



UNIVERSELL UTFORMING AV DOKUMENTER I OFFENTLIG SEKTOR

Hvordan etterleve nye krav fra og med 1. februar 2023

White Paper fra KF

Sammendrag og anbefalinger

Ny forskrift gir alle innbyggere likeverdig tilgang til digital informasjon og tjenester som offentlige virksomheter tilbyr på sine nettsteder og via mobilapplikasjoner. Dette gjelder også alle typer dokumenter til nedlastning.

Fristen for etterlevelse er 1. februar 2023.

På bakgrunn av erfaringer fra Danmark og nærværende dokumenters konklusjoner, er det KFs klare anbefaling til alle offentlige myndigheter som ønsker å etterleve kravene til universell utforming, hurtigst mulig å igangsette følgende prioriterte oppgaver:

- 1) **Innhent kjennskap om lovgivningen og kartlegg oppgaven.**
Dette er delvis løst gjennom dette White Paper. Dog er hver enkelt myndighet nødt til å undersøke og forholde seg til hvilke dokumenter som er omfattet av lovgivningen, samt hvor ansvaret for dem ligger. Se avsnitt Hvem bør involveres om mulige ansvarlige for inspirasjon.
- 2) **Skap forståelse og støtte fra øverste ledelse.**
Universell utforming har vært en del av norsk regelverk i mange år, så vi antar at ansvaret for oppgaven allerede er plassert, og at det er generell forståelse i organisasjonen for viktigheten av å løse den. Det nye er fokus på dokumenter som ligger spredt i de fleste organisasjoner, og da må toppledelsen nødvendigvis involveres tidlig for å skape forankring og oppmerksomhet om dette.
- 3) **Kommuniser tydelig og med klare forventninger.**
Fortell og beskriv i et enkelt språk, hva som forventes av organisasjonen, så ledelse, mellomledelse og saksbehandlere mv. får vite det de trenger og oppmerksomhet på oppgaven. Myndigheter kan med fordel melde seg på KFs kunnskapsseminarer for ytterligere sparring og innsikt om dette.
- 4) **Lag en verktøykasse og gode veiledninger.**
Ta beslutning om hvilke digitale verktøy som dere ønsker å stille til rådighet for brukerne, og lag veiledninger og kompetansetiltak om disse. I dette dokument finnes inspirasjon og anbefalinger basert på erfaringer fra bl.a. Danmark, som er kommet med lengere på dette område.
- 5) **Sett av penger i budsjettet.**
Det finnes forskjellige gratis verktøy, som kan være til hjelp, men vær oppmerksom på skjulte omkostninger til utdanning, kontroll og oppfølging, hvis verktøyene ikke får dere helt i mål. Det finnes verktøy til rimelige priser som gjør oppgaven markant lettere for organisasjonen og begrenser behovet for særskilt og omfattende kompetansetiltak.

Dette dokumentet gir en innføring i hva universell utforming av dokumenter er, hvilke krav som gjelder i den nye forskriften, og hvordan offentlige virksomheter i kommunal og statlig sektor i Norge kan lage universelt utformede dokumenter ved hjelp av Assist fra Dania Software og KF.

Innhold

Sammendrag og anbefalinger	2
Innhold	3
Introduksjon	4
Gi innbyggere universelt utformede dokumenter innen fristen	4
Tilbakevirkende? Ja	4
Etabler prosessen internt nå	5
Hvem som bør involveres.....	6
Kommunikasjonsansvarlig.....	6
Web-redaktør	7
Servicetorg.....	7
Arkivleder	7
Politisk sekretariat.....	8
Kvalitetsansvarlig.....	8
Ansvarlig kontorstøtte-verktøy	8
Ansvarlig fagsystemer	9
IKT-ansvarlig	9
Eksterne miljøer som kan hjelpe virksomheten	10
Leverandørene av dine publiseringsløsninger.....	10
Tilsynet for universell utforming av IKT – Uutilsynet.no	10
KF – fokus på universell utforming av dokumenter.....	10
Assist fra KF og Dania Software AS.....	12
Assist gjør Microsoft Office bedre	12
Gjør Assist-tillegget tilgjengelig i Office-pakken.....	12
Bruk Assist først på malene	12
Bruk Assist hver gang dokumentet er åpnet for redigering	12
Bruk Assist til å oppdage problematiske tabeller	13
Konklusjon	14
Kilder	15

Introduksjon

Introduksjonen forklarer kort om forskriften og hvorfor du må komme i gang nå.

Gi innbyggere universelt utformede dokumenter innen fristen

Ny versjon av forskrift gir alle innbyggere likeverdig tilgang til digital informasjon og tjenester som offentlige virksomheter tilbyr på sine nettsteder og via mobilapplikasjoner. Dette gjelder også alle typer dokumenter til nedlastning.

Fristen for etterlevelse er 1. februar 2023.

Forskriften heter som tidligere Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger.

Tilbakevirkende? Ja

I unntaket beskrevet i forskriftens § 4c. Unntak fra krav til universell utforming av nettløsninger, er det vår oppfatning, basert på erfaringene fra Danmark at forskriften er tilbakevirkende for mange dokumenter. Det vil si at også mange dokumenter publisert av før 1. februar 2022 vil måtte republiseres som universelt utformede dokumenter. Vi fremhever i rødt fra § 4c, punkt a: Kravene til universell utforming gjelder ikke for følgende innhold:

a) dokumentformater publisert før 1. februar 2022. Slike dokumentformater er likevel omfattet dersom dokumentet er nødvendig for en aktiv administrativ prosess som ledd i de oppgaver virksomheten ivaretar. Kilde: [Lenke til Lovdata.no](#)

Etabler prosessen internt nå

Når vi trekker fra helligdager, helger og 25 dager med ferie, gjenstår det i skrivende stund 234 arbeidsdager til 01.02.2023 (26.01.2022).

Danmark innførte kravet om universelt utformede dokumenter før det nye EU-regelverket trådte i kraft, og har erfaringer kommunal og statlig sektor i Norge kan lære av.

Kort oppsummert er den danske erfaringen at dette tar lenger tid enn først antatt når

- forankringen ikke sitter høyt nok i organisasjonen
- omfanget av oppgaven blir klar; alle digitale dokumenter til publikum via ulike kanaler – hjemmesider hos ulike organisasjonsledd, sosiale medier, innsynsløsninger, offentlige dokumenter til politisk behandling i kommunestyret, og utsendelser via KS SvarUT, Altinn eller liknende.
- kartlegging av hvem ledelsen må *involvere* foreligger
- oversikt over den interne kompetansen til å lage universelt utformede dokumenter er laget
- virksomhetene vet om de har verktøy til å hjelpe seg, eller om det krever en ny *anskaffelse*

Basert på den danske erfaringen, anbefaler vi å få etablert prosessen så raskt som mulig, slik at din offentlige virksomhet kan ta imot innbyggere og Tilsynet for universell utforming med god samvittighet innen 234 arbeidsdager og unngå dagbøter, jfr. Tilsynet for universell utforming av IKT.

Hvem som bør involveres

Hvilke personer eller underliggende virksomheter som bør involveres i prosessen med å etablere praksis om å alltid publisere universelt utformede dokumenter vil variere med

- virksomhetens størrelse
- hvor mange personer som produserer dokumenter som publiseres
- antallet kanaler som benyttes
- volumet av tidligere publiserte dokumenter som fortsatt ligger ute som ikke lever opp til kravet, og derfor må re-publiseres som universelt utformede dokumenter
- volumet av nye universelt utformede dokumenter som publiseres
- kompetanse til å få det gjort
- tilgang på verktøy som sikrer at kvaliteten lever opp til kravene

Erfaringene fra Danmark, som allerede har vært igjennom dette, og KFs erfaring med kommunal og statlig sektor, peker på tre hovedgrupper i prioritert rekkefølge:

1. De som er ansvarlige for å publisere dokumenter til publikum.
2. De som er ansvarlige for etterlevelse av kvalitet.
3. Kontrollutvalget er de folkevalgtes mulighet til å kontrollere administrasjonen gjennom egenrevisjon, så spill på lag med kontrollutvalget om nødvendig.

I det følgende vil vi gå igjennom typiske stillinger eller roller som ofte trekkes inn.

Kommunikasjonsansvarlig

Kommunikasjonsansvarlig har vanligvis ansvar for kanalstrategien i organisasjonen, og vet eller kan raskt finne ut

- hvilke kanaler virksomheten og underliggende enheter benytter til publisering av dokumenter. Dette står normalt i kanalstrategien, eller som et vedlegg til kanalstrategien.
- planlagte publiseringer med høy synlighet for publikum og media som, hvis de ikke er universelt utformet når de publiseres, kan skade omdømmet til virksomheten.
 - Eksempler kan være:
 - flerårige overordnede strategier og planer, som kommuneplanen.
 - årets handlingsplan, økonomiplan og kommuneøkonomi
 - årsmeldinger
 - tertialrapporter

- økonomirapporter
- volumet av publiserte dokumenter som må re-publiseres som universelt utformede dokumenter.

Web-redaktør

Web-redaktøren er normalt den som vet hvordan ordningen for web-publisering er i organisasjonen som helhet.

Web-redaktør kan være en sentralisert funksjon i organisasjonen med ansvar for publisering på hjemmesiden til organisasjonen. Noen organisasjoner har flere under-web-redaktører ute på ulike enheter, en desentralisert ordning, for eksempel en per skole. Det kan variere om disse publiserer i samme verktøy som hoved-hjemmesiden, eller om de publiserer via andre verktøy i tillegg.

Det ovennevnte er viktig å vite, slik at man fanger opp alle kanaler der universelt formede dokumenter skal publiseres, og web-redaktøren kan hjelpe med dette.

Web-redaktøren er ofte den som kan mest om universell utforming på web, både hvilke krav som gjelder i detalj, samt hvordan dette kan gjøres i praksis.

Servicetorg

Servicetorg har ofte kontakt med publikum, og hjelper innbyggere til å finne fram, og tar imot innspill fra publikum.

Servicetorg kan ha ansvar for sosiale medier i enkelte organisasjoner, selv om dette ansvaret også kan ligge til web-redaktør.

Det er viktig å fange opp om det deles dokumenter som skal være universelt utformet via sosiale medier eller andre digitale kanaler som Servicetorget benytter.

Arkivleder

Arkivleder er ofte fagsystemansvarlig for sak- og arkivløsningen i kommunen, et kjernesystem i all offentlig forvaltning. Det varierer om sak- og arkivløsningen også kommer med en innsynsløsning, eller om dette er en ekstern løsning med integrasjon mot sak- og arkivløsningen. Det er viktig å få tak i ansvarlig for begge disse, om dette ikke også er arkivleder.

Innsynsløsningen gir tilgang til offentlige dokumenter fra organisasjonen; politiske dokumenter, avtaler, vedtak, planer, byggesaksdokumenter med mer.

Det største volumet av dokumenter som skal være universelt utformet kan meget vel finnes her.

Politisk sekretariat

Politisk sekretariat er ofte ansvarlig for å publisere saksdokumenter som skal til politisk behandling hos de folkevalgte, og de fleste av disse skal være åpent tilgjengelige for publikum og presse.

Det er ofte slik at disse dokumentene gjøres klar gjennom den vanlige sak- og arkivløsningen, og at de er tilgjengelige for både folkevalgte, publikum og presse gjennom den vanlige innsynsløsningen. En annen vanlig løsning er via web-løsningen.

Ved å involvere politisk sekretariat blir det klart hvordan dokumentene blir tilgjengelige, hva som må gjøres for at disse skal bli universelt utformet, og hvem andre som må involveres for få det gjort.

Kvalitetsansvarlig

Kvalitetsansvarlig i kommunen er ofte den som vet hva som kreves for at kommunen skal leve opp til ulike standarder, som ISO 9001 om kvalitetsstyring eller ISO 27001 om personvern- og informasjonssikkerhet, og hvordan kvalitetsarbeidet er organisert og gjennomføres.

Kvalitetsansvarlig vet hvilke kvalitetssystemer virksomheten har for etablering og dokumentasjon av prosesser, prosedyrer og rutiner.

Ved å involvere kvalitetsansvarlig kan det bli kartlagt i hvilken grad kvalitetssystemet bidrar til dokumenter som må være universelt utformet, samt at man kan få oppdatert prosesser, prosedyrer og rutiner for at dette skjer i virksomheten.

Ansvarlig kontorstøtte-verktøy

Organisasjonen har vanligvis kun én kontorpakke med tekstbehandler, regneark, presentasjoner og e-post. Microsoft Office, Google Docs og LibreOffice er mye brukt.

Det er litt ulikt hva ulike organisasjoner legger i «systemansvarlig», noen har kun et overordnet ansvar, andre har et operativt ansvar for gjennomføring av internopplæring, andre er «superbruker» - den som folk går til når de trenger hjelp. Finn den eller de aktuelle i egen organisasjon som er knyttet til kontorpakken.

Systemansvarlig for kontorpakken er den som vet eller kan finne ut om organisasjonen har fått opplæring i bruk av eksisterende tilgjengelighetskontroll i kontorpakken.

Systemansvarlig vet eller kan finne ut i hvilken grad dette er tilstrekkelig for å etterleve de nye kravene til universelt utformede dokumenter.

Systemansvarlig vet eller kan finne ut om det er integrasjoner mellom kontorpakken og andre verktøy, som sak- og arkivløsninger, slik at eksport til universelt utformet PDF egentlig gjøres av kontorpakken i dialog med andre løsninger via integrasjonen.

Ansvarlig fagsystemer

Offentlige virksomheter har mange fagsystemer, 150+ er ikke uvanlig. I hvilken grad de ulike fagsystemene skal publisere universelt utformede dokumenter må undersøkes via de fagsystem-ansvarlige.

Vi kan bare antydningvis gi en skisse over hvilke løsninger det kan være snakk om:

- Forvaltningen har noen kjernesystemer som nesten alle bruker, som sak- og arkivløsning, økonomisystem, HR-system, innkjøp og avtaleforvaltning.
- Teknisk sektor har løsninger for forvaltning, drift og vedlikehold innen vann og avløp, eiendom, kart, brannsikring med mer.
- Kultursektoren har biblioteksystemer, kulturskoleløsninger, museumsløsninger med mer.
- Helse, sosial og omsorg-sektoren har løsninger for pasient- eller brukeradministrative behov og pasient eller brukerjournal for oppfølging, tildelingsløsninger for vedtak med mer.
- Skolesektoren har skoleadministrative systemer, læringsplattformer og digitale læremidler med mer.

Fagsystem-ansvarlig vil ofte kjenne leverandøren, og kan ta kontakt med denne for å finne ut om løsningen støtter publisering av universelt utformede dokumenter.

IKT-ansvarlig

IKT-ansvarlig eller IT-sjef har vanligvis god oversikt hvilke løsninger organisasjonen har ansvar for å drifte selv, eller hvilke løsninger som driftes delvis eller helt av andre. IKT-ansvarlig har også ofte god innsikt i hvem som er fagsystemansvarlige, men dette kan ligge til leder i fagsektoren. IKT-ansvarlig vet normalt ikke hva som er mulig inni hver enkelt løsning, her må de fagsystem-ansvarlige på banen.

IKT-ansvarlig eller IT-sjef eller en av dennes ansatte må ofte involveres for å få avtalt installasjon av verktøy, tillegg eller oppdateringer som kreves for å gå alle ansatte mulighet til å publisere universelt utformede dokumenter. Gjør dette i god tid, så dette er på plass før opplæring og bruk.

Eksterne miljøer som kan hjelpe virksomheten

Flere miljøer kan brukes til å øke kompetansen om universell utforming

- Leverandørene av dine publiseringsløsninger
- Tilsynet for universell utforming av IKT
- KF – kompetanse på universell utforming av dokumenter

Leverandørene av dine publiseringsløsninger

Leverandørene av dine publiseringsløsninger må levere løsninger som er i stand til å lage eller publisere universelt utformede dokumenter. Det kan tenkes det er ingen støtte, utilstrekkelig støtte, god støtte, eller meget god støtte for tidligere krav.

KF har sett flere eksempler på løsninger som har utilstrekkelig støtte for de nye kravene. Noen løsninger har tilgjengelighetskontroll innebygget, men ikke alle er like gode vis-a-vis de nye kravene. Noen av disse melder også feil, og sier at alt er i orden uten at dette er tilfelle.

Ta kontakt og sjekk med hver enkelt av dine leverandører i hvilken grad de tilfredsstiller de nye kravene til WGAG 2.1 og universelt utformede dokumenter. Det er enklere for din virksomhet om universell utforming ivaretas der dokumentene oppstår.

Tilsynet for universell utforming av IKT – Uutilsynet.no

Myndighetene har etablert Tilsynet for universell utforming av IKT for å jobbe mot et samfunn uten digitale barrierer, jfr. Kortversjon av tilsynsstrategi 2021-2024 | Tilsynet for universell utforming av ikt (uutilsynet.no).

Tilsynet har laget flere veiledere om universell utforming som din virksomhet bør kjenne til.

Vårt fokus i dette dokumentet er kun på universell utforming av dokumenter. Tilsynet har tre fylldige veiledere for universell utforming av dokumenter som dine ansvarlige bør se på; dokumenter på nettsider, PDF og PowerPoint.

Hver veileder har noen hovedpunkter øverst, deretter en detaljert forklaring, til sist veiledere for nedlasting. Felles inngang for disse tre veilederne er via Dokumenter | Tilsynet for universell utforming av ikt (uutilsynet.no).

KF – fokus på universell utforming av dokumenter

KFs visjon er «En enklere og bedre hverdag for innbyggerne i Norge». Med løsninger som bidrar til høy kvalitet og effektivisering av tjenesteytingen i kommunal sektor øker vi kvaliteten i offentlige tjenester. De sentrale oppgavene for KFs digitale verktøy er å bidra til at kommunene fornyer seg og yter bedre tjenester til sine innbyggere og ansatte. Alle kommuner og fylkeskommuner har et kundeforhold til KF i dag.

Som et ledd i å støtte alle våre kommunale kunder i Norge med å lage universelt utformede dokumenter, har KF (Kommuneforlaget AS) opparbeidet seg kunnskap på området. KF har også inngått et samarbeid med Dania Software AS om deres løsning for universell utforming av dokumenter, Assist.

Danmark innførte universell utforming av dokumenter før den nye forskriften trådte i kraft i EU/EØS, allerede i 2018. De fleste danske kommuner er nå kunde av Dania Software AS. Vi beskriver Assist under mellomoverskriften Produkter.

KF vil i 2022 også gjennomføre webinarer om universell utforming av dokumenter i samarbeid med Dania Software AS, hvor også danske kommuner og utilsynet vil delta med sine erfaringer i arbeidet. Det første webinarer gikk av stabelen i 8. mars 2022, hvor vi hadde Kenneth Jensen fra Fredrikssund kommune som fortalte om erfaringene fra Danmark.

Assist fra KF og Dania Software AS

Lovgivningen er her, men ekstra finansiering er det ikke. Dette er utgangspunktet for det enkle, men avanserte Assist-tillegget til Microsoft Office-pakken fra Dania Software AS, tilgjengelig fra KF. Løs utfordringen ved kilden, der de fleste dokumenter i virksomheten oppstår, vedlikeholdes og ferdigstilles.

Få universelt utformede dokumenter riktig fra første stund med Assist, og ved hver revisjon.

Assist gjør Microsoft Office bedre

Assist oppdager og sier fra om flere ting enn Microsoft Office-pakkens egen Tilgjengelighetskontroll gjør per i dag (februar 2022).

Tilgjengelighetskontrollen tar en del, men den sier dessverre at alt er OK når dette ikke er tilfelle, selv på enkle dokumenter.

En utfordring for Assist-tillegget er at PDF-eksporten fra for eksempel Microsoft Word ikke er godt nok vis-a-vis de nye kravene.

Det betyr at en PDF som eksporteres fra Word via Assist-tillegget vil være mer i henhold til kravene til universell utforming enn tilgjengelighetskontrollen klarer alene.

Gjør Assist-tillegget tilgjengelig i Office-pakken

Når dere har anskaffet Assist-tillegget, få hjelp av IT-avdelingen til å gjøre det tilgjengelig i Office-pakken for alle ansatte så fort som mulig.

Bruk Assist først på malene

Alle virksomheter av en viss størrelse har et stort antall maler for ulike dokumenttyper og opprettelse av nye dokumenter som skal følge virksomhetens kvalitetsstandarder.

Hvis din virksomhet har god kontroll på hvem som oppretter og vedlikeholder malene, kan det raskere avgrense hvem som må involveres i prosessen.

Hvis malene ikke legger opp til universell utforming av dokumentet, så forplanter problemene seg hver gang nye dokumenter skal opprettes.

Bruk Assist først på malene, slik at alle nye dokumenter som opprettes får en god start.

Bruk Assist hver gang dokumentet er åpnet for redigering

Vi utforsker hvordan vi best kan formidle det vi ønsker å si når vi skriver. Underveis i skrivingen oppdager vi for eksempel at en forutsetning for å forstå er uteglemt, og må legges til, eller har havnet bak en forklaring, og må flyttes foran forklaringen for å gi mening for leseren.

Assist kan ikke hjelpe dere med en logisk struktur i teksten, men Assist kan oppdage om den logiske strukturen du har angitt har endret seg. Hvis man flytter eller sletter en Overskrift 2, så kan Assist si ifra at etterfølgende underoverskrift av typen Overskrift 3 nå mangler en Overskrift 2. Assist kan også si ifra at en underoverskrift mangler tilhørende tekst, enten det skyldes at man har glemt å skrive den i disposisjonen eller teksten har blitt flyttet et annet sted.

Diagrammer, illustrasjoner og bilder laget eller funnet i andre løsninger blir ofte lagt til underveis eller til sist, og Assist fanger opp om manglende alternativ tekst som forklarer bildet eller om det bør markeres som kun dekorativt og dermed ignoreres av tekst-til-tale.

Bruk Assist hver gang dokumentet er åpnet for redigering, og fang opp endringer i dokumentets struktur og bildebruk.

Bruk Assist til å oppdage problematiske tabeller

Tabeller er krevende for tekst-til-tale, hvordan skal man lese tabellens dimensjoner høyt? Tekst-til-tale må gjøre tabellen om til en strøm av tekst, så tabellens dimensjoner og verdier må ordnes i en rekkefølge som gir mening for lytteren.

Assist kan oppdage mange problemer knyttet til universell utforming tabeller, og hjelpe med å løse de mest vanlige problemene i de enkle tabellene. Den kan også gi råd om at en tabell er kompleks, og vil for eksempel foreslå å bryte den opp om mulig.

Les mer om Assist ved å følge denne lenken: [Lenke til produktside for Assist](#)

Konklusjon

Ny forskrift om universell utforming gjelder fra 2022, og omfatter også alle typer dokumenter til nedlastning, med tilbakevirkende kraft.

Fristen for etterlevelse er 1. februar 2023.

Kommunal sektor må begynne nå. KF har i dette dokumentet kommet med begrunnede forslag til aktuelle personer i din organisasjon som bør involveres basert på sin kompetanse og mulighet til å få dette gjennomført prosessen i tide. Vi har også kommet med konkrete forslag til ressurser, løsninger og produkter som kan hjelpe fra flere leverandører, med særlig fokus på Assist fra vår partner Dania Software som er markedsledende blant danske kommuner etter at Danmark innførte kravene allerede i 2018.

Våre anbefalinger:

1. Innhent kjennskap om lovgivningen og kartlegg oppgaven.
2. Skap forståelse og oppbakking fra øverste ledelse.
3. Kommuniser tydelig og med klare forventninger.
4. Lag en verktøykasse og gode veiledninger.
5. Sett av penger i budsjettet

Kilder

- Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger. (2022) Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger. (FOR-2021-12-21-3939). Hentet fra Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)- løsninger.
- Tilsynet for universell utforming av ikt (Utilsynet). (2022). Veiledning dokumenter. Hentet fra Dokumenter | Tilsynet for universell utforming av ikt (utilsynet.no)