

Delta i digitala möten

Hörseltillgänglighet i digitala möten – för deltagare

Inledning

Hörseltillgängliga digitala möten är ofta en utmaning. Det behövs både kunskap och förberedelser hos såväl deltagare som arrangörer. Tekniken utvecklas hela tiden men behovet av hörseltillgängliga möten förändras inte om alla ska kunna vara fullt delaktiga.

Vi börjar med att gå igenom några vanliga ord och begrepp som förekommer i texten.

- *Enhet* – en dator, surfplatta eller smartphone som kan användas för att ansluta till ett digitalt möte.
- *Mötesplattform* – den internetbaserade tjänst som används för mötets digitala kommunikation i ljud, bild och text. Vanliga mötesplattformar är Zoom och Teams.
- *Digitala möten* – deltagarna sitter på olika platser och kopplar upp sig mot en gemensam mötesplattform.
- *Hybridmöten* – några deltagare sitter i samma fysiska rum medan andra deltar individuellt från andra rum eller olika platser. Alla deltagare kommunicerar via en gemensam mötesplattform.
- *Personliga hörhjälpmedel* – exempelvis hörapparater eller andra individuellt anpassade hjälpmedel.

Hörseltillgänglighet

För att ett digitalt möte ska vara hörseltillgängligt finns det saker som både arrangör och deltagare bör känna till och ibland behöver testa i förväg. Här är det viktigaste:

- Mötesdeltagare med personliga hörhjälpmedel rekommenderas att i förväg ta reda på hur dessa hjälpmedel ska anslutas och användas tillsammans med den enhet som ska användas i mötet.
- Arrangörer behöver aktivt välja en mötesplattform som erbjuder god tillgänglighet och känna till vilka inställningar som eventuellt behöver göras för tolkning och textning.
- Alla som deltar i eller arrangerar någon form av digitala möten måste veta hur man använder mikrofon och kamera på ett hörseltillgängligt sätt.
- Det behövs även kunskap om olika former av visuellt stöd såsom textning, skrivtolkning eller teckenspråkstolkning.

Mikrofonvett

Mikrofoner och mikrofonanvändning påverkar ljudkvaliteten i alla digitala möten. Avståndet mellan talarens mun och mikrofonen är helt avgörande för ljudkvaliteten.

Välj mikrofon

Välj mikrofon med eftertanke och testa alltid i förväg hur den fungerar tillsammans med övrig teknik. Vanligen finns det en inbyggd mikrofon i de digitala enheter som brukar användas i digitala möten. Nackdelen med sådana mikrofoner är att de oftast tar upp ljud lite för långt ifrån munnen och dessutom fångar upp mer omgivningsljud.

Ett mer hörseltillgängligt alternativ är att i stället välja en extern mikrofon som kan placeras på ett bättre sätt. Bra exempel är huvudburna mikrofoner på headset, fristående bordsmikrofoner eller så kallade myggor. Sådana externa mikrofoner ansluts antingen trådlöst eller med sladd till den enhet som används i mötet. Kontrollera i mikrofonens manual hur det går till.

Mötesplattformar kan ibland känna av vilka mikrofoner som finns anslutna och automatiskt välja det bästa alternativet, men ibland måste du manuellt ställa in vilken mikrofon som ska användas. Testa om möjligt i förväg hur din mikrofon fungerar i praktiken, det förenklar för både deltagare och arrangör om du vet det innan mötet startar.

Använda mikrofon

För god ljudkvalitet i ett digitalt möte är grundregeln att mikrofonen är avstängd utom när du själv ska tala. Då blir ljudkvaliteten bättre för alla. Oftast kan deltagare själva sätta på och stänga av sin mikrofon. Ibland får mötets administratör hjälpa till med detta.

Som mötesdeltagare bör man tänka på var man sitter under mötet. Ljudmiljön är viktig och eventuella omgivningsljud riskerar att störa mötet när mikrofonen måste vara påslagen. Undvik att sitta på exempelvis ett café eller annan plats med mycket ljud runtomkring.

Det förekommer ibland att deltagarmikrofoner är avstängda som mötesstandard och endast den som är föredragande är aktiv talare. Detta är vanligast vid föreläsningar av typen *webbinarium*.

Kameravett

Många med nedsatt hörsel kompletterar mer eller mindre medvetet med avläsning av ansikte och läppar på den som talar och därför är det viktigt att ansiktet syns bra i bild. Att se ansiktet på den som talar är förstås också trevligt för alla i ett digitalt möte.

Välja kamera

Vissa enheter har en inbyggd kamera men det förekommer också att man har en extern kamera. Det spelar ingen roll vad som används men ta reda på hur den aktiva kameran fungerar och kontrollera i förväg att hela ditt ansikte syns bra i bild när du sitter på plats.

Belysning och bakgrund

Tänk på belysningen, sitt inte med en ljuskälla eller ett fönster bakom dig, sådant motljus kan göra att övriga deltagare bara ser dig som en skugga. Dra för gardiner eller fäll ner persienner om det behövs. Eventuellt kan du behöva vrida på skärmen eller byta plats för att bilden ska bli bra. Är det mörkt i rummet behövs kanske en lampa som lyser upp ansiktet, ljuset från datorskärmen räcker oftast inte. I vissa mötesplattformar finns inställningar för att justera ljuset på din kamerabild. Välj om möjligt en lugn bakgrund, t ex en enfärgad vägg. Ett annat alternativ är att om möjligt välja virtuella bakgrunder av något slag genom att ändra inställningarna i mötesfönstret. Hur du gör detta finns beskrivet i mötesplattformens egen manual.

Lyssna rätt

I begreppet hörseltillgänglighet ryms självklart också hur alla berörda ska höra så bra som möjligt i det digitala mötet. För hörselskadade handlar det nästan alltid om olika typer av hörhjälpmedel som är mer eller mindre personligt anpassade. Behov, förmåga och preferenser skiftar och var och en måste hitta den lösning som ger bäst delaktighet. En del personer föredrar i stället att syssna, det vill säga "lyssna med synen" vilket innebär att i första hand använda visuellt stöd som exempelvis teckenspråkstolkning, mer info om det finns i avsnittet om tolkmetoder.

Högtalare

Datorer eller andra enheter som brukar användas till digitala möten har vanligtvis någon form av högtalarfunktion. Högtalarljud enbart räcker dock inte för god hörseltillgänglighet för alla.

Hörlurar

Genom att ansluta hörlurar trådlöst eller med sladd till den enhet som ska användas i mötet blir ljudkvaliteten ofta bättre. Individuella förutsättningar påverkar om hörlurar fungerar att sätta utanpå hörapparater eller om det är bättre att ta av hörapparaterna och sätta hörlurarna direkt mot örat. Hörlurar som trycker mot hörapparat och öra kan orsaka smärta vid längre möten så här gäller det att välja utrustning som är både bekväm och funktionell för den enskilda individen.

Hörslinga/T-slinga

För personer vars hörapparater har så kallad t-spole finns möjligheten att få riktigt bra ljud genom att lyssna via en halsslinga som ansluts direkt till datorn. Finns det en hörslinga fast installerad i ett mötesrum där flera deltagare befinner sig under ett hybridmöte ger det också ett mycket bra ljud i det fysiska rummet. Förutsättningen är då att alla mikrofoner är kopplade till hörslingan.

Streaming

Många hörapparater och andra hörhjälpmedel kan idag parkopplas med hjälp av bluetooth så ljudet kan streamas direkt från dator eller annan enhet till hörhjälpmedlet. I vissa fall behövs någon form av extern streamer. Hur det går till att parkoppla ett hörhjälpmedel med en dator eller annan digital enhet brukar finnas beskrivet i hörhjälpmedlets manual.

Tolkmetoder

För hörseltillgängliga digitala möten är det nödvändigt att erbjuda någon form av visuell tolkning av det som sägs. Det finns flera olika tolkmetoder och vilket alternativ som är bäst beror först och främst på individuella behov. Följande tolkmetoder är aktuella för hörseltillgängliga möten:

- Skrivtolkning
- Teckenspråkstolkning
- TSS-tolkning (Tecken Som Stöd)

Skrivtolkning

Skrivtolkning sker i realtid av särskilt utbildade skrivtolkar som omvandlar tal till text. I exempelvis mötesplattformen Zoom kan texten visas som undertext i om tolkarna kan ansluta sin programvara direkt till mötesplattformen. Detta överenskomms i så fall vid tolkbeställningen.

Ett annat alternativ är att skrivtolkarna ger deltagarna en särskild skrivtolkslänk. Denna länk kan skickas ut i förväg eller delas under mötet i chattfunktionen eller som textmeddelande/sms. Genom att öppna denna länk kan textningen visas på en extern skärm eller i ett eget fönster på datorskrärmen.

Teckenspråkstolkning

Teckenspråket är ett visuellt språk med helt egen grammatik som vuxit fram i olika dövgrupper. I Sverige är svenskt teckenspråk ofta modersmål för döva och används som andraspråk av vissa hörselskadade. Teckenspråkstolkare ansluter till mötet och tolkanvändare kan sedan låsa tolkens kamerabild eller välja en särskild teckenspråksvy så tolken alltid är synlig. Teckenspråkstolkarna kan tolka tal till teckenspråk och tvärtom.

TSS-tolkning

TSS betyder Tecken Som Stöd och bygger på enskilda tecken från svenskt teckenspråk. TSS kallas ibland även för *tecknad svenska* eftersom det följer det talade svenska språkets ordföljd och grammatik. Personer som blivit hörselskadade i vuxen ålder föredrar ofta TSS framför teckenspråk. TSS-tolkare ansluter till mötet och tolkanvändare kan sedan låsa tolkens kamerabild eller välja det som kallas för teckenspråksvy så tolken alltid är synlig.

Boka och använda tolk

Först avgörs vilken eller vilka tolkmetoder som behövs i det aktuella mötet. Tolkar bokas och bjuds därefter in till mötet för att kunna höra och se allt som händer.

För att TSS-tolkar och teckenspråkstolkar ska synas hos deltagande tolkanvändare behöver de få tolkbehörighet som kan behöva ställas in i mötesplattformen. Tänk också på att när teckenspråkiga mötesdeltagare har ordet måste det finnas möjligheter för tolken att se vad deltagaren tecknar för att sedan tolka till tal för hörande deltagare. Tolkar har ofta bra kunskap om vad som behöver göras i olika mötesplattformar och det är alltid bra att ta kontakt i god tid för att diskutera förutsättningar och möjligheter.

Tolkar deltar inte aktivt i mötet och det kan vara bra att veta att de har tystnadsplikt.

Automatisk undertextning

Autotextning är ingen tolkmetod utan en enklare stödfunktion som finns inbyggd i många plattformar, men den kan behöva aktiveras av mötesarrangören och/eller deltagaren för att fungera. Det som sägs i mötet textas automatiskt och en textremsa visas på skärmen. Tekniken bakom autotextning blir bättre och bättre men autotextning kommer under överskådlig framtid att ha svårigheter dialekter och vissa röster. Autotextning kan ändå fungera som nödlösning om professionell skrivtolkning saknas.

I mötesplattformen brukar funktioner för textning aktiveras med en symbol för CC (Closed Caption). Kontrollera i förväg att du vet hur du slår på textningen om den inte kommer upp automatiskt. Du kan också behöva välja språk för den automatiska textningen.

Digitala möten – tips

Tekniska problem uppstår ibland. Det kan bli problem hos den enskilda deltagaren, hos arrangören, i själva mötesplattformen eller kanske internetanslutningen. När något händer är det viktigt att försöka lösa problemet så gott det går. För en deltagare kan det hjälpa att logga ut ur mötet och sedan logga in igen. För en arrangör kan det vara lämpligt att ajournera mötet några minuter för att försöka reda ut problemet.

Tips för deltagare

För dig som är deltagare är det viktigt att du själv ser, hör och kan hänga med. Anmäl alltid eventuella tolkbehov i förväg så arrangören hinner boka tolk. Som deltagare rekommenderas du att kontrollera hur dina personliga hörhjälpmedel ansluts till den enhet du använder.

Ta vid behov reda på hur textning eller tolkfönster fungerar i den mötesplattform arrangören valt. Tänk också på att din egen närvaro ska vara tillgänglig för andra. Tala tydligt och använd en mikrofon nära munnen som du stänger av när du inte talar. Se till att ha bra belysning och en rätt vinklad kamera så alla som deltar i mötet kan se dig ordentligt. På så sätt kan du bidra till en bättre upplevelse för alla.

Deltagare i digitala möten

Här går vi igenom hur du kan förbereda dig och vad du kan göra för att dina digitala möten ska fungera så bra som möjligt. Du får lite mer kunskap om hörselsmart teknik som kan användas i digitala möten och hur du som deltagare kan ställa in olika tolkfunktioner eller autotextning i några vanliga mötesplattformar. Till sist går vi igenom några av de teknikproblem som ibland uppstår och du får konkreta tips för hur du kan försöka lösa dem.

Förberedelser

Digitala möten gör det möjligt att delta på ett möte från nästan vilken plats som helst bara det finns en internetansluten digital enhet av lämpligt slag. För god hörseltillgänglighet är det bra att förbereda och planera vissa saker lite extra.

Tänk till exempel igenom vilken enhet som ska användas i mötet. Det finns några funktioner som är extra viktiga och både användarvänlighet och hörseltillgänglighet kan skilja sig åt beroende på om du väljer att använda en dator, en surfplatta eller en smartphone. Läs mer om det i avsnittet *Hantera din utrustning*.

Meddela redan vid anmälan till mötet vilka tolkbehov du har så arrangören hinner boka eventuell tolk och även välja en mötesplattform som erbjuder bra tillgänglighetsfunktioner. Berätta gärna hur vanligt det är med hörselnedsättning så arrangören blir uppmärksam på att det sannolikt är många fler som gynnas av möten som genomförs på ett hörseltillgängligt sätt. Det kan gälla så grundläggande saker som att använda kamera och mikrofon på rätt sätt, något som alla i mötet brukar uppskatta.

Hörseltillgänglighet är viktigt för väldigt många men glöms ändå ofta bort eftersom det inte syns lika tydligt vad som behövs. Det är egentligen inte konstigare än att det ska finnas hiss för att rullstolsburna ska kunna delta på ett möte tre trappor upp.

Delta på webinarium

Ett webinarium är en form av digitalt möte där deltagarna har en mer passiv roll som publik eller åhörare. Vi tar kort upp det här eftersom det finns vissa skillnader jämfört med vanliga interaktiva digitala möten.

Vid ett webinarium är det vanligt att mikrofoner och kameror är avstängda från början. Endast föredragshållare eller paneldeltagare syns i bild och har aktiva mikrofoner. Som deltagare får du vanligen använda mötesplattformens chatt eller en särskild funktion för frågor och svar. Exakt hur det ska fungera är det arrangören som avgör. Du som deltagare behöver även här förbereda ditt eget lyssnande och självklart anmäla behov av tolkning och/eller textning.

Hantera din utrustning

Börja med att bestämma vilken enhet du ska använda i mötet. En dator ger ofta fler inställningsmöjligheter, men du kan använda en surfplatta eller en smartphone om det är vad du har. En stor skärm ger dock fler möjligheter än en liten. Internetanslutningen ska vara så stabil som möjligt. Om det inte finns bra WiFi kan du försöka att ansluta med kabel i stället. Det kan vara väldigt praktiskt med en extra skärm eller enhet för eventuell skrivtolkning.

Här följer en kort beskrivning av de enheter som vanligen används i digitala möten.

Dator: Vilken dator som helst fungerar. Stationär eller laptop, PC eller Mac spelar ingen roll. Lär dig koppla in extra tillbehör och personliga hörhjälpmedel trådlöst eller med sladd. Det brukar stå i tillbehörens manualer hur du ska göra.

Surfplatta: Finns i olika fabrikat och storlekar. Det spelar ingen roll vilken typ du har så länge du vet hur den fungerar i praktiken och hur du kopplar in trådlösa tillbehör eller hörhjälpmedel.

Obs! Det finns även enklare så kallade läsplattor som är konstruerade främst för läsning av e-böcker. Sådana läsplattor kan normalt inte användas i digitala möten eftersom skärmen har stora begränsningar vad gäller att visa rörligt innehåll från internet.

Smartphone: En smartphone har funktioner som gör att den nästan fungerar som en dator. Exempel på smarta telefoner är iPhone och Samsung som finns i många varianter. Det är viktigt att du är bekant med din egen modell och vet hur den fungerar. Var beredd på att vissa mötesfunktioner kan vara lite svårare att använda, eller kanske inte fungerar alls om du ansluter med en smartphone. Detta beror på den begränsade skärmstorleken och den anpassning som görs till mobilt format och mindre skärm. Mötesplattformarna har ibland egna appar som du kan behöva ladda ner till din smartphone. Du får i så fall meddelande om detta när du försöker ansluta till ett möte. Testa gärna i förväg om det är första gången.

Oavsett vilken typ av enhet du använder så är det bra om batteriet är fulladdat eller att det finns en sladd och ett eluttag inom räckhåll om det skulle behövas.

Om du använder hörapparat eller andra personliga hörhjälpmedel kan du troligen ansluta dem trådlöst med bluetooth till din enhet. Detta kallas streaming och innebär att ljudet överförs direkt till hörapparaterna med bluetooth. I vissa fall behövs en separat streamer för att det ska fungera. Andra alternativ för att lyssna i mötet är olika former av hörlurar eller headset som ansluts trådlöst eller med sladd.

Det är nödvändigt att du lär dig hantera din egen teknik för att du ska kunna få bästa möjliga ljudupplevelse.

Testa ditt eget ljud i förväg

Testa att dina personliga hörhjälpmedel är anslutna till din enhet och att ljudet fungerar som det ska. I vissa mötesplattformar går det att testa ljudet direkt efter inloggning men innan du ansluter till själva mötet. Utnyttja den funktionen om den finns!

Om det inte hörs något ljud när du testar så måste du kontrollera att rätt ljudenhet är vald i inställningarna. Det innebär i sin tur att du måste veta benämningen på din valda enhet. Vet du inte det får du prova dig fram.

Lika viktigt som att höra är det att andra kan höra dig. Testa därför även mikrofonen i förväg. Avståndet mellan mun och mikrofon måste vara kort om ljudkvaliteten ska bli bra. Precis som med val av ljudenhet kan du behöva du välja mikrofonenhet manuellt i plattformen om det inte sker automatiskt.

Om du streamar ljudet direkt till dina hörapparater från en surfplatta eller smartphone används ibland hörapparatsens inbyggda mikrofon om det finns en sådan. Det kanske är bekvämt men en sådan mikrofon tar upp ljudet för långt från munnen för att ljudkvaliteten ska bli bra för andra. Om det går är därför ett bättre alternativ att försöka ansluta och välja en extern bordsmikrofon eller mikrofon på headset.

Använda tolkfunktioner

Tolkar bokas alltid i förväg och gärna i god tid. Bokning görs normalt av arrangören men vid vissa möten kan du själv som tolkanvändare boka kostnadsfri så kallad vardagstolkning. Kontrollera vad som gäller med din Tolkcentral. Om du bokar egna tolkar måste du meddela arrangören så att dina tolkar kan bjudas in till mötet för att se och höra vad som sägs. Tolkar deltar inte aktivt i mötet och de har tystnadsplikt.

När det gäller tolkning i digitala möten är det svårt att ge instruktioner på detaljnivå, sådana anvisningar skulle snabbt bli föråldrade eftersom mötesplattformarna successivt uppdateras och förändras. Rekommendationerna blir därför att du som deltagare bör försöka orientera dig i förväg för att bli bekant med processen i den enhet och mötesplattform som ska användas. På utbildningsportalen finns vägledning i form av Steg- för steg-guider och skärminspelningar som visar hur du ställer in olika tolkfunktioner och autotextning i mötesplattformarna Teams och Zoom.

Skrivtolkning

Manuell skrivtolkning med professionella skrivtolkar används ofta av hörselskadade. I vissa plattformar finns möjlighet att visa skrivtolkningen som undertext. Detta kräver att tolkarna kan och får erbjuda den funktionen. Både utbud och regelverk kan variera lite mellan olika regioner och tolkcentraler. Här behövs dialog mellan beställare och tolkcentral för överenskommelse om vad som är lämpligt.

En annan metod är att skrivtolkningen visas i ett externt textfönster. Ett sådant fönster kan du själv arrangera med hjälp av muspekaren så det ligger bredvid eller under mötesfönstret om skärmen är tillräckligt stor. Du kan också välja att visa textfönstret på en extern skärm eller i din smartphone. För denna typ av extern tolkning behöver du en skrivtolkslänk som du ska få i förväg eller i samband med mötets start då tolkarna kan dela länken i möteschatten. Öppna länken så kommer du direkt till textfönstret. Hittar du inte länken måste du säga till så den kan skickas ut igen.

Teckenspråk och TSS (Tecken Som Stöd)

Båda dessa tolkmetoder fungerar i praktiken på samma sätt för dig som är tolkanvändare.

Du kan behöva göra inställningar för att tolkarnas bild ska prioriteras, det vill säga att den alltid ska synas tydligt i bild.

Autotext

Många mötesplattformar erbjuder numera automatisk textning med hjälp av AI (artificiell intelligens). Autotextning är ingen tolkmetod men kan fungera som visuellt stöd. Kvaliteten på texten varierar men om alla i mötet talar tydligt och har bra mikrofonteknik är det en användbar stödfunktion.

Hantera teknikproblem – felsökning

Teknikproblem förekommer tyvärr då och då. Vanliga orsaker är dålig internetanslutning eller att det är något problem med mötesplattformen. Det kan också vara arrangörens eller din egen teknik som krånglar. Här är några vanliga problem som du kan försöka att avhjälpa själv.

Du hör inget: Kontrollera att du kopplat in eventuella hörlurar på rätt sätt. Kontrollera i inställningarna att rätt ljudenhet är vald och att eventuell bluetooth är aktiverad. Externa hörlurar har ibland egna volymknappar som kan behöva justeras.

Andra hör inte dig: Det absolut vanligaste problemet är att mikrofonen är avstängd i mötesplattformen. Det markeras med ett streck tvärs över mikrofonsymbolen. Klicka på strecket så försvinner det och mikrofonen aktiveras. Är det problem kan ofta mötesarrangören centralt koppla på och av deltagarens mikrofon. Du kan också behöva kontrollera i inställningarna att rätt mikrofonenhet är vald.

Kameran fungerar inte: Kontrollera så inget täcker kameralinsen eller att kameran är avstängd. Finns det fler kameror anslutna till din enhet måste du kontrollera att rätt kamera är vald i inställningarna.

För hörlurar, mikrofoner och kameror som är anslutna med sladd kan eventuella problem ibland lösas genom att sladden dras ur och sedan kopplas in på nytt. En annan metod är att helt enkelt logga ut ur mötet och sedan logga in på nytt. Det kan ibland göra så allt kommer igång som det ska.

Som nödlösning om ljud eller bild inte alls fungerar kan du prova att skriva i chatten för att kommunicera med arrangör eller andra deltagare om vad som händer. Detta förutsätter dock att chattfunktionen är aktiverad.

Sista utvägen om absolut inget fungerar som det ska är att logga ut ur mötet, starta om datorn eller den enhet du använder och sedan försöka logga in i mötet på nytt.