

ALLE SKAL MED?

MIRIAM E. N. BEGNUM
HØGSKOLELEKTOR, HØGSKOLEN I GJØVIK

Dagens Norge blir mer og mer digitalt. Vi er et eSamfunn, med stadig flere eTjenester (nett) og mTjenester (mobil). I Norge ønsker vi at alle borgere ha like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse. I 2008 lovfestet derfor politikerne at IKT-løsninger rettet mot den norske allmennheten skal være universelt utformet. Vips er det lovpålagt krav for å sikre at alle kan bruke digitale kommunikasjons- og interaksjonsløsninger. Dette høres flott ut. På papiret. Men hva er egentlig universell utforming av IKT? Avklaringer som har kommet både snevres inn og vanner ut betydningen. Vil vi ha alle med, må vi nok sette krav som sikrer dette i praksis – ikke bare på papiret.

Den vanlige definisjonen på universell utforming er når produkter og miljøer kan brukes av alle mennesker (så langt det lar seg gjøre) uten behov for ytterligere tilpasninger eller spesialløsninger. Hvis vi ser nærmere på Norsk lovtekst (LOV-2008-06-20-42) finner vi at 1) kravet om universell utforming kun gjelder hovedfunksjonaliteten til en virksomhet, 2) det er ikke nødvendig at "alle" skal kunne benytte løsningen, bare "flest mulig" og bare så lenge det ikke blir en uforholdsmessig byrde for virksomheten og 3) "tilrettelegging" likestilles som et alternativt til universell utforming – altså at det er greit med spesialløsninger. Betydningen av universell utforming blir altså vannet ut.

I 2013 kom en forskrift for å avklare hva som ligger i universell utforming av IKT (FOR-2013-06-21-732). Her spesifiseres det at av IKT-løsninger er det kun automater og

nettløsninger som favnes av loven! Plikten snevres altså inn. I dagens eNorge, der tjenester og kundereiser går på tvers av plattformer, ulike medier og kanaler, virker dette gammeldags.

Videre sier forskriften at universell utforming av automater og nettløsninger sikres gjennom at bestemte standarder og retningslinjer oppfylles. Men i forskningen er det brukertestet i praksis nettløsninger som følger kravene. Og der har vi funnet ut at oppfyllelse av kravene ikke sikrer universell utformede nettløsninger! Kravene sikrer nok at en nettløsning er mulig å bruke for de aller fleste. De gjør blant annet at avansert hjelpemiddelteknologi klarer å lese og omforme innholdet i et nettsted (for eksempel forstørre tekst, lese tekst høyt og beskrive bilder). Kravene sikrer imidlertid ikke en brukervennlig tjeneste.

Dersom noe er universelt utformet, så bør det vel være både mulig å bruke og bra å bruke (brukervennlig) for alle potensielle brukere? I så fall må man vite hvem brukerne er og hvilke behov de har først. Deretter kan man designe og utforme en løsning som favner flest mulig, best mulig. Det er dette som kalles brukersentrert design. Kontakt med brukere og brukertesting av løsninger er standard. Forståelse og empati med brukerne er sentralt – ikke krav.

Dersom man fokuserer spesielt på funksjonshemmede, eldre eller andre marginaliserte brukergrupper kalles dette gjerne inkluderende design. Men jeg skal

fortelle dere en hemmelighet: inkluderende design og brukersentrert design er i bunn og grunn det samme! Forskjellen er hvilke brukergrupper som inkluderes og får fokus. Forskning peker i retning av at dersom man har en brukersentrert designprosess, så oppnår man høyere brukskvalitet i endelige løsninger. For alle.

IKT-løsninger er typisk veldig forskjellig fra hverandre; med ulike funksjonalitet og formål. Det er det vanskelig å fokusere på generelle krav og en fast måte for å måle eller sjekke om universell utforming er på plass. Dette kan forklare hvorfor innholdet i det lovpålagte kravet om universell utforming av IKT både snevrer inn og vanner ut.

I stedet for å fokusere på krav og retningslinjer, så bør vi derfor heller fokusere på bruk i praksis. Hvis en bryter-bruker må trykke på piltasten 50 ganger etter hverandre for å navigere dit hun vil, er det ok? Eller om en sterkt synshemmet bruker 1 time på noe som for andre tar 2 minutter – er dette greit? Og hva hjelper det å kunne bestille teaterbilletter hvis det ikke går an å komme inn på teateret? Hvor ubrukelig kan en tjeneste være for noen og likevel regnes som god nok for alle?

Politikerne i Norge har valgt å ikke stille krav til hvordan prosessen med utforming av løsninger skal foregå. Jeg tror det er et feilgrep. Virksomheter er i dag ikke pålagt verken brukersentrering eller brukertesting. De er heller ikke lovpålagt å sjekke eller sikre at en nettløsning er noenlunde brukervennlig for alle i praksis. I stedet sender lovverket et signal om at det er tilstrekkelig dersom hovedfunksjonaliteten i nettløsninger er kodet etter satte retningslinjer. Men å påstå at dette fører til universelt utformede IKT-løsninger i det norske eSamfunnet blir feil.

Det har det siste halvåret vært en del debatt i media fra ulike fagmiljøer og eksperter, der man snakker om hvor bra – eller mangelfullt – lovverket på universell utforming egentlig er. Debattene kommer til å fortsette. Implementeringen av lovverket kommer sikkert til å utredes. Tenker politikerne da å telle opp prosent nettsider som har oppnådd de lovpålagte kriteriene, tro? Er det resultatmålet de ser for seg? I så fall bør de revurdere. De fleste nordmenn med funksjonshemminger sier ja takk både til jobb og til økt selvstendighet. Fordi de er akkurat som oss. Fordi de er oss. Mer digitalisering bør føre til mer inkludering og en enklere hverdag. For oss alle.