



Tilsyn for universell utforming av IKT

Tilsynsrapport

2016:2

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Innhald

1 Samandrag	1
1.1 Kva er avvik og merknad.....	1
1.2 Oversikt over resultat	2
Avvik	2
Merknader.....	2
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
5.3 Merknader	12
Merknad 1	12
Merknad 2.....	14
6 Regelverk	16
7 Standarden for nettløysingar	17
8 Aktivitet under tilsynet	18
9 Dokumentgrunnlag	19
10 Deltakarar	21
10.1Frå SpareBank 1 SR-Bank ASA deltok	21
10.2Frå tilsynet deltok	21

1 Samandrag

Rapporten gjer greie for avviket og merknadane som vart avdekka under tilsynet med SpareBank 1 SR-Bank ASA. Tilsynet retta seg mot nettstaden <https://www.SpareBank 1.no/sr-bank/privat>.

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 1 avvik. Det blei gitt 2 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

Avvik 1: SpareBank 1 SR-Bank ASA sikrar ikkje alltid tilstrekkelege navigasjonsmogelegheiter på nettstaden.

Merknader

Merknad 1: SpareBank 1 SR-Bank ASA har eit forbettringspotensiale når det gjeld koding av innhaldet på nettstaden.

Merknad 2: SpareBank 1 SR-Bank ASA har eit forbettringspotensiale når det gjeld kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

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

Stad: Leikanger
Dato: 27.05.2016

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 15.03.2016 – 03.05.2016 tilsyn med SpareBank 1 SR-Bank ASA. Tilsynet vart gjort som inspeksjon, og retta seg mot nettstaden <https://www.sparebank1.no/sr-bank/privat.html>.

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 avviket og merknadane som vart gitt 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 SpareBank 1 SR-Bank ASA 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 SpareBank 1 SR-Bank ASA etterlever lov- og forskriftskrav om universell utforming av IKT, innanfor tema for tilsynet.

4 Nettstaden

4.1 Om nettstaden

Kontaktperson under tilsynet var konsernbanksjef digital kundearena i SpareBank 1 SR-Bank ASA, Arve Solhaug. SR-Bank er den største banken som er tilslutta alliansen.

Privatkundar brukar i hovudsak tre tekniske løysingar i sitt digitale møte med verksemda; opne nettsider, nettbank privat og mobilbank privat.

Felles avtale om nytt CMS-system (publiseringssystem) blei gjort 29.08.2014, og avtale om nyutvikling av nettstaden vart inngått 31.10.2014. Elles er det jamleg endring og utskifting av enkeltsider- og komponentar på nettstaden.

Dei nye opne sidene på nettstaden vart lansert i januar-februar 2016.

Teknisk utvikling er sentralisert og felles for alle bankane som er tilslutta SpareBank 1 Alliansen. Verksemda samarbeider mellom anna med MediaLT når det gjeld testing av nettstaden. Testinga omfattar både lovpålagte minstekrav til universell utforming og andre aspekt av brukarvennlegheit eller tilgjengelegheit.

SpareBank 1 SR-Bank ASA har over tid arbeida systematisk med universell utforming av nettstaden. Verksemda har oversikt og plan for retting av kjente feil.

Nyleg er det oppretta ei felles webgruppe som skal utvikla og optimalisera felles innhald på produkt, tema og kundeservice. Gruppa skal mellom anna laga felles verktøy og rettleiingar som alle bankane kan bruka.

SpareBank 1 Alliansen legg til grunn at universell utforming er viktig, og at bankane har eit samfunnsansvar for at banktenester på digitale flater er tilgjengeleg for alle.

4.2 Om verifikasjonen

Verifikasjonane er gjort ved testing av 17 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 HTML-validatoren til W3C.

Utover dette er nettstaden kontrollert med manuelle metodar.

4.3 Enkelt sider som vart testa

Sidene som ikkje er lenkja i lista under er sider som krev at brukaren loggar inn. Desse sidene har ein URL som er unik for kvar brukar.

1. [Startsida](#)
2. [Bli kunde](#)
3. [Bli kunde – Kundeskjema](#)
4. [Logg inn i nettbank privat med BankID](#)
5. Nettbank - Min oversikt
6. Nettbank - Betal regning
7. Nettbank - Betal regning - Motteken til betaling
8. Nettbank - Forfallsregister
9. [Daglig bruk](#)
10. [Konto og betaling](#)
11. [Brukskonto](#)
12. [Kundeservice](#)
13. [Eiendom](#)
14. [Kjøpe bolig](#)
15. [Spare til pensjon](#)
16. [Mobilbank - Logg inn](#)
17. Mobilbank - Min oversikt

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: SpareBank 1 SR-Bank ASA sikrer ikke alltid tilstrekkelige navigasjonsmøtelegheiter på nettstaden.

Avvik frå følgjande krav dtl. § 14 jf. forskrift om universell utforming av IKT-løysningar § 4 første ledd jf. suksesskriterium 1.1.1, 1.4.1, 1.4.4, 2.1.1, 2.4.7, 3.2.2 og 3.3.2.

Suksesskriterium i WCAG

1.1.1 Ikke-tekstlig innhold:

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

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

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 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

2.4.7 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

- a. Oversikt over lenker som berre er markert med farge:
 - **Botntekst:** Om SpareBank 1 SR-Bank, Vilkår for bruk av nettsiden, Personvern og Informasjonskapsler.
 - **Side 4 – Logg inn i nettbank privat:** Kundeservice, Kontakt oss, Ofte stilte spørsmål, Oppdater nettleseren, Feilmeldinger som starter med BID, Logg inn til dine forsikringer og Logg inn til din pensjon.
 - **Side 4 – Logg inn i nettbank privat:** Bruk BankID med Java og Test din nettleser(...).
 - **Side 5 – Min oversikt:** Rema, Dagligvarer, Klær og utstyr og Ikke kategoriserte.
 - **Side 8 – Forfallsregister:** Pris på tenesta.
 - **Side 8 – Forfallsregister:** Innbetalingar i feilmeldinga for mobilvarsel.
 - **Side 16 – Mobilbank, Logg inn med BankID:** Logg inn med passord, Logg inn med BankID på mobil, Endre bank, Gå til SpareBank 1.no, Vilkår og generelle betingelser.
 - **Side 17 – Mobilbank, Min oversikt:** Vilkår og generelle bestemmelser.

- b. Feil som gjeld lenkja bilete:
 - **Topptekst:** Logoen på toppen av sida er lenkja, men har tom alternativ tekst.
 - **Side 12 Kundeservice:** Dei sju lenkja bileta i boksane under overskrifta Hva trenger du hjelp til? har tom alternativ tekst.
 - **Topptekst i nettbanken:** Banklogoen på toppen av sida peiker til startside for SR-bank, og har alternativ tekst Logoen til SpareBank 1 SR-Bank ASA. Den alternative teksten gir upresis informasjon om lenkemålet.

- c. Oversikt over innhald og funksjonar brukaren ikkje får tilgang til i forstørtra visning:
 - **Side 3 – Bli kunde – skjema:** Høgrekanten av skjemaet. Det er ikkje mogleg å sjå slutten på instruksjonstekstane eller skjemafelta. Gjeld fleire sider i skjemaet.
 - **Side 11 – Brukskonto:** Den fryste rada med overskrifter i tabellen.

-
- d. **Topptekst:** Søkefeltet er berre markert med eit forstørringsglas og manglar ein synleg ledetekst i direkte tilknytning til søkefeltet som viser at det handlar om søk. Ledeteksten skal alltid vera synleg.
- e. **Topptekst:** Nedtrekkslista for å velje språk gjer at sida lastar på nytt automatisk ved tastaturnavigasjon utan at brukaren rekk å bekrefte valet.
- f. **Side 3 – Bli kunde – skjema:** Det er ikkje muleg å navigere til lenkja Hva er dette? med tastaturet. Lenkja gir rettleiing for bruk av Captcha.
- g. Oversikt over element utan synleg fokusmarkering ved tastaturnavigasjon:
- **Side 12 – Kundeservice:** Dei lenka bileta i dei sju boksane under overskrifta Hva trenger du hjelp til?
 - **Side 13 – Eigedom:** Lenkene Kjøp bustad, Selje bustad og Eie bustad i den blå nedtrekksmenyen.
- h. Oversikt over tomme tab-steg i tastaturnavigasjon:
- **Topptekst:** Mellom knappen Logg inn og menyen.
 - **Topptekst:** Etter siste meny punkt (Kundeservice) og første navigerbare element i hovudinnhaldet på sida.
 - **Side 1 – Startside:** Etter lenkja Informasjonskapsler i botn av sida.
 - **Side 3 – Bli kunde – skjema:** Mellom brødsmulelenkja Bli kunde og første skjemaelement i skjemaet.
 - **Side 3 – Bli kunde – skjema:** Ved signering med BankID er det tre tomme tab-steg før brukaren kjem inn i BankID-løysinga. Det er eitt tomt tab-steg mellom spørsmålsteiknet for signering og lenkja Kundeavtale, og eit tomt tab-steg etter BankID-applikasjonen og resten av nettsida
 - **Side 5 – Min oversikt:** Mellom graf-ikonet og lenkje/knapp til inn på konto i Mi oversikt.
 - **Side 6 – Betaling:** Mellom lenkja Kundeservice og første aktive punkt under Registrer betaling.
 - **Side 15 – Spare til pensjon:** Etter spørsmålsteiknet bak Forventet pensjon og grafen som viser pensjonssparing.

Kommentar:

Feil i navigasjonen kan gjera nettstaden vanskeleg å bruke for mange, til dømes fargeblinde og brukarar som berre navigerer ved hjelp av tastaturet. Skjermlesarbrukarar vil i verste fall ikkje vera i stand til å bruka nettstaden.

Vi presiserer at automatisk lenkjemarkering i nettlesaren er avslått under testing av lenkjemarkering.

I følge WCAG skal lenkjer skilja seg ut frå tekst som ikkje er lenkja med meir enn berre farge. Dette kan til dømes vera 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. Markering av lenkjer med berre farge gjer lenkjene vanskeleg å finna for brukarar som ser dårleg eller er fargeblinde.

Feil alternativ tekst i lenkja bilete gjer at det er vanskeleg for skjermlesarbrukarar å fange opp lenkjemålet.

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 %.

Tomme tab-steg er unødvendig, og dersom det er mange av dei på nettstaden, vil det skapa irritasjon og verka forvirrande for brukarar som navigerer på nettstaden med tastatur.

5.3 Merknader

Merknad 1

SpareBank 1 SR-Bank ASA har eit forbetringspotensiale når det gjeld koding av innhaldet på nettstaden.

Merknad til 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 gjerres tilgjengelig(e) som tekst.

Merknad 1 byggjer på

- a. Oversikt over skjemaelement på skjemasidene som ikkje er identifisert med informasjon som skildrar føremålet med feltet. Felta manglar koda kopling til ein ledetekst, og har heller ikkje <title>-attributt:
 - **Side 3 – Bli kunde:** Alle dei 7 skjemafelta i skjemaet.
 - **Side 3 – Bli kunde:** Dei fire tekstområda som dukkar opp ved val i radioknappane.
 - **Side 3 – Bli kunde:** Dei to nedtrekkslistene Hvor er du statsborger? og Noen er statsborger i to land. Dersom du er det, oppgi ditt andre statsborgerskap.
 - **Side 5 – Min oversikt:** Feltet for å søke i siste bevegelser. Feltet har ein <placeholder>, men dette er ikkje tilstrekkeleg identifikasjon.
 - **Side 5 – Min oversikt:** Nedtrekkslistene for å velje månad og år i datoveljaren. Dette er gjennomgåande for kalendrane i nettbanken.
 - **Side 6 – Betaling:** Skjemafeltet Legg til denne i mine mottakere.
 - **Side 8 – Forfallsregister:** Avkryssingsboksen for å velje kvitteringsoblat. Det gjeld ein avkryssingsboks per betaling.
 - **Side 15 – Spare til pensjon:** Ledeteksten Angi prosent av din lønn (...) er ikkje kopla til skjemafelta for å velje prosent.
- b. Oversikt over feil knytt til koding av tabell:
 - **Side 6 Betaling:** Tabellen har ei tom tabelloverskrift.
 - **Side 7 – Motteken til Betaling:** Tabellen har ei tom tabelloverskrift.

-
- **Side 8 – Forfallsregister:** Tabellane Godkjente betalingalingar og overføringar og Sum godkjente betalingar og overføringar har tomme tabelloverskrifter.
 - **Side 11 – Brukskonto:** Tabellen Velg brukskonto har ei tom tabelloverskrift.
 - **Side 11 – Brukskonto:** Radetikettane i tabellen Velg brukskonto er koda som <td>, og ikkje som <th>.
 - **Side 14 – Kjøpe bustad:** Radetikettane i tabellen med nedbetalingsplan er koda som <td> og ikkje <th>.
- c. Oversikt over feil knytt til overskrifter:
- **Side 1 Startside:** Dei visuelle overskriftene Om oss, Snarveier og Nytt fra banken nede på sida er ikkje koda som overskrift
 - **Side 14 Kjøpe bustad:** Overskrifta Er du mellom 18 og 34 år? er ikkje koda som overskrift.
 - **Side 16 Logg inn i nettbank:** Det er ei tom overskrift på sida.
- d. **Side 1 Startside:** Nyheitene frå banken er ei visuell liste, men er ikkje koda som liste.

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 nettlesarar og hjelpemiddel presenterer innhald på nettsida på rett måte for brukaren.

Merknad 2

SpareBank 1 SR-Bank ASA har eit forbettringspotensiale når det gjeld kontrast mellom tekst og bakgrunn på nettstaden.

Merknad til 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

Merknad 2 byggjer på

- a. Oversikt over knappar med gradert bakgrunnsfarge med for svak kontrast:
 - **Side 4 – Logg inn i nettbank privat:** Logg inn med BankID og Logg inn med BankID på mobil.
 - **Side 5 – Min oversikt:** Søk.
 - **Side 5 – Min oversikt:** Registrer kontaktinformasjon.
 - **Side 6 – Betaling:** Legg til godkjenning og Start godkjenning.
 - **Side 7 – Motteken til Betaling:** Legg til godkjenning og Start godkjenning.
 - **Side 8 – Forfallsregister:** Denne månaden og Neste måned.
 - **Side 16 – Mobilbank, Logg inn med BankID:** Logg inn med BankID.

Forklaring til observasjon a: Nettstaden har knappar med gradert bakgrunnsfarge på mange sider. Kontrasten varierer frå 3,6:1 til 3,87:1 og knappane har liten tekst. Når knappane er i fokus, får dei grøn gradert bakgrunnsfarge med kontrast på 3,5:1. Kontrasten er målt der den er svakast.

-
- b. Oversikt over menyelement med for svak kontrast:
- **Topptekst:** Nedtrekkslista for å velje språk har tekst med kontrast på 2,24:1. Det gjeld overskrifta og språkalternativa.
 - **Topptekst i nettbanken:** Hovudmenyen har kontrast på 4,32:1.
 - **Side 17 – Mobilbank - Min oversikt:** Teksten på den øvste rada i menyen har kontrast på 4,2:1.
 - **Side 5 – Min oversikt:** I menyen Totalt tilgjengeleg og Alle kontoar, har kontonummeret kontrast på 3,63:1.
 - **Side 5 – Min oversikt:** Lenkene Chat og Kundeservice har kontrast på 4,4:1.
 - **Side 5 – Min oversikt:** I menyen Kundeservice er telefonnummeret, punktet ny melding og innboks grøn skrift på grå bakgrunn med kontrast på 3,97:1.
- c. Oversikt over skjemaelement med for svak kontrast:
- **Side 4 – Logg inn i nettbank privat:** Ledeteksten i skjemafelta (placeholder) har kontrast på 2,85:1. Det gjeld skjemafelta Fødselsnummer, Fødselsdato og Mobilnummer i skjema BankID og BankID på mobil.
 - **Side 6 – Betaling:** Ledeteksten i skjemafelta Frå konto, Til konto og Namn har kontrast på 4,35:1.
 - **Side 8 – Forfallsregister:** Teksten i glidebrytaren har kontrast på 4,4:1.
 - **Side 6 – Betaling:** I feltet Frå konto og Til konto er det muleg å velje kontonummer. Kontonummer i lista har kontrast på 3,63:1.
- d. Oversikt over kalenderelement i nettbanken med for svak kontrast:
- **Side 5, 6, 8:** Teksten Frå og Til er grå tekst på grå bakgrunn med kontrast på 3,63:1.
 - **Side 5, 6, 8:** Kontrasten på dagane i kalenderen er 2,51:1.
 - **Side 5, 6, 8:** Kontrasten på valt dato i kalenderen er 3,7:1.
 - **Side 5, 6, 8:** Teksten på Ok-knappen i kalenderen har kontrast på 3,58:1.

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.

6 Regelverk

- Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løysingar.
- 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 SpareBank 1 SR-Bank ASA omfatta følgjande aktivitetar:

1. Tilsynsvarsel
Tilsynsvarselet vart sendt 15.03.2016.
2. Dokumentasjon
Vi fekk dokumentasjon 05.04.2016. Det er gitt eit oversyn over dokumentasjonen i kapittel 9.
3. Formøte
Formøte vart gjennomført 20.04.2016.

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 17 og 18.

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 03.05.2016.
6. Førebels rapport
Førebels rapport vart sendt 10.05.2016
7. Tilbakemelding frå verksemda
Vi fekk kommentarar på førebels rapport 24.05.2016.

9 Dokumentgrunnlag

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

SpareBank 1 SR-Bank ASA sendte 05.04.2016 følgjande dokumentasjon:

- E-post med oversending av dokumentasjon
- Hovuddokument – Tilsyn – Universell utforming av IKT i SpareBank 1 SR-Bank april 2016
 - Om arbeid med universell utforming av løysingar
 - Om løysingane for privatkundar
 - SpareBank 1 opne sider
 - Nettbank privat
 - Mobilpank privat
 - Om prosess og metode for utvikling med fokus på universell utforming
- Utdrag av rutinedokument – kapittel 9 om universell utforming
- Difi-krav og Definition of Done (DoD)
- Sjekkliste for universell utforming – Tilgjengelighet på digitale flater
- Prinsipp og suksesskriterium for universell utforming
- Testing av universell utforming
- Universell utforming av mobilbanken hausten 2014
 - 3.2.2 Ledetekster og instruksjoner
 - 2.4.7 Synlig fokus
 - 1.4.3 Kontrast
 - 1.3.1 Struktur og relasjoner
 - 1.1.1 Ikke tekstlig innhald
- Oversikt over suksesskriterium i relasjon til mobilbanken hausten 2014
 - Fokusrekkefølge
 - Fokusindikasjon
 - Hovedmeny – hoppe over blokker
 - Tabindex og fokusrekkefølge
 - Ekspanderende tabellrader
 - Modale dialoger og popovers
- Testrapporter frå MediaLT med vedlegg
 - Rapport datert 11.12.2015
 - Rapport datert 16.11.2015
 - Rapport datert 29.09.2015
 - Rapport datert 28.09.2015
 - Rapport datert 17.04.2015
 - Rapport datert 09.02.2015

-
- SpareBank 1 sine kommentarer og tiltak knytt til testresultat

Tilleggsdokumentasjon ettersendt 22.04.2016:

- Innspel til sideutval for verifikasjon
- Mandat for felles webenhet i SpareBank 1 Alliansen

10 Deltakarar

10.1 Frå SpareBank 1 SR-Bank ASA deltok

Namn	Stilling	Formøte	Sluttmøte
Arve Solhaug	Konsernbanksjef digital kundearena	x	x
Lea Beck Sjøthun	Markedskonsulent Digital kundearena	x	x
Helge Lennart Aarsheim	Markedskonsulent Digital kundearena	x	x
Henrik Braathen	Leder Portalutvikling selvbetjente kanaler	x	x
Kathinka Madzog	Systemansvarlig Portalutvikling selvbetjente kanaler	x	x
Ole Fredrik Von Krogh	Systemansvarlig Portalutvikling selvbetjente kanaler	x	x
Ottar Soltvedt	Systemansvarlig Portalutvikling selvbetjente kanaler	x	x

10.2 Frå tilsynet deltok

rådgjevar Dagfinn Rømen

førstekonsulent Geir Sindre Fossøy

rådgjevar Siv Bianca Kjosås (inspeksjonsleiar)



uu.difi.no