

Avdelningen för samhällsfrågor  
Enheten för inkluderande it och telefoni  
08 - 678 55 00  
pts@pts.se

## Utvärdering av tillgängligheten i tjänsten Bredbandsval.se

### Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till utvärderingen

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Beroende på funktionsförmåga och it-vana kan det finnas behov av extra hjälp och stöd vid användning av digitala lösningar, till exempel e-tjänster och digitala kundtjänster.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del i arbetet med utvecklingen av tjänster och produkter. En så stor del av befolkningen som möjligt ska kunna använda tjänster, ta del av information och ha tillgång till digitala kommunikationsmöjligheter. PTS uppdrag är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS ansvarsområden elektronisk kommunikation och post.

I den här studien har tillgängligheten i tjänsten Bredbandsval.se utvärderats. Anledningen är att PTS erfarit att användarna kan uppleva problem med att jämföra abonnemang. Bredbandsval i Sverige AB tillhandahåller den webbaserad tjänsten Bredbandsval.se för konsumenter för att synliggöra vilka operatörer och bredband som konsumenten kan få på sin adress. Tjänsten förser konsumenten med information om kostnader, bredbandshastighet och bindningstid för de olika bredbandsalternativen på adressen. Användaren kan även få hjälp med att hitta ett bredbandsalternativ som passar dennes användarbeteende.

Analysföretaget Stelacon har på uppdrag av PTS genomfört en tillgänglighetsgranskning av Bredbandsval.se utifrån tillgänglighetsriktlinjer i WCAG 2.0 ((Web Content Accessibility Guidelines)) nivå AA. Dessutom har

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117 A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

användbarhetstester genomförts med personer med kognitiva funktionsnedsättningar (som till exempel ADHD, Aspergers syndrom, stroke och förvärvad hjärnskada), synnedsättning, hörselnedsättning, läs- och skrivsvårigheter samt äldre personer över 75 år. Testpersonerna har också intervjuats om hur de generellt upplevde tjänsten.

Resultatet visar att de flesta av testpersonerna upplever Bredbandsval.se som relativt enkel att använda. De förstår sidans syfte och kan tänka sig att använda tjänsten i framtiden. Granskningen och användartesterna visar dock att det finns förbättringspotential, framförallt för användare som navigerar med skärmläsare.

Många av förbättringsåtgärderna är enkla att genomföra och skulle troligen resultera i märkbar förbättring om de genomförs. Som stöd har en checklista tagits fram med förslag på åtgärder som utgår ifrån användbarhetstesterna och WCAG-analysen. Dessa åtgärder bör genomföras för att Bredbandsval.se ska bli tillgänglig för alla användare.

*PTS vill uppmärksamma behovet av ökad kunskap om hur statistik kan presenteras på ett tillgängligt sätt. Att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag kopplat till tillgänglighet och digital inkludering kommer därför vara en viktig del av PTS fortsatta arbete.*

Enheten för inkluderande it och telefoni  
Avdelningen för samhällsfrågor  
Post- och telestyrelsen (PTS)

Telefon: 08-678 55 00

E-post: pts@pts.se