



➔ Fornyings-, administrasjons- og
kirkedepartementet
Postboks 8004 Dep
0030 OSLO
Norge

Vår ref
1205591-4 - 008

Vår dato
4.2.2013

Deres ref

Deres dato
11.12.2012

Saksbehandler
Agata Sawicka

Ugradert

www.npt.no

Høringssvar - Forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger

Post- og teletilsynet (PT) viser til brev 11. desember 2012, hvor Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) sender forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger på høring. FAD ber spesielt om synspunkter på virkeområde for forskriften og definisjoner.

PT fører tilsyn med lov 4. juli 2003 nr. 83 om elektronisk kommunikasjon (ekomloven) og forskrift 16. februar 2004 nr. 401 om elektronisk kommunikasjonsnett og elektronisk kommunikasjons-tjeneste (ekomforskriften). Ekomloven og -forskriften regulerer tilbydere av elektronisk kommunikasjonsnett og tjeneste slik at brukere får tilgang til ekomnett og -tjenester på nærmere fastlagte vilkår.

Forskriften som er på høring skal hjemles i lov 20. juni nr. 42 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven) § 11. Loven § 11 har krav til universell utforming av IKT. Forskriftsutkastets saklige virkeområde er begrenset til visse typer IKT-løsninger/tjenester. Disse IKT-tjenestene/løsningene som nå foreslås regulert, reguleres ikke av ekomregelverket.

Kommentarer til forskriftsutkastet

Saklig virkeområde

Forskriftens tittel, formål og generelle virkeområde er knyttet opp mot den generelle definisjonen av IKT: *teknologi og systemer av teknologi som anvendes til å uttrykke, skape, omdanne, utveksle, lagre, mangfoldiggjøre og publisere informasjon, eller som på annen måte gjør informasjon anvendbar*. I forskriftsutkastet § 2 første ledd in fine er forskriften er «begrenset til å gjelde nettløsninger og automater», noe som er vesentlig mindre omfattende enn hva bl.a. forskriftens tittel indikerer. Etter vårt syn bør det begrensede virkeområdet vises klarere, f. eks. gjennom å endre forskriftens tittel. Tittelen kan f. eks. lyde: «Forskrift om universell utforming av visse typer IKT-løsninger».

Høringsnotatet nevner muligheten for å utvide forskriftens saklige virkeområde senere, men det er ikke nevnt noe om hvilke andre IKT-løsninger som er vurdert.

PT har identifisert følgende IKT-løsninger som ikke synes å være omfattet av den foreslåtte forskriften, men hvor det etter vårt syn er behov for å gi regler:

1. Utforming av **dokumenter** som kan lastes ned fra virksomhetens nettsteder eller som virksomheter sender til sine kunder. Eksempel på slike dokumenter er rutetabeller, lastbare skjemaer mv. Slike dokumenter vil i utgangspunktet være en del av virksomhetens hovedløsning rettet mot eller stillet til rådighet for allmenheten (jf. loven § 11 andre ledd). Krav til universell utforming av slike dokumenter kan baseres på standarder som er spesifisert i Referanse-katalog for IT-standarder i offentlig sektor.¹
2. Utforming av **e-post** som er en del av virksomhetens hovedløsning rettet mot eller stillet til rådighet for allmenheten, jf. loven § 11 andre ledd. Eksempelvis automatiske beskjeder generert av nettløsninger som sendes som e-post (kvitteringer, kopier av beskjeder sendt via kontakt skjema tilgjengelig på virksomhetens nettsted mv.) eller vanlige e-poster skrevet av kundebehandlere. Krav til universell utforming av e-post kan baseres på standarder som er spesifisert i Referanse-katalog for IT-standarder i offentlig sektor.²
3. Utforming av **automatiske telefonkøsystemer/-svarere**. Automatiske køsystemer/ telefonsvarer som veileder/ruter kunder til virksomhetens kundebehandlere og er en del av virksomhetens hovedløsning rettet mot eller stillet til rådighet for allmenheten, jf. loven § 11 andre ledd. Krav til universell utforming av slike automatiske telefonkøsystemer/-svarere kan baseres på retningslinjer/standarder beskrevet av www.tiresias.org.³

Vi antar regulering på de områder som er nevnt her i utgangspunktet ikke vil innebære en uforholdsmessig byrde for virksomhetene.

PT vil for øvrig bemerke at ulike former for kommunikasjonsløsninger som innebærer aktiv deltakelse fra brukere, for eksempel bruk av skjemaer, «chat rooms» eller chat kanaler som muliggjør tekstbasert samtale i sanntid ikke er omtalt i forskriftutkastet eller høringsnotatet. Disse kommunikasjonsløsningene faller inn under definisjonen av «nettjeneste/nettløsning», jf. § 3 bokstav d) og reguleres i henhold til § 5. De bør omtales i forarbeider/veiledning til forskriften, slik at det blir tydelig for pliktsubjektene at kravene omfatter også disse typer tjenester.

Øvrig begrepsbruk og definisjoner

1. Så vidt vi kan se opereres det med ulik definisjon av universell utforming i henholdsvis diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og forskriften. Det bør vurderes å harmonisere dette, eventuelt klargjøre hvorfor det benyttes ulike definisjoner.
2. PT forstår det slik at forskriftutkastet gjelder automater som benyttes i menneske til maskin interaksjon. For å tydeliggjøre forskriftens virkeområde foreslår vi at begrepet «automat» presiseres til «selvbetjent automat».
3. Vi har videre en kommentar til bruken av begrepet «nettjeneste/nettløsning». Forskriftutkastet § 3 bokstav d) gir en definisjon av «nettjeneste/nettløsning». Forklaringen (definisjonen) av «nettjeneste/nettløsning» er dekkende, men vi mener det bør vurderes om det ikke bør være tilstrekkelig å benytte begrepet «nettløsning». Definisjonen i § 3 bokstav d) er det eneste stedet «nettjeneste» nevnes i forskriften, noe som indikerer at det ikke er behov for dette begrepet i tillegg til «nettløsning». Eventuelt vil det være behov for å definere hva forskjellen er mellom «nettløsning» og «nettjeneste».

¹ Se <http://standard.difi.no/forvaltningsstandarder/referanse-katalogen-html-versjon>

² Se <http://standard.difi.no/forvaltningsstandarder/referanse-katalogen-html-versjon>

³ Se *Interactive Voice Response*, <http://www.tiresias.org/research/guidelines/telecoms/ivr.htm>

Andre kommentarer

Høringsnotatet understreker behovet for å gi veiledning til aktørene ved gjennomføring av forskriften. For å legge til rette for universell utforming ut over det pålagte bør det etter vårt syn i dette arbeidet gis oppfordring til pliktsubjektene om å strekke seg utover minimumskravene, ved bl.a. å gi referanser til ytterligere standarder/retningslinjer (for eksempel, WCAG 2.0 krav på nivå AAA eller retningslinjer for universell utforming med hensyn til behov hos personer med f. eks. kognitive språk- eller lærevansker).

Med hilsen

Tor Bringsverd
seksjonssjef

Agata Sawicka
senioringeniør

Kopi til: Samferdselsdepartementet

Mottaker	Kontaktperson	Adresse	Poststed	Land
Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet		Postboks 8004 Dep	0030 OSLO	Norge