



Tilsyn for universell utforming av IKT

Tilsynsrapport

2016:1

NSB AS

Innhald

1	Samandrag	1
1.1	Kva er avvik og merknad?	1
1.2	Oversikt over resultat	1
2	Innleiing	3
3	Tema for inspeksjonen	4
4	Nettstaden	5
4.1	Om nettstaden.....	5
4.2	Om verifikasjonen.....	5
4.3	Enkeltsider som vart testa	6
5	Resultat	7
5.1	Innleiing.....	7
5.2	Avvik.....	8
	Avvik 1	8
	Avvik 2	12
	Avvik 3	14
	Avvik 4	16
6	Regelverk	18
7	Standarden for nettløysingar	19
8	Aktivitet under tilsynet	20
9	Dokumentgrunnlag	21
10	Deltakarar	22
10.1	Frå NSB AS deltok	22
10.2	Frå tilsynet deltok	22

1 Samandrag

Rapporten gjer greie for avvika som vart avdekt under tilsynet med NSB AS. Tilsynet retta seg mot nettstaden <https://www.nsb.no/>.

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

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

Inspeksjonen avdekte 4 avvik. Det blei ikkje gitt merknader.

1.1 Kva er avvik og merknad?

- 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.

1.2 Oversikt over resultat

Avvik 1: NSB AS sikrar ikkje alltid tilstrekkelege navigasjonsmoglegheiter på nettstaden.

Avvik 2: NSB AS sikrar ikkje alltid korrekt koding av skjemaelement, overskrifter, lister, søkefelt og tabellar på nettstaden.

Avvik 3: NSB AS sikrar ikkje alltid tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

Avvik 4: NSB AS sikrar ikkje alltid tilstrekkeleg alternativ tekst til bilete på nettstaden.

Resultata med grunngjeving og konkret heimestilvising er gitt i kapittel 5.

Stad: Leikanger
Dato: 11.03.2016

Siv Bianca Kjosås
rådgjevar

Dagfinn Rømen
rådgjevar

2 Innleiing

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) er tilsynsmyndigheit på området universell utforming av IKT. Rettsleg grunnlag for tilsyn er diskriminerings- og tilgjengelegheitslova (dtl.) § 29 første ledd jf. dtl. § 14 og forskrifta om universell utforming av IKT-løysingar § 5.

Vi gjennomførte i tidsrommet 14.12.2015 – 02.02.2016 tilsyn med NSB AS. Tilsynet vart gjort som inspeksjon, og retta seg mot nettstaden <https://www.nsb.no/>.

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 av IKT.

Denne rapporten gjer greie for avvika som vart avdekt innanfor tema for tilsynet, på dei sidene som inngjekk i verifikasjonen. Resultata med grunngjeving og konkret heimelstilvising er gitt i kapittel 5.

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

3 Tema for inspeksjonen

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

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

Føremålet er å kontrollera om NSB AS etterlever lov- og forskriftskrav om universell utforming av IKT, innanfor tema for tilsynet.

4 Nettstaden

4.1 Om nettstaden

Kontaktperson under tilsynet var digitalsjef Truls Erik Nielsen.

Nettstaden er eigenutvikla og eigd av NSB AS. Vidareutvikling skjer gjennom interne produkteigarar, som sender bestillingar til leverandørar på design og programmering.

Digitalavdelinga har redaktørrolla for nettstaden og publiserer mesteparten av innhaldet. I tillegg har denne avdelinga ansvaret for bestilling av vidareutvikling og nye funksjonar.

Ei rekkje andre avdelingar og personar har avgrensa publiseringsrett på sine område. Dei som publiserer får opplæring i bruk av publiseringsløysinga, og under dette krav til universell utforming.

Persontog IT har system- og forvaltningsansvaret for nettstaden.

NSB AS opplyser at nettstaden blir vidareutvikla med høg endringstakt. Målet er at alle endringar gjort etter reglane tok til å gjelde, skal oppfylle relevante WCAG-krav på nivå A og AA. Dei har ikkje planlagt systematisk revisjon av sider og komponentar som er lansert før 1. juli 2014.

Større endringar blir brukartesta i testlaboratorium. I tillegg brukar dei automatisk testverktøy frå Siteimprove til å halda oversikt over status og tal feil knytt til universell utforming av nettstaden.

NSB brukar både intern og ekstern kompetanse om universell utforming av IKT i arbeidet med nettstaden, og tilsette i digitalavdelinga deltek på arrangement for å halde seg fagleg oppdatert.

4.2 Om verifikasjonen

Verifikasjonane er gjort ved testing av 18 enkeltsider på nettstaden. Testinga er gjennomført i Internet Explorer versjon 11.

Kontrast er kontrollert med verktøyet Colour Contrast Analyser, versjon 2.2a.

Syntaks i HTML-koden er sjekka med kodevalidatoren til W3C. I dette tilsynet fekk vi ikkje gyldige resultat for syntaks i HTML-koden. I følgje kodevalidatoren til W3C gjer ei kritisk feil at validering av nettstaden ikkje kan gjennomførast.

Utover dette er nettstaden kontrollert med manuelle metodar.

4.3 Enkeltsider som vart testa

Sidene som ikkje er lenkja i lista under er avhengig av søk, eller er sider som krev at brukaren loggar inn. Desse sidene har ein URL som er unik for kvart søk eller brukar.

1. [Forsiden på norsk](#)
2. [Kjøp billett – Velg togavgang \(strekningen Oslo-Drammen\)](#)
3. Kjøp billett – Velg plass og tjenester
4. Kjøp billett – Logg inn
5. [Kjøp billett – Detaljer](#)
6. Kjøp billett – Kvittering
7. Kjøp billett – Last ned billetten selv
8. [Rutetider](#)
9. [Er toget i rute?](#)
10. Er toget i rute? – Strekningen Oslo-Drammen
11. [Min side på nsb.no – Endre profil](#)
12. [Min side på nsb.no - Tilbakemelding og refusjon](#)
13. [Rutetabeller i PDF](#)
14. [NSB App](#)
15. [Les om våre billetter og hvilken som passer for deg](#)
16. [Slik kjøper du togbillett](#)
17. [Er du smart, kjøper du billett på forhånd](#)
18. [Tilgjengelighet](#)

5 Resultat

5.1 Innleiing

Resultata byggjer på informasjon frå testinga (verifikasjonen) gjort under tilsynet. Resultata er dokumentert med skjermbilete og skriftleg grunngjeving. Skjermbileta er med i vedlegg til rapporten.

- 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.

5.2 Avvik

Avvik 1

NSB AS sikrer ikke alltid tilstrekkelige navigasjonsmuligheter på nettstaden.

Avvik fra følgende krav dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4 første ledd jf. suksesskriterium 1.4.1, 1.4.4, 2.1.1, 2.4.7, 3.2.2 og 3.3.2.

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.

2.1.1 Tastatur:

All funksjonalitet i innholdet kan betjenes via et tastaturngrensesnitt 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

2.4.7 Synlig fokus:

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

3.2.2 Inndata:

Endring av innstillingene til en brukergrensesnittkomponent medfører ikke automatisk kontekstendring med mindre brukeren er blitt varslet om det før bruk av komponenten

3.3.2 Ledetekster eller instruksjoner:

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

Avvik 1 bygger på

Tastaturnavigasjon

- a. Oversyn over funksjonar det ikkje er mogleg å nå med berre tastatur:
 - Side 2: Knappane for å opne meir informasjon om togavgangene.
 - Side 5: Knappane for å laste ny CAPTCHA, få lest opp CAPTCHA eller få hjelp med reCAPTCHA.
 - Side 7: Knappen Last ned billett.
 - Side 9 og 10: Lenkjene under overskriftene Punktlighet akkurat nå, Pågående arbeider og Planlagte arbeider.
 - Side 11: Lenkja for å endra passord
- b. Oversyn over funksjonar utan synleg fokusmarkering:
 - Side 1: Lenkjene som består av ikon, overskrift og brødtekst under overskrifta Tilleggsprodukter.
 - Side 3: Radioknappane for å velje togavgang.
 - Side 5: Radioknappane for å velje under Hvordan ønsker du å motta billetten din? og Eg vil betale med.
 - Side 9 og 10: Biletet Signalfeil når toget går.
 - Side 11: Radioknappane for å velje å motta nyhetsbrev frå NSB.
 - Side 12: Radioknappane for å velje når hendinga fann stad.
- c. Oversyn over tab-steg utan synleg fokusmarkering:
 - Topptekst: Det ligg tomme tab-steg etter knappane for å opne søkefunksjonen, Logg inn og innloggingsskjemaet.
 - Botntekst: Det ligg tomme tab-steg etter kvart ikon for sosiale media.
 - Side 3, 4, 5, 8: Det ligg eit tomt tab-steg etter knappen Chat med oss. Lenka peiker til eit anker for å gå til toppen av sida.
 - Side 14, 15, 16, 17 og 18: Det er tab-steg som ikkje får synleg fokusmarkering etter dei fire delefunksjonane nedst på sida
- d. Side 1: I nedtrekkslista for å velje tal reisande, lastar ei ny side automatisk dersom brukaren navigerer til alternativet 10+. Brukaren får ikkje informasjon om at sida lastar dersom dei vel dette alternativet. Dette gjeld både ved bruk av mus og tastatur.
- e. Side 3: Når brukaren vel togavgang med radioknappane blir fokus flytta bort frå radioknappen. Brukaren må navigere eit tab-steg fram for å komma tilbake til radioknappen.

-
- f. Side 5: Ved navigasjon mellom radioknappene for val av betalingsform og med avkryssingsboksen Registrer gavekort aktivert, går fokusmarkeringa ned til innskriving av gåvekort, og hoppar over to avkryssningboksar.
 - g. Kontrasten mellom lenker og tekst er på 4:1, og lenka får markering ved tastaturnavigering, men lenka manglar ekstra effekt ved mouseover . Det gjeld desse lenkene:
 - o Side 4: Glemt eller mangler passord.
 - o Side 5: Informasjon om (namn på stasjon).
 - o Side 5: Reisebetingelsene, i ledeteksten til avkryssingsboksen Jeg har lest og akseptert reisebetingelsene.
 - o Side 5: Alle reiser omfattes av NSBs transportvilkår og Behandling og bruk av personopplysninger finner du her, i feltet med reisebetingelsar.

Forstørring

- h. Oversyn over innhald og funksjonar brukaren ikkje får tilgang til i forstørra visning:
 - o Side 6: Lenka Skriv ut kvittering.
 - o Side 9: Linjenummer på togavgangane.
 - o Side 14: Bileta med steg 1, 2 og 3 for å for å logge inn NSB-appen legg seg over kvarandre og det er ikkje muleg å lese all teksten i bileta. Når vi forstørrar meir, legg bileta seg under kvarandre, slik at innhaldet er lesbart.
 - o Side 15: Det er ikkje muleg å lese tabellen med oversikt over prisar og rabattar. Halve kolonna Rabattar og heile kolonna Annet havnar utanfor synsfeltet og brukaren får ikkje tilgang til horisontal scrolling.

Søk

- i. Topptekst: Søkefeltet er berre markert med eit forstørringsglas og manglar ein synleg tekst som viser at det handlar om søk. Teksten skal alltid vere synleg.

Kommentar

Vi presiserer at automatisk lenkjemarkering i nettlesaren er avslått under testinga.

I følge WCAG skal lenkjer skilja seg ut frå tekst som ikkje er lenkja med meir enn berre farge. Dette kan vera til dømes at lenkjer har understreking, feit skrift, annan skrifttype osv.

Ei alternativ løysing er at lenkjer blir markert med farge som har kontrast på minst 3:1 mot teksten, kombinert med at dei får ein synleg visuell effekt både ved mouseover og tastaturfokus.

Fokusmarkering er nødvendig for at brukarar som navigerer med tastatur skal vite kvar han eller ho er på nettstaden til ei kvar tid.

Når det gjeld forstørring er testinga gjennomført med skjermoppløysing på 800 x 600 pikslar og zoomnivå på 200 %.

Avvik 2

NSB AS sikrar ikkje alltid korrekt koding av skjemaelement, overskrifter, lister, søkefelt og tabellar på nettstaden.

Avvik frå følgjande krav dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysningar § 4 første ledd jf. 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 2 byggjer på

Skjemaelement

- a. Oversyn over skjemaelement på skjemasidene som ikkje er identifisert med informasjon som skildrar føremålet med feltet. Felta manglar koda kopling til ein ledetekst, og dei har heller ikkje eit beskrivande <title>-attributt:
 - Topptekst: Skjemafeltet for å skrive inn e-postadresse.
 - Side 5: Skjemafeltet for å skrive inn kundenummer
 - Side 5: Skjemafeltet for å skrive inn gåvekode. Det finst ein ledetekst i koden, men den er kopla til feil felt.
 - Side 5: Feltet for å skriva inn captcha i reCAPTCHA. Feltet har ein <placeholder>, men dette er ikkje tilstrekkeleg identifikasjon.
 - Side 8: Nedtrekkslistene er ikkje kopla til ein ledetekst og har ikkje eit <title>-attributt som beskriv føremålet. Det gjeld listene for å velje Avreisetidspunkt, Hjemreisetidspunkt, Voksen/barn/honnør/osb., Tal barnevogner, Tal dyrefri, Tal kjæledyr under 40 cm, Tal hundar over 40 cm.
- b. Side 7: Skjemafeltet Skriv namn på reisende er kopla til en ledetekst, men ledeteksten er ikkje beskrivande for kva brukaren skal skrive inn.

Overskrifter

- c. Oversyn over visuelle overskrifter som ikkje er koda som overskrift:
 - Side 1: Punktlighet.
 - Side 2: Ordinær pris, Billetter til lokaltog og Har du spørsmål til bestilling av reisen.
 - Side 6: Hent billetten din.
 - Side 7: Reisennummeret.

-
- Side 9: Østlandet, Sør- og Sørvest-landet, Vestlandet, Midt-Norge, og Nord-Norge.
 - Side 11: Kundenummer, Vil du motta nyhetsbrev frå NSB? og Lagrede kort.
 - Side 16: Betaling om bord og Angrefrist ved kjøp av billetter.
 - Side 17: Stasjoner hvor tillegget gjelder fra og For reisende i Oslo og Akershus.

Søkefelt

- d. Topptekst: Søkefeltet er ikkje kopla til ein ledetekst som forklarar at det dreier seg om søk. Ein <placeholder> i feltet er ikkje tilstrekkeleg identifikasjon. Ei alternativ løysing er å ha eit <type>-attributt på forma <type=search> i HTML 5. Søkefeltet har eit <type>-attributt, men det er <type=text>.

Lister

- e. Oversyn over lister som ikkje er koda som liste
 - Side 14: Under fana Spørsmål og svar er det ei nummerert og ei unummerert liste som ikkje er koda som lister.
 - Side 18: Det finst to unummererte lister på sida som ikkje er koda som liste.

Tabellar

- f. Side 15: Dei visuelle tabelloverskriftene i tabellen er ikkje koda som tabelloverskrift. Dei er koda som vanlege dataceller.

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.

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

Avvik 3

NSB AS sikrar ikkje alltid tilstrekkeleg kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

Avvik frå følgjande krav dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysningar § 4 første ledd jf. 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 bygger på

- a. Oversyn over skjemaelement der ledeteksten ikkje har tilstrekkeleg kontrast. Målt kontrast er på 3,95:1:
 - Topptekst: Søkefeltet.
 - Topptekst: Skjemafelta E-postadresse og Passord.
 - Side 1: Skjemafelta Eg skal reise frå og Til.
 - Side 4: Skjemafelta E-postadresse og Passord.
 - Side 5: Skjemafelta Fornavn, Etternavn, E-postadresse, Mobiltelefon, Passord, Postnummer, og nedtrekkslistene Dag og År.
 - Side 9: Skjemafelta Eg skal reise frå og Til.
 - Side 11: Skjemafelta Fornavn, Etternavn, Gateadresse, Postnummer, E-postadresse, Telefonnummer, Dag og År.
 - Side 12: Skjemaelementa E-postadresse, Fornavn, Etternavn, Telefonnummer, Frå (stasjon) og Til (stasjon).
- b. Oversyn over skjemaelement der ledeteksten ikkje har tilstrekkeleg kontrast:
 - Side 5: Ledeteksten Fødselsdato i personlige opplysninger har kontrast på 3,53:1.
 - Side 7: Ledeteksten i skjemafeltet for å skrive inn namn på reisande har kontrast på 3,1:1. Teksten som beskriv kva type billett det er har endå dårlegare kontrast.

-
- c. Oversyn over tekst, lenkjer og knappar som ikkje har tilstrekkeleg kontrast:
- Topptekst: Lenkja In English på toppen av sida har kontrast på 3,95:1.
 - Side 2: Teksten og lenkjene med informasjon om at billett må kjøpast på app, reisekort eller automat har kontrast på 3:1.
 - Side 3: Kontrasten på teksten Bekreft setevalg har kontrast på 3,82:1.
 - Side 4: Teksten Eller som viser at det er mogeleg å anten logge inn, eller kjøpe billett utan å ha brukarnamn og passord, har kontrast på 2:1.
 - Side 2 og 6: Spornummer har kontrast på 3,9:1.
 - Side 12: Teksten Husk å oppgi kontonummer! har kontrast på 3,57:1.
 - Side 7: Brukaren sitt namn har kontrast på 2,2:1.
 - Side 4 og 5: Teksten på knappen for å vise/skjule passordet har kontrast på 2,2:1.
 - Side 6: Teksten på knappen Miljøkalkulator har kontrast på 3,6:1.
- d. Side 2, 3, 9, 10 og 13: Oversyn over linjenummer utan tilstrekkeleg kontrast:
- L1, kvit tekst på rosa bakgrunn, kontrast på 3,2:1
 - L2, kvit tekst på lys blå bakgrunn, kontrast på 2,3:1
 - L3, kvit tekst på lys grøn bakgrunn, kontrast på 2,0:1
 - L13, kvit tekst på oransje bakgrunn, kontrast på 2,9:1
 - L14, grå tekst på gul bakgrunn, kontrast på 2,9:1
 - L21, kvit tekst på lys lilla bakgrunn, kontrast på 2,9:1
 - R10 og R11, kvit tekst på raud bakgrunn, kontrast på 4,3:1
 - R30, kvit tekst på grøn bakgrunn, kontrast på 3,6:1

Kommentar

Kontrasten er testa med Colour Contrast Analyser, versjon 2.2a. Alle observasjonane over gjeld i dette tilfellet liten tekst.

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.

Avvik 4

NSB AS sikrar ikkje alltid tilstrekkeleg alternativ tekst til bilete på nettstaden.

Avvik frå følgjande krav dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysningar § 4 første ledd jf. 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 kompensierende teknologi (...)

Merk: Suksesskriteriet har flere unntak som ikke er relevante her.

Avvik 4 byggjer på

- a. Side 3: I seteveljaren får brukaren ikkje tekstalternativ med informasjon om kva sete som er valt, om setet er ved midtgang eller vindauge, eller er med eller mot fartsretninga
- b. Side 14: Bileta som lenkjer til app-butikkane, har ikkje alternativ tekst som beskriv lenkemålet.
- c. Side 14: Dei tre bileta som beskriv stega for å komme i gang med bruk av NSB-appen har ikkje ein alternativ tekst som beskriv informasjonen i biletet.
- d. Side 14: Biletet av mobiltelefonane har ikkje alternativ tekst som beskriv innhaldet i biletet.
- e. Side 3, 4 og 5: Biletet med betalingslogoar har ikkje alternativ tekst som beskriv innhaldet i biletet.
- f. Side 2: Ikona som forklarar eigenskap til seta på toget har ikkje beskrivande alternativ tekst.
- g. Side 14: Biletet av NSB-appen på toppen av sida har ikkje alternativ tekst som beskriv innhaldet i biletet.
- h. Side 2, 3, 4, 5 og 6: Snakkebobla på knappen Chat med oss har overflødig alternativ tekst som gjer at brukaren får presentert innhaldet to gonger.

Kommentar

Innhald i bilete og illustrasjonar må formidlast korrekt til alle brukarar. Det er biletet sin funksjon på nettstaden som avgjer kva som skal stå i den alternative teksten.

-
- Lenkja bilete: Lenkja bilete er ein navigasjonsmekanisme på nettstaden på lik linje med vanlege lenkjer. Dette betyr at lenkjemålet/kor du kjem, er viktig å formidle. Dette er fordi den alternative teksten er grunnlaget brukaren har for å ta stilling til om han eller ho skal bruke lenkja eller ikkje.
 - Bilete med informasjon: Ulenkja bilete som har informasjon/meiningsbærande innhald skal ha ein alternativ tekst som formidlar informasjonen/motivet i biletet.
 - Bilete med kompleks informasjon: For bilete som inneheld mykje informasjon, til dømes grafar og diagram, kan det vere nødvendig å gjengi informasjonen i sjølve teksten fordi teksten blir for lang til å stå i alt-taggen til biletet. Grunnen til dette er særleg at eldre skjermlesarar og nettlesarar ikkje støttar meir enn 125 teikn. I slike tilfelle skal alt-taggen ha ein kort tekst som beskriv føremålet og hovudinformatjonen for bilete i tillegg til informasjonen i biletet som du då presenterer i teksten.
 - Dekorative bilete: Reint dekorative bilete er bilete som berre er med på å pynte opp teksten visuelt, men som ikkje inneheld informasjon. Sidan dei ikkje inneheld informasjon skal den alternative teksten være tom, for å unngå at brukarar som ikkje kan sjå bilete blir utsett for unødvendig støy.

6 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)

7 Standarden for nettløysingar

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
- Belastningsskadar

Nettløysingar som følgjer krava vil vera meir brukarvennlege for alle.

8 Aktivitet under tilsynet

Tilsynet med NSB AS omfatta følgjande aktivitetar:

1. Tilsynsvarsel
Tilsynsvarselet vart sendt 14.12.2015.
2. Dokumentasjon
Vi fekk dokumentasjon 11.01.2016. Det er gitt eit oversyn over dokumentasjonen i kapittel 9.
3. Formøte
Førebuingsmøte vart gjennomført 19.01.2016.

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.

4. Verifikasjon og vurdering
Verifikasjon og vurdering av nettstaden opp mot krava vart gjort i veke 4.

For å gjennomføre verifikasjon, har tilsynet utvikla 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.

5. Sluttmøte
Sluttmøte med presentasjon av resultatata frå inspeksjonen vart gjennomført 02.02.2016.
6. Førebels rapport vart sendt 09.02.2016.
7. Vi fekk kommentarar på førebels rapport 19.02.2016.

9 Dokumentgrunnlag

Aktuell dokumentasjon blei etterspurt i tilsynsvarselet. Verksemda treng ikkje å utarbeida ny dokumentasjon for tilsynet.

NSB AS sendte følgjande dokumentasjon:

- E-post med vedlagt dokumentasjon
- Dokument med opplysningar om:
 - Kravspesifikasjon
 - 15 mest besøkte sider siste månad
 - Avdelingar og funksjonar som arbeidar med nettstaden
 - Oversyn over innhald på nettstaden
 - Omtale av test og resultat – WCAG-krav
 - Opplysningar om planlagt anbudsprosess
- Rapport om universell utforming av nettstaden datert 05.01.16 (Siteimprove)

10 Deltakarar

10.1 Frå NSB AS deltok

Namn	Stilling	Formøte	Sluttmøte
Truls E. Nielsen	digitalsjef	x	x
Tore B. Amblie	fagansvarlig universell utforming	x	x
Pia Ø. Godager	innholdsansvarlig nsb.no	x	x
Tom R. Berg	systemansvarlig nsb.no	x	x

10.2 Frå tilsynet deltok

rådgjevar Dagfinn Rømen
førstekonsulent Martin Skifte Swartling
rådgjevar Siv Bianca Kjosås (inspeksjonsleiar)



uu.difi.no