opplesende hjelpemidler. I tillegg fant vi noen beskrivelser på grupperinger og forkortelser i skjema som kan være litt vanskelige å tyde, og overskrifter på likt nivå, noe som gjør at det kan bli utfordrende for skjermleserbrukere å forstå sammenhengen. I datovelger er alle dager som er passert tilgjengelig selv om de ikke kan velges. Ved månedsslutt betyr det at skjermleserbrukere må navigere seg gjennom hver dag dersom de bruker skjermlesernavigering, noe som påfører unødvendig mange navigasjonssteg.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer Helsenorge 93% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Søkefunksjon
- Meldinger
- Bestille time
- Fornye resept

Altinn

Ut fra vårt verktøy skårer Altinn litt lavere i prosent enn NAV og Helsenorge. Det er tydelig at man har gjort et forsøk på å tilgjengeliggjøre innholdet bedre for brukere som ikke ser og bruker skjermleser, men som i sin tur kanskje gjør det mer tungvint for andre brukere. Dette gjenspeiles blant annet ved at man har skjult tekst som skal tydeliggjøre innholdet og strukturen. Det er noen avvik som bryter mot HTML5-standarden, noe som i enkelte tilfeller påvirker hvordan elementer fungerer med opplesende hjelpemidler, slik som skjermleser.

Overordnet er det tydelig fokusmarkering ved tastaturnavigering, men i enkelte tilfeller er det for lav kontrast mot nærliggende farger. Dette er resultat som kan oppstå når man bruker flere ulike måter å vise visuelt fokus på.

Det er i også noen overskrifter og etiketter på knapper som trengs å forbedres for å bli tydeligere, og når det gjelder enkelte skjemaer er det flere utfordringer knyttet til både innholdsstruktur og forstørring av innholdet.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer Altinn 82% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Innboks
- Søkefunksjon
- Kategorisiden
- Noen utvalgte skjemaer

Landkreditt og DNB

Tar vi en titt på bankene som er analysert så er det en liten spredning på resultatet.

De bankene som ble analysert var Landkreditt og DNB, dette siden de her var banker som både de i fokusgruppa hadde og uu-eksperter hos oss.

DNB

Når det gjelder DNB ser vi at de som sannsynligvis vil støte på flest problemer er sterkt synshemmede brukere med behov for skjermleser. Blant annet er ikke alltid skjermleserrekkefølgen logisk, og det er interaktive objekt som ikke er kodet til formålet

det er det tenkt. Det vil for eksempel være objekt som er kodet som lenker, men som i praksis fungerer som knapper. Det vil si at de utfører en handling, snarere enn å ta brukeren videre til en ny side. Dette kan påvirke hvilken forventning man har før man velger å aktivere objektet eller ikke, og hvor man forventer seg å havne i grensesnittet. Disse brukerne får heller beskjed om en melding er ulest eller ikke, eller tydelig beskjed når en betaling er utført. Det er også enkelte knapper som behøver en bedre tekstbeskrivelse.

Overordnet er det nødvendig med flere tilbakemeldinger underveis for at det skal bli enklere å forstå når en betaling er utført, i hvilket steg de befinner seg i og hvor mange varslinger som venter.

Når det gjelder seende brukere som er avhengig av tastatur for å ta del av innholdet så vil de støte på problemer med innhold som legger seg over annet innhold ettersom det er mulig å navigere i bakgrunnen. Dette er noe som fører til at det i tilfeller kan være vanskelig å se hvor man befinner seg. Det er enkelte funksjoner i grensesnittet som ikke er tilgjengelig kun ved bruk av tastatur, blant annet skrollefunksjon og adresseboken ved betaling.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer DNB 75% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Søkefunksjon
- Oversikt over kontoer
- Sjekke saldo
- Overføre og betale regning
- Sette opp konto

Landkreditt

Landkreditt skårer relativt lavt i forhold til de andre. Grunnen til at skåringen er lavere er mye på grunn av programmatiske feil i koden, noe som kanskje ikke majoriteten av alle brukere opplever som problematisk i virkeligheten. Brukere vi tror vil få det mest problematisk er sterkt synshemmede brukere som er avhengig av skjermleser for å ta del og forstå innholdet.

Blant annet er det interaktive objekt som ikke er kodet slik at de blir tolket riktig av skjermlesere. For eksempel har de ikke en tekstbeskrivelse som gjengir formålet, og i andre tilfeller forteller de ikke hva de gjør. Varslinger blir ikke gjengitt, heller ikke alle statusoppdateringer, noe som gjør at brukere må navigere seg til akkurat den delen av siden for å få samme informasjon. Vi ser også forbedringspotensialer når det gjelder innholdsstrukturen og overskrifter, samt forståelse av lenketekster. Per nå er store områder lenket, noe som fører til veldig lange lenketekster, og som bidrar til at det kan være utfordrende å forstå lenkens formål og hvor den leder. Overskrifter er overordnet bra på ikke-innloggede sider. På innloggede sider ser vi et behov for flere overskrifter og de hopper iblant over nivåer.

Selv om sterkt synshemmede brukere vil få flest problemer her, ser vi også utfordringer for de som navigerer med tastatur og brukere med nedsatt syn.

For tastaturbrukere vil hovedproblematikken være visuelt fokus ved navigering. I enkelte tilfeller er den ikke synlig, og i enkelte nettlesere (Safari) så har den ikke tilstrekkelig kontrast mot bakgrunnen. For svaksynte brukere ser vi størst utfordringer når det gjelder lenker som ikke har tydelig nok visuell indikasjon på at det er et klikkbart objekt, og ved forstørring opp til 400% er det utfordringer knyttet til å se alle meldinger i innboksen sin. Ved 250% byr det også på mindre utfordringer i søkefunksjonen og ved navigering med tastatur.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer Landkreditt 75% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Lån og sparing
- Oversikt over kontoer
- Sjekke saldo
- Overføre og betale regning

Digipost

Digipost skårer prosentuelt relativt høyt. Dette kommer dels av at man har gjort en god jobb, men også dels av at det er mange kriterier som ikke er relevant i forhold til innholdet på nettstedet. Det gjør at den totale prosentuellsatsen blir litt høyere.

Overordnet fungerer Digipost bra i forhold til responsivitet, og det har en god teknisk universell utforming i grunn.

Den største utfordringer er sannsynligvis for seende brukere som er avhengig av tastatur for å navigere seg rundt på nettstedet. Dette gjelder først og fremst visuelt fokus som ikke alltid er synlig og som ved andre tilfeller har såpass lav kontrast, at det blir vanskelig å se hvilket objekt som er i fokus. I postkassen er bildet på avsenderen satt som en lenke, men som kun leder til selve meldingen. Dette er noe som fører til et unødvendig ekstra navigasjonssteg da det allerede finnes en lenke som leder dit. Det ble også funnet en funksjon som kun var mulig med musepeker og ikke tastatur, og det mangler en mulighet å hoppe direkte til hovedinnholdet, selv om det ikke så mye informasjon i hovednavigasjonen på siden.

Når det gjelder å lese selve meldingene som inneholder dokument, ser vi størst utfordringer for de som bruker skjermleser. Vi oppdaget ingen tilfeller hvor dokumentet ikke var mulig å få opplest, men vi oppdaget utfordringer når det gjaldt leserekkefølgen.

For en bruker som ikke ser, er det heller ikke helt tydelig hva som skjer etter at man trykker på sitt eget navn oppe i hovednavigasjonen. Ved utvidet meny får man informasjon om ulike innstillinger som kan gjøres, og det kan argumenteres for at dette ikke henger helt sammen. I mobilvisning eller ved innzoomet grensesnitt, blir denne forvandlet til et ikon som også heter spesifikt «Innstillinger».

Uleste og leste meldinger blir formidlet riktig til brukere som ikke ser. Imidlertid kan vi se utfordringer for andre type brukergrupper, for eksempel de med kognitive utfordringer. En tekst som kun er markert i fet skrift, er ikke like tydelig som at man enten beskriver dette i tekst eller viser det med ikoner i tillegg.

Overordnet er det svært få avvik som er funnet. Mange av dem som er funnet er mindre og formelle avvik og gjelder som oftest kun ved ett tilfelle.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer Digipost 85% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Innboks
- Les meldinger
- Hjelp
- Profil

Yr.no

Den prosentuelle satsen for Yr.no skårer generelt lavt mest på grunn av et spesifikt område på nettstedet, nemlig hjelpesidene. Overordnet fungerer ellers nettstedet svært bra. Det er kun noen få mindre avvik som ble funnet på enkelte komponenter. Info & support er den delen av nettstedet som har flest avvik knyttet til Innholdsstruktur med overskrifter som hopper over nivåer, dårlig beskrivelse på alternativ tekst på bilder, samt henvisninger i teksten som avhenger av brukerens evne til å se, se bilde nedenfor.

Hjelp! Jeg finner ikke igjen det jeg brukte på de gamle nettsidene

Det meste av informasjonen på de nye nettsidene er knyttet til stedet du søker på. For å se hva som finnes lønner det seg derfor å starte med å søke etter et sted. Inne på stedssiden vil du få opp det vi har av værdata for det aktuelle stedet.

Hvis det fortsatt er ting du ikke finner kan det lønne seg å ta en titt på hjelpefunksjonen som gjemmer seg bak den gule knappen nederst i høyre hjørne. Her legger vi ut tips og hint som hjelper deg på siden du er på.

Det er også noen få ting som ikke er tatt med videre på de nye nettsidene, men som skal bo på en helt ny nettside hos Meteorologisk institutt (https://www.met.no/vaer-og-klima). Dette gjelder **tekstvarsler**, **meteorologens værkart (analyse- og prognosekart) og satellittbilder.** Lenke til dette finner du også nederst på forsiden.

På resterende deler av nettstedet som er analysert, fungerer dette veldig bra. Det aller viktigste, som er å formidle værvarsler, er godt beskrevet også for dem som ikke ser. Vi oppdaget imidlertid en definert rolle på et element som presenterer temperatur i oversikten og som leses opp annerledes avhengig av hvilken skjermleser som benyttes. Denne rollen er ikke gyldig i forhold til standarden, og er også først og fremst ment for mobilt grensesnitt. Når den da brukes i desktopvisning, blir elementet tolket ulikt avhengig av operativsystem og skjermleser. I praksis vil det si at temperaturen ikke alltid blir opplest korrekt. Ved bruk av noen skjermlesere kappes teksten og brukeren får ikke med seg all informasjon.

På nettstedet er det også flertallet element som ikke er interaktive, men som får fokus ved tastaturnavigering. Dette kan skape forvirring for brukere. Hvorfor får de fokus når de ikke er mulig å klikke på? Det er også enkelte grafer hvor informasjon vises ved hover-funksjon, men som ikke er tilgjengelig med tastaturnavigering. I mange grafer, gjengis samme informasjon i en tabell, mens andre ikke. For enkelte grafer hvor man kan justere time for time og se temperatur og vind med muspeker, kan dette være utfordrende for brukere som er ustødig til hånds. Å vise dataene i en tabell ville vært en løsning. Et annet alternativ er å kunne la brukeren skrive inn eller velge ønsket tid selv i et innmatingsfelt eller nedtrekkbar liste.

Prosentuelt ifølge vårt eget verktøy, skårer yr.no 87% i det totale.

Det skal imidlertid understrekes at ikke alt innhold er dekket i dette resultatet. De deler som er testet er:

- Startsiden
- Værvarsler
- Søkefunksjon
- Hjelp
- Noen utvalgte grafer