

Spørreundersøkelser for alle

-

Universell utforming av spørreundersøkelsesverktøy

Samlet rapport og veiledning til bruk og anskaffelse av spørreundersøkelsesverktøy

Innholdsfortegnelse

Fakta om rapporten	2
Bakgrunn og mål for prosjektet	3
Oppsummering	4
Metoder for testing	6
Spørreundersøkelse	6
Ekspertgransking.....	6
Brukertest.....	8
Intervjuer	9
Resultater	11
Spørreundersøkelse	11
Ekspertgransking.....	12
Brukertest.....	19
Intervjuer	21
Konklusjon	23
Veiledning til innkjøpere av undersøkelsesverktøy	24
Veiledning for brukere av undersøkelsesverktøy	26
Vedlegg	27

Fakta om rapporten

Denne rapporten beskriver prosessen og sluttresultatet av et prosjekt som ble gjennomført med finansiering av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet i løpet av 2024.

Målet til prosjektet var å undersøke hvordan undersøkelsesverktøy støtter tilgjengelighet i undersøkelser for personer med fysiske og kognitive funksjonsnedsettelse. Prosjektet skal bidra til økt kunnskap og informasjonsspredning om universell utforming i forhold til brukeropplevelsen til oppdragsgivere og brukere av spørreundersøkelsesverktøy.

Følgende personer har arbeidet med prosjektet:

- Stian Snoen fra Inklud
- Kristian M. Simonsen fra Inklud
- Andreas Jacobsen fra Inklud
- Susanna Laurin fra Stiftelsen Funka
- Sara Kjellstrand fra Stiftelsen Funka
- Malin Hammarberg fra Stiftelsen Funka

Bakgrunn og mål for prosjektet

Ett av de viktigste verktøyene som brukes av både private og offentlige organisasjoner for å evaluere virksomheten er spørreundersøkelser. Disse er basert på ulike digitale undersøkelsesverktøy som tilbyr maler og gir støtte til å formatere og distribuere undersøkelsen. Det finnes i dag et lite antall verktøy på markedet som står for de fleste undersøkelsene som Google Forms, SurveyMonkey, og Microsoft Forms. Selv om undersøkelsesverktøyene brukes i stor skala finnes det foreløpig ingen informasjon om hvor universelt utformet undersøkelsene som produseres av disse verktøyene er. Siden frafallet kan skyldes en rekke ulike årsaker for eksempel manglende interesse blant brukerne for å svare på undersøkelsen følges årsaken frafallet sjeldent opp. Det er derfor vanskelig å vite om brukerne ikke har kunnet svare på undersøkelsene på grunn av manglende tilgjengelighet.

På bakgrunn av dette kunnskapsgapet var det viktig å kartlegge hvordan undersøkelsesverktøyene støtter universell utforming i undersøkelsene slik at disse kan utformes på en måte som er tilgjengelig både fra et fysisk og et kognitivt perspektiv. Undersøkelser som er tilgjengelige fra et teknisk og kognitivt synspunkt er av største viktighet for å sikre at alle har mulighet til å uttrykke sine synspunkter og fritt kommunisere sine preferanser for å kunne få en tjeneste av høy kvalitet.

Oppsummering

Målet med prosjektet er å finne ut hvordan flere kan svare på spørreundersøkelser. Tilgjengelige og forståelige undersøkelser øker kvaliteten og nøyaktigheten i undersøkelsene, noe som øker muligheten for at resultatene kan gjøre offentlige tjenester mer brukerorienterte og tilgjengelige for alle personer, med eller uten funksjonsnedsettelse.

Basert på en undersøkelse der vi samlet inn data fra ca. 40 respondenter valgte vi ut fire undersøkelsesverktøy som vi gjennomførte en ekspertgranskning av. Granskningen undersøkte tekniske og kognitive tilgjengelighetskriterier. Deretter utviklet vi spørreundersøkelser med ulike typer spørsmål og gjennomførte brukertester med femten brukere. I tillegg intervjuet vi et antall personer som arbeider med å utforme spørreundersøkelser slik at vi fikk et helhetlig bilde av hvordan man kan lage universelt utformede spørreundersøkelser.

Den tekniske granskningen viser at det stilles store krav til de som lager undersøkelsene. Ingen av de tekniske løsningene oppfyller kravene til universell utforming i standarden WCAG 2.1 fullt ut. Eksempler på brudd på de lovpålagte kravene som vi fant er:

- At det er ikke mulig å skifte på språkdefinisjonen på deler av innhold.
- Feil som skaper problemer i kommunikasjonen til skjermlesere
- Manglende støtte for tekstforstørrelse og dynamisk tilpasning
- Dårlig kontrast

Da slike feil presentert på nettsider fra offentlige aktører skal reflekteres i en tilgjengelighetserklæring er det viktig å være obs på at selv ut av pakken funksjonalitet kan bryte grunnleggende tekniske krav til universell utforming av IKT. Oppsummert rapport finnes vedlagt dette dokumentet.

En gjennomgang av den kognitive tilgjengeligheten til verktøyene viste at alle verktøyene hadde funksjoner for å strukturere spørsmål og indikere fremgang. Brukertestene viste imidlertid at disse indikatorene ikke alltid var tydelige nok til å gi støtte. Flere av verktøyene gir støtte til hvordan man utvikler tilgjengelige undersøkelser, men denne støtten er for det meste fokusert på teknisk tilgjengelighet og ikke på faktorer som forståelighet og struktur.

I brukartesterne så vi at mange brukere opplevde nettbaserte spørreundersøkelser som for lange og tidkrevende, noe som reduserte motivasjonen til å fullføre dem. Hvis en undersøkelse tok lengre tid enn først oppgitt, førte det ofte til frustrasjon og at brukeren avbrøt undersøkelsen. Testene viste at mangel på en tydelig framdriftsindikator og komplekse eller vanskelig forståelige spørsmål skapte forvirring. Et mer konsekvent design gjorde skjemaene enklere å forstå og bruke. Klare og enkle formater var å foretrekke. Skjemaer der elementene var visuelt tydelig adskilt, og der navigasjonen hadde tydelige knapper som «Neste» og «Tilbake», ble satt mest pris på.

Intervjuerne viste at selv organisasjoner som jobber systematisk med universell utforming, tar ikke alltid hensyn til grunnleggende krav når de anskaffer undersøkelsesverktøy eller utformer undersøkelser. Når verktøyene samtidig enkelt kan utformes på en måte som bryter med lovkravene kan man anta at spørreundersøkelser i liten grad er universelt utformet, noe som kan lede til redusert mangfold og representasjon i data/beslutningsgrunnlag.

Vi ønsker å takke alle som har vært en del av prosjektet for deres innsats.

Metoder for testing

Spørreundersøkelse

Hensikten med undersøkelsen var å kartlegge hvilke undersøkelsesverktøy som blir benyttet og hvordan virksomhetene arbeider for å lage spørreundersøkelser for alle.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden fra 03.06.2024 til 30.06.2024. Undersøkelsen ble lagd gjennom Microsoft forms da våre observasjoner fra tidligere oppdrag førte til en antagelse om at Microsoft forms er mye benyttet. For å spre informasjon om undersøkelsen la vi ut informasjon på LinkedIn, vi delte den i en facebook-gruppe for universell utforming og sendte e-post til tidligere forretningsrelasjoner. Både Inklud og Stiftelsen Funka Foundation delte undersøkelse i sine nettverk og dette førte til 48 svar på undersøkelsen.

Ekspertgransking

Prosjektgruppen konkluderte å gjennomføre en teknisk gransking av de fire utvalgte undersøkelsesverktøyene mot 17 av de 48 lovbestemte kravene i standarden WCAG 2.1. WCAG er retningslinjer som det henvises til i standarden EN301 549 som gjelder for offentlige virksomheter i Norge. Enkelte av kriteriene som er testet mot omfatter også private aktører.

Utvalgte suksesskriterier er gjengitt i listen under:

- [1.1.1 Ikke-tekstlig innhold \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt det er mulig å gi alternativ tekst og generere dekorative bilder.
- [1.3.1 Informasjon og relasjoner \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
- [1.4.3 Kontrast \(minimum\) \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt standardkomponentene innfrir kontrastkrav for tekst.
- [1.4.4 Endring av tekststørrelse \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt standardkomponenter innfrir krav til skalering av tekst.
- [1.4.10 Dynamisk tilpasning \(Reflow\) \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt det er mulig å forstørre innholdet opp til 400% ved 1280 piksler bredde uten tap av informasjon eller funksjonalitet.
- [1.4.11 Kontrast for ikke-tekstlig innhold \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt standardkomponentene innfrir kontrastkrav til ikke-tekstlig innhold.
- [2.1.1 Tastatur \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt samtlige standardkomponenter er tilgjengelige med tastatur.
- [2.1.2 Ingen tastaturfelle \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)

- Det har blitt testet hvorvidt det er tilfeller av tastaturfeller i standardkomponentene.
- [2.4.3 Fokusrekkefølge \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt fokusrekkefølge er logisk.
- [2.4.7 Synlig fokus \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt samtlige interaktive elementer i standardkomponentene har synlig fokusmarkering.
- [3.1.1 Språk på siden \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt det er mulig å definere hovedspråket i skjemaløsningen.
- [3.1.2 Språk på deler av innhold \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt det er mulig å definere språk på deler av innhold som skiller seg fra hovedspråket i skjemaet.
- [3.3.1 Identifikasjon av feil \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt det tydelig informeres om feil og at feilmeldingen er beskrivende for feilen.
- [3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt ledetekster og instruksjoner er synlige og koblet til skjemafeltene de er relatert til samt at markering av påkrevde felter er tilstrekkelig.
- [4.1.1 Parsing \(oppdeling\) \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt den genererte HTML'en fra standardkomponentene forholder seg til HTML-standardene gjennom å ikke bryte de fire typer HTML-valideringsfeil som defineres som alvorlige.
- [4.1.2 Navn, rolle, verdi \(Nivå A\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt standardkomponentene har forventede navn, roller og verdier. I stor grad omhandler dette kriteriet semantisk kodekvalitet.
- [4.1.3 Statusbeskjeder \(Nivå AA\) | Tilsynet for universell utforming av ikt](#)
 - Det har blitt testet hvorvidt brukere blir gjort oppmerksom på statusmeldinger som feilmeldinger og bekreftelsesmeldinger som «Ditt svar er registrert».

Følgende komponenter ble testet i den tekniske granskingen:

- Checkbox
- Radioknapper
- Rating scale
- Likert scale
- Text
- Number
- Dato
- Opplasting av bilde

Løsningene ble testet med skjermleserne NVDA for Windows, TalkBack for Android og VoiceOver for iOS og MacOS.

For å få en følelse av hvordan verktøyene støtter forståeligheten i spørreundersøkelser, har vi også vurdert verktøyene opp mot en rekke retningslinjer for kognitiv tilgjengelighet. Retningslinjene som ble undersøkt i gjennomgangen, er:

1. Framdriftsindikator: Grensesnittet bør, der det er mulig å måle fremdriften i en oppgave, vise en synlig indikasjon på fremdriften mot fullføring av en oppgave. Kilde: ETSI EG 203 350 «Guidelines for the design of mobile ICT devices and their related applications for people with cognitive disabilities»
2. Bruk av bilder: Grensesnittet/systemet bør tillate bruk av bilder for kontekstforståelse; programvaren bør legge til symboler til tekstbaserte elementer. Kilde: ETSI EG 203 350 «Guidelines for the design of mobile ICT devices and their related applications for people with cognitive disabilities»
3. Organisere innholdet i veldefinerte grupper eller biter, ved hjelp av overskrifter, lister og andre visuelle virkemidler. Kilde: ISO 21801-1 Cognitive Accessibility. Part 1 General Guidelines.
4. Linjelengde. Bredden på en linje er ikke mer enn 80 tegn. Del av WCAG SC 1.4.8 Visuell presentasjon.
5. Innsendinger er enten kontrollert, reversible eller mulige å bekrefte gjennom en gjennomgangsmekanisme. Kilde: WCAG SC 3.3.6 Forebygging av feil.
6. Ordforråd og symboler er identifisert og klargjort. WCAG 3.1.3 Uvanlige ord.
7. Verktøyet inneholder en veiledning i hvordan du produserer tilgjengelig innhold gjennom verktøyet. Kilde: EN 301 549 «Tilgjengelighetskrav for IKT-produkter og -tjenester» 11.8.2 Tilgjengeliggjøring av innhold

Brukertest

Mens de tekniske begrensningene i verktøyenes tilgjengelighet ble fanget opp av ekspertgjennomgangene, hadde brukertestene som mål å undersøke hvordan brukerne generelt oppfatter tilgjengeligheten i spørreundersøkelser som gjennomføres ved hjelp av kartleggingsverktøy.

Brukertestene fokuserte på forståeligheten og brukervennligheten til ulike typer spørsmål som tilbys i verktøyene.

Vi så spesielt på:

- Hvordan spørsmålene var utformet
- Hvilket spørsmålsformat brukerne brukte, særlig med tanke på forståelighet
- Oppfatning av påkrevde og valgfrie skjemafelter.

Ettersom mange funksjoner er like i alle verktøyene, og for ikke å overbelaste brukerne med for mange ulike grensesnitt, valgte vi to verktøy med ulike tilnærminger til spørsmålsutforming.

Testgruppen besto av personer med ulik erfaring med å svare på spørreundersøkelser på nett og varierende funksjonsevne, noe som ga mulighet for en omfattende analyse av ulike perspektiver og behov. Gruppen inkluderte både yngre og eldre deltakere, noe som bidro til å belyse ulike brukerperspektiver og utfordringer.

- 4 brukere med alvorlige synshemninger og brukte skjermlesere, hvorav én også hadde nedsatt hørsel.
- 1 bruker med synshemming som brukte forstørrelse
- 3 brukere med nevropsykiatriske funksjonsnedsettelse (NPF), hvorav én også hadde en utviklingshemming (ID).
- 2 brukere med ADHD
- 3 brukere med motoriske funksjonsnedsettelse, hvorav én hadde multipel sklerose (MS)
- 1 bruker med epilepsi
- 2 eldre brukere (65+), hvorav den ene var teknologiavers.

Flertallet av deltakerne (88 %) har tidligere erfaring med å svare på spørreundersøkelser på nettet.

Vi brukte "tenk høyt"-metoden (think aloud), der testpersonene ble bedt om å sette ord på sine tanker, følelser og opplevelser mens de arbeidet med spørreskjemaene. På denne måten fikk vi et innblikk i de kognitive prosessene deres, og vi kunne identifisere eventuelle vansker eller barrierer i sanntid.

Undersøkelsen ble gjennomført i Google Forms og Typeform. Forsøkspersonene ble først bedt om å fylle ut et spørreskjema i Format 1 (enten Google eller Typeform). Deretter fylte de ut de samme spørsmålene i en Format 2-undersøkelse (enten Typeform eller Google).

De ble bedt om å reflektere over spørsmålsformatet, men også over forskjeller mellom de to ulike undersøkelses-verktøyene og hva som føltes lettere eller vanskeligere. Vi dokumenterte dette:

- Var det klart for brukeren hva som var forventet?
- La brukeren merke til om spørsmålet var obligatorisk?
- Var det noen problemer med spørsmålets format?
- Hvordan opplevde brukeren oppsettet og funksjonaliteten?
- Hvordan opplevde brukerne spørsmål med bilder?)
- Var det noen teknologiske utfordringer knyttet til bruk med hjelpemiddelverktøy?

Intervjuer

For å få dybdekunnskap om hvordan organisasjoner av ulik størrelse bruker verktøy for spørreundersøkelser, har vi gjennomført semistrukturerte intervjuer med et utvalg aktører i offentlig, privat og ideell sektor. Utvalget er basert på organisasjoner som har en virksomhet som er viktig for mange innbyggere, og som regelmessig bruker spørreundersøkelser for å samle inn data om brede målgrupper eller personer med nedsatt funksjonsevne spesifikt.

Vi har gjennomført seks intervjuer med representanter fra fire offentlige og ideelle organisasjoner:

- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO)
- Lånekassen
- NAV
- Nordisk helsenettverk

Resultater

Spørreundersøkelse

Femten forskjellige verktøy ble fremhevet av respondentene på spørsmålet om hvilke spørreundersøkelsesverktøy man benytter, på tvers av offentlig og privat sektor.

Av svarene fra undersøkelsen om bruk av undersøkelsesverktøy kommer ca. halvparten fra offentlig og halvparten fra privat, det er også en liten andel som svarer at de er frivillige virksomheter.

De aller fleste benytter digitale verktøy for spørreundersøkelser. De som ikke benytter det svarer at de ikke benytter dette er på grunn av størrelsen av virksomheten.

På spørsmålet «Hvorfor velger dere å benytte digitale verktøy for spørreundersøkelser» fikk vi en rekke svar, blant annet:

- Samle inn kundetilfredshet, innsikt fra brukere av tjenester i offentlig sektor
- Lettere å nå ut til brukere, skaffe flere tilbakemeldinger
- Enkelt å benytte, enkelt å distribuere
- Enkelt å samle og strukturere data fra mange personer
- For å samle inn svar fra hele Norge på en billig måte

På spørsmålet «Vet du om verktøyet kan lage universelt utformede spørreundersøkelser» var det en rekke interessante bemerkelser. De fleste som svarte svarer at verktøyet de benytter støtter universelt utformede spørreundersøkelser. Det er derfor viktig at vi i dette prosjektet kartlegger om denne oppfatningen stemmer med virkeligheten.

Utvalg av leverandører av spørreundersøkelsesverktøy:

Etter å ha gjennomgått resultatene fra undersøkelsen ble det bestemt at fire verktøy skal inkluderes i delen av prosjektet som omfatter teknisk granskning:

1. Microsoft forms
2. Google forms
3. Nettskjema fra Universitetet i Oslo
4. Typeform

Bakgrunnen for at akkurat disse verktøyene ble valgt ut er basert på flere faktorer:

- De fire verktøyene var alle fremhevet av flere respondenter som benyttet.
- Ingen av de utvalgte verktøyene krever noe særlig teknisk bakgrunn for å benytte og er således tilgjengelig for personer uten teknisk bakgrunn.
- Nettskjema fra UiO ble inkludert grunnet av at det både er en Norsk og en offentlig aktør som også fikk mange respondenter i undersøkelsen.
- Microsoft Forms og Google Forms er bakt inn i større produktporteføljer og er dermed ofte tilgjengelige gjennom eksisterende lisenser. Disse var blant de flest respondenter refererte.

- Typeform ble blant annet valgt ut da det er både en privat, internasjonal og er et mer selvstendig produkt sammenlignet med Google og Microsoft Forms. Typeform har også et mer dynamisk brukergrensesnitt som skiller seg fra de andre løsningene som ble valgt ut.

Ekspertgranskning

Det er gjennomført teknisk granskning av de fire utvalgte skjemaløsningene mot de utvalgte lovpålagte suksesskriteriene i WCAG 2.1. Granskningen har identifisert en rekke tekniske brudd på lovkravene på ut av boksen komponentene som tilbys.

Oppsummering av resultater for teknisk granskning:

	MS Forms	Google Forms	Nettskjema UiO	TypeForm
1.1.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent
1.3.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Ikke godkjent	Godkjent
1.4.3	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
1.4.4	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Godkjent m. forbedringer
1.4.10	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
1.4.11	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
2.1.1	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Godkjent m. forbedringer
2.1.2	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Godkjent
2.4.3	Godkjent	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Godkjent
2.4.7	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
3.1.1	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent	Godkjent
3.1.2	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
3.3.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Ikke godkjent	Godkjent m. forbedringer
3.3.2	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
4.1.1	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
4.1.2	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Godkjent
4.1.3	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Godkjent
Samsvars % utvalgte kriterier	76%	59%	53%	59%

I etterkant av granskningen har Nettskjema fra UiO implementert en rekke forbedringer etter å ha fått overlevert granskningsrapporten. Dette har ledet til at Nettskjema UiO har gått fra 53% samsvar til de utvalgte kriteriene opp til 71% samsvar. I tabellen under er disse oppdateringene reflektert:

	MS Forms	Google Forms	Nettskjema UiO	TypeForm
1.1.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent
1.3.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent
1.4.3	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
1.4.4	Godkjent	Ikke godkjent	Godkjent	Godkjent m. forbedringer
1.4.10	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
1.4.11	Godkjent	Ikke godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
2.1.1	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Godkjent m. forbedringer
2.1.2	Godkjent	Godkjent	Godkjent	Godkjent
2.4.3	Godkjent	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Godkjent
2.4.7	Godkjent	Ikke godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
3.1.1	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent	Godkjent
3.1.2	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
3.3.1	Godkjent	Godkjent m. forbedringer	Ikke godkjent	Godkjent m. forbedringer
3.3.2	Godkjent m. forbedringer	Godkjent	Godkjent	Ikke godkjent
4.1.1	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent
4.1.2	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Godkjent
4.1.3	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Ikke godkjent	Godkjent
Samsvars % utvalgte kriterier	76%	59%	71%	59%

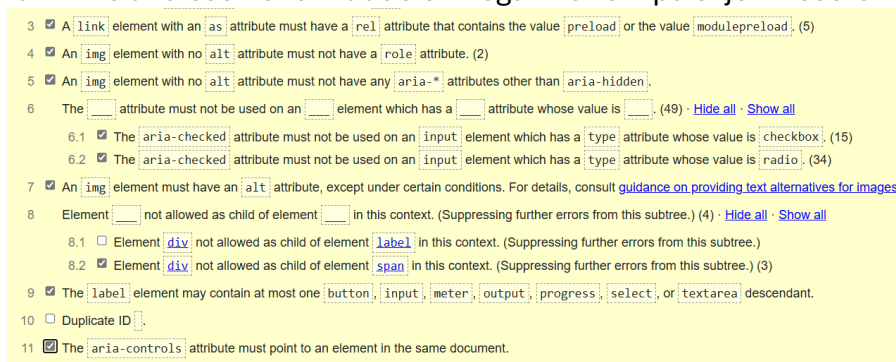
Microsoft Forms

Microsoft Forms er en skjemaløsning som har god støtte for universell utforming på et teknisk nivå. Microsoft Forms tilbyr også mange innstillinger og avgrensninger når det kommer til spørsmål og svar. Kort fortalt en robust og tilgjengelig skjemaløsning, gitt at den brukes riktig. I granskning fant vi brudd på lovkravene og det er noen tekniske begrensninger du burde være klar over før du benytter Microsoft Forms.

Hvis du bruker et av skjemaelementene vi har gransket bør du være klar over at disse lovpålagte WCAG-kriteriene blir brutt, og vurdere om dette bør inkluderes i en eventuell tilgjengelighetserklæring:

- 3.1.1 Språk på siden
 - Du må dele en URL som er satt til korrekt språk for undersøkelsen din, ellers vil språket automatisk bli satt til engelsk. Dette fører til at skjermlesere kan annonsere norsk innhold med en engelsk stemme.

- 3.1.2 Språk på deler av innhold
 - Det er ikke mulig å manuelt sette språk for deler av innholdet i skjema. Hvis du for eksempel bruker engelsk tekst i et norsk skjema vil denne teksten annonseres med en norsk stemme som forsøker å uttale engelske ord.
- 4.1.1 Parsing (oppdeling)
 - En del HTML-elementer er nøstet på en måte som bryter HTML-standard. Dette er et brudd på WCAG, men har ofte begrenset til ingen effekt på skjermlesere.
- 4.1.2 Navn, rolle, verdi
 - Aria-label er et attributt som brukes for å kommunisere informasjon til skjermlesere og andre hjelpemidler. Det brukes på flere ikke-interagerbare elementer, dette er et brudd på HTML og ARIA-standard og 4.1.2 iht. axe-core 4.10.2. Merk at i vår testing hadde dette ingen effekt på skjermlesere. Med W3C's HTML validator fant vi også andre feil, men vi fant ikke at disse heller hadde en negativ effekt på skjermlesere.



Figur 1: Fremhever funn ved HTML-validering som ugyldig nøsting av elementer.

Her er noen generelle bemerkninger om bruk av MS Forms:

- **Språk:** Det er lovkrav om at generelt språk og språk som skiller seg fra hovedspråket på siden skal defineres med korrekt språk-definisjon. For å definere norsk hovedspråk i Microsoft Forms må man legge til &lang=nb-no på slutten av URL-en. Dette vil også lede til at standard tekster også blir oversatt til norsk.
 - **Obs:** man kan ikke legge til språkdefinisjonen i url-en dersom man deler en forkortet generert lenke.
- **Språk på deler av innhold:** Det er ikke mulig å definere språk som skiller seg fra hovedspråk på siden. Det betyr at dersom man skal benytte Microsoft Forms uten å bryte lovkrav må man utforme alt innhold i spørreundersøkelsen på ett språk. Husk at for eksempel lenker da også må presenteres på samme språk som resten av innholdet på siden.

Funn fra kognitiv gransking:

MS Forms gir generelt god støtte for kognitiv tilgjengelighet, med en fremdriftsindikator, mulighet til å gruppere innholdet i seksjoner og mulighet til å sette inn bilder.

Det var imidlertid ikke mulig å justere linjelengden eller legge til forklaringer på vanskelige ord som ble brukt i spørreskjemaet.

Når det gjelder veiledning for designere av spørreundersøkelser, finnes det bare generell støtte for tilgjengelighet i Microsoft 365-produkter, og ingen spesifikk veiledning for tilgjengelighet i Microsoft Forms.

Praktiske bemerkelser:

- Løsningen har god innebygd støtte for markering av påkrevde felter som innfrir de lovpålagte kravene.
- Benytt helst innebygd obligatorisk markering da denne er god.

For mer detaljerte testresultater, vennligst se til relevant rapport under vedlegg 2.

Google Forms

I granskningen presterer Google Forms under forventet med flere alvorlige feil identifisert. Google Forms tilbyr mange innstillinger og skjemaelementer. Hvor tilgjengelig skjema du produserer i Google Forms avhenger også i stor grad av at du velger treffende innstillinger, skjemaelementer og bruker forståelig språk.

Det er flere tekniske begrensninger i Google Forms som begrenser mulighetene dine til å lage et spørreskjema som innfrir lovkravene.

For de granskede elementene er noen av de viktigste bruddene på testede WCAG-kriterier funnet:

- 1.1.1 Ikke-tekstlig innhold
 - Det er ikke mulig å markere bilder som dekorative. Det er også vanskelig å sette alt-tekst for bilder, feltet «bildetekst» må brukes. Dette fører til at skjermleserbrukere hører den samme alt teksten to ganger, og seende brukere ser det du bruker som alt-tekst.
- 1.3.1 Informasjon og relasjoner
 - Det er ingen landemerker i Google Forms, heller ikke det viktigste landemerket <main> er inkludert. Skjermleserbrukere bruker landemerker for å raskt hoppe mellom distinkte biter av nettsider. For eksempel ved å hoppe til <main> for hovedinnholdet, eller <footer> for innhold i footeren/bunnen av siden.
- 1.4.4 Endring av tekststørrelse
 - Manglende støtte for tekstforstørrelse og dynamisk tilpasning. På små skjermer kan «last opp fil»-knappen havne utenfor det synlige området med over 200% zoom på små skjermer.
- 1.4.11 Kontrast for ikke-tekstlig innhold
 - Mange skjemafelt har en kontrast under minstekravene satt i lovkrav, det er ikke mulig å manuelt øke kontrasten. Dette vil kunne oppleves som spesielt utfordrende for respondenter med nedsatt syn samt eldre.
- 2.4.7 Synlig fokus
 - Det er flere skjemafelter som får for lav fokusmarkering som gjør det vanskelig for seende tastaturbrukere å identifisere hvor man navigerer i

løsningen. Dette bruddet må reflekteres i en tilgjengelighetserklæring for hovedløsningen skjemaet blir presentert/distribuert igjennom.

- 4.1.3 Statusbeskjeder
 - Det er ingen dynamisk annonsering eller flytting av fokus for å informere brukere av skjermlesere om vellykket innsending av skjema.

Funn fra kognitiv gransking:

Generelt god støtte for kognitiv tilgjengelighet. Google Forms har en fremdriftsindikator, mulighet til å gruppere innholdet i seksjoner og mulighet til å sette inn bilder.

Det er bare mulig å justere linjelengden for svarene, ikke for spørsmålene. Google Forms gir heller ikke muligheten til å legge til forklaringer på vanskelige ord som ble brukt i spørreskjemaet. Brukeren kan endre svarene sine og kan gå tilbake og se hva de har svart.

Når det gjelder veiledning for designere av spørreundersøkelser, finnes det bare generell støtte for tilgjengelighet i Google Workspace-produkter, og ingen spesifikk veiledning for tilgjengelighet i Google Forms. Veiledere som finnes retter seg i hovedsak mot sluttbrukere som benytter hjelpemiddelverktøy, tekniske spørsmål som tastaturnarveier og hvordan man redigerer/utformer skjemaer når skjermlesere brukes.

Andre positive sider med Google Forms inkluderer:

- Det er mulig å gjøre felter obligatoriske, dette markeres godt nok for hjelpemidler som skjermlesere, men må settes manuelt.
- Du kan endre på bekreftelsesmeldingen som kommer som siste side etter du har sendt inn et skjema.
- Det er mulig å endre språk for skjema, men dette er noe vanskelig.
- Du kan endre på rekkefølgen for spørsmålene i hele skjemaet.
- De fleste skjemaelementer kan få en «ytterligere beskrivelse» under innstillinger for et spesifikt spørsmål.

For mer detaljerte testresultater, vennligst se til relevant rapport under vedlegg 2.

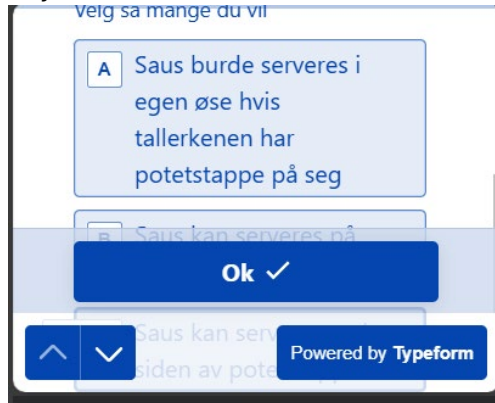
Typeform

I granskningen av TypeForm er det både identifisert mer alvorlige og mindre alvorlige brudd på lovkravene. TypeForm skiller seg fra de andre løsningene gjennom å kun presentere ett og ett spørsmål ad gangen. For hvert spørsmål som besvares fjernes spørsmålet og et nytt presenteres for brukeren. Dette aspektet ved løsningen blir belyst i større grad under brukertesting som ble gjennomført i prosjektet.

Brister i universell utforming:

- 1.4.3 Kontrast
 - Placeholder tekster innfrir i stor grad ikke kontrastkrav til tekst. Det benyttes mye placeholder tekst, blant annet fungerer placeholder tekst som ledetekst for «annet» / åpne svaralternativer.
- 1.4.10 Dynamisk tilpasning

- Skjemafelter havner bak dekkende lag/innhold på mindre skjermer.



Figur 2: Ved svært små skjermstørrelser dekker deler av innholdet over svaralternativer. Dette er problematisk for dem på mindre skjermer eller/og forstørret font-størrelse.

- 1.4.11 Kontrast for ikke tekstlig innhold
 - Indikasjon av interaktivt område til inputfelter (lys blå underline) er under 3:1 i kontrast. Dette blir ekstra problematisk når også placeholder teksten har for lav kontrast.

12 → Hva het det siste dyret du klappet?*

Tast inn svaret her...



Figur 3: Både placeholder tekst og underline bryter kontrastkrav på 3:1.

- 2.4.7 Synlig fokus
 - Ingen fokusmarkering på filopplaster. Til tider dårlig kontrast på fokusmarkering.
- 3.1.2 Språk på deler av innhold
 - Det er ikke mulig å skifte på språkdefinisjonen på deler av innhold. Man må med andre ord definere alt innhold i skjemaet på samme språk. Enhver tekst som skiller seg fra hovedspråket vil bryte med dette kravet. Når det gjelder ledetekster er det ingen forklaring visuelt av hva * betyr. Gjemt skjermlesertekst informerer om påkrevd status på skjemafelter. Skal man bruke tegn for å kommunisere informasjon må man informere om hva tegnet betyr før det tas i bruk første gang.
- 3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner
 - Det er ingen forklaring visuelt av hva * betyr. Gjemt skjermlesertekst informerer om påkrevd status på skjemafelter. Skal man bruke tegn for å kommunisere informasjon må man informere om hva tegnet betyr før det tas i bruk første gang.
- 4.1.1 Parsing
 - en del HTML-elementer er nøstet på en måte som bryter med HTML-standard, og nøsting av avkrysningsbokser eller radioknapper. Dette bryter kriteriet.

Funn fra kognitiv gransking:

Den kognitive tilgjengeligheten i Typeform er lik den i Microsoft Forms og Google Forms. Det er mulig å lagre svar og gå tilbake og redigere senere, det er mulig å organisere innholdet i grupper og legge til bilder. Det er ikke mulig å endre linjelengden på spørsmålene eller legge til forklaringer på vanskelige ord. Det finnes en tilgjengelighetskontroll som hjelper utviklere av spørreundersøkelser med å sikre at spørsmålene er tilgjengelige for så mange som mulig.

For mer detaljerte testresultater, vennligst se til relevant rapport under vedlegg 2.

Nettskjema

Nettskjema fra UiO skiller seg fra de andre skjemaløsningene på flere måter, blant annet gjennom at det er den eneste norsk-produserte skjemaløsningen inkludert i denne rapporten. En annen måte nettskjema fra UiO skiller seg fra de andre aktørene er gjennom løsningens robuste fokus på personvern og funksjonalitet for å generere spørreundersøkelser basert på script. Løsningen er også langt på vei til å innfri kravene som er testet for i undersøkelsen, spesielt etter overlevering av granskningsrapport og utbedringer relatert til granskningsrapporten.

Brister i universell utforming:

- 3.1.2 Språk på deler av innhold
 - Det er ikke mulig å markere deler av tekst som skiller seg fra hovedspråket for innholdet på siden. Dette betyr at alt innhold må presenteres på samme språk og være definert som hovedspråk for siden. Lenker med engelske navn vil bryte dette kravet dersom de presenteres i en skjemaløsning som ellers presenteres på norsk.
- 3.3.1 Identifikasjon av feil
 - Feilmeldinger til radioknapper og checkboxer er ikke knyttet til skjemaelementene de relaterer til. Dette kan lede til at skjermleserbrukere ikke blir tydelig informert om at det er en feilmelding relatert til et skjemafelt av typen checkbox eller radioknapp.
- 4.1.1 Parsing (oppdeling)
 - Det er identifisert ugyldig nøsting av elementer i skjemaløsningen. Konkret er det snakk om ugyldig nøsting av elementet `div` som barn av `label`. Det bemerkes at dette problemet er noe de fleste hjelpemiddelverktøy klarer å håndtere på en god måte.
 - Det anbefales at du selv gjennomfører en enkel [HTML-validering](#) av den ferdige skjemaløsningen. Dersom det er noen tilfeller feil av typene beskrevet under må dette reflekteres i tilgjengelighetserklæringen for hovedløsningen skjemaløsningen blir tilbudt gjennom:
 - ha fullstendige start- og sluttkoder
 - være nøstet i henhold til spesifikasjonene for det aktuelle oppmerkingsspråket
 - ikke inneholde dupliserte attributter

- ha ID-er som er unike
- 4.1.2 Navn, rolle, verdi
 - Dersom du bruker checkboxer eller radioknapp baserte komponenter feiler 4.1.2 ved at man definerer to elementer per interaktivt element. En div med rollen radio/checkbox og tabindex samt en input (for same element). Disse er nøstet innad i hverandre, noe som bryter med 4.1.2. Dette reflekteres ikke i “sjekk skjemaet for universell utforming”-funksjonaliteten som automatisk sjekker skjemaet for tilgjengelighetsutfordringer.
- 4.1.3 Statusbeskjeder
 - Det var under testperioden ingen fokushåndtering ved sidebytte ved innsending av skjema. Dette betyr at skjermleserbrukere i praksis klikker på en send inn-knapp ikke får noen bekreftelse på at skjema har blitt sendt inn når bekreftelsessiden lastes.

Det er også noen praktiske bemerkelser som ønskes fremhevet:

- Løsningen har god innebygd støtte for markering av påkrevde felter som innfrir de lovpålagte kravene.
- Det er en egen automatisert sjekk av tilgjengelighet i utformingen av spørreundersøkelsen. Denne sjekker delvis at du har utformet spørreundersøkelsen på en universelt utformet måte.
- Det finnes en rekke guider og veiledningsmaterieell for Nettskjema fra UiO, både med tanke på hvordan man [utformer undersøkelsen og om ansvarsfordeling med tanke på universell utforming](#) samt [når du bør hvilke komponenter](#).

For mer detaljerte testresultater, vennligst se til relevant rapport under vedlegg 2.

Brukertest

Brukertestene fokuserte på typer spørsmål snarere enn på de enkelte verktøyene. Resultatene er derfor relevante både for de testede verktøyene og for andre verktøy med lignende funksjonalitet.

Generelle barrierer for brukerne

Mange brukere opplevde nettbaserte spørreundersøkelser som for lange og tidkrevende, noe som reduserte motivasjonen til å fullføre dem. Hvis en undersøkelse tok lengre tid enn først oppgitt, førte det ofte til frustrasjon og at brukeren avbrøt undersøkelsen.

Skjemaenes utforming og struktur skapte av og til forvirring:

- Mangelen på en tydelig framdriftsindikator gjorde det vanskelig å vite hvor langt brukeren hadde kommet.
- Spørsmålene ble oppfattet som for komplekse eller inneholdt faguttrykk som var vanskelig å forstå.

- Det er i liten grad oppmerksomhet rundt hvilke spørsmål som er påkrevde og hvilke man kan hoppe over, mange antok at alle spørsmål måtte besvares for å gå videre i flertrinn-skjema.

Typen spørsmål

Forskjellen mellom flervalg (velg flere) og enkeltvalg (velg én) var ikke alltid like tydelig.

Spørsmål med numeriske skalaer (f.eks. 1-5 eller 1-10) skapte problemer for noen brukere. Utfordringene var blant annet:

- Manglende forklaring på hva tallene står for (f.eks. hva er vanskeligst – "4" eller "5"?).
- Risiko for feiltolkning av betydningen av skalaene.

Flere brukere rapporterte at noen spørsmål føltes irrelevante for deres situasjon, noe som skapte usikkerhet om hvorfor spørsmålet var nødvendig. Dette kunne føre til at de mistet motivasjonen til å svare.

Flere brukere opplevde fritekstfelt som en utfordring:

- Noen følte seg usikre på hva som var forventet i fritekstsvaret.
- Mangel på struktur gjorde det vanskelig å vite hvor mye informasjon man skulle gi.

Tekniske problemer

Brukerne opplevde blant annet følgende tekniske problemer:

- Problemer med å navigere tilbake i skjemaet uten å miste data som er lagt inn.
- Usikkerhet om hvorvidt svarene var korrekt registrert da de ble sendt inn.
- Vanskelig å fylle ut skjemaer som ikke fungerte godt med skjermlesere eller andre hjelpemidler.
- Manglende kontrast eller for små skrifttyper gjorde det vanskelig å lese teksten.

Presentasjon av spørsmål / fremdrift:

- Noen satte pris på Typeforms ett spørsmål per side og syntes Googles lange side var vanskeligere, mens andre syntes det motsatte. Noen brukere sa at det var fint å kunne se det forrige svaret, slik at man kunne huske hva man hadde svart.
- På Typeform er det en tydelig tilbakestillingslenke, og brukere med ADHD har klikket på den flere ganger og fylt ut spørsmålet på nytt.
- Når fremdriftslinjen er tydelig, ble det satt pris på av brukerne. Brukerne likte å se hvor mye de hadde kvart klart, og de følte at det var lettere å se og forstå i Google Forms.
Eksempel på sitat fra deltakere: "Det står side 1 av 4. Det liker jeg, da vet jeg omtrent hvor raskt og mye det er."
- Brukerne syntes det var lettere å forstå hvordan de skulle gå frem og tilbake når det var tydelige knapper som het "Neste" og "Tilbake", i stedet for når knappene

hadde symboler: opp "^ " eller ned "v " på seg, noe som ikke ga den samme følelsen eller assosiasjonen hos brukerne.

Når brukerne ble spurt om hvilket skjema de syntes var enklest, svarte de oftest det andre skjemaet (det siste som ble testet), uavhengig av hvilket skjema det var. Dette så ut til å være fordi de allerede visste hva spørsmålene gikk ut på. Spørsmålenes kompleksitet er altså svært viktig! Skjemaer der alle elementene var tydelig organisert og visuelt atskilt fra hverandre, ble satt mest pris på.

Vi testet mange ulike spørsmålsformater for å finne ut hva som var enklere og vanskeligere. Mange brukere kommenterte hvor forskjellige alle spørsmålene var, og at de ikke føltes konsistente. En god lærdom er derfor at ikke ha for mange forskjellige formater, da blir det lettere å forstå.

Intervjuer

Fra intervjuene så vi at selv organisasjoner som jobber systematisk med universell utforming ikke alltid tar hensyn til grunnleggende krav når de anskaffer undersøkelsesverktøy eller utformer undersøkelser.

Blant dem som stiller krav til eller tester universell utforming, er det et sterkt fokus på de tekniske aspektene, det vil si at verktøyet fungerer med ulike hjelpemidler (hovedsakelig skjermlesere).

Ingen av intervjuobjektene oppga at de kjente til noen strukturert undersøkelse av brukernes oppfatning av hvor vanskelig det er å bruke spørreskjemaer.

Respondentene bruker undersøkelsesverktøy både internt og eksternt. De eksterne undersøkelsene spenner fra store, tilbakevendende statistiske undersøkelser som dekker store deler av befolkningen, til spesifikke spørsmål som bare gjelder visse målgrupper. Nesten alle respondentene oppgir også at de gjennomfører undersøkelser med fokus på tjenestekvalitet, både når det gjelder organisasjonens leveranse og hvordan for eksempel digitale tjenester eller selve nettstedet fungerer.

Halvparten av respondentene svarer at verktøyene de bruker, oppfyller lovkravene. Halvparten av respondentene sier at de ikke har den tekniske detaljkunnskapen som trengs for å svare på spørsmålet. Gitt at ingen av de utvalgte verktøyene i denne undersøkelsen samsvarer fullt ut er det grunn til å være obs på potensielle misoppfatninger vedrørende samsvar.

Når det gjelder spørsmålet om de tar hensyn til universell utforming når de utformer innholdet i undersøkelsene deres svarte de fleste respondentene at det er mange ulike avdelinger og personer som utformer spørsmålene, så det vil sannsynligvis variere fra undersøkelse til undersøkelse. Dette gjør det vanskelig å gi et generalisert svar, men

flere respondenter diskuterer forskjeller i kunnskap mellom personer som jobber med for eksempel informasjon og kommunikasjon, som forventes å ha kunnskap om klarspråk og forståelighet, mens eksperter på andre områder kan forventes å ha et mer formelt språk eller mindre erfaring med å formulere undersøkelsesspørsmål.

Den vanligste tilbakemeldingen om manglende tilgjengelighet fra brukere på spørreundersøkelser handler om vanskeligheter med å håndtere to-faktorautentisering i undersøkelser der brukeren må identifisere seg selv. Til eksempel kan to-faktorautentisering kreves dersom man benytter opplastingsfunksjonaliteten i Microsoft Forms.

Tre respondenter oppgir at de bruker en kombinasjon av metoder for de større undersøkelsene, der telefonintervjuer, digitale undersøkelser og i noen tilfeller også papirundersøkelser brukes i kombinasjon. Dette for å fange opp så mange ulike brukerpreferanser som mulig.

Konklusjon

Prosjektet viser at spørreundersøkelser som er utformet ved hjelp av de vanligste digitale undersøkelsesverktøyene, kan være vanskelige å håndtere og forstå for brukerne. Resultatene av den tekniske granskingen viser at det er mangler i hvordan undersøkelsesverktøyene oppfyller lovkravene til digital tilgjengelighet.

Brukertestene viser at det i tillegg til disse tekniske manglene er mange problemer med spørsmålenes struktur, utforming og forståelighet som skaper vanskeligheter. I mange tilfeller fører disse barrierene til at brukerne velger å ikke fullføre undersøkelsen.

For å øke tilgjengeligheten til spørreundersøkelser er det derfor ikke nok å sørge for at verktøyene i seg selv oppfyller lovkravene. Det er også viktig at de som utformer undersøkelsene, som redaktører, aktivt vurderer hvilke typer spørsmål de velger å stille, og hvordan disse presenteres og formuleres.

Mange av problemene som brukerne opplever, er knyttet til en kombinasjon av tekniske begrensninger i undersøkelsesverktøyene (hvilke spørsmål som kan stilles) og manglende klarhet i strukturen og teksten i spørsmålene som er formulert av redaktørene.

Intervjuene tyder på at organisasjoner ofte fokuserer på tekniske aspekter ved tilgjengelighet, men mangler strukturerte prosesser for å evaluere brukeropplevelsen. Dette viser at det er behov for økt bevissthet og opplæring om både tekniske krav og prinsipper for inkluderende design for å sikre at undersøkelsene er tilgjengelige og brukervennlige for alle målgrupper. I tillegg er det viktig at verktøyene gir støtte til dem som utformer undersøkelsene, om hvordan de kan gjøre undersøkelsene mer tilgjengelige. Denne støtten bør dekke både teknisk tilgjengelighet og aspekter som forståelighet, visuell navigering og struktur. De utvalgte verktøyene som er testet dekker kun delvis slik støtte i dag.

Veiledning til innkjøpere av undersøkelsesverktøy

Som innkjøper av et undersøkelsesverktøy må du først identifisere hvorvidt du anskaffer for en offentlig eller privat aktør. Dette dikterer formelle krav og hvorvidt du er lovpålagt å følge WCAG 2.1 for offentlige eller 2.0 for private. Det anbefales uansett å stille krav til samsvar med relevante WCAG 2.1 suksesskriterier på nivå A og AA uavhengig om du anskaffer for privat eller offentlig aktør. Det er lovpålagt for offentlige aktører å stille krav om universell utforming og vurdere som en faktor i vurderingsfasen av anskaffelsen.

Du bør stille krav om en samsvarserklæring til lovkravene for løsningen slik at du har et grunnlag for å vurdere de ulike aktørene opp mot hverandre. På den måten sikrer man også data for å kunne utforme en tilgjengelighetserklæring for løsningen/nettsiden skjemaet presenteres. Eventuelt burde det gjennomføres verifisering av leveransen med forbehold om at vesentlige avvik kan lede til at ugyldiggjøring av avtalen.

Om et spørreundersøkelsesverktøy kun er tiltenkt brukt internt og hvorvidt dette anses som en intranett/ekstranett-løsning eller et fagsystem er noe denne guiden ikke dekker. Det er dog skrevet en omfattende guide om «[Offentlige anskaffelser av universelt utformede IKT-løsninger](#)» av Lillestrøm kommune og Inklud med støtte fra Bufdir og gir deg ytterligere grunnlag for å vurdere og stille krav til universell utforming av IKT i anskaffelser.

Teknisk stabilitet og tilgjengelighet

- a. Sørg for at skjemaet fungerer problemfritt uten risiko for å miste data hvis brukeren må gå tilbake for å sjekke et svar.
- b. Anskaffe skjemaløsninger som er i samsvar med standarder for universell utforming (WCAG 2.1/EN310549).
- c. Anskaffe guider som gir veiledning om tilgjengelighet for brukerne (redaktørene).
- d. Sørg for at skjemaet har tydelige framdriftsindikatorer og gir mulighet til å strukturere innholdet.
- e. Etterspør innebygd funksjonalitet for markering av valgfrie og påkrevde skjemafelter.

Dette prosjektet har avdekket formelle brudd på krav i WCAG 2.1 og 2.0 i samtlige løsninger testet (Microsoft Forms, Google Forms, Nettskjema UiO og Typeform). Det understrekes at du som anskaffer bør forvente at det fremlegges dokumentasjon på avvik, og at det mest sannsynlig skal være dokumenterte avvik. Du bør evaluere universell utforming blant tilbydere både basert kvantitative (hvor mange feil er

rapportert) og kvalitative data (hvor alvorlige er feilene som rapporteres). Dette kan være en krevende oppgave, men det henvises igjen til guide om «[Offentlige anskaffelser av universelt utformede IKT-løsninger](#)» for ytterligere veiledning vedrørende vurdering av leverandørers svar på krav om universell utforming. For større og mer komplekse anskaffelser av spørreundersøkelsesverktøy kan også [Authoring Tool Accessibility Guidelines \(ATAG\)](#) være til inspirasjon under kravspesifiseringsfasen i anskaffelsen. Dette er en standard / retningslinjer for både hvordan redaktørgrensesnitt i seg selv skal være tilgjengelig som et arbeidsverktøy, men også hvordan man kan sikre at det er mulig å produsere innhold som samsvarer med kravene i WCAG.

Veiledning for brukere av undersøkelsesverktøy

Under følger tydelige anbefalinger om hvordan du som produserer spørreundersøkelser ved hjelp av undersøkelsesverktøy bør tenke på med tanke på universell utforming:

- a. Gi et klart tidsestimat i begynnelsen, og hold undersøkelsene korte og fokuserte.
- b. Bruk framdriftsindikator dersom mulig. Bruk tydelige og lettforståelige indikatorer for å vise hvor mye som gjenstår av skjemaet.
- c. Grupper spørsmålene, lag tydelige grupperinger og sett tydelige overskrifter på spørsmålene.
- d. Sørg for at formålet og ordlyden i spørsmålene er enkle å forstå.
- e. Bruk konsistente spørsmålsformater for å forbedre brukerforståelsen og redusere den kognitive belastningen
- f. Bildestøtte er svært nyttig, men må brukes konsekvent. Bilder av svaralternativene ble mer verdsatt enn bilder av selve spørsmålet. Sørg for at bildet er plassert i nærheten av spørsmålet og svaralternativene, slik at det er tydelig hvordan de henger sammen. Sjekk også at det er mulig å angi en alternativ tekst.
- g. Vær tydelig på hva alle tallene betyr i numeriske skalaer. Det er ikke nok å vite hva den første og siste verdien betyr. Tall er vanskelige å forstå, men hvis de ledsages av en tekst, gjør disse skalaene det enklere for alle brukere.
- h. Gjør forskjellen mellom enkeltvalg og flervalg tydelig både visuelt, for eksempel ved hjelp av radioknapper og avkrysningsbokser, men skriv også i spørsmålet om du kan velge flere eller bare ett alternativ.
- i. Sørg for at det er tydelig hvilke spørsmål som er valgfrie og hvilke som er obligatoriske. Bruk både tekst og ikon.
- j. Unngå deaktiverte elementer (les disabled/deaktivert). Fjern slike elementer eller bruk heller beskrivende feilmeldinger/veiledere fremfor å tvinge brukeren til å finne ut av hvorfor man ikke kan interagere med elementet.

Vedlegg

1. Resultater av brukertester – Spørreundersøkelser for alle.pdf
2. Individuelle rapporter
 - a. Spørreundersøkelser for alle – Google Forms.pdf
 - b. Spørreundersøkelser for alle – Microsoft Teams.pdf
 - c. Spørreundersøkelser for alle – Nettskjema UiO.pdf
 - d. Spørreundersøkelser for alle – TypeForm.pdf