



**Høringsuttalelse fra Funka Nu til
Forslag til forskrift om universell
utforming av IKT-løsninger**

Funka Nu.

Bakgrunn og sammendrag

Funka Nu er et svensk selskap med norsk avdeling som jobber med universell utforming, primært på nett, men også fysisk miljø, arbeidsmiljø og bemøtende.

Funka ble startet som et prosjekt innen handikapbevegelsen. I dag er vi markedsledende i Sverige innen området universell utforming, med 80 prosent av Sveriges myndigheter som kunder. Vi har siden år 2000 vært et privat selskap, og vår nære relasjon til handikapbevegelsen innebærer en unik kvalitetskontroll. Funka har kontor i Stockholm og Oslo, og har kunder over hele verden.

Ettersom Funka har en ganske omfattende høringsuttalelse, finner vi det fornuftig å starte med et sammendrag:

- Regelgrunnlaget i form av WCAG 2.0 nivå AA er ikke tilstrekkelig for å sikre universell utforming
- Forskriften må videreutvikles i årene fremover for å kunne nå målsetningen om et universelt utformet Norge i 2025
- Utdanningssektoren bør omfattes
- Intranett og andre interne IKT-systemer bør omfattes
- Mobile grensesnitt må være med i forskriften
- Lite fornuftig at ulike sektorer skal ha sine egne forskrifter for universell utforming av IKT
- Bruke et bredere perspektiv på hvem som har nytte av universell utforming
- Fokuserer mindre på kostnader og mer på gevinster med universell utforming
- Det burde være med tips om teknikker som skal benyttes for å sikre resultatet

Høringsuttalelse

Regelgrunnlag for forskriften

Forskriften er tenkt å basere seg på Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 nivå AA med enkelte unntak. Samtidig er det bred konsensus blant dem som jobber med universell utforming om at WCAG ikke er nok for at et nettsted skal være universelt utformet. Funka deler universell utforming inn i tre delområder; teknikk, pedagogikk og innhold. WCAG er sterk på teknikk, noe mangelfull på pedagogikk og nesten fraværende på innhold.

Dessuten er det de senere årene kommet ny teknologi som knapt nok var i startgropa da disse retningslinjene ble skrevet. Vi snakker da primært om berøringsskjerm generelt, men også det stadig større omfanget av mobil surfing som er mulig grunnet utbygging av nett.

Det ble poengtert i høringsmøtet 15. januar 2013 at nettløsningene må fungere også på mobil, men mobil surfing er som allerede nevnt ikke godt nok omfattet av WCAG. Skal forskriften omfatte mobile grensesnitt, må det formaliseres i forskriften, og det kan ikke vi se at er tilfelle per i dag. For eksempel kan Funkas retningslinjer for universell utforming av mobile grensesnitt være en basis. Disse retningslinjene er finansiert av internetfondet, og er internasjonalt anerkjent gjennom lanseringen på European Accessibility Forum i Paris 2012. Retningslinjene er oversatt til flere språk.

[Retningslinjer for hvordan lage universelt utformede mobile grensesnitt, PDF-fil \(311kb\), åpnes i nytt vindu](#)

Høringsnotatet etterspør tilbakemelding angående enkelte retningslinjer. Vi mener at kriterie 1.2.3 skal beholdes, og at 1.2.4 bør kunne inkluderes på et senere tidspunkt når teknologien for direkte teksting er rimeligere.

Videre ser vi at enkelte kriterier fra WCAG på AAA-nivå kan vurderes:

- 1.4.6 Kontrast (forbedret): Mens AA-kriteriet 1.4.3 for kontrast er ment å hjelpe brukere med moderate synssvekkelser som flertallet av befolkningen vil oppleve når de blir eldre, er 1.4.6 ment å hjelpe brukere som har kraftige synsnedsettelse. Vi mener at dette bør være nivået for de mest essensielle elementene, slik som menyer og innholdstekster.
- 2.2.4 Avbrytelser: Avbrytelser kan utsettes eller undertrykkes av brukeren, med unntak av avbrytelser som skyldes en nødsituasjon.
Brukere som har konsentrasjonsvansker, lære vansker, liten erfaring med data eller leser sakte kan behøve lang tid på å ta til seg et komplekst grensesnitt. Dersom dette grensesnittet er innenfor en innlogging med begrenset tid uten aktivitet, vil det være en stor fordel om brukeren får mulighet til å forlenge tiden. Dette er en relativt enkel funksjon å implementere.
- 2.4.9 Formål med lenke (bare lenke): Lenketekster som er fullstendig forklarende utenfor kontekst hjelper blant annet brukere med opplesende hjelpemiddel, uvante brukere, brukere med kognitive problemer og eldre. Dette er primært en redaksjonell oppgave og krever dermed ikke spesialtilpasning av rammeverket.
- 2.4.10 Deloverskrifter: Deloverskrifter brukes til å organisere innholdet. (Nivå AAA)
Dette er særlig gunstig for blinde og sterkt svaksynte brukere med opplesende hjelpemiddel, men gir også bedre lesbarhet for alle brukere.

- 3.3.5 Hjelp: Det finnes kontekstavhengig hjelp. (Nivå AAA)
 Dette omfattes av ELMER-standarden for offentlige skjema, som også mange private benytter som underlag, men teknikkbeskrivelsene brukt i WCAG er vel så gode.
 Kontekstavhengig hjelp er til nytte for alle brukere, men kanskje særlig brukere med midlertidige eller permanente kognitive nedsettelse, uvante brukere, eldre, samt brukere med lese- og skrivevansker.
- 3.3.6 Forhindring av feil (alle): For websider som krever at brukeren sender informasjon, gjelder minst ett av følgende punkter: (Nivå AAA)
 - o Reverserbarhet: Sendeprosesser kan reverseres.
 - o Kontroll: Det kontrolleres om data som angis av brukeren, inneholder inndatafeil, og brukeren gis mulighet til å rette opp eventuelle feil.
 - o Bekreftelse: Det finnes en mekanisme for gjennomgang, bekreftelse og oppretting av informasjon før den sendes.

Tilbakemelding om feil er til nytte for alle, men blant annet brukere med hukommelsesproblemer og blinde brukere vil ha særlig nytte av det. Forhindring av feil vil være en fordel for nettstedseierne, ettersom det øker kvaliteten på innsendt data og dermed reduserer administrasjon. Dessuten er det med i ELMER-standarden.

Forøvrig er det i høyeste grad relevant å nevne bruk av WAI-ARIA, som gir forbedret informasjon til brukere med oppløsende hjelpemiddel når nettstedet benytter avansert funksjonalitet. Ettersom nettlesere og hjelpemidler ligger langt etter i å tolke HTML5, som heller ikke er en offisiell standard enda, vil WAI-ARIA være nødvendig i minst et par år fremover.

Forskriftens omfang

Fra Odelstingproposisjon nummer 44 (2007-2008) som dannet grunnlaget for DTL: “For webbløsninger/ websider er det vanskelig å se for seg eksempler hvor kravet til universell utforming ikke vil gjelde IKT-løsningen som sådan.”

I praksis betyr dette at alle IKT-løsninger som er nettbaserte, derunder blant annet nettsteder, intranett, læreplattformer, eTjenester og bestillingssystemer var ment å bli omfattet av DTL. Det er ikke tilfellet slik forskriften fremstår i dag. Vi tar her med de områdene vi mener er mest problematisk at er utelatt.

Utdanningssektoren

Forskriften beskriver at loven omfatter nettsteder som er tilgjengelig for allmennheten. Samtidig blir det sagt at IKT-løsninger tilknyttet utdanning ikke dekkes av loven. I våre øyne er det få ting som er så allment som skole og utdanning, og vi finner det underlig at denne sektoren ikke er omfattet.

Videre er foreldre som følge av Kunnskapsløftet pliktige til å følge med på sine barns skoleaktiviteter, og må derfor inn på den nettbaserte læreplattformen som skolen benytter. Dermed er de et “fremmedelement” som ikke er en del av utdanningssektoren, på tilsvarende måte som andre brukergrupper enn elever og lærere benytter skolebygg, som har resultert i at skolebyggene omfattes av Diskriminerings- og Tilgjengelighetsloven.

Det nevnes i loven at den ikke gjelder der andre lover dekker temaet, men opplæringsloven som gjelder for grunnskolen nevner ikke universell utforming med et ord, og universitets- og høyskoleloven sier i § 4.3 «at» læremiljøet skal være universelt utformet, ikke hvordan.

Det faktum at utdanningssektoren i forskriften er eksplisitt utelukkes fra virkeområdet betyr egentlig at loven i seg ikke utelukker utdanningssektoren. Dermed er det en politisk beslutning som tilsynelatende er fattet i byråkratiet, noe vi finner sterkt bekymringsverdig.

Resultatet slik det står nå er at ingen lovgivning definerer hvordan IKT-løsninger for utdanning skal være universelt utformet. Dette mener vi er særlig viktig, fordi det er i barne- og ungdomsårene fordommer og selvfølelse utvikles. Dersom en stadig får høre «du må gjøre det på en annen måte» eller «dette kan du dessverre ikke være med på», er det krevende og demotiverende for den det gjelder, og medelevene får inntrykk av at verden ikke er ment å fungere for de med funksjonsnedsettelse. Elevene det gjelder får begrenset sine muligheter til å være del av et fellesskap, fordi de ikke er med på det samme som de andre elevene.

Enda viktigere: forskning viser at manglende mulighet til selvstendig å ta til seg undervisningen resulterer i dårligere prestasjon. En dårlig start på skolen forplanter seg gjennom hele skolegangen, og statistikk viser at barn med fysiske funksjonsnedsettelse presterer i gjennomsnitt dårligere enn gjennomsnittet for hele elevmassen.

Det handler også om kostnader. Med IKT-løsninger som ikke er universelt utformet øker behovet for individuell tilrettelegging av undervisningen. Individuell tilrettelegging er kostbart og er i stor grad en løpende eller gjentakende kostnad. Universell utforming er nesten utelukkende en engangskostnad ved utvikling/oppdatering av IKT-systemet. Dermed vil det raskt lønne seg å få universelt utformede IKT-systemer for utdanning.

Individuell tilrettelegging setter fokus på individet som har behovet, og kan være grobunn for stigmatisering. Med universell utforming fjernes personfokuset, og elever med funksjonsnedsettelse vil få en følelse av mestring gjennom at de kan delta på de samme aktivitetene og utføre de samme oppgavene som sine medelever.

Videre er det jo ikke slik at alle skoler har hver sine system. Det er store aktører på markedet, for eksempel på læringsplattformer, som benyttes av store antall undervisningsinstitusjoner, og det er dokumentert betydelige utfordringer på flere av disse løsningene. Hvis man tar tak i de store leverandørene, løser vi problemer på mange skoler, og andre leverandører blir nødt til å følge etter.

Totalt sett mener vi at det er i strid med lovens intensjon å utelukke utdanningssektoren fra lovens omfang.

Type løsninger

Forskriften må være tydelig på at den omfatter løsninger for sikker innlogging og digital signering. Per i dag er BankID den eneste sikre innloggingsmetoden mot banker, og den er ikke universelt utformet. BankID har gjort det de kan innenfor rammeverket til den valgte teknologien Java, men det er ikke nok. Det har jo også vært gjentatte problemer med sikkerheten til Java det siste året.

Veien er kort til å la lovgivningen gjelde også intranett. Med litt løselig bruk av definisjonen av allmennheten brukt i høringsmøtet, nemlig jevnlig utskifting av brukere (ansatte), er det liten terskel for å la forskriften gjelde også for intranett.

Hvis målsetningen er et universelt utformet Norge i 2025, må loven på ett eller annet tidspunkt inkludere alle digitale grensesnitt, ikke bare de som er nettbasert. Det vil si at forskriften må videreutvikles fra sin nåværende form slik at for eksempel økonomisystemer, arkivsystemer, dokumenthåndtering og publiseringsverktøy dekkes.

Mobile applikasjoner er ikke nevnt i forskriften. Det er meget tenkbart at en mobil applikasjon kan være en hovedløsning for en funksjon, for eksempel billettkjøp, og det er viktig at dette blir dekket av forskriften.

Annet

I våre øyne er det unødvendig at ulike sektorer skal ha sin egen forskrift for universell utforming av IKT-systemer, det blir mye mindre administrasjon og byråkrati dersom alle referer til den samme forskriften. Dersom det er byråkratiske årsaker til at dette ikke lar seg løse, må det snarest innføres tilsvarende forskrifter for alle sektorer som tar utgangspunkt i samme regelverk, altså WCAG 2.0 nivå AA.

Grupper som rammes

Forskriften kommer til å bli et viktig dokument for økt bevissthet om temaet, og da må man bruke den posisjonen til å formidle tydelig at dette gjelder en stor mengde brukere. I den grad en forskrift skal gi eksempler, finner vi det svært uheldig at perspektivet er så snevert på grupper som rammes av manglende universell utforming. Alle eksempler som er brukt handler om blinde og svaksynte, men det er mange andre store grupper som har nytte av universell utforming.

Eksempelene som er brukt er knyttet til de fire prinsippene i WCAG, og det er svært enkelt å koble inn flere brukergrupper på disse prinsippene:

- Mulig å oppfatte: viktig for blant annet hørselshemmede og fargeblinde.
- Mulig å betjene: viktig for blant annet motoriske problemer og epilepsi.
- Forståelighet: særlig viktig for brukere med konsentrasjons- og hukommelsesvansker, samt lese- og skrivevansker, men gunstig for alle.
- Robust: særlig viktig for blinde og dyslektikere med hjelpemidler.

I tillegg hadde det vært gunstig å skape forståelse for at universell utforming er gunstig i en rekke situasjonsbetingede og midlertidige situasjoner som for eksempel mobil surfing, dårlige lysforhold, ristende tog, stress og trøtthet eller splittet oppmerksomhet.

Begrunnelse for fritak

Vi mener det er feil å gi automatisk fritak grunnet dårlig økonomi; heller fronte at UU er god økonomi ved å øke kundegrnlaget og redusere manuell kundehåndtering.

Et eksempel er bankvirksomhet. Hvis ikke nettbanken er universelt utformet, kan enkelte kunder se seg nødt til å møte opp i banken for å utføre betalinger. Det er svært kostbart for banken å måtte betjene disse kundene manuelt sammenlignet med at de kunne gjort det selv i nettbanken. I Sverige fins det ingen lovgivning på universell

utforming som dekker banker, men likevel er det en rekke svenske banker som har jobbet i årevis med universell utforming.

Videre er det ikke slik at hver eneste bedrift utvikler sine egne nettsider. Det store flertallet virksomheter kjøper inn løsninger fra leverandører som er spesialisert på webutvikling. Skal disse leverandørene overleve, er de nødt til å tilpasse seg lovverket. Det handler rett og slett om nødvendig kompetanseheving, tilsvarende å bli kjent med ny HTML-standard, nye programmeringsteknikker og nye versjoner av publiseringssystemer. Dermed vil det relativt raskt være en rekke leverandører som leverer løsninger som tilfredsstillt forskriften. Selv om det er opp til nettstedseieren å sørge for at kravene blir etterfulgt, bør enhver seriøs utvikler påpeke dette overfor kunden.

De virksomhetene som inntil nå har valgt å utvikle nettstedet selv, kan da enten velge å bygge kompetansen internt eller kjøpe av en leverandør som kan etterfølge forskriften. Velger de å bygge kompetansen internt er det mest sannsynlig fordi de har behov for den kompetansen også eksternt. Kostnadene ved å utvikle et universelt utformet nettsted vil uansett ikke være vesentlig større enn annen nyutvikling.

Innhold

En forskrift er vel ment å være et middel for hvordan bruke loven. Vi finner det noe merkelig at det her er brukt mye krefter på å beskrive hvordan status er i andre land. Dette er interessant, men burde ikke ha noen betydning for hvordan loven skal tolkes, og gjør et allerede langt dokument enda lengre.

Derimot kunne vi tenkt oss noen ord om hvordan nettstedseierne kan sikre at deres nettsted tilfredsstillt kravene. Automatiske sjekker kan finne en del problemer, brukertester er svært gunstig og kan gjøres ganske uformelt, ekspertvurderinger bør vurderes for omfattende løsninger og komplekse grensesnitt.

Funka Nu AB

Funka ble startet som et prosjekt innen handikapbevegelsen. I dag er vi markedsledende i Sverige innen området universell utforming, med 80 prosent av Sveriges myndigheter som kunder. Vi har siden år 2000 vært et privat selskap, og vår nære relasjon til handikapbevegelsen innebærer en unik kvalitetskontroll. Funka har kontor i Stockholm og Oslo, og har kunder over hele verden.

Funkas arbeid setter normer for utvikling og analyse samt utforming av krav med tanke på universell utforming. Vi deltar i de fleste internasjonale arbeidsgrupper av betydning, og gjennomfører regelmessig egne undersøkelser. Funka arbeider dermed aktivt med spørsmål om universell utforming både i Norden og Europa.

I Sverige har Funkas konsulenter vært med på å utarbeide Handikapombudsmannens retningslinjer for en universelt utformet statsforvaltning og Vervas veiledning for 24-timersnett. I veiledningen har vi innarbeidet Funkas metodikk i avsnittet om universell utforming. Funka har dessuten arbeidet frem anbefalinger rundt hurtigkommandoer og ikoner.

Funka er EPiServer Solution Partner, Microsoft Partner og Adobe Certified Training Provider. Vi står bak Funkaportalen, et møtested for spørsmål rundt funksjonshemninger.

Bedriftsfakta

Styrets sete: Stockholm

Styret består av: Jan Friedman (styreleder), Mats Wennberg og Lennart Engelhardt.

Antall ansatte: 24

Omsetning 2011: 22 MSEK

Kontaktinformasjon

Funka Nu AB
St. Olavs plass 2
0165 Oslo

Sentralbord Stockholm:
+46 8 555 770 60

E-post: kontakt@funkanu.se

Web: www.funkanu.com

Funka Nu.