

Talende nettsider

Forskriften til Diskriminerings- og Tilgjengelighetsloven sier at nettsider skal følge WCAG 2.0 på nivå AA. Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) er en teknisk spesifikasjon. Målet med standarden er å gjøre innhold tilgjengelig for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Tilgjengelighet er et mer teknisk begrep enn brukervennlighet, og det er derfor viktig å skjønne at WCAG ikke kan brukes for å avgjøre om nettsider er brukervennlige for funksjonshemmede eller ikke.

WCAG krever ikke integrert hjelpeteknologi på nettsider. Eksempler på vanlig hjelpeteknologi er:

- Endring av kontrast
- Endring av skriftstørrelse
- Opplesing av tekst

Offentlige myndigheter bør ha ekstra stort fokus på brukervennlige nettsider. WCAG er lovpålagt, men hva som kreves for å få brukervennlig informasjon og tjenester må vurderes i tillegg. Integrert hjelpeteknologi bør vurderes, og i dette notatet omtales talende nettsider. Talende nettsider betyr at brukere kan få opplest tekst med syntetisk tale uten å ha spesielle hjelpemidler installert på klientutstyret (PC, Mac, nettbrett, mobiler osv.).

Finnes syntetisk tale på klientutstyret?

Et argument for å ikke ha talende nettsider, er at slik funksjonalitet alt finnes på brukernes klientutstyr. Dette er bare delvis riktig, og i tillegg er det få brukere som vet om og har kompetanse til å bruke denne funksjonaliteten. Unntaket er blinde og sterkt svaksynte som trenger syntetisk tale, punktskrift eller forstørring både til web og andre oppgaver. Talende nettsider har aldri vært tenkt som et hjelpemiddel for sterkt synshemmede, likevel har det oppstått en myte om at nettopp synshemmede er målgruppen for slik funksjonalitet.

Kort oppsummert gjelder følgende for ulike operativsystemer:

- **Windows:** Leveres med en veldig begrenset skjermleser uten brukbar norsk tale. Skjermleseren er ikke bra nok for å kunne bruke moderne nettsider.
- **Mac:** Leveres med skjermleseren VoiceOver. Dette er en skjermleser som også fungerer bra med web. Imidlertid er den laget for blinde. Det betyr at hele brukergrensesnittet endres, noe som er lite hensiktsmessig for mennesker med normalt syn. Noen få dyslektikere velger muligens å bruke VoiceOver likevel. De fleste med lesevansker vil imidlertid ikke bruke VoiceOver, fordi det vil gi alt for mye unødvendig støy.
- **iOS:** Leveres med skjermleseren VoiceOver. Dette er en skjermleser som også fungerer bra med web. Imidlertid er den laget for blinde. Det betyr at hele brukergrensesnittet endres, noe som er lite hensiktsmessig for mennesker med normalt syn. Fingerbevegelser er for eksempel annerledes, og mye visuell funksjonalitet vil bli utilgjengelig med VoiceOver. Det er derfor lite hensiktsmessig å bruke VoiceOver for mennesker med normalt syn, selv om de ønsker noe tekst lest opp med syntetisk tale.
- **Android:** Skjermleser og syntetisk tale kan installeres, men følger ofte ikke med operativsystemet. Norsk tale må kjøpes. Hvis skjermleser og tale er installert, gjelder i prinsippet det samme som for iOS.

Brukergrupper og behovet for opplesing av tekst

Vi har spurt noen miljøer om hva de mener om talende nettsider:

- MediaLT (eksperter på web og uu)
- Dysleksi Norge
- En aktiv tillitsvalgt og foredragsholder om teknologi og dysleksi, som selv er dyslektiker
- Seniornett Norge

- Vox

Synshemmede

Ifølge Statistisk Sentralbyrås seneste undersøkelse er 160.000 mennesker synshemmet i Norge. Ca 10% er registrert som medlemmer i Norges Blindforbund. Andelen synshemmede er størst i den eldre delen av befolkningen. Teknologitvillingen går imidlertid raskt i retning av at mange eldre også benytter web. Synshemmede bruker to hovedtyper av datatekniske hjelpemidler:

- Skjermlesere
- Skjermforstørrelser

Det er en misforståelse at talende nettsider er en tjeneste som kommer blinde og sterkt svaksynte til gode. Det vil si den gruppen som bruker skjermlesere. Denne gruppen har i utgangspunktet ingen nytte eller glede av talende nettsider. Skjermleserne har innbygd tale, som i stedet brukes for å få tilgang til informasjonen på nettsiden. Det er flere grunner til at talende nettsider ikke brukes av de som benytter skjermlesere:

- Før sterkt synshemmede kan ta i bruk en tjeneste som talende nettsider, må de kunne starte en nettleser og åpne en nettside. Dette må de bruke en skjermleser for å få til. Talende nettsider tilbyr derfor ikke en helhetsløsning som synshemmede må ha for å kunne jobbe på internett.
- Skjermleseren har innebygd funksjonalitet som er nødvendig for å jobbe effektivt og godt på nett som sterkt synshemmet. Tilsvarende funksjonalitet finnes ikke i talende nettsider.
- Bruk av en skjermleser sikrer at sterkt synshemmede har muligheten til å bruke den talesyntesen de foretrekker og er vant til.

Stadig flere svaksynte anvender også tale i kombinasjon med bruk av skjermforstørrelser. Av samme grunn som for de som bruker skjermleser er derfor talende nettsider lite aktuelt for dem.

Talende nettsider kan være aktuelt for:

- De som bruker skjermforstørrelser uten tale.
- De som klarer seg med en stor skjerm og/eller tilpasninger i operativ systemet og/eller nettleseren.

For noen i disse gruppene kan talende nettsider brukes for å avlaste synet, for eksempel hvis de skal lese lange artikler.

Eldre

Mange eldre er synshemmet, men har også andre funksjonshemminger som kan gjøre bruk av teknologi krevende. Derfor kan talende nettsider være nyttig.

Seniornett Norge har ca. 8.000 medlemmer. På spørsmål svarer Seniornett Norge at de aldri har fått henvendelser fra sine medlemmer om talende nettsider. Verken en klage om at nettsider ikke har denne funksjonaliteten, eller et ønske om at noen bør installere tjenesten. Samtidig tror Seniornett Norge at kjennskapen til og kunnskapen om talende nettsider er liten i målgruppen.

Netttopp kjennskapen til talende nettsider kan være en generell utfordring. Flere nettstedet som har oppløsing forklarer lite om bruk, og knapper for oppløsing vises ikke spesielt godt. Med andre ord er det litt vrient å anslå nytteverdi fordi brukerne ikke tør å prøve eller ikke skjønner at det er mulig å få lest tekst opp med tale.

Lese- og skrivevansker

Dysleksi er en spesiell form for lese- og skrivevanske. Statistikk viser at så mye som hver tredje nordmann har lese- og skrivevansker. I tillegg til dyslektikere omfatter denne gruppen: mange sterkt hørselshemmede, personer med konsentrasjonsvansker, personer med generelle lærevansker,

manglende språkopplæring i oppveksten med flere. Det finnes ingen eksakte tall på hvor mange som har dysleksi i Norge, men ifølge forskere er det grunn til å tro at om lag fem prosent av befolkningen har dysleksi i alvorlig grad. Det å tilrettelegge godt for dyslektikere vil også hjelpe personer med andre lese- og skrivevansker.

I gruppen dyslektikere er bruk av datatekniske hjelpemidlerforholdsvis utbredt. I gruppen med andre lese- og skrivevansker er det imidlertid langt færre som vet om og som bruker slike hjelpemidler. Slik vurderer Dysleksi Norge behovet for talende nettsider:

«Det er nyttig, men svært lite brukt. De fleste dyslektikere bruker hjelpemidler som er installert lokalt på deres maskin og er fornøyd med det. Vi mener allikevel det er et viktig prinsipp at særlig offentlige nettsider har opplesingsfunksjon. En kan lett forestille seg at mange med behov for slike hjelpemidler tar kontakt med det offentlige nettopp for å få hjelp, og da nødvendigvis før de får tilgang på slik programvare.»

I tillegg har vi vært i kontakt med en aktiv tillitsvalgt og foredragsholder om lese- og skrivevansker. Hun vektlegger at kun dyslektikere som er i skole og utdanning får innvilget hjelpemidler av NAV. Hun mener derfor at dyslektikere i yrkesfør alder har behov for talende nettsider, men at mange av disse ikke kjenner til tjenesten.

Personer som ikke har norsk som morsmål

Fremmedspråklige blir løftet fram som en brukergruppe av talende nettsider, fordi det antas at funksjonaliteten er nyttig for dem. Dette har vi forsøkt å finne ut av, men uten suksess. Påstanden er at en del fremmedspråklige kan forstå mye muntlig språk, men at de sliter med å lese skriftspråk (dvs. forstå tekst). Dette kan høres fornuftig ut. Vi kjenner imidlertid ikke til undersøkelser som kan dokumentere at talende nettsider gjør det enklere for fremmedspråklige å forstå webinnhold.

FN konvensjonen

I 2013 ratifiserte Norge FN konvensjonen om rettigheter til mennesker med nedsatt funksjonsevne. I konvensjonen heter det at de som ratifiserer den påtar seg” å treffe alle lovgivningsmessige, administrative og andre tiltak som er nødvendige for å virkeliggjøre de rettigheter som er nedfelt i denne konvensjonen». Artikkel 9 i konvensjonen sier følgende om tilgjengelighet: «For at mennesker med nedsatt funksjonsevne skal få et selvstendig liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder, skal partene treffe alle hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til det fysiske miljøet, til transport, til informasjon og kommunikasjon, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi og – systemer, og til andre tilbud og tjenester som er åpne for eller tilbys allmennheten, både i byene og i distriktene.» Foreningen Norden er oppnevnt av Nordisk Råd. Foreningen legger følgende forståelse til grunn:

- At all offentlig informasjon, trykt eller på Internett gjøres tilgjengelig med syntetisk tale
- At manglende tilgjengelig informasjon betraktes som diskriminering og er i strid med FN-konvensjonen

Da Konvensjonen ble ratifisert, ble det lagt til grunn at Norges forpliktelser etter konvensjonen allerede i dag er tilfredsstillende ivaretatt i norsk lovgivning. I Prop. 106 S (2011 - 2012), punkt 4.2.3.2, ble det uttalt: «Departementets vurdering er at norsk rett anses for å tilfredsstillende de krav som følger av konvensjonens artikkel 9. Det er vedtatt en rekke lover og forskrifter som sikrer at personer med funksjonsnedsettelse, på lik linje med andre, får tilgang til det fysiske miljøet, til transport, til informasjon og kommunikasjon og andre tilbud og tjenester som tilbys allmennheten. Nasjonal rett om sikring av tilgjengelighet går i mange tilfeller lenger enn det konvensjonen pålegger.»

Diskriminerings- og Tilgjengelighetsloven skal sikre at offentlig informasjon er tilgjengelig. Dersom det blir vurdert at loven ikke er tilstrekkelig for å sikre denne tilgangen, kan det oppfattes som et brudd på konvensjonen. Foreløpig er dette et uavklart spørsmål, men inntil nå har norske myndigheter altså lagt til grunn at norsk lovgivning i tilstrekkelig grad ivaretar forpliktelsene i konvensjonen. I 2015 skal Norge for første gang rapportere inn til FN. I rapporten skal det vurderes

om Norge oppfyller forpliktelsene i konvensjonen. Denne rapporteringen vil kunne bidra til å belyse spørsmålet.

Konklusjon

Det har oppstått en myte om at talende nettsider er et hjelpemiddel for sterkt synshemmede. Dette er helt feil fordi denne gruppen må ha hjelpemiddelfunksjonalitet på klientutstyret.

Talende nettsider kan være nyttig for mennesker med lese- og skrivevansker. Imidlertid er slik funksjonalitet for dårlig kjent. Det er derfor god grunn til å tydeliggjøre talefunksjonen, dersom den legges inn. Andre grupper som kan ha nytte av opplesing er eldre og svaksynte. Om mennesker med innvandrerbakgrunn kan få hjelp av talende nettsider er litt uklart, men dette har blitt sagt i diverse foredrag.

Foreløpig er det uavklart om FN konvensjonen vil gå lengre enn Diskriminerings- og Tilgjengelighetsloven. WCAG skal ikke brukes som et argument hverken for- eller imot talende nettsider. Valget bør gjøres med bakgrunn i hva som oppfattes som god brukervennlighet. Talende nettsider vil neppe ødelegge for noen. Slik funksjonalitet må derfor oppfattes som et pluss, selv om det muligens ikke brukes veldig intensivt av veldig mange.