

Digitale barrierar på norske nettstader 2018

Status for universell utforming



Forord

Alle skal på ein god og enkel måte kunne bruke nettløysingar dei møter i kvardagen. Dette er føremålet med regelverket om universell utforming av ikt. Difi, ved Tilsyn for universell utforming av ikt, fører tilsyn etter regelverket. Visjonen er eit samfunn utan digitale barrierar.

Med høg grad av digitalisering, både i privat og offentleg sektor, er det viktig at nettstadene er universelt utforma og tilgjengelege for alle. Gjennom statusmålingar avdekkjer tilsynet digitale barrierar som gjer det vanskeleg eller umogleg for mange å betjene eller få tilgang på innhald på nettstaden.

Det er lagt vekt på at årets måling skal famne om nettstader som har store brukarvolum på samfunnsområde som er særleg viktige for likeverdig samfunnsdeltaking. I tillegg brukar tilsynet resultat frå målinga til å peike ut nettstader som er aktuelle for kontroll. Til saman er nettstadene til 278 norske verksemdar i privat og offentleg sektor testa opp mot eit utval krav til universell utforming.

Digitale barrierar avdekka i denne målinga gir ein peikepinn på tema det er viktig å ta omsyn til i arbeid med nettsider. Rapporten har fleire målgrupper og skal gi informasjon både til verksemdar som brukar nettsider i kontakt med kundar og brukarar, brukar- og bransjeorganisasjonar, utviklarar, designarar og nettredaktørar. Arbeidet tek utgangspunkt i tekniske krav, men denne rapporten legg vekt på ei framstilling som ikkje føreset omfattande teknologisk kompetanse.

Målinga av nettstadene vart gjennomført sommaren 2018. Nettstader er dynamiske. Nytt innhald kan leggst til og funksjonalitet på nettstaden kan endrast. Resultata frå målinga må derfor sjåast på som eit augeblikksbilde på grad av samsvar med utvalde krav til universell utforming sommaren 2018.

Det er Tilsyn for universell utforming av ikt som har gjennomført målinga og som står ansvarleg for innhaldet i rapporten. Rapporten er kvalitetssikra av Avdeling for utredning og analyse i Difi.

Leikanger, 25.03.2019

Malin Rygg

tilsynsdirektør

Innhold

Innhold	1
1 Samandrag	1
1.1 Risikoområde	1
1.1.1 Størst risiko i privat sektor?	2
1.1.2 Nettaviser, nettbutikker og reiseliv	2
1.1.3 Digitale skjema og sjølvbetjening	2
1.1.4 Fleire innholdstypar er lite tilgjengelege	3
1.2 Risikobasert utval	3
2 Innleiing	4
2.1 Bakgrunn og formål	4
2.2 Oppbygging av rapporten	5
3 Metode	6
3.1 Utval av krav og tema	6
3.2 Utval av verksemder og nettsider	6
3.3 Metodar for måling og vurdering av resultat	8
3.4 Vurdering av risiko for digitale barrierar	8
4 Resultat frå statusmålinga	9
4.1 Samla resultat frå statusmålinga	9
4.2 Samla resultat etter alder på nettstad	10
5 Resultat for innholdstypar og funksjonalitet	11
5.1 Testresultat for navigasjon på nettsider	12
5.1.1 Markering av lenker	13

5.1.2	Formulering av lenker	14
5.1.3	Styring av lyd	15
5.1.4	Kontrast mellom tekst og bakgrunn.....	15
5.1.5	Moglegheit til å forstørre	16
5.1.6	Beskrivande overskrifter.....	17
5.2	Testresultat for tastaturbetjening.....	18
5.2.1	Nå alt med tastatur.....	19
5.2.2	Synleg fokusmarkering	20
5.2.3	Tastaturfeller.....	21
5.3	Testresultat for koding av innhald	22
5.3.1	Koding av lister	24
5.3.2	Koding av overskrifter	24
5.3.3	Koding av skjema	25
5.3.4	Koding av tabellar	27
5.3.5	Kodesyntaks	28
5.4	Testresultat for bruk av skjema	29
5.4.1	Ledetekstar og instruksjonar	31
5.4.2	Feilmelding for obligatoriske felt.....	32
5.4.3	Testresultat for alternativt format.....	33
5.4.4	Tekstalternativ til bilde og illustrasjonar.....	34
5.4.5	Tekstalternativ til lenka bilde	36
5.4.6	Teksting av video.....	37

6	Resultat for nettstader på ulike samfunnsområde	38
6.1	Nettavisar og andre medienettstader	40
6.2	Nettbutikkar.....	42
6.3	Kultur, fritid og organisasjonar	45
6.4	Transport, reise og overnatting	46
6.5	Bank, forsikring og forretningsmessig tenesteyting	48
6.6	Utdanningssektoren	50
6.7	Helse- og sosialsektoren.....	52
6.8	Offentleg forvaltning og tenesteyting.....	53
	Vedlegg 1: Oversikt over suksesskriterium og testprosedyrar.....	57
	Oversikt over diagram.....	60
	Referansar	63
	Referanseark for Difi	64

1 Samandrag

Tilsyn for universell utforming i Difi har målt status for universell utforming av nettstader. Resultata kan du lese i denne rapporten.

Målinga famnar om 278 verksemder i privat og offentleg sektor. Vi bygger på forskrift om universell utforming av ikt, der standarden WCAG 2.0 på nivå A og AA utdeltaljerer krava som vert stilte til nettstadene. Til saman er 16 av 35 obligatoriske suksesskriterium testa.

Målinga skal avdekke risikoområde som gjer det vanskeleg eller umogleg for mange å betjene eller få tilgang på innhald på nettstaden. Med høg grad av digitalisering, både i privat og offentleg sektor, er det viktig at nettstadene er universelt utforma og tilgjengelege for alle. Vurdering av risiko for digitale barrierar bygger på resultata frå statusmålinga, saman med ei vurdering av kva konsekvensar slike barrierar kan få for likeverdig samfunnsdeltaking.

Tema for målinga er

- navigasjon
- tastaturbetjening
- koding av innhald
- bruk av skjema
- alternativt format for ikkje-tekstleg innhald

1.1 Risikoområde

Statusmålinga har vist at

- det ikkje er likeverdig sjølvbetjening på nett
- fleire innhaldstypar er lite tilgjengelege
- det er utfordrande å navigere på mange nettstader
- digitale skjema er vanskelege å bruke
- ikkje tekstleg-innhald som video og bilde, er lite tilgjengeleg

Funna i målinga kan indikere at

- offentlege nettstader er meir tilgjengelege enn nettstader i privat sektor
- mange medienettstader og nettbutikkar er lite tilgjengelege
- det er vanskeleg å bestille reiser og overnatting

1.1.1 Størst risiko i privat sektor?

Resultat frå årets statusmåling kan indikere at testresultat for nettstadene i offentleg sektor samla sett er betre enn i privat sektor, sjølv om resultata strengt tatt ikkje kan generaliserast. Samla resultat for nettstadene i offentleg sektor viser 65 prosent samsvar, mot 57 prosent samsvar i privat sektor. Ei tidlegare statusmåling viser same tendens. Tilsynet si måling av kjennskap til regelverket i 2015, peika i retning av at regelverket er noko meir kjent i offentleg sektor enn i fleire næringsgrupper i privat sektor. Dette kan vere med å forklare skilnadene vi observerer mellom offentleg og privat sektor.

1.1.2 Nettaviser, nettbutikkar og reiseliv

Målinga indikerer også at mange nettstader i medie- og varehandelsektoren er for lite tilgjengelege. Berre ein av fire medienettstader i målinga var moglege å nå og betjene med tastatur. Berre halvparten av skjemaaløysingane på nettbutikkane som var med i målinga, er utforma i samsvar med krava. Tilsynet vurderer medie- og varehandelsnettstader som eit risikoområde. Dette er nettstader i vekst som har mange brukarar. Nettstadene er også viktige for likeverdig samfunnsdeltaking.

Det er vanskeleg å bestille reiser og overnatting på nett. Målinga viser at under halvparten av testane utført på skjemaaløysingane i denne målinga, gav resultat som er i samsvar med krava til universell utforming. Sjølvbetjeningsløysingane i denne sektoren er eit risikoområde.

Bakgrunnen for dette er både bruksvolum og det at verksemdene baserer seg på stor grad av sjølvbetjening. Betjent billettsal vert fasa ut i stort omfang. Krava til utforming av skjema skal gjere det lettare å vere sjølvbetjent for alle brukarar, og særskilt ivareta blinde, svaksynte og personar med nedsett kognisjon. Universell utforming er også viktig for å ivareta ei aldrande befolkning.

1.1.3 Digitale skjema og sjølvbetjening

Digitale skjema er heilt avgjerande for sjølvbetjening på nettet. Skjemaaløysingar famnar om for eksempel innlogging, bestilling, kjøp, søknader, kontaktskjema, kommentarfelt, deling av artiklar, påmelding til nyheitsbrev med meir.

Krava til skjema er tenkt å ivareta eit breitt spekter av brukargrupper som blinde, svaksynte, fargeblinde, døvblinde og personar med nedsett motorikk og nedsett kognisjon. Universelt utforma skjema skal også gi god brukskvalitet for alle brukarar.

Denne målinga viser at berre om lag halvparten av testane knytt til skjema er i samsvar med krav til universell utforming. Konsekvensen er at det ikkje er like moglegheiter for sjølvbetjening på nett. Tilsynet vurderer skjema som eit risikoområde i kraft av å vere vesentleg for likeverdig samfunnsdeltaking og digital inkludering. Skjemaaløysingar vil vere tema i alle kontrollar i samband med tilsyn framover.

1.1.4 Fleire innhaldstypar er lite tilgjengelege

Mykje av innhaldet på nettstadene i denne målinga er ikkje tilgjengeleg for alle. Berre ein av tre tabellar er utforma i samsvar med krava til universell utforming. For knappar, som blir brukte til for eksempel å aktivere ein funksjon eller sende inn eit skjema, er om lag halvparten utforma i samsvar med krava.

Berre to av fem bilde og illustrasjonar har alternativ tekst og berre vel ein tredjedel av videoane har teksting eller anna tekstalternativ i samsvar med krava. Manglande tekstalternativ til videoar er ei alvorleg barriere for personar med høyrselshemming.

Under halvparten av nettsidene som er testa, har rett kodesyntaks. Rett kodesyntaks skal sikre at nettsider oppfører seg på ein føreseieleg og påliteleg måte i ulike brukaragentar, som for eksempel nettlesar, skjermlesar og annan hjelpemiddelteknologi. Mangelfullt kodegrunnlag kan gjere nettsider vanskeleg eller umoglege å bruke for personar som brukar datahjelpemiddel.

Målinga viser også at det er varierende navigasjonsmoglegheiter på nettsidene som er testa. Samla sett er det relativt gode resultat for navigasjon, men test av kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettsidene viser svært dårlege resultat. Berre ein av tre nettsider i målinga har kontrast som tilfredsstillar krav til universell utforming. Målinga viser også at mindre enn halvparten av nettsidene gir moglegheit til å forstørring utan tap av innhald eller funksjonalitet. Det er også utfordringar knytt til tastaturbetjening. På berre halvparten av testsidene er det mogleg å nå og betjene alt innhald og funksjonalitet med tastatur. Færre enn halvparten har synleg fokusmarkering.

1.2 Risikobasert utval

Tilsynet ønsker mest mogleg informasjon om område med stor fare for svikt og der brot på regelverket får konsekvensar for mange brukarar.

Basert på ei vurdering av kva samfunnsområde som er

- særleg viktig for å sikre likeverdig samfunnsdeltaking
- legg stor vekt på digitale løysingar i kontakt med publikum
- har stort bruksvolum av ikt-løysingar

har tilsynet prioritert å teste nettstadene til store verksemdar innan samfunnsområda

- varehandel, elforsyning, internett
- media
- kultur, fritid, organisasjonar
- transport, reise overnatting

- bank, forsikring, annan forretningsmessig tenesteyting
- utdanning
- helse og sosial
- kommunal forvaltning og tenesteyting
- statleg forvaltning og tenesteyting

Resultata frå målinga gjeld for verksemdene og nettstadene som er testa. I og med at utvalet i hovudsak er sett saman av nettstader med store brukarvolum, kan vi ikkje generalisere resultata til å gjelde for alle nettløysingar. Bakgrunnen for eit risikobasert utval, er at tilsynet prioriterer nettstader der manglande universell utforming får konsekvensar for mange brukarar.

2 Innleiing

2.1 Bakgrunn og formål

Målet med universell utforming av ikt er at så mange som mogleg, uavhengig av føresetnader, skal kunne bruke dei same digitale løysingane, utan særskilde tilpassingar eller spesialløysingar. Dess fleire brukarar og kundar som brukar digitale løysingar for informasjon og sjølvbetjening, dess større gevinst.

Digitalisering og nedbygging av manuell tenesteyting aukar kravet til sjølvbetjening. Bruk av ikt kan gjere kvardagen enklare for alle, men for mange kan overgangen til digitale tenester vere krevjande. Konsekvensen av å bli utestengt frå dei digitale arenaene i samfunnet er stor for den enkelte. Universell utforming skal bidra til at flest mogleg kan delta på digitale arenaer. Manglande universell utforming skapar digitale barrierar.

Universell utforming er prioritert i regjeringa sin ikt-politikk. [Handlingsplan for universell utforming 2015-2019](#) bygger på ein visjon om eit samfunn der alle kan delta. Satsingsområda er ikt og velferdsteknologi.

I Noreg har om lag 600 000 personar i alderen 15-66 år nedsett funksjonsevne, ifølgje [Arbeidskraftundersøkelsen til SSB](#). Det er om lag 790 000 personar som er 67 år eller eldre i landet. Mange eldre opplever å få samansette utfordringar med tida, som dårlegare syn, nedsett høyrsel eller motorikk. Mange i Noreg er derfor avhengige av at nettsider er utforma i tråd med krava til universell utforming, for å kunne betjene eller få tilgang til innhald på nettsidene.

I Noreg har vi eit regelverk som legg eit minstenivå for universell utforming av ikt. Tilsyn for universell utforming av ikt i Difi har ansvar for å handheve regelverket slik det går fram av [Likestillings- og diskrimineringsloven](#) og [forskrift om universell utforming av ikt](#).

Områdeovervaking, dataproduksjon og analyse gir tilsynet eit analytisk fundament for verksemda. Dette er forankra i [tilsynsstrategi for 2017–2020](#). Statusmålingar er blant dei viktigaste elementa i tilsynet si områdeovervaking.

Formålet med denne målinga er å avdekke digitale barrierar. Det er lagt vekt på at årets måling skal famne om nettstader som har store brukarvolum på samfunnsområde som er særleg viktige for likeverdig samfunnsdeltaking. I tillegg brukar tilsynet resultat frå målinga til å peike ut verksemder og nettstader som er aktuelle for kontroll.

Risiko og vesentlegheit ligg til grunn for utval av verksemder og nettstader. Tilsynet vurderer risiko for utestenging eller hindringar for inkludering på samfunnsområde som

- er særleg viktige for å sikre likeverdig samfunnsdeltaking
- legg stor vekt på digitale løysingar i kontakt med publikum
- har store brukarvolum for ikt-løysingar

2.2 Oppbygging av rapporten

Denne rapporten presenterer resultatata frå tilsynet si statusmåling av universell utforming på eit utval norske nettstader.

I kapittel 3 gjer vi kort greie for metoden vi har brukt for å kartlegge universell utforming på nettstadene. Vi forklarar korleis vi har valt ut dei ulike krava til universell utforming og korleis vi har valt ut verksemdene som er med i målinga. Vi utdjupar også kort korleis vi måler resultat for universell utforming på ein nettstad.

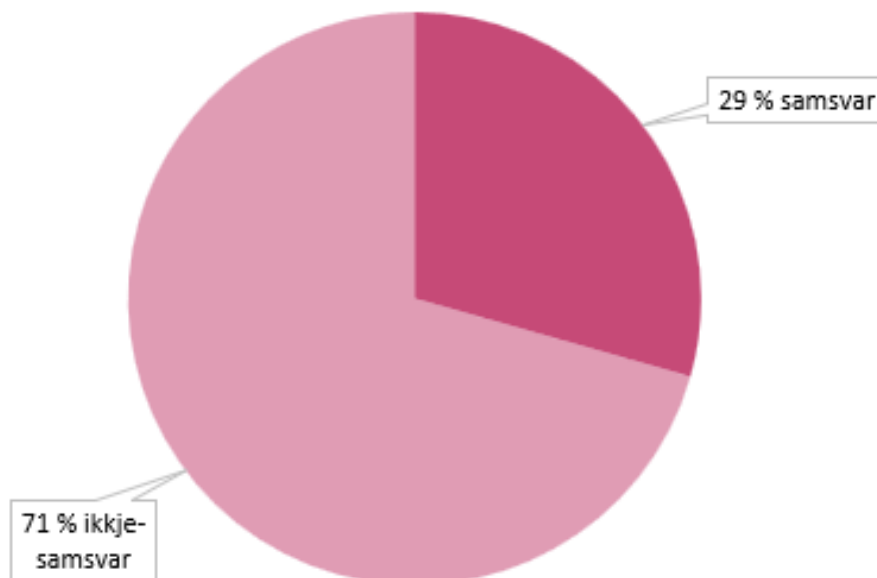
I kapittel 4 presenterer vi overordna resultat i målinga og viser spreining i resultat mellom nettstadene til verksemdene i utvalet.

I kapittel 5 presenterer vi samla resultat frå målinga spesifisert etter tema. I underkapitla blir det gjort greie for kva testar som inngår i dei ulike tema og samla resultat knytt til kvar test. Kapittelet inneheld også tilsynet si vurdering av testresultat for dei ulike tema i målinga.

I kapittel 6 presenterer vi samla resultat for utvalet av nettstader innan kvart av samfunnsområda som er med i målinga. Det vert også gjort greie for ei meir overordna vurdering av risiko for digitale barrierar, basert på resultatata i denne målinga.

I målinga har vi testa om 381 tabellar er rett koda. Figur 20 viser at berre 29 prosent av tabellane er koda i samsvar med krava.

Figur 19: Koding av tabellar. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.



Koding av datatabellar i samsvar med krav til universell utforming er veldig viktig for personar som er avhengige av å få lest opp innhald ved bruk av datahjelpemiddel. Det kan for eksempel vere vanskeleg å orientere seg i ein rutetabell, med ulike destinasjonar og avreisetidspunkt på ulike dagar, når innhaldet ikkje vert lese opp på ein strukturert måte.

5.3.5 Kodesyntaks

Rett kodesyntaks sikrar at nettsider oppfører seg på ein føreseieleg og påliteleg måte i ulike brukaragentar, som for eksempel nettlesar, skjermlesar og hjelpemiddelteknologi.

Personar som brukar hjelpemiddelteknologi er avhengig av at nettsider ikkje inneheld syntaksfeil for å få innhaldet presentert på rett måte. Dette gjeld i særleg grad for

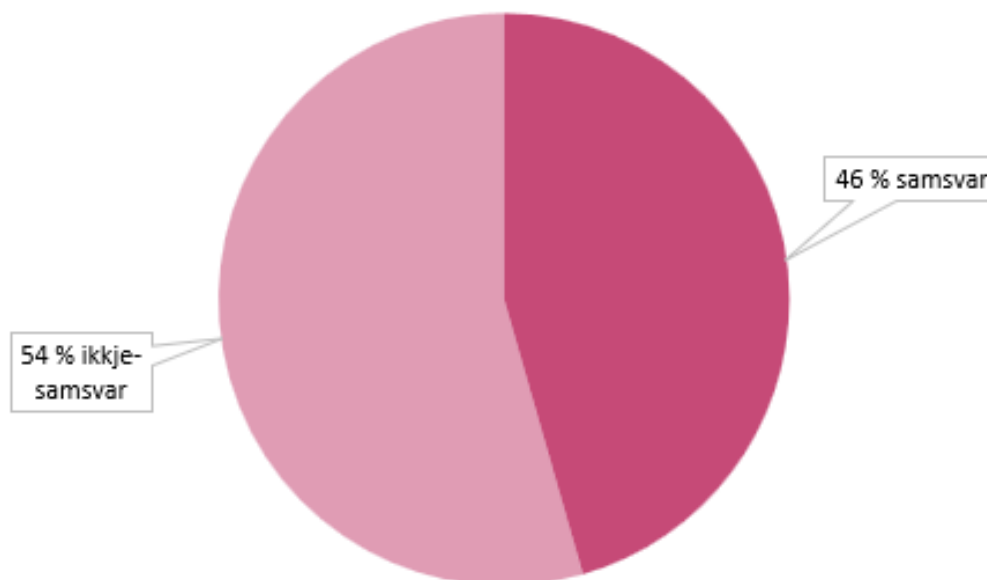
- blinde
- svaksynte
- døvblinde
- personar med nedsett kognisjon

For å sjekke om nettsida har rett kodesyntaks, brukar tilsynet W3C si [HTML Validator](#).

For at nettsida skal vere i samsvar med krav til universell utforming, må ikkje nettsida få «Fatal Error» ved validering, og koden skal ikkje innehalde syntaksfeil.

I målinga har vi testa kodesyntaksen til 1 201 nettsider. Figur 19 viser at færre enn halvparten (46 prosent) av nettsidene har kodesyntaks i samsvar med krava.

Figur 20: Kodesyntaks. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.



5.4 Testresultat for bruk av skjema

Digitale skjema er avgjerande for sjølvbetjening på nettet. Skjemaløysingar famnar om for eksempel innlogging, bestilling, kjøp, søknader, kontaktskjema, kommentarfelt, deling av artiklar i sosiale medium, påmelding til nyheitsbrev med meir.

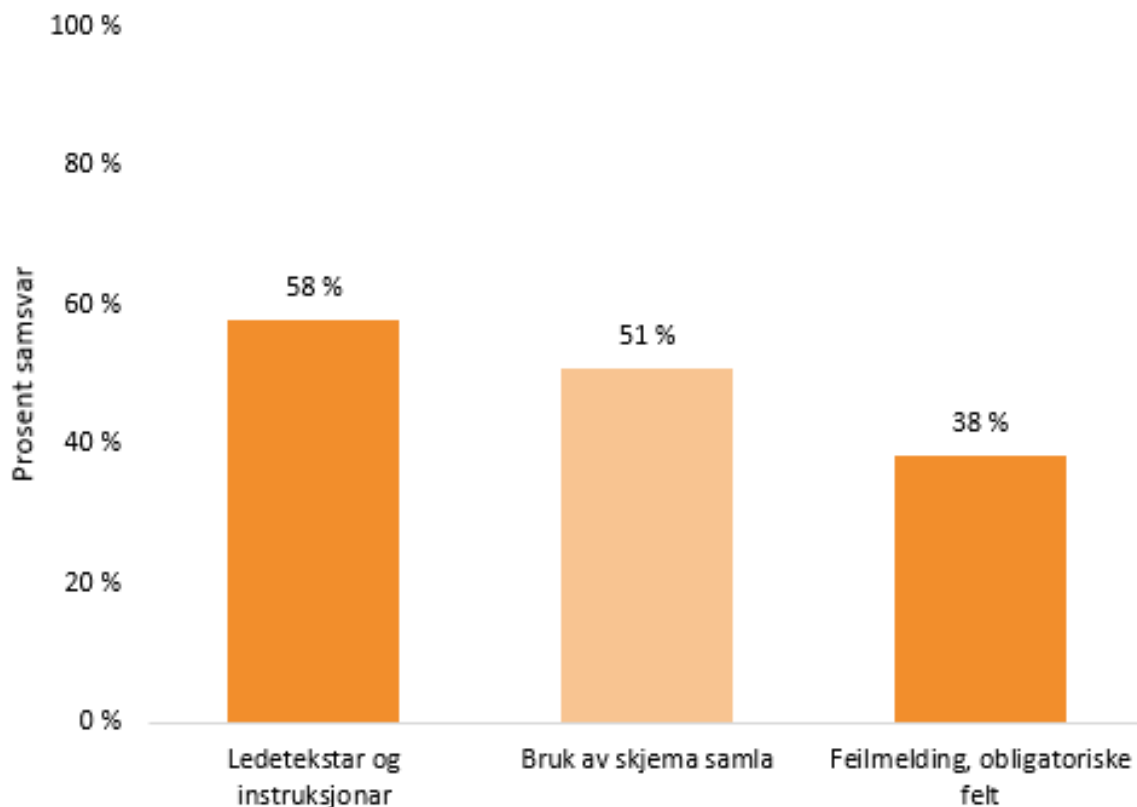
Krava til skjema er tenkt å ivareta eit breitt spekter av brukargrupper som blinde, svaksynte, fargeblinde, døvblinde og personar med nedsett motorikk og nedsett kognisjon. Universell utforming av ledetekstar, instruksjonar og feilmeldingar vil også generelt gi høgare brukskvalitet for alle brukarar, uavhengig av funksjonsnedsetjing.

For bruk av skjema har vi testa

- ledetekstar og instruksjonar i skjema
- feilmelding for obligatoriske skjemafelt

Totalt har vi gjennomført 3 397 enkelttestar som gjeld bruk av skjema. Figur 21 viser at samla resultat er at berre halvparten (51 prosent) er i samsvar med krava.

Figur 21: Bruk av skjema. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.



Krav til ledetekstar er ivareteke i 58 prosent av testane, medan feilmeldingar for obligatoriske felt er i samsvar med krava for 39 prosent av testane.

Tilgjengelege digitale skjema er særleg viktige for likeverdig samfunnsdeltaking, også med tanke på ei aldrende befolkning, som mest sannsynleg både vil og må rekne med stadig større grad av sjølvbetjening.

Tilsynet vurderer skjema som eit risikoområde i kraft av å vere vesentleg for likeverdig samfunnsdeltaking og fordi denne målinga avdekkar digitale barrierar for bruk av skjema. Dette vert ytterlegare underbygd av nokså svake resultat for koding av skjema, slik det går fram av kapittel 5.3.3. Både koding, ledetekstar og feilmeldingar, vert tema i tilsynet sine kontrollar framover.

I det følgjande vert det gjort greie for resultatata for kvar test knytt til bruk av skjema.

5.4.1 Ledetekstar og instruksjonar

Skjemafelt skal ha ledetekstar og instruksjonar slik at brukarane forstår korleis eit skjema skal fyllast ut.

Kravet om ledetekstar og instruksjonar skal ta omsyn til personar som er

- blinde
- døvblinde
- nedsett syn
- nedsett kognisjon

eller har

- nedsett motorikk

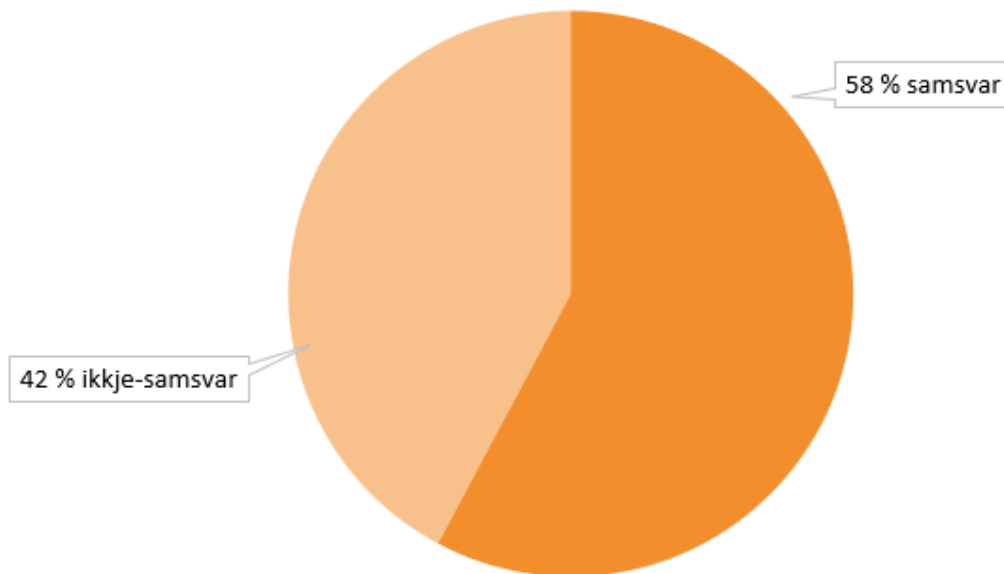
Universelt utforma ledetekstar og instruksjonar er også med på å gjere skjema meir brukarvennlege for alle.

Krava er at:

- Skjemafeltet har ein visuell identifikasjon i form av ledetekst, instruksjon eller ikon/symbol/bilde.
- Identifikasjonen er visuelt plassert i eller rett ved skjemaelementa.
- Identifikasjonen er alltid synleg når skjemaelementa er i fokus.
- Ikon/symbol/bilde er identifisert i koden.
- Det er opplyst om skjemaelementa er obligatoriske, eventuell merking med symbol skal vere forklart før det blir teke i bruk.

Figur 22 viser at 58 prosent av ledetekstane og instruksjonane som art vurderte i målinga, er utforma i samsvar med krava.

Figur 22: Ledetekstar og instruksjonar. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.



5.4.2 Feilmelding for obligatoriske felt

Når feil utfylling av skjema vert oppdaga automatisk, skal brukaren få informasjon om at ein feil har oppstått og kva feilen er. Feilmeldinga skal vere gitt i form av tekst og vere så spesifikk som mogleg.

Kravet til feilmelding skal gjere det enklare å betjene skjema for brukarar som er

- blinde
- døvblinde
- nedsett syn
- nedsett kognisjon

eller har

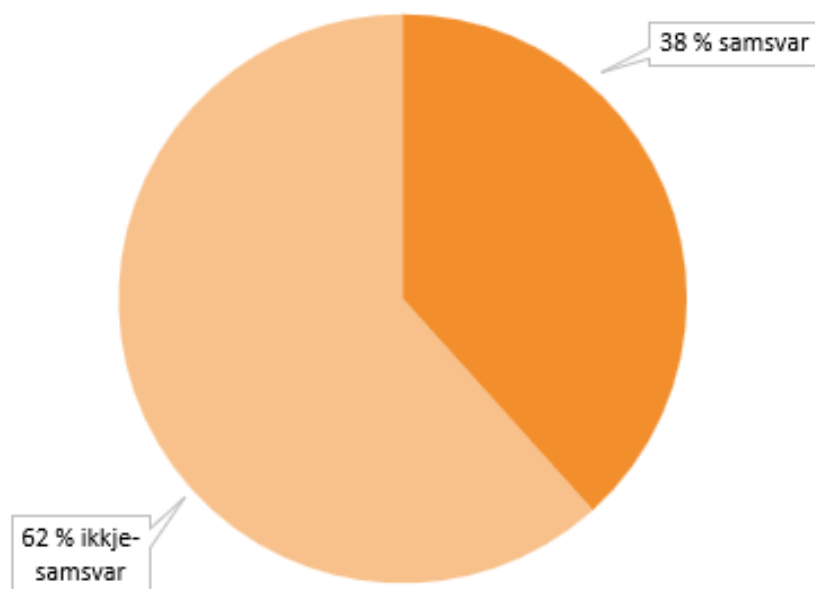
- nedsett motorikk

For obligatoriske skjemafelt der feil utfylling vert automatisk oppdaga, er krava følgande:

- Brukaren får ei tekstleg feilmelding.
- Feilmeldinga er koda som tekst.
- Feilmeldinga identifiserer skjemaelementet der feilen oppstod.
- Feilmeldinga beskriv feilen.

I målinga har vi testa 1 260 feilmeldingar for obligatoriske felt i skjema. Figur 23 viser at berre 38 prosent av feilmeldingane er i samsvar med krava.

Figur 23: Feilmelding for obligatoriske felt. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.



Feilmeldingar som ikkje identifiserer eller beskriv feilen, gjer det vanskeleg for brukarane å vite kva dei har gjort feil. Feilmeldingar som ikkje er koda som tekst vil ikkje vere tilgjengelege for personar som brukar opplesingsverktøy.

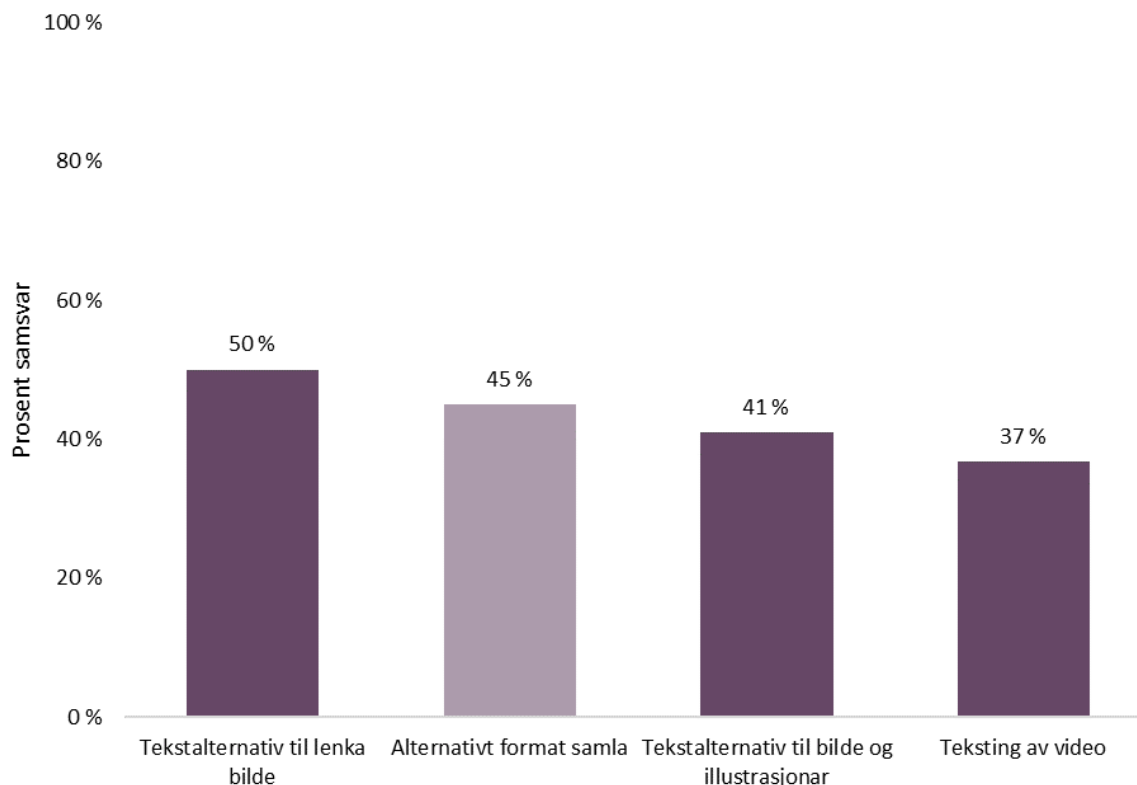
5.4.3 Testresultat for alternativt format

Regelverket stiller krav om at ikkje-tekstleg innhald skal presenterast i eit alternativt format. I denne statusmålinga har vi vurdert om

- tekstalternativ forklarar innhald i bilde og illustrasjonar
- tekstalternativ og eventuell lenketekst beskriv formål
- teksting eller anna tekstalternativ formidlar innhald i videoar

Totalt har vi gjennomført 2 791 enkelttestar knytt til alternativt format. Samla resultat er at færre enn halvparten (45 prosent) av enkelttestane er i samsvar med krava. Alternativt format for ikkje-tekstleg innhald, er eit risikoområde som vert følgt opp i kontrollar. Figur 24 viser resultatata for dei ulike testane knytt til temaet alternativt format.

Figur 24: Alternativt format. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.



Halvparten av dei lenka bilde som er vurderte i denne testen braut med krava. Berre 41 prosent av ikkje-lenka bilde hadde tekstalternativ i samsvar med krava. Testane knytt til tekstalternativ til lenka bilde fekk best resultat med 50 prosent samsvar. Testane knytt til teksting av video (37 prosent samsvar) og tekstalternativ til bilde og illustrasjonar (41 prosent samsvar) fekk dårlegast resultat.

I det følgande vert det gjort greie for resultatata for kvar test knytt til alternativ format for ikkje-tekstleg innhald.

5.4.4 Tekstalternativ til bilde og illustrasjonar

Bilde og illustrasjonar skal vere tilgjengelege som tekst, slik at vi kan oppfatte dei med ulike sansar, som for eksempel høyrsel eller taktil sansing. Ein person som ikkje kan sjå bildet kan få lese opp eit tekstalternativ som formidlar innhaldet. I tillegg kan dei som av ulike årsaker har vanskar med å forstå bilde og illustrasjonar, få hjelp til å tolke informasjon ved hjelp av eit tekstalternativ, som anten kan lesast eller bli lest opp.

Kravet om tekstalternativ til bilde og illustrasjonar skal i særleg grad ta omsyn til personar som har eller kan ha vanskar med å oppfatte visuelt innhald, som er

- svaksynte
- blinde
- døvblinde

eller har

- nedsett kognisjon

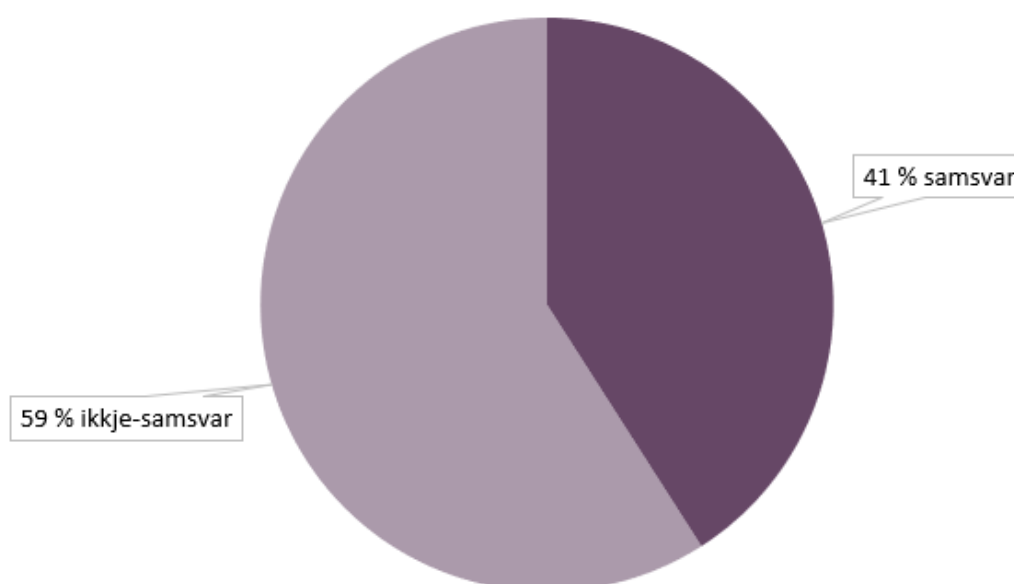
Tekstlege beskrivingar av innhald i komplekse illustrasjonar, for eksempel ei forklaring til eit datadiagram eller eit organisasjonskart, er også meir brukarvennleg for alle.

For at tekstalternativ til bilde og illustrasjonar skal vere i samsvar med kravet, må

- bilde som er pynt vere koda på ein slik måte at dei ikkje er støy
- bilde som er ei sanseoppleving eller ein test ha eit kort tekstalternativ som gir ein beskrivande identifikasjon
- bilde som er meiningsberande ha eit kort tekstalternativ som gir same informasjon som bildet
- bilde som er komplekse ha både eit kort og eit utfyllande tekstalternativ som gir same informasjon som bildet

I målinga har vi testa 1 197 tekstalternativ til bilde eller illustrasjonar. Figur 25 viser at 41 prosent av testane gav resultat som er i samsvar med krava.

Figur 25: Tekstalternativ til bilde og illustrasjonar. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.



Dei vanlegaste feila i målinga er at meiningsberande bilde manglar tekstalternativ (439 tilfelle) eller at bilde som er sanseopplevingar ikkje har beskrivande tekstalternativ (169 tilfelle).

At meiningsberande bilde manglar tekstalternativ eller at tekstalternativet ikkje er beskrivande for innhaldet, gjer at personar som har vanskar med å oppfatte visuelt innhald ikkje får tilgang til same informasjon som andre.

5.4.5 Tekstalternativ til lenka bilde

Informasjon om lenkemålet til lenka bilde skal vere tilgjengeleg som tekst slik at informasjonen er tilgjengeleg i ei form som er tilpassa ulike brukarbehov. Ein person som ikkje kan sjå bildet, kan i staden få lese opp eit tekstalternativ som formidlar lenkemålet.

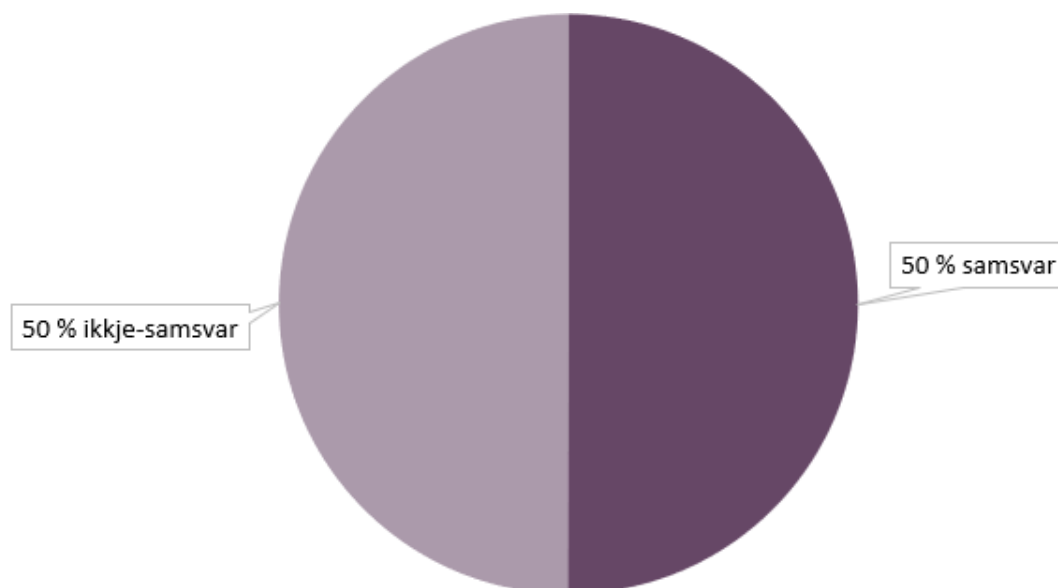
Kravet om tekstalternativ til lenka bilde skal i særleg grad ta omsyn til svaksynte, blinde, døvblinde og personar med nedsett kognisjon.

For at tekstalternativ til eit lenka bilde skal vere i samsvar med kravet, må informasjon om lenkemålet gå fram av eitt av følgande alternativ:

- lenketeksten aleine
- tekstalternativet til bildet
- lenketeksten saman med tekstalternativet til bildet

I målinga har vi testa 1 319 tekstalternativ til lenka bilde. Figur 26 viser at 50 prosent av dei lenka bilda i målinga er i samsvar med krava.

Figur 26: Tekstalternativ til lenka bilde. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.



At det ikkje er tekstalternativ til lenka bilde eller at tekstalternativet ikkje er beskrivande for lenkemålet, gjer at personar som har vanskar med å oppfatte visuelt innhald har vanskeleg for å vurdere kva informasjon lenka visar til. Mange brukarar kan dermed gå glipp av viktig innhald.

5.4.6 Teksting av video

Informasjon som er formidla i førehandsinnspelte videoar skal gjerast tilgjengeleg som tekst.

Kravet om teksting av forhandsinnspelt video skal i særleg grad ta omsyn til personar som er døve eller har nedsett høyrsel. Teksting av video gir også auka brukarvennlegheit for mange brukarar utan funksjonsnedsettingar, for eksempel i omgjevnader med mykje støy.

Kravet om teksting av forhandsinnspelt video kan oppfyllest på fleire måtar.

Videoen må anten ha

- teksting som anten ligg fast eller som kan slåast på
- teksting som formidlar innhaldet i lyd og bilde
- teksting som er visuelt synleg, men ikkje forstyrrar viktig innhald i videoen

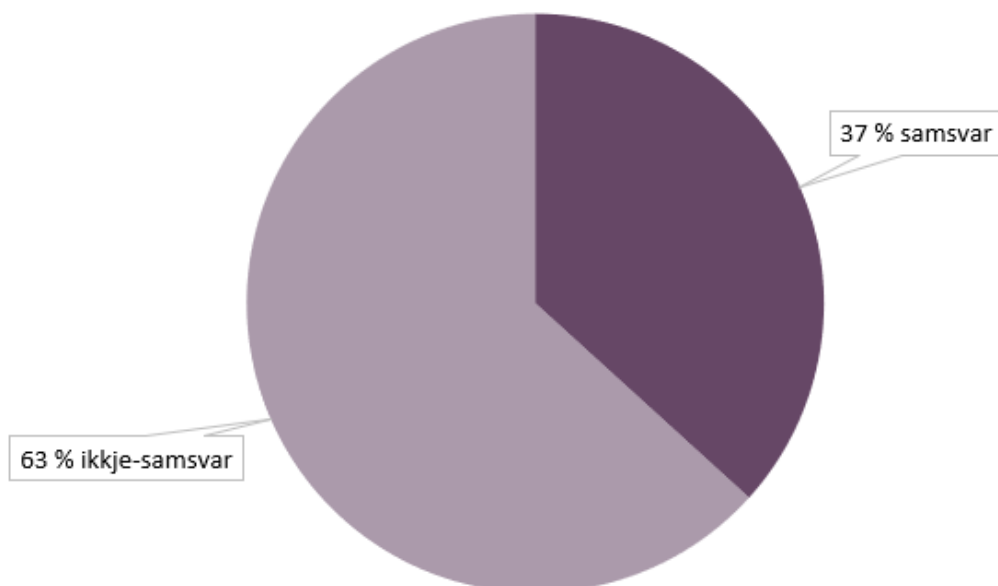
eller

- eit tekstalternativ som er visuelt plassert nær videoklippet, eller kan nåast via ein mekanisme (lenke, knapp eller liknande)
- tekstalternativ som formidlar innhaldet i lyd og bilde
- tekstalternativ som er koda som tekst

Det er ikkje krav om at eit tekstalternativ skal ha eksakt attgiving av innhaldet, men tale og annan informasjon skal formidlast i rett rekkefølge.

I målinga har vi testa teksting av 275 forhandsinnspelte videoar. Figur 27 viser at berre vel ein tredjedel (37 prosent) av videoane har teksting i samsvar med krava.

Figur 27: Teksting av video. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.



Dei vanlegaste feila i målinga er at videoar verken har teksting eller tekstalternativ (74 tilfelle). Elles har vi avdekket at mange videoar har eit tekstalternativ som ikkje formidlar same budskap som lyd og bilde (63 tilfelle).

Manglande teksting eller tekstalternativ til videoar i eit slikt omfang som det er avdekket i denne målinga, viser ei alvorleg digital barriere.

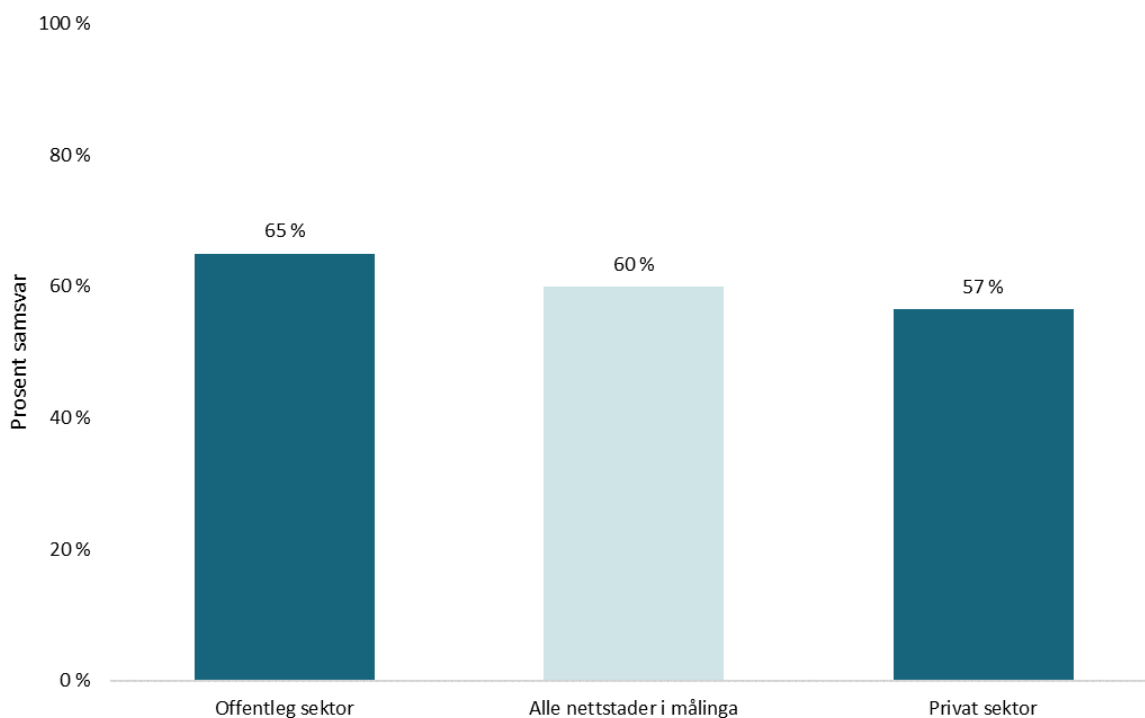
6 Resultat for nettstader på ulike samfunnsområde

Tilsynet har testa universell utforming på nettstadene til 278 verksemder innan følgjande samfunnsområde:

- varehandel, elforsyning, internett (33 verksemder)
- media (25 verksemder)
- bank, forsikring, annan forretningsmessig tenesteyting (39 verksemder)
- transport, reise, overnatting (27 verksemder)
- utdanning (42 verksemder)
- helse og sosial (21 verksemder)
- kommunal forvaltning og tenesteyting (33 verksemder)
- statleg forvaltning og tenesteyting (25 verksemder)
- kultur, fritid, organisasjonar (33 verksemder)

Av desse verksemdene er 163 verksemder i privat sektor, medan 115 verksemder er i offentlig sektor. Figur 28 viser at samla resultat for nettstadene i offentlig sektor er 65 prosent samsvar med krav til universell utforming mot 57 prosent samsvar i privat sektor.

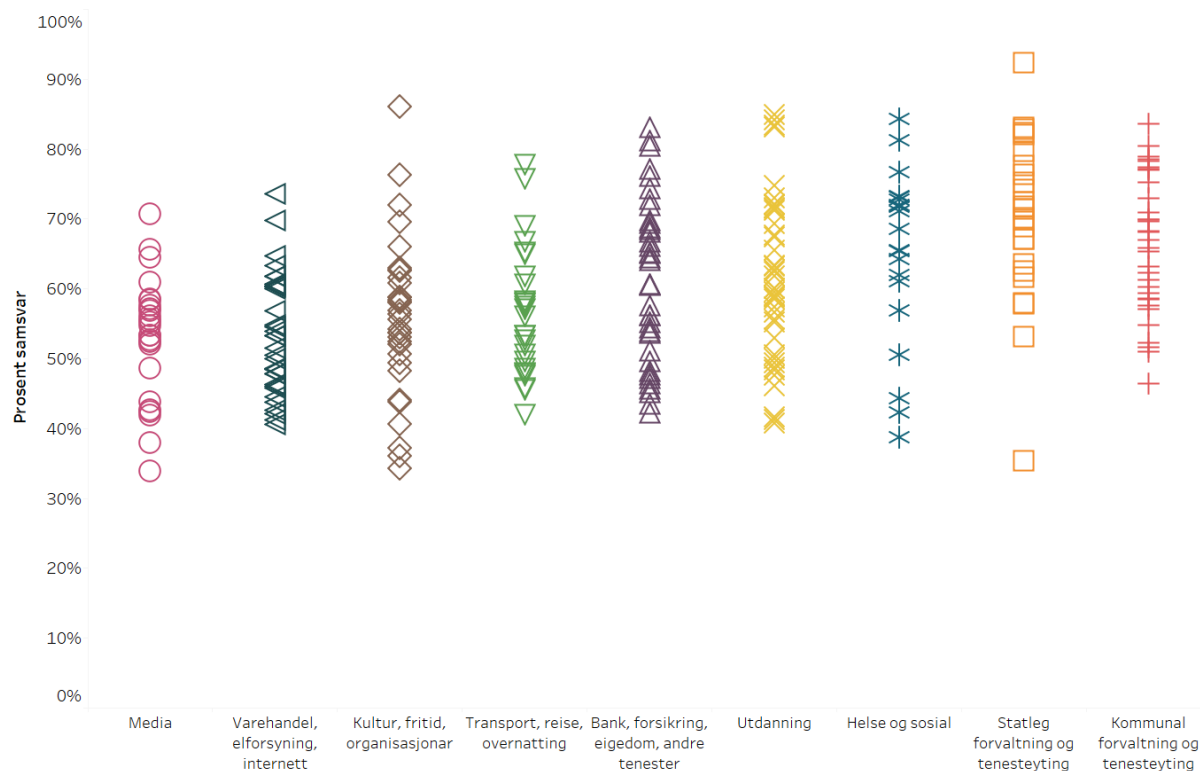
Figur 28: Prosentdel av testresultata som er i samsvar med krav til universell utforming av ikt, totalt og fordelt på privat og offentlig sektor.



Resultat frå årets statusmåling kan indikere at testresultat for nettstadene i offentlig sektor samla sett er betre enn i privat sektor, sjølv om resultata strengt tatt ikkje kan generaliserast. Ei tidlegare statusmåling frå 2014 viser same tendens. Tilsynet si måling av kjennskap til regelverket i 2015, peika i retning av at regelverket er noko meir kjent i offentlig sektor enn i fleire næringsgrupper i privat sektor. Dette kan vere med å forklare at vi i gjennomsnitt observerer best resultat i offentlig sektor.

Det er store variasjonar blant verksemdene som er med i målinga, både i privat og offentlig sektor. Mellom verksemdene i privat sektor, varierer resultatene frå 34 til 86 prosent samsvar, medan nettstadene i offentlig sektor har ein variasjon frå 35 til 92 prosent samsvar. Figur 29 viser variasjonane i resultat mellom nettstadene på samfunnsområda som er med i målinga.

Figur 29: Resultat for nettløysingane. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt innan ulike samfunnsområde.



Eksempel på medienettstader i målinga

- NRK
- VG
- Dagbladet
- Aftenposten
- Nettavisen
- Dagens Næringsliv
- Bergens Tidende
- Adresseavisen
- Stavanger Aftenblad

I det følgjande presenterer vi resultat for utvalet av nettstader på kvart av samfunnsområda som er med i målinga.

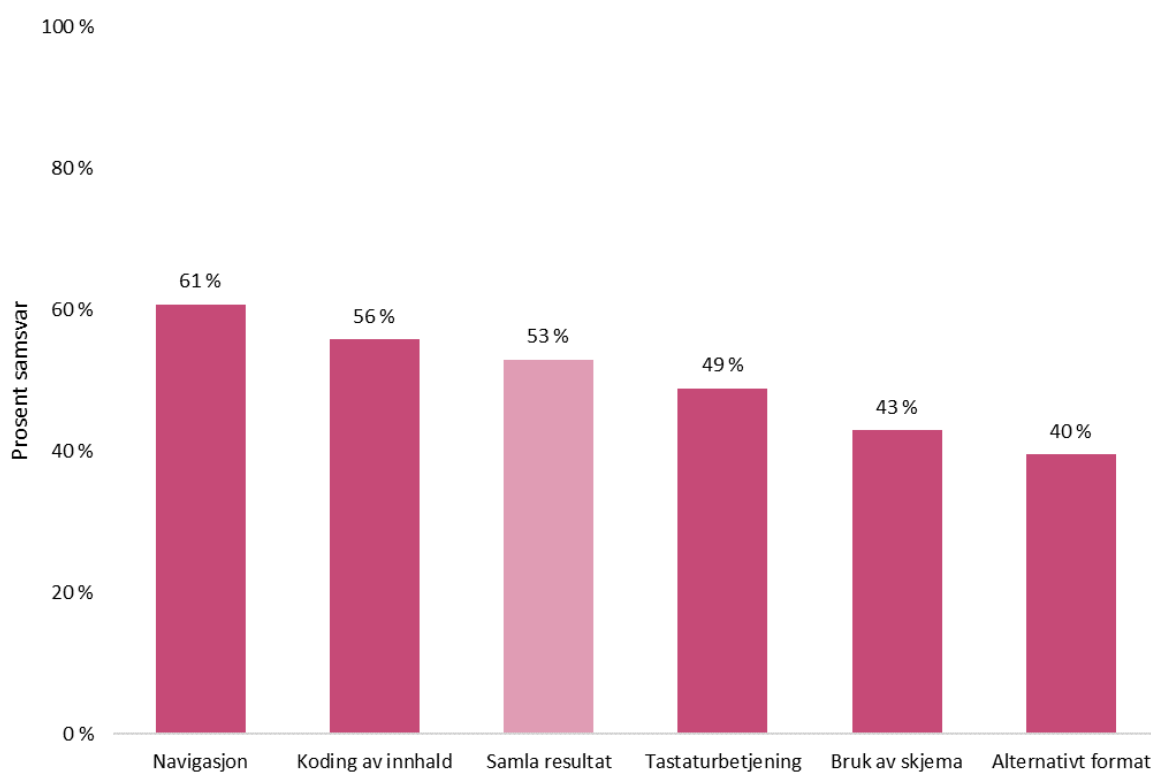
6.1 Nettaviser og andre medienettstader

Medienettstadene har store brukarvolum. Universell utforming av medienettstader er dermed viktig for store brukargrupper. Målinga tek føre seg sju av dei ti nettavisene, som ifølgje [tal frå](#)

Medienorge, er dei største i landet. Også større regionaviser og andre store nyheitsformidlarar er testa. Målinga famnar i tillegg om enkelte lokalaviser.

Det er gjennomført 2 525 enkelttestar på i alt 25 medienettstader. Figur 30 viser at om lag halvparten (53 prosent) av testane gav resultat som er i samsvar med krava til universell utforming.

Figur 30: Media. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Medieverksemdene får best resultat på følgande tema:

- navigasjon (61 prosent samsvar)
- koding av innhald (56 prosent samsvar)

Dårlegast resultat får medieverksemdene på følgande tema:

- tastaturbetjening (49 prosent samsvar)
- bruk av skjema (43 prosent samsvar)
- alternativt format (40 prosent samsvar)

Video er ein viktig del av nyheitsformidlinga. Regelverket stiller krav om alternativt format for ikkje-tekstleg innhald. Dette inneber at videoar skal vere teksta eller ha anna tekstalternativ. Det er testa 29 førehandsinnspelte videoklipp på medienettstadene i målinga, og berre 10 av desse har teksting eller tekstalternativ i samsvar med krav til universell utforming.

Skjemaløysingane på medienettstadene famnar i hovudsak om kjøp av abonnement, kommentarfelt, deling av artiklar i sosiale medium, påmelding til nyheitsbrev med meir. Samla skår for test av koding av skjemafelt, feilmeldingar og ledetekstar er 46 prosent samsvar med krava.

Medienettstadene, særleg dei store riksdekkande og regionale nettavisene, har mykje innhald og hyppig oppdatering. Navigasjon har mykje å seie for bruksopplevinga. God kontrast mellom tekst og bakgrunn er svært viktig for både navigasjon og tilgang til informasjon. Det er målt kontrast på 116 sider fordelt på 25 medienettstader. Berre 14 prosent av sidene er fullt ut i samsvar med krav til kontrast.

Andre krav til navigasjon gjeld moglegheit for forstørring utan at innhald og funksjonalitet går tapt. Resultat på dette området er 30 prosent samsvar. Også innhald i overskrifter og lenker er viktige for navigasjon. På desse områda er meir enn 90 prosent av testobjekta i samsvar med krav til universell utforming. Samla sett skåra medienettstadene 61 prosent på test av navigasjon.

Tastaturbetjening er ei stor utfordring på medienettstadene i målinga. Det er gjennomført testar på 102 nettsider på medienettstadene. Det er mogleg å nå alt innhald med tastatur på berre 27 prosent av testsidene. Resultat for fokusmarkering er 24 prosent samsvar. Dette er ei alvorleg barriere for dei som brukar tastatur som navigasjonsmåte.

Medienettstadene har svært mange brukarar og er derfor viktige for likeverdig samfunnsdeltaking. Dette er ein faktor som, saman med resultatata avdekka i denne målinga, tilseier at mediesektoren er eit potensielt risikoområde for digitale barrierar som tilsynet vil følge opp.

6.2 Nettbutikker

Internetthandelen er i kraftig vekst. [Virke sin handelsrapport 2017/2018](#) viser at internetthandelen aukar vesentleg meir enn handel i butikk. Ifølge [tal frå SSB](#) selde nettbutikkane i Norge for over 21 milliardar kroner i 2017, ein vekst på 13,5 prosent frå året før. Dette gjer universell utforming viktig, både for seljar og kjøpar.

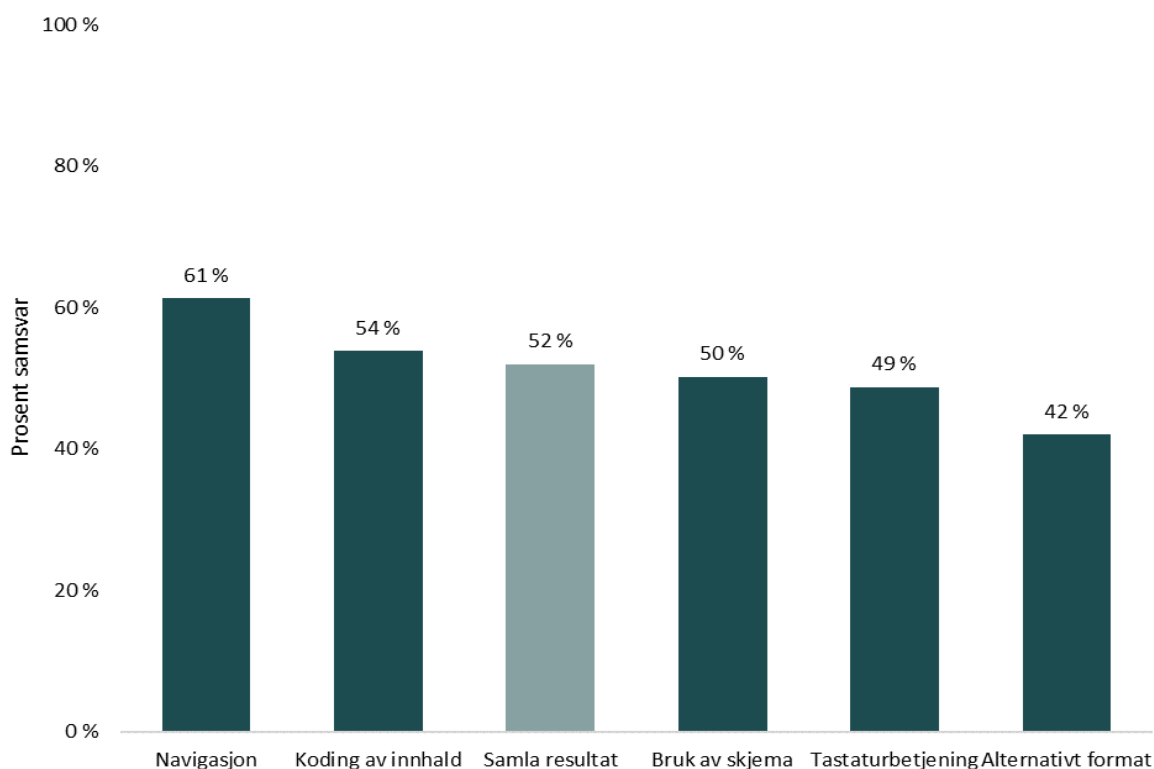
Eksempel på nettbutikker i målinga

- Vinmonopolet
- Nille
- Plantasjen
- Elkjøp
- Komplett
- KappAhl
- Dressmann
- Cubus
- Stormberg
- XXL
- Jysk
- Kid Interiør

I statusmålinga er det gjennomført i alt 2 303 testar på 22 nettbutikkar. Vel halvparten (52 prosent) av testane viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalet femner om store verksemdar i varehandelen som alle har eit stort volum av netthandel innan sport, kle, elektronikk, møbel, interiør med meir. I tillegg inngår også 11 verksemdar på området elforsyning, internett- og mobilleverandørar.

Resultatet er 53 prosent samsvar når vi ser nettstadene vi har testa i gruppa varehandel, elforsyning og internettleverandørar samla. Figur 31 under inneheld meir informasjon om testresultat for nettstadene vi har testa på dette området.

Figur 31: Varehandel, elforsyning, internett. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Verksemdene innan varehandel, elforsyning og internettleverandørar får best resultat på følgande tema:

- navigasjon (61 prosent samsvar)
- koding av innhald (54 prosent samsvar)

Dårlegast resultat skårar verksemdene på følgande tema:

- bruk av skjema (50 prosent samsvar)
- tastaturbetjening (49 prosent samsvar)
- alternativt format (42 prosent samsvar)

Skjemaløysingar er særleg viktige for netthandel. Skjema vert brukte ved innlogging, kjøp, kontakt med nettbutikken, påmelding til nyheitsbrev med meir. Berre om lag halvparten av skjematestane gav resultat i samsvar med krava til universell utforming. Dei største utfordringane gjeld

- ledetekstar og instruksjonar
- feilmeldingar

Dette kan potensielt gjere det vanskeleg for mange brukarar å handle på nettet. Ikkje alle kan eller har moglegheit til å handle i vanleg butikk. Netthandel er derfor eit viktig alternativ, som kan hjelpe brukarar å handle effektivt og sjølvstendig. Dette vert også påpeika i dialogen tilsynet har med brukarorganisasjonar.

Varehandelen brukar ofte video til marknadsføring og produktinformasjon. Av 25 videoar i denne målinga, er berre 9 teksta eller har tekstalternativ i samsvar med krav til universell utforming. Det er også mykje bruk av bilde i presentasjon av produkt. Regelverket stiller krav om at bilde skal ha eit tekstalternativ som formidlar informasjonen gitt i bildet. Dette kan vere avgjerande for tilgang til innhald ved bruk av datahjelpemiddel.

Eit eksempel er at bilde av klesplagg skal ha tekstalternativ som gir same informasjon som ein får ved å sjå på bildet, som for eksempel type klesplagg, farge og fasong. Berre ein tredjedel av dei om lag 100 bilde vi har testa på nettbutikkane i målinga har fullgodt tekstalternativ.

Mange nettbutikker har store og komplekse nettstader med eit omfattande vareutval å orientere seg i. Enkel og brukarvennleg navigasjon skal sikre at flest mogleg har nytte av nettsidene. På dette området skårar nettbutikkane 60 prosent. Utfordringane gjeld særleg

- moglegheit til forstørring av innhald
- markering av lenker
- kontrast mellom tekst og bakgrunn

Testresultata viser også at det er utfordringar med å bruke nettbutikkane i målinga med tastatur. Samla oppnår nettbutikkane 45 prosent samsvar på dette området. Kravet om at det skal vere mogleg å nå og betjene innhald og funksjonalitet med tastatur, er ivareteke på om lag 20 prosent av testsidene på nettbutikkane. Berre 13 prosent hadde synleg fokusmarkering ved bruk av tastatur. Utan fokusmarkering er tastaturnavigering i praksis umogleg.

Tilsynet vurderer nettbutikker og varehandel som eit risikoområde for digitale barrierar. Bakgrunnen er at netthandel er i kraftig vekst, både i omsetning og tal på brukarar. Samtidig avdekkjer vi nokså svake resultat for universell utforming av nettbutikkane som er med i målinga.

6.3 Kultur, fritid og organisasjonar

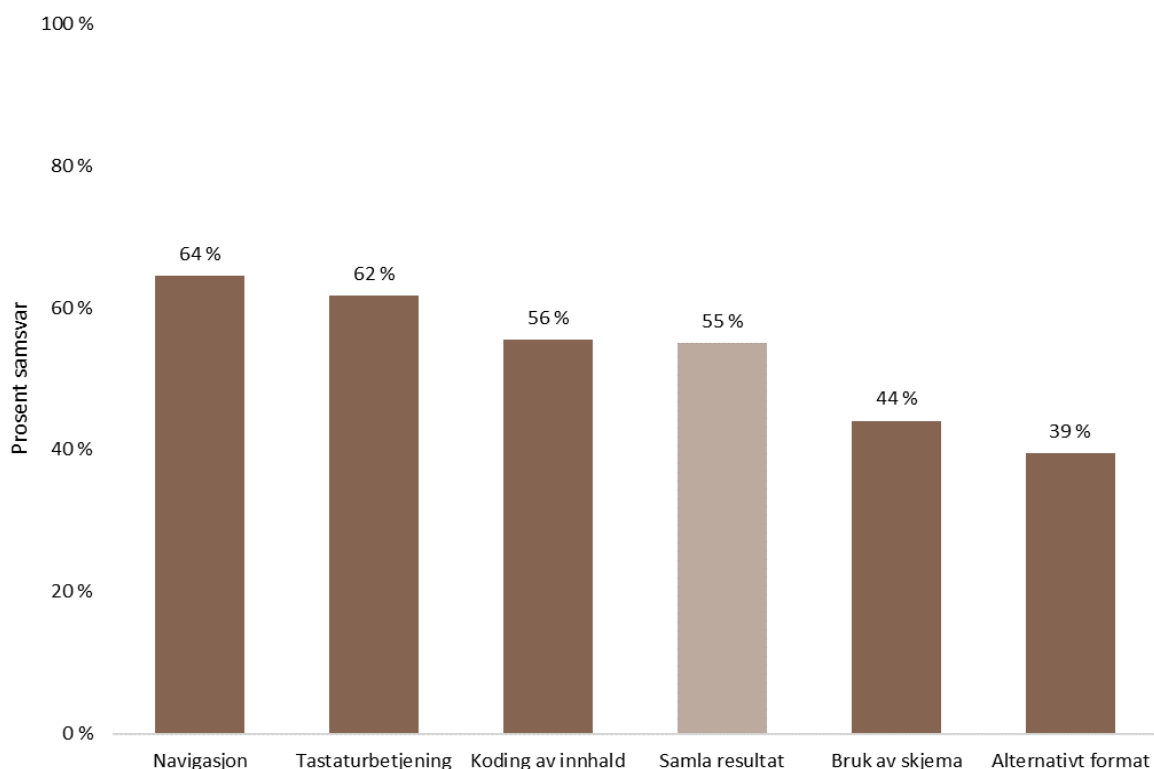
Nettstadene i denne kategorien famnar om kulturinstitusjonar, fritidstilbod, ideelle organisasjonar og interesseorganisasjonar innan utdanning og arbeidsliv. Like moglegheiter til å delta i kulturlivet, organisasjonar og fritidsaktivitetar er svært viktige for likeverdig samfunnsdeltaking.

Det er utført i alt 3 213 testar på 33 nettstader. Figur 32 viser at samla resultat for nettstadene i gruppa er 55 prosent samsvar med krava til universell utforming.

Figur 32: Kultur, fritid, organisasjonar. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.

Eksempel på kulturinstitusjonar og organisasjonar i målinga

- Kristiansand Dyrepark
- Riksteatret
- Den Nationale Scene
- Nasjonalmuseet
- Norges Røde Kors
- Redd Barna
- Kreftforeningen
- LO
- Utdanningsforbundet
- Fellesforbundet
- Norsk Sykepleierforbund



Verksemdene innan kultur, fritid og organisasjonar får best resultat på følgande tema:

- navigasjon (64 prosent samsvar)
- tastaturbetjening (62 prosent samsvar)
- koding av innhald (56 prosent samsvar)

Dårlegast resultat skårar verksemdene på følgande tema:

- bruk av skjema (44 prosent samsvar)
- alternativt format (39 prosent samsvar)

Nettstadene vi har testa i gruppa kultur, fritid og organisasjonar har svakare resultat enn målinga samla, for områda navigasjon og tastaturbetjening. Dette er særleg knytt til

- kontrast
- markering av lenker
- fokusmarkering ved bruk av tastatur

Eksempel på transportverksemdar i målinga

- Norwegian
- SAS
- Widerøe
- NSB
- Flytoget
- Fjord1
- Color Line
- Hurtigruten
- Nettbuss
- NOR-WAY Bussekspress

Også betjening av skjema er ei utfordring. Under halvparten av skjema er i samsvar med krav til universell utforming. Det er testa 165 obligatoriske skjemafelt på nettstadene i denne gruppa, og berre ein tredjedel gav feilmelding ved brukarfeil. Halvparten av skjemafelta har mangelfulle ledetekstar og instruksjonar. Å ikkje få instruks eller god nok instruks ved utfylling av eit obligatorisk felt, skaper problem for alle typar brukarar som ønsker å sende inn eit skjema.

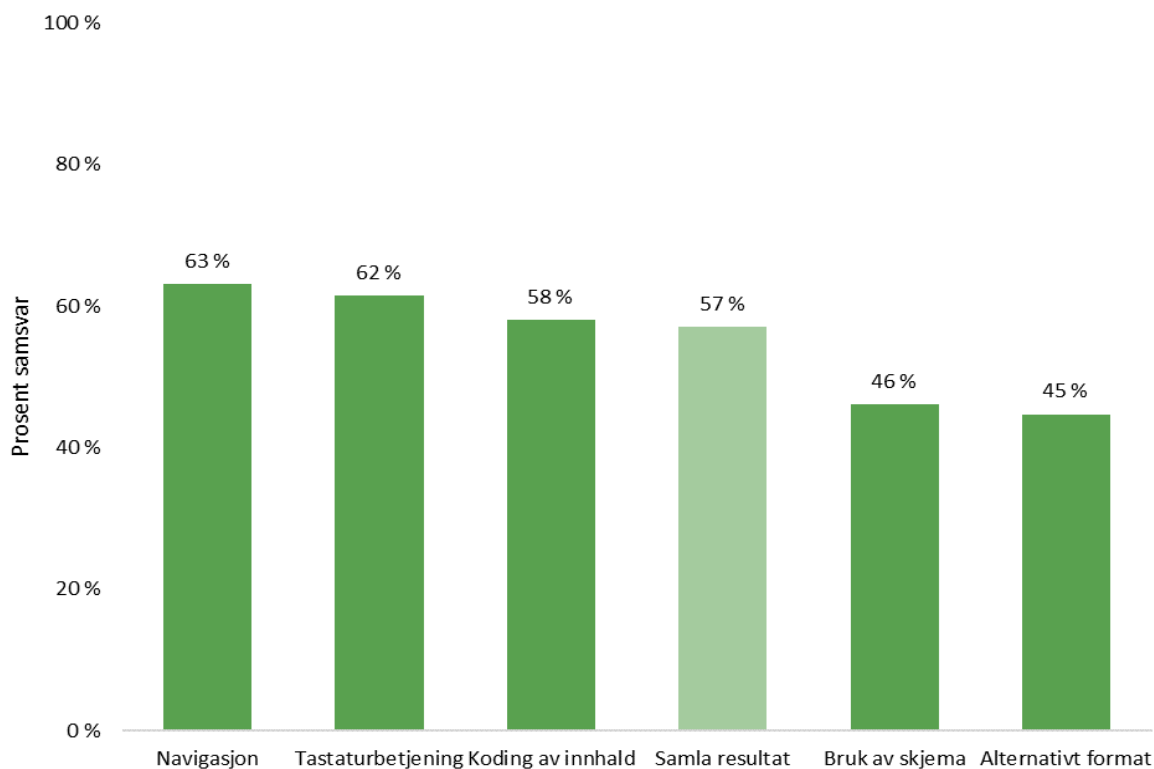
Det er også avdekka nokså omfattande manglar ved tekstalternativ til illustrasjonar (34 prosent samsvar) og teksting av videoar (39 prosent samsvar).

6.4 Transport, reise og overnatting

Både transportsektoren, reiseoperatørane og hotellbransjen legg i hovudsak opp til at bestilling og kjøp skjer via internett. [Tal frå SSB](#) viser at meir enn 60 prosent av befolkninga mellom 16 og 79 år har kjøpt og bestilt reiser eller innkvartering på internett siste året.

Det er gjennomført 2 654 testar på i alt 27 nettstader innan transport og overnatting. Figur 33 viser at resultatet er 57 prosent samsvar med krava til universell utforming.

Figur 33: Transport, reise og overnatting. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Verksemdene innan transport, reise og overnatting får best resultat på følgende tema:

- navigasjon (63 prosent samsvar)
- tastaturbetjening (62 prosent samsvar)
- koding av innhald (58 prosent samsvar)

Dårlegast resultat er på følgende tema:

- bruk av skjema (46 prosent samsvar)
- alternativt format (45 prosent samsvar)

Når kjøp og bestilling i hovudsak skjer på internett, er sjølvbetjeningsløysingar svært viktige. Testane for bruk av skjema viser 46 prosent samsvar. Viss vi legg til testar knytt til koding av skjema, er resultatet 48 prosent samsvar.

Eksempel på hotellkjeder i målinga

- First Hotels
- Thon Hotels
- Scandic Hotels
- Nordic Choice Hotels
- Best Western

Vi kan skilje mellom reise- og transportverksemdene og overnattingsverksemdene i målinga. Ei rekke av dei største reiseoperatørane innan både luffart, jernbane, veg- og sjøtransport er med. Også nettstadene til dei store hotellkjedene er testa. Skjemaløysingane for

overnattingsverksemdene skåra samla 54 prosent, medan reiselivsverksemdene skåra 42 prosent.

Test av navigasjon viser samla sett 63 prosent samsvar. Det er stor variasjon i testresultat. Moglegheiter for forstørring utan at innhald og funksjonalitet går tapt, er ivareteke på om lag 30 prosent av testsidene i målinga. Også for krava til kontrast er det avdekka mange brot. Det er målt kontrast på i alt 114 nettsider innan reise og overnatting, og berre 30 prosent var fullt ut i samsvar med kontrastkravet.

For temaet alternativt format, med vekt på teksting av video og tekstalternativ til bilde og illustrasjonar, er det målt 45 prosent samsvar.

Resultata for tastaturbetjening er varierende. Kravet om at både at innhald og funksjonalitet skal nåast, er ivareteke i 43 prosent av testane. Synleg fokusmarkering ved bruk av tastatur, er ivareteke på berre 40 prosent av testane.

Resultata viser at særleg skjema er eit risikoområde for digitale barrierar i denne sektoren. Bakgrunnen for dette er både bruksvolum og at verksemdene baserer seg på stor grad av sjølvbetjening. Betjent billettsal vert fasa ut i stort omfang. Krava til utforming av skjema skal gjere det lettare å vere sjølvbetjent for alle brukarar, og særskilt ivareta blinde, svaksynte og personar med nedsett kognisjon. Universell utforming og gode sjølvbetjeningsløysingar er også viktig for å ivareta ei aldrande befolkning.

6.5 Bank, forsikring og forretningsmessig tenesteyting

[Tal frå SSB](#) viser at i 2018 hadde 92 prosent av befolkninga mellom 16 og 79 år brukt internett til å utføre banktenester. Det har i lengre tid vore i gang ei omfattande omstrukturering i næringa, med nedbygging av bemanna kontor og direkte publikumskontakt, og stor satsing på digitale løysingar. Gode sjølvbetjeningsløysingar i denne sektoren er langt på veg avgjerande for likeverdig samfunnsdeltaking.

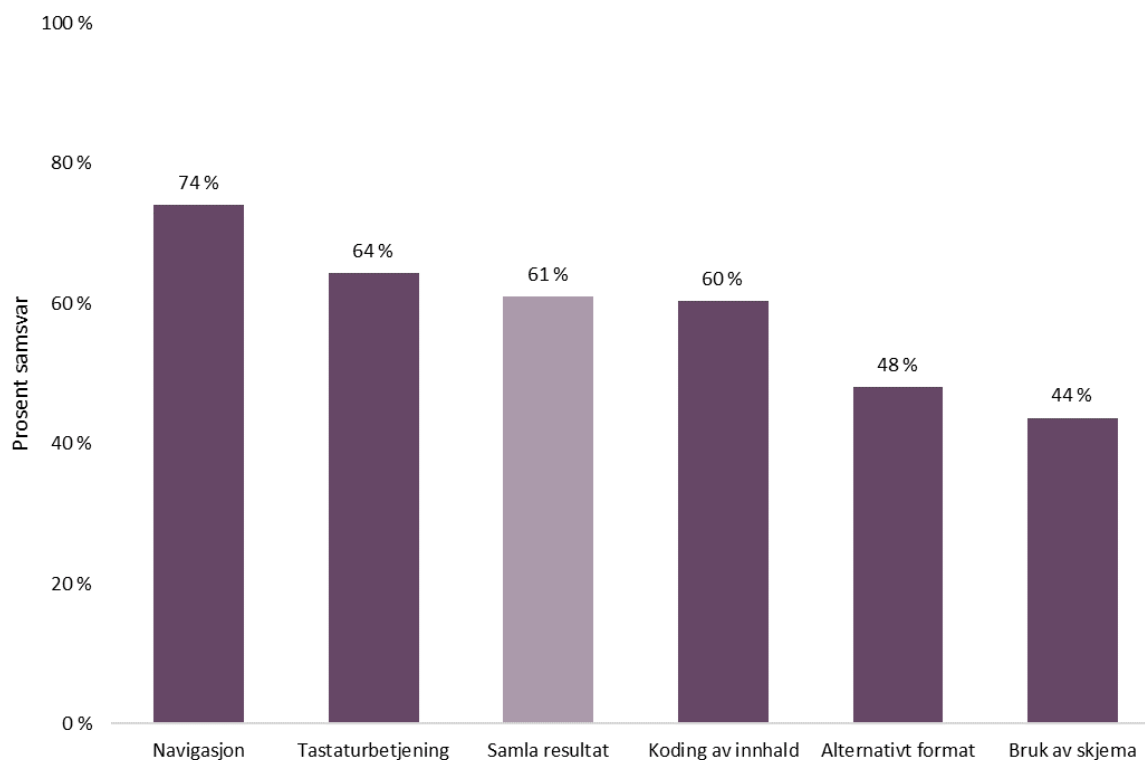
Det er gjennomført i alt 3 907 testar på 39 nettstader innan bank, forsikring og forretningsmessig tenesteyting. I alt 26 av desse verksemdene er innan bank og forsikring, og det er lagt vekt på å få med dei fleste store aktørane på dette tenesteområdet. 13 av 39 verksemdar er innan annan forretningsmessig tenesteyting, som eigedomsformidling og rekruttering.

Figur 34 viser at samla resultat for desse verksemdene er 61 prosent samsvar. Nettstadene innan bank og forsikring (64 prosent samsvar) har betre resultat i målinga enn annan forretningsmessig tenesteyting (54 prosent samsvar).

Eksempel på bankar og forsikringsselskap i målinga

- DNB
- Nordea
- Sbanken
- Sparebank1
- Danske Bank
- Eika Gruppen
- Sparebanken Sogn og Fjordane
- Storebrand
- If
- Frende Forsikring

Figur 34: Bank, forsikring, forretningsmessig tenesteyting. Prosentdel av testresultata som er i samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Verksemdene innan bank, forsikring og anna forretningsmessig tenesteyting får best resultat på følgande tema:

- navigasjon (74 prosent samsvar)
- tastaturbetjening (64 prosent samsvar)
- koding av innhald (60 prosent samsvar)

Dårlegast resultat er på følgande tema:

- alternativt format (48 prosent samsvar)
- bruk av skjema (44 prosent samsvar)

Nettstadene innan bank, forsikring med meir, oppnår relativt gode resultat for navigasjon (74 prosent samsvar). Derimot var kravet om teksting av video og tekstalternativ til illustrasjon og bilde ivareteke på berre halvparten (48 prosent) av testobjekta.

Resultata for koding av innhald på utvalet av nettstader i denne sektoren, er om lag på same nivå som gjennomsnittet for målinga. Det er likevel verd å nemne at det er avdekka feil i

kodesyntaks på to tredjedelar av sidene (67 prosent ikkje-samsvar, 33 prosent samsvar). Dette gjer at nettløysingane vert vanskelegare å bruke med datahjelpemiddel.

Bruk av skjema er ei utfordring også for nettstadene som er med i målinga i gruppa bank, forsikring og forretningsmessig tenesteyting. Samla sett er berre 44 prosent av testane i samsvar med krav til universell utforming.

Tilsynet vurderer skjemaløysingane i bank- og forsikringssektoren som eit risikoområde for digitale barrierar. Skjemaløysingane i denne sektoren er knytte til stor grad av sjølvbetjening og svært store brukarvolum. Manglande universell utforming kan potensielt hindre mange brukarar i å utføre nødvendige tenester og redusere moglegheiter for likeverdig samfunnsdeltaking.

Universitet og høgskular i målinga

- Universitetet i Oslo
- Universitetet i Bergen
- Nord universitet
- Universitetet i Stavanger
- Universitetet i Sørøst-Norge
- Universitetet i Agder
- Norges miljø- og biovitenskapelige universitet
- Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
- Høgskulen på Vestlandet
- Norges idrettshøgskole
- Handelshøgskolen BI
- Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo

6.6 Utdanningssektoren

Forskrift om universell utforming av ikt vart utvida til å gjelde for utdanningssektoren frå 1. januar 2018. Nye ikt-løysingar i grunnskule, vidaregåande skule og høgare utdanning skal vere universelt utforma frå 1. januar 2019.

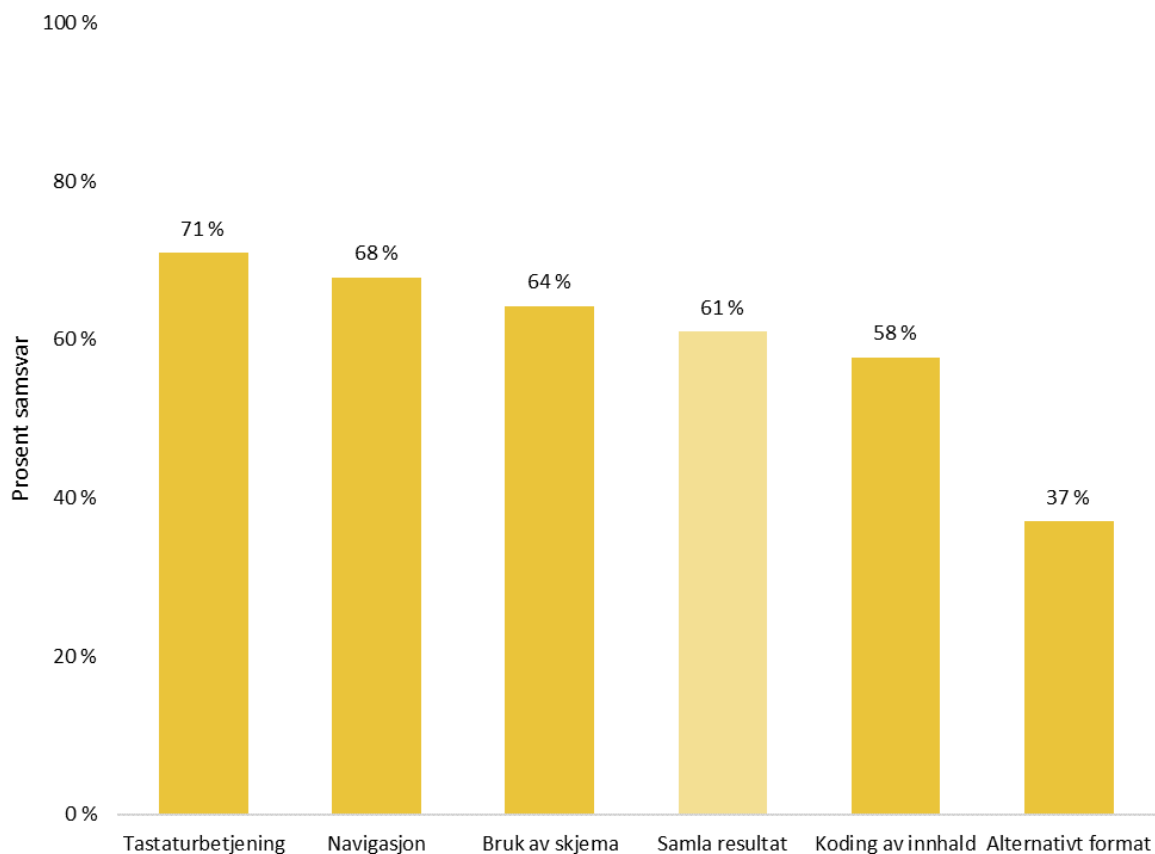
I denne statusmålinga er det nettstadene til grunnskular, vidaregåande skular, universitet og høgskular som er vurderte. Alle fylke er representerte. Læringsplattformer og digitale læringsressursar er ikkje med.

Det er gjennomført i alt 3 655 testar på 42 nettstader i utdanningssektoren. Desse fordeler seg på

- 19 grunnskular
- 11 vidaregåande skular
- 12 universitet og høgskular

Samla resultat for nettstadene i utdanningssektoren som er med i målinga, er 61 prosent samsvar. Figur 35 viser resultatata for dei ulike tema i målinga for utdanningssektoren.

Figur 35: Utdanning. Prosentdel av testresultat som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Nettstadene vi har testa innan utdanningssektoren får best resultat på følgende tema:

- tastaturbetjening (71 prosent samsvar)
- navigasjon (68 prosent samsvar)
- bruk av skjema (64 prosent samsvar)

Dårlegast resultat er på følgende tema

- koding av innhald (58 prosent samsvar)
- alternativt format (37 prosent samsvar)

Det er viktig å understreke at nettløysingane i utdanningssektoren på testtidspunktet ikkje var underlagt krava til universell utforming. Sektoren er med i denne målinga for å få eit første innblikk. Tilsynet vil framover sette søkelys på utdanningssektoren, med særleg vekt på digitale læremiddel og læringsplattformer. Universell utforming av denne typen nettløysingar er særleg viktig med tanke på lik rett til utdanning.

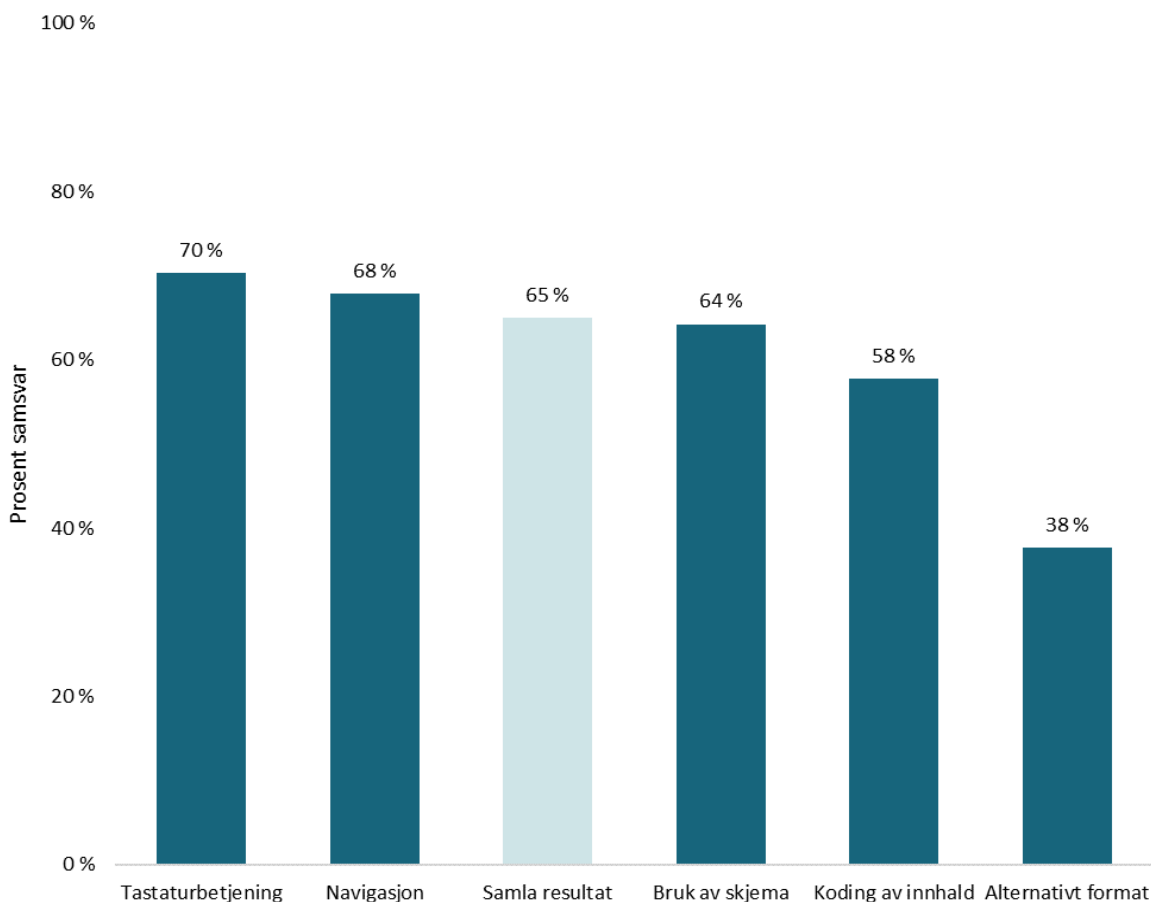
6.7 Helse- og sosialsektoren

[Tal frå SSB](#) viser at om lag to tredjedelar (65 prosent) av befolkninga mellom 16 og 79 år har søkt etter helserelatert informasjon på internett i 2018. Kontakt med helse- og sosialtenester kan ofte finne stad i potensielt sårbare situasjonar, der det er viktig for den enkelte å kunne orientere seg og å delta utan å vere avhengig av hjelp frå andre. Det er derfor viktig at dei digitale tenestene er utforma med mål om likeverdig tilgang til informasjon og like moglegheiter til sjølvbetjening, i form av timebestilling og andre tenester.

Nettstadene i helse- og sosialsektoren er både i privat og offentleg sektor. Grappa femner om offentlege helseføretak og private aktørar i helse- og sosialsektoren.

Det er gjennomført 1 767 testar på 21 nettstader. 65 prosent av testane viste samsvar med krava til universell utforming. Figur 36 viser resultatata for tema i målinga.

Figur 36: Helse og sosial. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.



Nettstadene vi har testa innan helse- og sosialsektoren får best resultat på følgende tema:

- tastaturbetjening (70 prosent samsvar)
- navigasjon (68 prosent samsvar)
- bruk av skjema (64 prosent samsvar)

Dårlegast resultat er på følgende tema

- koding av innhald (58 prosent samsvar)
- alternativt format (38 prosent samsvar)

Nettstadene vi har testa i helse- og sosialsektoren har nokså svake resultat for bruk av skjema. Det er gjennomført 62 testar av obligatoriske skjemafelt, og berre 11 gav feilmelding i samsvar med kravet. Vel halvparten (55 prosent) av skjema har fullgode instruksjonar og ledetekstar. Dette skaper barrierar for sjølvbetjening, og gjer nettstadene lite tilgjengelege.

Eksempel på verksemdar i helse- og sosialsektoren

- Oslo universitetssykehus
- St. Olavs hospital
- Helse Bergen
- Vestre Viken
- Sunnaas sykehus
- Uloba - Independent Living
- JAG Assistanse
- AssisterMeg
- Aberia
- Aleris Helse
- Colosseumklinikken

Det er målt relativt gode resultat for navigasjon (68 prosent samsvar). Krava til navigasjon som kontrast, utforming av lenker, moglegheit til å forstørre og beskrivande overskrifter og ledetekstar fannar svært mange brukssituasjonar og brukarar med ulike føresetnader. Også krava til tastaturbetjening er nokså godt ivaretekne (70 prosent samsvar).

Skjemaløysingane i helse- og sosialsektoren er vurderte som eit risikoområde for digitale barrierar. Skjemaløysingane i denne sektoren er knytte til stor grad av sjølvbetjening og svært store brukarvolum. Manglande universell utforming kan potensielt hindre mange brukarar i å utføre nødvendige tenester og redusere moglegheiter for likeverdig samfunnsdeltaking.

6.8 Offentleg forvaltning og tenesteyting

I denne gruppa har vi gjennomført 5 725 testar på i alt 58 nettløysingar. I utvalet inngår

- 29 kommunar og 4 fylkeskommunar
- 25 statlege forvaltningsorgan

Samla resultat for nettstadene som er med i målinga i denne gruppa er relativt gode med 68 prosent samsvar med krav til universell utforming.

Kommunal sektor og statlege organ som i særleg grad er innretta mot publikumsretta tenesteyting, er likevel prioriterte område for tilsynet sine kontrollar. Bakgrunnen for dette er

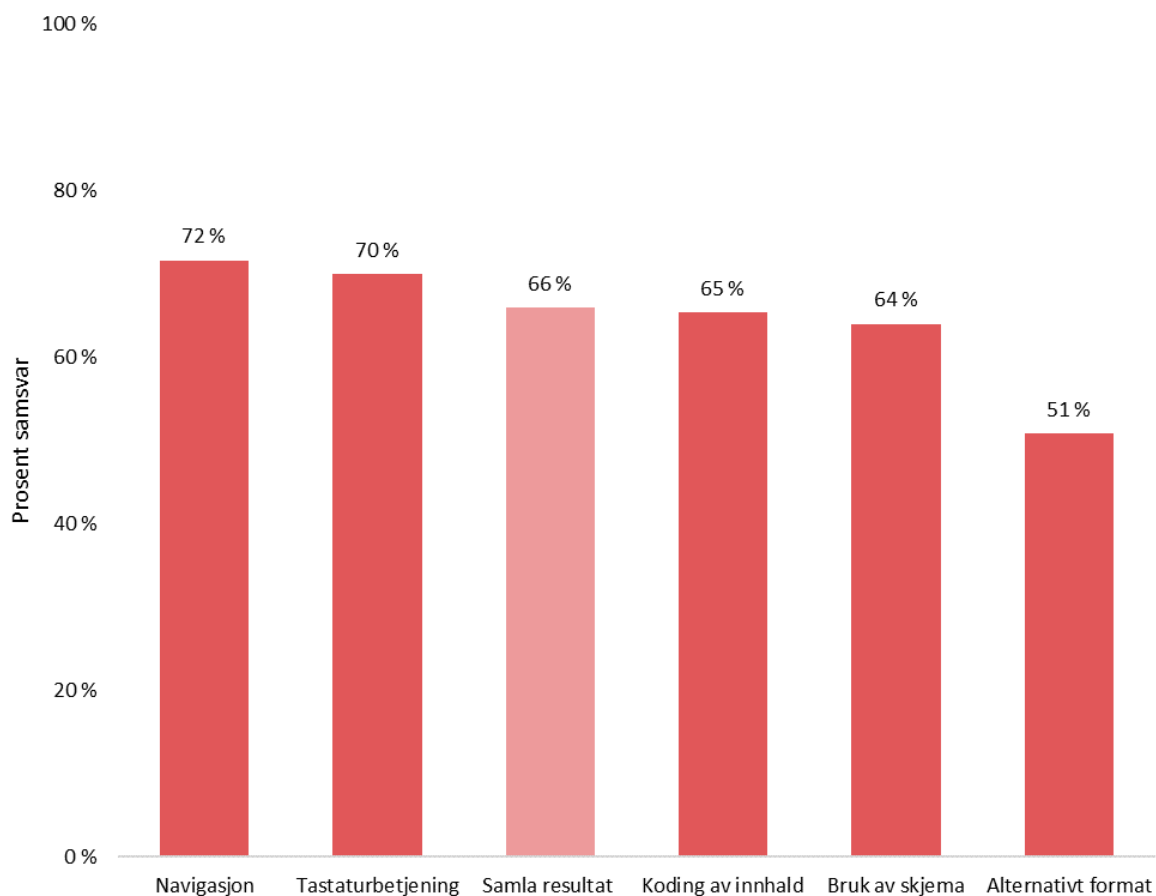
omfattande digitalisering og nedbygging av manuell tenesteyting på ei rekke tenesteområde i denne sektoren.

Målinga omfattar kommunar frå heile landet. Det er gjennomført 3 231 testar på dei kommunale nettstadene. Resultatet viser 66 prosent samsvar. Beste kommune skårar 84 prosent, medan svakaste resultat er 46 prosent samsvar. Samla testresultat for kommunane i målinga er gjort greie for i figur 37.

Figur 37: Kommunal forvaltning og tenesteyting. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til uu av ikt. Utvalde tema

Eksempel på kommunar i målinga

- Bergen kommune
- Trondheim kommune
- Stavanger kommune
- Bærum kommune
- Kristiansand kommune
- Fredrikstad kommune
- Sandnes kommune
- Tromsø kommune
- Asker kommune
- Sarpsborg kommune



Kommunane i målinga får best resultat på følgende tema

- navigasjon (72 prosent samsvar)
- tastaturbetjening (70 prosent samsvar)
- bruk av skjema (64 prosent samsvar)

Dårlegast resultat er på følgende tema

- koding av innhald (58 prosent samsvar)
- alternativt format (51 prosent samsvar)

Kommunane i målinga skårar relativt bra både på området navigasjon og tastaturnavigasjon, medan det er målt noko svakare resultat for bruk av skjema. Det er eksempelvis testa 260 obligatoriske skjemafelt, og berre vel halvparten av desse har feilmelding som er utforma i samsvar med krav til universell utforming. Kommunane utfører lovpålagde oppgåver på mange område. Dei aller fleste innbyggjarane er mottakarar av kommunale tenester, og mange tenester vert utløyste med bakgrunn i søknader frå publikum. Det er derfor svært viktig at kommunale nettstader har tilgjengelege sjølvbetjeningsløyser.

På området alternativt format skårar kommunane i målinga 51 prosent. Vel halvparten (56 prosent) av testa bilde og illustrasjonar har tekstalternativ i samsvar med krava. Mange kommunar legg ut videoar av politiske møte på internett. I denne målinga har vi testa 33 førehandsinnspelte videoar. Av desse er berre 6 teksta eller har anna tekstalternativ i samsvar med krav til universell utforming. Dette er eit område tilsynet vil følge med på framover.

Nettstadene innan statleg forvaltning og tenesteyting i målinga famnar om dei store publikumsretta etatane, som Skatteetaten og NAV, tilsyn, direktorat og departement.

Mange statsetatar har tenester til befolkninga som ikkje kan skaffast på andre måtar enn på nett.

Myndigheitsorgan har ofte regelverksinformasjon på nettstadene sine som det er svært viktig at alle har tilgang til. Universelt utforma løyseringar er derfor viktig, både for publikum og etatane som skal nå ut med informasjon og tenester på ein effektiv måte.

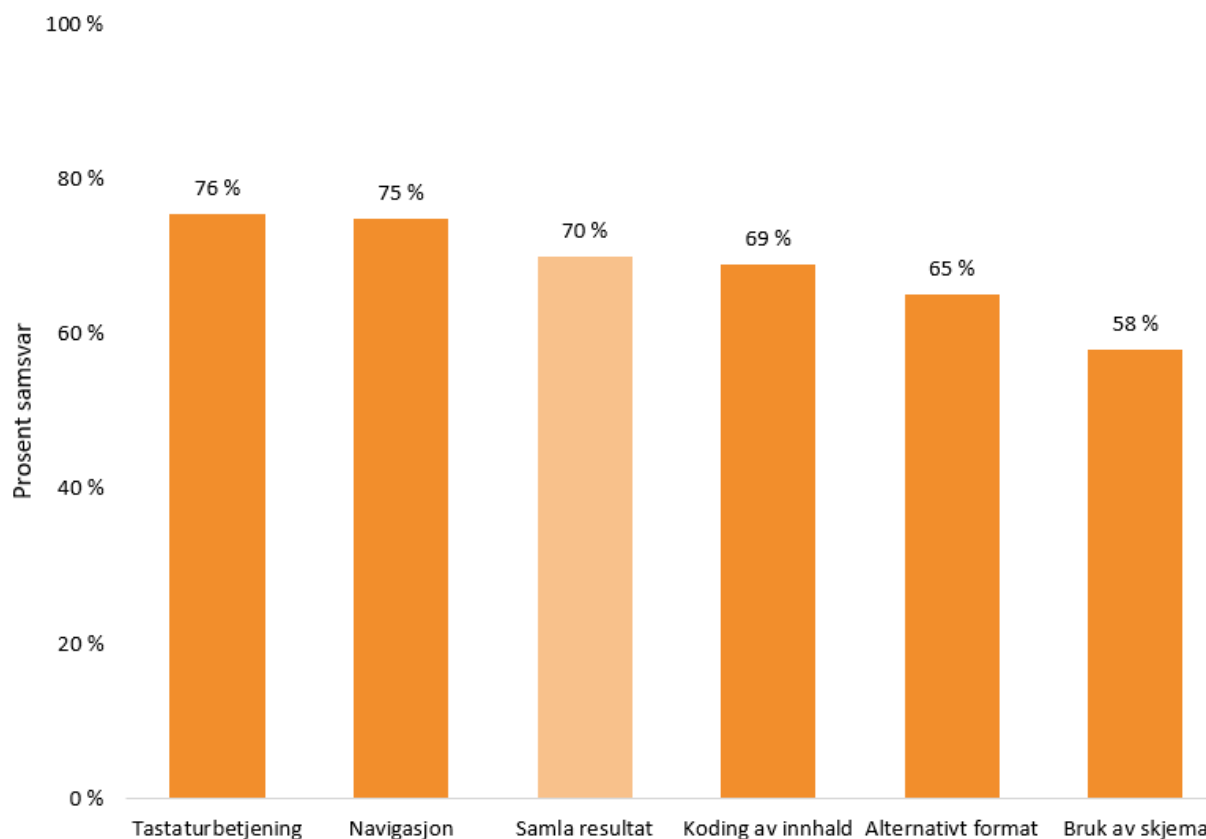
Det er gjennomført 2 494 enkelttestar på dei statlege nettstadene i målinga, og resultatet er 70 prosent samsvar med krav til universell utforming.

Eksempel på statlege verksemder i målinga

- Politiet
- Skatteetaten
- NAV
- UDI
- Stortinget
- SSB
- Brønnøysundregistrene
- Statens vegvesen
- Forsvaret
- Statens pensjonskasse
- Arbeidstilsynet

Beste resultatet for statsforvaltninga i denne målinga er 92 prosent samsvar. Svakaste resultat er 35 prosent samsvar. Samla testresultat per tema for nettstadene i statleg forvaltning og tenesteyting er gjort greie for i figur 38.

Figur 38: Statleg forvaltning og tenesteyting. Prosentdel av testresultat som viser samsvar med krav til uu av ikt. Utvalde tema.



Også for statsetatane som er med i målinga er det målt nokså gode resultat for både tastaturbetjening (76 prosent samsvar), navigasjon (75 prosent samsvar) og koding av innhald (69 prosent samsvar).

Samla resultat for bruk av skjema er 58 prosent samsvar med krav til universell utforming. Det er likevel grunn til å sjå nærare på særleg for feilmeldingar knytt til obligatoriske skjemafelt. Det er testa 94 obligatoriske felt på nettstadene til statsetatane. Berre vel ein tredjedel av desse gir feilmelding i samsvar med krava. Dette kan indikere ei barriere for sjølvbetjening for alle typar brukarar. For formulering av ledetekstar og instruksjonar, er det målt vesentleg betre resultat (68 prosent samsvar).

På området alternativt format gir 65 prosent av testane resultat som er i samsvar med krav til universell utforming. Det er best resultat for tekstalternativ til bilde og illustrasjonar, medan berre vel halvparten av dei 31 førehandsinnspelte videoane som er testa, er teksta eller har anna tekstalternativ i samsvar med krava.

Vedlegg 1: Oversikt over suksesskriterium og testprosedyrar

Denne statusmålinga femner om i alt 16 av 35 obligatoriske suksesskriterium i WCAG 2.0. I målinga har vi brukt 20 av tilsynet sine 51 testprosedyrar for måling av universell utforming.

Testprosedyrar og vurderingskriterium følger av [tilsynet si tolking av krava til universell utforming på web](#).

Tabellen under viser kva suksesskriterium i WCAG 2.0 som er testa under kvart tema, og kva testprosedyre som høyrer til kvart suksesskriterium.

Tabell 1: WCAG 2.0. Oversikt over suksesskriterium og testprosedyrar som er med i målinga og kva tema dei inngår i.

Tema i målinga	Suksesskriterium i WCAG 2.0	Tilsynet sin testprosedyre
Alternativt format til ikkje-tekstleg innhald	1.1.1. Ikkje-tekstleg innhald	1.1.1a Bilde har tekstalternativ
		1.1.1b Formål med lenka bilde går fram av lenketekst og/eller tekstalternativ
	1.2.2. Teksting (førehandsinnspelt)	1.2.2a Førehandsinnspelt video med lyd har teksting
Bruk av skjema	3.3.1 Identifikasjon av feil	3.3.1a Tomme obligatoriske felt som blir oppdaga automatisk får feilmelding
	3.3.2 Ledetekstar eller instruksjonar	3.3.2a Skjemaelement er identifisert ved hjelp av instruksjonar eller ledetekstar
Koding av innhald	1.3.1 Informasjon og relasjonar	1.3.1a Overskrifter er rett koda

Tema i målinga	Suksesskriterium i WCAG 2.0	Tilsynet sin testprosedyre
		1.3.1b Tabellar og overskriftsceller er rett koda
		1.3.1c Lister er rett koda
	4.1.1 Parsing (oppdeling)	4.1.1a Koden inneheld ikkje syntaksfeil
	4.1.2 Namn, rolle, verdi	4.1.2a Skjemaelement er identifiserte i koden
		4.1.2b Knappar er identifiserte i koden
Navigasjon	1.4.1 Bruk av farge	1.4.1a Lenka tekst skil seg frå anna tekst med meir enn berre farge
	1.4.2 Styring av lyd	1.4.2a Styring av lyd som startar automatisk, og ikkje stoppar innan 3 sekund
	1.4.3 Kontrast	1.4.3c Tilstrekkeleg kontrast (testa med SiteImprove Accessibility Checker)
	1.4.4 Endring av tekststørrelse	1.4.4a Tekst kan forstørrast opp til minst 200 prosent visning utan tap av innhald og funksjonalitet
	2.4.4 Formål med lenke (i kontekst)	2.4.4a Formål med lenker går tydeleg fram av lenketeksten, eller lenketeksten og konteksten saman

Tema i målinga	Suksesskriterium i WCAG 2.0	Tilsynet sin testprosedyre
	2.4.6 Overskrifter og ledetekster	2.4.6a Overskrifter beskriv innholdet på ein god måte
Tastaturbetjening	2.1.1 Tastatur	2.1.1a Det er mogleg å nå innhald og bruke funksjonalitet med tastatur
	2.1.2 Ingen tastaturfelle	2.1.2a Det finst ingen tastaturfeller på nettsida
	2.4.7 Synleg fokus	2.4.7a Innhald som kan betjenast med tastatur, får synleg fokusmarkering

Oversikt over diagram

Figur 1: Nettstadene i målinga gruppert etter prosentskår.	9
Figur 2: Prosentskår for nettstader spesifisert på anskaffingstidspunkt.....	10
Figur 3: Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt. Utvalde tema og samla resultat.....	11
Figur 4: Navigasjon. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.....	12
Figur 5: Markering av lenker. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.	13
Figur 6: Formulering av lenker. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	14
Figur 7: Kontrast mellom tekst og bakgrunn. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.....	16
Figur 8: Moglegheit til å forstørre. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	17
Figur 9: Beskrivande overskrifter. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	18
Figur 10: Tastaturbetjening. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.	19
Figur 11: Nå alt med tastatur. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	20
Figur 12: Synleg fokusmarkering. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	21
Figur 13: Tastaturfeller. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	22
Figur 14: Koding av innhald. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.	23

Figur 15: Koding av lister. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	24
Figur 16: Koding av overskrifter. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	25
Figur 17: Koding av skjemafelt. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	26
Figur 18: Koding av knappar. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	27
Figur 19: Koding av tabellar. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	28
Figur 20: Kodesyntaks. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	29
Figur 21: Bruk av skjema. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.	30
Figur 22: Ledetekstar og instruksjonar. Prosentdel av testresultata som er i samsvar eller ikkje i samsvar med krava.	32
Figur 23: Feilmelding for obligatoriske felt. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.	33
Figur 24: Alternativt format. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt.	34
Figur 25: Tekstalternativ til bilde og illustrasjonar. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.	35
Figur 26: Tekstalternativ til lenka bilde. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.	36
Figur 27: Teksting av video. Prosentdel av testresultata som viser samsvar og ikkje-samsvar med krav.	38
Figur 28: Prosentdel av testresultata som er i samsvar med krav til universell utforming av ikt, totalt og fordelt på privat og offentleg sektor.	39
Figur 29: Resultat for nettløysingane. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming av ikt innan ulike samfunnsområde.	40

Figur 30: Media. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	41
Figur 31: Varehandel, elforsyning, internett. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	43
Figur 32: Kultur, fritid, organisasjonar. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	45
Figur 33: Transport, reise og overnatting. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	47
Figur 34: Bank, forsikring, forretningsmessig tenesteyting. Prosentdel av testresultata som er i samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	49
Figur 35: Utdanning. Prosentdel av testresultat som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.	51
Figur 36: Helse og sosial. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til universell utforming. Utvalde tema.....	52
Figur 37: Kommunal forvaltning og tenesteyting. Prosentdel av testresultata som viser samsvar med krav til uu av ikt. Utvalde tema.....	54
Figur 38: Statleg forvaltning og tenesteyting. Prosentdel av testresultat som viser samsvar med krav til uu av ikt. Utvalde tema.	56

Referansar

- Difi 2018, <https://uu.difi.no/om-oss/tilsynsstrategi-2017-2020>, Tilsynsstrategi 2017-2020
- Difi 2019, <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/testprosedyrar-nettstader>, Testprosedyrar for universell utforming av nettstader
- Google Chrome 2019, <https://chrome.google.com/webstore/detail/siteimprove-accessibility/efcfolpjihicnikpmhnmphjhpiclljc>, Siteimprove Accessibility Checker
- Lovdata 2017, <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732/%C2%A74#%C2%A74>, Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger
- Lovdata 2017, https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-51/KAPITTEL_3#%C2%A718, Lov om likestilling og forbud mot diskriminering
- Medienorge 2019, <http://www.medienorge.uib.no/statistikk/medium/avis/395>, 10 største nettaviser
- Regjeringen.no 2016, <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/regjeringens-handlingsplan-for-universell-utforming-2/id2473299/> Regjeringens handlingsplan for universell utforming
- SSB 2018, <https://www.ssb.no/ikthus>, Bruk av IKT i husholdningene
- SSB 2018, <https://www.ssb.no/akutu/> Funksjonshemmede, arbeidskraftundersøkelsen
- SSB 2018, <https://www.ssb.no/varehandel-og-tjenesteyting/artikler-og-publikasjoner/netthandelen-opp-13-5-prosent>, Netthandelen opp 13,5 prosent
- SSB 2019, <https://www.ssb.no/statbank/table/06998/>, Bruk av IKT i husholdningene (tabell)
- The Paciello Group 2019, <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>, Colour Contrast Analyser
- Virke 2017, <https://www.virke.no/globalassets/tjenester/rapporter/handelsrapporten-2017.pdf>, Handelsrapporten 2017/2018
- W3C 2011, <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-no/>, Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.0
- W3C 2013, <https://validator.w3.org/>, Markup Validation Service

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Digitale barrierar på norske nettstader – Status for universell utforming av ikt 2018
Difis rapportnummer:	
Forfatter(e):	Espen Rørvik Tjøstolsen og Brynhild Runa Sterri
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	Trond Kråkenes (kvalitetssikrar)
Saksnummer:	18/00380-6
Prosjektnummer:	
Prosjektnavn:	
Prosjektleder:	Brynhild Runa Sterri
Prosjektansvarlig avdeling:	Tilsyn for universell utforming
Oppdragsgiver(e):	

Resymé/omtale:

Alle skal på ein god og enkel måte kunne bruke nettløysingar dei møter i kvardagen. Dette er føremålet med regelverket om universell utforming av ikt. Difi, ved tilsyn for universell utforming av ikt, fører tilsyn etter regelverket. Visjonen er eit samfunn utan digitale barrierar.

Med høg grad av digitalisering, både i privat og offentleg sektor, er det viktig at nettstadene er universelt utforma og tilgjengeleg for alle. Målinga skal avdekke risikoområde som gjer det vanskeleg eller umogleg for mange å betjene eller få tilgang på innhald på nettstaden.

Det er lagt vekt på at årets måling skal famne om nettstader som har store brukarvolum på samfunnsområde som er særleg viktige for likeverdig samfunnsdeltaking. I tillegg brukar tilsynet resultat frå målinga til å peike ut nettstader som er aktuelle for kontroll. Til saman er nettstadene til 278 norske verksemder i privat- og offentleg sektor testa opp mot eit utval krav til universell utforming.

Digitale barrierar avdekka i denne målinga gir ein peikepinn på tema det er viktig å ta omsyn til i arbeid med nettsider. Rapporten har fleire målgrupper og skal gi informasjon både til verksemder som brukar nettsider i kontakt med kundar og brukarar, brukar- og bransjeorganisasjonar, utviklarar, designarar og nettedaktørar.

Emneord: Universell utforming, statusmåling, nettsider

Totalt antall sider til trykking:

Dato for utgivelse:

Utgiver:

Difi
Postboks 1382 Vika
0114 OSLO
www.difi.no

