



Tips och råd för ökad tillgänglighet i mobila applikationer för betalning för personer med funktionsnedsättning och äldre

Tips och råd för tillgängliga mobila applikationer för betalning

Idag finns många applikationer för smarta telefoner och surfplattor genom vilka användare kan utföra betalningar och hålla koll på sitt bankkonto. För att öka möjligheten för alla medborgare att använda dessa applikationer är det viktigt att de är utvecklade på ett tillgängligt sätt. En ansats har gjorts att koppla dessa tips och råd mot några viktiga standarder och riktlinjer. I slutet på detta dokument finns hänvisning till dessa standarder och riktlinjer för tillgängliga IKT-tjänster och produkter. Notera att sammanställningen med tips och råd inte utgör ett komplett material utan ska ses som en första hjälp och ett komplement till befintliga standarder.

Syftet med nedanstående tips och råd är att belysa områden som är kritiska vid arbetet med att göra mobila bank- och betalapplikationer mer tillgängliga för alla, inklusive för personer med funktionsnedsättning och för äldre. Sammanställningen är baserad på viktiga aspekter som lyfts fram i användartester i studien "Utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer för personer med funktionsnedsättning och äldre", som genomfördes av Stelacon under hösten 2015 på uppdrag av Post- och telestyrelsen. Totalt genomfördes över 220 användartester i studien. Målgruppen som ingick i dessa tester var blinda, synsvaga, dyslektiker, äldre samt personer med nedsatt handfunktion, ADHD, förvärvad hjärnskada och Aspergers syndrom. Testpersonerna har genomfört alla grundläggande moment vid användning av bank- och betalapplikationer samt själva värderat och beskrivit hur enkelt eller svårt det var att genomföra momenten.

Tipsen och råden är uppdelade i fyra olika avsnitt, navigering och interaktion, layout och design, hjälpmedel och teknisk konstruktion samt informationsförmedling och återkoppling.

Nr	NAVIGERING OCH INTERAKTION	Ja	Nej
1	<p>Är menyn lätt att lokalisera? Har menyn en tydlig utformning och placering?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Applikationens meny ska vara enkel för användaren att lokalisera. Enligt studien "Utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer" har användare enklare att lokalisera menyer som är placerade i överkant eller längst vänsterkanten på skärmen. Menyn bör också ha kontrasterande färg mot bakgrunden.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 29) innehåller rekommendationen att undvika att placera innehåll långt ut till höger på skärmen. WCAG 2.0 (riktlinje 1.4) innehåller rekommendationer för hur förgrund skiljs från bakgrund.</i></p>			
2	<p>Är symboler enkla att förstå?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Användaren ska inte förväntas ha någon förförståelse/kunskap om vad symboler betyder. I detta sammanhang är det viktigt att använda standardiserade symboler i möjligaste mån. Tillgängligheten ökar om symboler kompletteras med förklarande text.</i></p>			

Nr	LAYOUT OCH DESIGN	Ja	Nej
3	<p>Är gränssnittet avskalat?</p> <hr/> <p><i>Bank- och betalapplikationer bör ha begränsad informationsmängd för att underlätta för användaren. Enligt studien "Utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer" är det svårt för användaren att hitta applikationens funktioner när mycket information presenteras samtidigt. Utvärderingen visar också att användare vill att de viktigaste funktionerna såsom saldo, överföring och betalning ska finnas på applikationens startsida.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 28) innehåller rekommendationer gällande att utgå från användarnas behov vid strukturering av information.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<p>Är innehållet lätt att urskilja? Är kontrasterna höga?</p> <hr/> <p><i>Innehåll ska riktlinje vara lätt att urskilja, exempelvis genom att använda färgkombinationer med bra kontraster för text och bakgrund.</i></p> <p><i>WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.3) innehåller rekommendationer gällande att applikationer bör ha ett kontrastvärde på 4,5:1 för normal text och 3:1 för text större än 1,5 eller fet text 1,2 gånger plattformens standardstorlek.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<p>Är klickytorna tillräckligt stora och är det en tydlig gräns mellan olika klickytor/knappar?</p> <hr/> <p><i>För att minska risken att användaren klickar fel är det viktigt att klickytorna är tillräckligt stora samt att små klickytor inte är placerade för tätt ihop.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 34) innehåller rekommendationer om användbara länkar, klickbara ytor och menyer.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nr	HJÄLPMEDEL OCH TEKNISK KONSTRUKTION	Ja	Nej
7	<p>Är applikationen kompatibel med enhetens hjälpmedel?</p> <p><i>Applikationen ska vara kompatibel med de hjälpmedel som finns inbyggda i enheten. Skärmläsare är ett viktigt hjälpmedel för personer med synnedsättning och personer med dyslexi. För att ett gränssnitt ska fungera med skärmläsarprogram måste det vara tekniskt tillgängligt, dvs. att olika objekt måste vara uppmärkta på ett korrekt sätt så att skärmläsaren kan återge dem rätt.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 10) innehåller rekommendationer kring tillhandahållande av tekniskt stöd för att göra information tillgänglig för personer med särskilda behov. Webbriktlinjerna (riktlinje nr 55, 68, 75 och nr 105) innehåller rekommendationer gällande navigering med skärmläsare.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<p>Finns det möjlighet till förstoring? Går t.ex. menyn att förstora?</p> <p><i>Texten i mobila bank- och betalapplikationer ska vara tillräckligt stor för att vara läsbar för användarna. Studien "Utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer" visar att många användare, i synnerhet synsvaga och äldre, upplever att det är svårt att läsa text på applikationer då teckenstorleken ofta är för liten. För användare med synnedsättning räcker det inte alltid att teckenstorleken är stor och tydlig utan det behövs möjlighet till förstoring av alla delar i applikationen. Det är viktigt att applikationen är responsiv så att innehållet anpassas efter förstoringen.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 91) innehåller rekommendationer gällande flexibel layout. WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.4) innehåller rekommendationen att text ska kunna förstoras upp till 200 procent utan att användaren förlorar innehåll eller funktionalitet.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<p>Går det att skanna räkningar? Får användaren tillräcklig återkoppling om vilka uppgifter som skannats in?</p> <p><i>Många användare uppskattar möjligheten att skanna räkningar då det innebär att de slipper läsa av och skriva in långa sifferföljder. För att öka tillgängligheten i skanningsfunktionen bör användaren få auditiv och/eller taktill återkoppling på vilka uppgifter som skannats in.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 11) innehåller rekommendationen att kombinera skrift med ljud, bild och film.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nr	INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH ÅTERKOPPLING	Ja	Nej
10	<p>Är informationen samlad?</p> <p><i>Information som är sammankopplad ska ej vara utspridd på skärmen. Placeras information med för stort mellanrum kan det medföra att användare kan ha svårigheter att koppla samman informationen. Raderna kan framhävas grafiskt genom att ha olika bakgrundsfärger.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 98) innehåller rekommendationer kring hur innehåll i tabeller görs tillgängligt för alla.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<p>Finns det en logisk uppbyggnad i menyer och rubriksättning?</p> <p><i>Det är viktigt att användaren enkelt kan navigera i applikationen. Det är därför väsentligt att menyer har en logisk uppbyggnad.</i></p> <p><i>WCAG 2.0 (riktlinje 2.4) innehåller rekommendationer gällande navigerbart innehåll.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<p>Har ordval och begrepp tydlig koppling till funktionen?</p> <p><i>Användare ska inte förväntas ha kunskap om branschspecifika begrepp och därför ska ordval och begrepp i applikationerna vara sådana som är enkla för alla användare att förstå. För att underlätta för användarna bör ord och begrepp ha en tydlig koppling till funktionen.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 12) innehåller rekommendationen att använda enklare ord och anpassa språket efter läsaren.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<p>Får användaren tydlig och relevant återkoppling i de olika momenten?</p> <p><i>Användare ska få återkoppling vid genomförande av moment i applikationen. Exempel på sådan återkoppling kan vara att en betalning är genomförd eller att en överföring placerats i en överföringslista. Återkopplingen kan förtydligas genom att meddelandet markeras med en ram eller har en annan färg än övrig information.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 77) innehåller rekommendationer gällande tydlig återkoppling.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<p>Får användaren tydliga felmeddelanden när någonting blivit fel?</p> <p><i>Användaren ska tydligt uppmärksammas på att någonting blivit fel och få återkoppling på när felet åtgärdas. Exempelvis bör felaktiga fält markeras tydligt. Asterisker upplevs som otydliga av flera användargrupper och bör därför inte användas som enda indikator på fel.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 2) innehåller rekommendationer gällande begripliga felmeddelanden.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Läs mer om standarder och riktlinjer för ökad tillgänglighet

Nedan framgår ett urval av standarder och riktlinjer som bedöms viktiga att beakta vid utveckling av tillgängliga IKT-tjänster och produkter. Listan gör inte anspråk på att vara komplett - det kan finnas fler standarder, riktlinjer och annan vägledning som bör beaktas för att dessa tjänster och produkter ska vara tillgängliga för alla.

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll (WCAG) 2.0 - Web Content Accessibility Guidelines

WCAG innehåller rekommendationer för att göra webbinnehåll mer tillgängligt för en bredare skara människor med olika typer av funktionsnedsättningar. WCAG är framtagna av industrikonsortiet World Wide Web Consortium (W3C) och har blivit en ISO-standard. Som en uppföljning av WCAG, har ytterligare en ISO-standard tagits fram, del 171 "Guidance on Software Accessibility". Tillägget ger riktlinjer för mjukvara generellt, inte bara för webbinnehåll. I WCAG 2.0 finns rekommendationer för lägsta kontrastvärde för olika typer av innehåll (1.4.3) samt en riktlinje för läsbart och begripligt textinnehåll.

Engelsk version: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Svensk version: <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-sv/WCAG20-sv-20121023/>

ETSI: Tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa

Tillgänglighetsstandarderna

Engelsk version: [ETSI EN 301 549](#)

Svensk version: [SS-EN 301549](#)

Vägledningen för webbutveckling

Vägledning för webbutveckling är de officiella riktlinjerna för hur man bör arbeta med webbplatser inom offentlig sektor i Sverige men även den privata sektorn kan med fördel använda den. Tillgänglighet är en grundläggande princip i webbriktlinjerna och flera av dessa riktlinjer kan användas även vid utveckling av applikationer.

R1. Utgå från WCAG 2.0 nivå AA

R80. Följ standarder

R81. Utveckla webbplatsen enligt en standard snarare än för en webbläsare

<http://webbriktlinjer.se/>

Myndigheten för delaktighet: Riktlinjer för tillgänglighet - Riv hindren

<http://www.mfd.se/publikationer/rapporter/riktlinjer-for-tillganglighet-riv-hindren/>

Institutet för språk och folkminnen – att skriva klarspråk:

<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak.html>