

Auka merksemd om universell utforming

Universell utforming av ikt inneber at brukarane – uavhengig av sine føresetnader – på ein god og enkel måte skal kunne ta i bruk både nettsider og automatar som dei brukar i kvardagen. Å føre tilsyn med universell utforming av ikt er ei av dei fire rollene til Digdir. Vi følger opp at nettsider, appar og sjølvbetjeningsautomatar i offentleg og privat sektor er utforma i samsvar med regelverket. I 2020 vart behovet for gode, digitale sjølvbetjeningsløysingar ekstra tydeleg, og vi opplevde auka etterspurnad for informasjon og kurs om universell utforming.

MÅL

1 Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt gjennom:

- Effektive tilsyn på samfunnsområde med høg risiko
- Saksbehandling innan fastsette fristar
- Rettleiing om regelverket og fagområdet

RESULTATER

- Tre tilsyn avdekkja særleg mange feil knytta til skjema
- Vi lanserte nye nettsider og uka besøkstala med 25 prosent
- Bruken av e-læringsmodulane auka med 47 prosent
- Vi er godt i gang med å digitalisere tilsynet



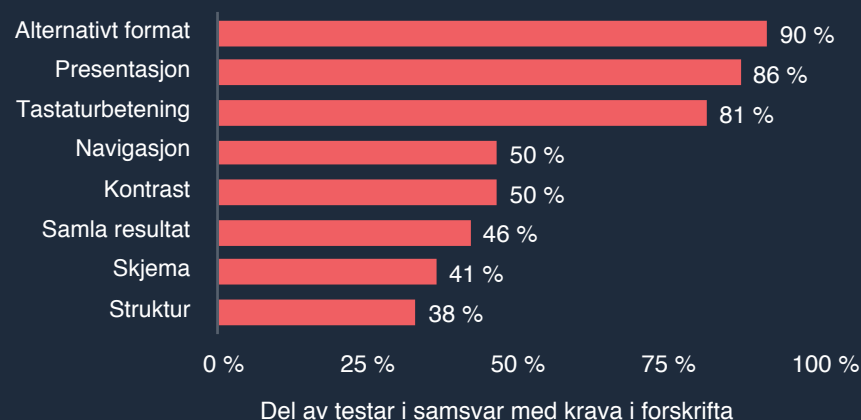
2 Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt - gjennom

- Formidling av kunnskap gjennom - kartleggingar, analysar statistikk og data
- Bidrag til utvikling av standardar og regelverk, nasjonalt og internasjonalt

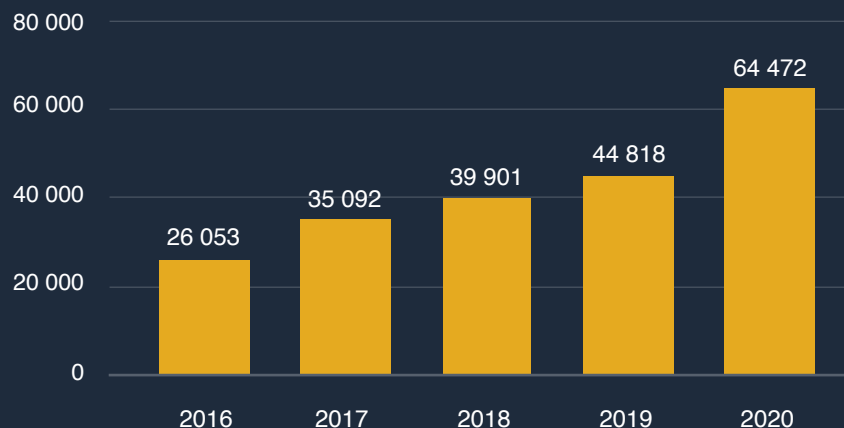
- Vi starta prosjekt for å formidle fleire analysar og meir data
- Vi førebudde innføringa av EU-krav om synstolking og direktivet WAD



Resultat for samsvar med krav per tema for tilsyn i 2020



Nettstaden uu.difi.no/uu.tilsynet.no — talet på brukarar 2016-2020



Universell utforming

Behovet for digitale sjølvbeteningsløysingar har kome på dagsorden når covid-19 har gjort at viktige samfunnsområde tidvis har vore stengt ned. I tilsyn har vi teke omsyn til at mange verksemdar står i ein krevjande situasjon. Men det er ei utfordring at 70 prosent av personar med nedsett funksjonsevne, som deltok i ei kartlegging i regi av tilsynet, rapporterte om problem med bruk av ikt. Tilsyn i 2020 avdekkte feil både på skattemeldinga og søknad om foreldrepengar hjå NAV, som gjer løysingane utfordrande å bruke for mellom anna personar som er avhengig av hjelpemiddelteknologi.

Digdir er gjennom forskrift om universell utforming av ikt lovpålagt å følge opp at nettsider, appar og sjølvbeteningsautomatar i offentleg og privat sektor er utforma i samsvar med regelverket. Oppgåva er ein integrert del av direktoratet si samla verksemd. Samtidig stiller tilsynsfunksjonen særlege krav til uavhengigheit. Tilsynet sin visjon om eit samfunn utan digitale barrierar, følger av formålet med regelverket. Visjonen støttar regjeringa sitt mål om ein ikt-politikk for verdiskaping og deltaking for alle.

Mål

Hovudmålet for fagområdet universell utforming er at IT-løysingar i privat og offentleg sektor skal vere universelt utforma. Vi har operasjonalisert hovudmålet i to undermål:

1. Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt - gjennom:

- Effektive tilsyn på samfunnsområde med høg risiko
- Saksbehandling innan fastsette fristar
- Rettleiing om regelverket og fagområdet

2. Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt - gjennom

- Formidling av kunnskap gjennom kartleggingar, analysar, statistikk og data
- Bidrag til utvikling av standardar og regelverk, nasjonalt og internasjonalt

Resultat

Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt

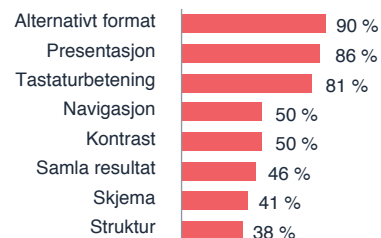
Risikobasert tilsyn

I 2020 gjennomførte tilsynet tre tilsyn, mot Arbeids- og velferdsetaten (NAV),

Skatteetaten og Cubus. Det blei til saman utført 801 enkelttestar, der 46 prosent av testane var i samsvar med krava i forskrifta.

Flest testar blei retta mot skjema. Digitale skjema er avgjerande for sjølvbetening på nett. Krava til skjema er tenkt å ivareta eit breitt spekter av brukargrupper som blinde, svaksynte, fargeblinde, døvblinde, personar med nedsett motorikk og personar med nedsett kognisjon. I tilsyna blei det avdekkte særleg mange feil knytt til at skjemaelement ikkje har instruksjon eller ledetekst.

Resultat for samsvar med krav per tema for tilsyn i 2020



Del av testar i samsvar med krava i forskrifta

Oppfølging av tilsyn



Både Skatteetaten og Nav fekk avvik i sine tilsyn og vart pålagt retting. Dei er no i gang med å rette det som var feil.

Sidan 2015 har nesten alle tilsyna vi har gjennomført avdekket avvik. Berre to verksemdar har fått tilsynsrapport utan avvik. Då regelverket var nytt, fekk verksemdene påverke lengda på rettingsfristen, men tilsynet varsla tidleg at fram mot 2021 ville vi stramme inn praksis. No vil avvik i tilsynsrapporten automatisk gi pålegg om retting med 12 veker frist. Dei aller fleste verksemdar rettar feila innan fristen. To gonger har tilsynet gitt vedtak om bot.

Vi behandlar også søknader om dispensasjon frå regelverket, og klagar på vedtak. Saker om dispensasjon er aukande. Mykje skuldast at nettsider og mobilappar kjøpt før 1. juli 2014 frå årsskiftet 2020/2021 også skal etterkomme dei same krava som nye ikt-løysingar. Tilsynet har gitt heilt eller delvis dispensasjon i åtte av ni søknadar.

I 2020 har vi følgd opp tilsyna frå 2019 med store medianettstader som Aftenposten, Dagbladet og Nettavisen. Tilsyna har hatt stor prinsipiell betydning fordi digital inkludering er svært viktig for likeverdig deltaking i informasjonssamfunnet. I sakene må tilsynet vege krav til universell utforming på den eine sida, og redaksjonelle omsyn og ytringsfridom på den andre sida. Kontrollane i mediesektoren har bidrege til fleire søknader om dispensasjon.

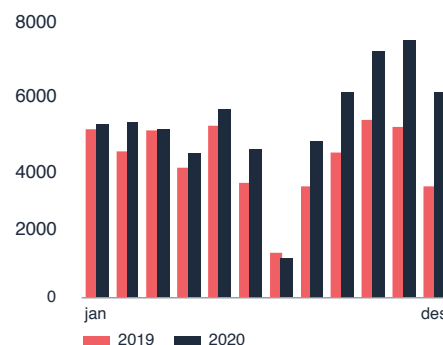
Sidan tilsyna i hovudsak blir gjennomført med manuelle metodar, fører vi framleis få tilsyn. I 2020 starta vi eit prosjekt med mål om å digitalisere tilsynet. Det er godt i gang og vert vidareført minimum ut 2022. Formålet er å legge til rette for auka effektivitet og auke i talet på kontrollar. Slik kan vi følgje opp EU-krava til nasjonale

myndigheitsorgan når dei kjem. Vi prioriterer å gradvis ta i bruk digitale metodar.

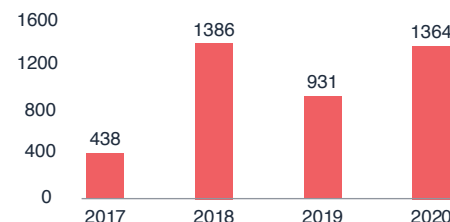
Informasjon og rettleiing

I 2020 lanserte vi nye nettsider med oppdatert innhald, nytt design og ny logo. Besøktala for uutilsynet.no auka med 25 prosent frå 2019. Vi når breitt ut, 83 prosent av brukarane av tilsynet sine nettsider, var nye brukarar.

Tal på brukarar av uutilsynet.no per måned



Tal på brukarar av tilsynet sitt e-læringskurs



Også bruken av tilsynet sine e-læringskursmodular aukar. Målet for 2020 var å nå ut til 1000 brukarar. Resultatet viser at 1364 personar gjennomførte kurset, ein auke på 47 prosent frå 2019. Vi får framleis mange spørsmål frå verksemdar og publikum, og svarar på 83 prosent innan to veker (mot 78 prosent i fjor).

Informasjonsbehovet er stort og det er stor etterspurnad etter kurs og foredrag. Vi har hatt 16 digitale foredrag i 2020, mot 8 året før. No når webdirektivet skal innførast, aukar merksemda om universell utforming. Nedstenginga knytt til covid-19 gir langt fleire digitale konferansar, og vi har halde mange digitale foredrag i 2020 både nasjonalt og internasjonalt.

2021 er året då dei norske reglane startar å gjelde for alle ikt-løysingar, ikkje berre nye.

Medieinteresse aukar, særleg for tilsyn med store samfunnsaktørar som Skatteetaten og NAV. I 2020 har medieoppslag på området auka i omfang, og saker om tilsyn med universell utforming har vore dekket av

store aktører som VG, NRK, Computerworld, Dagsavisen og Klassekampen. Manglande samsvar med krava til universell utforming i Folkehelseinstituttet sin smittesporings-app førte til debatt på Dagsnytt 18 der tilsynet deltok saman med FHI og Blindeforbundet. Saka understreka kor viktig det er at ein sikrar at kritiske tenester når ut til alle.

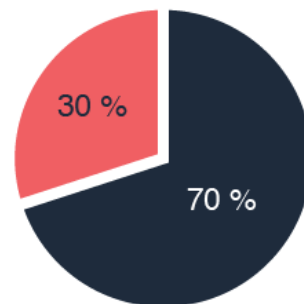
Vi samarbeider godt med andre etatar innan området for å fremme digital inkludering, herunder Diskrimineringsnemnda, Likestillings- og diskrimineringsombudet og Bufdir.

Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt

Områdeovervaking

I juni lanserte vi rapporten *Erfaringer med ikt-løsninger blant personer med nedsatt funksjonsevne* saman med digitaliseringsminister Linda Hofstad Helleland. Lanseringa vart dekkja av m.a. NRK. Kartlegginga som Proba samfunnsanalyse utførte på vegne av tilsynet, viste at heile 70 prosent av deltakarane opplever at nedsett funksjonsevne set grenser for bruk av ikt-løsningar i privatlivet, under utdanning, i arbeidslivet og ved bruk av offentlege tenester.

I kva grad sett funksjonsnedsettinga grenser for bruk av ikt?



— I stor eller noko grad
— Ingen problem

Det tar lang tid, og er veldig anstrengende. Jeg blir for eksempel hengende etter dersom vi skal lese en tekst vi skal diskutere i gruppe. Alternativet er at jeg får noen til å lese for meg.

Sitat student i kartlegginga.

Vi legg stor vekt på slike brukarerfaringar. Blant anna førte

kartlegginga til at vi i 2020 førte tilsyn med både NAV og Skatteetaten.

Tilsynet har eit breitt kunnskapsgrunnlag. I 2020 starta vi eit prosjekt for å formidle kunnskapen på statistikk- og analysesidene som er under oppbygging på uutilsynet.no. Her skal vi formidle analysar og data for å auke kunnskapen om føresetnader for bruk av digitale løysingar, status for universell utforming og verksemdene si etterleving av regelverket. Vi vil ferdigstille prosjektet i første halvår av 2021. Prosjektet er også knytt til digitalisering av tilsynsfunksjonen og skal legge til rette for fortløpande publisering av data frå tilsyn og områdeovervaking.

Regelverk og standardisering

Regelverket for universell utforming av ikt bygger på internasjonale standardar og er derfor tett kopla til utviklinga på europeisk og internasjonalt nivå. Bistand til KMD i samband med innføring av dei to EU-direktiva, The Web Accessibility Directive (WAD) og The European Accessibility Act (EAA), har hatt høg prioritet i 2020.

Tilsynet har på oppdrag frå KMD gjennomført ein juridisk og samfunnsøkonomisk analyse av

webdirektivets (WAD) krav om synstolking. Bakgrunnen for oppdraget var at KMD ønskte ei ny vurdering, etter at konsekvensutgreiinga dei anskaffa i marknaden, vurderte krav om synstolking til å ha ein samfunnskostnad på 5 743 mnok. Utgreiinga indikerte at innføring av WAD på langt nær var samfunnsøkonomisk lønnsamt. Tilsynet gjorde ei omfattande datainnsamling blant verksemdar i offentleg sektor, supplert med kvalitative intervju med marknadsaktører og fagekspertar, og konkluderte med ein samfunnskostnad på 604 mnok. KMD har lagt konsekvensutgreiinga til grunn for vurdering av kompensasjon frå kommunesektoren, og for vidare politisk behandling av WAD. Rapporten har hatt tydeleg effekt og vi har fått svært gode tilbakemeldingar på arbeidet.

Tilsynet har også bidrege med kvalitetssikring av KMD sitt arbeid med stortingsproposisjonen for innføringa av webdirektivet og i juridisk- og samfunnsøkonomisk konsekvensutredning av EUs tilgjengelegheitsdirektiv (EAA) i Norge. Tilsynet har her kome med innspel til høyringa som skal gjennomførast i 2021. Direktivet skal implementerast i norsk rett innan juni 2022.

Ny myndighetsoppgåve med webdirektivet

Tilsynet gjer også si eiga førebuing av myndighetsoppgåva knytt til innføring av EU-direktivet WAD. Som deltakar i EU-prosjektet WAI Tools, ein del av EU sitt program Horizon 2020, har vi gjennomført ein pilot på forenkla og djuptgåande kontroll etter WAD, og prøvd ut ulike digitale verktøy for test av store volum. Piloten er dokumentert i rapporten og publisert internasjonalt og på tilsynet sine nettsider. I 2020 starta prosjektet for utvikling av eit datadrive digitalt tilsyn, DDT. Prosjektet har finansiering frå KMD, og skal legge til rette for ein heilskapleg arkitektur og dataplattform som famnar både kontrollar etter WAD og tilsyn med grunnlag i det eksisterande norske regelverket. Også utvikling av ei sentral løysing for tilgjengelegheitserklæringar, som verksemdene er pålagde å ha etter innføring av WAD, inngår i prosjektet. Digdir set av store ressursar i utvikling av eit framtidsretta tilsyn.

Internasjonalt samarbeid

Tilsynet representerer Noreg i The Web Accessibility Directive Expert Group (WADEX) leia av EU-kommisjonen, og vi samarbeider aktivt med Sverige, Danmark, Finland og Estland gjennom

Nordisk-Baltisk samarbeidsgruppe for fagleg utveksling om handheving av EU-regelverk. Tilsynsdirektøren er utnemnt til leiar for SAGA for 2018–2021. SAGA er ei strategisk rådgjevningsgruppe som skal arbeide for å inkludere universell utforming i relevant standardiseringsarbeid på europeisk nivå og er etablert av CEN/CENELEC (europeiske standardiseringsorganisasjonar).

Utfordringar

Liten organisasjon med manuelle metodar

For tilsynet har det lenge vore eit mål å effektivisere og oppskalere tilsynsverksemda. Tilsynet er ei relativt liten avdeling som i liten grad har hatt moglegheit for å investere i digitale verktøy. No er løyving til dette på plass for perioden 2021 til 2023. Vi vil i 2021 føre fleire tilsyn enn i 2020, men kapasiteten til å føre tilsyn vil fortsett vere prega av at vi har manuelle metodar, og at vi skal drive eit utviklingsløp med sikte på å digitalisere og å bygge ein datadriven organisasjon. Det set strenge krav til prioritering, og vil få konsekvensar for omfanget av kontroll i 2021.

Stort behov for universell utforming, særleg i utdanningssektoren

Covid-19 har vist kor stort behovet er for universelt utforma ikt-løysingar. Proba-rapporten vi lanserte i 2020 viser at allereie før covid-19 kom, var det utfordringar med digitale løysingar for personar med nedsett funksjonsevne. Tilsynet ser eit stort behov for både kontroll og rettleiing for å auke etterlevinga. Det vil vere særleg viktig at tilsynet lukkast med å fremje universell utforming i skule- og utdanningssektoren.

Innføring av EU-direktiva WAD og EAA krev kapasitet

EU no har vedteke regelverk for både offentleg og privat sektor. Dette er regelverk som vil styrke krava til universell utforming av ikt internasjonalt og nasjonalt og som vil sørge for meir einskaplege krav i Europa. Dette er særleg viktig innan området for ikt, sidan mange leverandørar i marknaden er internasjonale.

For å oppnå digital inkludering er det viktig at regelverket er relevant og oppdatert. Det er derfor viktig at direktiva vert innført på ein slik måte at regelverk er per i dag blir harmonisert

og oppdatert. Her er det viktig at tilsynet bidreg inn med sin fagkompetanse og erfaring frå området.

Lite kunnskap og behov for endra haldningar

Vi vurderer framleis låg kjennskap til regelverk og standardar som ein risiko for manglande etterleving. Forskrifta har eit stort verkeområde. Det er tid- og ressurskrevjande å nå ut til ulike målgrupper i meir enn 80 000 verksemdar i både offentleg og privat sektor.

Frå 2021 skil ikkje regelverket lenger mellom nye og eksisterande løysingar. Frå i år skal også alle nettsider og appar uansett alder følgje krava om universell utforming, og dermed aukar talet pliktsubjekt. I tillegg er nye krav på veg inn i Noreg med webdirektivet.

Noreg fekk i 2019 kritikk frå FNs CRPD-komité for å ikkje ta vare på funksjonshemma sine rettar i tilstrekkeleg grad. FN har tilrådd haldningskampanjar og konkrete tiltak på fleire samfunnsområde. Kjennskap og kunnskap om regelverket er viktig for å auke digital inkludering.

Prioriteringar og tiltak

Fremme etterleving med tilsyn i utdanningssektoren

Covid-19-pandemien i 2020 har saman med funna i Proba-rapporten og tilbakemeldingar frå brukarorganisasjonane, danna bakgrunn for at tilsynet har valt å innrette verkemiddela mot utdanningssektoren i 2021. Fordi tilsynet foreløpig har avgrensa kapasitet til store volum, er det viktig at tiltaka blir innretta på ein slik måte at det gir størst mogleg effekt. Derfor vil vi kombinere kontroll av nettsider, plattformer, appar og andre digitale løysingar i utdanningssektoren med målretta rettleiing mot utdanningsinstitusjonar, forelesarar, lærarar og andre som jobbar med digitale løysingar i sektoren.

Høg prioritet på informasjon og rettleiing

Informasjonsbehovet er fortsatt stort. Dei nye nettsidene, uutilsynet.no, med oppdatert innhald, design og logo, kom på plass i 2020. Både nettsida og e-læringskurset har auka trafikken mykje.

Frå 2021 gjeld krav til universell utforming også løysingar som er eldre enn 2014, og ikkje berre løysingar.

For å auke kjennskap til regelverket og kunnskap om krava vil tilsynet prioritere informasjon og rettleiing høgt. Grunna situasjonen med covid-19, legg vi enda større vekt på e-læring, nanolæring og webinar for å nå ut.

Førebu handheving av nytt regelverk

Bistand til KMD i samband med innføring av dei to EU-direktiva, The Web Accessibility Directive (WAD) og The European Accessibility Act (EAA), har stått høgt på agendaen. Tilsynet si juridiske og samfunnsøkonomiske utgreiing av krav om synstolkning, har vore eit viktig bidrag til den politiske behandlinga av WAD.

I 2021 held vi fram med førebuing av handheving og oppfølging av Web Accessibility Directive (WAD). Tilsynet bidreg også saman med NKOM til omsetting av standarden EN 301 549 som direktivet viser til.

Vi vil også fortsetje med deltaking i internasjonale grupper og samarbeid for å hauste viktig kunnskap og erfaring frå andre land. I tillegg vil tilsynet prioritere arbeid med tilgjengelegheitsdirektivet (EAA) og standardiseringsarbeid med vekt på sjølvbetjeningsautomatar.

Leiarverv i SAGA, samarbeid i EU-regi og deltaking i Nordisk-Baltisk arbeidsgruppe vil også ha prioritet.

Større effekt av eit datadrive, digitalisert tilsyn

Tilsyn er i 2021-2023 tildelt midlar for å drive eit datadrive digitalisert tilsyn. Dette er ei heilt nødvendig investering i digitale verktøy for at tilsynet skal kunne auke volum, få større gjennomslagskraft i kontrollverksemda og å vere i stand til å kontrollere webdirektivet når det blir innført.

I 2020 kom tilsynet godt i gang med digitalisering av tilsynet – eit arbeid som vert vidareført i 2021-2023.

Tilsynet har i 2020 starta utviklinga av ei felles løysing for tilgjengelegheits-erklæring. Vi skal ferdigstille og rulle ut løysinga i 2021. Dette er tunge utviklingsløp som vil krevje betydeleg innsats frå nøkkelressursar, og det vil gi oss avgrensa kapasitet på andre område.

Tilsynet har over langt tid bygd kunnskap og samla data, men har ikkje hatt på plass ei løysing for å formidle kunnskapen systematisert og jamleg. For å legge til rette for utvikling av tilsynet i ein meir datadriven digitalisert

retning, vil vi i 2021 prioritere å få på plass statistikksider til løpande publisering av data, statistikk og analysar.

Universell utforming er smart digitalisering

Digitalisering skal gjøre hverdagen enklere for alle. Men hvem er «alle», hvordan vet vi hva «alle» trenger, og når vet vi at vi har gjort nok? Digitale tjenester som ikke fungerer for menneskene de er ment for, kan skape skiller i samfunnet. Derfor har vi tilsyn for universell utforming.

Les mer om universell utforming på uutilsynet.no.

Nettsider, apper, automater ... Fra vi våkner til vi legger oss. Digitaliseringen har tatt tak i alle deler av livet vårt, og det betyr mye for oss at vi kan ta i bruk digitale løsninger uten nevneverdige problemer. Dette så vi tydelig i 2020, da koronaen kom og Norge nærmest ble heldigitalt over natten. Mange fikk erfare at de ikke når ut til alle om videoen deres ikke er teksten, eller om lydfilen de legger ut ikke har et tekstalternativ.

Universell utforming av digitale tjenester er viktig for hele befolkningen – ganske enkelt fordi de aller fleste av oss kommer opp i situasjoner hvor funksjonsevnen vår svekkes på ett eller annet område. Skriften du kunne lese godt som 20-åring kan for eksempel bli umulig å lese når du er 60, selv om du ikke definerer deg selv som synshemmet.

Norge var tidlig ute

I Norge så vi tidlig hvor viktig det er å forstå at «alle» ikke er én ensartet gruppe, men enkeltindivider med ulike forutsetninger for å ta de nye, digitale løsningene i bruk. Norge var først ute med å utvikle metoder for å kontrollere hvordan offentlige og private virksomheter etterkommer kravene til universell utforming på nettsteder, apper og i selvbetjeningsautomater. Ansvaret ble lagt til Tilsynet for universell utforming av IKT, som ble opprettet i 2013. Den gang som en del av Difi, men fra 2019 som en del av Digdir.

Gjennom forskrift om universell utforming av IKT er tilsynet pålagt å kontrollere at nettsider, apper og selvbetjeningsautomater i offentlig og privat sektor er i samsvar med det norske regelverket.

EUs webdirektiv ble vedtatt i 2016 og setter ytterligere krav til universell utforming. I arbeidet med direktivet har tilsynet bidratt med Norges erfaring og representert Norge i flere internasjonale fora. Tilsynsdirektøren er for eksempel utnevnt som leder for SAGA i perioden 2018–2021. SAGA er en strategisk rådgivingsgruppe som skal arbeide for å inkludere universell utforming i relevant standardiseringsarbeid på europeisk nivå.

Utvikler mer effektive metoder

Dagens kontrollmetoder er i hovedsak manuelle, men i 2020 startet et prosjekt med mål om å utvikle et datadrevet digitalt tilsyn. I 2020 startet også utviklingen av en felles løsning for tilgjengelighetserklæringen. Denne løsningen skal ferdigstilles og rulles ut i 2021.

Digitalisering og forenkling av kontrollvirksomheten vil bety at tilsynet kan konsentrere seg mer om sin andre, viktige hovedoppgave: Informasjon og kompetanseheving. Det viser seg ofte at det er manglende kompetanse og ikke viljen det står på, når hensynet til viktige brukergrupper glipper under utviklingen av nye løsninger.