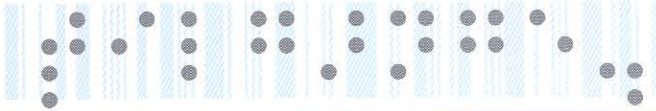


# Tilgængelighed



... i C-dur eller A-mol?

Af Lars Ballieu Christensen, rådgiver, Ph.D., cand.comm. (lbc@sensus.dk)

Nu har vi snart talt om tilgængelighed og tilgængeligt webdesign i 10 år. I en række lande – fx Storbritannien, Italien, Spanien og USA – har man indført lovgivning for at sikre tilgængeligheden til nye IT-løsninger, og det ser ud til at hjælpe.

I Danmark er det mest blevet ved snakken. Vi har diskuteret problemerne, givet hinanden ret i, at det er urimeligt at handicappede brugere ikke kan anvende web'en som alle andre og holdt konferencer om »Alles adgang til informationssamfundet« og »Offentlig eTilgængelighed.«

Skiftende regeringer har udgivet et utal af handlingsplaner om IT og handicap, og ministrene er troligt mødt op til alle konferencerne og har talt om behovet for at tænke i tilgængelighed. Lige meget har det hjulpet.

Det er fortsat snarere undtagelsen end reglen, at danske netsteder er tilgængelige, og der er intet der tyder på, at situationen ændrer sig. EU opfordrer nu medlemslandene til at gøre noget ved problemet og truer med at indføre fælles lovgivning på området, hvis der ikke sker noget indenfor et par år.



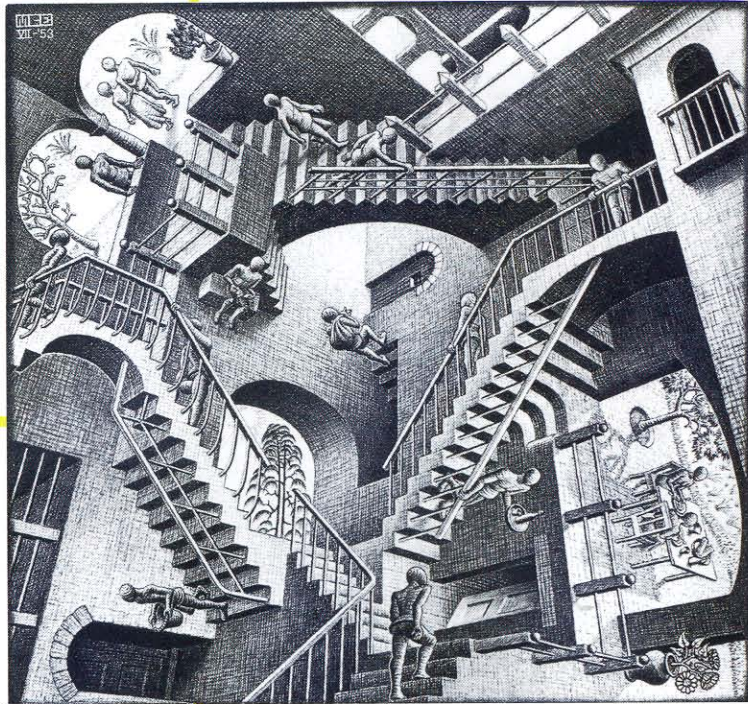
... med nye farver?

## En utilgængelig web

Tilgængelighed på Internettet er et spørgsmål om at give flest mulige mennesker i flest mulige situationer og fra flest mulige browser-teknologier adgang til web'en. Web'en skal være tilgængelig uanset eventuelle funktionsnedsættelser og uanset hvilken teknologi, man anvender.

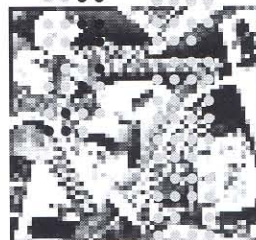
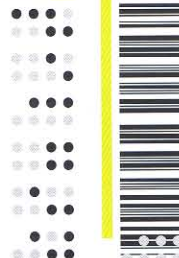
Internettet er et dynamisk medium, og vi kan ikke gøre os særlig mange antagelser om målgruppen.

Det eneste vi ved er, at den ikke er ensartet. Sandsynligvis anvender brugeren en computer med en af de mere end 1.000 forskellige browsere og browserversioner, som er i omløb. Men det kan lige så vel være, at brugeren anvender en PDA eller en SmartPhone, ligesom vi ikke kan være sikre på, at brugeren har en mus eller et andet pegeredskab.



Tilgængelighed forudsætter et informations-indhold, som tåler de evige transformationer, når indhold skilles fra form og genfødes – for nye modtagere – i nye, ukendte varianter af konkrete repræsentationer.

Et problem på vej mod 10 år



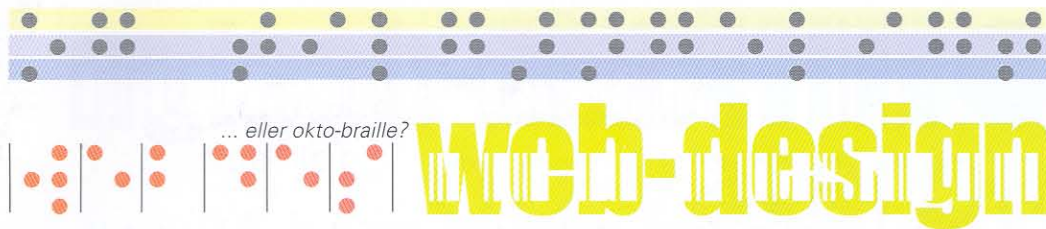
... med ny ringe-tone?


Hvis brugeren anvender en computer, ved vi ikke, om det er en Windows-PC, en Macintosh, en Linux-baseret computer eller noget helt fjerde, ligesom vi ikke ved, om brugeren har en meget stor skærm med høj opløsning eller en mindre skærm med lavere opløsning.

Vi ved ikke, om brugeren har alle sine sanser i behold, om vedkommende har sin fulde førlighed, eller om brugeren befinder sig i en situation, som gør det umuligt at anvende visse sanser.

Eksempelvis ved vi ikke, om brugeren er blind, døv eller læsesvag. Vi ved heller ikke, om brugeren kører bil og bruger en talestyret browser for ikke at skulle flytte blikket fra trafikken. Vi ved ikke, hvilke skrifttyper og skriftstørrelser brugeren foretrækker, og vi ved ikke, om kontrasterne på netstedet passer brugeren.

Vi ved heller ikke, om brugernes browsere understøtter scripts; det vurderes at op mod 15% af samtlige brugere anvender browsere, som ikke understøtter scripts



lighed  og

# tilgængeligt web design



## – Et problembarn på vej mod 10 år

eller har slået scripts fra i deres browser af sikkerhedsmæssige eller andre årsager.

Vi ved altså ikke særlig meget om målgruppen. Alligevel forudsætter langt de fleste netsteder, at brugerne er meget ensartede: Vi antager ofte, at brugerne anvender en Windows-baseret computer med en af de seneste versioner af Microsoft Internet Explorer, at de bruger en mus og at deres skærm har en fast opløsning på fx 800x600 pixels.

Vi går ud fra, at et lækkert visuelt design med små forskelle i farvenuancerne tilfredsstiller alle brugerne. Vi går også ud fra, at alle brugere har glæde af audio- og video-indhold, dokumenter i pdf-format, flash præsentationer og forskellige script-funktioner.

Resultatet er et Internet, som er utilgængeligt for en meget stor del af de potentielle brugere. Et forsigtigt skøn er, at op imod 25% af alle brugere på nettet oplever tilgængelighedsproblemer af forskellig art.

Værre er det, at problemerne vender den tunge ende nedad: Langt den overvejende del af de mennesker, som i dag oplever tilgængelighedsproblemer, er mennesker med funktionsnedsættelser.

### Problemet kan næppe tales væk

Utilgængelighed på Internettet er altså et stort problem. I dag er det snarere undtagelsen end reglen, at et netsted er tilgængeligt, hvilket er blevet bekræftet af en lang række undersøgelser gennem tiden. Dette på trods af, at der findes gode retningslinjer for tilgængeligt webdesign, at de skiftende regeringer siden 1996 har erkendt problemerne og ønsket at gøre noget ved dem, og – ikke mindst – at der synes at være meget få argumenter for og mange argumenter imod at udvikle utilgængelige netsteder.

Med vedtagelsen af FNs standardregler om lige muligheder for handicappede, forpligtede det danske folketings medlemme allerede i 1993 til at sikre adgangen til information.

Siden da er beslutningen blevet fulgt op af skiftende regeringer, senest i regeringens handlingsplan »Handicap ingen hindring« fra 2003, der bl.a. har som mål at styrke og systematisere indsatsen »som fremmer it- og tele-tilgængeligheden generelt i det danske samfund.«

IT- og Telestyrelsen har i en årrække henstillet til offentlige myndigheder, at man overholder retningslinjerne for tilgængeligt design og tilgængelighed er blevet indarbejdet som et kriterium i den årlige »Bedst-på-nettet« vurdering.

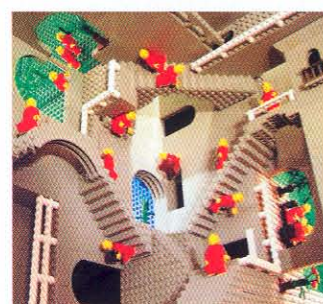
Noget krav er det dog ikke blevet til, og kriteriet bliver da også håndteret noget lemfældigt af de 28 institutioner, som var indstillet til at modtage en pris for deres netsteder i forskellige kategorier. I den seneste test fra 2004, overholdt *ingen* af dem retningslinjerne for tilgængeligt design.

Til gengæld var der syntaksfejl i HTML/CSS koden i *samtlig* nominerede netsteder.

I EU blev webtilgængelighed en målsætning i regeringsbeslutningen om eEurope i 2000, og er siden blevet indarbejdet i de forskellige EU-initiativer e-Accessibility, e-Government og e-Inclusion.

Det europæiske Råd vedtog i 2003 en resolution om forbedring af handicappedes adgang til videnssamfundet, hvori Rådet bl.a. opfordrer medlemsstaterne til at arbejde for at fremme anvendelsen af de internationale retningslinjer for tilgængeligt webdesign.

Senest har EU Kommissionen i september 2005 offentliggjort en plan, som skal forbedre tilgængeligheden til informations-samfundet for ældre og handicappede indenfor to år.



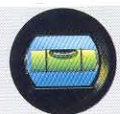
Verdenskunsten versioneret for maximal taktil tilgængelighed – med legoklodser og små lego-mænd.

Hvis planen ikke hjælper, truer Kommissionen med et indføre lovgivning på området.

### Utilgængelighed skyldes manglende viden

Oftest er utilgængelighed et resultat af manglende viden. Kunderne skriver krav om tilgængelighed ind i kravspecifikationen, og leverandørerne hævder selvsikkert, at det kan de sagtens overholde.

I de allerfleste tilfælde ender det med en situation, hvor kunden ikke helt ved, hvilke konkrete krav man skal stille til leverandøren og hvorledes man kan verificere dem.



## – Et problembarn på vej mod 10 år

Leverandøren har på sin side sandsynligvis kun en vag formodning om implikationerne af tilgængelighed. Og når deadline nærmer sig, er begge parter mere end villige til at glemme alt om tilgængelighed.

Som nævnt findes der anerkendte retningslinjer, som sikrer en meget høj grad af tilgængelighed. I Danmark, EU, Canada og Australien er man enige om at følge retningslinjerne for tilgængeligt webdesign fra World Wide Web Consortium (W3C). Således har eksempelvis den danske IT- og Telestyrelse anvendt W3C retningslinjerne som grundlag for sit arbejde med at sikre tilgængeligheden til offentlige netsteder.

Tilsvarende danner W3C retningslinjerne grundlaget for bl.a. Sensus' rådgivning og information om tilgængelighed på Internettet.

Retningslinjerne indeholder en række kontrolpunkter, og hvert kontrolpunkt er forsynet med en prioritet. W3C har defineret disse prioriteter ud fra punktets betydning for tilgængeligheden:

### Prioritet 1:

Disse kontrolpunkter *skal* opfyldes. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det være umuligt for en eller flere grupper at få adgang til informationen i på netstedet.

### Prioritet 2:

Disse kontrolpunkter *bør* opfyldes. Hvis dette ikke er tilfældet, vil en eller flere grupper have besvær med at få adgang til informationen på netstedet.

### Prioritet 3:

Disse kontrolpunkter *kan* med fordel opfyldes. Hvis dette ikke er tilfældet, kan en eller flere grupper have svært ved at få adgang til informationen på netstedet.

Indenfor EU er den generelle holdning, at hjemmesider *bør* overholde samtlige prioritet 1 og 2 krav. Men al erfaring viser, at gode hensigter ikke skaber resultater. Prioritet 1 og 2 kravene er uomgængelige og *skal* gennemføres, hvis man vil opnå tilgængelighed.

### Sikring af tilgængelighed

Retningslinjer alene er dog ikke nok. Som ejer af et netsted er man nødt til at have en proces, som sikrer at netsteder udvikles i overensstemmelse med retningslinjerne og at de vedbliver med at være tilgængelige, når de er i drift. I den sammenhæng er det langt fra nok, at man underkaster sit netsted en tilgængelighedstest umiddelbart inden netstedet sættes i drift.

På baggrund af mine erfaringer med test af flere end 300 netsteder anbefaler jeg, at man indarbejder webtilgængelighed så tidligt i et projekt som muligt, og helst allerede på idé-stadiet. Jeg anbefaler desuden, at tilgængelighed integreres som et element – og dermed et krav – i organisationens service- og kommunikationsstrategi.

Dette vil i mange tilfælde betyde, at den øverste ledelse bliver nødt til at forholde sig til webtilgængelighed og eksempelvis definere webtil-

gængelighed som et strategisk mål.

Dernæst bør man formulere en tilgængelighedspolitik, som dækker organisationens netsteder og øvrige internetbaserede tjenester.

Når man går i gang med et nyt netsted eller en ny version af et eksisterende netsted, bør man indarbejde tilgængelighed i kravspecifikationen. Man bør sikre, at leverandøren har de nødvendige kompetencer indenfor tilgængelighed eller har allieret sig med en partner, som har.

Efterhånden som projektet skrider frem, bør man sikre, at den underliggende teknologi er tilgængelig, ligesom man bør foretage en vurdering af det nye netsteds design. Endelig bør man underkaste netstedet en formel test for tilgængelighed inden man sætter det i drift og løbende lade det teste.

I det fleste tilfælde vil det være en god idé at anvende en uvildig tredjepart til at forestå vurderingerne og de forskellige tilgængelighedstests.

### Automatiserede tests

Vil man have en idé om omfanget af problemet på sit eget netsted kan man anvende et valideringsværktøj. De findes i stort tal på nettet, enten som netjenester, browser-plug-ins eller som programmer man installerer.

Valideringsværktøjer er ofte gode redskaber til at teste tilgængeligheden, men de kan ikke stå alene. Et produkt som Bobby fra Watch-

Fire tester kun 20–25% af koden på et netsted, og der er en masse områder, som værktøjerne ikke kan teste. Årsagen er blandt andet, at en stor del af retningslinjerne for tilgængeligt design ikke lader sig automatisere og at de automatiske valideringsværktøjer kun forholder sig til en delmængde af koden på et netsted.

Automatiske valideringsværktøjer klassificerer oftest sine resultater i tre forskellige kategorier:

- 1 Indiskutable brud retningslinjerne for tilgængeligt webdesign, fx at en illustration mangler en alternativ tekstlig beskrivelse eller at en frame ikke har en titel.
- 2 Potentielle brud på retningslinjerne for tilgængeligt design, som skyldes at man anvender bestemte teknologier.
- 3 Generelle advarsler, som ikke skyldes noget specifikt på netstedet, men som man alligevel er nødt til at forholde sig manuelt til.

At hævde, at et netsted er tilgængeligt – blot fordi Bobby ikke kan finde fejl i den første kategori er derfor forkert. Man kan anvende et automatisk valideringsværktøj til at bevise, at et netsted indeholder brud på retningslinjerne, men man kan ikke anvende det til at bevise, at man overholder retningslinjerne.

Hvis man ikke har lyst til at give sig i kast med at test selv, kan man også sende en mail til gratis-tjek@sensus.dk og anmode om at få foretaget et gratis tjek.