



12-kommunesamarbeidet i Vestfold (12k)

---

# RAPPORT

## NETTSIDER OG PORTALLØSNINGER

Revidert 17.01.07

## Innholdsfortegnelse

1. Målsetting / mandatet .....	3
1.1 Innledning .....	3
1.2 Presiseringer.....	3
1.3 Definisjoner.....	4
1.4 Status .....	4
2. Prosjektgruppen .....	4
2.1 Deltakere .....	4
2.2 Arbeid i prosjektgruppen .....	5
3. Brukerundersøkelse .....	5
3.1 Hvordan gjorde vi det? .....	5
3.2 Spørsmål .....	5
3.3 Teknisk tilrettelegging .....	6
3.4 Resultat .....	6
4. Forslag til informasjonsstruktur .....	7
4.1 Innledning .....	7
4.2 Innhold hovedside.....	8
4.2.1 Toppfelt.....	8
4.2.2 Midtfelt .....	8
4.2.3 Bunnfelt .....	9
4.2.4 Dialog med innbyggerne .....	9
4.2.5 Illustrasjon hovedside .....	10
4.3 Innhold side 2 .....	10
4.3.1 Illustrasjon side 2, eksempel 1 .....	11
4.3.2 Illustrasjon side 2, eksempel 2 .....	12
4.3.3 Illustrasjon side 2, eksempel 3 .....	12
4.4 Innhold side 3 .....	13
4.4.1 Illustrasjon side 3, eksempel 1 .....	13
4.4.2 Illustrasjon side 3, eksempel 2 .....	14
4.5 Felles struktur for kommunene.....	14
4.6 Tilgjengelighet.....	14
4.6.1 Taleprogram .....	15
5. Risikovurdering .....	15
6. Økonomi.....	16
7. Veien videre – faglig forum.....	16
7.1 Mandat faglig forum .....	16
8. Bruk av rapporten.....	17
9. Vedlegg - Designgrunnlag .....	18
9.1 Innledning .....	18
9.2 Design .....	18
9.3 Kommentarer knyttet til noen av WAI/Norge.no-kravene.....	19
9.4 Fonter-typer .....	21
9.5 Lenker.....	21
9.6 Farger på lenker.....	21
9.7 Utskriftsmuligheter/parallell-publisering:.....	21
9.8 Søkbar informasjon/Semantisk web:.....	22
9.9 Noen elementer for kommunikasjon av struktur .....	22
9.10 Oversikt over krav gitt fra WCAG 1.0/WAI og Norge.no .....	22
Wai og checkliste på wai's prioritetsliste .....	23
Priority 1 checkpoints.....	24
Priority 2 checkpoints.....	25
Priority 3 checkpoints.....	26



## 12-kommunesamarbeidet i Vestfold (12k)

---

### 1. Målsetting / mandatet

#### 1.1 Innledning

Styret i 12k har vedtatt mandatet for prosjektet med følgende føringer:

Hovedvekten i prosjektet skal legges på felles koordinering og planlegging slik at de enkelte portal innføringsprosjektene i kommunene kan gjennomføres så effektivt som mulig. Videre skal det legges til rette for gode og kostnadseffektive samarbeidsløsninger både på kort og lang sikt.

Felles portalprosjekt skal:

- foreslå felles design av 12k kommunenes nettsider på Internett som er brukervennlige og som skårer høyt på nasjonale tester
- vurdere evt også ny Intranettløsning for de kommuner som skifter portal
- identifisere og foreslå løsninger og aktiviteter og prosesser innenfor portal løsninger som egner seg for fellesløsninger
- sørge for at innføringen legges til rette for samarbeidsløsninger på tvers av kommunene
- ha fokus på å realisere, dokumentere ev øke mulige besparelser
- foreslått løsning skal ivareta krav fra "Min side", Norge.no, felles offentlig standardisert grensesnitt, autentisering gjennom Sikkerhetsportalen og retningslinjer gitt av Datatilsynet

#### 1.2 Presiseringer

Prosjektgruppen har definert formuleringen fra mandatet "*Felles innholdsstruktur og begrepsbruk av 12k kommunenes hjemmesider på Internett som er brukervennlige og som skårer høyt på nasjonale tester. Det skal sikres lokal tilpasning og fleksibilitet for den enkelte kommunes side*" til å bety:

- Kvalitetskravene fra Norge.no. skal innfris, jmf kap 9
- Kvalitetskrav ihht W3C og WAI skal innfris, jmf kap 9
- I så stor grad som mulig vil offentlige standarder for datautveksling følges. Det samme gjelder for krav i forbindelse med "min side".
- Autentisering gjennom Sikkerhetsportalen og retningslinjer gitt av Datatilsynet.
- Tilrettelegge for PKI / digital signatur
- Implementere relevante krav til e-kommune 2009 (KS)

Videre skal hjemmesiden innfri følgende krav:

- Innbyggerorientert (lav brukerterskel i forhold til kjennskap til kommunal forvaltning)
- Lettfattelige menyer med bruk av alminnelige ord og uttrykk
- God søkefunksjon (evt. i tillegg: tjenester fra A-Å)
- Lett å navigere, brukerne trenger liten eller ingen kunnskap om kommunenes organisering for å finne fram på hjemmesiden
- Tilstrebe tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne på ett eller flere områder.
- Tilrettelegge for andre kommunikasjonsmetoder (SMS, MMS, Chat mv/ borgerdialog)
- Nettstedskart
- Utskriftsvennlig side
- Streaming – videooverføring av politiske møter publiseres
- Lenker til andre offentlige tjenester (ikke kommunale), også private tjenesteytere som ivaretar offentlige oppgaver

- Høy gjenkjennelesfaktor mellom de ulike kommuners websider
- Foreslått løsning skal være leverandørnøytral

### 1.3 Definisjoner<sup>1</sup>

Begrep og forkortelser som brukes i denne rapporten defineres her:

**World Wide Web Consortium (W3C)** er en organisasjon som utarbeider spesifikasjoner, retningslinjer, programvare og verktøy for å utvikle Internett "to its full potential".

Se: <http://www.w3.org/>

**WAI** (Web Accessibility Initiative) er et program under W3C som arbeider med å sikre at Internett er tilgjengelig for alle. Se: <http://www.w3.org/WAI/>

**WCAG WG** (Web Content Accessibility Guidelines Working Group) er en arbeidsgruppe under WAI. Arbeidsgruppen utvikler retningslinjer for tilgjengelighet til nettsteder. Se: <http://www.w3.org/WAI/GL/>

**Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG 1.0)** er retningslinjer utarbeidet av WCAG WG og er de retningslinjene som vi normalt omtaler som WAI-retningslinjene.

Se: <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

**WAI - retningslinjene (WCAG 1.0)** er delt inn i nivåene **1, 2 og 3**, som angir **skal, bør og kan** krav. Det vi si at WCAG 1.0 angir at alle krav på nivå 1 skal være imøtekommet, mens prioritet 2 og 3 kan vurderes hvis man stiller strengere krav til tilgjengelighet.

### 1.4 Status

Tjøme og Horten kommune bruker ACOS portal. Larvik bruker EpiServer. Stokke har løsning fra DK Digital.

6 av kommunene (Nøtterøy, Tønsberg, Andebu, Hof, Holmestrand, Re) skal skifte portalløsning. Nøtterøy kommune tar sikte på å implementere ny portal vår 2007, Tønsberg januar 2007, Hof høsten 2006, Holmestrand vår 2007, Andebu oktober 2007, Re oktober 06.

## 2. Prosjektgruppen

### 2.1 Deltakere

10 av 12k's kommuner har deltatt i prosjekt "Nettsider og portalløsninger" med følgende representanter:

Torill Lønningdal, 12k (prosjektleder)

Björg Ebeltoft, Stokke,

Jan Petter Bergan, Tønsberg

Vigdis B. Kyrkjebø, Re

Mette Måge Olsen, Hof

Inger Butler Wang, Nøtterøy

Widar Pedersen, Holmestrand

Heidi Kleiven, Tjøme

Siw Hege Tøstibakken, Larvik

Judith Pehrson, Andebu

Espen Hansen, Horten

---

<sup>1</sup> <http://www.shdir.no/>

Der er holdt 11 møter i prosjektgruppen, hvorav 10 er holdt på Bakkenteigen og ett i Re kommune. I tillegg har de ulike arbeidsgruppene hatt møter både fysisk og i e-post dialog.

## **2.2 Arbeid i prosjektgruppen**

Prosjektgruppen har arbeidet godt sammen, og oppmøte har vært godt. I oppstarten av prosjektarbeidet hadde vi flere faglige innspill til vårt arbeid:

Lasse Berntzen, HVE: Presentasjon av vurderingskriterier i norge.no / e-kommune

Lasse Berntzen, HVE: Presentasjon av studentvurderinger av kommunenes nettsider

Netlife Researc v/Jostein Magnussen: Innlegg om "Hva er gode nettsider?"

Espen Hansen, Horten: Gjennomgang av ACOS portal

Marianne Olsen: Hvordan fungerer internett/kommunens nettsider for synshemmede

Henning Tollefsen, HVE: Designmanual

I tillegg har det vært gode diskusjoner internt i prosjektgruppen, og gjennomgående stor enighet om ulike forslag.

Prosjektgruppens forslag støttes i sin helhet av prosjektgruppen.

## **3. Brukerundersøkelse**

### **3.1 Hvordan gjorde vi det?**

I prosjektgruppas første møte den 5. januar ble det enighet om at man ønsket å sette i gang en brukerundersøkelse med noen få spørsmål til brukere av kommunale nettsider.

Brukerundersøkelsen skulle gjennomføres i perioden 20.03.06 – 30.03.06. Det ble satt ned en arbeidsgruppe som arbeidet med spørsmålsformulering, teknisk tilrettelegging og analysemuligheter.

### **3.2 Spørsmål**

Det ble laget en inngangsside med spørsmålet: Vil du være med på en spørreundersøkelse for å forbedre kommunens nettsted? – med de to svaralternativene JA eller NEI. Svarte man ja kom man inn på undersøkelsen – svarte man nei kom man direkte inn på kommunens hjemmeside.

Disse spørsmålene ble lagt inn i selve undersøkelsen:

1. Hvor gammel er du? (valg - innlagte aldersgrupperinger)
2. Hva er ditt kjønn? (valg – mann/kvinne)
3. Hvilken er din bostedskommune? (valg – kommunene i Vestfold + annet)
4. Hvilken kommunes nettside søkte du denne gangen? (valg - kommunene i Vestfold + annet)
5. Besøker du siden som? (valg lagt inn + annet med felt for å spesifisere)
6. Hva søker du informasjon om? (ingen valg – brukeren måtte her legge inn med egne ord)
7. Har du forslag til forbedringer? (ingen valg – brukers egne ord og formuleringer)

For prosjektgruppa var spørsmål 6 "hva søker du informasjon om" særlig viktig for å få tilgang på "alminnelige" ord og brukernes egne formuleringer på bl.a. de kommunale tjenestene.

### 3.3 Teknisk tilrettelegging

Questback ble benyttet som teknisk løsning for spørreundersøkelsen. Undersøkelsen skulle komme fram som pop-up, i layer med frame, som en nyhet med link til undersøkelsen eller som egen oppstartside for kommunen. Teknisk spesifikasjon for installering ble sendt IKT-lederne i de forskjellige kommunene. Det ble valgt forskjellige løsninger i de forskjellige kommunene. Det var markert større svarprosent ved bruk av pop up-vindu eller helsidenyhet kontra tradisjonell nyhet på hjemmeside.

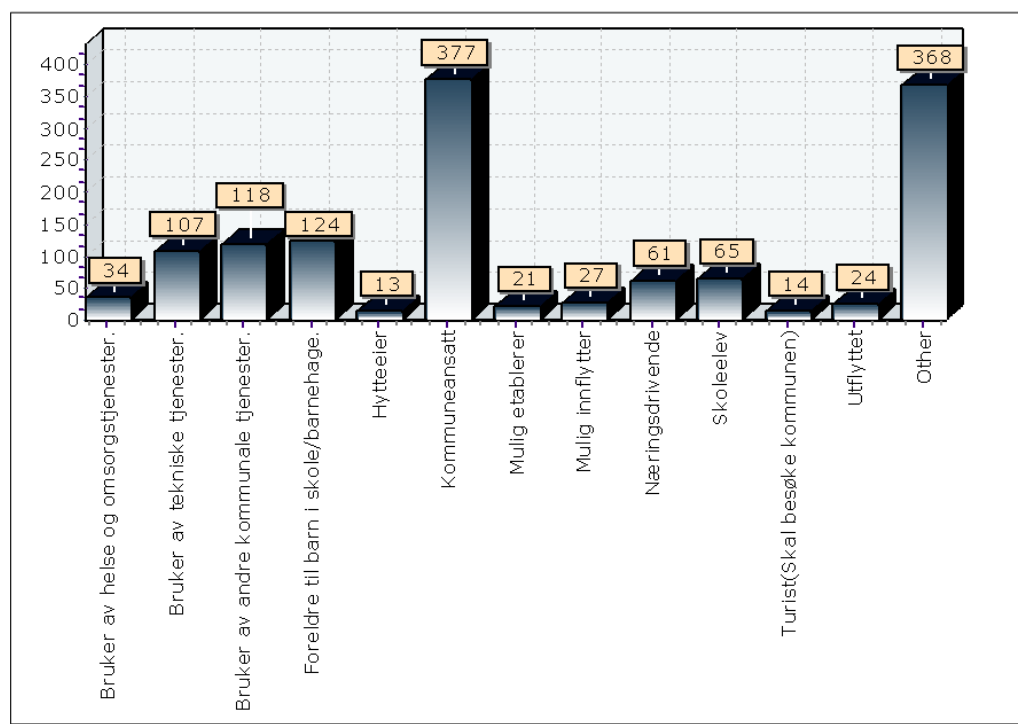
### 3.4 Resultat

Totalt svarte 1 385 personer på spørreundersøkelsen. Størsteparten av de som svarte søkte informasjon om bostedskommunen. Ca 10-15% av respondentene søkte informasjon om en annen kommune enn bostedskommunen (gjelder særlig for de større kommunene).

Respondentenes aldersfordeling: 5,8 % i aldersgruppen 0-18 år, 6,9 % i aldersgruppen 19-25 år, 24,5 % i aldersgruppen 26-35 år, 26,1 % i aldersgruppen 36-45 år, 21,8 % i aldersgruppen 46-55 år, 13 % i aldersgruppen 55-66 år. Det relativt lik fordeling mellom menn og kvinner i undersøkelsen.

Undersøkelsen gir også svar på hvilke roller de ulike respondentene har (Besøker du siden som?). Den største gruppen 27 % av de som svarte på undersøkelsen var kommuneansatte, men det er også en stor gruppe "andre". Dette er en gruppe som ikke har funnet en angitt rolle som passer, eks student, nysgjerriger, ønsker å følge med osv. Ellers fordeler brukerne seg på ulike roller som figuren under viser:

#### Besøker du siden som?



Respondentene har svart på hvilken informasjon de søker på kommunenes nettsider. De fleste brukerne søkte informasjon om søknadsskjemaer, postlister, ledige stillinger, kart, politiske saker, fritidstilbud, åpningstider, aktuelle saker / nyheter. Det var relativt stort samsvar mellom svarene for de ulike kommunene.

Det ble også spurt om brukeren hadde forslag til forbedringer. Svarene varierer betydelig fra "siden er bra som den er" til "elendig side" i vurderinger av en og samme kommune. Her er noen eksempler på forslag til forbedringer:

- viktig med oppdatert informasjon
- bedre linker
- liste over e-post / tlf til ansatte
- sidene må gjøres mer oversiktlige
- En diskusjonsside hvor innbyggerne og ansatte kan luften problemstillinger og forslag til løsninger
- Bedre lesbarhet
- Skjemaet bør kunne fylles ut på nettet og sendes elektronisk.
- Gjøre det lettere å navigere, det er vanskelig å finne det jeg leter etter, og det må bli lettere å søke opp navn eller stikkord.
- Barnehagene kan med fordel legge ut MYE mer info!

## 4. Forslag til informasjonsstruktur

### 4.1 Innledning

Prosjektgruppa startet tidlig med å innhente eksempler fra andre gode nettsider, spesielt vinnerne fra [norge.no](http://www.norge.no) de siste årene, som Hole, Kvam og Måsøy kommuner. Gruppa så også nærmere på Acos-kommunene Eid, Stryn, Gloppen og Hornindal. I tillegg ble prosjektgruppa presentert for andre offentlige nettsider i Europa, særlig har nettsidene til København og Stockholm vært nyttige inspirasjonskilder.

Konklusjonen innledningsvis ble at hovedsiden ikke skulle være "fancy", men grei og oversiktlig og lett å orientere seg fram i. Det er viktig at design 1.side gis en attraktiv utforming som motiverer til flere søk etter informasjon. Videre skal nettsidene bygge på prinsipper om<sup>2</sup>

- **Tilgjengelighet for alle**  
Offentlige nettstedet skal være tilgjengelig for alle
- **Brukertilpasning**  
Offentlig nettstedet skal presentere informasjon og tjenester på en måte som gjør det enkelt å orientere seg på nettstedet, samt gjør det lett å finne og å anvende nettstedets informasjonsressurser.
- **Nyttig innhold av informasjon og tjenester**  
Offentlige nettstedet skal ha et innhold som gjør det enklere for brukere/borger å orientere seg i offentlige sektor. De skal sikre brukerne grunnleggende informasjon om rettigheter, plikter og muligheter og inneholde ulike former for interaktive tjenester som utnytter web-teknologiens muligheter. Tjenestene skal også stimulere til tilbakemeldinger fra brukerne, og generelt oppfordre til dialog mellom virksomhet og bruker.

---

<sup>2</sup> <http://www.norge.no/kvalitet/>

Alle løsninger skal utarbeides og kvalitetssikret i forhold til enhver tid gjeldende lovverk. Sentralt lovverk:

[Lov om offentlighet i forvaltningen \(offentlighetsloven\)](#)

[Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\)](#)

[Personopplysningsloven](#)

[Personopplysningsforskriften](#)

Med dette som utgangspunkt startet arbeidet med å sette opp informasjonsstrukturen. Gruppering av informasjon, valg av felles tjenester og emner som skal inngå på førstesiden ble satt opp. Informasjon utover dette skal kunne velges individuelt og tilkjenne identiteten til den enkelte kommune. Lokal tilpasning må likevel ikke være av en slik art at det går ut over gjenkjennelsesfaktoren mellom de ulike kommunenes websider.

## **4.2 Innhold hovedside**

Prosjektgruppen foreslår en struktur på kommunenes nettsider som er klart oppdelt i felter. Hjemmesiden har følgende grove struktur:

### **4.2.1 Toppfelt**

Toppfeltet består av kommunens logo, snarveier, søkefelt, taletjeneste, link til fremmedspråklig informasjon og bilder fra kommunen.

Følgende felles snarveier legges inn: Kontakt oss, Postlister, Ledige stillinger, Kart, Skjema og Nettstedskart. I tillegg bør legges et ulike flagg for fremmedspråklig informasjon. Videre er det noen ledige knapper hvor kommunen kan legge inn egne linker. "Lytt til tekst" og søkefelt (med SØK foran selve søkefeltet) plasseres også i toppfeltet.

Toppfeltet står fast på alle sider.

### **4.2.2 Midtfelt**

Teksten på hovedsiden grupperes i fire kolonner med følgende overskrifter/temaområder:

- Politikk og demokrati
- Tjenester til deg
- Om <kommunenavn>, eks. "Om Tjøme"
- Nyheter

Kolonnenavnene står fast på alle sider. I tillegg legges det inn en "brødsruletekst", dvs visning av hvor på nettsiden du til en hver tid befinner deg.

## **Gruppering**

De ulike hovedtemaene er gruppert slik:

### **a) Tjenester til deg**

Barn, unge og familie  
Bolig, bygg og eiendom  
Helse og omsorg  
Kultur og fritid  
Miljø  
Næring  
Skole og utdanning  
Sosial  
Vann, avløp, renovasjon  
Vei og trafikk  
Økonomi og skatt

+ ev lokale tillegg

**b) *Politikk og demokrati***

Ordfører

Møteplan

Bystyre / kommunestyre / råd / utvalg (oversikt over politikere m/kontaktinfo)

Politisk organisering

Politiske partier lokalt

Politiske vedtak

Vedtatte planer

Økonomi (budsjett / regnskap)

Rapporter

+ ev lokale tillegg

**c) *Om kommunen***

Rådmann, organisasjonsmodell, organisasjonskart, telf / e-post til ansatte, besøksadresser, åpningstider, beredskap, fakta om kommunen + ev lokale tillegg.

**Kontaktinformasjon**

- telefon, e-post osv

- ansattes tlf/ e-post

- besøksadresser

- åpningstider

- + ev lokale tillegg

**d) *Nyheter***

Her legges inn nyheter og annen informasjon fra kommunen, nyhetsarkiv og "Aktuelt nå".

**4.2.3 Bunnfelt**

Nederst på siden legges grupperinger som:

- Hvis du... (f eks skal flytte til kommunen, søke barnehageplass osv)
- Si din mening... (dialog med innbyggerne)
- Selvbetjening (link til selvbetjeningsportal for de kommunene som velger dette, evt til oversikt over elektroniske skjema)
- Aktivitetskalender med opplisting av kommende aktiviteter innenfor et angitt tidsrom

Under disse legges det inn kontakt informasjon til kommunen:

<besøksbygg>, <besøksadresse>, <postboks>, <poststed>, <epost>, <tlf>, <om nettstedet> (eks. innsynsrett, redaktøransvar, utvalgskriterier, sist endret).

**4.2.4 Dialog med innbyggerne**

Kommunene bør tilby ulike måter for innbyggerne å ta kontakt med kommunen på. Har vi gode løsninger på dette kan det være med å redusere henvendelsene pr telefon til kommunen og en totalt sett mer effektiv og bedre løsning både for kommunen og innbyggerne.

Forslag til ulike dialogformer:

- e-innbyggerinitiativ (obligatorisk)
- sms
- diskusjonsforum
- spørsmål til administrasjon
- spørsmål til politikere
- chat
- e-høringer
- e-borgerpanel / e-brukerpanel

- ofte stilte spørsmål (FAQ)

#### 4.2.5 Illustrasjon hovedside

Fargebruk, fonter, bildebruk osv er kun illustrasjoner og må tilpasses designprofilen i den enkelte kommune.

LYTT TIL TEKST

**Eksempel kommune**

Kontakt oss Postlister Ledig stilling Skjema Kart Lorem ipsum Lorem ipsum Lorem ipsum Nettstedskart

TEMA OG TJENESTER	POLITIKK OG DEMOKRATI	OM EKSEMPEL	SISTE NYTT
<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeid</li> <li>Barn, unge og familie</li> <li>Bolig, byggesaker og eiendom</li> <li>Helse og omsorg</li> <li>Kultur og fritid</li> <li>Miljø</li> <li>Næring</li> <li>Skole og utdanning</li> <li>Sosial</li> <li>Vann, avløp og renovasjon</li> <li>Vei og trafikk</li> <li>Økonomi og skatt</li> <li>Tjenester A - Å</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordfører</li> <li>Møteplan</li> <li>Politisk organisering</li> <li>Politiske partier lokalt</li> <li>Kommunestyret</li> <li>Formannskapet</li> <li>Komiteer</li> <li>Styrer, råd og utvalg</li> <li>Planutvalget</li> <li>Valg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rådmann</li> <li>Organisasjonsmodell</li> <li>Organisasjonskart</li> <li>Tlf/Epost til ansatte</li> <li>Besøksadresser</li> <li>Åpningstider</li> <li>Beredskap</li> <li>Fakta om kommunen</li> <li>Kommunesamarbeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11.06.06 Barne- og ungdomsfestival i Badeparker</li> <li>10.06.06 Tur til Liseberg</li> <li>09.06.06 Kommunestyremøte 11.06.06</li> <li>08.06.06 Finansministeren kommer på besøk</li> <li>07.06.06 Åpningstider i svømmehallen</li> </ul> <p>&gt;&gt;Flere nyheter &gt;&gt; Nyhetsarkiv</p>
<p>ikon <b>SELYBTJENING</b> Søk om barnehageplass Søk på ledig stilling</p> <p>&gt;&gt; Flere skjema og tjenester</p>	<p>ikon <b>SI DIN MENING</b> Innbyggerinitiativ Meldingsordning CHAT SMS Ofte stilte spørsmål</p>	<p>ikon <b>HVIS DU...</b> Er turist Vil yte en frivillig innsats Venter barn Skal gifte deg Er senior</p>	<p>ikon <b>KALENDER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11.06.06 Lorem ipsum</li> <li>10.06.06 Lorem ipsum</li> <li>09.06.06 Lorem ipsum</li> </ul>

Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - postmottak@eksempel.kommune.no Om nettstedet

#### 4.3 Innhold side 2

For side 2 og 3 under "Tjenester til deg" blir venstremenyene organisert i forhold til brukernes roller/ livssituasjon, f eks skoleelev, foreldre, eldre hjemmeboende, næringsdrivende osv. Denne tilnærmingen er prosjektgruppens anbefalinger, men samtidig erkjenner prosjektgruppen at det kan være vanskelig å organisere alle tjenestene i roller eller livssituasjon. I så fall vil prosjektgruppen anbefale at venstremenyen fra side 1 gjentas på side 2 også for "Tjenester til deg".

For "Politikk og demokrati" og "Om kommunen" følger venstremenyen på side 2 og 3 den samme struktur som innholdet i tilsvarende kolonne på første siden, se pkt 4.2.2, men det markeres tydelig hvor du er i strukturen (brødsmule-tekst).

Side 2 og underliggende sider for "Politikk og demokrati" og "Om kommunen":

Dersom det er skjema, andre sider som har informasjon relatert til saken bør disse vises i en høyre meny.

### 4.3.1 Illustrasjon side 2, eksempel 1

Eksemplet er hentet fra "Tjenester til deg" / Barn, unge og familie:

The screenshot shows a web page for 'Eksempel kommune'. At the top, there is a navigation bar with 'LYTT TIL TEKST' and a language selector. Below this is a header with three images: flowers, a stream, and purple flowers. A secondary navigation bar contains links: 'Kontakt oss', 'Postlister', 'Ledig stilling', 'Skjema', 'Kart', 'Lorem ipsum', 'Lorem ipsum', 'Lorem ipsum', and 'Nettstedskart'. The main content area has three tabs: 'TEMA OG TJENESTER' (selected), 'POLITIKK OG DEMOKRATI', and 'OM EKSEMPEL'. Below the tabs, the breadcrumb path is 'Du er her: Startsiden - Tema og Tjenester - Barn, unge og familie'. On the left, a sidebar titled 'Tema og tjenester' lists various categories, with 'Barn, unge og familie' selected. The main content area features a search section with 'Vis alle tjenestene' and an alphabetical index 'A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Æ Å'. Below this is a search form with 'Kategori' and 'Søk' fields. The search results for 'Barn, unge og familie' show 'Antall: 14' and two columns of links: 'Barnehagebrosjyre', 'Barnehageplass', 'Barnehageplass/klage', 'Barnehager', 'Familiesenter', 'RUSkontakt', and 'Åpningstider i barnehagene'. A 'Relaterte linker' sidebar on the right lists 'Barne- og ungdomstjenester', 'PP-tjenesten', and 'Helsesøstertjenesten'. At the bottom, a footer contains 'Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - postmottak@eksempel.kommune.no' and 'Om nettstedet'. A small note at the bottom of the main content area states 'Sist oppdatert 22.12.2006' and 'Har du spørsmål vedrørende teksten på denne siden?'.

### 4.3.2 Illustrasjon side 2, eksempel 2

Eksemplet er hentet fra "Politikk og demokrati" / ordfører:

LYTT TIL TEKST

**Eksempel kommune**

Kontakt oss Postlister Ledig stilling Skjema Kart Lorem ipsum Lorem ipsum Lorem ipsum Nettstedskart

TEMA OG TJENESTER POLITIKK OG DEMOKRATI OM LARVIK

Du er her: [Startsiden](#) - [Politikk og demokrati](#) - [Ordfører](#)

Tilbake

**Politikk og demokrati**

- Ordfører
- Møteplan
- Politisk organisering
- Politiske partier lokalt
- Kommunestyret
- Formannskapet
- Komiteer
- Styrer, råd og utvalg
- Planutvalget
- Valg

## Ordfører

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Bilde

Sist oppdatert 22.12.2006  
Har du spørsmål vedrørende teksten på denne siden?

Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - [postmottak@eksempel.kommune.no](mailto:postmottak@eksempel.kommune.no) Om nettstedet

### 4.3.3 Illustrasjon side 2, eksempel 3

Eksemplet er hentet fra "Om kommunen" / rådmann:

LYTT TIL TEKST

**Eksempel kommune**

Kontakt oss Postlister Ledig stilling Skjema Kart Lorem ipsum Lorem ipsum Lorem ipsum Nettstedskart

TEMA OG TJENESTER POLITIKK OG DEMOKRATI OM EKSEMPEL

Du er her: [Startsiden](#) - [Om eksempele](#) - [Rådmann](#)

Tilbake

**Om eksempele**

- Rådmann
- Organisasjonsmodell
- Organisasjonskart
- Tlf/Epost til ansatte
- Besøksadresser
- Åpningstider
- Beredskap
- Fakta om kommunen

## Rådmann

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla a metus. Phasellus eget ante. Nulla facilisi. In hac habitasse platea dictumst. Praesent consectetur tincidunt ipsum. Sed at ligula. Donec aliquam aliquet odio. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Bilde

Sist oppdatert 22.12.2006  
Har du spørsmål vedrørende teksten på denne siden?

Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - [postmottak@eksempel.kommune.no](mailto:postmottak@eksempel.kommune.no) Om nettstedet

## 4.4 Innhold side 3

Side 3 vil være fokusert på saksnivå. Under tema "tjenester til deg" skal selve tjenesten være presentert med alt dens innhold. Kommunene bør vurdere å legge inn informasjon om tjenestene både i tekst, bilder og film. F eks kan en film som viser bygninger og uteområde i en barnehage være mer illustrerende for ev søkere enn ren tekst.

Dersom det er skjema, andre sider som har informasjon relatert til saken bør disse vises i en høyre meny.

### 4.4.1 Illustrasjon side 3, eksempel 1

Eksemplet er hentet fra Tjenester til deg / Barn, unge og familie / barnehageplass:

**Eksempel kommune**

Kontakt oss Postlister Ledig stilling Skjema Kart Lorem ipsum Lorem ipsum Lorem ipsum Nettstedskart

TEMA OG TJENESTER POLITTIK OG DEMOKRATI OM EKSEMPEL

Du er her: [Startsiden](#) - [Tema og Tjenester](#) - [Barn, unge og familie](#)

Tilbake

**Tema og tjenester**

- Arbeid
- Barn, unge og familie**
- Bolig, byggesaker og eiendom
- Helse og omsorg
- Kultur og fritid
- Miljø
- Nærings
- Skole og utdanning
- Sosial
- Vann, avløp og renovasjon
- Vei og trafikk
- Økonomi og skatt
- Tjenester A - Å

**Vis alle tjenestene**

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Æ Å

Kategori:

Søk:  Søk

**Barnehageplass/klage**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed vel lectus at elit pellentesque malesuada. Suspendisse potenti. Mauris laetitia. Duis pellentesque sem nec quam. In fringilla fermentum libero. Proin eget leo et dui accumsan tincidunt.

**FØRMÅL MED TJENESTEN**

Barnehagen skal gi barn under opplæringspliktig alder gode utviklings- og læringsmiljøer i samarbeid med foreldre/foresatte utarbeider hver barnehage en plan. Duis pellentesque sem nec quam. In fringilla fermentum libero. Proin eget leo et dui accumsan tincidunt.

**HVEM KAN FÅ TJENESTEN**

Foreldre/foresatte til barn under opplæringspliktig alder kan søke barnehageplass/klage.

**TJENESTENS INNHOLD**

Barnehagen er et pedagogisk tilrettelagt tilbud. I samarbeid med foreldre/foresatte utarbeider hver barnehage en plan. Duis pellentesque sem nec quam. In fringilla fermentum libero. Proin eget leo et dui accumsan tincidunt.

**HVA DU KAN FORVENTE AV OSS**

- Vi gir trygghet og omsorg i et aktivt læringsmiljø.
- Vi har taushetsplikt.
- Vi har pedagogisk leder på hver avdeling og et kvalifisert personale.
- Barna deltar i utformingen av barnehagedagen.
- Foreldre/foresatte har medbestemmelse i utformingen av tjenestetilbudet.
- Vi tilbyr foreldresamtaler minst to ganger i året.
- Barn med spesielle behov får et tilpasset tilbud.
- Vi har beredskapsplaner for ulykker, sorg og kriser.
- Vi gir informasjon, råd og veiledning.
- Vi tilbyr kriseplasser etter definerte kriterier, se Vedtekter for barnehager.

**HVA VI FORVENTER AV DEG**

- Du holder deg orientert om det som skjer i barnehagen.
- Du setter deg inn i vedtekter, årsplan og rutiner.
- Du gir oss forslag om forbedringer.
- At barna har 4 ukers ferie i løpet av barnehageåret, 3 uker skal være perioden 01.06 – 01.09. Barn som begynner på skolen må avvikle ferien i løpet av denne perioden.

**PRAKTISKE OPPLYSNINGER**

**Betaling:**

- Kommunestyret fastsetter betalingen i forskrift om foreldrebetaling, www.larvik.kommune.no/barnehager/vedtekter
- Det betales for 11 mnd. i året.
- Det er saksmoderasjon.
- Larvik kommune følger statens retningslinjer for maks betaling.

**Saksbehandling:**

- Søknadsskjema finner du på www.larvik.kommune.no/barnehager/søknadsskjema
- Søknadene sendes til Servicesenteret, på helsestasjonene og familisenteret i barnehagene.
- Søknadsfrist for hovedopptak hvert år er 01.03. Ellers skjer opptak fortløpende.
- Søkere får svar på søknadsskjemaet i løpet av 3 uker.
- Barnehageplassen beholder til barnet begynner på skolen.
- Larvik kommune har forsikring for barnehagebarn.
- Det er ikke full barnehagedekning i Larvik.

**Klageadgang:**

Søknader fordeles i ulike prioriteringsgrupper. Du kan klage på din plass i barnehagene i Larvik kommune.

Informasjon om klageadgang finner du i vedtaket jf Opplæringsringsskemaet.

**Ansvarlig for tjenesten:**

Resultatansvarlig i den enkelte barnehage

**Tilgjengelighet:**

- Fast åpningstid for alle barnehager er 07.30 – 16.30
- 11 av 13 barnehager har 10 timers åpningstid

Mer informasjon om den enkelte barnehage:

Se Larvik kommunes barnehagebrosjyre som du finner på www.larvik.kommune.no i Servicesenteret, på helsestasjoner, i barnehagene og familisenteret.

Sist oppdatert 22.12.2006  
Har du spørsmål vedrørende teksten på denne siden?

Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - postmottak@eksempel.kommune.no Om nettstedet

#### 4.4.2 Illustrasjon side 3, eksempel 2

Eksemplet er hentet fra Politikk og demokrati / Vedtatte planer:

The screenshot shows a website for 'Eksempel kommune'. At the top, there is a header with the text 'LYTT TIL TEKST' and flags for the UK and Germany. Below this is a navigation bar with links: 'Kontakt oss', 'Postlister', 'Ledig stilling', 'Skjema', 'Kart', 'Lorem ipsum', 'Lorem ipsum', 'Lorem ipsum', and 'Nettstedskart'. A main navigation bar contains three tabs: 'TEMA OG TJENESTER', 'POLITIKK OG DEMOKRATI', and 'OM LARVIK'. The current page is 'Vedtatte planer'. A sidebar on the left lists various categories under 'Politikk og demokrati', with 'Vedtatte planer' selected. The main content area features a title 'Vedtatte planer' followed by a paragraph of Lorem Ipsum text. Below this are four columns of text, each with a sub-heading: 'Kommundelplan for Eksempel', 'Reguleringsplan for Eksempel', 'Ytplan for Eksempel', and 'Xtplan for Eksempel'. At the bottom of the main content area, there is a note: 'Sist oppdatert 22.12.2006. Har du spørsmål vedrørende teksten på denne siden?'. The footer contains the text 'Eksempel kommune - Postadresse - Sentralbord: xx xx xx xx - postmottak@eksempel.kommune.no' and 'Om nettstedet'.

#### 4.5 Felles struktur for kommunene

Det er lagt opp til at mange meny punkter, begreper og struktur er felles og anbefalt standard for alle kommunene som deltar i prosjektet. Dette for at gjenkjennelsesverdien skal være høy for brukeren mellom de ulike kommuners nettsider (jf pkt 1.1).

Selve strukturen på sidene med inndeling i felter og benevnelsene / overskriftene på hovedfeltene bør brukes på samme måte av alle kommunene. Dette for at gjenkjennelsesfaktoren skal være størst mulig mellom de ulike kommunenes nettsider.

I kolonnene "tjenester til deg", "politikk og demokrati", "om kommunen" og "nyheter" på hovedsiden, kan det være nødvendig for kommunene å supplere de foreslåtte grupperingene med lokale tilpasninger. Det samme gjelder innholdet i bunnfeltet, men her kan det være plass for kommunen å legge til felt etter lokale behov.

På side 2 og 3 anbefaler prosjektgruppen at foreslått struktur benyttes av alle kommunene, men her kan det være større behov for lokale tilpasninger enn på hovedsiden.

#### 4.6 Tilgjengelighet

Tilgjengelighet til Internett betyr at innholdet på en nettside kan leses av alle, uavhengig hva slags utstyr som brukes, eller hvilke fysiske forutsetninger brukeren har. Ofte betyr det at alt essensielt innhold må foreligge som tekst, som igjen kan konverteres til lyd eller for eksempel blindeskrift. Videre vil grafikk som ikke har alternativ tekst forsvinne i tekstbaserte nettlesere eller i taleprogrammer som forsøker å lese opp innholdet.

Undersøkelser viser at opp mot 30 % av alle innbyggere i Norge har vansker med å lese tekst på Internett, og det er viktig å utforme hjemmesidene slik at tilgjengeligheten blir best mulig. Hjelpemidler kan brukes der universell utforming ikke er tilstrekkelig:

- Blinde: Trenger spesialutstyr som leselist som viser punktskrift og skjermleser som tolker og leser skjermbildet
- Svaksynte: Kan trenge større skrift eller gode kontraster, ev taleopplesing.
- Døve: Trenger teksting av lyd
- Bevegelseshemmede: Må kunne navigere med tastatur eller alternative pekeredskaper
- Dyslektikere: Kan trenge taleopplesing

At informasjon og tjenester på internett skal være tilgjengelige for alle uavhengig av funksjonshemming er et uttalt mål fra norske myndigheter. I "eNorge 2005" er det bestemt at offentlige Internett-sider skal være brukervennlige og oppfylle internasjonale retningslinjer for design og universell utforming. I praksis innebærer det at sentrale myndigheter må stille krav om at offentlige nettsider følger anbefalingene fra WAI (jf pkt 1.3) for universell utforming.

Forslaget fra prosjektgruppen i dette dokumentet tar utgangspunkt i WAI nivå 1 og er supplert med enkelte fra nivå 2 og nivå 3, og har videre tatt hensyn til kvalitetskriteriene fra e-norge.

#### **4.6.1 Taleprogram**

Prosjektgruppen anbefaler at kommunene benytter seg av taleopplesingsprogram for å øke tilgjengeligheten av nettsidene for lesesvake personer. Prosjektgruppen har innhentet pristilbud fra to leverandører av "talende web", LeseWeb og ReadSpeaker, og går enstemmig inn for at ReadSpeaker benyttes av alle kommunene<sup>3</sup>.

ReadSpeaker er en webbasert ASP-tjeneste som gjør nettstedet mer tilgjengelig ved hjelp av avansert taleteknologi. ReadSpeaker er i dag den markedsledende og mest kraftfulle tjenesten for talestøtte på Internett og er implementert på nærmere 200 nettsteder i Europa.

## **5. Risikovurdering**

Alle kommunene bør i forkant av oppgradering av sitt nettsted gjøre en risikovurdering av løsningene, og gjøre de nødvendige forebyggende tiltak / beredskapstiltak for å sikre tilfredsstillende

- **Tilgjengelighet**  
Utstyr, systemer og informasjon skal være tilgjengelig for tjenstlig bruk når det er behov for tilgang
- **Konfidensialitet**  
Sensitiv informasjon skal kun være tilgjengelig for autoriserte personer og prosesser, beskyttet mot utilsiktet innsyn og kun benyttes til de formål som er forutsatt.
- **Kvalitet/integritet**  
Informasjonen skal være relevant, fullstendig, nøyaktig og gyldig, et resultat av autoriserte og kontrollerte aktiviteter og beskyttet mot utilsiktet endring.

---

<sup>3</sup> Sandefjord og Lardal er gitt mulighet til å benytte samme tilbud

## 6. Økonomi

Kostnader til ny portalløsning og ny struktur på kommunenes nettsider fordeler seg hovedsakelig på 3 områder:

- Ny portalløsning (programvare) for kommuner som skifter portal
- Ny design
- Lokal tilpasning

### Ny portalløsning

Flere kommuner skal skifte portalløsning<sup>4</sup>, se pkt 1.4. Disse kommunene kan benytte opsjonen som ligger i avtalen med ACOS WebSak, eller benytte en annen leverandør. Kostnader til kjøp av portalløsning vil variere fra leverandør til leverandør.

### Nytt design

Prosjektgruppen foreslår en ny struktur og oppbygning av kommunenes nettsider. Portalleverandørene må tilrettelegge sin programvare for prosjektgruppen / 12k's foreslåtte fellesløsning kan tas i bruk. For noen portalleverandører vil dette være et mer omfattende arbeid enn for andre, og prisen vil derfor variere fra portalleverandør til portalleverandør.

Kommunene bør i fellesskap innhente pris på tilrettelegging av "nytt 12k-webdesign" fra ulike portalleverandører. Pristilbudet på tilretteleggingen kan også påvirke hvilken portalløsning som blir valgt for de som skal skifte portalleverandør.

### Lokal tilpasning

I den foreslåtte "12k-webdesign"-løsningen skal tilpasses den enkelte kommune med kommunevåpen, kommunenes designprofil, kommunebilder, særskilt informasjon, linker, særskilte saker osv. Dette vil kreve tilpasning og kostnader i den enkelte kommune. Noen kommuner vil ha kompetanse og ressurser til å gjennomføre hele eller deler av dette arbeidet selv, andre må kjøpe slike tjenester eksternt.

I tillegg vil flere kommuner trenge konsulentbistand til å etablere "spindelnev" på nettstedet. Ulik informasjon skal linkes sammen på kryss og tvers slik at brukeren får så enkel tilgang til ønsket informasjon som mulig.

Det kan være økonomisk og faglig gunstig å etterspørre slik konsulentbistand i fellesskap.

## 7. Veien videre – faglig forum

Prosjektgruppen mener at det er viktig å videreføre 12k-samarbeidet for videre utvikling og detaljering av kommunenes nettsider. Forslagene i denne rapporten er av strukturell og overordnet art, mange spørsmål av felles interesse vil kreve avklaring i tiden fremover. Prosjektgruppen ønsker derfor å etablere et faglig forum bestående av web-ansvarlige i kommunene som kan jobbe videre med kommunenes nettsider.

### 7.1 Mandat faglig forum

#### Mål/oppgaver

Det opprettes et faglig forum for oppfølging av prosjektet. Forumet skal ha som mål å bevare en felles struktur på nettsider og portalløsninger i 12k. For å oppnå dette skal fokus på forumets møter være rettet mot endrede krav fra sentrale myndigheter, utveksling av erfaringer og drøftinger av lokale forslag til endringer.

---

<sup>4</sup> Program som gjør det mulig å publisere tekst, bilder med mer på internett / intranet

### **Organisering**

Representantene fra prosjektgruppa organiserer oppstart av forumet sammen med adm.leder 12k. Forumet velger selv sin leder. Forumet skal møtes ved behov, i implementeringsprosessen, ved behov for samordning av nødvendige endringer, tilpasning til nye standarder og lignende.

Forumet kan i tillegg invitere eksterne deltakere til sine møter ved behov.

### **Tidsramme**

Forumet gis en tidsramme på 2 år fra 1.1.2007, med muligheter til forlengelse. Søknad om eventuell forlengelse sendes adm.leder 12k og behandles i 12k rådmannsgruppe.

### **Rapportering**

Referat fra møtene sendes 12k rådmannsgruppe.

### **Økonomi**

12k kan, etter forhåndsavtale med adm.leder av 12k, dekke eventuelle kostnader til eksterne fagpersoner på forumets møter. Kommunenes egen deltakelse i forumet finansieres over kommunenes egne budsjetter.

## **8. Bruk av rapporten**

Prosjektgruppens intensjon med rapporten er at den skal ha en kvalitet og et innhold som gjør kommunene i stand til

- å beslutte implementering av felles begreper og struktur som er foreslått i rapporten
- å innhente priser på design hos de ulike portalleverandørene (bør gjøres i fellesskap)
- å beslutte om kommunen ønsker å delta i 12k faggruppe for videre oppfølging

## **9. Vedlegg - Designgrunnlag**

### **9.1 Innledning**

Intensjonen bak dette dokumentet er å gi noen retningslinjer for utvikling av nettsidene innenfor 12K-samarbeidet og vedlikehold av disse. Dokumentet vil typisk ha noe informasjon av teknisk art, men har også en målsetning om å være av en slik art at personer som ikke har inngående tekniske ferdigheter også kan dra nytte av det. Samtidig skal dokumentet sørge for at det fanger opp de felles trekkene som skal være felles ved de tolv kommunenes web-løsning og videre at gjenkjennelsesfaktoren mellom de ulike kommuners websider er høy. Dette er strategisk viktig ovenfor besøkere av nettsidene.

Mål for bruk av designgrunnlaget:

Tre viktige aspekter som det er meningen dokumentet skal dekke opp er i prioritert rekkefølge:

1. Felles utgangspunkt for kommunenes web. Styrende i forhold til nettsidene i framtiden.
2. Struktur som virkemiddel på nettsidene til kommunen. Hvordan skal man strukturere nettstedet og kommunisere innholdet til brukeren på en best mulig måte.
3. Grunnlag for kravspesifikasjon til design/utviklingsfirma

Dokumentet vil bli holdt ved like for å fange opp nye krav fra kommende standarder og de erfaringer kommunene gjør seg når deres "nye" nettsider er satt i produksjon. Erfaringsmessig er det fordelaktig å sette et tidsperspektiv på dokumentet og på en fullstendig revisjon. Prosjektgruppen vil foreslå en fullstendig revisjon i løpet av sommer/høst 2009, men vil være avhengig av de nyvinninger som eventuelt vil kreve en endring på et tidligere tidspunkt.

Det videre arbeidet med dokumentet etter endt implementering bør organiseres slik at kommunene fortsatt sikrer et mest mulig enhetlig design, fanger opp forhold som nye teknologier for web, endringsforslag og ønsker fra brukere av weben som man finner hensiktsmessig. Minst like viktig er det at man har en felles evolusjon av de ulike kommunenes web og at eventuelle endringer blir implementert rimelig synkront.

### **9.2 Design**

I grove trekk kan man skissere opp tre hovedtyper av design når man arbeider med web. Disse er nettsteddesign, som omhandler struktur av nettstedet og kommunikasjonen av denne til brukeren. Neste er sidedesign, og det som har med utformingen av den enkelte side å gjøre, hvilket sies å være den formen for design det er lettest å gjøre noe med. Til sist er det innholdsdesign som omhandler hvordan innholdet presenteres, innholdet og tekstene deles opp, bruk av parallellpublisering, publisering på øvrige språk etc. For kommunenes web-redaksjoner er det viktig å forholde seg til disse tre kategoriene design, men i det daglige arbeidet vil fokus være rettet mot innholdsdesign. Det er tatt hensyn til disse tre innfallsvinklene til design når forslaget til kommunenes felles webdesign-løsning er utviklet i prosjektgruppens arbeid. Disse kan sees i hovedrapporten, og framstiller henholdsvis oversikt som førsteside, andrenivå side og tredjenivå side.

I designgrunnlaget setter vi disse tre kategoriene design i relasjon til de krav som gitt av WAI-organisasjonen og de krav som kommer fra Norge.no om god skikk for publisering av

nettsider og trekke fram de punktene vi anser som vesentligst i forbindelse med utvikling/vedlikeholdet av nettstedene. Disse punktene er hentet fra brosjyren "Tilgjengelige Nettsider – Veileder for bestiller og leverandør" utgitt av Deltasenteret i samarbeid med Pharos AS og NetLife Research AS på oppdrag fra Sosial- og Helsedirektoratet september 2004. I tillegg så bør man ta høyde for føringene som ligger i e-norge 2009-planen som blant annet sier: *I løpet av 2007 skal 80 prosent av offentlige nettsteder oppfylle Norge.no's kvalitetskriterier for tilgjengelighet* (<http://odin.dep.no/fad/norsk/tema/ITpolitikk/enorge/enkelt/deltakelse/bn.html>).

Veilederen nevnt ovenfor beveger seg noe i grenseland mellom de ulike typene design som vi er har trukket fram, men retter seg mest mot sidedesign. Det også viktig å ha fokus på hvordan man kommuniserer strukturer og strukturerer sitt nettsted. Til sist er det også vesentlig hvordan man presenterer innholdet for brukerne på en best mulig måte, og hvilke funksjoner i publiseringsløsningen som støtter opp om ulike publisering av samme innhold, strukturering osv.

### 9.3 Kommentarer knyttet til noen av WAI/Norge.no-kravene

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
1	Det skal være mulig med tekstbaserte alternativ til ikke-tekstlig innhold, som for eksempel meningsfylte "alt"-tekster for bilder	Checkp. 1.1 1. prioritet	Ja

Krav 1 er relativt lett å etterleve, men forholder seg til to nivåer. Malutvikler, dvs at man benytter alt-attributtet på de grafiske elementene som er en del av malen som sådan, dette kan være logoer, bannere etc. I tillegg er det viktig at dette attributtet også benyttes ved publisering av tekst og bilder/multimedia og hyperlenker i selve innholdet. Følgelig må publiseringsløsningen gi mulighet for dette ved bruk av skjemaer for innleggelse av disse elementene eller i direkte WYSIWYG-modus (What you see is what you get). Dette må støttes av portalløsningen som velges og benyttes ved publisering.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
2	Informasjonen skal være tilgjengelig også når farger ikke vises	Checkp. 2.1 1. prioritet	Ja

Kravet 2 peker på viktigheten av å ha farger på tekst og bakgrunn som synes og som er mest mulig optimalisert for skjermvisning og at disse er tilgjengelig dersom farger ikke vises på skjerm. Dette er et krav det er lett å etterleve og som uten problemer vil kunne implementeres med det designet som det er lagt opp til i det felles designutkastet. Man har den senere tiden (2004-2006), i stadig større omfang sett nyutviklede sider som er utviklet med lyse bakgrunner, lyse/duse farger som gir gode kontraster til tekstelementene på sidene og som gjør sidene mest mulig "rolige" å se på. Dette bør uten problemer også implementeres for samtlige 12K-kommuner.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
3	Siden skal være leselig når den presenteres uten CSS-instruksjoner	Checkp. 6.1 1. prioritet	Ja
11	Stilsett skal brukes både for utseende og for plassering av elementer. Hvis tabeller brukes til layout skal disse leses i en fornuftig rekkefølge av skjermlesere	Checkp. 3.3 og 5.3 2. prioritet	Nei

Tredje kravet peker på at løsningene bør både kunne leses med og uten oppkoplet stilark. Dette vil si at innholdet på sidene bør være tilgjengelig med og uten bruk av eventuelle stilark, evt også for de som benytter seg av eget stilark koplet til nettleseren (Opera, Firefox). Anbefalingene for å etterleve kravet er å skrive en så "ren" html/xhtml som mulig i henhold til W3C standarder og designe sidene i størst mulig grad vha CSS. Dette betyr i praksis at man benytter standard tagger som <h1>, <h2>, <p> etc og deretter endrer disse i form av stildefinisjoner. I tillegg er det viktig at kontainer-elementer som f.eks <div> inneholder tekstelementer etc i sin helhet, slik at brukeren relativt lett leser så store deler av teksten som mulig av gangen. Dette settes i relasjon til krav 11, et 2.prioritetskrav. 12K's portalløsning skal etterleve disse kravene.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
4	Nettsiden skal være fri for blinkende tekst, bilder eller annet som får skjermen til å flimre	Checkp. 7.1 1. prioritet	Ja

Det fjerde kravet tar for seg nettsider som lar brukeren få holde fokus på tekst og ikke grafiske elementer som fanger oppmerksomhetene ut over det som er påkrevet. Dette kravet er i første omgang knyttet til nettpublisere hvor man ber om at disse ikke benytter seg av elementer som "slåss" om oppmerksomheten. Kravet skal innfris av samtlige som publiserer innenfor løsningene.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
7	Nettsidens funksjoner skal også være tilgjengelige for de som ikke har støtte for skript/ programmer eller forskjellige "plugins"	Checkp. 6.3 1. prioritet	Ja

Langt på vei de fleste nettbrukere har en eller annen form for plugin for å få vist innholdet i enkelte elementer som vises på siden. Det være seg Flash, javascript etc. Ved bruk av slike elementer skal det legges opp til at om brukers nettleser ikke har støtte for slik funksjonalitet, skal det parallellpubliseres innhold i lesbart format for disse brukerne også.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
12	Det skal være mulig for brukeren å justere tekststørrelsen på nettstedet ved hjelp av egen nettleser	Checkp. 3.4, 2. prioritet	Nei

Krav 12 er relativt lett å implementere på siden, hvor man tar utgangspunkt i Internett Explorers mulighet til å velge mellom *liten*, *middels*, *stor* av fontstørrelser. I nettleseren Firefox er dette implementert på en annen måte hvor brukeren kan trykke Ctrl +/- for å

skalere skjermbildet (zoom). Teksten bør settes opp med en relativ størrelse i stedet for med faste fontstørrelse angivelser som 12px, 14px osv (dvs % kontra antall pixler). Kravet er et 2. prioritetskrav og ikke noe krav i hht Norge.no, men bør allikevel implementeres i 12K's løsning med skalerbare fonter.

#### 9.4 **Fonter-typer**

Det bør primært brukes fonter som egner seg for skjermvisning, og da bør det legges vekt på at det benyttes fonter av typen sans-serif for tekster vist på skjerm. Eksempelvis vis kan man primært benytte seg av Verdana som fonttype eller andre fonter som er utviklet for skjerm. I det øyeblikket en bruker skriver ut innholdet på en side bør fonttypen endres til en som egner seg bedre for det trykte dokumentet og da fortrinnsvis Arial (serifer) 11<sup>5</sup>.

#### 9.5 **Lenker**

Lenking er selve grunntanken bak Internett. Man bør sørge for at informasjonen vi legger ut ikke ligger i et langt og uoversiktlig dokument, men heller delt opp i flere underordnede sider. Gode lenkebeskrivelser er viktig. Som regel så bør vi bruke gode betegnelser på lenker framfør å benytte oss av "klikk her...." Grunntanken til dette er at vi får en mer konsistent tekst om vi skriver: "Det finnes mye interessant å si om [Internett](#) og dets virkemåte. ..." enn å skrive "Det finnes mye interessant å si om Internett og dets virkemåte. Du kan lese mer om det ved å [klikke her](#)." Hvis man i tillegg bruker alt-attributter på lenkene så vil vi få opp en liten lapp som sier noe mer om den aktuelle lenken.

#### 9.6 **Farger på lenker**

Standardmessig så er lenker satt opp med blå farge på lenker som ikke er besøkt, og med rød/lilla på sider som brukeren har besøkt. Disse fargene bør i utgangspunktet også være satt opp i designet som utvikles, spesielt når det gjelder lenker som er en del av en tekst. Lenker til eksterne sider bør åpnes i nytt vindu. Løsningen som har vært diskutert i prosjektgruppen er bruk av enkelte fargesterke ikoner som viser at man lenker til dokumenter utenfor kommunens egen web. Dette for klargjøre for brukeren hvor han/hun til enhver befinner seg på nettsiden. Dette er også et av 2. prioritetskravene som ligger i WAI.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)
13	Det skal ikke åpnes nytt nettleservindu uten at brukeren varsles om dette	Checkp. 10.1, 2. prioritet	Nei

#### 9.7 **Utskriftsmuligheter/parallell-publisering:**

Mange tar utskrifter av det de finner aktuelt på webben både med tanke på senere bruk og også for å lese ting mer



grundig og i en mer leservennlig utgave. I utgangspunktet er det to forskjellige teknikker å skrive for lesing på skjerm kontra lesing av tekst på papir. Er det sannsynlig at bruker vil skrive ut informasjonen som er lagt ut, bør det tilbys en utskriftsløsning uten alle grafiske elementer og menyer som ikke inngår i selve informasjonen. Dette er i langt på vei de fleste CMS-løsninger implementert som en del av funksjonaliteten. Fargevalgene bør selvfølgelig også være bevisste når vi publiserer for utskrift. Det er ikke alle farger som gjør seg på papir i likhet med hvordan den opptrer på skjerm.

<sup>5</sup>12k sak/arkiv-prosjekt har valgt Arial 11 som standard utskriftsformat i WebSak,

### 9.8 Søkbar informasjon/Semantisk web:

Publiseringsløsningen som velges skal også kunne håndtere ”informasjon om informasjonen”. Dette løses vha mulighet for å legge inn informasjon om det enkelte dokument i en meta-description av innholdet i dokumentet. Dette både for å gjøre det mer søkbart på nettet via søkemotorer, men også for å kunne strukturere og gjenbruke innholdet på nettstedet i større grad.

### 9.9 Noen elementer for kommunikasjon av struktur

Som bildene av side 2 og 3 indikerer er det viktig at strukturen som er på nettstedene også kommuniseres på en best mulig måte. Dette gjøres ved å markere tydelig i de fanene/kolonnene som er valgt av brukeren og som står aktive i øyeblikket. Dette gjøres best ved å skille disse fra de øvrige fanene med vesentlige fargeendringer på tekst og bakgrunn.

Fargeendringer/toninger av menyer bør også forekomme der det vil være naturlig å vise for brukeren hvor vedkommende er eller hvilke valg som kan gjøres direkte på viste side.

I tillegg bør det også inngå som et fast element på de underliggende sidene en tydelig markert brødsmuletekst som viser hvor brukeren er og hvordan brukeren har navigert seg nedover i strukturen. Dette også for å avhjelpe med å tydeliggjøre den strukturen som ligger til grunn for nettstedet.

### 9.10 Oversikt over krav gitt fra WCAG 1.0/WAI og Norge.no

I det følgende gjengis kravene slik de er framstilt i heftet *Tilgjengelige nettsteder* utgitt av Deltasenteret i samarbeid med Pharos AS og NetLife Research AS.

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)	12K-krav/merknad
1	Det skal være mulig med tekstbaserte alternativ til ikke-tekstlig innhold, som for eksempel meningsfylte ”alt”-tekster for bilder og evt. Framstillinger som gjøres i Flash	Checkp. 1.1 1. prioritet	Ja	Skal implementeres
2	Informasjonen skal være tilgjengelig også når farger ikke vises	Checkp. 2.1 1. prioritet	Ja	Skal implementeres
3	Siden skal være leselig når den presenteres uten CSS-instruksjoner	Checkp. 6.1 1. prioritet	Ja	Skal implementeres
4	Nettsiden skal være fri for blinkende tekst, bilder eller annet som får skjermen til å flimre	Checkp. 7.1 1. prioritet	Ja	Skal implementeres, gjelder i særdeles het for publiserere
5	Rad- og kolonnetitler skal være merket i datatabeller	Checkp. 5.1 1. prioritet	Ja	Skal implementeres
6	Dersom det brukes rammer (frames), skal disse være tilordnet meningsbærende navn (”title”)	Checkp. 12.1 1. prioritet	Ja	Rammer vil ikke bli brukt i løsningen
7	Nettsidens funksjoner skal også være tilgjengelige for de som ikke har støtte for skript/ programmer eller forskjellige ”plug-ins”	Checkp. 6.3 1. prioritet	Ja	Skal implementeres

Nr	Krav	Referanse i WCAG 1.0	Norge.no krav (Ja/Nei)	12K-krav/merknad
8	Kombinasjonen av forgrunns- og bakgrunnsfarge skal gi tilstrekkelig kontrast	Checkp. 2.2, henholdsvis 2. og 3. prioritet	Ja	Må tas hensyn til. Dette må ivaretaes spesielt i den enkelte kommunes tilfelle, og derfor av den enkelte kommunes designutviklere.
9	Det skal være mulig å hoppe over faste elementer/menyer direkte til innholdet på siden	Checkp. 13.6, 3. prioritet	Ja	Om mulig bør dette kravet innfris.
10	Dersom nettstedet bruker rammer, skal alle sider ha informasjon om avsender og lenke tilbake til et komplett rammesett	Checkp. 13.5, 3. prioritet	Ja	Se nr 6.
11	Stilsett skal brukes både for utseende og for plassering av elementer. Hvis tabeller brukes til layout skal disse leses i en fornuftig rekkefølge av skjermlesere	Checkp. 3.3 og 5.3 2. prioritet	Nei	Skal implementeres
12	Det skal være mulig for brukeren å justere tekststørrelsen på nettstedet ved hjelp av egen nettleser	Checkp. 3.4, 2. prioritet	Nei	Skal implementeres, skalerbare størrelser skal brukes, eks %, medium, large.
13	Det skal ikke åpnes nytt nettleservindu uten at brukeren varsles om dette	Checkp. 10.1, 2. prioritet	Nei	Skal implementeres. Må følges opp av publiserer.
14	Når skjema benyttes på nettsiden skal det være mulig for de som benytter teknologi som skjermlesere og lignende å få fullstendig tilgang til informasjonen og å kunne bruke skjema på en enkel måte. Dette innebærer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En logisk tab-sekvens</li> <li>- Bruk av "label" for å merke det enkelte felt</li> </ul>	Checkp. 12.4 og 9.4 2. prioritet	Nei	Skal implementeres. Må følges opp av kommunens web-ansvarlige ved publisering etc. .
15	Navnet på lenker skal tydelig indikere hvor man kommer når man klikker på lenken	Checkp. 13.1, 2. prioritet	Nei	Omtrent samme krav som til navngiving av bilder. Skal implementeres.

### ***Wai og checkliste på wai's prioritetsliste***

Rapporten er i stor grad basert på de krav som ligger til grunn i W3C's WGAC 1.0 og WAI-initiativet. I det følgende legges ved sjekklisten over kravene som er innbakt i dette initiativet. 12K's prosjektgruppe ønsker knytte seg til leverandører med publiseringsløsninger / portalløsninger som tilfredsstillt kravene på et **AA nivå (2. prioritetskrav)**.

## Priority 1 checkpoints

In General (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">1.1</a> Provide a text equivalent for every non-text element (e.g., via "alt", "longdesc", or in element content). <i>This includes:</i> images, graphical representations of text (including symbols), image map regions, animations (e.g., animated GIFs), applets and programmatic objects, ascii art, frames, scripts, images used as list bullets, spacers, graphical buttons, sounds (played with or without user interaction), stand-alone audio files, audio tracks of video, and video.			
<a href="#">2.1</a> Ensure that all information conveyed with color is also available without color, for example from context or markup.			
<a href="#">4.1</a> Clearly identify changes in the natural language of a document's text and any text equivalents (e.g., captions).			
<a href="#">6.1</a> Organize documents so they may be read without style sheets. For example, when an HTML document is rendered without associated style sheets, it must still be possible to read the document.			
<a href="#">6.2</a> Ensure that equivalents for dynamic content are updated when the dynamic content changes.			
<a href="#">7.1</a> Until user agents allow users to control flickering, avoid causing the screen to flicker.			
<a href="#">14.1</a> Use the clearest and simplest language appropriate for a site's content.			
And if you use images and image maps (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">1.2</a> Provide redundant text links for each active region of a server-side image map.			
<a href="#">9.1</a> Provide client-side image maps instead of server-side image maps except where the regions cannot be defined with an available geometric shape.			
And if you use tables (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">5.1</a> For data tables, identify row and column headers.			
<a href="#">5.2</a> For data tables that have two or more logical levels of row or column headers, use markup to associate data cells and header cells.			
And if you use frames (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">12.1</a> Title each frame to facilitate frame identification and navigation.			
And if you use applets and scripts (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">6.3</a> Ensure that pages are usable when scripts, applets, or other programmatic objects are turned off or not supported. If this is not possible, provide equivalent information on an alternative accessible page.			
And if you use multimedia (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">1.3</a> Until user agents can automatically read aloud the text equivalent of a visual track, provide an auditory description of the important information of the visual track of a multimedia presentation.			
<a href="#">1.4</a> For any time-based multimedia presentation (e.g., a movie or animation), synchronize equivalent alternatives (e.g., captions or auditory descriptions of the visual track) with the presentation.			
And if all else fails (Priority 1)	Yes	No	N/A
<a href="#">11.4</a> If, after best efforts, you cannot create an accessible page, provide a link			

to an alternative page that uses W3C technologies, is accessible, has equivalent information (or functionality), and is updated as often as the inaccessible (original) page.			
---	--	--	--

### Priority 2 checkpoints

In General (Priority 2)	Yes	No	N/A
<a href="#">2.2</a> Ensure that foreground and background color combinations provide sufficient contrast when viewed by someone having color deficits or when viewed on a black and white screen. [Priority 2 for images, Priority 3 for text].			
<a href="#">3.1</a> When an appropriate markup language exists, use markup rather than images to convey information.			
<a href="#">3.2</a> Create documents that validate to published formal grammars.			
<a href="#">3.3</a> Use style sheets to control layout and presentation.			
<a href="#">3.4</a> Use relative rather than absolute units in markup language attribute values and style sheet property values.			
<a href="#">3.5</a> Use header elements to convey document structure and use them according to specification.			
<a href="#">3.6</a> Mark up lists and list items properly.			
<a href="#">3.7</a> Mark up quotations. Do not use quotation markup for formatting effects such as indentation.			
<a href="#">6.5</a> Ensure that dynamic content is accessible or provide an alternative presentation or page.			
<a href="#">7.2</a> Until user agents allow users to control blinking, avoid causing content to blink (i.e., change presentation at a regular rate, such as turning on and off).			
<a href="#">7.4</a> Until user agents provide the ability to stop the refresh, do not create periodically auto-refreshing pages.			
<a href="#">7.5</a> Until user agents provide the ability to stop auto-redirect, do not use markup to redirect pages automatically. Instead, configure the server to perform redirects.			
<a href="#">10.1</a> Until user agents allow users to turn off spawned windows, do not cause pop-ups or other windows to appear and do not change the current window without informing the user.			
<a href="#">11.1</a> Use W3C technologies when they are available and appropriate for a task and use the latest versions when supported.			
<a href="#">11.2</a> Avoid deprecated features of W3C technologies.			
<a href="#">12.3</a> Divide large blocks of information into more manageable groups where natural and appropriate.			
<a href="#">13.1</a> Clearly identify the target of each link.			
<a href="#">13.2</a> Provide metadata to add semantic information to pages and sites.			
<a href="#">13.3</a> Provide information about the general layout of a site (e.g., a site map or table of contents).			
<a href="#">13.4</a> Use navigation mechanisms in a consistent manner.			
And if you use tables (Priority 2)	Yes	No	N/A
<a href="#">5.3</a> Do not use tables for layout unless the table makes sense when linearized. Otherwise, if the table does not make sense, provide an alternative equivalent (which may be a linearized version).			

<a href="#">5.4</a> If a table is used for layout, do not use any structural markup for the purpose of visual formatting.			
<b>And if you use frames (Priority 2)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">12.2</a> Describe the purpose of frames and how frames relate to each other if it is not obvious by frame titles alone.			
<b>And if you use forms (Priority 2)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">10.2</a> Until user agents support explicit associations between labels and form controls, for all form controls with implicitly associated labels, ensure that the label is properly positioned.			
<a href="#">12.4</a> Associate labels explicitly with their controls.			
<b>And if you use applets and scripts (Priority 2)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">6.4</a> For scripts and applets, ensure that event handlers are input device-independent.			
<a href="#">7.3</a> Until user agents allow users to freeze moving content, avoid movement in pages.			
<a href="#">8.1</a> Make programmatic elements such as scripts and applets directly accessible or compatible with assistive technologies [Priority 1 if functionality is important and not presented elsewhere, otherwise Priority 2.]			
<a href="#">9.2</a> Ensure that any element that has its own interface can be operated in a device-independent manner.			
<a href="#">9.3</a> For scripts, specify logical event handlers rather than device-dependent event handlers.			

### **Priority 3 checkpoints**

<b>In General (Priority 3)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">4.2</a> Specify the expansion of each abbreviation or acronym in a document where it first occurs.			
<a href="#">4.3</a> Identify the primary natural language of a document.			
<a href="#">9.4</a> Create a logical tab order through links, form controls, and objects.			
<a href="#">9.5</a> Provide keyboard shortcuts to important links (including those in client-side image maps), form controls, and groups of form controls.			
<a href="#">10.5</a> Until user agents (including assistive technologies) render adjacent links distinctly, include non-link, printable characters (surrounded by spaces) between adjacent links.			
<a href="#">11.3</a> Provide information so that users may receive documents according to their preferences (e.g., language, content type, etc.)			
<a href="#">13.5</a> Provide navigation bars to highlight and give access to the navigation mechanism.			
<a href="#">13.6</a> Group related links, identify the group (for user agents), and, until user agents do so, provide a way to bypass the group.			
<a href="#">13.7</a> If search functions are provided, enable different types of searches for different skill levels and preferences.			
<a href="#">13.8</a> Place distinguishing information at the beginning of headings, paragraphs, lists, etc.			
<a href="#">13.9</a> Provide information about document collections (i.e., documents comprising multiple pages.).			

<a href="#">13.10</a> Provide a means to skip over multi-line ASCII art.			
<a href="#">14.2</a> Supplement text with graphic or auditory presentations where they will facilitate comprehension of the page.			
<a href="#">14.3</a> Create a style of presentation that is consistent across pages.			
<b>And if you use images and image maps (Priority 3)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">1.5</a> Until user agents render text equivalents for client-side image map links, provide redundant text links for each active region of a client-side image map.			
<b>And if you use tables (Priority 3)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">5.5</a> Provide summaries for tables.			
<a href="#">5.6</a> Provide abbreviations for header labels.			
<a href="#">10.3</a> Until user agents (including assistive technologies) render side-by-side text correctly, provide a linear text alternative (on the current page or some other) for <i>all</i> tables that lay out text in parallel, word-wrapped columns.			
<b>And if you use forms (Priority 3)</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<a href="#">10.4</a> Until user agents handle empty controls correctly, include default, place-holding characters in edit boxes and text areas.			