



Tilsyn for universell utforming av IKT

# Tilsynsrapport

2015:4

Tilsyn med Ålesund kommune

## Innhald

<b>1</b>	<b>Samandrag</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Innleiing</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Omtale av verksemda og nettstaden</b> .....	<b>4</b>
3.1	Om verksemda .....	4
3.2	Om nettstaden.....	4
<b>4</b>	<b>Om standarden for nettløysingar – retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald – WCAG 2.0</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Aktivitetar under tilsynet</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Kva tilsynet omfatta</b> .....	<b>7</b>
6.1	Tema for inspeksjonen .....	7
6.2	Om val av tema .....	7
<b>7</b>	<b>Delar av nettstaden som vart kontrollert</b> .....	<b>8</b>
7.1	Oversyn over enkeltsider.....	8
<b>8</b>	<b>Resultat</b> .....	<b>10</b>
8.1	Innleiing.....	10
8.2	Avvik.....	11
8.2.1	Avvik 1 .....	11
8.2.2	Avvik 2 .....	14
8.2.3	Avvik 3 .....	16
8.2.4	Avvik 4 .....	19
8.3	Merknader .....	21
8.3.1	Merknad 1 .....	21
8.3.2	Merknad 2 .....	22
<b>9</b>	<b>Regelverk</b> .....	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>Dokumentgrunnlag</b> .....	<b>24</b>
<b>11</b>	<b>Deltakarar</b> .....	<b>25</b>
11.1	Frå Ålesund kommune deltok.....	25
11.2	Frå tilsynet deltok .....	25
<b>12</b>	<b>Vedlegg til rapporten</b> .....	<b>26</b>
<b>13</b>	<b>Referanseark for tilsynet</b> .....	<b>27</b>

---

# 1 Samandrag

Rapporten gjer greie for avvika og merknadane som vart avdekt under tilsynet med Ålesund kommune. Tilsynet retta seg mot nettstaden <http://www.alesund.kommune.no/>.

Tilsynet er gjennomført som inspeksjon. Tema for inspeksjonen var koding, navigasjon og tekstalternativ på nettstaden. Dette omfatta

- koding av ulike typar innhald
- tastaturnavigasjon
- tekstforklaring til bilete og illustrasjonar
- lenker
- kontrast

Inspeksjonen avdekte 4 avvik og det vart gitt 2 merknader.

- **Avvik** inneber at verksemda ikkje oppfyller krav som er gitt i eller i medhald av lov eller forskrift. Verksemda må rette avvika i etterkant, og skal levere ein plan for retting.

Om nødvendig kan tilsynet følgje opp avvik med reaksjonar i form av pålegg om retting og tvangsmulkt.

- **Merknad** inneber at tilsynsorganet finn grunn til å peike på forbettringspotensiale, men at forholdet ikkje er i strid med krav gitt i eller i medhald av lov eller forskrift.

Det er opp til verksemda å vurdere om og korleis dei skal følgje opp merknader. Tilsynet kan ikkje følgje opp merknader med reaksjonar.

## Oversikt over resultat

### Avvik

**Avvik 1:** Ålesund kommune sikrar ikkje korrekt koding av alle overskrifter, tabellar og skjemaelement på nettstaden.

**Avvik 2:** Ålesund kommune sikrar ikkje at det er tilstrekkelege navigasjonsmoglegheiter på nettstaden.

**Avvik 3:** Ålesund kommune sikrar ikkje at det er tilstrekkeleg tastaturnavigasjon på nettstaden.

**Avvik 4:** Ålesund kommune sikrar ikkje at det er tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

---

## **Merknader**

**Merknad 1:** Ålesund kommune har eit forbetringspotensiale når det gjeld tilstrekkelig tekstalternativ til meiningsberande bilete på nettstaden.

**Merknad 2:** Ålesund kommune har eit forbetringspotensiale når det gjeld korrekt kodesyntaks på nettstaden.

Vi viser elles til kapittel 8 om resultat som inneheld avvika og merknadane med heimelstilvisning og konkret grunngjeving for kvart enkelt funn.

Stad: Leikanger  
Dato: 05.11.2015

Siv Bianca Kjosås  
rådgjevar

Dagfinn Rømen  
rådgjevar

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har difor ingen handskrivne signaturar.*

---

## 2 Innleiing

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) er tilsynsmyndigheit på området universell utforming av IKT.

Tilsyn for universell utforming av IKT gjennomførte i tidsrommet 23.09.2015 – 06.10.2015 tilsyn med Ålesund kommune. Tilsynet vart gjort som inspeksjon, og retta seg mot nettstaden <http://www.alesund.kommune.no>.

Rettsleg grunnlag for tilsyn er dtl. § 29 første ledd jf. dtl. § 14 og forskrifta om universell utforming av IKT-løysingar § 5.

Tilsynet er del av den planlagde tilsynsverksemda for 2015.

Inspeksjon inneber at vi hentar inn og går gjennom dokumentasjon frå verksemda, har møter og verifiserer delar av nettstaden opp mot krava til universell utforming.

Tilsynet er gjennomført som inspeksjon. Tema for inspeksjonen var koding, navigasjon og tekstalternativ på nettstaden. Dette omfatta

- koding av ulike typar innhald
- tastaturnavigasjon
- tekstforklaring til bilete og illustrasjonar
- lenker
- kontrast

Rapporten gjer greie for avvika og merknadane som vart avdekt innanfor tema for tilsynet, på dei sidene som inngjekk i verifikasjonen.

Kapittel 8 om resultat har omtale av avvika og merknadane med heimelstilvisning og konkret grunngjeving for kvart enkelt funn.

Rapporten gir ikkje ei fullstendig tilstandsvurdering av Ålesund kommune sitt arbeid med universell utforming av IKT, verken generelt eller innanfor tema for tilsynet.

---

## **3 Omtale av verksemda og nettstaden**

### **3.1 Om verksemda**

Ålesund kommune har om lag 46.000 innbyggjarar.

Team kommunikasjon med kommunikasjonsrådgjevar og webutviklar har ansvaret for utvikling, teknisk drift og brukarstøtte for nettstaden til kommunen.

For hovudportalen er arbeidet med innhald delt mellom team kommunikasjon, servicetorget og politisk sekretariat. Innhaldet på undersidene blir forvalta av eigne webansvarlege for kvart tenesteområde.

Kommunikasjonsteamet har utarbeida rutinar og rettleiingsmateriale for arbeid med nettstaden, og har også hatt fagdagar og seminar for tilsette. Personleg opplæring og kurs til tilsette som har oppgåver knytt til nettstaden blir gitt av webansvarleg for tenesteområdet eller sentralt av kommunikasjonsrådgjevar ved behov.

Kommunen gjennomfører jamlege eigenkontrollar av både hovudportalen og undersider for å avdekke feil og forbetningspotensiale på nettstaden.

### **3.2 Om nettstaden**

Hovudportalen er [www.alesund.kommune.no](http://www.alesund.kommune.no).

Ålesund kommune har om lag 60 ulike nettstadar. Kvar månad er det rundt 30.000 besøk på sidene. Dei fleste tenesteområda/verksemdene, som til dømes skular og barnehagar, har eigne undersider på hovudportalen. I tillegg kjem nokre frittstående sider som kommunen har ansvar for, til dømes kulturskulen og kultur i Ålesund.

Kommunen har arbeida systematisk med universell utforming og brukarvenlegheit sidan hausten 2008. Universell utforming av nettstaden er lagt til grunn i styringsdokument, kravspesifikasjon og interne rettleiarar.

Hovudportalen blei fornya i juni 2015, og er eigenutvikla. Kommunen brukar publiseringsløysinga Joomla!.

Med ny nettstad ønskjer kommunen å løfta fram tenester og informasjon som innbyggjarane treng.

Dei har laga temasider der relaterte emne er samla. Meny og navigasjon er forenkla, og tal sider er redusert. Nettstaden har fått ein del nye funksjonar og størrelsen tilpassar seg einingar som nettbrett og mobil. Arbeid med vidareutvikling og kvalitetsbetring av nettstaden skjer løpande, og framover er det mellom anna planlagt digitalisering av skjema.

---

## 4 Om standarden for nettløysingar – retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald – WCAG 2.0

Krava til nettløysingar går fram av forskrifta § 4 første ledd, som seier at nettløysingar skal oppfylle Retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald (WCAG 2.0) nivå A og AA, med tre unntak.

35 av 61 suksesskriterium er gjort til obligatoriske minimumskrav for nettløysingar som er omfatta av forskrifta. Det er gjort unntak for suksesskriteria 1.2.3, 1.2.4 og 1.2.5, som regulerer lyd og video.

WCAG 2.0 er bygd opp av 4 prinsipp, 12 retningslinjer og 61 testbare suksesskriterium:

- Prinsippa beskriv grunnlaget for tilgjengelegheit på overordna nivå. I følgje prinsippa skal nettløysingar vere mogleg å oppfatte, mogleg å betene, forståelege og robuste.
- Retningslinjene er overordna mål for tilgjengelegheit i nettløysingar. Retningslinjene er ikkje moglege å teste, men dei set suksesskriteria i ein samanheng.
- Suksesskriteria er konkrete, testbare krav til tilgjengelegheit. Suksesskriteria er teknologinøytrale og vi kan følgje dei uavhengig av programmeringsspråk og publiseringsløysing.

I tillegg viser WCAG 2.0 til teknikkar med døme på korleis vi kan oppfylle suksesskriteria.

Ved å følgje WCAG 2.0 blir nettløysingar tilgjengelege for fleire personar med nedsett funksjonsevne. WCAG tek omsyn til at brukarane av nettløysingar har ulike føresetnadar, og dekker følgjande:

- Syn
- Kognisjon
- Lese- og skrivevanskar
- Norsk som andrespråk
- Motorikk
- Høyrsel
- Epilepsi
- Belastningsskadar

Nettløysingar som følgjer krava vil vera meir brukarvennlege for alle.

---

## 5 Aktivitetar under tilsynet

Tilsynet med Ålesund kommune omfatta følgjande aktivitetar:

### Tilsynsvarsel

Tilsynsvarselet vart sendt 12.08.2015.

### Dokumentasjon

Vi fekk tilsendt dokumentasjon frå kommunen 15.09.2015. Det er gitt eit oversyn over dokumentasjonen i kapittel 10 om dokumentgrunnlag.

### Førebuingssmøte

Førebuingssmøte vart gjennomført hjå kommunen 23.09.2015.

Førebuingssmøte er del av inspeksjonen fordi lovreguleringa av området er ny, samtidig som undersøkingar viser at det er låg kjennskap til regelverket, krava til nettløysingar (WCAG 2.0) og tilsynet som myndigheitsorgan.

### Opningsmøte

Vi heldt opningsmøte på video 28.09.2015.

### Verifikasjon og vurdering

Verifikasjon og vurdering av nettstaden opp mot krava vart gjort i veke 40.

For å gjennomføre verifikasjon, har tilsynet utvikla eit indikatorsett, i tillegg til prosedyrar for gjennomføring av test, registrering og dokumentasjon av testresultat. Indikatorsettet operasjonaliserer suksesskriteria i WCAG 2.0 som er minimumskrav i regelverket.

Verifikasjonsaktiviteten under tilsynet er omtalt nærare i kapittel 8 om resultat.

### Sluttmøte

Sluttmøte med presentasjon av resultatata frå inspeksjonen vart gjennomført hjå kommunen 06.10.2015.

### Førebels rapport

Førebels rapport vart sendt til kommunen 21.10.2015. Frist for tilbakemeldingar på førebels rapport var 04.11.2015. Kommunen gav innspel til nokre små språklege korrigeringar, jf. e-post motteke 03.11.2015.

### Endeleg rapport

Endeleg rapport vart sendt til kommunen 06.11.2015.

### Plan for retting

Kommunen leverer plan for retting av avvik innan 21.12.2015.



---

## **6 Kva tilsynet omfattar**

### **6.1 Tema for inspeksjonen**

Føremålet med inspeksjonen er å kontrollera om Ålesund kommune etterlever lov- og forskriftskrav om universell utforming av IKT-løysingar, innanfor det tema tilsynet omfattar.

Tilsynet er gjennomført som inspeksjon. Tema for inspeksjonen var koding, navigasjon og tekstalternativ på nettstaden. Dette omfatta

- koding av ulike typar innhald
- tastaturnavigasjon
- tekstforklaring til bilete og illustrasjonar
- lenker
- kontrast

### **6.2 Om val av tema**

Tema er valt fordi resultatata etter statusmålinga av nettstadar, og andre informasjonskjelder, viser at dette er område der verksemdene ofte ikkje oppfyller regelverket.

---

## 7 Delar av nettstaden som vart kontrollert

### 7.1 Oversyn over enkeltsider

1. Framsida, <http://www.alesund.kommune.no/>
2. Søknadssenter – Startside, <https://e-skjema.no/Alesund/artikkel.aspx?MId1=2313&AId=2131>
3. Søknadssenter - Krever innlogging, <https://e-skjema.no/Alesund/Selvbetjening/InnloggetMedForLavtSikkerhetsnivaa.aspx?skjemaid=500&MId1=2341&returnurl=%252fAlesund%252fSelvbetjening%252fSkjema.aspx%253fskjemaid%253d500%2526MId1%253d2341>
4. Søknadssenter – Innlogging, <https://e-skjema.no/Alesund/Selvbetjening/EpostLogin.aspx?MId1=2316&returnurl=%252fAlesund%252fSelvbetjening%252fSkjema.aspx%253fskjemaid%253d500%2526MId1%253d2341>
5. Søknadssenter – Registrering, <https://e-skjema.no/Alesund/Selvbetjening/NyBruker.aspx?MId1=2316&returnurl=%2fAlesund%2fartikkel.aspx%3fMId1%3d2313%26AId%3d2131>
6. Skjema barnehage - Godkjenn personvernerklæring
7. Skjema barnehage - 1. Innledning
8. Skjema barnehage - 2. Barnet
9. Skjema barnehage - 3. Barnehage
10. Skjema barnehage - 4. Foresatte
11. Skjema barnehage - 5. Andre opplysninger
12. Skjema barnehage - 6. Vedlegg
13. Skjema barnehage - 7. Oppsummering
14. Påmeldingsskjema digitaliseringskonferansen 2015, <http://www.alesund.kommune.no/aktuelt/nyhetsarkiv/7478-digitaliseringskonferanse-2015>

- 
15. Postliste - Kalender 24.09.2015,  
<http://www.alesund.kommune.no/aktuelt/postliste> (Postlista ligg inne i ei ramme på sida. URL til postlista den 24.09.2015 er  
[http://innsyn.alesund.kommune.no/wfinnsyn.ashx?response=journalpost\\_postliste&showresults=true&calendar\\_year=&calendar\\_month=&fradato=2015-09-24T00:00:00](http://innsyn.alesund.kommune.no/wfinnsyn.ashx?response=journalpost_postliste&showresults=true&calendar_year=&calendar_month=&fradato=2015-09-24T00:00:00))
  16. Postliste – Saker,  
<http://www.alesund.kommune.no/aktuelt/postliste> (postlista ligg inne i ei «ramme» på sida. URL til Postliste - Saker er  
[http://innsyn.alesund.kommune.no/wfinnsyn.ashx?response=arkivsak\\_sok\\_tomdefault&](http://innsyn.alesund.kommune.no/wfinnsyn.ashx?response=arkivsak_sok_tomdefault&))
  17. Tjenester bygg og bo,  
<http://www.alesund.kommune.no/tjenester/bygg-og-bo>
  18. Kommunal bustad,  
<http://www.alesund.kommune.no/tjenester/helse/botilbud/kommunal-bolig/2-kommunal-bolig-utleie>
  19. Grunnskoleopplæring,  
<http://www.alesund.kommune.no/tjenester/skole-og-utdanning/grunnskoleopplaring>
  20. Skole og utdanning – skolerute,  
<http://www.alesund.kommune.no/tjenester/skole-og-utdanning/grunnskoleopplaring/skolerute>
  21. Areal- og reguleringsplaner til høring,  
<http://www.alesund.kommune.no/tjenester/samfunnsplanlegging/arealplanlegging/horingoffentlig-ettersyn>

---

## 8 Resultat

### 8.1 Innleiing

Resultata byggjer på informasjon frå verifikasjonsfasen av tilsynet. Verifikasjonane er gjort ved testing av 21 enkeltsider på nettstaden. Testinga er gjennomført i Internet Explorer versjon 11.

Resultata frå testinga er dokumentert med skjermbilete og skriftleg grunngjeving. Skjermbileta er med som vedlegg til rapporten, jf. vedlegg 1.

- **Avvik** inneber at verksemda ikkje oppfyller krav som er gitt i eller i medhald av lov eller forskrift. Verksemda må rette avvika i etterkant, og skal levere ein plan for retting.

Om nødvendig kan tilsynet følgje opp avvik med reaksjonar i form av pålegg om retting og tvangsmulkt.

- **Merknad** inneber at tilsynsorganet finn grunn til å peike på forbettringspotensiale, men at forholdet ikkje er i strid med krav gitt i eller i medhald av lov eller forskrift.

Det er opp til verksemda å vurdere om og korleis dei skal følgje opp merknader. Tilsynet kan ikkje følgje opp merknader med reaksjonar.

---

## 8.2 Avvik

### 8.2.1 Avvik 1

Ålesund kommune sikrar ikkje korrekt koding av alle overskrifter, tabellar og skjemaelement på nettstaden.

**Avvik frå følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.3.1.

#### **Suksesskriterium i WCAG:**

##### *1.3.1 Informasjon og relasjonar:*

*Informasjon, struktur og relasjonar som formidles via presentasjonen, kan bestemmes programmeringsmessig eller gjerestilgjengelig(e) som tekst.*

#### **Avvik 1 byggjer på:**

Overskrifter:

- a. Oversyn av overskrifter som er koda med <div> og ikkje som overskrift <h>:
  - På side 2 er dei visuelle overskriftene Barn og Familie og Stilling ikkje koda som overskrifter, men som <div>.
  - Dei visuelle overskriftene i fanane i barnehageskjemaet er gjennomgåande ikkje koda som overskrifter, men som <div>.
  - På side 5 er dei visuelle overskriftene Brukeropplysninger, Adresse (frivillig) og Personvernerklæring ikkje koda som overskrifter, men som <div>. Overskriftene burde vore koda som <legend> inne i eit <fieldset> for kvar gruppe av skjemaelement i skjemaet.
- b. Oversyn over tomme overskrifter:
  - På alle sider i søknadssenteret er det ein tom <h2> i meldinga om informasjonskapslar.
  - På side 19 er den ein tom <h3> i slutten av artikkelen.
- c. På side 15 er teksten Søk i postlista for valt dag koda som overskrift. Teksten er ikkje ei overskrift, men vanleg brødtekst.
- d. Side 1: Overskriftene i feltet Hva skjer? har ikkje rett rekkefølge. Overskrifta i feltet er koda som <h3>, medan punkta i lista under er koda som <h2>. Koden er ikkje i samsvar med det visuelle overskriftshierarkiet. Dette vil verke ulogisk for brukarar med skjermlesar.
- e. På side 5 har overskriftene i personvernerklæringa for registrering av brukar i søknadssenteret ikkje rett rekkefølge. Overskriftene hoppar frå <h1> til <h3>.

---

Tabellar:

- f. På side 15 er den nedste rada i tabellen koda som ei overskriftscelle <th>. Innhaldet i denne cella burde ikkje vore del av tabellen. Når innhaldet likevel er ein del av tabellen skal det vera koda som ei vanleg tabelldatacelle <td>.
- g. På side 20 er kolonneoverskriftene i tabellen ikkje riktig koda som <th>. Kolonneoverskriftene er i staden koda som <h3> inne i vanlege tabelldataceller <td>. Radetikettane i tabellen er og koda med <td>, i staden for <th>.

Skjemaelement:

- h. Oversyn over skjemaelement som ikkje er identifisert med informasjon som skildrar føremålet med feltet. Felta manglar ei koda kopling til ein ledetekst, og dei har heller ikkje eit beskrivande title-attributt:
  - o Side 1 med fleire: Nedtrekkslista Våre nettsteder i botnteksten.
  - o Side 1: Søkefeltet under Kva kan vi hjelpe deg med? og felta Brukarnamn og Passord for å logga inn på startside.
  - o Søkefeltet Søk etter skjema på side 2.
  - o I søknadsskjemaet for ny barnehageplass: to tilfelle i skjemafeltet for å skriva inn dato.
  - o I søknadsskjemaet for ny barnehageplass: 7 tilfelle av nedtrekkslister.
  - o Side 12: Skjemafeltet for å velje fil, avkryssingsboksen for å merke av at Vedlegg blir sendt i posten og tekstfeltet Beskriv vedlegg som sendes per post.
  - o Avkryssingsboksane på side 13.
  - o Side 15: Nedtrekkslistene for å velje månad og år i kalenderen i postlista.
  - o Skjemafeltet Til dato på side 16.
- i. I søknadsskjemaet for ny barnehageplass (side 7-13) er obligatoriske skjemaelement markert med stjerne (\*). Stjerna skal vera ein del av ledeteksten og innanfor <label>-elementet i HTML-koden. Denne feilen er gjennomgåande for alle obligatoriske skjemaelement som er testa.
- j. I søknadsskjemaet for ny barnehageplass: Dersom to skjemafelt deler same ledetekst, er det siste skjemafeltet ikkje knytt til ledeteksten og har ikkje eit title-attributt som skildrar føremålet med feltet. Døme på dette er for- og etternamn og postnummer og stad. Det er registrert fire slike feil.
- k. I søknadsskjemaet for ny barnehageplass: Det er ei gjennomgåande feil at radioknappar har kopling til

---

svaralternativet, men manglar kopling til ledeteksten som inneheld spørsmålet.

- l. Side 14: I påmeldingsskjemaet til Digitaliseringskonferansen 2015 manglar skjemafeltet Fakturaadresse koda kopling til ledeteksten og eit title-attributt som skildrar føremålet med feltet.
- m. Side 14: I same skjema er ledeteksten Fakturaadresse feilaktig kopla til skjemafeltet Namn.
- n. Side 16: Ledeteksten til Saksdato mellom, er berre kopla til skjemafeltet Fra dato.

**Kommentar:** WCAG krev samsvar mellom den visuelle presentasjonen av innhaldet på nettstaden og kodinga av det same innhaldet. Grunnen er at alle brukarar skal ha tilgang til lik informasjon.

Korrekt kode er viktig for å sikra at alle brukaragentar som til dømes nettlesarar og hjelpemiddel presenterer innhald på nettsida på rett måte for brukaren.

---

## 8.2.2 Avvik 2

Ålesund kommune sikrar ikkje tilstrekkelege navigasjonsmoglegeheiter på nettstaden.

**Avvik frå følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.4.1, 1.4.4 2.4.4 og 3.3.2.

### **Suksesskriterium i WCAG:**

#### *1.4.1 Bruk av farge:*

*Farge blir ikke benyttet som det eneste visuelle virkemiddelet for å formidle informasjon, angi en handling, be om respons eller skille ut et visuelt element.*

#### *1.4.4 Endring av tekststørrelse:*

*Med unntak av teksting og bilder av tekst, kan tekst forstørres opp til 200 % uten bruk av kompensierende teknologi og uten at innhold eller funksjonalitet går tapt.*

#### *2.4.4 Formål med lenke (i kontekst):*

*Formålet med hver lenke kan fastslås ut fra bare selve lenken eller ut fra lenketeksten kombinert med programmeringsmessig bestemt lenkekontekst. Unntaket er hvis formålet med lenken ville vært flertydig for alle brukere.*

#### *3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner:*

*Det vises ledetekster eller instruksjoner når innholdet krever inndata fra brukeren.*

### **Avvik 2 byggjer på:**

- a. Side 1: Dei lenkja overskriftene under Siste nytt skil seg berre ut frå den ikkje lenkja overskrifta med farge
- b. Oversyn over lenkjer i søknadssenteret som ikkje skil seg tilstrekkeleg ut frå teksten fordi dei berre er markert med farge:
  - Side 2: Lenkja Skjul denne meldingen i det dekkande laget om informasjonskapslar og lenkjene Ny bruker og Glemt passord? i logg inn-boksen.
  - Side 4: Lenkjene Ny bruker og Glemt passord?
  - Side 5 og 6: Lenkja Personvernerklæring
  - Barnehageskjemaet: Lenkjene Min oversikt og Logg ut
  - Side 13: Lenkja på toppen av skjemaet som peiker til botnen av skjemaet.
- c. Side 15: Oversyn over lenkjer i kalenderen i postlista som ikkje skil seg tilstrekkeleg ut frå teksten fordi dei berre er markert med farge:
  - Dei klikkbare datoane i kalenderen.



- 
- Lenkjer i journalpostane. Minst fire førekomstar per journalpost.
  - Klikkbare tal for å bla mellom sidene i postjournalen.
  - Lenkjene ACOS Innsyn og ACOS AS på slutten av sida
- d. Ikon for Skriv ut og Send på e-post går att på fleire sider. Desse ikona manglar både lenkjetekst eller title-attributt som skildrar føremålet med lenkja. For døme, sjå side 14 og 18.
- e. Lenkja Oppmåling i lenkesamlinga over botnteksten på side 17 peiker til sida Skal du bygge?, men denne sida inneheld ikkje informasjon om oppmåling. På sida Skal du bygge? er det ei tilsvarande lenkje til oppmåling, men lenkja fører til ei side som ikkje finst (404-feil).
- f. Lenkjene under Strøm og ledningsnett og Miljø på side 17 har ikkje lenkjemål. Når brukaren klikkar på lenkjene lastar sida på nytt, utan at det kjem nytt innhald på sida.
- g. Side 19: Lenkjene SFO, IKT i grunnskolen, Grunnskoler på norge.no og Skoleporten.no fører til sider som ikkje finst (404-feil). Stikkprøvar viser at dette er ei feil som går att på fleire sider av same type.
- h. Side 1 med fleire: Søkefeltet i toppteksten manglar synleg ledetekst eller søkeknapp som viser at feltet gjeld søk. Det er mogeleg å få fram søkefeltet ved å trykka på forstørringsglaset, men forstørringsglaset forsvinn når søkefeltet kjem fram. Søkefeltet har ein placeholder «Søk», men den er ikkje synleg for brukaren. Når brukaren klikkar på forstørringsglaset for å få opp søkefeltet blir markøren automatisk plassert i søkefeltet og placeholderen forsvinn.
- i. Side 5 og 6: Når brukaren opnar dekkande lag for personvernerklæring i skalert modus, kan brukaren ikkje lesa heile erklæringa.

**Kommentar:** I følgje WCAG skal lenkjer skilja seg ut frå tekst som ikkje er lenkja med meir enn berre farge. Dette kan vera til dømes at lenkjer har understreking, feit skrift, annan skrifttype osv.

Ei alternativ løysing er at lenkjer blir markert med farge som har kontrast på minst 3:1 mot teksten, kombinert med at dei får ein synleg visuell effekt både ved mouseover og tastaturfokus.

---

### 8.2.3 Avvik 3

Ålesund kommune sikrar ikkje tilstrekkeleg tastaturnavigasjon på nettstaden.

**Avvik frå følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.4.4, 2.1.1, 2.4.1, 2.4.7 og 3.2.2.

#### **Suksesskriterium i WCAG:**

##### *1.4.4 Endring av tekststørrelse:*

*Med unntak av teksting og bilder av tekst, kan tekst forstørres opp til 200 % uten bruk av kompenserende teknologi og uten at innhold eller funksjonalitet går tapt.*

##### *2.1.1 Tastatur:*

*All funksjonalitet i innholdet kan betjenes via et tastaturgrensesnitt uten at det er behov for tidsberegning av de enkelte tastetrykkene, unntatt hvis den underliggende funksjonen krever inndata som er avhengige av rekkefølgen på brukerens bevegelser, og ikke bare av sluttpunktene.*

*Merknad 1: Dette unntaket gjelder den underliggende funksjonen, ikke inndatateknikken. Hvis teksten for eksempel skrives inn med håndskrift krever inndatateknikken (håndskrift) inndata i en bestemt rekkefølge, men den underliggende funksjonen (tekstlige inndata) gjør det ikke.*

*Merknad 2: Dette er ikke et forbud mot og bør ikke hindre bruk av mus eller andre inndatametoder i tillegg til tastatur*

##### *2.4.1 Hoppe over blokker:*

*Det finnes en mekanisme for å omgå blokker med innhold som gjentas på flere websider.*

##### *2.4.7 Synlig fokus:*

*Tastaturbetjente brukergrensesnitt har en betjeningsmodus der fokusindikatoren for tastaturet er synlig.*

##### *3.2.2 Inndata:*

*Endring av innstillingene til en brukergrensesnittkomponent medfører ikke automatisk kontekstendring med mindre brukeren er blitt varslet om det før bruk av komponenten*

#### **Avvik 3 bygger på:**

- a. I følge dokumentasjonen har kommunen gjort ei eignevaluering av om nettstaden oppfyller forskriftskrava til tastaturnavigasjon, og avdekka at dette er mangelfullt. Dei arbeider med å implementera og forbetra fokusmarkering, synleg fokus, fokusrekkefølge og snarveglenkje/hopp til hovudinnhald.

- 
- b. Side 1 med fleire, topptekst: Brukaren kan ikkje opna menypunkta Aktuelt, Tjenestene, Politikk, Om Ålesund og Jobb hos oss med tastaturet, med mindre menypunkta først er opna med musepeikaren.
  - c. Side 2: Brukaren kan ikkje navigere til lenkjene i det dekkande laget om informasjonskapslar med tastatur. Det gjeld lenkjene Trykk her og Skjul denne meldingen.
  - d. Oversyn over lenkjer og menyelement som ikkje får synleg fokusmarkering ved tastaturnavigasjon:
    - o Side 1 med fleire, topptekst: kommunevåpenet, Hjem i hovudmenyen og underpunkta i menyen
    - o Side 1: Ikona til dei seks tenesteområda på toppen av sida og dei fire klikkbare bileta under Opplev Ålesund.
    - o Side 2: Tom lenkje etter knappen Vis alle skjema
    - o Side 17: Lenkje for utskrift og lenkje for å sende artikkel på e-post. Desse lenkjene er usynlege, men ligg mellom lenkjene Renovasjon og Vann og avløp
    - o Side 18, 19, 20, 21: Aktivt meny punkt i høgremenyen.
    - o Side 19: Trekkspela Skolestart, Om skoleruta og Skoler i Ålesund
    - o Side 1 med fleire, botntekst: Alle lenkjene i botnteksten. Grunnen til dette er at markeringa, som er ei svart stipla linje, ikkje viser mot den mørkegrå bakgrunnen.
  - e. Side 1 med fleire, topptekst: Snarveglenkja for hopp til hovudinnhald flyttar ikkje funksjonelt fokus når den blir aktivert
  - f. I søknadsskjemaet for ny barnehageplass (side 7-13): Snarveglenkja hoppar ikkje til hovudinnhaldet i det første skjemaelementet i barnehageskjemaet når den blir aktivert. Den hoppar i staden til lenkja Min oversikt.
  - g. Side 1 med fleire, botntekst: Når brukaren navigerer med tastatur i nedtrekkslista Våre nettsteder blir listeelementet automatisk valt ved bruk av piltastane for å navigera i lista.
  - h. Side 15: Tastaturnavigasjon i nedtrekkslistene for å velje månad og år i kalenderen i postlista, fører til at sida lastar på nytt utan at brukaren bekreftar valet først. Det er ikkje mogeleg å velje ein annan månad eller eit anna år enn den næraste månaden/året i lista, før sida lastar på nytt. Fokus blir flytta til toppen av sida etter omlasting.
  - i. Side 1: I skalert modus kjem det opp ein kalender på framsida, men brukarar som navigerer med tastatur får ikkje valt datoar i kalenderen.

---

**Kommentar:** Fokusmarkering er nødvendig for at brukarar som navigerer med tastatur skal vite kvar han eller ho er på nettstaden til ei kvar tid.

---

## 8.2.4 Avvik 4

Ålesund kommune sikrar ikkje tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

**Avvik frå følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.4.3 og 1.4.4.

### **Suksesskriterium i WCAG:**

#### 1.4.3 Kontrast (*minimum*):

*Den visuelle presentasjonen av tekst og bilder av tekst har et kontrastforhold på minst 4.5:1, unntatt i følgende tilfeller:*

- *Stor tekst: Stor skriftstørrelse og bilder av stor skriftstørrelse har et kontrastforhold på minst 3:1.*
- *Uvesentlig: Tekst eller bilder av tekst som utgjør en del av en inaktiv brukergrensesnittkomponent, som er ren dekorasjon, som ikke er synlig(e) for noen, eller som utgjør en del av et bilde som inneholder annet vesentlig visuelt innhold, er ikke underlagt kontrastkrav.*
- *Logoer: Tekst som utgjør en del av en logo eller et varemerkenavn, er ikke underlagt kontrastkrav.*

#### 1.4.4 Endring av tekststørrelse:

*Med unntak av teksting og bilder av tekst kan tekst forstørres opp til 200 % uten bruk av kompensierende teknologi og uten at innhold eller funksjonalitet går tapt.*

### **Avvik 4 byggjer på:**

- a. I følge dokumentasjonen har kommunen gjort ei eigenevaluering av om nettstaden oppfyller kontrastkrava i forskrifta i samband med overgang til ny design, og avdekka at dette er mangelfullt. Dei arbeider med å korrigere feil.
- b. Side 1 med fleire, topptekst:
  - Teksten i hovudmenyen har ikkje tilstrekkeleg kontrast ved fokusmarkering. Målt kontrast er 2,34:1.
  - Teksten på elementa i hovudmenyen har ikkje tilstrekkeleg kontrast i skalert modus. Målt kontrast er 1,05:1.
- c. Side 1 med fleire, botntekst:
  - Punkta i nedtrekkslista Våre nettsteder manglar kontrast, fordi det er kvit tekst mot kvit bakgrunn. Punkta blir først synlege når brukaren held musepeikaren over dei.
  - I skalert modus forsvinn bakgrunnsfargen delvis frå botnteksten. Dette fører til at enkelte lyseblå lenkjer ikkje

- 
- har tilstrekkeleg kontrast mot kvit bakgrunn. Målt kontrast er 1,62:1.
- d. Side 18, 19, 20, 21: Høgre meny på undersider utan tilstrekkeleg kontrast:
- Overskrifta Se også har målt kontrast på 2,8:1.
  - Aktivt meny punkt har målt kontrast på 2,5:1.
  - Undermenypunkta under aktivt meny punkt er lita skrift med målt kontrast på 3,7:1.
  - Overskrifta Ansvar er lita skrift med målt kontrast på 3,31:1.
- e. Side 1:
- Teksten Hva kan vi hjelpe deg med har målt kontrast på 2,8:1.
  - Overskrifta Opplev Ålesund har målt kontrast på 2,8:1.
  - Teksten under dei seks bileta i navigasjon til tenester øvst på sida har ikkje tilstrekkeleg kontrast ved fokusmarkering. Målt kontrast er på 2,9:1.
  - I skalert modus blir overskriftene i Hva skjer? til ein kalender. Dei klikkbare datoane har målt kontrast på 1,55:1.
- f. Lenkjene Trykk her og Skjul denne meldingen i det dekkande laget om informasjonskaplar i søknadssenteret er lita skrift og har målt kontrast på 4,3:1.
- g. Startside i søknadssenteret og i alle sider i barnehageskjemaet:
- Feilmeldingar i lita skrift med raud farge har ikkje tilstrekkeleg kontrast. Målt kontrast er på 3,83:1. Dette er gjennomgåande for feilmeldingar i skjema
- h. Side 15, postlista:
- Lenkene er liten tekst med blå farge. Målt kontrast er på 3,6:1. Dette gjeld lenkjene i fanane, kalenderen, og blå lenker på kvit bakgrunn i journalpostane.
  - Søkknappen i postlista er liten kvit tekst på blå bakgrunn. Målt kontrast er på 4,1:1.
  - Namn og nummer på arkivsak i journalpostane er lys blå tekst på grå bakgrunn. Det er liten skrift med kontrast på 3,1:1. 10 førekomstar per side i postjournalen.
- i. Side 17: Overskriftene på lenkesamlingane Strøm og ledningsnett, Miljø og Se også har målt kontrast på 2,82:1.
- j. Side 21: Punkta i høgre menyen under areal- og reguleringsplanar til høyring har målt kontrast på 2,1:1

**Kommentar:** Stor tekst er skrift som er minst 24 pikslar høg, eller feit skrift som er minst 19 pikslar høg. Alt anna er liten tekst. Minstekravet til kontrast mellom bakgrunnen og liten tekst er 4,5:1.

---

## 8.3 Merknader

### 8.3.1 Merknad 1

Ålesund kommune har eit forbetningspotensiale når det gjeld tilstrekkelig tekstalternativ til meiningsberande bilete på nettstaden.

**Merknad til følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.1.1.

#### **Suksesskriterium i WCAG:**

##### *1.1.1 Ikke-tekstlig innhold:*

*Alt ikke-tekstlig innhold som presenteres for brukeren, har et tekstalternativ som har samme formål, med unntak av situasjonene som er beskrevet nedenfor.*

- *Dekorasjon, formatering, usynlig: Hvis det ikke-tekstlige innholdet er ren dekorasjon, hvis det utelukkende brukes til visuell formatering, eller hvis det ikke presenteres for brukerne, skal det implementeres på en slik måte at det kan ignoreres av kompensierende teknologi.*
- **Merk:** *Suksesskriteriet har fleire unntak som ikkje er relevante her.*

#### **Merknad 1 byggjer på:**

- a) Side 1 med fleire, topp tekst: Kommunevåpenet er lenka og har alternativ tekst «Ålesund kommune byvåpen – Gå til forsiden». Alt-teksten er ikkje heilt presis. Lenkjemålet bør stå først.
- b) Side 1: Dei lenkja bileta i tilknytning til Siste nytt og Opplev Ålesund er korrekt koda med alt-tekst som skildrar lenkjemålet, men bileta bør stå i same lenkje som den lenkja teksten og overskrifta under.
- c) Side 15: For å felle saman ein open journalpost i postlista kan brukaren trykke på eit ikon for å lukka den. Ikonet har unødvendig informasjon i alternativ tekst: \$lang skjul\_detaljer.
- d) Side 18: På sider med lenker til skjema er det gjennomgåande inkonsekvent koding av ikon saman med lenkjer og inkonsekvent utforming av alt-tekst til ikon.

### 8.3.2 Merknad 2

Ålesund kommune har eit forbetringspotensiale når det gjeld korrekt syntaks i koden på nettstaden.

**Merknad til følgjande krav:** dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysingar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 4.1.1.

#### Suksesskriterium i WCAG:

##### 4.1.1 Parsing (oppdeling):

*I innhold som implementeres ved hjelp av oppmerkingsspråk, har elementene fullstendige start- og sluttkoder, elementene er nøstet i henhold til spesifikasjonene, elementene inneholder ikke dupliserte attributter, og eventuelle ID-er er unike. Unntaket er hvis spesifikasjonene tillater disse funksjonene.*

*Merknad: Start- og sluttmarkører som mangler et nødvendig tegn, for eksempel avsluttende hakeparentes, eller som har feil angivelse av anførselstegn for attributtverdier, er ikke fullstendige.*

#### Merknad 2 byggjer på:

Side	Feil nøsting av element (element not allowed)	Element som ikkje er avslutta korrekt (unclosed)	Element har same attributt fleire ganger (duplicate attribute)	Fleire element har same id verdi (duplicate ID)	Sum per side
1	1			10	11
2	3	2	3		8
3-13	Ikkje mogeleg å validera				X
14	1				1
15	1				1
16	Ikkje testa				X
17	1				1
18	1				1
19	1				1
20	1			4	5
21	1				1
<b>Sum</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

**Kommentar:** Korrekt kode er viktig for å sikra at alle brukaragentar som til dømes nettlesarar og hjelpemiddel presenterer innhald på nettsida på rett måte for brukaren.



---

## 9 Regelverk

- Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løysingar.
- Standarden for nettløsninger: Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG 2.0)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)

---

## 10 Dokumentgrunnlag

Aktuell dokumentasjon blei etterspurt i tilsynsvarselet. Verksemda treng ikkje å utarbeida ny dokumentasjon for tilsynet.

Ålesund kommune sendte inn følgjande dokumentasjon:

- Oversendingsbrev med informasjon om nettstaden og kommunen
  - Teknisk løysing
  - Kvalitetsarbeid og universell utforming
  - Organisering, ansvar og opplæring
- Intern kravspesifikasjon (eigenutvikla nettstad)
- Oversikt over topp 15 tenester og sider siste kvartal
- Kvalitet – status, plan og tiltak for nettstaden – WCAG 2.0 og andre kvalitetskrav
- Organisasjonskart
- Oversikt over webansvarlige
- Rettleiarar for webarbeid i Ålesund kommune
- Kvalitetsarbeid for nettsidene – eigentesting og arbeidsdokument for åra 2009, 2010, 2011 og 2013
- Resultat av vurdering av nettstaden for 2008, 2009, 2010, 2011 og 2014 – Kvalitet på nett – Difi

---

## 11 Deltakarar

### 11.1 Frå Ålesund kommune deltok

Namn	Stilling	Førebungs- møte	Opnings- møte	Slutt- møte
Anne Bente Skjellum	Kommunikasjons- sjef	x	x	x
Anette W. Petersen	Kommunikasjons- rådgiver – webredaktør	x	x	x
Christine Rørvik	Kommunikasjons- rådgiver	x	x	x
Vegard Aarseth	IT-konsulent – webutvikler	x	x	x
Grete Lund	Rådgiver	x	x	x
Mette Myrseth	Teamleder servicetorget	x	x	x

### 11.2 Frå tilsynet deltok

Rådgjevar Dagfinn Rømen

Førstekonsulent Martin Skifte Swartling

Rådgjevar Siv Bianca Kjosås (inspeksjonsleiar)

---

## **12 Vedlegg til rapporten**

**Vedlegg 1:** Test og avviksdokumentasjon jf. resultatene i kapittel 8 – skjermbilete som viser avvik/merknader (eige vedlegg).

**Vedlegg 2:** Oversyn over suksesskriterium som er kontrollert under tilsynet (eige vedlegg).

---

## 13 Referanseark for tilsynet

<b>Verksemd:</b>	Ålesund kommune
<b>Saksnummer:</b>	15/00634
<b>Tema:</b>	Koding, navigasjon og tekstalternativ.
<b>Funn:</b>	4 avvik. 2 merknader.
<b>Rapportnummer:</b>	04/2015
<b>Inspeksjonsleiar:</b>	Siv Bianca Kjosås
<b>Dato endeleg tilsynsrapport:</b>	05.11.2015
	<b>DIFI</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO <a href="http://www.difi.no">www.difi.no</a>



[uu.difi.no](http://uu.difi.no)