

Retningslinjer for nett

Vedlegg II

Minstekrav til tilgjengelighet og tekniske formater

1 Innholdsfortegnelse

2	Hvordan bruke dette dokumentet?	3
3	Retningslinjer.....	4
3.1	WCAG 2.0	4
3.1.1	Prinsipp 1: Mulig å oppfatte - Informasjon og brukergrensesnittkomponenter må presenteres for brukere på måter som de kan oppfatte.	4
3.1.2	Prinsipp 2: Mulig å betjene – Det må være mulig å betjene brukergrensesnittkomponenter og navigeringsfunksjoner	6
3.1.3	Prinsipp 3: Forståelig – Det må være mulig å forstå informasjon og betjening av brukergrensesnitt	7
3.1.4	Prinsipp 4: Robust – Innholdet må være robust nok til at det kan tolkes på en pålitelig måte av brukeragenter, inkludert kompenserende teknologi.....	8
3.2	Kvalitet på nett (Difi)	9
4	Formater.....	9
4.1	Referanse katalogen for IT-standarder i offentlig sektor	9
4.2	Videoformater	9
4.3	Presentasjoner.....	9
4.4	Rådata og åpne offentlig data	9
5	Responstid	10

2 Hvordan bruke dette dokumentet?

Dette dokumentet er et vedlegg til Utdanningsdirektoratets "Retningslinjer for nett". Her finner du hvilke minstekrav til tilgjengelighet og tekniske formater som vi forventer at våre nettsjenester skal følge.

Dersom noen av prinsippene brytes, skal det være et bevisst valg tatt i samarbeid med kommunikasjonsstaben og/eller IT-avdelingen.

I tillegg til *Retningslinjer for nett* med vedlegg skal all utvikling og videreutvikling av nettsjenester baseres på:

- Lov om offentlige innkjøp § 6

“Statlige, kommunale og fylkeskommunale myndigheter og offentligrettslige organer skal under planleggingen av den enkelte anskaffelse ta hensyn til livssyklus kostnader, universell utforming og miljømessige konsekvenser av anskaffelsen.”

Se: <http://www.lovdatab.no/all/tl-19990716-069-0.html#6>

- Diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 11

“Nye IKT-løsninger som underbygger virksomhetens alminnelige funksjoner, og som er hovedløsninger rettet mot eller stillet til rådighet for allmennheten, skal være universelt utformet fra og med 1. juli 2011, men likevel tidligst tolv måneder etter at det foreligger standarder eller retningslinjer for innholdet i plikten.” (Utdrag)

Se: <http://www.lovdatab.no/all/tl-20080620-042-0.html#11>

Ved utvikling av læremidler, gjelder en egen kravspesifikasjon. Denne er utarbeidet av IKT-senteret.

3 Retningslinjer

Dette er retningslinjer direktoratet skal følge for å kunne oppfylle krav om universell utforming av IKT-løsninger. Det er lagt inn kommentarer på hvordan vi forstår de enkelte retningslinjene.

3.1 WCAG 2.0

Våre nettsider skal utformes i samsvar med W3C sine retningslinjer WCAG 2.0.

Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.0 inneholder en rekke anbefalinger for hvordan webinnhold kan gjøres mer tilgjengelig. Når disse retningslinjene følges, kan innholdet gjøres tilgjengelig for flere personer med nedsatt funksjonsevne, blant annet blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede samt personer med lærevansker, kognitive funksjonsnedsettelse, nedsatt motorikk, talevansker, lysfølsomhet og kombinasjoner av disse. Når retningslinjene følges, vil webinnholdet ofte bli mer brukervennlig generelt. Se: <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-no-20110926/>

Retningslinjene er sortert under fire hovedprinsipper. På nivået under hovedprinsippene er det laget 12 retningslinjer som utgjør de grunnleggende mål vi skal jobbe mot. For disse retningslinjene er det utarbeidet suksesskriterier som kan brukes til å teste at krav overholdes. Suksesskriteriene er delt inn i tre nivåer, A (laveste nivå), AA og AAA (høyeste nivå). Som hovedregel skal Udir følge nivå A og AA.

Dette kapittelet angir hvilket ambisjonsnivå vi har for våre nettsider for spesifikke kriterier under hvert av disse prinsippene.

NB!

Merk at nettsiden ikke nødvendigvis er universelt utformet og/eller 100 prosent tilgjengelig selv om vi oppfyller alle kriteriene. Det bør i tillegg utføres brukertester for å sjekke om sidene fungerer slik vi har tenkt.

3.1.1 Prinsipp 1: Mulig å oppfatte - Informasjon og brukergrensesnittkomponenter må presenteres for brukere på måter som de kan oppfatte.

Retningslinjer	Kommentar	Aktuell for innholdspubliserings
Retningslinje 1.1. Tekstalternativer: Gi tekstalternativer til alt ikke-tekstlig innhold, slik at det kan konverteres til formater som brukerne har behov for, for eksempel stor skrift, blindeskrift, tale, symboler eller enklere språk.	Alle bilder må ha alt-tekster. Dette er tekster som leses opp eller vises for de brukerne som ikke kan se bilder. Husk at teksten som legges inn skal fungere som et alternativ til bildet. Også tomme bilder (som eventuelt brukes som plassholdere) skal ha alt-tekst. Disse skal da være tomme (""). Dette kan testes i "Accessibility Toolbar", se "images" og "Toggle Image/Alt". Det skal ikke stå No ALT! noe sted på siden. Tabeller bør som hovedregel være enkle. Vurder om en stor, kompleks	Ja (i tillegg må rammeverket være laget slik at de som publiserer kan legge inn alternative tekster.)

	<p>tabell kan gjøres om til flere, enkle tabeller.</p> <p>Tabelloverskrifter skal være formatert med tittelceller. Tabeller skal ha et sammendrag som sier noe om innholdet i tabellen.</p> <p>Se WCAG 2.0, punkt 1.1.1 for unntak. Og se eventuelt sjekklister for publisering på udir.no.</p>	
<p>Retningslinje 1.2. Tidsbaserte medier: Gi alternativer til tidsbaserte medier.</p>	<p>Vi bør tekste alle videoer vi legger ut på nett, spesielt dersom målgruppen er elever. Hvis en video brukes i en eksamensoppgave, må det legges ved et manus som beskriver handlingen i tillegg til teksten.</p> <p>I noen tilfeller kan vi godta at video og lydopptak legges ut uten tekst hvis teksten blir for dyrt og dette er noe som tilbys som støtte og ikke noe alle må forholde seg til.</p> <p>Vi utelater punkt 1.2.4 og 1.2.5 om direkte teksten og synstolkning selv om disse er på nivå AA, da DIFI foreslår at disse ikke vil gjelde som forskrift til § 11 i tilgjengelighetsloven.</p>	<p>Mest aktuelt for bestillere, men de som publiserer må kontrollere at tekstlig alternativ er på plass.</p>
<p>Retningslinje 1.3. Mulig å tilpasse: Lag innhold som kan presenteres på forskjellige måter (for eksempel med enklere layout) uten at informasjon eller struktur går tapt.</p>	<p>Vi anbefaler at nettsiders utseende bygges opp ved hjelp av CSS, slik at innhold og design holdes adskilt. Da er det enklere og rimeligere å endre på plassering og utseende på siden. Se for eksempel: http://www.csszengarden.com/?cssfile=/209/209.css&page=0</p> <p>Innholdet på webbløsningen skal kunne brukes selv om brukeren i sin nettleser har skrudd av funksjonaliteten for å vise bilder, CSS eller skript/programmer, eller dersom dette ikke blir støttet av nettleseren vedkommende benytter.</p> <p>Systemet skal kunne benyttes fullt ut uten at brukeren må benytte eller laste inn plugins, ActiveX, Flash, Java eller lignende.</p> <p>Vi bør også etterstrebe å lage responsivt</p>	<p>Nei</p>

	design på nettsjenesene våre, slik at de også fungerer på mobile enheter. Da vil de også kunne fungere godt for lesebrukere.	
Retningslinje 1.4. Mulig å skille fra hverandre: Gjør det enklere for brukerne å se og høre innhold, blant annet ved å skille forgrunnen fra bakgrunnen	<p>Punkt 3.4.1 Farger skal ikke alene vise hva som er viktig informasjon.</p> <p>Punkt 3.4.2 Lyd må kunne slås av</p> <p>Punkt 3.4.3 Kontrasten skal være på minimum 4.5:1, men vi bør her vurdere å følge punkt 1.4.6 selv om det er nivå AAA, da flere av brukerne våre har meldt inn at det kan være vanskelig å lese tekst selv om den har kontrast 4.5:1.</p> <p>Bruk verktøyet "Web accessibility toolbar" og "Colour" for å sjekke kontrasten. Se for eksempel: http://web-accessibility-toolbar.blogspot.no/</p> <p>Punkt 3.4.4 Teksten skal kunne forstørres opp til 200% uten at innhold eller funksjonalitet går tapt.</p> <p>Punkt 3.4.5 Bruk aldri bilde av tekst for å formidle informasjon! (Unntak er logoer)</p>	Punkt 3.4.5 om at man ikke skal bruke bilder av tekst, gjelder publisering.

3.1.2 Prinsipp 2: Mulig å betjene – Det må være mulig å betjene brukergrensesnittkomponenter og navigeringsfunksjoner

Retningslinjer	Kommentar	Aktuell for publisering
Retningslinje 2.1. Tilgjengelig med tastatur: Gjør all funksjonaliteten tilgjengelig med tastatur.	Det må være mulig å kunne bruke alle funksjoner og kunne komme til alt innhold bare ved hjelp av tastatur. Dette utelukker ikke at det også skal være mulig å bruke mus. Se punkt 2.1.1 og 2.1.2 for mer informasjon.	Nei
Retningslinje 2.2. Nok tid: Gi brukerne nok tid til å lese og bruke innhold.	<p>Dette gjelder for eksempel ved tidsbegrensinger av innhold, og ved automatiske oppdateringer på siden. Mange brukere vil kunne få problemer dersom deler av innholdet oppdateres uten at de får beskjed. Hvis dette forekommer, se punktene 2.2.1 og 2.2.2.</p> <p>For rike webapplikasjoner, se WAI-ARIA</p>	Nei
Retningslinje 2.3. Anfall:	Vi bør aldri ha innhold som blinker selv om	Nei

Ikke utform innhold på en måte som er kjent for å forårsake (epileptiske) anfall.	det er aldri så viktig. Her bør vi følge nivå AAA og punkt 2.3.2 (Websider har ikke innhold som glimter mer enn tre ganger i løpet av ett sekund)	
Retningslinje 2.4. Navigerbar: Gjør det mulig for brukerne å navigere, finne innhold og vite hvor de befinner seg.	Her bør vi følge alle retningslinjene. 2.4.1 til og med 2.4.10 Nivå A, AA og AAA. Dette går blant annet på å lage gode lenker, overskrifter, informasjon om hvor man befinner seg i tillegg til mulighet for å hoppe over blokker, fokusrekkefølge og synlig fokus.	Punkt 2.4.4 og 2.4.6, 2.4.9 og 2.4.10 er svært aktuelle for de som publiserer. De går på utforming av lenker, overskrifter og ledetekster og deloverskrifter.

3.1.3 Prinsipp 3: Forståelig – Det må være mulig å forstå informasjon og betjening av brukergrensesnitt

Retningslinjer	Kommentar	Aktuell for publisering
Retningslinje 3.1. Leselig: Gjør innholdet leselig og forståelig.	Her bør vi følge 3.1.1 (Nivå A) og 3.1.2 (Nivå AA) som sier noe om at det kan bestemmes programmeringsmessig hvilket språk innholdet er på. Dette bør være på plass slik at brukere som får lest opp innhold fra våre tjenester kan få tekst lest opp på riktig språk. Slik at for eksempel engelsk tekst leses med engelsk talesyntese og uttale og ikke med tung, norsk og ganske uforståelig aksent.	Til en viss grad. De som publiserer må identifisere deler av tekst som er på et annet språk og tagge den deretter.
Retningslinje 3.2. Forutsigbar: Sørg for at websider presenteres og fungerer på forutsigbare måter.	Punkt 3.2.1 Fokus og punkt 3.2.2 Inndata (Begge på nivå A), handler om at konteksten på siden du er ikke skal endres uten at brukeren varsles. Eksempel: hvis du klikker på en neste-knapp så skal du ikke uten videre havne på et helt nytt sted ute av konteksten du var i. Punktene 3.2.3 konsekvent navigering og 3.2.4 konsekvent identifikasjon (Nivå AA), går på at navigeringsmekanismer og komponenter som har samme funksjonalitet innenfor en samling av nettsider skal utformes på en konsekvent måte. Her bør vi, så langt det er mulig følge nivå A og AA. Dette inngår i å skape en helhetlig nettflete der brukeren skal kjenne seg igjen uavhengig av vår systemarkitektur. Se vår designprofil for nett.	Nei
Retningslinje 3.3. Inndatahjelp: Hjelp brukere	Dette gjelder for tjenester der brukerne skal skrive inn noe i inndatafelter. Her skal	Ikke i utgangspunktet,

<p>med å unngå feil og å rette opp feil.</p>	<p>vi forsøke, så langt det er mulig, å utvikle systemene slik at vi hjelper brukerne med å unngå feilregistreringer og at vi gjør det mulig å rette opp eventuelle feil som likevel måtte oppstå.</p> <p>I disse tilfellene skal vi følge punkt 3.3.1 Identifikasjon av feil (Nivå A), punkt 3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner (Nivå A), punkt 3.3.3 Forslag ved feil (Nivå AA) 3.3.4 Forhindring av feil (juridiske feil, økonomiske feil, datafeil): (Nivå AA) Dersom punkt 3.3.4 anvendes på alle inndatafelt, kommer man opp på nivå AAA. Se punkt 3.3.6</p> <p>Vi bør også etterstrebe å overholde punkt 3.3.5 Hjelp (Nivå AAA), som sier at det skal finnes kontekstavhengig hjelp.</p>	<p>men det krever redaksjonelt arbeid å gi gode alternativer til riktige inndata. Punkt 3.3.5 om kontekstavhengig hjelp, vil kreve redaksjonell innsats for å skrive hjelpetekster.</p>
--	--	---

3.1.4 Prinsipp 4: Robust – Innholdet må være robust nok til at det kan tolkes på en pålitelig måte av brukergener, inkludert kompenserende teknologi

Retningslinjer	Kommentar	Aktuell for publisering
<p>Retningslinje 4.1. Kompatibel: Sørg for best mulig kompatibilitet med aktuelle og fremtidige brukergener, inkludert kompenserende teknologi.</p>	<p>Punktene 4.1.1 Parsing og 4.1.2 Navn, rolle, verdi, går på koding og skal sørge for at man ikke stenger noen ute, selv om de benytter seg av assisterende teknologi som for eksempel lese-list, tekst til tale og forstørrelsesprogram.</p>	<p>Nei</p>

3.2 Kvalitet på nett (Difi)

Vi skal, så langt det er mulig, forholde oss til Difis kvalitetskriterier på nett. Disse oppdateres årlig. Se: <http://kvalitet.difi.no/>

4 Formater

4.1 Referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor

Utdanningsdirektoratet skal forholde seg til referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor.

Referansekatalogen sier at HTML/XHTML skal være primærformat for tekstlig innhold.

Når det av spesielle grunner må publiseres dokumenter på andre format enn HTML/ XHTML, skal følgende standarder benyttes:

- PDF – for publisering av ferdigstilte dokumenter der det anses som nødvendig å bevare formateringen.
- ODF for publisering av dokumenter beregnet for videre bearbeiding. Siden de fleste av brukerne våre har Office, anbefaler vi å legge ut filene både som ODF og som DOC.
- For regneark skal filer publiseres som ODS og XLS.

Merk: Foreløpig bør vi legge ut filer som DOC og XLS og ikke de nyere formatene DOCX og XLSX. Dette fordi mange vil måtte installere et eget program for å få åpnet de nyere formatene.

Se referansekatalogen for å se minstestandarder for filformatene:

<http://www.standard.difi.no/forvaltningsstandarder/referansekatalogen-html-versjon>

4.2 Videoformater

- Tekniske krav til filmer som skal lastes opp: <http://vimeo.com/help/compression> (Disse kravene samsvarer med et av kravene i referansekatalogen)
- Veiledning for utviklere: <http://vimeo.com/api>

4.3 Presentasjoner

Presentasjoner publiseres som PDF-filer. De kan også legges på www.slideshare.net/udir. Ta kontakt med kommunikasjonsstaben for publisering på slideshare.

4.4 Rådata og åpne offentlig data

Direktoratet skal gjøre egnede og eksisterende rådata tilgjengelige i maskinlesbare formater. Dette gjelder informasjon som har samfunnsmessig verdi, som kan viderebrukes, som ikke er taushetsbelagte og der kostnadene ved tilgjengeliggjøring antas å være beskjedne.

IT-avdelingen har laget en tjeneste som gjør det mulig å publisere og presentere data og datasett på en felles portal. Ta kontakt på e-post: data@udir.no.

5 Responstid

En god brukeropplevelse omfatter rask responstid og informative tilbakemeldinger til brukeren. Nettstedet bør ikke ta for lang tid å laste opp, vær derfor observant på filstørrelser på bilder, HTML og CSS.

Jakob Nielsen (<http://www.useit.com>) har utarbeidet retningslinjer for responstid for it-systemer:

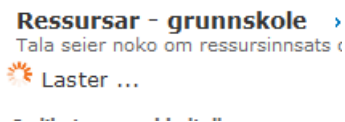
0.1 second: 0.1 second (one tenth of a second). Ideal response time. The user does not sense any interruption.

1 second: Limit for users feeling that they are freely navigating the command space without having to unduly wait for the computer. For delays of more than 1 second, indicate to the user that the computer is working on the problem, for example by changing the shape of the cursor.

10 seconds: Limit for users keeping their attention on the task. Anything slower than 10 seconds needs a percent-done indicator as well as a clearly signposted way for the user to interrupt the operation. Delays of longer than 10 seconds are only acceptable during natural breaks in the user's work, for example when switching tasks.

Det er ikke alltid mulig eller ønskelig å gi umiddelbar respons på en brukerhandling. Men det er viktig å **styre forventningene hos brukeren**. Dette gjøres ved å gi brukeren god informasjon om at handlingen er tidkrevende, og vise at systemet arbeider med å besvare forespørselen.

Se eksempel på bruk av snurreymbol og forklarende tekst.



I de tilfeller nettstedet har en formening om hvor lang tid det tar å besvare en henvendelse, så bør brukeren få informasjon om det.

www.difi.no skriver på sine nettsteder 'Det er ikke alltid mulig å gi tilbakemelding innenfor tidsrammen kanalen forutsetter eller man selv har ambisjoner om. Da kan en "takk for innspill-melding" med beskjed om at et mer utfyllende svar eller kommentar kommer, være en løsning. Ingen sosiale medier krever umiddelbare svar, men alle forventer respons på innspill innen rimelig tid.'