

Funka Nu.

Sammanfattning av tillgänglighetsanalys av fem banker 2010

Beställare:

Post- och telestyrelsen, PTS

Ylva Ehn

08-678 5739

ylva.ehn@pts.se

Vår referens

Susanna Laurin

08-555 770 61

susanna.laurin@funkanu.se

Sammanfattning

Funka Nu AB har på uppdrag av Post- och telestyrelsen, PTS, genomfört granskning av tillgänglighet och användartester av internetbankerna hos Handelsbanken, Nordea, SEB, Skandiabanken och Swedbank. Resultatet visar att det finns problem hos samtliga storbanker som skapar svårigheter, och i vissa fall stänger ute grupper av användare.

Även om problemens omfattning varierar mellan de olika bankerna så finns det några gemensamma problemområden:

- Säkerhetslösningarna för att logga in och verifiera vid betalningar är ofta krångliga och kräver ganska mycket av användarna.
- Hjälp, instruktioner och felhantering är ofta bristfällig och gör att användarna inte får det stöd de behöver.
- Flera av bankerna har gränssnitt med tekniska tillgänglighetsproblem som skapar svårigheter för användare med hjälpmedel.

Banker med nyare gränssnitt klarar sig generellt sett bättre än banker med äldre gränssnitt men problemen med verifiering och hjälp/instruktioner är oberoende av hur nytt gränssnittet är.

Bankerna kan inte rangordnas då de fungerar olika bra för olika grupper av användare, men de användare som har de största svårigheterna idag är teknikovana, dövblinda, personer med kognitiva funktionsnedsättningar och gravt synskadade användare.

Funkas relation till de undersökta bankerna

Samtliga granskade banker i denna rapport utom Nordea är kunder till Funka Nu AB. Funka har sedan 2003 i vissa fall löpande, i andra fall mer punktvis, gett stöd och råd kring tillgänglighet till fyra av fem granskade banker. Vi har analyserat, användartestat, utbildat och hjälpt till med krav och rekommendationer i större eller mindre omfattning. Vi har däremot inte levererat lösningar eller utvecklat vare sig prototyper eller mallar till bankerna i fråga. Funka har tydligt uppgivit för Post- och Telestyrelsen att vi har dessa kund-leverantörsförbindelser med bankerna och vi upplever det som en fördel att vi har lång erfarenhet av just bankernas speciella problematik vad gäller säkerhetslösningar och tillgänglighet.

Funka Nu AB, Stockholm 2010-10-22.

Innehåll

Funkas relation till de undersökta bankerna	2
Bakgrund.....	4
Avgränsning.....	4
Om granskningen	5
Expertgranskningar.....	5
Teknisk tillgänglighet	5
Pedagogisk tillgänglighet	5
Språklig tillgänglighet	5
Användartester.....	5
Resultat.....	6
Webbgränssnitten	6
Tekniska tillgänglighetsproblem	6
Pedagogiska tillgänglighetsproblem	8
Språkliga tillgänglighetsproblem.....	9
Säkerhetslösning/Verifieringsmetod	11
Bankernas resultat i korthet.....	13
Handelsbanken	13
Nordea.....	13
SEB	13
Skandiabanken.....	14
Swedbank.....	14
Användarnas olika förutsättningar och behov	16
Funka Nu AB	18

Bakgrund

Funka Nu AB har på uppdrag av Post- och telestyrelsen, PTS, genomfört granskning av tillgänglighet och användartester av internetbankerna hos Handelsbanken, Nordea, SEB, Skandiabanken och Swedbank. Testerna har gjorts för att kartlägga vilka eventuella tillgänglighetsproblem som finns och hur dessa drabbar äldre användare och användare med funktionsnedsättning. Detta dokument utgör en sammanfattning av resultatet. PTS ska enligt ett regeringsuppdrag utreda och analysera hur grundläggande betaltjänster ska tillhandahållas efter halvårsskiftet 2012. I grundläggande betaltjänster ingår att betala räkningar och att göra uttag av kontanter. PTS ska särskilt utreda och analysera hur statens ansvar ska realiseras för att äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd ska kunna genomföra grundläggande betaltjänster. PTS ska även analysera möjligheten att använda elektroniska kommunikationstjänster och initiera utvecklingsprojekt. För att kunna bedöma om statliga insatser behövs och hur de eventuellt kan utformas vill PTS få en bild av hur tillgängliga kommersiella betaltjänster är för att betala räkningar.

Syftet med granskningen har inte varit att rangordna bankerna utan att skapa en övergripande bild av aktuell tillgänglighetsproblematik hos elektroniska banktjänster. I resultatet är det inte de enskilda bankernas olika problem som är det viktiga utan den övergripande tillgänglighetsnivån och gemensamma problem.

Funkas metodik är utvecklad i nära samarbete med handikapprörelsen och allt vi rekommenderar är testat i verkligheten. Vår verksamhet bygger på de internationella riktlinjerna för tillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0). Funkas långa erfarenhet av tillgänglighetsarbete och tester med användare med olika behov och förutsättningar, med och utan hjälpmedel, visar att WCAG 2.0 inte räcker. Vi har därför själva utarbetat testkriterier för punkter som kompletterar det internationella regelverk som offentlig sektor genom EU-beslut ska följa.

2009 fick Funka i uppdrag av W3C att genomföra en auktoriserad översättning av WCAG 2.0 till svenska. Denna översättning kommer att ligga till grund för det arbete med vidareutveckling av Vägledningen 24-timmarswebben som e-delegationen ansvarar för.

- [Web Content Accessibility Guidelines 2.0 \(WCAG 2.0\)](#)
- [Den auktoriserade svenska översättningen av WCAG 2.0](#)
- [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#)
- [Web Accessibility Initiative \(WAI\)](#)

Läs mer om Funka under rubriken ”[Funka Nu AB](#)” i slutet av detta dokument.

Avgränsning

Testerna har inkluderat inloggning och verifiering (se mer s. 11 f). Bankerna erbjuder ofta flera olika verifieringsmetoder och vi har här gjort vissa avgränsningar. Vi har inte granskat förenklade inloggningsmetoder som bara ger tillgång till begränsade funktioner. Dessa förenklade inloggningsmetoder medger inte att användaren betalar räkningar och därför har vi inte ansett det relevant för denna undersökning. Vi har heller inte kontrollerat mobilgränssnitt eller telefongränssnitt. Detta är gränssnitt som vid tiden för granskningen inte kunde användas för att betala räkningar. Under granskningsperioden har några banker introducerat mobiltjänster med mobila BankID lösningar, dessa bör på sikt också granskas. Slutligen har vi inte heller granskat inloggningsmetoder som enligt bankerna själva varit på väg bort.

Användarna i användartesterna fick inte i uppdrag att betala räkningar utan fick i stället flytta pengar till ett, inte tidigare inlagt konto, i en annan bank. Detta gjordes av praktiska skäl då vi inte fick tillgång till testkonton utan var tvungna att på kort tid genomföra tester med riktiga bankkonton. Säkerhetslösningarna och problematiken bedömdes vara likvärdig oavsett om det var räkningar som betalades eller om det var flytt av pengar mellan banker.

Om granskningen

Expertgranskningar

För varje bank har vi gjort en expertgranskning där tillgänglighetsexperter gått igenom teknisk, pedagogisk och språklig tillgänglighet i gränssnittet och i säkerhetslösningarna. Som stöd för arbetet har experterna utgått ifrån en avgränsad checklista med kontrollpunkter.

Teknisk tillgänglighet

Teknisk tillgänglighet handlar om hur gränssnittet är konstruerat. Problem i den tekniska konstruktionen medför ofta att användare med hjälpmedel får extra stora problem, men alla användare påverkas antingen direkt eller indirekt av tekniska problem. Exempel på tekniska tillgänglighetsproblem är gränssnitt som inte går att hantera med tangentbordet utan som kräver att användaren kan använda en vanlig mus. Avsteg här kan, när det är riktigt illa, leda till att grupper med användare helt uteslås från gränssnittet.

Pedagogisk tillgänglighet

Pedagogisk tillgänglighet handlar om hur gränssnittet hjälper användaren att förstå och göra rätt. Är menyer väl strukturerade? Förstår användaren hur gränssnittet ska användas? Ges bra hjälp och tydliga instruktioner? Pedagogiska tillgänglighetsproblem drabbar alla användare men är extra allvarliga för teknikovana och personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Problem här kan oftast inte sägas vara ett direkt hinder, i stället innebär varje problem att det blir lite krångligare och svårare för användaren tills nivån är sådan att användaren ger upp.

Språklig tillgänglighet

Språklig tillgänglighet handlar om texternas formulering och utformning. Den språkliga tillgängligheten är avgörande för att användaren ska förstå instruktioner och ska kunna ta till sig informationen. Språkliga problem drabbar personer med kognitiva funktionsnedsättningar och användare med lässvårigheter extra hårt.

Användartester

Varje bank har testats med användare med olika förutsättningar. Användarna har haft varierande ålder från 20 upp till 70+ och varierande datorvana. Varje bank har testats med användare som är gravt synskadade, har synnedsättning, har läs- och skrivsvårigheter samt motoriska funktionsnedsättningar. De har också testats med användare utan funktionsnedsättningar.

Vi testade i första hand med användare som inte använt banken i fråga tidigare. De fick instruktioner för hur de skulle göra men givetvis är det alltid svårast första gången. Syftet med att testa med användare som inte är vana vid den aktuella banken är att belysa problem och svårigheter så tydligt som möjligt. De problem en förstagångs-användare stöter på är ofta samma problem som många osäkra, teknikovana användare och användare med kognitiva funktionsnedsättningar upplever. Skillnaden är att en användare utan kognitiva funktionsnedsättningar lär sig och vänjer sig efter några försök medan en person med en funktionsnedsättning kan behöva lång tid för att det ska sätta sig.

Resultat

Webbgränssnitten

Nivån är varierande. Sämst klarar sig SEB just nu, de har både stora tekniska och pedagogiska svårigheter. Flera grupper av användare kan inte använda banken. Även om man har en talande dosa så hjälper inte det gravt synskadade användare eftersom dessa inte kan använda själva Internetbanken. Menyn går inte att navigera i med tangentbordet, något bland annat dessa användare är beroende av.

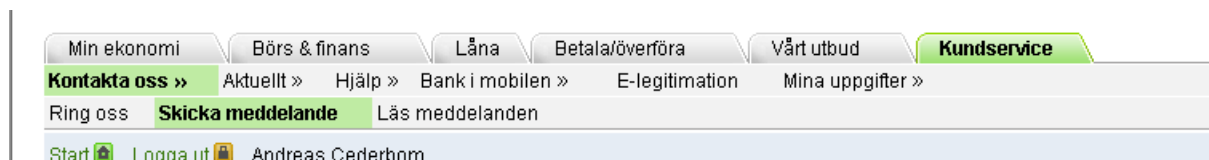
SEB är den bank som sticker ut mest men de andra bankerna är inte utan problem. Samtliga banker har avsteg mot de internationella riktlinjerna för tillgänglighet Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. De tekniska avstegen är dock, med undantag från SEB, sådana att det främst handlar om ökad svårighetsgrad för grupper med användare än direkta hinder. Pedagogiskt och språkligt finns det mer att jobba med. Flera banker har problem att ge bra instruktioner och länka in situationsberoende hjälp. Ett exempel är Swedbank vars hjälpsnitt enbart består av text som bitvis även är svårtolkad. Bankerna har också tydliga problem med formulär. Det är bitvis mycket hårda regler för hur data ska matas in, exempelvis telefonnummer som inte får innehålla bindestreck, kontonummer som måste bestå av exakt 15 siffror osv.

Testet av Skandiabanken gjordes på ett nytt gränssnitt som vid testet bara användes av bankens egna anställda, men som i skrivande stund ska släppas inom några veckor. Vi valde att göra testerna här då gränssnittet är så pass klart och nära release. Vi bedömde att förutsättningarna var bättre i det nya gränssnittet än i det gamla. Det gör dock att en del av de problem vi nu ser troligen kommer att vara hanterade innan allmänheten kommer åt gränssnittet. Resultatet är dock bättre än det skulle ha varit om vi granskade det befintliga gränssnittet.

Tekniska tillgänglighetsproblem

Navigering måste göras oberoende av inmatningsenhet

En del användare navigerar med tangentbordet. För att dessa ska kunna använda ett gränssnitt eller en funktion så måste det gå att komma åt via tangentbordet. SEB:s meny är skapad på ett sätt så att dessa användare aldrig kommer in i den. Det ser bara ut som vanlig text, inte som länkar. Det som gör att man kan klicka på texten och det händer saker i gränssnittet är att script används för att lyssna efter musklick.



Menyns uppställning är även ett pedagogiskt problem då många användare har svårt att se och förstå nivåhierarkin.

Ofta stora brister i formulärens konstruktion

Formulär är en viktig del av internetbankerna. För att de ska kunna presenteras korrekt i hjälpmedlen och fungera optimalt för användare med motoriska svårigheter måste de vara korrekt kodade. Varje etikett/ledtext som anger vad ett fält eller en kryssruta har för syfte måste läggas in med ett element som heter label och som kopplas till formulärsobjektet i koden. Görs inte det kan inte hjälpmedel för gravt synskadade användare ge användaren instruktioner om vad som ska fyllas i. Det som är visuellt tydligt är inte automatiskt tydligt för en gravt synskadad användare. I exemplet nedan från Skandiabanken har vi i ett formulär markerat vilka objekt som inte är korrekta.

Överföringar

Överföring till en annan bank vardagar före kl 14:00 bokförs på mottagarkontot senast kl 17:00 samma dag. Överföring helgdagar eller vardagar efter kl 14:00 bokförs nästföljande vardag. Det går inte att registrera återkommande överföring från ett Sparkonto.

Från:	Konto	<input type="text"/>
Till:	Nytt mottagarkonto	<input type="text"/>
Belopp*	<input type="text"/>	Meddelande till mottagaren <input type="text"/>
Datum för överföring*	2010-08-31 <input type="text"/>	Text på eget kontoutdrag <input type="text"/> [?]
<input type="checkbox"/> Återkommande månadsvis överföring		
* Obligatoriska fält		
		<input type="button" value="Avbryt"/> <input type="button" value="Godkänn"/>

När det gäller kryssrutor och radioknappar drabbar felaktig kod även personer med motoriska funktionsnedsättningar. Om kopplingen är korrekt kan man klicka på hela texten för att kryssa i rutan, men är inte kopplingen korrekt måste man klicka i den lilla cirkeln eller fyrkanten vilket kan vara riktigt besvärligt för en del användare.

Hos några banker blandar man samma länkar och formulärknappar. I stället för att lägga in en riktig formulärknapp i formuläret nedan har Nordea valt en länkad bild.

Sök spartjänst	
Sparande:	<input type="text" value="Månadssparande"/>
Tjänst:	<input type="text" value="Välj tjänst..."/>
<input type="button" value="Fortsätt"/>	

Länkar och formulärsobjekt presenteras inte tillsammans i hjälpmedel för gravt synskadade. Dessa användare får då svårigheter att komma vidare i formuläret.

Felaktigt inlagd text skapar problem

Text ska vara text, inte bilder av text. Bilder kan inte anpassas av många hjälpmedel för personer med lässvårigheter. På en bild av text fungerar det exempelvis inte att ändra färg, radlängd eller typsnitt. Personer som ser men har lässvårigheter ser vad bilderna föreställer och har därför, oftast, inte behov av någon alt-text (alternativ textbeskrivning inlagd i sidans html-kod). Deras uppläsande hjälpmedel läser därför inte alltid upp alt-texter. Synskadade användare som behöver förstörande hjälpmedel får inte sällan problem med att bilder av text blir svårlästa då de förstoras. Hos flera banker fanns det problem med detta, här två exempel. Till vänster, inloggningen hos Handelsbanken och till höger information i SEB:s internetbank:



Vill du prata värdepapper med oss?
Ring oss på 0771-365 365, dygnet runt

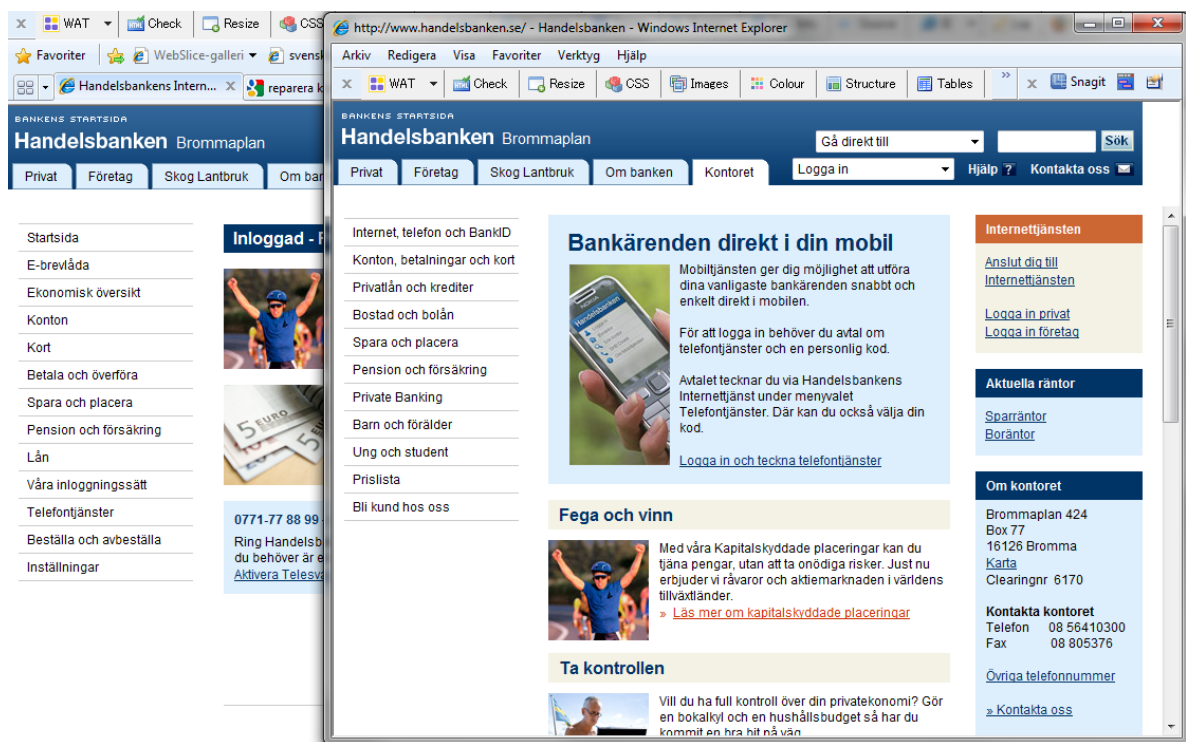


I SEB:s fall är även kontrasterna mellan text och bakgrund riktigt dåliga vilket medför problem för många användare.

Pedagogiska tillgänglighetsproblem

Menyer fungerar inkonsekvent och är ibland ologiskt strukturerade

För användaren är det viktigt att gränssnittet är logiskt och konsekvent. Det gäller inte minst menyer (eller sånt som ser ut att vara menyer). Handelsbanken har flikar i internetbanken, men varje flik öppnar ett nytt fönster, något som snabbt blir rörigt, inte minst för användare som inte ser gränssnittet.



Varför man som privatkund har flikar för "Företag" och "Skog Lantbruk" är också en bra fråga. Att man dessutom hamnar utanför inloggningen när man exempelvis klickar på "Kontoret" är besvärligt. Även en del av vänstermenyns länkar öppnar nya fönster utan förvarning.

Att ha bra menystrukturer som speglar användarens förväntningar är också viktigt. Att då ha en undermeny till "Startsida" är riktigt ologiskt.



Menyn är från Swedbanks internetbank där vi hittar flera viktiga sidor som undersidor till startsidan.

Formulär har stora pedagogiska problem

Att ha tydliga och enkla formulär är också viktigt för användarna. Användarna hade i användartesterna mycket stora svårigheter att flytta pengar från Nordea till en annan bank. Inmatningen krävde att clearingnummer och kontonummer tillsammans skulle vara 15 siffror, och annars skulle användaren fylla på med 0:or mellan clearing- och kontonummer. Detta står inte på sidan utan i hjälpen och inte ens med den informationen är detta lätt att hantera för många användare. SEB hade också mycket strikta inmatningsmönster i formulären där exempelvis telefonnummer inte får skrivas med bindestreck. Fält som kan ta olika format och hjälp som ges där den behövs är viktigt för att få användarna att göra rätt och uppleva gränssnittet som enkelt. Att inte begära för mycket uppgifter är en annan bra grundregel. Varför kräver exempelvis SEB att man anger en e-postadress för att ansöka om bolån?

Språkliga tillgänglighetsproblem

Hjälpertexter och instruktioner behöver ofta göras om

Ett enkelt och tydligt språk med bra bilder, filmer eller illustrationer är en god hjälp för att informera och hjälpa användarna. Många användare har svårt att hantera långa instruktioner med enbart text. Nedan en sida från Swedbanks hjälpertexter som är ett tydligt exempel på att enbart försöka ge hjälp med text:

Help

- ☐ Sidhjälp Internetbanken privat
 - ☐ Ordlista
 - ☐ Säkerhetsdosa
 - ☐ Skriv till banken
 - ☐ Startside
 - ☐ Elektroniska dokument
 - ☐ Egna inställningar
 - ☐ Beställ tjänster
 - ☐ Ekonomisk översikt
 - ☐ Betala/överföra
 - ☐ Aktuella kontohändelser
 - ☐ Historiska kontohändelser
 - ☐ Avisade kontohändelser
 - ☐ Bg/Pg-betalningar
 - ☐ Autogiro
 - ☐ Visa översikt autogiromedgivanden
 - ☐ Nytt autogiromedgivande
 - ☐ Visa uppgifter om autogiromedgivande
 - ☐ Ändra autogiromedgivande
 - ☐ Ta bort autogiromedgivande
 - ☐ Överföringar konton
 - ☐ Överföringar från egna pg-konton
 - ☐ Internationella betalningar
 - ☐ Om ladda kontantkort
 - ☐ E-faktura
 - ☐ Mottagarlistor
 - ☐ Sparplacera
 - ☐ Låna
 - ☐ Försäkringsöversikt
 - ☐ Tillval
 - ☐ Defaultsida
- ☐ Sidhjälp Internetbanken Företag (e-CM kund)
 - ☐ Aktiehandel via internet
 - ☐ Direktbetalning
 - ☐ Logga in
 - ☐ Behörigheter
 - ☐ Sidhjälp - LånaDirekt
 - ☐ TFO
 - ☐ Det enkla valet
 - ☐ Placeringsguiden
 - ☐ Logga in - engångskod
 - ☐ Cash Pool

Nytt autogiromedgivande

I huvudmenyn väljer du Betala/Överföra - Autogiro - Nytt autogiromedgivande.

Sidan Nytt autogiromedgivande är indelad i fem steg (Steg 1/2/3/4/5). Det går att klicka på de steg som har fyllts i om du vill kontrollera eller ändra uppgifter. Ifyllda uppgifter ligger kvar när du går bakåt. Klicka på Fortsätt för att gå framåt i stegen igen.

Sök mottagare

1. Läs information om autogiro.
2. Välj sökalternativ, sök det företag som du vill betala med autogiro till genom att markera Mottagarnamn eller Bransch.
3. Fyll i mottagarnamnet alternativt välj bransch i rullistan.
4. Klicka på Fortsätt.

Välj mottagare

5. Välj den mottagare som du vill betala med autogiro till i rullistan. Om det inte visas några namn klickar du på Tillbaka och ändrar mottagarnamn eller väljer bransch.

Mottagaruppgifter

7. Här visas uppgifter om den betalningsmottagare som du valt. Klicka på länken till mottagarens hemsida om du vill ha mer information.

Avsändaruppgifter

9. Här presenteras mottagaren med namn och bankgironummer.
10. Ditt namn och personnummer visas.
11. Här visas typ av betalnummer som ska anges i fältet, det vill säga ditt medlemsnummer, fakturanummer eller personnummer. Om inget alternativ visas här, kontakta aktuell betalningsmottagare för mer information.
12. Fyll i betalnummer i fältet. Exempel: Om det står Personnummer efter Typ av betalnummer fyller du i ditt personnummer.
13. Välj konto för betalning i rullistan.
14. Välj kategori i rullistan.
15. Klicka på Fortsätt.

Kontrollera uppgifter och läs villkoren

16. Kontrollera att de registrerade uppgifterna är korrekta. Om du vill ändra något går du tillbaka genom att klicka på aktuellt steg.

Godkänn

Du godkänner med den ID-metod du använder i Internetbanken, till exempel en säkerhetsdosa. Läs mer under respektive rubrik.

Godkänn med säkerhetsdosa

18. Mata in de siffror som anges på sidan i säkerhetsdosan. Siffrorna utgör de sista åtta siffrorna av bankgironumret.

19. Skriv in den kod du får från dosan i inmatningsfältet.

20. Klicka på Godkänn. Du har nu godkänt det nya autogiromedgivandet och kommer sidan Autogiromedgivanden - översikt. Det nya medgivandet är markerat på sidan.

Godkänn med BankID

18. Kontrollera att siffrorna i referensnumret är desamma som de sista åtta siffrorna i bankgironumret.

19. Ange din sexsiffriga PIN-kod. Om du har två olika PIN-koder till ditt BankID anger du PIN-koden för underskrift.

20. Godkänn det nya autogiromedgivandet genom att klicka på OK. Du kommer till sidan Autogiromedgivanden - översikt. Det nya autogiromedgivandet är markerat på sidan.



(Obs, det är inte tänkt att du ska kunna läsa texten i bilden ovan, bara få en uppfattning om sidans omfattning.)

Texten handlar om att ge ett nytt autogiromedgivande. I början av texten står väldigt tydligt att det är fem steg. Sedan följer 20 punkter och 8 underrubriker. Inga bilder eller andra kompletterande format ges.

Svåra termer används och förklaras med lika svåra texter

Att tillhandahålla ordlistor är bra, speciellt i en bransch där en del termer kan uppfattas som svåra och användarna har mycket skiftande bakgrund och förmåga. Ordlistan måste dock vara enkel att läsa och förstå. Nedan är hämtat från Handelsbanken:

[Ordlista M-Ö >>](#)

A

Allmän pension

Pension som man har rätt till enligt lag. Den består av ålderspension, sjuk-/aktivitetsersättning och efterlevandepension.

Allmän pensionsavgift

Den del av pensionsavgiften som man betalar själv om man har pensionsgrundande inkomst.

Allokerad återbäring

Det överskott, i ett ömsesidigt bedrivet bolag, som tilldelats en försäkring i form av återbäring. Den allokerade återbäringen är en del av bolagets riskkapital och kan tas i anspråk av bolaget för att täcka kostnader.

Alternativ ITP

Försäkringslösning för anställda som omfattas av ITP och som tjänar mer än 10 inkomstbasbelopp. Försäkrad disponerar, efter överenskommelse med arbetsgivaren, ålders- och efterlevandepensionspremie för lönedelar över 7,5 inkomstbasbelopp (= frilagd premie) och bestämmer själv fördelningen mellan ålderspension och efterlevandeskydd i en premiebestämd försäkring. Kallas även för tiotaggarlösning.

Anskaffningskostnad

Kostnad i samband med tecknande av försäkring. Den består bland annat av marknadsförings-, riskbedömnings- och uppläggningskostnader.

Arvsberättigade barn

Med arvsberättigade barn avses barn enligt ärvdabalkens regler, det vill säga barn och adopterade barn samt deras barn i rakt nedstigande led. Se även Barn.

Arvsvinst

Om det finns kapital kvar på en förmån eller en kapitalförsäkring när den försäkrade avlider, och det inte finns något återbetalningsskydd eller annat efterlevandeskydd, fördelas pengarna till andra som har samma sorts försäkring. Detta redovisas som arvsvinst på värdebeskedet för dem som får ta del av kapitalet. Gäller ömsesidiga bolag.

Avdragsutrymme

Det belopp för kostnader för privat pensionsförsäkring respektive tjänstepension som maximalt får dras av i deklarationen enligt inkomstskattelagen.

Avgift

Uttag från en försäkring som görs för att täcka försäkringsbolagets kostnader.

Ordlistan är mycket kompakt formaterad och svår att följa. Dessutom är språket onödigt krångligt. Exempel från termen ”Arvsvinst”:

”Om det finns kapital kvar på en förmån efter en kapitalförsäkring när den försäkrade avlider, och det inte finns något återbetalningsskydd eller annat efterlevandeskydd, fördelas pengarna till andra som har samma sorts försäkring. Detta redovisas som arvsvinst på värdebeskedet för dem som får ta del av kapitalet. Gäller ömsesidiga bolag.”

Om man inte vet vad arvsvinst är så har man små förutsättningar att förstå förklaringen.

Säkerhetslösning/Verifieringsmetod

Med säkerhetslösning och verifieringsmetod menar vi den lösning banken valt för att säkerställa att det är rätt person som loggar in och gör överföringar och betalningar. Säkerhetslösningarna ser lite olika ut, hos en del banker används exempelvis kort, kortläsare och lösenord, andra använder engångskoder och lösenord. Oavsett den exakta lösningen utgör säkerhetslösningarna en svårighet för användarna.

Ingen av bankerna har en säkerhetslösning som fungerar enkelt och tillgängligt för alla användare. Vilken säkerhetslösning som fungerar bäst beror mycket på användarens unika förutsättningar.

Funka Nu AB

Döbelnsgatan 21
111 40 STOCKHOLM

www.funkanu.se
kontakt@funkanu.se

Tel: 08-555 770 60
Fax: 08-55 11 32 36

Den bank som upplevdes enklast av användarna och som klarade sig bäst i testerna var Skandiabanken som inte använder någon dosa eller kortläsare utan enbart BankID och engångskoder som kan fås på papper eller i mobilen. Detta upplevdes som enklast av testpersonerna, i synnerhet som det inte krävdes verifiering vid exempelvis överföringar. Även här visade dock testerna på problem. Främst var det svårigheten att fylla i BankID:ets långa lösenord som var besvärligt. Användarna fick välja att själv läsa lösenordet direkt från instruktionerna eller att testledaren läste upp lösenordet. Att komma ihåg så pass långa lösenord är ett stort problem för flera grupper med användare. De kan givetvis lösa det genom att skriva ner det men då försämras samtidigt säkerheten.



SEB och Swedbank använder samma maskinvara men med lite olika handhavande. Swedbank upplevdes som enklare men gav vid testerna ett något sämre resultat eftersom SEB:s hjälptexter var bättre placerade. Skillnaden var dock inte stor. Även om SEB hade detaljerade instruktioner så var det användare som inte såg dessa och de som såg, hade ofta ändå problem att göra rätt. Gravyt synskadade personer hade klart större problem hos SEB än Swedbank eftersom de många turerna med koder, tryckningar och svarskoder gjorde att hjälpmedel och dosa ofta talade i mun på varandra. Dessutom visade det sig svårt att få den talande dosan att upprepa sig även om testpersonerna försökte göra som det stod i instruktionerna.

Swedbanks främsta problem bestod i att säkerhetsdosorna har olika inloggningsförfarande beroende på vilken modell man har och att en del säkerhetsdosor därmed har en annan lösning vid inloggning än vid verifiering av betalningar och överföringar. Användarna uttryckte att de tyckte detta var rörigt. Dessutom hade användarna svårt att hitta hjälp om inloggning och verifiering, och de som hittade hjälp om inloggning läste ofelbart hjälpen för dosor med det andra sättet att logga in på.



Swedbank erbjuder även ett alternativ med kortläsare och BankID på kort. Lösningen kan vara ett bra komplement för en del användare men inte speciellt välkänd. Det krävs att användaren frågar efter lösningen och då är den förenad med en engångsavgift för själva kortet.



Handelsbanken och Nordea använder likartade säkerhetsdosor och den fungerade något bättre än SEB och Swedbank i testerna, men skillnaden är inte avgörande. Även om förvarandet upplevdes som enklare var det flera testpersoner som hade märkbart svårt att se på displayerna. En anledning till att dessa dosor verkade klara sig bättre var att de har knappar som fungerar som funktionsknappar. På Swedbank och SEB:s säkerhetsdosor dubblar knapparna 1-3 som funktionsknappar och användaren måste veta vilken man ska trycka på när displayen visar den kryptiska texten "Appli".

Ett gemensamt drag för samtliga säkerhetsdosor är att de saknar bakgrundsbelysning i displayen, något som flera användare upplevde som ett problem, inte minst när man sitter hemma på kvällen och betalar räkningar.

På senare år har utvecklingen gått framåt med säkerhetslösningarna och alla de testade bankerna erbjuder nu lösningar som kan hanteras även om du inte ser. För dövblinda användare finns dock ingen riktigt bra lösning idag. Bäst är Skandiabanken eftersom man där åtminstone efter att ha fått hjälp att scanna in säkerhetskoderna kan använda banken utan hjälp under förutsättning att man har en mobiltelefon med hjälpmedel (skärmläsare och punktdisplay).

Sammanfattningsvis finns det svårigheter oavsett vilken metod du väljer och vad du väljer måste avgöras av dina unika förutsättningar.

Bankernas resultat i korthet

Handelsbanken

Den tekniska tillgängligheten på Handelsbankens internetbank håller en förhållandevis låg nivå, det vill säga att flera grupper har större eller mindre problem med den.

De problem som utmärker sig i den tekniska delen är grundkonstruktionen med ramar som är dåligt kodade och onödiga, samt dåligt kodade datatabeller och formulär. Speciellt allvarligt är givetvis dåliga formulär och tabeller i en internetbank där detta är centralt. Även strukturen på sidorna blir väldigt dålig då användandet av rubriker är obefintligt.

Pedagogiskt är det främst logiken kring navigering samt länkarnas namn och utformning som skapar problem. Att flikarna samt delar av menystrukturen öppnar nytt fönster och att det finns många obegripliga länkar gör det förvirrande för många användare.

Den språkliga tillgängligheten är mindre problematisk, men texterna kan bli enklare och ha fler exempel för att öka begripligheten. Det är gott om bilder och de har tydligt samband med det som texterna beskriver, vilket är bra. Vår främsta invändning gäller ordlistan, som har mycket svåra förklaringar på svåra begrepp.

För gravt synskadade användare är det svårt att hitta koden som ska matas in i dosan i inloggningsformuläret och det är svårt att hitta till felmeddelanden (och att uppfatta att de blivit fel). För användare med synnedsättning eller rörelsenedsättning är displayen på säkerhetsdosan otydlig att läsa på.

Nordea

Tekniskt sett är det stora problemet hanteringen av formulär hos Nordea. Dessa är många gånger bristfälligt uppmärkta och det kan i flera fall leda till att användare med hjälpmedel, exempelvis gravt synskadade användare, inte kan få rätt information från sina hjälpmedel och därmed inte använda formuläret. Det finns även andra tekniska brister, men just formuläret är det allvarligaste tekniska tillgänglighetsproblemet i dagsläget.

Pedagogiskt är det främst hanteringen av felmeddelanden och länkar som är de stora problemen. Det finns även här andra avsteg, men tydliga felmeddelanden och länkar är centralt för att användarna ska klara av gränssnittet. Det gäller inte minst för teknikovana användare och användare med kognitiva funktionsnedsättningar.

Språket på webbplatsen är förhållandevis enkelt och rakt på sak. En stor brist är dock hjälptexten/informationen vid inmatning av kontonummer, där det är oerhört svårt att förstå vad som krävs för att kontonumren ska bli korrekt. Dessutom saknas en bra ordlista, som är enkel att hitta och framför allt förklarar de svåra termerna på ett begripligt sätt. Den nuvarande ordlistan är inte till någon större hjälp för läsaren.

Endast drygt 10% av testpersonerna lyckades flytta över pengar till ett angivet konto i en annan bank. Användarna hade också svårt att hitta bra kontaktinformation (det verkar finnas mer sådant utanför internetbanken än i själva internetbanken). För personer med motoriska svårigheter var det stora problemet att sätta i kortet i säkerhetsdosan. Samtliga säkerhetslösningar som erbjuds kräver någon form av kort (utom den förenklade inloggningen som inte ger tillgång till alla funktioner).

SEB

Det finns stora förbättringsbehov både när det gäller den tekniska och pedagogiska tillgängligheten hos SEB. Menyn går inte att hantera med tangentbordet vilket utestänger en del användare med motoriska eller kognitiva funktionsnedsättningar samt samtliga gravt synskadade användare. Bilder av

text används för viktiga saker som flikar på tabeller och kontaktinformation. Detta skapar onödiga svårigheter för användare med läs- och skrivsvårigheter.

Pedagogiskt är det främst formulären som är extremt knepiga. Det går inte att skriva telefonnummer med bindestreck, formulären är visuellt svårt uppbyggda, hjälptexter visas långt ifrån det ställe de berör och det är obegripligt att exempelvis e-postadress är nödvändig vid ansökan om det ”enkla lånet”.

Språket är ofta relativt enkelt, men innehållet är ibland svårt och det ställer krav på förklaringar och pedagogiska exempel. Någon ordlista finns inte. Språket är ibland så vardagligt att det ibland blir för mycket åt talspråkshållet. Därigenom blir det svåräst, med många ord och omständliga meningar.

Många användare har problem med säkerhetslösningen trots mycket detaljerade instruktioner. Gravt synskadade användare kunde inte genomföra testerna eftersom de inte kom vidare från översiktssidan. Flera användare upplevde problem vid överföringar eftersom formuläret inte var tydligt med vad som var obligatoriskt och krävde mycket exakt inmatning av exempelvis kontonummer. Menyn visade sig också vara ett problem. Flera användare klickade men upptäckte inte att de bytte undermenyer, de upplevde det som att länkarna i menyn inte fungerade.

Skandiabanken

På Skandiabanken har vi granskat och testat ett gränssnitt som just nu är under utveckling. Problemen är varierande, men det finns en bra grund både pedagogiskt och tekniskt. Det går att göra det mesta och flertalet underkända punkter beror på undantag eller slarv snarare än genomgående fel.

Exempelvis går det mesta i gränssnittet att hantera både med mus och med tangentbord, men inte prislistan, där går det inte att fälla ut de olika stegen med tangentbordet i dagsläget. Det är också svårt för användare som navigerar med tangentbordet att hitta till knappar för att stänga öppnade lager.

Pedagogiskt handlar det mest av mindre avsteg. Exempelvis ligger knapparna i inloggningen alldeles för långt ifrån själva formuläret vilket gör dem svåra att hitta. En del länkar är också svåra att uppfatta eftersom de bara skiljer sig med färg från vanlig text. Hjälplänkarna kunde också utformas tydligare för uppläsande hjälpmedel. Idag består de bara av texten [\[?\]](#) vilket sällan läses bra, bättre vore: [\[? Hjälp\]](#).

Språkligt håller materialet en relativt bra nivå. Det största problemet gäller användandet av bilder. De bilder som används hjälper inte användaren att tillgodogöra sig informationen i tillräckligt hög grad.

Det erbjuds inte så många inloggningsoptioner vilket kan vara ett problem även om det inloggningssätt som erbjuds här är förhållandevis enkelt. Den största svårigheten ligger i användningen av BankID. Lösenordet är långt och kräver både bokstäver och siffror. Risken är att användarna skriver ner sitt lösenord och sparar tillsammans med engångskoderna på datorn.

Swedbank

Swedbanks internetbank håller en förhållandevis hög tillgänglighetsnivå.

Det finns vissa brister inom alla tre områdena teknik, pedagogik och språk men grunden är bra. De största problemen idag rör hanteringen av hjälp, länkar och menyer. Menyn går exempelvis att hantera både med mus och tangentbord men för användare som navigerar med tangentbordet blir det något omständligare eftersom dessa måste gå via en mellansida för att komma till undermenyn.

Det stora problemområdet idag är hjälp-funktionen. Den har klara brister när det gäller teknik, pedagogik och språk. Hela funktionen skulle behöva ses över och kopplingen mellan funktionerna i internetbanken och motsvarande hjälpavsnitt måste göras tydlig. Dessutom borde hjälpen kompletteras med bilder och filmer för att hjälpa användare som har problem. I många situationer fungerar en kombination av text och tydliga illustrationer eller bra instruktionsfilmer bättre än enbart text för flertalet användare.

När det gäller säkerhetslösningarna erbjuds flera olika lösningar till användaren. De vanligaste alternativen är att användaren har en säkerhetsdosa med eller utan tal. Denna lösning har i användartesterna visat sig vara besvärlig, främst eftersom verifiering fungerar på olika sätt och användaren inte på något enkelt sätt kan se vad denne förväntas göra. För en användare som lärt sig hur säkerhetsdosan ska användas i de olika stegen (inloggning, verifiering, signering osv.) minskar givetvis problemen, men för ovana användare är detta besvärligt och för en del användare med kognitiva funktionsnedsättningar kan det vara ett problem som ständigt återkommer.

Användarnas olika förutsättningar och behov

Alla människor är olika. Vi har olika bakgrund, egenskaper och behov. Olikheterna beror dels på våra fysiska förutsättningar och dels på situationen. Detta ställer stora krav på utformningen av olika typer av gränssnitt, exempelvis bankomater, biljettautomater och webbaserade gränssnitt. Sitter du vid din vanliga dator har du förhoppningsvis ställt in denna så att du har goda möjligheter att se, läsa och ta till dig informationen. Är du ute och reser och surfar med din mobiltelefon har du helt andra förutsättningar. Många gånger blir det stora problem att se och förstå gränssnittets uppbyggnad och funktion. Genom att bygga tillgängliga webbplatser fungerar de bättre i alla situationer du kan hamna i.

Det finns en rad olika situationer och förutsättningar som en användare kan ha eller hamna i som påverkar förmågan att ta del av gränssnittet. Här är bara några av alla dessa.

Användare med problem att styra datorn

En användare kan ha problem med att styra datorn. Problemet kan bero på ett funktionshinder, exempelvis reumatism, men det kan också bero på utrustningen. Få mobiltelefoner på marknaden ger användaren möjlighet att "klicka". I stället använder man ett sorts tangentbordsliknande navigeringssätt, där man tar sig från länk till länk med tryck på en speciell knapp. Samma knapp finns på ditt vanliga tangentbord och heter där tabb. Webbplatsen ska gå att styra oberoende av om du har en mus att klicka med eller ett tangentbord att navigera med. Det kallas för "Input Device Independence".

Det finns en rad olika styrhjälpmedel till datorn. Exempelvis talstyrning, huvudstyrda möss och fotnavigering. Fungerar gränssnittet "Input Device Independent" så fungerar det även för dessa hjälpmedel.

Många användare har problem med precisionen. Därför är det viktigt att det inte krävs onödigt stor precision för att klicka rätt i gränssnittet. Problemen kan bero på darrhänthet eller att du sitter på ett skumpande tåg. Till denna kategori hör också en stor grupp med personer som har arbetsskador, exempelvis personer med förslitningsskador, belastningsskador eller andra typer av arbetsrelaterade skador.

Användare med problem att tolka och förstå

För att besökaren ska kunna använda gränssnittet krävs att han eller hon förstår vad man ska göra i webbtjänsten. En ovan användare har ofta stora problem med detta eftersom denne kanske inte har sett samma typ av tjänster/lösningar tidigare. Det kan vara svårt att navigera, man glömmer kanske scrollister och har svårt att förstå hierarkier på nätet. Därför är det viktigt att gränssnittet fungerar konsekvent och att länkar och menyer är bra utformade.

Sitter du vid skärmen på en bärbar dator i en mycket ljus miljö är det ofta svårt att uppfatta olika färgskiftningar. Därför är det viktigt att informationen inte är färgkodad så att du måste uppfatta olika nyansskillnader för att göra rätt. Även personer med kognitiva funktionshinder och personer som befinner sig i stressade miljöer har ett stort behov av enkla, tydliga och pedagogiska gränssnitt.

Användare med problem att läsa och tolka skriftlig information

I Sverige finns det många människor som har svårt att läsa och skriva. Förutom en stor grupp dyslektiker finns det många som har problem med läsförståelsen utan att räknas som dyslektiker, exempelvis invandrare, döva och ovana läsare. Cirka en femtedel av Sveriges befolkning har någon form av läsproblem. För att hjälpa dessa användare krävs en ren, pedagogisk och anpassningsbar visning i gränssnittet, förutom att texterna bör struktureras med det viktigaste först, hållas korta samt skrivas med ett enkelt språk.

Dyslektiker kan använda hjälpmedel som läser upp texten, så kallade skärmläsare. Det finns även hjälpmedel som gör det möjligt att ändra visningen av texten eller underlättar läsningen på annat sätt. Men för att hjälpmedlen ska fungera krävs att webbplatsen är tekniskt tillgänglig.

Användare med problem att se

Många svenskar har någon form av synproblem. De flesta kan korrigera synproblemen med glasögon eller linser, men det finns situationer där det ändå inte fungerar. En tillgänglig webbplats ger besökaren möjlighet att ställa in visningen, exempelvis textstorleken. Det är väsentligt för en person med synproblem.

Även om man har perfekt syn kan det ibland vara svårt att se, till exempel om man använder en mindre enhet, exempelvis mobiltelefon eller PDA, sitter i en dålig ljusmiljö eller är trött och stressad.

Personer med kraftigare synskador räknas som funktionshindrade. Dessa användare har många olika typer av hjälpmedel. Till exempel skärmläsare som förmedlar det som visas på skärmen via en talsyntes och/eller en punktskriftsdisplay vilket gör att användaren kan "lyssna" eller "känna" på webbplatsen. Skärmläsare för synskadade skiljer sig från skärmläsare för dyslektiker. En gravt synskadad behöver få struktur, bilder och grafiska objekt presenterade genom skärmläsaren. För att det ska fungera krävs det att webbplatsen är tekniskt tillgängligt konstruerad.

Hur många berörs?

Det är svårt att exakt säga hur många personer som har problem att använda en webbplats på grund av bristande tillgänglighet.

Följande siffror visar dock att det rör sig om ett mycket stort antal potentiella användare med avvikande förmåga:

Grupp	Antal
Dyslektiker	600 000
Synskadade	175 000
- varav blinda	14 000
Dövblinda	1 200
Rörelsehindrade	600 000
Reumatiker	800 000
Svårt tal- och språkskadade	40 000
Personer med Neuropsykiatriska/neuropsykologiska problem (DAMP/ MBD, MPD, ADHD, autism)	120 000
Personer med begåvningsnedsättning	400 000
- varav utvecklingsstörda	40 000
- - varav gravt utvecklingsstörda	16 000
Hörselskadade	780 000
Döva	14 000
- varav födda döva	10 000

Källa: Hjälpmedelsinstitutet

Värdena är mycket ungefärliga och listan täcker inte heller in alla relevanta grupper, men de är de bästa siffror vi har i dagsläget. Cirka 1,3 miljoner människor i Sverige har någon form av funktionshinder. Och om vi då vill hitta en siffra på hur många som kan tänkas ha problem att använda Internet tillkommer en rad grupper. Exempelvis människor med svenska som andraspråk, äldre användare, teknikovana användare, och de som har koncentrationssvårigheter. Dessutom bör vi räkna in de personer som har problem i olika situationer, exempelvis för att de för tillfället använder en mindre enhet (exempelvis mobiltelefon) eller sitter i en dålig ljus- eller ljudmiljö. Sammantaget är detta en stor och disparat grupp människor som i dag inte utan besvär kan använda Internet. Man kan fråga sig hur en "normalanvändare" egentligen ser ut.

Funka Nu AB

Funka startade som ett projekt inom handikapprörelsen. I dag är Funka marknadsledande inom området tillgänglighet med 80 procent av Sveriges myndigheter som kunder. Sedan år 2000 är vi ett privatägt bolag och vår nära relation till handikapprörelsen innebär en unik kvalitetskontroll.

Funkas arbete sätter normer för utveckling och analys samt utformar krav vad gäller tillgänglighet. Vi finns med i de flesta internationella arbetsgrupper av betydelse och genomför regelbundet egna undersökningar. Funka driver därmed tillgänglighetsfrågan aktivt både i Sverige och EU.

Funkas konsulter har varit med och tagit fram Handikappombudsmannens riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning och Vervas Vägledning för 24-timmarswebben. I Vägledningen har vi inarbetat Funkas metodik i avsnittet om tillgänglighet. Funka har dessutom drivit fram rekommendationer kring snabbkommandon och ikoner.

Funka är EPiServer Solution Partner, Microsoft Partner och Adobe Certified Training Provider. Vi står bakom Funkaportalen, en mötesplats för funktionshinderfrågor.

Bolagsfakta

Styrelsens säte: Stockholm

Styrelsen består av: Jan Friedman (ordförande), Mats Wennberg, Lennart Engelhardt och Johan Jakobsson.

Antal anställda 2010: 17

Omsättning 2009: 12 MSEK

www.funkanu.se