

Funka Nu.

Tillgänglighetsgranskning av Sociala medier

Beställare:

Post- och Telestyrelsen
Malin Wahlquist
Malin.wahlquist@pts.se

Utförd av

Andreas Cederbom
Sara Bryde
Joakim Lundberg

Vår referens

Susanna Laurin
Susanna.laurin@funkanu.se
08-555 770 61

Bakgrund

Funka Nu AB har genomfört en jämförande granskning av tillgängligheten på ett urval av de mest populära så kallade sociala medier som för närvarande används i Sverige. Bakgrunden till analysen är att allt fler inom offentlig sektor har börjat använda sociala medier som komplement till sina egna webbplatser. Det finns i dag ingen spridd kunskap om tillgängligheten i de sociala medierna.

Funkas metodik är utvecklad i nära samarbete med handikapprörelsen och allt vi rekommenderar är testat i verkligheten. Vår verksamhet bygger på de internationella riktlinjerna för tillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0). Funkas långa erfarenhet av tillgänglighetsarbete och tester med användare med olika behov och förutsättningar, med och utan hjälpmedel, visar att WCAG 2.0 inte räcker. Vi har därför själva utarbetat testkriterier för punkter som kompletterar det internationella regelverk som offentlig sektor genom EU-beslut ska följa.

2009 fick Funka i uppdrag av W3C att genomföra en auktoriserad översättning av WCAG 2.0 till svenska. Denna översättning kommer att ligga till grund för det arbete med vidareutveckling av Vägledningen 24-timmarswebben som e-delegationen ansvarar för.

- [Web Content Accessibility Guidelines 2.0 \(WCAG 2.0\)](#)
- [Den auktoriserade svenska översättningen av WCAG 2.0](#)
- [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#)
- [Web Accessibility Initiative \(WAI\)](#)

Läs mer om Funka under rubriken "[Funka Nu AB](#)" i slutet av detta dokument.

Sammanfattning

Samtliga av de vanligaste sociala medierna har idag tillgänglighetsproblem. Det är i stort sett samma typer av problem inom samtliga sociala medier, men omfattningen varierar. Alla användare drabbas av svårigheterna men några grupper drabbas extra mycket. Dit hör inte minst de dövblinda som inte kan registrera sig och öppna konto utan hjälp. Många funktioner och menyer är obrukbara för användare som navigerar med tangentbord i stället för med mus och komplexiteten i gränssnittet gör att många användare med kognitiva funktionsnedläggningar får problem.

För de flesta användare handlar det inte om direkta hinder utan ökade svårigheter. Vad det får för praktisk effekt för användaren beror dels på användarens förutsättningar och dels på motivationen.

Det är svårt att rangordna medierna ur ett tillgänglighetsperspektiv eftersom problemen ofta beror på vad användaren gör i det specifika mediet. Generellt sett kan man dock säga att svårighetsnivån ökar ju mer funktioner och komplexitet som mediet erbjuder. Därför klarar sig Twitter exempelvis ganska bra medan MySpace erbjuder mycket stora tillgänglighetssvårigheter.

I dagsläget kan inget av de undersökta sociala medierna rekommenderas ur ett tillgänglighetsperspektiv.

För att få en bild av användningen av sociala medier inom offentlig sektor har vi också skickat ut en enkät med frågor till landets kommuner, myndigheter, landsting och länsstyrelser. Resultatet visar bland annat på att 26 % inte kan svara på om den information man lägger ut på sociala medier även finns på den egna webbplatsen. Man kan alltså som användare tvingas in i ett socialt media för att ta del av myndighetens information. Hela 68 % har inte heller utvärderat användandet. Det understryker behovet av en genomtänkt strategi för användandet av sociala medier. I synnerhet med tanke på de tillgänglighetsproblem som granskningen visar finns i de sociala medierna i dagsläget.

Funka Nu AB, Stockholm 2011-02-10.

Innehåll

Om undersökningen	4
Hur används sociala medier i offentlig sektor idag?	4
Resultatet i korthet	5
De vanligaste problemen.....	5
Granskning av fem av de största sociala medierna	6
Facebook.....	6
Twitter.....	6
MySpace.....	6
YouTube.....	6
Flickr.....	7
Summarisk genomgång av tio andra sociala medier	7
De vanligaste tillgänglighetsproblemen i sociala medier	8
Verifiering.....	8
Tangentbordsnavigation.....	9
Formulär.....	10
Tabeller	11
Övriga tekniska brister.....	11
Pedagogisk tillgänglighet.....	12
Språk	13
Slutsats	13
Användarnas olika förutsättningar och behov	14
Funka Nu AB	16

Om undersökningen

Granskningen har gjorts som fem nulägesanalyser av de största sociala medierna och en översiktlig analys av 10 andra sociala medier.

Nulägesanalysen är en expertutvärdering där minst två konsulter går igenom varje webbplats/tjänst och granskar den ur ett tillgänglighetsperspektiv. Fokus ligger på att lyfta fram de allvarligaste problemen. Det kan finnas ytterligare avsteg och problem som inte fångas upp med nulägesanalysen, men granskningen ger en bra, övergripande bild av tillgänglighetsnivån.

De allvarligaste problemen varierar från tjänst till tjänst, men de områden som granskas är bland annat:

- Tekniska problem i konstruktionen av sidorna
- Navigeringskoncept och objektplacering
- Logik, konsekvens och överblickbarhet
- Begriplighet
- Hantering av funktioner
- Hantering av länkar
- Strukturering av innehåll
- Formulering av innehåll

Varje socialt media har även testats med hjälpmedel för gravt synskadade för att upptäcka eventuella dolda, tekniska problem som drabbar denna användargrupp.

Hur används sociala medier i offentlig sektor idag?

Som ett komplement till tillgänglighetsgranskningen av de vanligaste sociala medierna har vi också skickat ut en enkät för att få svar på hur de sociala medierna används i dagsläget.

Enkäten skickades ut till samtliga kommuner, myndigheter, landsting och länsstyrelser, totalt sett 483 mottagare. 119 av dessa har svarat. Av dessa säger 84 % att verksamheten riktar sig till allmänheten eller grupper inom allmänheten.

Hela 62 % använder sociala medier idag, antingen genom att publicera information via ett eller flera sociala medier, eller genom att bevaka debatten i sociala medier. Av dessa är det så många som 26 % som inte utsett någon eller några som ska hålla koll på vad som händer på de sociala medier där man är aktiv, varken när det gäller förändringar i själva det sociala mediet (exempelvis funktionsförändringar i Facebook eller Twitter) eller när det gäller postade inlägg/kommentarer. Lika många, alltså 26 %, kan inte heller garantera att den information som publiceras på sociala medier även går att nå via den egna webbplatsen. Om information enbart publiceras via ett socialt media tvingas användaren dit för att kunna ta del av den.

Så många som 68 % har inte utvärderat sin användning av sociala medier. Man vet alltså varken hur det uppfattas av allmänheten att man är på ett socialt media eller om man når ut till de grupper man hoppas nå.

Resultatet av enkätundersökningen understryker behovet av en genomtänkt strategi för användandet av sociala medier. I synnerhet med tanke på de tillgänglighetsproblem som granskningen visar finns i de sociala medierna i dagsläget.

Resultatet i korthet

Samtliga av de vanligaste sociala medierna har idag tillgänglighetsproblem. Nivån varierar men de flesta användargrupper får problem att använda tjänsterna. För många handlar det dock om ökade svårigheter snarare än om direkta hinder.

I dagsläget kan inget av de undersökta sociala medierna rekommenderas ur ett tillgänglighetsperspektiv.

De vanligaste problemen

- **Verifieringen av att användaren är en människa vid registreringen (Captcha).** Detta stänger ute dövblinda användare i de undersökta medierna och skapar problem för personer med lässvårigheter, synnedsättningar och hörselnedsättningar.
- **Tangentbordsnavigation.** Användare som navigerar med tangentbordet, exempelvis gravt synskadade och en del användare med kognitiva funktionsnedsättningar eller rörelsehinder kommer oftast inte åt alla menyer och funktioner. Omfattningen varierar med nästan alla sociala medier har detta problem.
- **Formulärens konstruktion.** Formulären måste kodas korrekt för att hjälpmedel för gravt synskadade ska kunna ange för användaren vad denne ska fylla i. Samtliga sociala medier har brister som gör att hjälpmedlen måste gissa.
- **Tabeller i layoutsyfte.** Tabeller ska enbart användas för tabelldata. Hjälpmedel för gravt synskadade användare ger information till användaren om tabellerna och detta kan bli mycket irriterande när det bara är layout. Det kan även leda till att innehållet presenteras i fel ordning.
- **Röriga gränssnitt.** Flertalet sociala medier har mängder med funktioner och verktyg vilket gör att det tar tid att få en överblick över funktionaliteten. Ofta används flera olika menyer med olika funktionalitet som användaren måste lära sig. Resultatet blir att det ofta blir rörigt och extra svårt för teknikovana användare och användare med kognitiva funktionsnedsättningar.
- **Länkarnas utformning.** Ofta finns ett stort antal utseenden på länkar inom samma sociala media. Det gör att det kan vara svårt att se länkarna. Länkarna ger dessutom oftast ganska lite information om vart de leder vilket försvårar navigationen för användare som inte kan se länkarna och därmed inte ser var de visuellt är placerade.
- **Svenskt språkstöd.** En del sociala medier saknar stöd för Svenska vilket gör att användarna måste ha goda kunskaper i ett annat språk, exempelvis engelska. Detta är givetvis extra problematiskt för exempelvis personer med lässvårigheter.

Läs mer om problemen under rubriken ”De vanligaste tillgänglighetsproblemen i sociala medier” nedan.

Granskning av fem av de största sociala medierna

Facebook

Facebook är idag världens största sociala media där användare bland annat kan kommunicera, lägga upp bilder och skriva egna statusuppdateringar. Facebook är en mycket komplex webbplats med många länkar och möjligheter. Det krävs mycket av användaren för han eller hon ska kunna hantera Facebook.

Användare med skärmläsare har svårt att få en överblick av innehållet (exempelvis att snabbt hitta statusuppdateringar och bekräftelser på att en åtgärd har utförts) och tangentbordsanvändare utestängs från en del information och funktioner, exempelvis meddelanden och utloggningen.

Dövblinda kan inte registrera sig som användare utan hjälp.

För ovana användare och användare med kognitiva funktionsnedsättningar kan gränssnittets komplexitet vara övermäktigt.

Utöver detta är rubrikstrukturen och html-koden inte korrekt. Det försvårar ytterligare för användare med olika hjälpmedel.

Twitter

Twitter är ett socialt media som bygger på att användare mikroblogger. En användare kan följa andra användare och/eller skriva själv. Webbplatsen har många länkar till samma sidor och ovanliga placeringar av så pass viktiga funktioner som ”sök”. Det gör att webbplatsen blir onödigt komplex.

Dövblinda användare kan inte registrera sig utan hjälp och även många andra användare kommer att uppleva problem med detta.

Eftersom Twitter inte finns på svenska är det en förutsättning att användaren kan förstå engelska. Som tangentbordsanvändare är det dessutom svårt att byta språk på webbplatsen (om användaren förstår exempelvis tyska bättre än engelska).

MySpace

MySpace är ett socialt media där användare kan kommunicera, lägga upp musik med mera. Gränssnittet har mycket låg tillgänglighet då flera grupper med användare helt stängs ute från webbplatsen. Användare som navigerar med tangentbordet har mycket stora svårigheter att ta sig runt och personer med lässvårigheter samt synskadade kan inte registrera sig själva.

Olika design på olika sidor i det egna kontot, inkonsekvens i hur menyn fungerar och utformningen av olika funktioner (exempelvis uppladdningsfunktionen) skapar onödiga svårigheter som i förlängningen kan göra gränssnittet oanvändbart för en del användare.

YouTube

YouTube är ett socialt media som främst fokuserar på videoklipp och möjlighet till att se, kommentera och ladda upp videoklipp. Tillgänglighetsnivån är inte speciellt bra och flera grupper med användare kommer att uppleva problem.

En del viktig information kan inte nås av användare som navigerar med tangentbord.

Synskadade användare med skärmläsare kan inte ladda upp egna klipp, men väl se andras.

Användare med både nedsatt syn och hörsel har svårt att registrera sig.

Navigeringskonceptet är dåligt. Det är ibland exempelvis svårt att hitta tillbaka till föregående sida.

Flickr

Flickr är ett socialt media som främst fokuserar på att användare ska dela med sig av foton. Gränssnittet är besvärligt för användare med grav synnedsättning och för användare som navigerar med tangentbordet. Flera delar är helt stängda för dessa användare.

Ett problem som drabbar alla användare är att man måste ha ett Yahoo-konto innan man kan skaffa ett Flickr konto. Detta skapar ett psykologiskt och tekniskt hinder som kan vara oöverstigligt för flera användare.

Flickr finns inte på svenska. Därför är det en förutsättning att användaren kan förstå engelska.

Tjänsten har också ett antal tekniska problem som försvårar för användare med hjälpmedel.

Summarisk genomgång av tio andra sociala medier

Som komplement till analyserna av ovanstående fem sociala medier har vi även gjort en snabb utvärdering av följande tio medier:

- LinkedIn
- StayFriends
- Google Wave
- Digg
- Resedagboken
- Funbeat
- Bilddagboken
- Bloggtoppen
- Pusha
- Delicious

Det är tydligt att de tio sociala medierna har samma eller liknande problem som de fem största. Exempelvis har de flesta captcha-lösningar som ibland kompletteras med en ljudcaptcha men aldrig med något tredje alternativ vilket stänger ute en del användare. Captcha är en teknik som används för att säkerställa att besökaren är en människa och inte ett program/en maskin. När captcha-lösningen består av en bild där användaren ska läsa texten som bilden visar så utestänger det användare som inte har god läsförmåga och ser bra.

Ingen har ett gränssnitt som sticker ut genom att ha en bättre tillgänglighet. Flera av de tio ovanstående medierna har delar som inte går att hantera för användare som navigerar med tangentbordet. Menygrupper kräver ofta att man klickar för att alla alternativ ska bli nåbara. Exempel på det är i menyn på bilden nedan. Pilar påvisar att undermeny finns men de går inte att komma åt med tangentbordet vilket gör att många användare inte kommer åt stora delar av menystrukturen.



Se mer under ”Tangentbordsnavigation” nedan.

Det finns givetvis nyansskillnader mellan de tio medierna här ovan likaväl som mellan de fem vi granskat mer i detalj, men känslan är att det ofta beror på slumpen snarare än ett medvetet tillgänglighetsarbete.

Enstaka sociala media har lite information till blinda användare men även dessa har problem och det

tycks som att utvecklarna som står bakom de olika sociala medierna saknar kunskap om hur man gör gränssnittet tillgängligt.

How do I register with Facebook using a screen reader?

Facebook provides an audio captcha alternative to the written captcha, allowing a screen reading user to register with the site. Click the link 'an audio captcha' to switch the interface and listen to the security check. If you have any problems with the audio captcha, please email our [accessibility team](#) for assistance with setting up your account.

Även då man har Facebook inställd på svenska finns denna hjälptext enbart på engelska.

De vanligaste tillgänglighetsproblemen i sociala medier

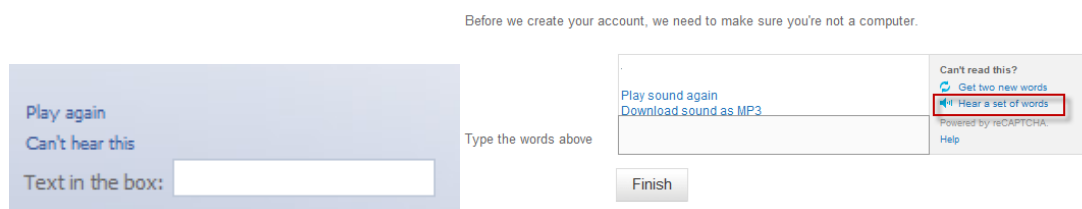
Det är tydligt att de tio sociala medierna som vi granskat mer ytligt har samma eller liknande problem som de fem stora. Nedan gör vi en summering av de viktigaste problemområdena.

Verifiering

Ett genomgående problem är verifieringen av att den som sätter upp ett konto verkligen är en människa. För detta ändamål används Captcha. Captcha är en teknik för att be användaren om ett svar som inte en maskin kan ge. Vanligast är att använda bildcaptcha där bilden föreställer text som förvrängts så att inte en maskin ska kunna identifiera tecknen. Besökaren ombeds upprepa tecknen i ett textfält. Se exempel nedan:



Tyvär innebär den här tekniken problem med tillgängligheten. MySpace och Bilddagboken erbjuder exempelvis inget alternativ till bildcaptcha. Det innebär att du inte kan registrera ett konto om du är synskadad eller har lässvårigheter. Flera webbplatser erbjuder en ljudcaptcha som alternativ. Ljudcaptcha är en ljudfil där man kan höra en röst ange ett antal tecken som man sedan upprepar. Ljudet är ofta försett med mycket störningar för att hindra automatisk taligenkänning. Ofta är det svårt även för en normalhörande människa att höra vad som sägs och det är inget alternativ för användare som även hör dåligt. Vi kan inte i denna rapport lägga till en ljudfil som exempel men bilderna nedan visar åtminstone hur det ser ut medan ljudcaptcha spelas upp.

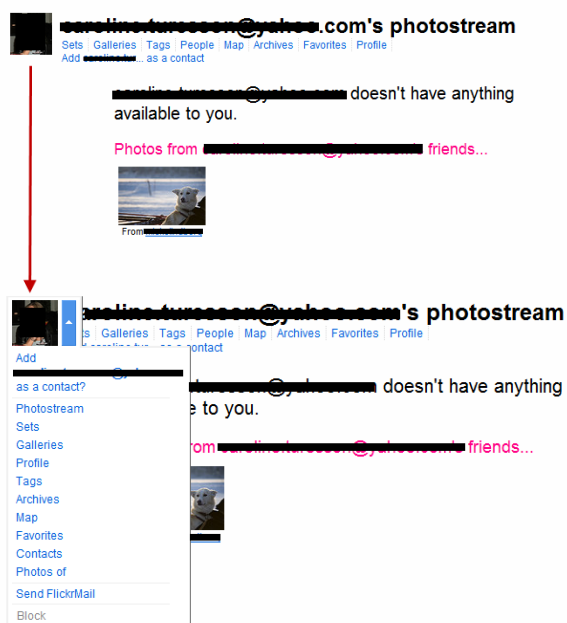


Det finns ett tredje alternativ som vi dock inte sett användas i det här testet. Man kan utforma en Captcha som en fråga, exempelvis "Vad är 1 plus 2?" eller "Vilken färg brukar man säga att himlen har?". Oavsett lösning innebär en teknik där man försöker försvåra till den grad att en maskin inte kan lista ut vad svaret ska vara, också att man skapar ett hinder för olika användare. Ju fler alternativ man erbjuder desto större chans att användaren kan hitta en framkomlig väg, men det kommer alltid finnas enstaka individer som inte kan lösa detta på egen hand.

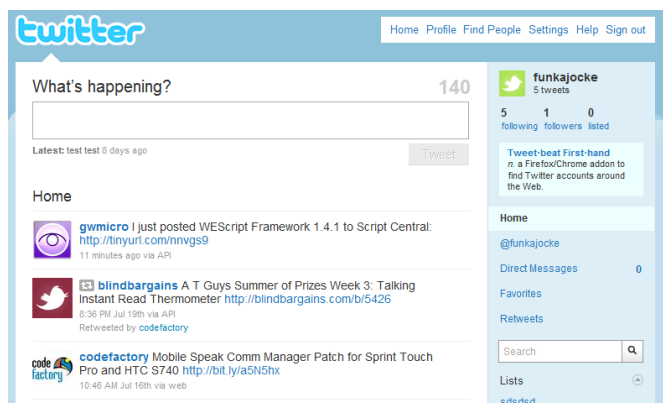
Tangentbordsnavigation

Användare som navigerar med hjälp av tangentbord stängs ute från information på i stort sett samtliga mediers webbplatser. Resedagboken är den enda media där vi har hittat rullistor som inte skickar iväg tangentbordsanvändare till första alternativet i listan så fort man trycker pil ner. På Funbeat, Flickr och Twitter har vi hittat rullistor som skickar iväg användaren då alternativet får fokus. Det gör att man inte kan komma längre än till första alternativet i dessa rullistor. Dessutom använder många medier ”drop-down”-menyer i huvudmenyn. I de flesta fallen kan man inte komma åt detta som tangentbordsanvändare (det går att bygga så att även tangentbordsanvändare skulle komma åt detta men så är inte gjort).

På LinkedIn kan man som tangentbordsanvändare inte komma åt menyn som fälls ut på toppmenyn. Detsamma gäller på Digg och Flickr, där varje toppmeny har en tillhörande ”drop down”-meny. På MySpace och Delicious kan man heller inte komma åt de ”drop down”-menyer som finns, men de är inte lika stor del av innehållet som på Digg, Flickr och LinkedIn. Facebook stänger också ute användare från vissa sidor, exempelvis sina privata meddelanden. På Google Wave kommer man inte alls åt huvudmenyn. I exemplet nedan finns en meny intill sin profilbild som inte kan nås med tangentbord utan enbart med hjälp av mus.




Som tangentbordsanvändare är det inte bara viktigt att kunna tabba sig på webbplatsen, det är nästan lika viktigt att veta var fokus är, så att man lyckas navigera korrekt på webbplatsen. Ser man inte vilken länk eller meny som har fokus är det liten sannolikhet att man kommer rätt. För det mesta sätter webbläsaren själv en tunn prickad ram runt fokus, men detta är ofta svårt att följa. Det krävs genomgående en tydligare markering av fokus. I exemplet nedan sätts inte ens den tunna prickade ramen runt fokus. Här har ”Settings” fokus, vilket inte framgår alls. Utan att se vart fokus ligger är det svårt att navigera med tangentbordet.



Formulär

Formulär är en viktig del i de sociala medierna. Tyvärr har nästan alla formulär problem. För att formulär ska fungera bra även i hjälpmedlen, krävs att de är tekniskt korrekt gjorda med en etikett/ledtext som lagts in med html-elementet label och kopplats till formulärojektet på ett korrekt sätt. Då kan även ett hjälpmedel för en gravt synskadad användare klara av att ange för användaren vad fältet/knappen/rutan har för syfte. Ofta saknas detta. Det påverkar även personer med nedsatt motorisk förmåga. En kryssruta är liten och svår att klicka i om du har nedsatt precisionsförmåga, men används label kan man klicka på hela ledtexten för att fylla i kryssrutan. I de två exempel nedan saknar alla formulärfält och knappar koppling mot sin ledtext. Det medför exempelvis användare med skärmläsare inte får någon information om vad som ska fyllas i det fält de står i. Istället måste användarna backa tillbaka och försöka hitta texten som hör till och hoppas att man kommer till rätt text och inte föregående fälts ledtext. I det andra exemplet är även klickytorna för små.

 funkajocke's settings

 A screenshot of the 'Password' settings page. It has tabs for 'Account', 'Password', 'Mobile', 'Notices', 'Profile', and 'Design'. The 'Password' tab is selected. There are three input fields: 'Current Password:', 'New Password:', and 'Verify New Password:'. A 'Forgot your password?' link is below the first field. A 'Change' button is at the bottom.

 Two radio button options for gender selection: 'Kvinna' and 'Man'. Both are currently unselected.

Bli medlem

Genom att markera kryssrutan bekräftar du att du vet att MySpace.com är en webbplats som drivs av MySpace i USA, och du godkänner att personlig information kan komma att föras över till USA där den är underställd amerikansk lag och att nivån på dataskydd är annorlunda jämfört med i ditt land. Du godtar också MySpace Villkor för användning och Sekretesspolicy som beskriver hur din personliga information kommer att användas.

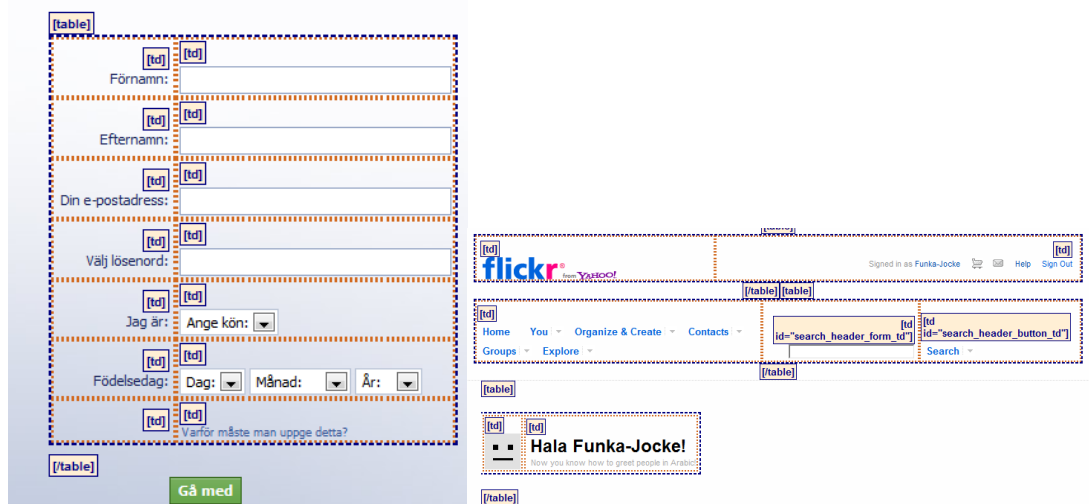
För användare som inte ser kan det även vara viktigt med kompletterande information om exempelvis inmatningen ska vara på ett visst sätt eller om man måste förtydliga något för användaren. Sådan information läggs ofta visuellt bredvid fälten. Men informationen kan vara svår att hitta om du inte ser. Det finns dock tekniker för att lösa detta, men de används inte så mycket som skulle behövas.

Tabeller

Tabeller som används i layoutsyfte skapar stora problem för användare. Tabeller ska bara användas för tabelldata, inte för att styra utseendet på en webbplats. De flesta av den 15 undersökta sociala medierna använder tabeller, inte minst för att bygga upp formulär. Av de tio medier som undersöktes mer övergripande så är det bara LinkedIn, Resedagboken, Pusha och Digg som inte har tabeller på webbplatsen. Av de stora medierna använder alla utom MySpace layouttabeller, antingen i formulär eller på webbplatsen. Nedan visas två exempel då tabeller används i layoutsyfte. Den första bilden visar ett formulär och den andra bilden ett sidhuvud.

Gå med

Det är gratis och alla kan gå med



Hjälpmiddel för gravt synskadade läser upp information om dessa tabeller vilket gör att den riktiga informationen på sidan lätt drunknar. Enstaka layouttabeller är inget stort problem, bara ett irritationsmoment, men ju fler det är desto värre blir det för användaren och då det är onödigt att använda dem för layout så är det ett onödigt problem. Tabeller ska enbart användas för ren data.

Övriga tekniska brister

Vi har sett en del övriga genomgående brister i den tekniska tillgängligheten:

- Rubrikuppmärkningen. I koden ska html-element för rubriker användas för att ge en korrekt struktur åt sidans innehåll.

<H2>News Feed</H2>

```
<H6>■■■■■■■■■■ gör sig redo för London.</H6>

<H6>■■■■■■■■■■ kollar
på saker på internet som får mig att må både fysiskt o
dåligt. bra där.</H6>

<H6>■■■■■■■■■■ vad har hänt med V
musikborsen mm</H6>

<H6>■■■■■■■■■■ was tagged in an album.</H6>

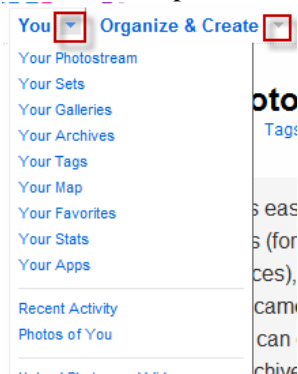
<H6>■■■■■■■■■■ i morgon är den stora dagen, !
legendarisk match emellan Västerljungs A-lag mot Väs
```

Korrekt rubrikelement ger användare med uppläsande hjälpmedel en struktur som gör att man kan flytta från rubrik till rubrik med uppläsningen och skumma. För synskadade är det viktigt för att få ett grepp om hierarkin på sidan.

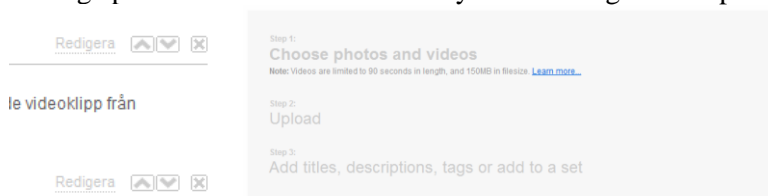
- Alt-texter på bilder. Alt-texten är den enda informationen en person som inte ser bilderna kan få. Alt-texten är särskilt viktig för ikoner.



- Klickytornas storlek. Det ska inte krävas att man klickar på en liten pil för att exempelvis fälla ut en meny! För användare som sitter på tåget och surfar, eller använder en mobiltelefon eller har en nedsatt precisionsförmåga kan det vara omöjligt att klicka rätt om ytan är för liten.



- Kontrasterna. Bra kontraster är viktiga, inte minst för personer med lässvårigheter. Samtliga medier noterar problem. Även om det oftast enbart rör sig om några avgränsade ställen är det onödiga problem för användare med synnedsättning eller läsproblem.



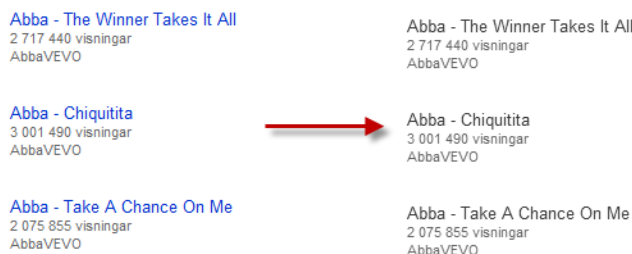
Hur stora de olika problemen är varierar men samtliga undersökta medier noterar avsteg och problem på de här punkterna. I vissa fall kan problemen tillsammans vara så stora att användare värjer sig mot att använda mediet.

Pedagogisk tillgänglighet

Ett socialt media är ingen vanlig informationswebbplats. Utformningen måste därför skilja sig från vanliga informationswebbplatser. Det centrala är i stället kommunikationen, oavsett om det är via video, bilder eller text. Skillnaden mellan hur olika sociala nätverks webbplatser är uppbyggda är större än mellan olika informationswebbplatser. Det innebär en i grunden längre inlärningsperiod för användaren än vid besök på en ny myndighetswebbplats.

Att det krävs mer inlärninng redan från början gör att det blir extra olyckligt när det finns onödiga pedagogiska svårigheter. Alla sociala medier innehåller sådana onödiga problem som gör det svårare att använda tjänsterna. Även om det är kommunikationen som ska stå i centrum behöver inte

menyerna döljas bakom små ikoner som användarna har svårt att hitta och tolka. Även om det kan finnas behov av några olika länkutseenden finns det inte skäl att helt underlåta att markera länkar eller att ha ett oändligt antal variationer på färg, fetstil, understrykning, kursiv stil och ikoner. Samtliga sociala medier har problem i hanteringen av menyer och länkar. Problem som drabbar flera grupper med användare, inte minst personer med nedsatt kognitions- eller rörelseförmåga. I exemplet nedan skiljer sig länkar enbart i färg från vanlig text vilket skapar problem för många användare.



Språk

När menyer och information inte finns på svenska på webbplatsen uppstår problem för många användare. Twitter och Flickr är exempel på medier som inte finns på svenska. Det är långt ifrån alla svenskar som har goda kunskaper i exempelvis engelska. Språket blir då ett oöverstigligt hinder.



För användare med uppläsande hjälpmedel, exempelvis personer med dyslexi och synskadade personer, blir språkproblemen extra tydliga.

Slutsats

I vår granskning har vi sett ett stort antal problem hos samtliga undersökta sociala medier. Nivån är jämn och variationen på problemen ganska liten. Vi kan inte utifrån denna granskning göra en rättvisande rangordning av de olika medierna, skillnaderna är allt för små för det.

De användargrupper som har störst svårigheter är dövblinda personer och personer som navigerar med tangentbordsbaserade lösningar (exempelvis programmerade tangentbord och röststyrning). Det är ofta personer med nedsatt kognitiv förmåga eller rörelseförmåga som använder denna typ av styrlösningar. Dessa grupper klarar sig inte utan hjälp i något av de sociala medierna. De är helt utestängda från viktiga delar.

Problem finns dock för fler grupper. Synskadade personer, personer med lässvårigheter och personer med kognitiva funktionsnedsättningar (exempelvis personer med utvecklingsstörning) kommer att ha varierande svårigheter. Hur de klarar av gränssnitten beror både på graden av funktionsnedsättning och på motivationen. En person vars alla kompisar har Facebook kan vara beredd att lägga flera dagar på att lära sig att komma runt problemen, men samma person kan ge upp efter bara fem minuters letande efter svar på en fråga på Skatteverkets webbplats.

I dagsläget kan inget av de undersökta sociala medierna rekommenderas ur ett tillgänglighetsperspektiv.

Användarnas olika förutsättningar och behov

Alla människor är olika. Vi har olika bakgrund, egenskaper och behov. Olikheterna beror dels på våra fysiska förutsättningar och dels på situationen. Detta ställer stora krav på utformningen av olika typer av gränssnitt, exempelvis bankomater, biljettautomater och webbaserade gränssnitt. Sitter du vid din vanliga dator har du förhoppningsvis ställt in denna så att du har goda möjligheter att se, läsa och ta till dig informationen. Är du ute och reser och surfar med din mobiltelefon har du helt andra förutsättningar. Många gånger blir det stora problem att se och förstå gränssnittets uppbyggnad och funktion. Genom att bygga tillgängliga webbplatser fungerar de bättre i alla situationer du kan hamna i.

Det finns en rad olika situationer och förutsättningar som en användare kan ha eller hamna i som påverkar förmågan att ta del av gränssnittet. Här är bara några av alla dessa.

Användare med problem att styra datorn

En användare kan ha problem med att styra datorn. Problemet kan bero på ett funktionshinder, exempelvis reumatism, men det kan också bero på utrustningen. Få mobiltelefoner på marknaden ger användaren möjlighet att "klicka". I stället använder man ett sorts tangentbordsliknande navigeringssätt, där man tar sig från länk till länk med tryck på en speciell knapp. Samma knapp finns på ditt vanliga tangentbord och heter där tabb. Webbplatsen ska gå att styra oberoende av om du har en mus att klicka med eller ett tangentbord att navigera med. Det kallas för "Input Device Independence".

Det finns en rad olika styrhjälpmedel till datorn. Exempelvis talstyrning, huvudstyrda möss och fotnavigering. Fungerar gränssnittet "Input Device Independent" så fungerar det även för dessa hjälpmedel.

Många användare har problem med precisionen. Därför är det viktigt att det inte krävs onödigt stor precision för att klicka rätt i gränssnittet. Problemen kan bero på darrhänthet eller att du sitter på ett skumpande tåg. Till denna kategori hör också en stor grupp med personer som har arbetsskador, exempelvis personer med förslitningsskador, belastningsskador eller andra typer av arbetsrelaterade skador.

Användare med problem att tolka och förstå

För att besökaren ska kunna använda gränssnittet krävs att han eller hon förstår vad man ska göra i webbtjänsten. En ovan användare har ofta stora problem med detta eftersom denne kanske inte har sett samma typ av tjänster/lösningar tidigare. Det kan vara svårt att navigera, man glömmer kanske scrollister och har svårt att förstå hierarkier på nätet. Därför är det viktigt att gränssnittet fungerar konsekvent och att länkar och menyer är bra utformade.

Sitter du vid skärmen på en bärbar dator i en mycket ljus miljö är det ofta svårt att uppfatta olika färgskiftningar. Därför är det viktigt att informationen inte är färgkodad så att du måste uppfatta olika nyansskillnader för att göra rätt. Även personer med kognitiva funktionshinder och personer som befinner sig i stressade miljöer har ett stort behov av enkla, tydliga och pedagogiska gränssnitt.

Användare med problem att läsa och tolka skriftlig information

I Sverige finns det många människor som har svårt att läsa och skriva. Förutom en stor grupp dyslektiker finns det många som har problem med läsförståelsen utan att räknas som dyslektiker, exempelvis invandrare, döva och ovana läsare. Cirka en femtedel av Sveriges befolkning har någon form av läsproblem. För att hjälpa dessa användare krävs en ren, pedagogisk och anpassningsbar visning i gränssnittet, förutom att texterna bör struktureras med det viktigaste först, hållas korta samt skrivas med ett enkelt språk.

Dyslektiker kan använda hjälpmedel som läser upp texten, så kallade skärmläsare. Det finns även hjälpmedel som gör det möjligt att ändra visningen av texten eller underlättar läsningen på annat sätt. Men för att hjälpmedlen ska fungera krävs att webbplatsen är tekniskt tillgänglig.

Användare med problem att se

Många svenskar har någon form av synproblem. De flesta kan korrigera synproblemen med glasögon eller linser, men det finns situationer där det ändå inte fungerar. En tillgänglig webbplats ger besökaren möjlighet att ställa in visningen, exempelvis textstorleken. Det är väsentligt för en person med synproblem.

Även om man har perfekt syn kan det ibland vara svårt att se, till exempel om man använder en mindre enhet, exempelvis mobiltelefon eller PDA, sitter i en dålig ljusmiljö eller är trött och stressad.

Personer med kraftigare synskador räknas som funktionshindrade. Dessa användare har många olika typer av hjälpmedel. Till exempel skärmläsare som förmedlar det som visas på skärmen via en talsyntes och/eller en punktskriftsdisplay vilket gör att användaren kan ”lyssna” eller ”känna” på webbplatsen. Skärmläsare för synskadade skiljer sig från skärmläsare för dyslektiker. En gravt synskadad behöver få struktur, bilder och grafiska objekt presenterade genom skärmläsaren. För att det ska fungera krävs det att webbplatsen är tekniskt tillgängligt konstruerad.

Hur många berörs?

Det är svårt att exakt säga hur många personer som har problem att använda en webbplats på grund av bristande tillgänglighet.

Följande siffror visar dock att det rör sig om ett mycket stort antal potentiella användare med avvikande förmåga:

Dyslektiker	600 000
Synskadade	175 000
- varav blinda	14 000
Dövblinda	1 200
Rörelsehindrade	600 000
Reumatiker	800 000
Svårt tal- och språkskadade	40 000
Personer med Neuropsykiatriska/neuropsykologiska problem (DAMP/ MBD, MPD, ADHD, autism)	120 000
Personer med begåvningsnedsättning	400 000
- varav utvecklingsstörda	40 000
- - varav gravt utvecklingsstörda	16 000
Hörselskadade	780 000
Döva	14 000
- varav födda döva	10 000

Källa: Hjälpmedelsinstitutet

Cirka 1,3 miljoner människor i Sverige har någon form av funktionshinder. Och om vi då vill hitta en siffra på hur många som kan tänkas ha problem att använda Internet tillkommer en rad grupper. Exempelvis människor med svenska som andraspråk, äldre användare, teknikovana användare, och de som har koncentrationssvårigheter. Dessutom bör vi räkna in de personer som har problem i olika situationer, exempelvis för att de för tillfället använder en mindre enhet (exempelvis mobiltelefon) eller sitter i en dålig ljus- eller ljudmiljö. Sammantaget är detta en stor och disparat grupp människor som i dag inte utan besvär kan använda Internet. Man kan fråga sig hur en ”normalanvändare” egentligen ser ut.

Funka Nu AB

Funka startade som ett projekt inom handikapprörelsen. I dag är Funka marknadsledande inom området tillgänglighet med 80 procent av Sveriges myndigheter som kunder. Sedan år 2000 är vi ett privatägt bolag och vår nära relation till handikapprörelsen innebär en unik kvalitetskontroll.

Funkas arbete sätter normer för utveckling och analys samt utformar krav vad gäller tillgänglighet. Vi finns med i de flesta internationella arbetsgrupper av betydelse och genomför regelbundet egna undersökningar. Funka driver därmed tillgänglighetsfrågan aktivt både i Sverige och EU.

Funkas konsulter har varit med och tagit fram Handikappombudsmannens riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning och Vervas Vägledning för 24-timmarswebben. I Vägledningen har vi inarbetat Funkas metodik i avsnittet om tillgänglighet. Funka har dessutom drivit fram rekommendationer kring snabbkommandon och ikoner.

Funka är EPiServer Solution Partner, Microsoft Partner och Adobe Certified Training Provider. Vi står bakom Funkaportalen, en mötesplats för funktionshinderfrågor.

Bolagsfakta

Styrelsens säte: Stockholm

Styrelsen består av: Jan Friedman (ordförande), Mats Wennberg, Lennart Engelhardt och Johan Jakobsson.

Antal anställda: 13

Omsättning 2008: 13 MSEK

www.funkanu.se