

Vår saksbehandler  
Frank Fardal – tlf 57 65 53 52  
E-post: frank.fardal@norge.no

Vår dato  
18.11.2005  
Dykkar dato  
21.10.2005

Vår referanse  
2005/73 - 312.4  
Dykkar referanse

Nærings- og Handelsdepartementet  
pb. 8014 Dep  
0030 Oslo

## Høyringsuttale til ELMER 2

Vi ser på arbeidet med utarbeiding av retningslinjer for god skjemabruk på nettet som svært viktig og vi støttar dei berande idéane som kjem fram i ELMER/ELMER 2-prosjektet. Vi meiner det er tenkt mykje rett i dette arbeidet og det er vist ei god forståing for brukarane sine problem i møtet med offentlege verksemder gjennom skjema på nettet. Sjølve namnet "Skjemaet som lærte å lytte" viser at det finst ei grunnleggjande brukarorientert tilnærming til utfordringane.

### Generelle synspunkt

Dialogen med brukarar av offentlege tenester er ei av hovudoppgåvene for Norge.no. Vi møter brukarane direkte og indirekte gjennom:

- arbeidet med utforming av indikatorar for gode nett-tenester (Kvalitetsindikatorar)
- spørsmål til publikumstenesta i Norge.no, ofte spørsmål knytt til skjemabruk
- oversikt over både kommunale og statlege tenester og tilhøyrande skjema
- forvaltarrolle for MiSide

Vi ser eit stort behov for ei opprydding i jungelen av elektroniske skjema på nettet, seinast gjennom evalueringa av det offentlege sine Internett-tenester (over 700) i samband med Kvalitet 2005 og den etterfølgjande prisutdelinga. Undersøkinga viste mykje ustrukturerte og dårlege brukargrensesnitt for elektroniske skjema.

Norge.no har også ein viktig rolle som rettleiar for tilgjengelegheit i offentlege nett-tenester. Ut frå denne rolla vil vi ta til orde for at ELMER 2 bør stille klarare krav i samsvar med W3C og WAI/WCAG. Det bør til dømes stillast klare krav om tilpassing til HTML-standard slik at ingen offentlege skjema set spesielle krav til bruk av nettlesar. Det er langt frå tilfelle i dag. Vi vil også visa til NOU 2005:8 "Likeverd og tilhengelighet" som er på høyring i desse dagar og særleg forslaget universell utforming som ein rettsleg standard. Det er viktig at skjemaforming, som andre elektroniske tilretteleggingar, tek omsyn til dette alt frå starten av.

Vi meiner spørsmålet om ELMER 2 bør etablerast som ein forvaltningsstandard høyrer heime i ein større samanheng. Det bør løftast til eit spørsmål om å revidere dei forvaltningsstandardane som alt eksisterer (NOSIP, Statens generelle kravspesifikasjon m.v.) slik at vi

får ei heilskapleg handtering av dette. NOSIP/SGK har ikkje vorte revidert etter 1998 og vi meiner det er på tide med ein total gjennomgang for å sikre koordinering på tvers og for å fange opp nye krav som har kome til (e-forvaltningsforskrifta, krav til PKI, NOARK 5 m.m.). Dette arbeidet høyrer naturleg til Koordineringsorganet for eForvaltning (KoeF).

Ut frå våre argument meiner vi det bør arbeidast vidare med forslaga med sikte på å kunne etablere ein forvaltningsstandard, men då i eit vidare perspektiv. På same tid meiner vi det alt no er viktig å slå fast ein del prinsipp som obligatoriske for offentleg sektor, slik ELMER 2 legg opp til.

I staden for "pisk" i form av ein forvaltningsstandard kan ein også vurdere "gulrot". Her vil vi peike på tilrettelegging av tenester for MiSide og AltInn som aktuelle verkemiddel. Eit alternativ til ein standard på dette tidspunktet, kan vera å setje krav om tilpassing til ELMER 2 for alle tenester/skjema som skal inn i AltInn og MiSide.

Eit anna alternativ for å fremje bruken av retningslinjene kan vera å knyte kvalitetskrava i dei årlege kvalitetsvurderingane opp mot ELMER. Det vil også vere ei form for "mild standardisering".

Samordning med arbeidet for tenesteorientert arkitektur for offentleg tenesteyting er også viktig i arbeidet med etablering av retningslinjer for elektronisk skjemaforming.

Dei føreslåtte prinsippa for skjemadialog har bakgrunn i næringslivet sine rapporteringsrutinar til offentleg sektor. Vi meiner prinsippa er så generelle at dei også kan leggjast til grunn for alle typar offentlege skjema, enten dei er retta mot næringslivet eller mot den enkelte innbyggjaren.

### **Språk og målform**

Forslaga i ELMER 2 seier ikkje noko om tilpassing av skjema til fleire språk og målformer. Vi meiner dette er ei sentral side ved offentlege skjema og at det må inn i retningslinjene. Mållova<sup>1</sup> seier at alle skjema frå statsorgan skal føreliggje på begge målformer. Det er viktig at det blir teke omsyn til handtering av språk og målform i sjølve rammeverket, det vil lette handteringa på eit seinare tidspunkt.

### **Kopling mellom form og innhald**

Forslag til retningslinjer i ELMER 2 er avgrensa til brukardialogen i skjemaet. Vi meiner det er nødvendig å kople form til innhaldet i skjemaet og vi tenkjer då på standardisering av feltnamn. Det er eit arbeid som alt er i gang i regi av Oppgåveregisteret og vi meiner denne koplinga må bli tydelegare også i ELMER-retningslinjene.

Det er nødvendig å utvikle eit felles begrepsapparat for elektroniske skjema, slik ELMER 2 tek sikte på. Vi meiner eit slikt begrepsapparat bør koplast til det arbeidet som føregår på definering av standardfelt i elektroniske skjema.

---

<sup>1</sup> Lov om målbruk i offentleg teneste, § 8, 4. ledd: " Skjema skal liggje føre og vere tilgjengelege i begge målformer."

### **Skjemaflyt, prosess og rammer for skjemabruk**

ELMER 2 har avgrensa ambisjonane til å seie noko om det som skjer innafor eit skjema. Det verkar som ei fornuftig avgrensing for ikkje å gå vill i utfordringar. Likevel er det ofte ein samanheng mellom enkeltskjema, og dei utgjer ulike trinn i utføring av ei teneste. Vi trur det vil vere fornuftig å sjå nærmare på retningslinjene i ELMER 2 opp mot ulike eksisterande initiativ innan prosess-orientert tenesteutføring. Konkret vil vi peike på prosjektet ”Emnekart-teknologi og fullført elektronisk saksbehandling på eServicetorget i Numedal” som ser på problemstillinga med integrering av ulike prosessar i ei teneste.

På same måte må også skjemaforming ta omsyn til naturlege rammer rundt sjølve skjemaet. Her vil vi peike på sikkerheitsdelen rundt skjemahandtering, med pålogging/autentisering og signering som viktige element. ELMER 2 bør ha eit grensesnitt mot omverda og konkret koordinere seg med den nye Sikkerheitsportalen. Det same gjeld også kvitteringsmekanismer, som må sjåast i samanheng med planane for meldingskvittering i MiSide.

### **Tilgjengelegheit**

For å sikre at offentlege skjema ikkje diskriminerer personar med nedsett funksjonsevne, bør ELMER 2 byggje på prinsippet om universell utforming og stille konkrete krav til tilgjengelegheit, jfr. forslaga i NOU 2005:8. Retningslinjene manglar i dag formuleringar som sikrar grunnleggjande tilgjengelegheit i offentlege skjema.

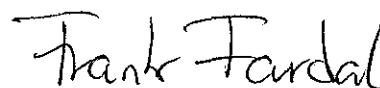
Dette gjeld blant anna punkt 2.3.4, som skildrar rekkefølga for element for kvart felt i skjema. Her bør ein nemne HTML-elementet <LABEL>, som gjer det mogleg å eksplisitt knytte saman ledetekst og skjemafelt.

Vi meiner og at det i punkt 3.4.9 bør stillast krav om at ein skal ha god kontrast. I kvalitetsvurderinga av offentlege nettsider testar vi kontrast med eigen indikator, og det eksisterer dermed både grenseverdiar og testmetodar for å sikre dette.

Med helsing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ove Nyland".

Ove Nyland  
direktør

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Frank Fardal".

Frank Fardal  
førstekonsulent