



# Tips och råd för ökad tillgänglighet i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre

---

## Tips och råd för tillgänglighet i bankers internettjänster

Internetbanker har blivit det dominerande sättet genom vilket allmänheten sköter sina banktjänster. För att öka möjligheten för alla medborgare att använda internetbanker är det viktigt att dessa är utvecklade på ett tillgängligt sätt.

Nedanstående tips och råd har även kopplats 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 nedstående tips och råd är att belysa områden som är kritiska vid arbetet med att göra bankers internettjänster mer tillgängliga för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning och för äldre. Sammanställningen är baserad på viktiga aspekter som lyfts fram i användartester i studien "Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre", som genomfördes av Stelacon under hösten 2015 på uppdrag av Post- och telestyrelsen. Totalt genomfördes över 175 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 bankernas internettjänster samt själva värderat och beskrivit hur enkelt eller svårt det var att genomföra momenten.

Tips och råden är uppdelade i tre avsnitt; hjälpmedel och teknisk konstruktion, informationsförmedling och återkoppling samt navigering och interaktion.

Nr	HJÄLPMEDEL OCH TEKNISK KONSTRUKTION	Ja	Nej
1	<p data-bbox="379 338 927 376"><b>Fungerar webbplatsen med skärmläsare?</b></p> <p data-bbox="379 398 1230 607"><i>En skärmläsare är ett viktigt hjälpmedel för blanda annat användare med synnedsättning eller dyslexi. För att ett gränssnitt ska fungera med skärmläsarprogram måste det vara tekniskt tillgängligt. Objekt måste vara uppmärksamma på ett korrekt sätt så att skärmläsaren kan återge dem rätt. Det måste även vara möjligt att navigera med tangentbordet, dvs. alla funktioner och texter måste gå att nå med hjälp av tangentbordet.</i></p> <p data-bbox="379 645 1230 745"><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 55, 68, 75 och nr 105) innehåller rekommendationer gällande navigering med skärmläsare. WCAG 2.0 (riktlinje 2.1) innehåller rekommendationer kring tillgänglighet via tangentbord.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<p data-bbox="379 768 826 806"><b>Finns det möjlighet till förstoring?</b></p> <p data-bbox="379 828 1230 1003"><i>Bankernas internetjänster innehåller generellt mycket information och texten är ofta liten. För många målgrupper, i synnerhet synsvaga och äldre, är det svårt att läsa text om teckenstorleken är för liten. Även förstoring av menyer ska vara möjlig. Det är viktigt att webbplatsen är responsiv så att innehållet anpassas efter skärmen vid förstoring.</i></p> <p data-bbox="379 1041 1251 1171"><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 91) innehåller rekommendationer gällande flexibel layout. WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.4) innehåller rekommendationen att textstorlek bör kunna förstoras 200 procent utan att användaren förlorar innehåll eller funktionalitet.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<p data-bbox="379 1198 1158 1236"><b>Är det höga kontraster i det grafiska användargränssnittet?</b></p> <p data-bbox="379 1258 1246 1359"><i>De olika delarna i det grafiska användargränssnittet ska ha hög kontrast för att underlätta användningen av internettjänsten för exempelvis synsvaga eller personer som befinner sig i start solljus.</i></p> <p data-bbox="379 1397 1246 1498"><i>WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.4.3) innehåller rekommendationer för lägsta kontrastvärde på 4.5:1. För text med minst 18 punkter, eller 14 punkter fet text, rekommenderas istället ett kontrastförhållande över 3:1.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nr	INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH ÅTERKOPPLING	Ja	Nej
4	<p>Är informationen kortfattad och presenteras den viktigaste informationen först?</p> <hr/> <p><i>Information som är av extra vikt för användaren ska presenteras först i ett textstycke då informationen annars lätt förbises av användare. Exempelvis kan personer med kognitiv funktionsnedsättning tappa koncentrationen om det är svårt att hitta den relevanta informationen.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 10 och nr 51) innehåller rekommendationer gällande att lyfta fram det viktigaste i en text och att skriva på begripligt språk. WCAG 2.0 (riktlinje 3.1) innehåller rekommendationer kring hur innehållet görs lästbart och begripligt.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<p>Finns det en logisk uppbyggnad i menyer och rubriksättning?</p> <hr/> <p><i>Det är viktigt att användaren enkelt kan navigera på bankernas internetjänster och det är därför väsentligt att menyer har en logisk uppbyggnad.</i></p> <p><i>WCAG 2.0 (riktlinje 2.4) innehåller rekommendationer om navigerbart innehåll. Webbriktlinjerna (riktlinje nr 28) innehåller rekommendationer gällande att utgå från användarnas behov vid strukturering av information.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<p>Har ordval och begrepp tydlig koppling till funktionen?</p> <hr/> <p><i>Användare ska inte förväntas ha kunskap om branschspecifika begrepp och därför ska ordval och begrepp på bankernas internetjänster vara sådana som är enkla för användare att förstå. För att underlätta för användarna bör ord och begrepp ha en tydlig koppling till funktionen. De begrepp som användare reagerat negativt på är bland annat transaktion och disponibelt belopp.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 10) innehåller rekommendationen att använda enklare ord och anpassa språket efter läsaren.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<p>Får användaren tydlig återkoppling i de olika momenten?</p> <hr/> <p><i>Användare ska få återkoppling under alla moment i internettjänsten. Exempel på sådan återkoppling kan vara att en transaktion 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 om tydlig återkoppling.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

8 Får användaren tydliga felmeddelanden?

*Användaren ska tydligt uppmärksammas på att någonting blivit fel och ges 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.*

*Webbriktlinjerna (riktlinje nr 2) innehåller rekommendationer gällande begripliga felmeddelanden.*

---

9 Presenteras information på flera sätt?

*Vissa användare, exempelvis dyslektiker, uppskattar att skriftlig information kompletteras med visuell information, så som figurer och grafer. Exempelvis kan transaktion- och kontoinformation presenteras i grafer som ett komplement till transaktionslistan.*

*Webbriktlinjerna (riktlinje nr 11) innehåller rekommendationer om att kombinera skrift med ljud, bild och film. WCAG 2.0 (framgångskriterium 1.1.1) rekommenderar att tillhandahålla text-alternativ till icke-textbaserat innehåll.*

---

Nr	NAVIGERING OCH INTERAKTION	Ja	Nej
12	<p><b>Guidar färgsättningen användaren genom kundresan?</b></p> <p><i>Färgsättning kan användas som ett komplement för att guida användaren genom kundresan. Exempelvis bör viktiga knappar vara enkla att lokalisera. Knappar som byter färg när användaren har fyllt i all nödvändig information uppskattas då det försäkrar användaren om att denne har skrivit in den information som krävs.</i></p> <p><i>Webbriktlinjerna (riktlinje nr 27 och 63) innehåller rekommendationer för hur användarna kan guidas på webbplatsen.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<p><b>Finns det möjlighet att välja olika inloggnings- och signeringsmetoder?</b></p> <p><i>Användaren bör kunna välja den inloggnings- och signeringsmetod som denne föredrar. Exempelvis uppskattar ofta personer med nedsatt handfunktion möjligheten att använda Mobilt BankID då hantering av bankdosa kan vara problematisk.</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>