



Tilsyn for universell utforming av IKT

Tilsynsrapport

2/2015

Tilsyn med Storebrand ASA

Innhald

1	Samandrag	1
2	Innleiing	3
3	Om standarden for nettløysingar – retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald – WCAG 2.0	4
4	Aktivitetar under tilsynet	5
5	Kva tilsynet omfatta	6
5.1	Tema for inspeksjonen	6
5.2	Om val av tema	6
6	Delar av nettstaden som vart kontrollert	7
6.1	Om nettstaden.....	7
6.2	Oversyn over enkeltsider.....	7
7	Resultat	8
7.1	Innleiing.....	8
7.2	Avvik.....	9
7.2.1	Avvik 1	9
7.2.2	Avvik 2	10
7.2.3	Avvik 3	12
7.2.4	Avvik 4	14
7.2.5	Avvik 5	16
7.3	Merknader	17
7.3.1	Merknad 1	17
7.3.2	Merknad 2.....	18
8	Regelverk	19
9	Dokumentgrunnlag	20
10	Deltakarar	21
10.1	Frå Storebrand ASA deltok	21
10.2	Frå tilsynet deltok	21
11	Vedlegg til rapporten	22
12	Referanseark for tilsynet	23

1 Samandrag

Rapporten gjer greie for avvika og merknadane som vart avdekt under tilsynet med Storebrand ASA. Tilsynet retta seg mot nettstaden <https://www.storebrand.no/>.

Tilsynet er gjennomført som inspeksjon. Tema for inspeksjonen var koding, navigasjon og tekstalternativ på nettstaden. Dette omfatta

- tekstforklaring til bilete og illustrasjonar
- tastaturnavigasjon
- innhaldsnavigasjon
- kontrast
- koding av ulike typar innhald
- kodesyntaks

Inspeksjonen avdekte **5 avvik** og det vart gitt **2 merknader**.

- **Avvik** inneber at verksemda ikkje oppfyller krav som er gitt i eller i medhald av lov eller forskrift. Verksemda må rette avvika i etterkant, og skal levere ein plan for retting.

Om nødvendig kan tilsynet følgje opp avvik med reaksjonar i form av pålegg om retting og tvangsmulkt.

- **Merknad** inneber at tilsynsorganet finn grunn til å peike på forbettringspotensiale, men at forholdet ikkje er i strid med krav gitt i eller i medhald av lov eller forskrift.

Det er opp til verksemda å vurdere om og korleis dei skal følgje opp merknader. Tilsynet kan ikkje følgje opp merknader med reaksjonar.

Oversikt over resultat

Avvik 1: *Storebrand ASA sikrar ikkje at alle meiningsberande bilete på nettstaden har tilstrekkeleg tekstalternativ.*

Avvik 2: *Storebrand ASA sikrar ikkje i tilstrekkeleg grad at brukaren kan nå og bruke alt innhald og alle funksjonar på nettstaden med tastatur.*

Avvik 3: *Storebrand ASA sikrar ikkje at det er tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.*

Avvik 4: *Storebrand ASA sikrar ikkje at alle overskrifter, tabellar, lister, søkefelt og skjemaelement på nettstaden er koda korrekt.*

Avvik 5: *Storebrand ASA sikrar ikkje at koden har korrekt syntaks.*

Merknad 1: *Storebrand ASA kan på ein betre måte sørge for at tekstalternativ til dekorative bilete ikkje er støy for personer som bruker skjermleser.*

Merknad 2: *Storebrand ASA har forbedringspotensial når det gjeld å sikre gode nok navigasjonsmoglegheiter på nettstaden.*

Vi viser elles til kapittel 7 om resultat som inneheld avvika og merknadane med heimelstilvisning og konkret grunngjeving for kvart enkelt funn.

Stad: Leikanger
Dato: 16.09.2015

Anne-Marie Colban
seniorrådgjevar

Dagfinn Rømen
rådgjevar

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen handskrivne signaturar.

2 Innleiing

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) er tilsynsmyndigheit på området universell utforming av IKT.

Tilsyn for universell utforming av IKT gjennomførte i tidsrommet 16.06.15 – 23.06.15 tilsyn med Storebrand ASA. Tilsynet vart gjort som inspeksjon, og retta seg mot nettstaden <https://www.storebrand.no/>.

Kontaktperson i samband med tilsynet var webredaktør Ola Mørk.

Rettsleg grunnlag for tilsyn er diskriminerings- og tilgjengelegheitsloven (dtl.) § 29 første ledd jf. dtl. § 14 og forskrifta om universell utforming av IKT-løysingar § 5.

Tilsynet er del av den planlagde tilsynsverksemda for 2015.

Inspeksjon inneber at vi hentar inn og går gjennom dokumentasjon frå verksemda, har møter og verifiserer delar av nettstaden opp mot krava til universell utforming.

Rapporten gjer greie for avvik og merknader som vart avdekt innanfor tema for tilsynet, på dei sidene som inngjekk i verifikasjonen.

Kapittel 7 om resultat har omtale av avvik og merknader med heimelstilvisning og konkret grunngeving for kvart enkelt funn.

Rapporten gir ikkje ei fullstendig tilstandsvurdering av Storebrand ASA sitt arbeid med universell utforming av IKT, verken generelt eller innanfor tema for tilsynet.

3 Om standarden for nettløysingar – retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald – WCAG 2.0

Krava til nettløysingar går fram av forskrifta § 4 første ledd, som seier at nettløysingar skal oppfylle Retningslinjer for tilgjengeleg webinnhald (WCAG 2.0) nivå A og AA, med tre unntak.

35 av 61 suksesskriterium er gjort til obligatoriske minimumskrav for nettløysingar som er omfatta av forskrifta. Det er gjort unntak for suksesskriteria 1.2.3, 1.2.4 og 1.2.5, som regulerer lyd og video.

WCAG 2.0 er bygd opp av 4 prinsipp, 12 retningslinjer og 61 testbare suksesskriterium:

- **Prinsippa** beskriv grunnlaget for tilgjengelegheit på overordna nivå. I følgje prinsippa skal nettløysingar vere mogleg å oppfatte, mogleg å betene, forståelege og robuste.
- **Retningslinjene** er overordna mål for tilgjengelegheit i nettløysingar. Retningslinjene er ikkje moglege å teste, men dei set suksesskriteria i ein samanheng.
- **Suksesskriteria** er konkrete, testbare krav til tilgjengelegheit. Suksesskriteria er teknologinøytrale og vi kan følgje dei uavhengig av programmeringsspråk og publiseringsløysing.

I tillegg viser WCAG 2.0 til teknikkar med døme på korleis vi kan oppfylle suksesskriteria.

Ved å følgje WCAG 2.0 blir nettløysingar tilgjengelege for fleire personar med nedsett funksjonsevne. WCAG tek omsyn til at brukarane av nettløysingar har ulike føresetnadar, og dekker følgjande:

- Syn
- Kognisjon
- Lese- og skrivevanskar
- Norsk som andrespråk
- Motorikk
- Høyrsel
- Epilepsi

Nettløysingar som følgjer krava vil vera meir brukarvennlege for alle.

4 Aktivitetar under tilsynet

Tilsynet med Storebrand ASA omfatta følgjande aktivitetar:

Tilsynsvarsel

Tilsynsvarselet vart sendt 28.04.2015.

Dokumentasjon

Vi fekk tilsendt dokumentasjon 01.06.2015. Det er gitt eit oversyn over dokumentasjonen i kapittel 9 om dokumentgrunnlag.

Formøte

Formøte med opning av tilsynet vart gjennomført hjå Storebrand ASA 16.06.2015.

Formøte er del av inspeksjonen fordi lovreguleringa av området er ny, samtidig som undersøkingar viser at det er låg kjennskap til regelverket, krava til nettløysingar (WCAG 2.0) og tilsynet som myndigheitsorgan.

Verifikasjon og vurdering

Verifikasjon og vurdering av nettstaden opp mot krava vart gjort i veke 25 og 26.

For å gjennomføre verifikasjon, har tilsynet utvikla eit indikatorsett, i tillegg til prosedyrar for gjennomføring av test, registrering og dokumentasjon av testresultat. Indikatorsettet operasjonaliserer suksesskriteria i WCAG 2.0 som er minimumskrav i regelverket.

Verifikasjonsaktiviteten under tilsynet er omtalt nærare i kapittel 7 om resultat.

Sluttmøte

Sluttmøte med presentasjon av resultatata frå inspeksjonen vart gjennomført hjå Storebrand ASA 23.06.2015.

Førebels rapport

Førebels rapport vart sendt 09.07.2015. Tilsynet fekk tilbakemeldingar på førebels rapport den 25.08.2015.

5 Kva tilsynet omfattar

5.1 Tema for inspeksjonen

Føremålet med inspeksjonen er å kontrollera om Storebrand ASA etterlever lov- og forskriftskrav om universell utforming av IKT-løysingar, innanfor det tema tilsynet omfattar.

Tema for inspeksjonen var koding, navigasjon og tekstalternativ på nettstaden. Dette omfattar

- tekstforklaring til bilete og illustrasjonar
- tastaturnavigasjon
- innhaldsnavigasjon
- kontrast
- koding av ulike typar innhald
- kodesyntaks

5.2 Om val av tema

Tema er valt fordi resultatata etter statusmålinga av nettstadar, og andre informasjonskjelder, viser at dette er område der verksemdene ofte ikkje oppfyller regelverket.

6 Delar av nettstaden som vart kontrollert

6.1 Om nettstaden

Storebrand ASA lanserte ei fornying av nettstaden i 2015, med ny menystruktur og design. Endringane gjeld førebels nettsidene under fanen privat.

6.2 Oversyn over enkeltsider

- Side 1 – Startside:
<https://www.storebrand.no/>
- Side 2 – Bank og lån:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/>
- Side 3 – Boliglån:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/boliglan>
- Side 4, 5, og 6 – Få et uforpliktende tilbud om lån – side 1:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/boliglan/banklan-skjema>
- Side 7 – Dagens lånerenter og priser:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/dagens-lanenter>
- Side 8 – Lånekalkulator:
<https://www2.storebrand.no/sjekkpris/#lanekalkulator/15d315fa-6db9-4171-8a3b-f442562548b6>
- Side 9 – Informasjonsside om nettbank:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/nettbank>
- Side 10 – Hjelp til å logge inn i nettbanken:
<https://www.storebrand.no/privat/bank-og-lan/nettbank/logg-inn>
- Side 11 – Forsikring:
<https://www.storebrand.no/privat/forsikring>
- Side 12 – Bilforsikring:
<https://www.storebrand.no/privat/forsikring/bilforsikring>
- Side 13 – Pensjon:
<https://www.storebrand.no/privat/pensjon>
- Side 14 – Snart pensjonist:
<https://www.storebrand.no/privat/pensjon/snart-pensjonist>
- Side 15 – Dette bør du vite om pensjon:
<https://www.storebrand.no/privat/pensjon/dette-bor-du-vite>

7 Resultat

7.1 Innleiing

Resultata byggjer på informasjon frå verifikasjonsfasen av tilsynet. Verifikasjonane er gjort ved testing av nettstaden. Testinga er gjennomført i Internet Explorer versjon 11.

Resultata frå testinga er dokumentert med skjermbilete og skriftleg grunngjeving. Skjermbileta er med som vedlegg til rapporten, jf. vedlegg 1. Avvik og merknadar inneber følgande:

- **Avvik** inneber at verksemda ikkje oppfyller krav som er gitt i eller i medhald av lov eller forskrift. Verksemda må rette avvika i etterkant, og skal levere ein plan for retting.

Om nødvendig kan tilsynet følgje opp avvik med reaksjonar i form av pålegg om retting og tvangsmulkt.

- **Merknad** inneber at tilsynsorganet finn grunn til å peike på forbettringspotensiale, men at forholdet ikkje er i strid med krav gitt i eller i medhald av lov eller forskrift.

Det er opp til verksemda å vurdere om og korleis dei skal følgje opp merknader. Tilsynet kan ikkje følgje opp merknader med reaksjonar.

7.2 Avvik

7.2.1 Avvik 1

Storebrand ASA sikrar ikkje at alle meiningsberande bilete på nettstaden har tilstrekkeleg tekstalternativ.

Avvik frå følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.1.1.

Suksesskriterium i WCAG:

1.1.1 Ikke-tekstlig innhold:

Alt ikke-tekstlig innhold som presenteres for brukeren, har et tekstalternativ som har samme formål.

Avvik 1 byggjer på:

- a) Alle sider unnateke side 8 - Storebrand-logoen i toppteksten er lenka, men den har ikkje eit alt-attributt som omtalar lenkemålet.
- b) Side 2, 3, 9, 11 og 12 – Det er eit gjennomgåande problem at alt-tekstene beskriver innhaldet i bileta og ikkje lenkemålet. Døme; Side 2 - bileta av mann med flippover og kort med hengelås er begge lenka. Side 11 - Bileta av mobiltelefon, utropstegn og kunderådgjevar.
- c) Side 12 – Bilforsikring. Hakene i tabellen er koda i stilarket. Dei har ikkje alt-tekst eller title som gir informasjon om kva type bilete det er, eller kva informasjon dei formidlar. For blinde som bruker skjermleser vil dette bli lest opp som en tabell utan innhald.

Kommentar:

Lenka bilete er ein måte å navigera på nettstaden. Den alternative teksten til eit lenka bilete skal derfor ha informasjon om lenkemålet/kor brukaren kjem ved å bruka lenka.

Meiningsberande bilete, som ikkje er lenka, skal ha ein alternativ tekst som skildrar motivet i biletet.

Alle bilete skal ha kode/attributt for alternativ tekst. Tom alternativ tekst vil seie at attributtet er koda på forma alt= "". Dette er pålagt dersom biletet er rein dekorasjon.

7.2.2 Avvik 2

Storebrand ASA sikrar ikkje i tilstrekkeleg grad at brukaren kan nå og bruke alt innhald og alle funksjonar på nettstaden med tastatur.

Avvik frå følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsningar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 2.1.1, 2.4.1 og 2.4.7.

Suksesskriterium i WCAG:

2.1.1 Tastatur:

All funksjonalitet i innholdet kan betjenes via et tastaturgrensesnitt uten at det er behov for tidsberegning av de enkelte tastetrykkene, unntatt hvis den underliggende funksjonen krever inndata som er avhengige av rekkefølgen på brukerens bevegelser, og ikke bare av sluttpunktene.

Merknad 1: Dette unntaket gjelder den underliggende funksjonen, ikke inndatateknikken. Hvis teksten for eksempel skrives inn med håndskrift, krever inndatateknikken (håndskrift) inndata i en bestemt rekkefølge, men den underliggende funksjonen (tekstlige inndata) gjør det ikke.

Merknad 2: Dette er ikke et forbud mot og bør ikke hindre bruk av mus eller andre inndatametoder i tillegg til tastatur

2.4.1 Hoppe over blokker:

Det finnes en mekanisme for å omgå blokker med innhold som gjentas på flere websider.

2.4.7 Synlig fokus:

Tastaturbetjente brukergrensesnitt har en betjeningsmodus der fokusindikatoren for tastaturet er synlig.

Avvik 2 byggjer på:

Innhald brukaren ikkje kan nå med tastatur:

- a) Side 2 - Det er ikkje mogleg å navigera til knappane/lenkene i dei store grå boksene «Velg det lånet som passer for deg» og «Sperre kort» nede på sida.
- b) Side 3 - Det er ikkje mogleg å navigera til knappane/lenkene i dei store grå boksene «Velg det lånet som passer for deg» og «Lånekalkulator».
- c) Side 9 - Det er ikkje mogleg å navigera til knappen/lenka i den store grå boksen «Mobilbank» nede på sida.
- d) Side 11 og 12 - Det er ikkje mogleg å navigera til knappane/lenkene i den kvite boksen «Meld skade», eller dei store grå boksene «Bestill grønt kort», flytte forsikring og sjekk om fordeler.
- e) Side 7 og 15 - Det er ikkje mogleg å navigera til sideoversikten/menyen «Gå vidare til» med tastaturet. Det er

ikkje mogleg å opne denne menyen med tastaturet, men det går å navigere i lenkene i menyen når den er opna med mus.

- f) Side 10 - Det er ikkje mogleg å navigera til sideoversikten/menyen «Gå direkte til» med tastaturet. Menyen kan ikkje opnast med tastaturet, men det går å navigere i lenkene i menyen når den er opna med mus.
- g) Side 8 – Det er ikkje mogleg å navigere til hjelpefunksjonane (ikonane for spørsmålsteikn) med tastaturet.

Innhald utan eller med svak fokusmarkering:

- h) Side 3, det er ikkje synleg fokusmarkering på grønne knappar.
- i) Side 12, det er ikkje synleg fokusmarkering på knappen Sjekk pris og kjøp.
- j) Side 8, det er ikkje synleg fokusmarkering på knappane for å velje talet på lånetakarar i skjemaet.

Snarvegløne:

- k) Topptekst (alle sider unntatt 8). Det er ikkje snarvegløne for å hoppe over menyen og direkte til hovudinnhaldet.

Kommentar:

Det skal vere mogleg å navigere til alt innhald med tastaturet. Fokusmarkering er nødvendig for at brukarar som navigerer med tastatur skal vite kvar dei er på nettstaden til ei kvar tid. Det skal også vere ei lenke som gjer det mogleg å hoppe frå starten av sida direkte til hovudinnhaldet.

7.2.3 Avvik 3

Storebrand ASA sikrar ikkje at det er tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

Avvik frå følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsningar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.4.3

Suksesskriterium i WCAG:

1.4.3 Kontrast (minimum):

Den visuelle presentasjonen av tekst og bilder av tekst har et kontrastforhold på minst 4.5:1, unntatt i følgende tilfeller:

Stor tekst: Stor skriftstørrelse og bilder av stor skriftstørrelse har et kontrastforhold på minst 3:1.

Uvesentlig: Tekst eller bilder av tekst som utgjør en del av en inaktiv brukergrensesnittkomponent, som er ren dekorasjon, som ikke er synlig(e) for noen, eller som utgjør en del av et bilde som inneholder annet vesentlig visuelt innhold, er ikke underlagt kontrastkrav.

Logoer: Tekst som utgjør en del av en logo eller et varemerkenavn, er ikke underlagt kontrastkrav

Avvik 3 byggjer på:

- a) Side 1, 4, 5 og 6 - Ledeteksten i skjemafeltet har kontrast på 2,8:1. Side 1: 1 felt, Side 4: 2 felt, side 5: 2 felt, side 6: 5 felt.
- b) Side 2-6 og 12 - Tekst på grønne knappar for å logge inn eller utføra ein handling har kontrast på 3:1. Teksten er liten tekst, fordi den er 16 px fet.
- c) Side 4-6 - Stien/stega er lenka og klikkbare med kontrast på 1,6:1. Dersom stega ikkje hadde vore klikkbare, inaktive lenker, ville dei vore unnateke kontrastkravet.
- d) Side 4-6 - Talet i sti/statusindikatoren på det aktive steget har kontrast på 3:1. Teksten er liten tekst, fordi den er 16px fet.
- e) Side 8 – Det er 8 førekomstar av spørsmålsteikn-ikon der brukaren kan klikke for å få hjelp. Spørsmålsteikn er rekna som tekst. Kontrasten er på 1,4:1.
- f) Side 8 - Lenka «Flytt lånet til Storebrand» har kontrast på 3,3:1. Teksten er liten tekst fordi den er 16 px
- g) Side 8 – Fem førekomstar av kvit tekst i blå boksar med kontrast på 4,1:1. Det er liten tekst fordi den er 15 px.
- h) Side 8 - Under overskrifta «Du kan låne» er det fire førekomstar av liten tekst med kontrast på mellom 3:1 og 3,5:1.
- i) Side 8 - Ledeteksten (placeholderen) i skjemafeltet «Fyll inn fødselsnummer» har kontrast på 2,8:1.

-
- j) Side 8 – Prosentteiknet i den grønne stjerna har kontrast på 3,5:1-
Prosentteiknet er rekna som liten tekst.

Kommentar:

Stor tekst er skrift som er minst 24 pikslar høg, eller feit skrift som er minst 19 pikslar høg. Alt anna er liten tekst. Minstekravet til kontrast mellom bakgrunnen og liten tekst er 4,5:1.

7.2.4 Avvik 4

Storebrand ASA sikrar ikkje at alle overskrifter, tabellar, lister, søkefelt og skjemaelement på nettstaden er koda korrekt.

Avvik frå følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsningar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.3.1.

Suksesskriterium i WCAG:

1.3.1 Informasjon og relasjonar:

Informasjon, struktur og relasjonar som formidles via presentasjonen, kan bestemmes programmeringsmessig eller gjerer tilgjengelig(e) som tekst.

Avvik 4 byggjer på:

Overskrifter:

- a) Side 4 - Det aktive punktet i stien for dei ulike stega i søknadsprosessen er koda som overskrift, men er ikkje ein visuell overskrift.
- b) Side 6 - Nede i skjemaet kan brukaren laste opp vedlegg. Overskrifta «Last opp (valfritt)» er koda som label, og ikkje som overskrift. Dersom overskrifta hadde vore koda korrekt ville det også gitt betre samanheng med overskriftene til høgre, som forklarar kvifor brukaren bør laste opp vedlegg.
- c) Side 7 - 13 førekomstar av tomme overskrifter på nivå 4.
- d) Side 9 - Tom overskrift på nivå 3 rett over visuell overskrift «Finn fram i nettbank». Visuell overskrift er ikkje koda som overskrift.
- e) Side 10 - Seks førekomstar av tomme overskrifter.
- f) Side 12 - Tom overskrift på nivå 3 over tabellen på sida.
- g) Side 4, 7, 9, 10 og 15 - I overskriftshierarkiet hopper overskriftene frå nivå 1 ned til nivå 3, utan å ha nivå 2 i mellom.

Tabell:

- h) Side 7 - Tabellane er koda med table og th, men når tabellane vert lest opp av skjermleser, vil brukaren ikkje få samanheng i innhaldet fordi det er meir innhald i tabellen enn overskriftene tilseier.
- i) Side 12 - Den første kolonneoverskrifta i tabellen er tom.

Lister:

- j) Side 2 - Listene under overskriftene «Lån til bustad», «Banksparing» og «Kort og konto» midt på sida er ikkje koda som lister, men som div.
- k) Side 11, 12, 13 - Same type feil som på side 2, men menyene er ulike.

-
- l) Side 15 - Den nummererte lista under overskrifta «Pensjon på 1-2-3» er ikkje koda som liste, men som avsnitt (p).

Søkefelt:

- m) Alle sider unnateke side 8 - Søkefeltet i topp teksten er ikkje kopla saman med ledeteksten, og det har ikkje et type-attributt eller et title-attributt som seier at det handlar om søk. Søkeknappen er koda som span, og ikkje korrekt som knapp eller input.

Skjemaelement:

- n) Alle sider unnateke side 8 - I meny punkt Innlogging, er det eit skjema for å skrive inn fødselsnummer. Skjemaelementet er ikkje korrekt kopla til ledeteksten.
- o) Side 1 - Nede på sida ligg eit skjemafelt for å skrive inn fødselsnummer. Skjemaelementet har ein «id» (nationalIdentityNumberField), og ledeteksten har ein «for» (nationalIdentityNumber), men desse to er ikkje identiske og ledeteksten er derfor ikkje kopla saman med skjemaelementet.
- p) Side 8 - Nedtrekkslistane «Antall barn under 18 år» og «Antall barn i barnehage eller SFO/AKS», samt skjemafelta for å skrive inn samla årsinntekt før skatt og samla eksisterande lån er ikkje kopla saman med ein ledetekst, og dei manglar title-attributt. Ledeteksten er koda som span.
- q) Side 8 - Skjemafeltet for å skrive inn fødselsnummer er ikkje kopla saman med ein ledetekst og manglar title-attributt. Ledeteksten er ein placeholder, men denne forsvinn når brukaren klikkar i feltet.

Kommentar:

WCAG krev samsvar mellom den visuelle presentasjonen av innhaldet på nettstaden og kodinga av det same innhaldet. Grunnen er at alle brukarar skal ha tilgang til lik informasjon.

7.2.5 Avvik 5

Storebrand ASA sikrar ikkje at koden har korrekt syntaks.

Avvik frå følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 4.1.1.

Suksesskriterium i WCAG:

4.1.1 Parsing (oppdeling):

I innhold som implementeres ved hjelp av oppmerkingsspråk, har elementene fullstendige start- og sluttkoder, elementene er nøstet i henhold til spesifikasjonene, elementene inneholder ikke dupliserte attributter, og eventuelle ID-er er unike. Unntaket er hvis spesifikasjonene tillater disse funksjonene.

Merknad: Start- og sluttmarkører som mangler et nødvendig tegn, for eksempel avsluttende hakeparentes, eller som har feil angivelse av anførselstegn for attributtverdier, er ikke fullstendige.

Avvik 5 byggjer på:

Førekomstar av syntaksfeil på dei ulike sidene vi har testa:

Side	Feil nøsting av element (element not allowed)	Element som ikkje er avslutta korrekt (unclosed element)	Fleire element har same id verdi (duplicate ID)	Sum per side
1		6		6
2	6		4	10
3	5		4	9
4	5		7	12
5	5		7	12
6	5		7	12
7	4		4	8
8				0
9	1	8		9
10	4	14	4	22
11		4		4
12	5		4	9
13		9		9
14	4	13	4	21
15	4		4	8
Sum	48	54	49	151

Kommentar:

Korrekt kode er viktig for å sikra at alle brukaragentar som til dømes nettlesarar og hjelpemiddel presenterer innhald på nettsida på rett måte for brukaren.

7.3 Merknader

7.3.1 Merknad 1

Storebrand ASA kan på ein betre måte sørge for at tekstalternativ til dekorative bilete ikkje er støy for personer som bruker skjermleser.

Merknad til følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsningar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.1.1.

Suksesskriterium i WCAG:

1.1.1 Ikke-tekstlig innhold:

Alt ikke-tekstlig innhold som presenteres for brukeren, har et tekstalternativ som har samme formål med unntak av situasjonene som er beskrevet nedenfor.

...

***Dekorasjon, formatering, usynlig:** Hvis det ikke-tekstlige innholdet er ren dekorasjon, hvis det utelukkende brukes til visuell formatering, eller hvis det ikke presenteres for brukerne, skal det implementeres på en slik måte at det kan ignoreres av kompenserende teknologi.*

Merknad 1 byggjer på:

På dei sidene me har testa, er det eit gjennomgåande funn at bileta som ikkje er lenka har lang og upresis alt-tekst.

I mange av tilfella er bileta dekorative, og skulle derfor hatt tom alt-tekst.

Kommentar: Lange, upresise og unødvendige alt-tekster til dekorative bilete vil være støy for brukarar som bruker skjermleser. Storebrand bør gjennomgå og vurdere kva bilete som er dekorative, og difor skal ha tom alternativ tekst.

7.3.2 Merknad 2

Storebrand ASA har forbedringspotensial når det gjeld å sikre gode nok navigasjonsmoglegheiter på nettstaden.

Merknad til følgjande krav: dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsningar § 4 første ledd jf. WCAG suksesskriterium 1.4.1, 1.4.4, 3.3.2 og 2.4.5.

Suksesskriterium i WCAG:

1.4.1 Bruk av farge:

Farge blir ikke benyttet som det eneste visuelle virkemiddelet for å formidle informasjon, angi en handling, be om respons eller skille ut et visuelt element.

1.4.4 Endring av tekststørrelse:

Med unntak av teksting og bilder av tekst, kan tekst forstørres opp til 200 % uten bruk av kompensierende teknologi og uten at innhold eller funksjonalitet går tapt.

2.4.5 Fleire måter:

Det finnes mer enn én måte å finne frem til en webside på innenfor et sett av websider. Unntaket er hvis websiden utgjør resultatet av, eller et trinn i, en prosess.

3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner:

Det vises ledetekster eller instruksjoner når innholdet krever inndata fra brukeren.

Merknad 2 byggjer på:

- a) Side 4-6 – Nokre av stega i stien er tilsynelatande inaktive lenker, men er likevel fungerande lenker. Stega som ligger framfor steget man er på, er tydeleg markert som lenke med understreking. Her hadde det vore best om stega man ikkje skal kunne navigere til, ikkje hadde vore klikkbare. Dette påverkar også krava til kontrast.
- b) Side 8 – Berre dei første to punkta i menyen er synleg i zooma visning. Resten av menyen forsvinner. Det er heller ikkje tilgang til lenkene til informasjon om personopplysningar eller «Slik jobber vi med bærekraft».
- c) Alle sider unnateke side 8 - Søkefeltet i topp tekst (header) manglar ein synleg ledetekst som med tekst seier at det handlar om søk. Det finnes berre eit skjemafelt og et forstøringsglasikon.
- d) Side 8 - Det er berre mogleg å navigera på sida gjennom menyen.

8 Regelverk

- Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger.
- Standarden for nettløsninger: Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG 2.0)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)

9 Dokumentgrunnlag

Aktuell dokumentasjon blei etterspurt i tilsynsvarselet. Verksemda treng ikkje å utarbeida ny dokumentasjon for tilsynet. Storebrand ASA sendte inn følgjande dokumentasjon:

- Organisasjonskart Digitale kanaler
- Organisasjonskart Digital and Mobile
- Oversikt over ansatte som jobber med nettstedet
- Ansvar og oppgavedeling Digital kundefront
- Kundeområde Norge program 2015 – rolledefinisjoner
- Digital and Mobile Mandate
- Brukerhåndbok universell utforming
- Instruks universell utforming
- Webmanual storebrand.no
- Presentasjon universell utforming
- Web – krav til universell utforming storebrand.no
- Web – sjekklister universell utforming storebrand.no
- Validering fargekontrast storebrand.no
- Eksempel kontrast storebrand.no
- Eksempel stillingsannonse – Digital designer
- Eksempel stillingsannonse – Fagansvarlig designer
- Mal storebrand.no

10 Deltakarar

10.1 Frå Storebrand ASA deltok

Namn	Stilling	Formøte	Sluttmøte
Wenche Martinussen	Leder Storebrand Direkte	x	x
Eivind Beck	Leder Digitale and Mobile	x	x
Ola Mørk	Webredaktør	x	x
Veronica Bakke	Webredaktør	x	x
Bjørn Christian Tørrissen	Utviklar	x	x
Anders Losvik	Utviklar	x	x
Kimia Dayvary	Grafisk designer	x	x
Eivind Bagås	Compliance	x	x
Tanja Charlotte Øistad	Compliance	x	x
Trine Solum	Testar		x
Liv Elin Høy	Ansvarlig brukargrensesnitt	x	

10.2 Frå tilsynet deltok

Førstekonsulent Linn Steen-Hansen

Rådgjevar Dagfinn Rømen

Seniorrådgjevar Anne-Marie Colban (inspeksjonsleiar)

11 Vedlegg til rapporten

Vedlegg 1: Test og avviksdokumentasjon jf. resultatene i kapittel 7 – skjermbilete som viser avvik/merknader (eige vedlegg).

Vedlegg 2: Oversyn over suksesskriterium som er kontrollert under tilsynet (eige vedlegg).

12 Referanseark for tilsynet

Verksemd:	Storebrand ASA
Saksnummer	15/00400
Tema:	Koding, navigasjon og tekstalternativ.
Funn:	5 avvik 2 merknader
Rapportnummer:	2/2015
Inspeksjonsleiar:	Anne-Marie Colban
Dato endeleg tilsynsrapport:	16.09.2015
	DIFI Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no



uu.difi.no