

Retningslinjer for nett

Nettpolicy

Vedtatt i direktørmøte 24.04.2012

Revideres når ny kommunikasjonsstrategi og IT-strategi er bestemt

1 Innhold

| | | |
|------|---|----|
| 2 | Innledning..... | 3 |
| 2.1 | Mål..... | 3 |
| 2.2 | Ansvar og oppfølging..... | 3 |
| 2.3 | Beskrivelse av vedleggene..... | 4 |
| 3 | Kunnskap om brukerne våre | 5 |
| 3.1 | Brukerundersøkelser | 5 |
| 3.2 | Brukertester | 5 |
| 3.3 | Statistikk | 5 |
| 3.4 | Innspill fra brukerne | 5 |
| 4 | Enhetlig nettflete..... | 7 |
| 4.1 | Overordnet struktur | 7 |
| 4.2 | Domener..... | 8 |
| 4.3 | Tilgjengelighet | 8 |
| 4.4 | Innlogging | 8 |
| 4.5 | Sikkerhet..... | 9 |
| 4.6 | Nettjenester vi har satt ut til andre..... | 9 |
| 4.7 | Sosiale medier, blogg m.m. | 9 |
| 5 | Innhold..... | 10 |
| 5.1 | Innholdsstrategi og redaksjonelle rutiner | 10 |
| 5.2 | Prioritering, gyldighet og arkivering..... | 10 |
| 5.3 | Tekst | 11 |
| 5.4 | Bilder | 11 |
| 5.5 | Video..... | 11 |
| 5.6 | Skjema | 11 |
| 5.7 | Feilmeldinger og forebygging av brukerfeil..... | 12 |
| 5.8 | Hjelpetekster | 12 |
| 5.9 | Rettigheter og samtykke | 13 |
| 5.10 | Personopplysninger | 13 |

2 Innledning

Retningslinjene for nett er underlagt Utdanningsdirektoratets kommunikasjonsstrategi og gir overordnede føringer for våre nettsider. De skal sikre brukerne av våre nettsider høy kvalitet og gode brukeropplevelser.

Retningslinjene skal være et praktisk redskap ved kravspesifisering, utvikling og testing av nettløsninger, og når innhold utarbeides og publiseres. De skal også ligge til grunn for valg av teknologi.

Retningslinjene gjelder de systemene våre som er tilgjengelige for eksterne brukere via Internett. For disse systemene regulerer de innhold, design, format, kode, skript og alt annet som overføres mellom systemet og brukerens utstyr som PC, mobiltelefon, leselist, o.l.

Våre nettjenester er underlagt bestemmelsene om universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 11. Disse retningslinjene skal være et hjelpemiddel for å oppfylle kravene i denne loven.

2.1 Mål

- Alle brukere skal oppleve at nettjenestene våre er intuitive og enkle å bruke, og at innholdet på sidene er relevant, forståelig og tilgjengelig.
- Det skal være tydelig for brukerne at det er Utdanningsdirektoratet som er avsender for nettsidene.
- Nettsidene skal bidra positivt til vårt omdømme.

2.2 Ansvar og oppfølging

Alle systemeiere har ansvar for at deres systemer utvikles i samsvar med retningslinjene. De har også ansvaret for at følgende personer kjenner innholdet i retningslinjene:

- systemforvaltere og andre interne som
 - bestiller og tester utvikling av våre nettsider
 - bestiller, kvalitetssikrer og publiserer innhold på våre nettsider
- eksterne som
 - utvikler våre nettsider
 - leverer innhold til våre nettsider

Systemeier

Systemeier er vanligvis en intern leder som er ansvarlig eier av systemet.

Systemforvalter

Dette er den personen hos oss som har det daglige, operative ansvaret for utvikling og forvaltning av systemet.

Systemoversikten fra IT-avdelingen viser hvem som er henholdsvis eier og forvalter av våre IT-systemer: <http://fibel.udir.no/Støttefunksjoner/IT-styring/Systemoversikt/>

Retningslinjene med vedlegg skal følge alle kravspesifikasjoner og bestillinger der de har relevans.

Dersom du har spørsmål eller trenger rådgivning til disse retningslinjene, ta kontakt med nettredeksjonen i kommunikasjonsstaben på nettgruppen@udir.no.

Husk at alle IT-prosjekter skal gjennomføres i samsvar med IT-strategien. Eventuelle spørsmål om strategien kan du rette til IT-avdelingen.

Direktørmøtet vedtar retningslinjene, og kommunikasjonsstaben forvalter dem.

2.3 Beskrivelse av vedleggene

Retningslinjer for nett har tre vedlegg. De er utarbeidet og blir forvaltet av kommunikasjonsstaben i samarbeid med IT-avdelingen og SoS.

Vedlegg I: Designmanual

Designmanualen gir føringer for det grafiske designet på våre nettsider og beskriver fargebruk, fonter, oppsett på sidene, m. m. I tillegg til selve dokumentet følger det ferdige HTML- og CSS-filer¹ som designere og utviklere kan kopiere kode fra når de utvikler nettsider.

Vedlegg II: Minstekrav til tekniske formater, tilgjengelighet, m.m.

Det finnes en rekke nasjonale og internasjonale standarder og retningslinjer. Dette vedlegget gjennomgår mer detaljert hvordan vi skal forholde oss til ulike standarder og retningslinjer. I tillegg angir vedlegget også noen andre spesifikke krav til format og teknisk kvalitet ved nettjenestene våre. Dette dokumentet er skrevet med tanke på lesere som har en viss innsikt i de tekniske sidene ved Internett.

Vedlegg III: Sjekklistene

Sjekklistene er ment som praktiske verktøy som skal gjøre det enklere å utføre ulike arbeidsoppgaver i samsvar med retningslinjene.

¹ Hypertext markup language (HTML) er det kodespråket som brukes for nettsider (<http://no.wikipedia.org/wiki/Html>). Cascading style sheets (CSS) er koder som brukes i tillegg til HTML for å beskrive utseendet på nettsidene (http://no.wikipedia.org/wiki/Cascading_Style_Sheets).

3 Kunnskap om brukerne våre

En forutsetning for at vi skal klare å lage gode netjtjenester, er at vi kjenner brukernes behov og bruksmønster. Vi får kunnskap om dette på flere måter. I dette kapittelet finner du beskrivelser av de vanligste metodene for å innhente og formidle kunnskap om brukere.

Kommunikasjonsstrategien angir hvem som er våre prioriterte målgrupper. Enkelte tjenester og innholdsområder kan likevel ha et smalere segment som målgruppe. I noen tilfeller skal vi også nå helt andre målgrupper enn dem vi normalt prioriterer. Det er derfor viktig at vi er bevisste på hvilke brukere innholdet og funksjonaliteten skal tilpasses i det enkelte tilfellet.

3.1 Brukerundersøkelser

Brukerundersøkelser egner seg best for å hente inn kunnskap om brukernes arbeidssituasjon og behov når vi skal utvikle tjenester. Brukerundersøkelser kan gjøres gjennom spørreskjemaer, telefonintervjuer, gruppesamtaler (fokusgrupper), eller andre måter der vi på en planlagt og strukturert måte henter inn synspunkter og erfaringer fra typiske brukere av den aktuelle tjenesten.

Resultatene fra en brukerundersøkelse bør benyttes til å lage brukerhistorier og/eller personas.

Personas

Personas er fiktive personbeskrivelser. Å utarbeide og benytte personas er en fin teknikk for å visualisere og ta vare på kunnskap om typiske brukere.

Brukerhistorier

Brukerhistorier er enkle tekster som forteller hva en brukertype (rolle) har behov for å gjøre på nettsiden for å nå et bestemt mål.

Eksempel: «Som lærer ønsker jeg å hente ut klassens resultater fra nasjonale prøver for å bruke dem som grunnlag for foreldresamtaler.»

3.2 Brukertester

Brukertester gir typiske brukere konkrete oppgaver som de skal løse. Oppgavene kan de enten løse i en eksisterende tjeneste, eller i skisser eller prototyper for planlagte tjenester. Gjennom observasjon av testsituasjonen kan vi avdekke hvilke deler av løsningen som er intuitive, og hvilke som eventuelt skaper forvirring og feilbruk.

3.3 Statistikk

Vi skal registrere trafikk og bruksmønster for alle netjtjenestene våre. Statistikken benytter vi som grunnlag for videreutvikling, skalering og redaksjonelle valg, og for å vurdere bruk og nytteverdi av netjtjenesten. Du kan ta kontakt med kommunikasjonsstaben dersom du vil bruke statistikk-tjenesten Webtrends.

3.4 Innspill fra brukerne

Vi skal ha gode rutiner for å ta imot og forvalte de innspillene vi får fra brukerne, enten det gjelder ros, ris eller spørsmål.

- Brukerne må oppleve at de blir tatt på alvor, og at de ikke avfeies som dumme, når de ikke får til å bruke våre tjenester. Tjenestene skal tilpasses brukerne, ikke omvendt.
- Henvendelser fra brukerne skal loggføres på en slik måte at de senere kan brukes til å forbedre tjenestene.
- Det må alltid være lett for brukeren å finne ut hvordan de kan kontakte oss for å gi tilbakemeldinger.

4 Enhetlig netflate

Nettet er vår viktigste kommunikasjonskanal med omverdenen. Brukerne våre skal oppleve den samlede nettflaten som enhetlig slik at de

- er sikre på at de er på våre nettsider
- møter tilsvarende prinsipper for struktur og navigasjon på alle våre nettsider
- opplever at struktur og navigasjon samsvarer med generelle prinsipper for brukervennlighet og universell utforming

Vår nettflate er alle nettsidene våre, slik de framstår for brukerne.

4.1 Overordnet struktur

Selv om nettflaten vår skal være enhetlig, er brukerne avhengig av å ha gode indikasjoner på hvor de er, og hvordan de kommer videre eller tilbake til der de var tidligere. Dette legger vi til rette for gjennom navigasjonselementer som menyer og brødsmulestier. Vi deler også inn nettflaten i tjenester og verktøy som Skoleporten og Elevundersøkelsen, og i innholdsområder som *Utdanning*, *Barnehage*, *Regelverk* og *Læreplaner*.

- Det er brukergrupper og situasjonen brukeren befinner seg i, som skal ligge til grunn for hvordan vi strukturerer nettflaten vår og deler den inn i tjenester, verktøy og innholdsområder.
- Intern organisering skal aldri ligge til grunn for strukturen i våre netttjenester.
- De underliggende tekniske strukturene skal heller ikke være førende. Én tjeneste kan være basert på flere tekniske applikasjoner. Flere tjenester kan være basert på den samme tekniske applikasjonen.

Et eksempel på dette er rektorutdanningen. La oss tenke oss at brukeren gjør følgende:

1. Går til www.udir.no.
2. Søker etter «rektorutdanning» i søkefeltet.
3. Klikker i trefflisten.
4. Leser informasjonen om ordningen på www.udir.no.
5. Klikker på lenken til søknadsskjemaet.
6. Fyller ut og leverer en søknad.

For brukeren er dette én sammenhengende brukssituasjon. Men teknisk sett har brukeren vært innom tre applikasjoner: www.udir.no (som forvaltes av KOMM), sok.udir.no (som forvaltes av IT) og komp.udir.no (som forvaltes av Skoleutvikling). Forhåpentligvis vil brukeren oppleve at navigasjonen www.udir.no -> sok.udir.no -> www.udir.no -> komp.udir.no er innenfor ett og samme nettsted.

Dette illustrerer hvorfor vi må tenke sammenhengende brukssituasjoner når vi tilrettelegger nettflaten vår.

4.2 Domener

- Direktoratets tjenester skal ligge under udir.no-domenet. Utad blir adresser kommunisert som [www.udir.no/\[tjeneste\]](http://www.udir.no/[tjeneste])
- Applikasjoner kan i tillegg ha en teknisk adresse på formen [\[applikasjon\].udir.no](http://[applikasjon].udir.no)
- Brukeren skal kunne benytte domenet utdanningsdirektoratet.no, men tjenestene skal settes opp slik at brukeren sendes videre til domenet udir.no. Grunnen til dette er at vi ved å lande alle sider på ett domene (udir.no) blir mer synlige i Google og andre søkemotorer, og vi får bedre kvalitet på nettstatistikken.
- Ansatte kan ikke opprette private domener som kan oppfattes som Utdanningsdirektoratets domener (for eksempel www.udir.net)

4.3 Tilgjengelighet

Brukerne benytter nettjenestene våre ved hjelp av svært forskjellig utstyr. Det kan være ulike operativsystemer og forskjellige nettlelere. Noen har store skjermer og noen små skjermer, og mange bruker ulike typer mobile enheter. I tillegg har vi brukere med spesialutstyr, for eksempel blinde og svaksynte som bruker leselist og programvare for tekst til tale. For at tjenestene våre skal fungere best mulig for flest mulig, er det viktig at både funksjonalitet og innhold er formatert i samsvar med generiske standarder og retningslinjer.

Tekniske minstekrav til våre tjenester er beskrevet nærmere i vedlegg II.

4.4 Innlogging

Flere av tjenestene våre krever at brukerne logger seg inn med brukernavn og passord. Brukerne skal da benytte personlige brukernavn og passord som de også bruker i andre tjenester.

- Fylkesmannen, skoleeiere og skoleledere/administratorer ved skolene skal normalt kunne logge seg inn via UBAS.
- Tjenester rettet mot store grupper av lærere og elever bør basere en eventuell innlogging på FEIDE².
- Der det er behov for at andre brukergrupper (for eksempel foreldre) logger seg inn, må vi vurdere andre påloggingssystemer som MinID eller BankID.

Utdanningsdirektoratets brukeradministrasjonssystem (**UBAS**) er en fellestjeneste for våre nettjenester. Vi benytter UBAS for å administrere eksterne brukere og gi dem tilgang til ulike tjenester hos oss. Systemet er tilrettelagt slik at organisasjonsenheter som fylkesmannen, kommuner, skoler, mfl. selv administrerer tilganger for brukere i sin egen organisasjon og i underliggende enheter.

Enkelte nettjenester vil i tillegg ha behov for engangspålogginger og engangspassord. Dette håndteres av den enkelte nettjenesten, slik som for eksempel Elevundersøkelsen.

²<http://www.feide.no/>

4.5 Sikkerhet

Det er viktig at våre nettsjenester har et tilstrekkelig sikkerhetsnivå. Vi må sikre at uvedkommende ikke får tilgang til taushetsbelagte opplysninger, eller truer stabiliteten og troverdigheten til tjenestene.

Du finner nærmere beskrivelser av kravene til sikkerhet i sikkerhetskånboka og i vår informasjonssikkerhetspolicy på Fibel: <http://fibel.udir.no/omudir/kvalitet/Sider/forside.aspx>

4.6 Nettsjenester vi har satt ut til andre

- Dersom andre opererer en nettsjeneste på oppdrag fra oss, må vi være tydelige på om tjenesten skal framstå som vårt nettsted eller ikke. Dersom tjenesten skal framstå som vårt nettsted, skal *Retningslinjer for nett* gjelde uavkortet for nettstedet.
- Dersom tjenesten ikke skal framstå som vårt nettsted, skal den heller ikke bruke vår logo, design eller domene. Slike tjenester skal likevel oppfylle minstekravene i vedlegg II. Det skal gå tydelig fram av sidene hvem som er ansvarlig for innholdet.

4.7 Sosiale medier, blogg m.m.

Kommunikasjonsstaben har opprettet kontoer på blant annet Facebook³ og Twitter⁴ som benyttes i det løpende kommunikasjonsarbeidet. Ingen ansatte har anledning til å opptre på vegne av Utdanningsdirektoratet i sosiale medier, blogg eller lignende tjenester uten at dette er godkjent av kommunikasjonsstaben.

Alle våre tjenester og verktøy skal være tilgjengelige via www.udir.no.

³ <http://www.facebook.com/Utdanningsdirektoratet>

⁴ <https://twitter.com/#!/udir>

5 Innhold

Felles for alle nettsjenestene våre er at det er innholdet som er det viktigste, uansett om det er innhold vi skal formidle, videreformidle eller samle inn. Kvaliteten på innholdet er derfor helt avgjørende for kvaliteten på nettsidene våre, og dermed også for vårt omdømme.

Innhold fra Utdanningsdirektoratet er som regel enten av styrende, støttende eller dokumenterende karakter. Denne typeinndelingen hjelper oss til å velge hvilke virkemidler og hvilken språkform vi skal bruke for å formidle budskapet vårt best mulig.

5.1 Innholdsstrategi og redaksjonelle rutiner

Det skal finnes en innholdsstrategi og redaksjonelle rutiner for alle IT-systemer som er tilgjengelige via Internett. Disse skal som minimum beskrive

- hvem som er målgruppe for innholdet
- hva ønsker vi å oppnå med innholdet
- hvordan vi skal sikre kvaliteten av innholdet
- hvordan vi tydeliggjør om innholdet er av styrende, støttende eller dokumenterende karakter
- hvordan vi sikrer at tekstene er i samsvar med målloven og språkprofilen vår
- hvordan vi sikrer at innholdet ellers blir utformet, formidlet og forvaltet i samsvar med *Retningslinjer for nett*

Dersom tjenesten har brukerstyrt innhold, skal vi også ha rutiner for hvordan slikt innhold overvåkes og modereres.

Ta kontakt med kommunikasjonsstaben dersom du trenger hjelp til å utarbeide innholdsstrategi og redaksjonelle retningslinjer.

Retningslinjer og rutiner for publisering på www.udir.no finner du på Fibel: <http://fibel.udir.no/sites/publiseringsmelding/>

5.2 Prioritering, gyldighet og arkivering

- Brukerne våre forventer at det viktigste innholdet er lett å finne. Vi må derfor være bevisste på hvem vi vil nå, og i hvilken sammenheng (brukssituasjon) brukeren oppsøker innholdet eller funksjonaliteten. Vi må derfor prioritere strengt hva vi løfter fram av innhold og verktøy.
- Alt innholdet på våre nettsider skal være gyldig. Dersom det finnes spesielle grunner til at utdatert innhold fortsatt skal være publisert (for eksempel utgåtte læreplaner), skal slikt innhold være tydelig merket som utdatert.
- Arkiverdig innhold på våre nettsider skal arkiveres i saksbehandlingssystemet (ePhorte) før publisering. Arkivet gir veiledning i å vurdere hva som er arkiverdig. Ta alltid kontakt med arkivet før du sletter data. Dette gjelder også personopplysninger.

5.3 Tekst

All tekst skal være i samsvar med vår språkprofil. Den inneholder generelle retningslinjer for språk, og i tillegg mer spesifikke retningslinjer for tekst på nett.

Se også minstekrav til tekstformater m.m. i vedlegg II

Språkprofilen finner du på Fibel: <http://fibel.udir.no/Støttefunksjoner/sprak/>

5.4 Bilder

- Designmanualen angir hvilke typer bilder og illustrasjoner som kan brukes.
- Godkjente bilder og illustrasjoner ligger i vårt bildearkiv. Kontakt kommunikasjonsstaben dersom du mangler tilgang.
- Dersom bildene i arkivet ikke tilfredstiller ditt behov, må du ta kontakt med kommunikasjonsstaben før du bestiller nye bilder.

Se mer om bildeformater i vedlegg II.

Se også: 5.9 Rettigheter og samtykke

5.5 Video

Video skal som hovedregel presenteres som direkteavspilling (streaming)⁵ på våre egne sider. Kommunikasjonsstaben administrerer en konto i tjenesten Vimeo⁶. Ta kontakt med kommunikasjonsstaben før du bestiller produksjon av video.

Tekniske krav til video finner du i vedlegg II

Se også: 5.9 Rettigheter og samtykke

5.6 Skjema

- I utgangspunktet skal alle skjema for eksterne brukere legges inn i skjemasystemet vårt (Digiforms). Dette systemet har ferdige maler som arkivet og kommunikasjonsstaben vedlikeholder, noe som gjør det enklere for deg å sikre at skjema blir utformet i samsvar med retningslinjene. Ta kontakt med arkivet dersom du skal lage et skjema.
- I noen tilfeller har vi utviklet egne løsninger for skjema fordi det har vært behov for å knytte annen funksjonalitet til skjemaet. Eksempler på dette er *systemet for elektronisk tilskuddsforvaltning* og *søknadssystemet for kompetanseutvikling*. Utvikling av denne typen løsninger må avklares med IT, SoS og kommunikasjonsstaben før arbeidet starter.
- Alle skjema for eksterne brukere skal finnes både på bokmål og nynorsk (Målbrukslova § 8).
- Skjemaene skal følge designprinsippene for skjema i designmanualen (*Se vedlegg I*). Disse prinsippene tar utgangspunkt i Elmer 2.0⁷.

⁵ <http://no.wikipedia.org/wiki/Streaming>

⁶ <http://vimeo.com/utdanningsdirektoratet>

⁷ <http://www.elmer.no/retningslinjer/2.0/>

5.7 Feilmeldinger og forebygging av brukerfeil

Ingen brukere liker å få feilmeldinger, men det er enda verre om det oppstår feil eller forsinkelser uten at brukeren blir varslet. Fornuftig bruk av feilmeldinger er derfor viktig for brukeropplevelsen.

- Tjenestene skal i utgangspunktet være utformet på en slik måte at de forebygger feilbruk gjennom et intuitivt brukergrensesnitt og kontrollfunksjoner, for eksempel formatkontroll på inndatafelter. Dette vil redusere mengden feil.
- Dersom det oppstår feil eller forsinkelser, må brukeren få gode meldinger om dette. En feilmelding skal
 - ha en positiv og imøtekommende tone
 - forklare kort og tydelig hva som har gått galt, og hva brukeren kan gjøre for å komme videre
 - feilmeldingen må komme opp på en slik måte at den ikke lett blir oversett av brukeren, eller blir blokkert av programvaren (for eksempel pop up blocker)
- Tjenestene skal ha et hensiktsmessig brukerstøtteapparat, og systemeier må forsikre seg om at servicetorget har fått nødvendig informasjon og opplæring til å ta imot henvendelser.

5.8 Hjelpetekster

I utgangspunktet skal siden være utformet på en så intuitiv måte at det ikke er behov for hjelpetekster. Men i de tilfellene der hjelpetekster er nødvendige, skal de følge disse prinsippene:

- Brukerne trenger hjelp der de er. Hjelpetekster må derfor være knyttet tett opp til enkeltfunksjoner i løsningene (kontekstsensitiv hjelp).
- Tekstene skal være konkrete, lettfattelige og ha en positiv tone.
- Omfattende brukerveiledninger skal unngås.

I skjemaer skal hjelpetekstene følge prinsippene i Elmer 2.0 (se: Vedlegg I)

Eksempel på at hjelpetekster er knyttet tett opp til enkeltfunksjoner:

Resultater - Standpunktkarakterer

 **Nasjonal**
Alle skoler (offentlige og private)

Last ned data

Enkel nedlasting

Med dette valget eksporteres det utvalget du har gjort. Statistiske måltall vises ikke.

Utvidet nedlasting

Her velger du å eksportere alle filtreringsvalgene i rapporten uavhengig av hva du har valgt i skjermvisningen. Du kan også eksportere statistiske måltall (antall, standardavvik osv) dersom dette er tilgjengelig og valgt i standardrapporten.

Ta med delskår til dataene i eksporten

5.9 Rettigheter og samtykke

- Vi må være sikre på at vi har rettigheter til å publisere det innholdet vi legger ut på nettet. Dette gjelder innhold i alle former som tekst, bilder, video m.m.
- Når vi bestiller nytt innhold hos eksterne, må vi sikre at våre bruksrettigheter er tilstrekkelig ivaretatt i avtalene. Ta kontakt med juristene for veiledning og kvalitetssikring av kontrakter.

Dersom det er gjenkjennelige personer på et foto eller et video-/lydopptak, skal vi ha en gyldig samtykkeerklæring fra personen(e) på bildet/opptaket før det publiseres. Kommunikasjonsstaben har maler for dette.

5.10 Personopplysninger

Personopplysningsloven og personopplysningsforskriften setter krav til behandling av personopplysninger. Utdanningsdirektoratet er som behandler av personopplysninger, pålagt å ha et system for internkontroll. Systemeier er ansvarlig for at

- vi fyller ut et internkontrollskjema for hvert system som behandler eller inneholder personopplysninger
- informasjon om systemer som behandler personopplysninger, finnes i systemoversikten som forvaltes av IT-avdelingen

Når eksterne behandler personopplysninger på vegne av oss, skal vi stille klare krav til deres behandling av personopplysninger gjennom en databehandleravtale.

Du finner mer informasjon om internkontrollsystemet på Fibel:
<http://fibel.udir.no/Stottefunksjoner/personopplysninger>