



Universell utforming i bank- og finanssektoren

*En analyse av organisasjonspraksis, teknisk tilgjengelighet
og brukernes erfaringer*

Useit Consulting Norge med støtte fra Bufdir

Februar 2026



Innhold

1. Introduksjon	5
1.1 Formål med prosjektet	5
1.2 Rapportens oppbygning.....	5
2. Metode	7
2.1 Intervjuer og kvalitative data.....	7
2.2 Spørreundersøkelse.....	7
2.3 Teknisk testing.....	8
3. Bakgrunn og rammeverk for universell utforming i digitaliseringen	9
3.1 Nasjonale mål og politiske føringer	9
3.2 Digitalisering som mulighet og utfordring	9
3.3 Likeverdig deltakelse som demokratisk forutsetning	10
3.4 Status for digital tilgjengelighet og brukeropplevelse	10
3.5 Behovet for universell utforming i bank- og finanssektoren.....	11
4. Digital tilgjengelighet og deltakelse i bank- og finanssektoren	12
4.1 Status for universell utforming i digitale banktjenester.....	12
4.2 Eldre i møte med digitaliseringen av banksektoren.....	12
4.3 Når hjelp blir en forutsetning for å delta	13
5. EAA: Et europeisk løft for digitale tjenester	14
6. Arbeid med universell utforming i utviklingsprosesser	15
6.1 Et helhetlig rammeverk for universell utforming	15
6.2 Forankring, ansvar og faglig støtte.....	16
6.3 Universell utforming i praksis – fra krav til handling	16
6.4 Kompetanse, kultur og læring.....	18
6.5 Fra enkeltprosjekter til organisasjonskultur.....	19
6.6 Oppsummert: Ti nøkkelfaktorer for godt UU-arbeid	19
7. Intervjuer	20
7.1 Strategisk tilnærming	20
7.2 Forankring hos ledelsen	21
7.3 Organisering og kompetansebygging	21
7.4 Testing, tilbakemeldinger og brukerinvolvering	23
7.5 EUs tilgjengelighetsdirektiv	24
7.6 Særlige brukergrupper og innsiktsarbeid.....	25
7.7 Gjennomgående utfordringer	26
7.8 Veier videre og anbefalte grep	28

8. Fra anbefaling til praksis	29
8.1 Områder der anbefalingene i stor grad er fulgt	29
8.2 Områder der anbefalingene i liten grad er fulgt	31
8.3 Oppsummering	33
9. Spørreundersøkelse.....	34
9.1 Funksjonsvariasjoner blant respondentene	34
9.2 Bruk av digitale bank- og finanstjenester	35
9.3 Enhetsbruk til digitale banktjenester	36
9.4 Hvilke banker bruker respondentene?	37
9.5 Opplevd brukervennlighet i nettbanken	38
9.6 Tilgjengelighetsproblemer i møte med digitale banktjenester	39
9.7 Banktjenester som unngås på grunn av tilgjengelighetsproblemer	40
9.8 Brukeropplevd utvikling i tilgjengelighet	41
9.9 Brukernes erfaring med å melde fra om tilgjengelighetsproblemer	42
9.10 Forbedringsområder for tilgjengelighet	43
9.11 Erfaringer med gode løsninger	45
10. Fra bankenes praksis til brukernes erfaringer	47
10.1 Overordnet bilde	47
10.2 Opplevd brukervennlighet og faktiske tilgjengelighetsproblemer	47
10.3 Fragmentert tilgjengelighet og manglende helhet i brukerreisen	48
10.4 Tredjepartsløsninger som strukturell barriere	49
10.5 Kognitiv tilgjengelighet som gjennomgående utfordring	49
10.6 Sen brukerinvolvering og begrenset påvirkningskraft	49
10.7 Manglende opplevd forbedring over tid	51
10.8 Samlet vurdering	51
11. Tekniske tester.....	52
11.1 Utvalg	52
11.2 Krav	52
11.3 Gjennomføring	52
11.3 Funn	53
11.4 Samlet bilde	57
11.5 Oppsummering	60
12. Helhetlig analyse	61
12.1 Teknisk tilgjengelighet som forklaring på brukeropplevde barrierer	61
12.2 Fragmentert tilgjengelighet på tvers av brukerflyter	62
12.3 Kognitiv belastning og forutsigbarhet i komplekse prosesser	63
12.4 Overføring og betaling som risikoområde	63

12.5 Kommunikasjon med banken	64
12.6 Teknisk gjeld og begrenset handlingsrom	65
12.7 Samlet vurdering.....	66
13. Anbefalinger til bank- og finanssektoren	67
13.1 Universell utforming er organisasjonsansvar	67
13.2 Prioriter komplekse og risikofylte brukerflyter	68
13.3 Integrer universell utforming i arkitektur og designsystemer	68
13.4 Flytt brukerinvolvering tidligere i utviklingsprosessen	69
13.5 Styrk tilbakemeldingssløyer og gjør brukerinnsikt operativ.....	70
13.6 Ta ansvar for tilgjengelighet i hele verdikjeden	71
13.7 Bygg varig kompetanse og en proaktiv UU-kultur.....	72
14. Avsluttende refleksjoner	73
15. Litteratur	75
Vedlegg: Fullstendig oversikt over WCAG-krav testet mot i teknisk test	77

1. Introduksjon

Denne rapporten presenterer en statusanalyse av universell utforming i norsk bank- og finanssektor som Useit Consulting har gjennomført, med støtte fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir).

Prosjektet tar utgangspunkt i et behov for ny kunnskap om hvordan finanssektoren ivaretar universell utforming av sine digitale løsninger i dag, og hvordan den forbereder seg på de kommende kravene i EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA).

1.1 Formål med prosjektet

Målet med prosjektet var å:

- Kartlegge dagens status for universell utforming i norske banker og finansinstitusjoner.
- Vurdere modenheten i sektoren med tanke på implementering av EAA-kravene.
- Identifisere barrierer og suksessfaktorer, både teknisk og organisatorisk.
- Fremheve gode eksempler på løsninger og prosesser som kan inspirere andre aktører.
- Foreslå tiltak som kan bidra til mer inkluderende og tilgjengelige finansielle tjenester i framtiden.

Prosjektet skal dermed fungere som både et kunnskapsgrunnlag og et strategisk verktøy for bransjen, med formål om å bidra til en mer inkluderende økonomi, der alle har like muligheter til å administrere egen økonomi digitalt.

1.2 Rapportens oppbygning

Rapporten er strukturert for å gi en helhetlig og sammenhengende analyse av status for universell utforming i norsk bank- og finanssektor. Innledningsvis presenteres prosjektets formål etterfulgt av en redegjørelse for metodegrunnlaget som analysene bygger på.

Deretter følger et kapittel om bakgrunn og rammeverk for universell utforming i digitaliseringen. Dette kapittelet plasserer universell utforming i en nasjonal og samfunnsmessig kontekst, og redegjør for politiske føringer, digitaliseringens muligheter og utfordringer samt betydningen av likeverdig deltakelse.

Videre belyses status for digital tilgjengelighet og brukeropplevelse, og hvorfor universell utforming er særlig viktig i bank- og finanssektoren. Her belyses særlig eldres erfaringer med digitaliseringen, og hvordan behov for hjelp i økende grad kan bli en forutsetning for å bruke grunnleggende banktjenester.

Rapporten inkluderer også et eget kapittel om EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA), som beskriver hvordan direktivet etablerer universell utforming som en bindende europeisk standard for blant annet bank- og finansielle tjenester. Kapittelet belyser videre hvilke konsekvenser EAA får for norske banker, både gjennom virksomhet rettet mot EU-markedet og som førende ramme for fremtidig regulering og praksis i Norge.

Deretter følger et kapittel om anbefalt praksis for arbeid med universell utforming i utviklingsprosesser, basert på etablerte rammeverk og tidligere forskning. Dette etterfølges av kapitler som presenterer funn fra intervjuer med banker og bransjeaktører, samt en analyse av i hvilken grad bankene følger eksisterende anbefalinger i praksis.

Videre presenteres resultatene fra spørreundersøkelsen blant brukere, etterfulgt av analyser som setter brukernes erfaringer i sammenheng med bankenes arbeid med universell utforming. Deretter gjennomgås funnene fra den tekniske testingen, og hvordan disse knytter seg til både brukerdatabaser og intervjufunn. Denne delen belyser både konkrete tilgjengelighetsbarrierer og underliggende strukturelle utfordringer i de digitale banktjenestene.

Avslutningsvis samles funnene i et eget anbefalingskapittel rettet mot bank- og finanssektoren, før rapporten rundes av med avsluttende refleksjoner som setter universell utforming inn i et større perspektiv knyttet til kvalitet, tillit, risiko og likeverdig tilgang til samfunnskritiske tjenester.

2. Metode

For å sikre en bred og pålitelig kunnskapsbase har prosjektet kombinert teknisk testing, kvalitative intervjuer og brukerinvolvering.

2.1 Intervjuer og kvalitative data

For å forstå organisatoriske praksiser og modenhet er det gjennomført dybdeintervjuer med representanter fra:

- Universell utforming- og designteam i banker og fintech-selskaper
- Produktledere, utviklingsansvarlige og testledere
- Konsulenter og leverandører som utvikler løsninger for sektoren

Intervjuene har kartlagt blant annet:

- Hvordan UU-arbeidet er organisert
- Om det finnes interne policyer, rutiner og ansvar for tilgjengelighet
- Hvilke verktøy og metoder som brukes i utvikling og test
- Hvordan sektoren forholder seg til de kommende EAA-kravene

2.2 Spørreundersøkelse

Prosjektet inkluderer også en spørreundersøkelse med personer med ulike funksjonsvariasjoner.

Undersøkelsen belyser:

- Hvordan brukerne opplever tilgjengeligheten i dagens digitale banktjenester
- Hvilke funksjoner som oppleves mest problematiske
- Hvilke løsninger og banker som fungerer best i praksis

Dette gir verdifull innsikt i gapet mellom teknisk etterlevelse og faktisk brukskvalitet, et skille som ofte er avgjørende for reell tilgjengelighet.

2.3 Teknisk testing

Det er gjennomført teknisk tilgjengelighetstesting av et utvalg nettbank- og mobilbankløsninger hos både store og mellomstore aktører i norsk finanssektor. Utvalget omfattet fem nettbankløsninger som representerer sentrale og mye brukte tjenester knyttet til innsyn i egen økonomi, betaling og overføringer.

Testingen tok utgangspunkt i kravene i WCAG 2.1 på nivå AA og EN 301 549 (kapittel 9), med særlig fokus på kapittel 9 (Web). Analysen omfattet 20 utvalgte suksesskriterier i WCAG 2.1. Av disse er 13 suksesskriterier som i dag formelt kun gjelder offentlig sektor, men som vil bli pålagt som lovkrav når European Accessibility Act innlemmes i norsk lov. Øvrige suksesskriterier ble inkludert fordi de er særlig relevante for nettbankløsninger.

Testene ble gjennomført manuelt ved bruk av skjermlesere (NVDA og VoiceOver), tastaturnavigasjon og forstørrelse, supplert med automatiserte tester, og på tvers av ulike operativsystemer og nettlesere. Formålet var å avdekke faktiske tilgjengelighetsbarrierer i sentrale brukerflyter, herunder navigasjon, innlogging, kommunikasjon med banken, kontooversikt samt overføring og betaling.

3. Bakgrunn og rammeverk for universell utforming i digitaliseringen

3.1 Nasjonale mål og politiske føringer

Regjeringens handlingsplan «*Bærekraft og like muligheter – et universelt utformet Norge (2021–2025, forlenget til 2026)*» legger grunnlaget for arbeidet med universell utforming i Norge. Planen har som mål å skape et bærekraftig og likestilt samfunn der alle kan delta, gjennom utforming av fysiske og digitale omgivelser som fungerer for alle.

Universell utforming løftes frem som en forutsetning for både sosial og økonomisk bærekraft, ved å fjerne barrierer og gjøre det mulig for flere å bidra i arbeidsliv og samfunn. Tiltakene i planen omfatter blant annet digitalisering, som er særlig relevant for bank- og finanssektoren.

Planen bygger videre på tidligere nasjonale satsinger og slår fast at universell utforming er en grunnleggende samfunns kvalitet som skaper enklere, tryggere og mer inkluderende omgivelser for alle innbyggere.

3.2 Digitalisering som mulighet og utfordring

Samtidig som Norge er et av verdens mest digitaliserte land, peker Digitaliseringsdirektoratet og Tilsynet for universell utforming av IKT på at økt digitalisering også skaper nye barrierer. Digitale løsninger har blitt en forutsetning for samfunnsdeltakelse, fra betalingstjenester og offentlig informasjon til utdanning og arbeidsliv, men fortsatt står mange i fare for digitalt utenforskap. Rundt 20 prosent av befolkningen risikerer å falle utenfor, særlig eldre, personer med funksjonsnedsettelse, innvandrere med norsk som andrespråk og barn i sårbare situasjoner.

Tilsynsdata viser at majoriteten av digitale løsninger fortsatt bryter grunnleggende krav til universell utforming. Manglende teksting av video, feil koding av innhold og lav kontrast er blant de vanligste feilene. Når mer ansvar flyttes over på brukeren, øker ansvaret for virksomhetene til å sikre at løsningene faktisk fungerer for alle.

3.3 Likeverdig deltakelse som demokratisk forutsetning

Universell utforming av IKT løftes derfor fram som både et juridisk krav og en samfunnsinvestering: nødvendig for noen, men nyttig for alle. Inkluderende digitalisering er en forutsetning for demokrati, bærekraft og verdiskaping, og et sentralt virkemiddel for å motvirke digitalt utenforskap i takt med den teknologiske utviklingen.

Også *Perspektivmeldinga 2024* understreker at digitalisering er en nøkkelfaktor for å møte framtidens samfunnsutfordringer. En aldrende befolkning, knapphet på arbeidskraft og behovet for mer effektiv ressursbruk krever smartere og mer digitale løsninger. Samtidig advarer meldingen mot at teknologisk utvikling kan forsterke ulikhet dersom den ikke er inkluderende. En rettferdig og tilgjengelig digitalisering handler derfor ikke bare om effektivitet og brukervennlighet, men om å bevare tillit, rettferdighet og demokratisk deltakelse. Når enkelte grupper faller utenfor, innebærer det ikke bare tap av praktiske muligheter, men også tap av samfunnsdeltakelse og grunnleggende borgerrettigheter.

3.4 Status for digital tilgjengelighet og brukeropplevelse

Kartleggingen «*Erfaringer med bruk av IKT-løsninger blant personer med funksjonsnedsettelse*» (Proba, 2020) viser at de digitale barrierene fortsatt er betydelige. Hele 70 prosent av personer med funksjonsnedsettelse opplever utfordringer med å bruke digitale tjenester. Vanskeligheter knyttet til lav kontrast, utydelige skjemaer, manglende tekstalternativer og løsninger som krever bruk av mus går igjen. Personer med syns- og kognitive funksjonsnedsettelse rapporterer om de største hindringene, og mange opplever at det ikke finnes reelle alternativer når digitale løsninger ikke fungerer som de skal.

Også *Innbyggerundersøkelsen 2024* fra DFØ peker på et tydelig gap mellom digitaliseringens ambisjoner og innbyggernes opplevelse. Selv om de fleste bruker digitale offentlige tjenester jevnlig, er tilfredsheten med brukervennligheten bare moderat. Skåren for hvor lett det er å fylle ut skjema og søknader ligger på 5,4 av 10, og tilfredsheten har hatt en svak, men jevn nedgang siden 2010. Undersøkelsen viser også

at tilliten til digitaliseringen av offentlig sektor varierer mellom grupper, og at mange er usikre på om myndighetene faktisk vil bruke ny teknologi til å forbedre tjenester. Dette tyder på at digital modenhet ikke alene sikrer opplevd kvalitet. Tilgjengelighet, trygghet og brukervennlighet er avgjørende for at innbyggerne skal ha tillit til digitale løsninger.

3.5 Behovet for universell utforming i bank- og finanssektoren

Den *nasjonale indeksen for digital inkludering* (DI-indeksen) gir et helhetlig bilde av hvor godt befolkningen i Norge deltar i det digitale samfunnet. For bank- og finanssektoren viser indeksen at tilgangen til både internett, digitale enheter og eID er svært høy, nær 97 prosent av innbyggerne har elektronisk ID og bruker internett på smarttelefon. Nettbank er samtidig den mest brukte digitale tjenesten i Norge, benyttet av 96 % av befolkningen.

Til tross for høy bruk og god infrastruktur faller enkelte grupper fortsatt utenfor, blant annet eldre, personer med funksjonsnedsettelse eller manglende norsk identitet. DI-indeksen viser derfor at digital deltakelse ikke bare handler om tilgang, men også om universell utforming, brukervennlighet og veiledning. For en sektor som i så stor grad berører alles økonomiske hverdag, blir dette avgjørende for likeverd og tillit til tjenestene som tilbys.

4. Digital tilgjengelighet og deltakelse i bank- og finanssektoren

4.1 Status for universell utforming i digitale banktjenester

En artikkel i *FinansFokus* (2024) illustrerer hvordan universell utforming fortsatt er avgjørende for å sikre likeverdig tilgang til banktjenester. Selv om norske banker generelt ligger bedre an enn mange andre private virksomheter når det gjelder struktur og navigasjon på nettsidene, viser tidligere tilsyn at det fortsatt er betydelige mangler, særlig knyttet til teksting av video, alternativ tekst på bilder og tilrettelegging for tastaturnavigasjon.

Erfaringer fra brukere tydeliggjør hvor viktig tilgjengelighet er for å kunne bruke grunnleggende banktjenester på lik linje med andre. Det er fortsatt store forskjeller mellom banker i hvor godt de fungerer med skjermleser, og hvor utfordrende hyppige tekniske oppdateringer kan være for brukere som er avhengige av hjelpemidler.

Samtidig har noen banker tatt grep for å sikre bedre universell utforming gjennom designsystemer bygget på WCAG 2.1, kontinuerlig testing og tett dialog med brukere med funksjonsnedsettelse. Likevel er det fortsatt mangler i bransjen, blant annet fraværet av krav om tilgjengelighetserklæringer for private aktører, som gjør det vanskeligere for brukere å vite hvor tilgjengelig tjenestene faktisk er.

Samlet sett peker artikkelen på et behov for mer systematisk oppfølging og tilsyn i bank- og finanssektoren, slik at digitale løsninger ikke bare er teknisk tilgjengelige, men også reelt brukbare for alle kundegrupper.

4.2 Eldre i møte med digitaliseringen av banksektoren

Rapporten «*Eldres digitale hverdagsliv i en kunstig intelligent tidsalder (AI AGE)*» fra SIFO (2025) viser at eldre i økende grad deltar digitalt, men at mange fortsatt opplever press, usikkerhet og diskriminering i møte med teknologiske løsninger. Bruken av internett og smarttelefon har økt betydelig det siste tiåret, fra 37 prosent i 2014 til 88 prosent i 2025,

men særlig de eldste over 80 år rapporterer fortsatt lavere mestring og større behov for støtte.

Over halvparten av de spurte mener at utviklingen går for raskt, og mange føler seg «tvunget» til å delta digitalt. 57 prosent i aldersgruppen 61–70 år opplever at eldre blir presset inn i digitale løsninger uten reelle alternativer. Mange etterlyser fortsatt analoge tilbud som filialer, postutsendelser eller mulighet for personlig kontakt. Rundt én av fem opplever digital diskriminering, mens fire av ti mener den teknologiske utviklingen favoriserer andre brukergrupper.

For bank- og finanssektoren er funnene særlig relevante. Digitale banktjenester har blitt en nødvendighet for å håndtere dagligøkonomi, men manglende universell utforming og raske teknologiske endringer kan gjøre slike tjenester utilgjengelige for dem som har svakere digital kompetanse. Studien viser derfor at universell utforming ikke bare handler om tekniske krav, men også om å sikre tillit, trygghet og valgfrihet for eldre brukere i en stadig mer digitalisert finanshverdag.

4.3 Når hjelp blir en forutsetning for å delta

En annen studie fra NOVA ved OsloMet (2025) viser at mange eldre fortsatt er avhengige av hjelp for å utføre grunnleggende digitale oppgaver, som å betale regninger i nettbanken eller bruke offentlige tjenester. Nær halvparten av respondentene oppgir at foreldrene deres trenger hjelp for å betale regninger, og bare 15 prosent av mødrene og 34 prosent av fedrene klarer seg helt selv i møte med digitale løsninger. Særlig de eldste og de med svak økonomi er mest avhengige av støtte fra familie.

Det pekes på at digital bistand fra pårørende i praksis har blitt en forutsetning for å unngå digitalt utenforskap. Dette skaper nye ulikheter, og eldre som ikke har familie eller nettverk som kan hjelpe risikerer å falle helt utenfor viktige samfunnstjenester. Samtidig er dagens systemer for fullmakter og medhjelperløsninger ofte kompliserte og lite tilgjengelige.

Også i denne studien ble det etterlyst analoge alternativer. Studien illustrerer dermed et sentralt paradoks: mens samfunnet blir stadig mer digitalisert, øker avhengigheten av

hjelp for å kunne delta. Det handler om retten til å håndtere sin egen økonomi på en trygg og selvstendig måte.

5. EAA: Et europeisk løft for digitale tjenester

EUs tilgjengelighetsdirektiv, EAA (European Accessibility Act), trådte i kraft i EU 28. juni 2025, og markerer et skifte i hvordan universell utforming skal forstås og reguleres i Europa. Direktivet stiller krav til at både produkter og tjenester som tilbys forbrukere skal være universelt utformet, og omfatter blant annet banktjenester, e-handel, betalingsterminaler og minibanker.

Målet med EAA er å sikre like konkurransevilkår og fjerne nasjonale forskjeller i krav til universell utforming, samtidig som man styrker rettighetene til personer med funksjonsvariasjoner i tråd med FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD). For bank- og finanssektoren innebærer dette at nettbanker, mobilapper, minibanker, betalingsterminaler og kundestøtte må være utformet slik at de kan brukes av alle, uavhengig av funksjonsevne.

Selv om EAA ennå ikke er tatt inn i norsk rett gjennom EØS-avtalen, må norske virksomheter som tilbyr bank- og finansielle tjenester til kunder i EU allerede nå forholde seg til kravene. Direktivet får dermed også konsekvenser nasjonalt, og vil påvirke hvordan banker, finansinstitusjoner og teknologileverandører planlegger, designer og dokumenterer sine digitale løsninger framover.

EAA innebærer at universell utforming ikke lenger kan ses som et nasjonalt kvalitetsmål, men som en bindende europeisk standard for finansielle tjenester. Dette setter tydelige forventninger til sektoren om å kunne dokumentere samsvar med kravene, inkludert tilgjengelige grensesnitt, tydelig informasjon, støtte for hjelpeteknologi og inkluderende kundeservice.

6. Arbeid med universell utforming i utviklingsprosesser

Dette kapitlet presenterer overordnede retningslinjer og anbefalinger for hvordan virksomheter kan jobbe systematisk med universell utforming (UU) i utviklingsprosesser. Innholdet bygger på etablerte faglige rammeverk, internasjonale føringer, eksisterende forskning og anerkjent beste praksis for UU, kombinert med erfaringer fra praktisk arbeid med UU i både offentlig og privat sektor.

Formålet er å konkretisere hvordan UU kan integreres i hele utviklingsløpet, fra strategi og planlegging til design, utvikling, testing og videre forvaltning, slik at UU blir en naturlig og varig del av virksomhetens kvalitetssystem.

6.1 Et helhetlig rammeverk for universell utforming

W3C beskriver i sitt rammeverk *Planning and Managing Web Accessibility* fire gjentakende faser for å utvikle og forvalte tilgjengelige løsninger: sette i gang, planlegge, implementere og opprettholde.

Disse fasene danner grunnlaget for et systematisk forbedringsløp der universell utforming inngår i alle deler av organisasjonens livssyklus.

- **Sette i gang:** Bygg forståelse og entusiasme for UU. Kartlegg nåværende praksis, definer mål og kommuniser hvorfor UU er viktig for virksomheten, både etisk, juridisk og kommersielt.
- **Planlegge:** Utarbeid en tydelig UU-policy, definer roller og ansvar, og sikre ressurser og budsjett. UU skal ha samme status som sikkerhet, personvern og brukervennlighet.
- **Implementere:** Integrer UU i alle arbeidsprosesser, fra design og utvikling til innkjøp og test. Sørg for kompetanse, verktøy og rutiner.
- **Opprettholde:** Overvåk og test jevnlig, dokumenter forbedringer, og hold deg oppdatert på lover, standarder og teknologi.

Denne syklusen bidrar til at UU går fra å være et prosjektmål til å bli en kultur i organisasjonen.

6.2 Forankring, ansvar og faglig støtte

Bufdir og Inklud (2024) understreker at arbeidet med UU bør være strategisk forankret og tverrfaglig organisert. Virksomheter som lykkes har gjerne etablert en faggruppe for universell utforming, der representanter fra IT, kommunikasjon, HR, design, anskaffelser og juridisk deltar.

En slik gruppe fungerer som et faglig nav for koordinering, kompetanseoverføring og kvalitetssikring, og som bindeledd mellom ledelse og prosjektmiljø.

Betydningen av klar ansvarsdeling understrekes også:

- Øverste ledelse må ha det formelle ansvaret for at UU etterleves.
- Prosjektledere må sikre UU-krav i planlegging og fremdrift.
- Utviklere og designere må bruke komponenter og kode som følger WCAG 2.1.
- Testere må ha rutiner for både automatisert, manuell og brukertesting.
- Innkjøpere må stille UU-krav i alle konkurransegrunnlag og kontrakter.

Slik etableres et felles eierskap som gjør universell utforming til en integrert del av virksomhetens kvalitetssystem, ikke en enkeltpersons oppgave.

6.3 Universell utforming i praksis – fra krav til handling

Innsikt fra artikkelen *Building Accessible Rich Internet Applications* (2015) viser at de mest vellykkede prosessene følger et strukturert løp der UU inngår i hver fase av produktets livssyklus.

Prosjektoppstart

- Avklar roller og ansvar tidlig.
- Kartlegg risiko for ekskludering og prioriter hvilke brukergrupper som skal inkluderes i testing.
- Gjennomfør en UU-sjekk på eksisterende system dersom det foreligger.

Kravspesifikasjon og design

- Inkluder eksplisitte, målbare krav til UU i spesifikasjonen.
- Godkjenn design for UU før utvikling starter.
- Involver brukere med funksjonsvariasjoner i designfasen.
- Velg teknologier og rammeverk som støtter tilgjengelighet.

Utvikling

Mange tilgjengelighetsproblemer i moderne webapplikasjoner oppstår i dynamiske komponenter. For å forebygge dette bør utviklere:

- Bruke semantisk HTML og riktig ARIA-merking.
- Sikre tastaturnavigasjon og logisk fokusrekkefølge.
- Implementere kodevalidering og automatiserte tester underveis.
- Ha tilgang til testmiljø med skjermlesere som NVDA, JAWS og VoiceOver.

Testing og kvalitetssikring

En strukturert testprosess bør ha tre nivåer:

1. Automatisert test for rask feilfangst.
2. Ekspertevaluering med bruk av heuristikker og sjekklister.
3. Brukertest med personer med ulike funksjonsvariasjoner.

Testing bør skje gjennom hele prosessen, ikke bare mot slutten. W3C anbefaler testing allerede i skissefasen og ved alle milepæler, for å redusere kostnader og feilrate.

Standardisering og styringsrammeverk

Standardisering er nøkkelen til å gjøre UU bærekraftig over tid. Det anbefales at virksomheter etablerer et felles rammeverk som omfatter:

- Designsystem med UU-integrerte komponenter, slik at alle løsninger bygges på samme tilgjengelige grunnmur.
- UU-sjekklister og testmaler for design, utvikling og lansering.
- Krav i anskaffelser basert på WCAG 2.1 og EN 301 549.
- Felles dokumentasjonsmaler for tilgjengelighetstester og tiltak.

- Regelmessige revisjoner av UU-status og tilgjengelighetserklæringer.

En tydelig UU-policy bidrar til å forankre dette. Den bør angi prinsipper, ansvar, rutiner og mål, og fastsette at UU skal være oppfylt før leveranser kan godkjennes.

Lansering og vedlikehold

- Et produkt skal ikke lanseres før alle UU-krav er oppfylt.
- Etter lansering må virksomheten ha rutine for årlig revisjon, oppdatering av eventuell tilgjengelighetserklæring og håndtering av meldte avvik.
- Nye versjoner og innholdsoppdateringer må alltid evalueres med tanke på UU.

6.4 Kompetanse, kultur og læring

UU-tilsynets rapport *Digital inkludering i praksis* (2024) viser at virksomheter med tydelig organisering og kompetanseheving har høyere etterlevelse av UU-kravene. Offentlige virksomheter rapporterer bedre resultater enn private, særlig fordi mange har dedikerte roller, rutiner og opplæringstiltak.

Tilgjengelighetserklæringen har hatt positiv effekt: den har økt kunnskapen, styrket bevisstheten i ledelsen og gjort UU til et tema i virksomhetens styringsdialog. Likevel melder halvparten av virksomhetene at de fortsatt mangler kompetanse til å gjennomføre erklæringene effektivt.

Kompetansebygging fremheves som det viktigste suksesskriteriet fra alle kildene.

Dette innebærer:

- Årlig opplæring for utviklere, designere, testere og prosjektledere.
- Onboarding med UU for alle nyansatte.
- Rollebasert kompetanse, f.eks. at designere kan WCAG-kriterier for fargekontrast, og utviklere for fokusstyring.
- Deltakelse i nettverk og fagfora eller intern faggruppe.

Erfaringsdeling og felles læring i teamet øker kvaliteten. Når hele teamet forstår hvorfor UU er viktig, oppstår en mer proaktiv kultur for inkludering.

6.5 Fra enkeltprosjekter til organisasjonskultur

Erfaringer fra Useit viser at organisasjoner som lykkes med universell utforming, har gått fra å se det som et juridisk krav til å betrakte det som en strategisk investering i kvalitet og tillit.

Når UU blir en del av virksomhetens kultur, gir det ikke bare bedre brukeropplevelser for personer med funksjonsvariasjoner, men også for alle brukere, ved å gjøre løsninger enklere, tydeligere og mer robuste.

Slik kan virksomheter møte både de juridiske kravene i likestillings- og diskrimineringsloven, WCAG 2.1 og de kommende EAA-forpliktelsene, samtidig som de bygger bærekraftige, inkluderende og konkurransedyktige digitale tjenester.

6.6 Oppsummert: Ti nøkkelfaktorer for godt UU-arbeid

1. Forankre UU på ledelsesnivå
2. Etabler faggruppe eller ansvarlig rolle
3. Integrer UU i prosjektmaler og rutiner
4. Still krav i anskaffelser og kontrakter
5. Bygg kompetanse i hele organisasjonen
6. Involver brukere med funksjonsvariasjoner
7. Test jevnlig – automatisk, ekspert og bruker
8. Dokumenter og følg opp funn
9. Standardiser verktøy, sjekklister og rapportering
10. Gjør UU til en del av virksomhetens kultur

7. Intervjuer

Som en del av dette prosjektet ble det gjennomført dybdeintervjuer med representanter fra banker og bransjeorganisasjoner med ansvar for digitale løsninger i Norge.

Informantene hadde roller innen UX, utvikling, kundereiser, forretningsutvikling og tilgjengelighet. Hensikten med intervjuene har vært å belyse hvordan virksomhetene jobber med universell utforming (UU), hvordan de forbereder seg på kravene i EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA), og hvilke utfordringer de ser og erfaringer de har gjort seg.

7.1 Strategisk tilnærming

Flere banker og bransjeaktører rapporterer at UU i økende grad er blitt en integrert del av virksomhetens strategiske arbeid. Flere har eksplisitt nevnt UU i sine bærekraftsstrategier og interne styringsdokumenter, og noen har det også som en del av bredere initiativer knyttet til digital tilgjengelighet og inkluderende kundeopplevelser. I intervjuene som er gjennomført i dette prosjektet, kommer det tydelig frem at universell utforming ofte rammes inn som én komponent i et helhetlig arbeid for å skape brukervennlige, forståelige og trygge løsninger på tvers av kanaler og brukergrupper. Målet er dermed ikke bare teknisk etterlevelse av regelverk som WCAG eller EAA, men reell tilgjengelighet for flest mulig.

Dette kommer til uttrykk på flere måter i materialet:

- Universell utforming inngår i arbeid med klarspråk og innholdsdesign, blant annet gjennom retningslinjer for språklig forenkling og begrepsforklaring.
- Flere omtaler UU som del av sin bærekraftssatsing, spesielt under sosial bærekraft og inkludering, og som en sentral del av strategier for kundeopplevelse.
- Kognitiv tilgjengelighet blir trukket frem som viktig for mange målgrupper, ikke bare personer med funksjonsvariasjoner, og sees i sammenheng med UX, innsikt og brukertesting.

- Tilbakemeldinger fra kunder, både med og uten funksjonsvariasjoner, brukes aktivt for å avdekke barrierer og justere løsninger. Dette bidrar til å forankre UU i det kontinuerlige kvalitetsarbeidet.

Kort sagt peker flere aktører på en utvikling der universell utforming ikke lenger står alene som et teknisk krav, men inngår naturlig i større satsinger på digital tilgjengelighet og inkluderende innovasjon.

7.2 Forankring hos ledelsen

I flere av virksomhetene er arbeidet med universell utforming løftet til ledelsesnivå. Dette har særlig vært tilfelle i organisasjoner som samarbeider med offentlige kunder, der kravene til UU er høyere, eller i banker som opererer i flere europeiske land og derfor har et tydeligere behov for å forberede seg på de kommende reglene i EAA. Enkelte aktører har valgt å sikte mot et høyere tilgjengelighetsnivå enn det som kreves av WCAG 2.1 AA, for eksempel gjennom mål om trippel-A der det er praktisk mulig, eller ved å utvikle egne interne standarder og kravdokumenter for design og kode. Dette kan inkludere detaljerte sjekklister, komponentkrav og testprosedyrer som går utover det lovpålagte.

Samtidig blir det i flere intervjuer understreket at dette ikke først og fremst er et resultat av regulatorisk press eller ledelsesinitierte tiltak, men har vokst frem nedenfra, gjennom engasjement og innsats fra fagmiljøer innen design, utvikling og innhold. Mange trekker frem at arbeidet med universell utforming lenge ble drevet frem av ildsjeler og små, dedikerte grupper, gjerne med bakgrunn i brukeropplevelse eller frontend-utvikling. Det er først i senere tid at arbeidet har fått en mer systematisk plass i styring og prioritering. Denne bevegelsen fra grasrot til strategi trekkes frem som viktig for å sikre reell forankring og eierskap i hele organisasjonen, og for å unngå at universell utforming forblir et isolert spesialistområde.

7.3 Organisering og kompetansebygging

I intervjuene kommer det også frem hvordan arbeidet med universell utforming ofte har blitt katalysert av konkrete prosjekter, samarbeidsinitiativer eller hendelser som har gitt

temaet aktualitet internt. Flere trekker frem at det var først gjennom praktiske utfordringer, for eksempel ved utvikling av nye nett- og mobilbanker, bytte av kjernesystem eller tilbakemeldinger fra brukere med funksjonsvariasjoner, at behovet for systematisk arbeid med UU ble tydelig. I enkelte tilfeller har dette ført til at det ble satt i gang interne kampanjer, arbeidsøkter eller workshops, hvor man fikk samlet tverrfaglige team og startet en felles læringsreise. Slike prosesser har hatt stor betydning for å bygge intern motivasjon og skape forståelse for temaet utover de lovpålagte rammene.

Flere beskriver også hvordan UU har gått fra å være en spesialistoppgave til å bli et felles ansvar på tvers av team og roller. I tråd med en mer helhetlig tilnærming har virksomheter valgt å bygge UU-kompetanse inn i alle team, ikke bare hos dedikerte ressurser. Eksempler på dette inkluderer etablering av såkalte *Accessibility Champions*, som har ansvar for å holde temaet varmt i tverrfaglige produktteam, og kompetansetiltak som heldagskurs, intern opplæring og tilgjengelige kunnskapsressurser. Dette bidrar til at UU blir en naturlig del av utviklingsprosesser, snarere enn et punkt på en sjekklister.

Samtidig ser flere aktører på arbeidet med UU som en inngang til bredere kvalitetsheving i digitale løsninger. Det trekkes frem at tilgjengelighet ofte går hånd i hånd med bedre språk, enklere interaksjoner og mer oversiktlige brukerreiser, og at arbeidet med UU dermed kommer alle brukere til gode. I denne sammenhengen omtales UU ofte som en indikator på god digital kvalitet, på linje med sikkerhet og personvern.

Flere peker også på at UU-arbeidet har styrket den tverrfaglige samhandlingen i organisasjonen. For å lykkes med UU må designere, utviklere, innholdsprodusenter og forretning samarbeide tettere, noe som har ført til lavere terskler for å avdekke og løse problemer tidlig. Universell utforming fungerer dermed ikke bare som et mål i seg selv, men som en drivkraft for mer helhetlig og inkluderende produktutvikling.

7.4 Testing, tilbakemeldinger og brukerinvolvering

Teststrategiene i virksomhetene varierer, men mange kombinerer automatisert og manuell testing for å få et helhetlig bilde av tilgjengelighet og brukskvalitet.

Automatiserte verktøy brukes ofte for å fange opp lavthengende frukter, mens manuell testing, særlig med skjermleser og for tastaturnavigasjon, benyttes for å evaluere faktiske brukerreiser og opplevelser. I flere tilfeller er det lagt opp til testløp der hele teamet deltar, og der tilgjengelighetsarbeidet skjer praktisk, i sanntid. Ett eksempel er såkalte “bug bashes” der utviklere, designere og produkteiere går sammen om å identifisere og rette feil.

Noen aktører har også gjennomført mer strukturerte bruketester med personer med funksjonsvariasjoner, som en del av større utviklingsprosjekter. Dette skjer ofte i samarbeid med organisasjoner som Norges Blindforbund, og benyttes både for å avdekke konkrete feil og for å bygge intern forståelse og engasjement. Flere understreker at slike brukermøter er spesielt verdifulle fordi de gjør konsekvensene av designvalg tydelige for de som jobber med løsningen.

Brukerinvolvering skjer ikke bare i store prosjekter, men også i mindre, løpende forbedringer. Likevel peker mange på at det er krevende å få tilgang til representative testbrukere, særlig når det gjelder innloggede tjenester. Sikkerhet og personvern gjør det vanskelig å gi tilgang til reelle testmiljøer. Noen arbeider derfor aktivt med å utvikle sikrere testtilganger, blant annet ved hjelp av “speilvisninger” og leseadgang uten full tilgang til sensitive data.

Kundefeedback fremstår også som en viktig innsiktskilde i det kontinuerlige forbedringsarbeidet. Dette skjer gjennom en rekke kanaler: dedikerte tilbakemeldingsskjema, åpne kommentarfelt, klagehåndtering, og ikke minst enkle funksjoner som “tommel opp/ned” i grensesnittet. Enkelte aktører rapporterer at de har mottatt godt over 100 000 slike tilbakemeldinger, som aktivt analyseres og benyttes for å identifisere tilbakevendende barrierer eller forbedringsområder. Selv om ikke all feedback er eksplisitt relatert til universell utforming, brukes innsikten til å styrke

tilgjengeligheten ved å adressere faktiske brukerproblemer. Dette viser hvordan arbeid med UU også er tett knyttet til generell kvalitetssikring og brukerorientert utvikling.

7.5 EUs tilgjengelighetsdirektiv

Selv om bevisstheten rundt EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA) er høy blant intervjuobjektene, varierer tilnærmingen til praktisk implementering betydelig. Noen virksomheter har tatt grep i forkant og gjennomført omfattende kartlegginger for å vurdere hvorvidt deres løsninger allerede møter kravene. Dette inkluderer manuelle revisjoner av flere hundre nettsider, bruk av verktøy som Siteimprove for løpende skanning, og involvering av både jurister og fagmiljøer for å sikre at tolkningene av regelverket er forsvarlige. I slike tilfeller inngår EAA i et bredere kvalitetsarbeid, der etterlevelse ikke bare handler om samsvar, men også om tillit og langsiktig bærekraft.

I tillegg har flere virksomheter avdelinger eller samarbeidspartnere i EU-land der EAA allerede er implementert. Dette gjør det mulig å støtte seg på eksisterende praksis, systemer og metodikk fra disse landene, og gir et strategisk insentiv for å legge seg på samme linje, både for å sikre konsistens og effektiv ressursbruk på tvers av markedene. Noen trekker frem at felles designsystemer og produktplattformer gir fordeler i form av skalerbare løsninger og mulighet for å gjenbruke komponenter som allerede oppfyller kravene i EAA.

Samtidig er det flere aktører som venter på tydeligere nasjonale retningslinjer og juridisk avklaring før de iverksetter konkrete tiltak. Denne avventende holdningen skyldes dels usikkerhet knyttet til hvilke deler av tjenestene som vil omfattes, og dels til at mange banker allerede forholder seg til WCAG 2.1 AA og opplever at gapet mellom dagens praksis og fremtidige krav er håndterbart. Hos enkelte fremheves det også at dagens regulatoriske trykk er lavt, og at fravær av tilsyn og pålegg bidrar til at EAA fortsatt ikke har fått sterk nok intern gjennomslagskraft.

Samtidig peker flere på at EAA representerer en mulighet til å styrke struktur og forutsigbarhet i utviklingsarbeidet. Noen har valgt å innarbeide tilgjengelighetskrav som en naturlig del av sine akseptansekriterier, ikke minst i designsystemer og

komponentbiblioteker. Andre har begynt å stille tydeligere krav til leverandører i anskaffelser og kontrakter, og ser EAA som en mulig driver for å etablere mer systematiske etterlevelselsløp, ikke bare for egne løsninger, men også i samspill med tredjepart.

Flere uttrykker samtidig et behov for bedre støtte og veiledning fra myndigheter og tilsyn, særlig når det gjelder tolkning av krav, ansvar i leverandørkjeder og hvordan eldre løsninger skal håndteres frem mot 2030. For mange fremstår direktivet som omfattende, og ønsket om konkretisering er stort, både for å sikre etterlevelse og for å kunne kommunisere kravene tydelig internt.

7.6 Særlige brukergrupper og innsiktsarbeid

Eldre brukere nevnes i samtlige intervjuer som en sentral målgruppe. Ikke bare utgjør de en betydelig andel av kundemassen, men de gir også mange og tydelige tilbakemeldinger. Erfaring viser at eldre ofte har andre behov enn yngre brukere, for eksempel når det gjelder presisjon på touchskjerm, vansker med biometri eller høyere behov for forutsigbarhet og støtte. Mange virksomheter har derfor valgt å beholde nettbank som et alternativ til app, både av hensyn til tilgjengelighet, men også fordi det er et kjent og stabilt grensesnitt som oppleves tryggere for mange.

Kognitiv tilgjengelighet fremheves som et forbedringsområde, særlig med tanke på brukere som har utfordringer med lesing, begrepsforståelse eller konsentrasjon. Flere har derfor startet arbeid med forenkling av språk og begreper, samt strukturelle grep for å redusere kognitiv belastning i brukerreiser. Noen aktører har utviklet egne retningslinjer for klarspråk og innholdsdesign, og kombinerer dette med simuleringstesting og innsikt fra support-henvendelser. Det pekes også på at kognitiv tilgjengelighet favner bredt, og inkluderer ikke bare personer med formelle diagnoser, men også eldre, personer med lav digital kompetanse og brukere i stressende situasjoner.

I flere virksomheter har man begynt å inkludere større mangfold i personas og scenarier som brukes i utviklingsarbeidet. Det nevnes eksplisitt at dette bidrar til å gjøre

designteamene mer bevisste på ulike brukerbehov, og gir bedre forankring av tilgjengelighet i tidligfase. For noen har slike innsiktsprosesser vært avgjørende for å få eierskap til UU ute i de ulike teamene.

Det er også eksempler på at innsikt fra personer med funksjonsvariasjoner brukes aktivt til å kvalitetssikre nye løsninger. I én organisasjon ble en ny signeringsløsning testet i flere runder med brukere som har ulike funksjonsvariasjoner, og observasjoner fra disse testene førte til konkrete endringer i både design og teknisk implementering. I et annet tilfelle ble det gjennomført en «bug bash»-økt over ti dager der over 40 personer, inkludert utviklere, designere og brukere med nedsatt funksjonsevne, jobbet sammen for å rette opp reelle feil. Flere team deltok også i live brukertesting, hvor tilbakemeldingene fra deltakerne fikk direkte innflytelse på prioriteringene i videreutviklingen.

7.7 Gjennomgående utfordringer

Intervjuene viser flere felles utfordringer som bremser arbeidet med universell utforming i bank- og finanssektoren. Mange peker på spennet mellom ambisjoner og praksis, der ønsket om å levere inkluderende løsninger ofte møter praktiske og strukturelle barrierer.

Tredjepartsløsninger

Mange banker er avhengige av systemer levert av eksterne aktører, enten det gjelder kjernebank, dokumentgenerering, signeringsløsninger eller betalingsflyt. Når disse løsningene ikke er utviklet med tilgjengelighet i fokus, blir det vanskelig for bankene å ivareta kravene de selv stilles overfor. Flere informanter beskriver dette som en svakhet i hele verdikjeden: Selv om banken ønsker å sikre god universell utforming, har de begrenset innsyn og påvirkningskraft over kodebasen, og det finnes få formelle sanksjonsmekanismer dersom leverandøren ikke leverer.

PDF og dokumenttilgjengelighet

Dynamisk genererte dokumenter, som kontoutskrifter, lånepapirer og avtaler, har ofte utilgjengelig struktur, dårlig leserekkefølge og manglende semantikk. Flere rapporterer at slike feil ikke oppdages før brukerne selv melder inn problemer.

Eldre løsninger og teknisk gjeld

Flere banker har fortsatt enkelte systemer i produksjon som ble utviklet før universell utforming var en integrert del av kravbildet. Disse kan være vanskelige å tilpasse uten fullt redesign eller utskifting, noe som krever både tid, penger og strategiske beslutninger. I praksis fører dette til at tilgjengelighetsproblemer vedvarer, særlig der systemene fortsatt brukes i kjerneprosesser eller for spesifikke brukergrupper.

Ressursmangel

Selv i miljøer med høy bevissthet, mangler det ofte tid og struktur for å følge opp universell utforming systematisk. UU må gjerne konkurrere med andre hensyn som sikkerhet, teknisk stabilitet og regulatoriske krav fra andre områder. Flere peker også på at universell utforming fortsatt i for stor grad sees som noe “ekstra”, snarere enn som en naturlig del av det grunnleggende kvalitetsarbeidet.

Manglende tilgang til testbrukere med funksjonsvariasjoner

Personvern og sikkerhetskrav gjør det krevende å gi eksterne testere tilgang til realistiske testmiljøer, og mange etterlyser tryggere og mer fleksible løsninger for brukerinvolvering. Flere informanter peker også på at slike prosesser ofte er avhengige av enkeltpersoners initiativ og ikke er godt nok forankret i strukturer og budsjett.

Lavt tilsynstrykk

Mangelen på aktiv oppfølging fra tilsynsmyndigheter, og fraværet av sanksjonsmuligheter, gjør det lettere for virksomheter å utsette nødvendige tiltak. Enkelte etterlyser tydeligere veiledning og forventninger fra det offentlige, særlig i møte med kommende krav i EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA).

7.8 Veier videre og anbefalte grep

Det er et tydelig engasjement i bransjen for å styrke universell utforming, men mange peker på at dette engasjementet fortsatt må løftes fra ad hoc-tiltak til mer systematisk praksis. Flere har begynt å etablere varige strukturer som månedlige tilgjengelighetsdager, dedikerte testkalendere og utnevnelse av “Accessibility Champions” i produktteamene, tiltak som skal sikre at universell utforming blir en integrert del av hverdagen, ikke bare en prosjektaktivitet. I tillegg satses det på intern opplæring, for eksempel i form av heldagskurs og lavterskel fagfora.

Flere av informantene understreker at én aktør alene ikke kan løse utfordringene. Det pekes på behovet for tettere samarbeid mellom banker, leverandører og interesseorganisasjoner, både for å utvikle og dele beste praksis, og for å sikre at brukere med funksjonsvariasjoner faktisk blir hørt og involvert. Enkelte har gode erfaringer med samarbeid med for eksempel Norges Blindforbund, og etterlyser flere arenaer for koordinering og felles innsats, særlig med tanke på delte løsninger og underleverandører.

Implementeringen av EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA) løftes frem som en potensiell drivkraft, men flere advarer mot at det ikke alene vil sikre bedre løsninger. Regelverket må kobles til konkret innsiktsarbeid og faktiske forbedringer i brukeropplevelse. Dette gjelder særlig i grenseflatene mellom ulike systemer, for eksempel når nettbanken skal kobles med BankID, tredjeparts betalingsløsninger eller dokumentgenereringsverktøy som leveres av eksterne aktører. Her er det stor variasjon i grad av universell utforming, og ansvarsforholdene er ofte uklare.

Flere peker derfor på behovet for at tilsynsmyndigheter i større grad tar høyde for både tekniske og praktiske realiteter i vurderingene, og tilbyr mer veiledning i hvordan kravene kan omsettes til fungerende praksis i sammensatte teknologiske økosystemer.

8. Fra anbefaling til praksis

Intervjuene viser at mange av anbefalingene for godt arbeid med universell utforming (UU) i utviklingsprosesser i stor grad er tatt i bruk i bank- og finanssektoren. Samtidig avdekkes det betydelige forskjeller mellom virksomhetene, både når det gjelder modenhet, systematikk og gjennomføringsevne.

Bildet som trer frem er derfor todelt: På den ene siden ser man tydelige tegn til profesjonalisering og integrering av UU i sentrale deler av utviklingsarbeidet, på den andre siden fremstår arbeidet fortsatt fragmentert og sårbart, særlig der strukturelle og organisatoriske forutsetninger mangler.

Dette kapittelet vil se nærmere på i hvilken grad bankene følger eksisterende anbefalinger for arbeidet med UU i utviklingsprosesser.

8.1 Områder der anbefalingene i stor grad er fulgt

Strategisk og tverrfaglig forankring

Intervjumaterialet viser at mange banker har beveget seg i retning av å forankre universell utforming på et strategisk nivå. UU omtales ikke lenger utelukkende som et teknisk krav, men inngår ofte i bredere satsinger på bærekraft, kundeopplevelse og digital kvalitet. Flere banker har eksplisitte formuleringer om tilgjengelighet i interne styringsdokumenter, og noen har satt seg mål som går utover minstekravene i WCAG og EAA.

Samtidig fremgår det tydelig at denne strategiske forankringen i mange tilfeller har vokst frem nedenfra, drevet av fagmiljøer innen design, utvikling og innhold, før den ble løftet opp på ledernivå. Dette gir arbeidet en sterk faglig legitimitet, men innebærer også at forankringen kan være ujevn og delvis personavhengig. Der ledelsesforankringen er tydelig og aktiv, beskrives UU som lettere å prioritere i konkurranse med andre krav. Der den er svakere, risikerer arbeidet å miste momentum over tid.

Kompetanseheving og intern mobilisering

Et gjennomgående funn er at universell utforming i økende grad forstås som et felles ansvar, ikke som en nisjekompetanse. Flere virksomheter har tatt konkrete grep for å spre kunnskap bredt i organisasjonen, blant annet gjennom etablering av tverrfaglige faggrupper, interne kurs, felles arbeidsøkter og roller som “Accessibility Champions” i produktteamene.

Denne typen tiltak har hatt stor betydning for å senke terskelen for å jobbe med UU i praksis, og for å gjøre tilgjengelighet relevant i det daglige utviklingsarbeidet. Samtidig peker flere på at kompetansebyggingen fortsatt er sårbar, særlig der den ikke er systematisert eller støttet av faste ressurser og opplæringsløp.

Testing, tilbakemeldinger og brukerinnsikt

De fleste aktørene har etablert praksis for testing av tilgjengelighet, særlig gjennom bruk av automatiserte verktøy kombinert med manuell testing av tastaturnavigasjon og skjermleser. Flere beskriver også inkluderende testopplegg der hele teamet deltar, for eksempel gjennom felles testdager eller “bug bashes”, noe som bidrar til læring og eierskap på tvers av roller.

Noen aktører har i tillegg gjennomført strukturerte brukertester med personer med funksjonsvariasjoner. Slike erfaringer trekkes frem som særlig verdifulle, fordi de tydeliggjør konsekvensene av designvalg og gjør UU mer konkret og handlingsnært. Videre viser intervjuene at kundefeedback brukes aktivt som innsiktskilde, både gjennom eksplisitte tilbakemeldinger og mer indirekte signaler i bruksmønstre. Samlet sett indikerer dette at anbefalingene om kontinuerlig testing og innsiktsarbeid i stor grad er på vei inn i praksis.

Innholdsdesign og kognitiv tilgjengelighet

Et område der flere banker har gjort betydelige fremskritt, er arbeidet med klarspråk og kognitiv tilgjengelighet. Intervjuene viser økt bevissthet rundt behovet for tydelig språk, logisk struktur og forutsigbare brukerreiser, ikke bare for personer med kognitive utfordringer, men også for eldre brukere og kunder i stressende situasjoner.

Flere virksomheter har utviklet egne retningslinjer for språk og innholdsdesign, og kombinerer dette med innsikt fra kundeservice og brukertesting. Kognitiv tilgjengelighet omtales ofte som en integrert del av god UX, snarere enn som et separat tilgjengelighetstiltak, noe som samsvarer godt med anbefalingene om helhetlig UU-arbeid.

8.2 Områder der anbefalingene i liten grad er fulgt

Leverandørstyring og kontroll over tredjepartsløsninger

Et av de tydeligste gapene mellom anbefaling og praksis gjelder håndtering av tredjepartsløsninger. Mange banker er avhengige av eksterne leverandører for sentrale deler av brukerreisen, som innlogging, signering, dokumentgenerering og betalingsflyt. Intervjuene viser at bankene ofte har begrenset innsyn i disse løsningene og liten reell påvirkningskraft når det gjelder universell utforming.

UU-krav stilles i varierende grad i anskaffelser. I praksis innebærer dette at kjente tilgjengelighetsproblemer kan vedvare over tid, selv om banken selv har høy bevissthet. Dette står i kontrast til anbefalingene om tydelig kravstilling og ansvarliggjøring i hele verdikjeden.

Eldre løsninger og teknisk gjeld

Intervjuene avdekker også at mange banker fortsatt har eldre systemer i produksjon som ble utviklet før universell utforming ble et eksplisitt krav. Disse løsningene er ofte dypt integrert i virksomhetens kjerneprosesser, og oppleves som krevende å oppgradere eller erstatte.

Som følge av dette blir tilgjengelighetsutfordringer ofte akseptert som “kjente begrensninger”, snarere enn adressert gjennom systematiske revisjoner. Dette bryter med anbefalingene om kontinuerlig forbedring og helhetlig livsløpsperspektiv, og bidrar til at brukeropplevelsen blir ujevn på tvers av flater og funksjoner.

Brukerinvolvering i tidlig fase

Selv om brukertesting forekommer, viser materialet at involvering av personer med funksjonsvariasjoner i tidlig fase fortsatt er unntaket snarere enn regelen. Brukere trekkes oftest inn når løsninger allerede er langt på vei utviklet, noe som begrenser muligheten til å påvirke grunnleggende strukturelle valg.

Det er også begrenset bruk av mangfoldige personas og scenarier i idé- og konseptfasen. Dette innebærer at tilgjengelighet ofte blir noe man tester for, fremfor noe man designer for, i strid med anbefalingene om tidlig og kontinuerlig brukerinvolvering.

Standardisering og styringssystemer

Få av virksomhetene har etablert helhetlige rammeverk som sikrer konsistent etterlevelse av UU over tid. Selv om enkelte har påbegynt arbeid med designsystemer og komponentbiblioteker, er dette langt fra utbredt. Det mangler ofte felles sjekklister, dokumentasjonsmaler og faste revisjonsrutiner som kan gjøre UU til en integrert del av kvalitetssystemet.

Konsekvensen er at tilgjengelighet i stor grad håndteres prosjekt for prosjekt, og at erfaringer og forbedringer ikke alltid gjenbrukes på tvers av team og løsninger.

Ressurser, prioritering og gjennomføringsevne

Til slutt peker intervjuene på en vedvarende spenning mellom ambisjon og gjennomføring. Selv i virksomheter med høy bevissthet om UU, beskrives mangel på tid, kapasitet og dedikerte ressurser som en betydelig barriere. UU må ofte konkurrere med blant annet sikkerhet og forretningskritiske leveranser, og taper i perioder med høyt tempo.

Dette indikerer at UU fortsatt i for stor grad behandles som et tillegg til det “egentlige” utviklingsarbeidet, snarere enn som en integrert del av grunnleggende kvalitet og risikostyring.

8.3 Oppsummering

Samlet sett viser intervjuene at bankene i økende grad følger mange av anbefalingene for universell utforming i utviklingsprosesser, særlig når det gjelder strategisk forståelse, kompetansebygging, testing og arbeid med språk og kognitiv tilgjengelighet. Samtidig er implementeringen fortsatt ujevn og fragmentert.

De største gapene finnes der anbefalingene krever strukturelle og langsiktige grep: i leverandørstyring, håndtering av teknisk gjeld, tidlig brukerinvolvering og etablering av standardiserte rammeverk. For å bevege seg fra gode enkeltinitiativer til helhetlig praksis, må universell utforming i større grad integreres i virksomhetenes styringssystemer, anskaffelser og prioriteringsmekanismer. Først da kan UU bli en stabil del av utviklingskulturen, snarere enn noe som avhenger av enkeltpersoner og enkeltprosjekter.

9. Spørreundersøkelse

For å få et bilde av hvordan ulike brukere opplever tilgjengeligheten i digitale bank- og finanstjenester, ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant personer med funksjonsvariasjoner. Undersøkelsen ble distribuert gjennom relevante nettverk, organisasjoner og sosiale medier, og samlet til sammen 432 svar.

Respondentene representerer et mangfold av funksjonsvariasjoner, erfaringer og bruksmønstre. Spørsmålene tok blant annet for seg hvor ofte og hvordan folk bruker digitale banktjenester, hvilke barrierer de eventuelt møter, og hvilke funksjoner eller tjenester de unngår som følge av utilgjengelige løsninger. Dette kapittelet oppsummerer funnene fra undersøkelsen og peker på særlig relevante innsikter for det videre arbeidet med universell utforming i finanssektoren.

9.1 Funksjonsvariasjoner blant respondentene

Respondentene ble spurt om de har én eller flere funksjonsvariasjoner som kan påvirke bruken av digitale banktjenester. Spørsmålet var flervalg, og mange har oppgitt sammensatte utfordringer. Det er stor variasjon i hvordan disse er formulert og kombinert, noe som tydeliggjør behovet for inkluderende løsninger som favner ulike behov.

Den klart mest rapporterte funksjonsvariasjonen er lærevansker, som for eksempel dysleksi, oppgitt av hele 71 prosent. Dette understreker hvor viktig språk, struktur og lesbarhet er i utforming av digitale banktjenester.

Aldersrelaterte funksjonsutfordringer og hørselsnedsettelse er oppgitt av ni prosent hver. Disse tallene peker på at både eldre brukere og personer med sansetap fortsatt er aktive brukere av digitale bankløsninger, og at de har behov for løsninger som fungerer uten avhengighet av lyd, raske reaksjoner eller komplekse grensesnitt.

Nevrologiske tilstander, som epilepsi, CP eller MS, er oppgitt av nesten syv prosent, mens seks prosent har rapportert synsnedsettelse. Fire prosent oppgir kognitiv

nedsettelse, noe som fremhever behovet for enkle og logiske brukerreiser og tydelig visuell struktur.

Tabell 1: *Topp 6 mest rapporterte funksjonsvariasjoner*

Funksjonsvariasjon	Antall respondenter	Andel (%)
Aldersrelaterte funksjonsutfordringer	40	9,3%
Hørselsnedsettelse	40	9,3%
Kognitiv nedsettelse	18	4,2%
Synsnedsettelse	27	6,3%
Lærevansker (f.eks. dysleksi)	308	71,3%
Nevrologisk tilstand	30	6,9%

I fritekstfeltet beskrev flere kombinasjoner av funksjonsvariasjoner, som ADHD i kombinasjon med psykiske helseutfordringer, samt egne formuleringer som autisme, bipolar lidelse, fibromyalgi, hjerneskade og muskel- og skjelettplager. Enkelte oppgir også erfaringer som pårørende, der de støtter personer med kognitiv svikt. Dette viser at erfaringene som deles i undersøkelsen spenner bredere enn tradisjonelle kategorier, og at universell utforming må ta høyde for både sammensatte behov og indirekte brukerperspektiver.

Resultatene viser med tydelighet at digitale banktjenester må utvikles med forståelse for mangfoldet i brukergruppen. Universell utforming handler ikke om å møte én spesifikk funksjonsnedsettelse, men å skape robuste, fleksible og forståelige løsninger for en befolkning med ulike forutsetninger. Særlig høy andel med lærevansker og kognitivt relaterte utfordringer forsterker behovet for brukervennlig språk, logisk struktur og visuelle løsninger som støtter forståelse og mestring.

9.2 Bruk av digitale bank- og finanstjenester

Bruken av digitale bank- og finanstjenester blant respondentene er gjennomgående høy. Over 80 prosent av respondentene oppgir at de bruker slike tjenester enten daglig eller flere ganger i uken. Dette bekrefter at digitale løsninger er en etablert og sentral del av hverdagsøkonomien, også blant personer med ulike funksjonsvariasjoner.

Ytterligere 10 prosent bruker tjenestene omtrent én gang i uken, nesten fem prosent noen ganger i måneden. Kun en liten andel benytter dem sjeldnere enn én gang i

måneden, mens kun to prosent oppgir at de ikke bruker digitale banktjenester i det hele tatt.

Tabell 2: *Hyppighet på bruk av digitale bank- og finanstjenester*

Svaralternativ	Antall	Andel (%)
Flere ganger i uken	198	45,8%
Daglig	158	36,6 %
Omtrent én gang i uken	43	10,0 %
Noen ganger i måneden	19	4,4 %
Sjeldnere enn én gang i måneden	6	1,4 %
Bruker ikke digitale tjenester	9	2,1 %

Disse funnene viser at selv grupper som kan møte barrierer i det digitale landskapet i stor grad er aktive brukere av digitale banktjenester. Det understreker betydningen av universell utforming og inkluderende design, både for å sikre likeverdig tilgang i dag, og for å møte fremtidige krav og forventninger.

9.3 Enhetsbruk til digitale banktjenester

Respondentene i undersøkelsen ble spurt om hvilke digitale enheter de benytter til banktjenester, og kunne velge flere alternativer. Resultatene viser tydelig at smarttelefonen har en dominerende rolle: nesten 90 prosent oppgir at de bruker mobil til å håndtere sine bankbehov.

Tabell 3: *Bruk av ulike typer enheter*

Enhetsstype	Antall brukere	Andel (%)
Smarttelefon	383	88,7%
Stasjonær PC eller laptop	192	44,4%
Nettbrett	84	19,4%
Smartklokke	31	7,2%
Stemmekontrollerte enheter	4	0,9%
Bruker ikke digitale enheter	5	1,2%

Samtidig viser tallene at nesten 50 prosent også bruker stasjonær PC eller laptop. Dette antyder at mange fortsatt foretrekker større skjermer og fysisk tastatur i visse situasjoner, enten for bedre oversikt, trygghet eller funksjonalitet.

Nettbrett benyttes av nesten 20 prosent, en andel som trolig omfatter brukere som foretrekker større skjerm enn mobil, men fortsatt ønsker enkle, berøringsbaserte løsninger. Dette kan være særlig aktuelt for eldre brukere eller personer med motoriske utfordringer.

Mer spesialiserte enheter, som smartklokker og stemmestyrte løsninger, brukes i liten grad. Det tyder på at slike teknologier foreløpig spiller en beskjeden rolle i bankhverdagen, men de kan få økt relevans fremover, særlig for brukere med spesifikke behov for håndfri eller talebasert interaksjon.

9.4 Hvilke banker bruker respondentene?

Respondentene ble bedt om å oppgi hvilke banker de bruker jevnlig, og kunne velge flere alternativer. Resultatene viser et tydelig mønster: noen få store aktører dominerer, men det finnes også en bredde av mindre banker i bruk.

Tabell 4: *Bruk av ulike banker*

Bank	Antall	Prosent
DNB	318	73,6%
Nordea	95	22,0%
Sbanken	36	8,4%
Sparebank1	49	11,9%
BN Bank	12	2,8%
KLP Banken	26	6,0%
Bulder	17	4,0%
Storebrand	8	1,9%
Andre banker	61	14,1%

DNB er den klart mest brukte banken blant respondentene, nesten tre av fire oppgir at de har kundeforhold der. Nordea er nest størst med 22 prosent, fulgt av SpareBank 1 og Sbanken. Disse tallene samsvarer med markedsbildet for banktjenester generelt i Norge, og indikerer at store, etablerte banker også har flest kunder blant personer med funksjonsvariasjoner.

Samtidig brukes en rekke andre banker, blant annet KLP Banken, Bulder, BN Bank og Storebrand. I tillegg oppgir 14 prosent at de bruker “andre banker”, dette omfatter et bredt utvalg av mindre sparebanker og nisjebanker.

Resultatene bekrefter at personer med funksjonsvariasjoner benytter hele bredden av bankmarkedet, men at tilgangen til gode og universelt utformede løsninger i de største bankene er særlig viktig, da disse når flest. Samtidig bør også mindre banker være oppmerksomme på tilgjengelighetsbehov i sine kundeløsninger.

9.5 Opplevd brukervennlighet i nettbanken

Respondentene ble bedt om å vurdere hvor enkelt eller vanskelig det er for dem å bruke nettbanken. Svarene viser at et klart flertall opplever løsningene som brukervennlige.

Tabell 5: Opplevd brukervennlighet i nettbanken

Kategori	Antall	Prosent
Svært enkelt – Jeg har ingen problemer med å bruke nettbanken	168	38,9 %
Ganske enkelt – Jeg opplever noen små utfordringer, men klarer stort sett å bruke nettbanken uten problemer	153	35,4 %
Verken enkelt eller vanskelig – Det varierer, noen ganger fungerer det fint, andre ganger er det utfordrende	73	16,9 %
Ganske vanskelig – Jeg opplever flere problemer som gjør det krevende å bruke nettbanken	26	6,0 %
Svært vanskelig – Nettbanken er nesten umulig for meg å bruke på egen hånd	6	1,4 %
Bruker ikke nettbank	6	1,4 %

Nesten 75 prosent oppgir at det er enten “svært enkelt” eller “ganske enkelt” å bruke nettbanken. Dette tyder på at mange har relativt få barrierer i møte med dagens løsninger. Omtrent 17 prosent plasserer seg i midten og svarer at det verken er enkelt eller vanskelig. Dette kan tolkes som at de opplever varierende brukervennlighet avhengig av situasjon, enhet eller oppgave. Samtidig svarer 7,4 prosent at det er “ganske” eller “svært vanskelig” å bruke nettbanken.

Dette tyder på at de fleste har et relativt godt grep om nettbanktjenestene, men at det fortsatt finnes en betydelig gruppe som møter utfordringer. Dette understreker viktigheten av kontinuerlig innsiktsarbeid, tilpasninger og testing, særlig for brukere som faller utenfor det som oppfattes som standard brukerreise.

9.6 Tilgjengelighetsproblemer i møte med digitale banktjenester

Flertallet av respondentene har møtt én eller flere barrierer i møte med digitale banktjenester. Hele 62 prosent svarer at de har opplevd spesifikke tilgjengelighetsproblemer, noe som peker på et betydelig forbedringspotensial i dagens løsninger.

De mest utbredte utfordringene gjelder selve utformingen av grensesnittet. Omtrent 30 prosent oppgir at designet oppleves som forvirrende eller uoversiktlig. I tillegg er det mange som har tekniske problemer med BankID og innlogging eller synes språket i tjenestene er vanskelig å forstå.

Tidsbegrensninger, som automatisk utlogging, trekkes også frem av en betydelig andel og mange rapporterer også vanskeligheter knyttet til bruk av løsningen på mobil eller nettbrett. Dette samsvarer med øvrige funn som viser at mange bruker små skjermer, og at komplekse eller uoversiktlige brukergrensesnitt her gir ekstra utfordringer.

Tabell 6: *Spesifikke tilgjengelighetsproblemer*

Problemtype	Antall	Prosent
Har ikke opplevd noen tilgjengelighetsproblemer	164	38%
Forvirrende eller uoversiktlig design	133	30,8%
Problemer med BankID eller innlogging	83	19,2%
Vanskelig eller uforståelig språk	81	18,8%
Vanskelig å bruke på mobil eller nettbrett	71	16,4%
Tidsbegrensninger (eks. automatisk utlogging)	75	17,4%
Lav kontrast eller dårlig lesbarhet	21	4,9%
Manglende tastaturnavigasjon	24	5,6%
Bruk av Captcha eller andre bekreftelsesmetoder	13	3%
Dårlig skjermleserstøtte (skjermleser for blinde/svaksynte)	14	3,2%
For små trykkeflater (eks. knapper/lenker)	31	7,2%
Zoom fungerer dårlig	24	5,6%
Mangler støtte for alternative formater	14	3,2%

Fritekstsvarene gir ytterligere innsikt i spesifikke situasjoner der brukerne opplever problemer. Blant annet nevnes vansker med taltastatur, utilgjengelighet for personer uten smarttelefon, lite intuitiv navigasjon og manglende støtte for skjermleser. Flere

peker også på at det er vanskelig å få kontakt med banken eller forstå chatbot-svar, og noen uttrykker frustrasjon over at funksjoner kun finnes i app og ikke på web.

Samtidig er det viktig å merke seg at 38 prosent av respondentene svarer at de ikke har møtt noen tilgjengelighetsproblemer. Dette viser at mange opplever løsningene som velfungerende, men også at erfaringene varierer betydelig.

9.7 Banktjenester som unngås på grunn av tilgjengelighetsproblemer

Undersøkelsen viser at noen aktivt unngår visse digitale banktjenester fordi løsningene oppleves som utilgjengelige. Den tjenesten som flest trekker seg unna, er kommunikasjon med banken, mer enn én fjerdedel svarer at de lar være å bruke funksjoner som chat, e-post, videomøter eller chatbot. Dette er tjenester som for mange krever både teknisk og språklig mestring, og som ofte er dårlig tilrettelagt for brukere med nedsatt funksjonsevne.

Tabell 7: Banktjenester som unngås grunnet dårlig tilgjengelighet

Tjeneste	Antall	Prosent
Betale regninger eller overføre penger	33	7,6%
Vipps eller andre betalingsapper	19	4,4
Sjekke saldo og transaksjoner	25	5,8%
Søke om lån eller kredittkort	52	12%
Investere i fond, aksjer eller andre spareprodukter	88	20,4%
Bruke BankID for innlogging eller signering	31	7,2%
Endre personlige opplysninger	36	8,3%
Bestille eller sperre bankkort	25	5,8%
Kommunisere med banken (chat, e-post, videomøter, chatbot)	111	25,7%
Bruker alle banktjenester uten problemer	197	45,6%
Bruker ikke digitale banktjenester	7	1,6%

Også investeringstjenester, som fond, aksjer og andre spareprodukter, rapporteres som vanskelige å bruke. Omtrent en femtedel oppgir at de unngår disse. Søknader om lån og kredittkort er en annen tjeneste relativt mange unngår.

Flere grunntjenester trekkes også frem. Respondentene unngår å endre personopplysninger, å betale regninger eller overfører penger digitalt, og noen styrer unna BankID for innlogging eller signering. Selv det å sjekke saldo og transaksjoner eller

sperre bankkort unngås av en liten andel av respondentene, noe som viser at barrierene kan gjelde helt sentrale funksjoner. Bruken av mobilbaserte betalingsløsninger som Vipps skaper også utfordringer for enkelte.

Samtidig viser tallene at nesten halvparten av respondentene bruker alle banktjenester uten problemer. Dette tyder på at tilgangen i stor grad er god, men at det fortsatt finnes kritiske svakheter i enkelte funksjoner som utelukker en andel av brukerne.

9.8 Brukeropplevd utvikling i tilgjengelighet

Totalt 27 prosent av respondentene svarer at de har merket forbedringer i tilgjengeligheten til digitale banktjenester enten i stor grad eller til en viss grad. Samtidig oppgir nesten 18 prosent at de i liten grad eller ikke i det hele tatt har merket bedring. Dette tyder på at det fortsatt er mange som ikke opplever endringer som merkbare i praksis. Nesten 20 prosent svarer at de ikke vet eller ikke har lagt merke til noen forskjell. Det kan tyde på lav bevissthet om tiltak som er gjort, eller at forbedringene ikke er tydelige nok i brukergrensesnittet.

Tabell 8: Forbedringer i tilgjengeligheten de siste årene

Svaralternativ	Antall	Prosent
Ja, i stor grad – Jeg har merket tydelige forbedringer i tilgjengeligheten	47	10,9 %
Ja, til en viss grad – Det har vært noen forbedringer, men det er fortsatt utfordringer	68	15,7 %
Nei, i liten grad – Jeg har ikke merket noen betydelige forbedringer	61	14,1 %
Nei, ikke i det hele tatt – Tilgjengeligheten er like dårlig eller verre enn før	16	3,7 %
Vet ikke / har ikke lagt merke til det	84	19,4 %

I tillegg har flere respondenter beskrevet egne erfaringer i fritekstfeltene. Noen nevner at de har byttet bank som følge av forverret tilgjengelighet, eller at endringer i design har gjort løsningen vanskeligere å bruke. Enkelte peker på at begrepet “tilgjengelighet” i seg selv er uklart, og at det kan være vanskelig å vurdere hva som faktisk er forbedret. Noen forteller også at ulike banker har ulikt fokus på tilgjengelighet, og at de opplever store forskjeller mellom for eksempel mobilbank og nettbank. Dette viser at

brukeropplevelsen varierer betydelig, og at generell tilgjengelighet ikke nødvendigvis oppleves som lineær fremgang, men som et komplekst samspill mellom funksjoner, designvalg og individuelle behov.

9.9 Brukernes erfaring med å melde fra om tilgjengelighetsproblemer

Materialet viser at det er stor variasjon i kjennskap og erfaring med å gi tilbakemeldinger om tilgjengelighet i banktjenester. Den største andelen, nesten 35 prosent, svarer at de ikke har hatt behov for å gi tilbakemelding. Samtidig oppgir over 20 prosent at de ikke visste at det i det hele tatt var mulig å gi tilbakemeldinger. Det betyr at over halvparten av respondentene enten ikke har sett behovet, eller ikke har vært klar over muligheten for å melde fra om tilgjengelighetsproblemer.

Tabell 9: Tilbakemeldinger om tilgjengelighet i banktjenestene

Svaralternativ	Antall	Prosent
Nei, jeg har ikke hatt behov for å gi tilbakemelding	68	34,3 %
Nei, jeg visste ikke at det var mulig å gi tilbakemelding om dette	42	21,2 %
Ja, men jeg vet ikke om tilbakemeldingen førte til endringer	34	17,2 %
Nei, men jeg har opplevd tilgjengelighetsproblemer	26	13,1 %
Ja, men jeg opplevde ingen forbedringer som følge av tilbakemeldingen	17	8,6 %
Ja, og banken gjorde endringer basert på min tilbakemelding	11	5,6 %

Blant dem som faktisk har gitt tilbakemelding, svarer 17 prosent at de ikke vet om det førte til endringer, mens nesten ni prosent sier at de ikke opplevde noen forbedringer i etterkant. Kun drøye fem prosent opplever at banken faktisk gjorde endringer som følge av tilbakemeldingen.

I tillegg svarer 13 prosent at de har opplevd tilgjengelighetsproblemer, men at de likevel ikke har gitt tilbakemelding, noe som kan tyde på manglende tillit til at det nytter, eller høy terskel for å ta kontakt. Samlet peker funnene på et potensial for bedre informasjon om tilbakemeldingsmuligheter og tydeligere tilbakemeldingsrutiner, samt behovet for å vise at innspill faktisk blir fulgt opp.

9.10 Forbedringsområder for tilgjengelighet

Respondentene ble bedt om å peke ut hvilke tiltak som kunne gjort digitale banktjenester mer tilgjengelige for dem. To forbedringsforslag utmerker seg tydelig. Nesten 40 prosent ønsker seg enklere språk og tydeligere instruksjoner, og like mange fremhever viktigheten av å involvere personer med funksjonsnedsettelse i brukertesting av nye løsninger. Dette viser et klart behov for både bedre kommunikasjon og mer inkluderende utviklingsprosesser.

Også tilgjengeligheten i mobilapper trekkes frem av mange, med behov for bedre skjermleserstøtte, enklere navigasjon og større trykkflater. Forbedringer knyttet til BankID-innlogging er etterspurt av nesten en fjerdedel og drøyt 20 prosent ønsker bedre opplæring og brukerstøtte. Dette tyder på at mange brukere opplever svikt i sentrale funksjoner og har behov for økt støtte.

Tabell 10: Potensielle forbedringsområder for tilgjengelighet

Forslag til forbedring	Antall	Prosent
Enklere språk og tydeligere instruksjoner	158	37,4 %
Involvere personer med funksjonsnedsettelse i brukertesting av nye løsninger	158	37,4 %
Mer tilgjengelighet i mobilapper (bedre skjermleserstøtte, enklere navigasjon, større knapper osv.)	107	25,3 %
Forbedre BankID-innlogging for å gjøre den enklere og mer tilgjengelig	99	23,4 %
Tilby opplæring og brukerstøtte for personer med funksjonsnedsettelse	91	21,5 %
Tilby alternative kommunikasjonsmåter (f.eks. tegnspråktolk, e-post, bedre chatløsninger)	66	15,6 %
Gi bedre informasjon om universell utforming og tilgjengelige løsninger på nettsidene	64	15,1 %
Økt tekststørrelse og bedre kontrast for bedre lesbarhet	57	13,5 %
Fjerne eller forbedre Captcha og andre sikkerhetsløsninger som er vanskelig å bruke	49	11,6 %
Bedre støtte for skjermlesere og annen assistiv teknologi	45	10,6 %
Forbedret tastaturnavigasjon (kunne brukes uten mus eller berøring)	33	7,8 %
Vet ikke	88	20,8 %

Videre etterlyses det tiltak som bedre kommunikasjon, tydeligere informasjon om hvordan UU er ivaretatt i løsningene, bedre lesbarhet gjennom økt tekststørrelse og

kontrast, og forbedring av Captcha og andre sikkerhetsmekanismer. Teknisk støtte som bedre skjermleserkompatibilitet og fullstendig tastaturnavigasjon nevnes av færre, men anses fortsatt som en barriere hos en del respondenter. Til sammen tegner funnene et bilde av et sterkt og variert forbedringspotensial, som favner både tekniske, språklige og strukturelle dimensjoner av brukeropplevelsen.

Dette spørsmålet hadde også et felt for fritekst. Fritekstsvarene utdyper i stor grad funnene fra svaralternativene, men gir også viktige nyanser og konkrete eksempler på hvordan tilgjengelighetsutfordringer oppleves i praksis. Mange respondenter peker særlig på BankID som en sentral barriere, både når det gjelder kompleks innlogging, manglende alternativer til smarttelefon, og uklare rammer for bruk av BankID i situasjoner med verge eller bistand. Flere stiller også spørsmål ved hvorvidt dagens løsninger i praksis ekskluderer personer med utviklingshemming, eldre brukere og personer med kognitive utfordringer, og etterlyser tydeligere, tryggere og mer fleksible ordninger.

Et gjennomgående tema i fritekstsvarene er behovet for forutsigbarhet og stabilitet. Respondentene beskriver frustrasjon over hyppige endringer i grensesnitt, design og navigasjonsstruktur, som gjør det vanskelig å bygge mestring over tid. Dette gjelder både nettbank og mobilapper, der enkelte opplever løsningene som stadig mer komplekse og mindre oversiktlige. Flere etterlyser enklere startsider, mulighet for personlig tilpasning, færre valg samtidig og bedre støtte for stegvis gjennomføring av oppgaver som betaling og overføring.

Det kommer også tydelig frem et behov for bedre menneskelig støtte. Mange uttrykker misnøye med chatbot-løsninger og automatiserte tjenester, og etterlyser enklere tilgang til reell kundeservice, enten via telefon, video eller fysisk oppmøte. Enkelte foreslår også gjenåpning av bankkontorer eller mer fleksible ordninger for ansikt-til-ansikt-hjelp ved komplekse eller risikofylte handlinger, som låneopptak og signering av kontrakter.

Flere fritekstsvar løfter frem konkrete tilgjengelighetsproblemer som ikke alltid fanges opp av standardkategorier, som vanskeligheter med zoom, tekstfelt på nettbrett, kontrastvalg som gjør tekst uleselig, manglende mulighet for å kopiere og lime inn

informasjon, og utfordringer knyttet til CAPTCHA-løsninger som ikke er forståelige eller forklarte. Samtidig peker enkelte respondenter på at tilgjengelighet også handler om respekt og presisjon, blant annet ved å unngå generaliseringer om bestemte diagnosegrupper og ved å tilby tilpasninger uten å stigmatisere.

Samlet sett viser fritekstsvarene at tilgjengelighet i banktjenester ikke bare handler om enkeltfunksjoner, men om helhetlige brukerreiser, trygghet, kontroll og muligheten til å få hjelp på egne premisser. Innspillene understreker særlig behovet for mer inkluderende designprosesser, bedre brukerinvolvering og løsninger som tar høyde for ulike livssituasjoner og støttebehov over tid.

9.11 Erfaringer med gode løsninger

Avslutningsvis ba vi respondentene dele eksempler på gode løsninger de har opplevd i møte med digitale banktjenester. Tilbakemeldingene viser at mange har opplevd funksjoner og tjenester som gjør hverdagen enklere, tryggere og mer tilgjengelig.

En rekke respondenter trekker frem løsninger de opplever som godt tilrettelagt. Apper og nettbanker med tydelig struktur og ryddig grensesnitt, forenklet BankID-innlogging, støtte for fingeravtrykk, og funksjonalitet som gjør det lett å se saldo, planlagte trekk og økonomisk status umiddelbart ved innlogging. Flere fremhever også løsninger som tilbyr automatisk kategorisering av forbruk, visuelle oversikter, verktøy for personlig økonomi, skanning og kopiering av kontonumre og tilpasning til mørk modus.

Slike funksjoner svarer direkte på flere prinsipper for universell utforming, blant annet forståelighet, forutsigbarhet, visuell tilgjengelighet, reduksjon av kognitiv belastning, og støtte for ulike brukersituasjoner. Flere av løsningene nevnt over bidrar til å senke terskler, gjøre informasjon mer tilgjengelig for personer med nedsatt syn, kognitive utfordringer eller stressrelaterte barrierer, og skaper en mer inkluderende brukeropplevelse for et bredt spekter av brukere.

Til tross for dette understreker mange betydningen av menneskelig støtte i kontakt med banken. Noen trekker frem muligheten til å få hjelp via chat eller videomøte, mens andre setter pris på enkel tilgang til kundeservice på telefon, spesielt i situasjoner som

oppleves som stressende eller forvirrende. Enkelhet i språk og klare instruksjoner trekkes også frem som viktige bidrag til tilgjengelighet og mestring.

Oppsummert viser svarene at det finnes mange gode løsninger der ute som bidrar til bedre tilgjengelighet i digitale banktjenester. Samtidig tyder tilbakemeldingene på at disse kan oppleves som enkeltstående tiltak, snarere enn en del av en helhetlig strategi. Flere etterlyser mer konsekvent bruk av prinsippene for universell utforming, på tvers av tjenester, plattformer og funksjoner. Samtidig tyder dette på at inkluderende løsninger er fullt mulig å få til, og at de gjør en konkret forskjell i hverdagen for mange brukere. Når slike løsninger løftes frem og videreutvikles, kan det danne grunnlag for et mer tilgjengelig og rettferdig digitalt banktilbud for alle.

10. Fra bankenes praksis til brukernes erfaringer

Dette kapittelet analyserer forholdet mellom hvordan bankene arbeider med universell utforming (UU) i utviklingsprosesser, og hvordan brukere med funksjonsvariasjoner faktisk opplever digitale bank- og finanstjenester i praksis. Analysen bygger på intervjuene med banker og bransjeaktører, samt funn fra spørreundersøkelsen blant brukere med funksjonsvariasjoner.

Formålet er å undersøke i hvilken grad bankenes beskrivelser av modenhet, prosesser og tiltak for universell utforming samsvarer med brukernes erfaringer, og å identifisere eventuelle gap mellom ambisjon, praksis og opplevd tilgjengelighet.

10.1 Overordnet bilde

Samlet sett tegner materialet et sammensatt bilde. På den ene siden viser intervjuene at universell utforming i økende grad er integrert i bankenes utviklingsarbeid. UU omtales som et strategisk anliggende, kompetansen er styrket, og testing er blitt en mer etablert del av utviklingsløpene. På den andre siden viser spørreundersøkelsen at mange av brukerne fortsatt støter på konkrete tilgjengelighetsproblemer i møte med digitale banktjenester.

Dette innebærer at bankenes arbeid med universell utforming i mange tilfeller gir reell effekt, men at effekten er ujevn, situasjonsavhengig og ofte begrenset til deler av brukerreisen. Brukerne kan oppleve nettbanken som relativt brukervennlig i det daglige, samtidig som de møter betydelige barrierer i bestemte funksjoner eller situasjoner.

10.2 Opplevd brukervennlighet og faktiske tilgjengelighetsproblemer

Et sentralt funn i spørreundersøkelsen er at nesten 75 prosent av respondentene opplever nettbanken som «svært enkel» eller «ganske enkel» å bruke. Dette indikerer at mange grunnleggende funksjoner fungerer tilfredsstillende for et stort flertall, også blant personer med funksjonsvariasjoner. Dette samsvarer med bankenes beskrivelser av

forbedret kompetanse, mer systematisk testing og økt bevissthet rundt universell utforming i utviklingsprosessene.

Samtidig oppgir 62 prosent av respondentene at de har opplevd konkrete tilgjengelighetsproblemer. De mest rapporterte utfordringene gjelder forvirrende eller uoversiktlig design, vansker med BankID og innlogging, vanskelig språk og tidsbegrensninger.

Dette tilsynelatende paradokset peker på at tilgjengelighet ikke oppleves som en helhetlig egenskap ved tjenesten, men som noe som varierer mellom ulike deler av brukerreisen. En løsning kan fungere godt i enkle og ofte brukte oppgaver, som å sjekke saldo eller se transaksjoner, men samtidig være vanskelig eller utilgjengelig i mer komplekse eller sjeldne situasjoner.

10.3 Fragmentert tilgjengelighet og manglende helhet i brukerreisen

Intervjuene viser at bankenes arbeid med universell utforming i stor grad er prosjekt- og teambasert. Selv om flere har etablert felles prinsipper og retningslinjer, mangler det ofte helhetlige rammeverk og styringssystemer som sikrer konsistent tilgjengelighet på tvers av løsninger, flater og leveranser over tid.

Dette samsvarer med brukernes erfaringer av fragmentert tilgjengelighet. Mange opplever at deler av banktjenestene fungerer godt, mens andre deler fremstår som uoversiktlige, komplekse eller lite tilrettelagt. Spesielt gjelder dette overganger mellom systemer, ulike kanaler og samspill mellom bankens egne løsninger og eksterne tjenester.

Konsekvensen er at tilgjengelighet i praksis ofte blir avhengig av hvilken oppgave brukeren skal løse, hvilken enhet som benyttes, og hvilke tekniske eller organisatoriske avhengigheter som inngår i brukerreisen.

10.4 Tredjepartsløsninger som strukturell barriere

Et tydelig sammenfall mellom intervjuer og brukerdata gjelder utfordringer knyttet til tredjepartsløsninger. Bankene beskriver selv begrenset kontroll over deler av brukerreisen som eies eller leveres av eksterne aktører, blant annet innen autentisering, signering, dokumenthåndtering og betalingsflyt.

I spørreundersøkelsen er nettopp BankID, innlogging og ulike bekreftelsesmekanismer blant de hyppigst rapporterte barrierene. Mange brukere unngår tjenester som krever signering eller autentisering, og flere etterlyser enklere og mer tilgjengelige løsninger på dette området.

Dette indikerer at selv banker med høy intern modenhet innen universell utforming kan levere brukerreiser som oppleves utilgjengelige, fordi visse ledd ligger utenfor deres direkte påvirkning. For brukerne fremstår dette som en del av bankens samlede tjeneste, uavhengig av interne ansvarsforhold.

10.5 Kognitiv tilgjengelighet som gjennomgående utfordring

Et annet sentralt funn er at mange av de mest rapporterte tilgjengelighetsproblemene ikke primært er tekniske, men knyttet til forståelse, orientering og kognitiv belastning. Dette gjelder blant annet språk, struktur, informasjonsmengde, forutsigbarhet og tidsbegrensninger. Små designvalg, utydelige instruksjoner eller komplekse brukerreiser kan få store konsekvenser for opplevd mestring og trygghet.

Selv om bankene i intervjuene beskriver økt fokus på klarspråk og kognitiv tilgjengelighet, tyder brukerdataene på at dette arbeidet ikke er tilstrekkelig konsekvent eller systematisk gjennomført på tvers av tjenester og flater.

10.6 Sen brukerinvolvering og begrenset påvirkningskraft

Både intervjuene og spørreundersøkelsen peker på manglende brukerinvolvering i tidlig fase som en sentral svakhet i bankenes arbeid med universell utforming. Bankene

beskriver at brukertesting i stor grad skjer sent i utviklingsløpet, når sentrale strukturelle valg allerede er tatt og handlingsrommet for endringer er begrenset.

I intervjuene fremhever flere banker samtidig at de i stor grad benytter kundeinnsikt og tilbakemeldinger som grunnlag for forbedringer, blant annet gjennom henvendelser til kundeservice, digitale tilbakemeldingsskjemaer og analyser av bruksmønstre. Dette indikerer at kundeinnsikt spiller en viktig rolle i bankenes forståelse av tilgjengelighet og brukeropplevelse.

Spørreundersøkelsen nyanserer imidlertid dette bildet. En betydelig andel av respondentene oppgir at de ikke visste at det var mulig å gi tilbakemelding om tilgjengelighetsproblemer, eller at de ikke har opplevd at det har hatt noen effekt å gjøre det. Kun en liten andel opplever at banken faktisk gjorde endringer som følge av deres tilbakemelding. Dette tyder på at tilbakemeldingskanalene enten ikke er godt nok kjent, ikke er tilstrekkelig tilgjengelige i seg selv, eller ikke oppleves som reelt virksomme for brukerne.

Denne mangelen på en tydelig og tillitsvekkende tilbakemeldingssløyfe bidrar til å forsterke brukernes opplevelse av begrenset påvirkningskraft. Når brukere enten ikke vet hvordan de kan melde fra om barrierer, eller ikke opplever at tilbakemeldinger fører til synlige endringer, reduseres både motivasjonen for å gi innspill og tilliten til at tilgjengelighet prioriteres i praksis.

Samtidig innebærer sen brukerinvolvering at tilbakemeldinger i stor grad blir korrigerende, snarere enn formative. Brukerne får først mulighet til å si ifra når løsningen allerede er lansert, og da ofte i møte med ferdige strukturer, komplekse brukerreiser og integrasjoner som er kostbare eller vanskelige å endre. Tilgjengelighet blir dermed noe som reageres på, fremfor noe som planlegges for.

Resultatet er løsninger som kan være teknisk tilgjengelige og i tråd med formelle krav, men som likevel oppleves som uoversiktlige, lite intuitive eller krevende å bruke i praksis. Manglende tidlig involvering, kombinert med svake og lite synlige tilbakemeldingsmekanismer, bidrar til at verdifull brukerinnsikt ikke i tilstrekkelig grad omsettes til forbedringer som er merkbare for brukerne.

Samlet sett viser dette et tydelig gap mellom bankenes intensjon om å bruke kundeinnsikt aktivt og brukernes faktiske erfaring med å bli hørt. For å styrke sammenhengen mellom innsikt og praksis må brukerinvolvering skje tidligere i utviklingsprosessene, og tilbakemeldingskanaler må være både tilgjengelige, tydelige og koblet til reell oppfølging. Først da kan brukerinnsikt fungere som et effektivt virkemiddel for å forbedre universell utforming i digitale banktjenester.

10.7 Manglende opplevd forbedring over tid

Til tross for økt innsats på banksiden, har kun en begrenset andel brukere merket tydelige forbedringer i tilgjengeligheten de siste årene. Mange svarer at de ikke vet om det har skjedd endringer, eller at de ikke opplever forbedringene som relevante i praksis.

Dette kan indikere at forbedringer enten skjer i små steg som ikke adresserer de mest belastende barrierene, eller at endringer samtidig skaper tap av innarbeidet mestring gjennom hyppige redesign og endringer i grensesnitt.

10.8 Samlet vurdering

Analysen viser at bankenes arbeid med universell utforming i økende grad har bidratt til bedre grunnleggende tilgjengelighet og høyere generell brukervennlighet. Samtidig avdekker brukernes erfaringer tydelige strukturelle og organisatoriske svakheter som begrenser effekten av dette arbeidet i praksis.

Der universell utforming er strategisk forankret, kompetansen er bredt forankret i organisasjonen, og arbeidet er støttet av testing og klarspråk, ser man klare positive utslag i brukeropplevelsen. Der tilgjengelighet derimot er fragmentert, personavhengig eller avgrenset til enkeltprosjekter, oppstår det et tydelig gap mellom bankenes ambisjoner og brukernes faktiske erfaringer.

For å redusere dette gapet må universell utforming i større grad integreres i bankenes styringssystemer, anskaffelser, leverandøroppfølging og tidligfasearbeid. Først når tilgjengelighet behandles som en del av grunnleggende kvalitet vil forbedringene i større grad bli merkbare for brukerne i deres møte med digitale banktjenester.

11. Tekniske tester

Det ble gjennomført teknisk testing av et utvalg nettbanker og mobilbanker hos både store og mellomstore aktører i norsk finanssektor.

11.1 Utvalg

Testingen omfattet totalt fem nettbankløsninger fra både store og mellomstore aktører. Løsningene representerer sentrale og mye brukte tjenester som store deler av befolkningen benytter i hverdagen, særlig knyttet til innsyn i egen økonomi, betaling og overføringer.

11.2 Krav

De nettbaserte løsningene ble evaluert opp mot kravene i WCAG 2.1 på nivå AA og EN 301 549, med særlig fokus på kapittel 9 (Web). Testingen tok utgangspunkt i 20 utvalgte suksesskriterier i WCAG 2.1. Av disse er 13 suksesskriterier som formelt kun gjelder offentlig sektor, men som vil gjelde som lovkrav når European Accessibility Act innlemmes i norsk lov. I tillegg ble seks andre suksesskriterier inkludert, da disse er særlig relevante for nettbankløsninger.

Noen krav ble vurdert som ikke aktuelle fordi de ikke var relevante for funksjonene som ble testet i de nettbaserte løsningene. Dette gjelder krav som omhandler funksjoner eller tekniske løsninger som ikke inngår i nettbankenenes grensesnitt.

Selv om disse kravene ikke er vurdert i denne analysen, kan de bli relevante ved senere endringer eller videreutvikling av løsningene. Det er derfor viktig at universell utforming vurderes også når nye funksjoner og tjenester utvikles.

11.3 Gjennomføring

Testene ble gjennomført manuelt ved bruk av skjermlesere (NVDA og VoiceOver), tastaturnavigasjon og forstørrelse, supplert med automatiserte tester. Testingen ble gjennomført på tvers av ulike operativsystemer og nettlesere for å sikre bredde i funnene.

Analysen hadde som mål å avdekke faktiske tilgjengelighetsbarrierer i sentrale brukerflyter, med særlig vekt på følgende funksjoner:

1. Bruk av menyer og navigasjon
2. Kommunikasjon med banken, som chat, kontaktskjema og e-post
3. Innlogging
4. Oversikt over konto og transaksjoner
5. Overføring og betaling

Avvik fra kravene ble dokumentert og brukt som grunnlag for videre analyse og anbefalinger i rapporten.

For en fullstendig oversikt over krav, se vedlegg 1.

Hvert krav er vurdert som *godkjent*, *ikke godkjent* eller *ikke aktuelt*, avhengig av om kravet er oppfylt og relevant for funksjonaliteten som er testet.

11.3 Funn

Antall godkjente krav alene sier ikke alt om hvor godt universell utforming er ivaretatt. Noen mangler kan gjøre det umulig for enkelte brukere å bruke nettbanken på egen hånd, mens andre mangler gir mindre problemer. Resultatene må derfor ses i sammenheng med hvilke funksjoner som er berørt, og hvor viktige disse er for å bruke nettbanken.

For å sikre anonymitet er resultatene presentert uten navn på bankene. Tabellene viser en samlet oversikt over antall godkjente, ikke godkjente og ikke aktuelle krav innenfor fem sentrale deler av nettbanken. Testene viser at alle de undersøkte nettbankene har mangler knyttet til universell utforming.

Bank 1

Testingen av *Bank 1* viser at funksjoner knyttet til menyer og navigasjon samt overføring og betaling i stor grad er tilgjengelige. Disse delene av brukerreisen fremstår gjennomgående som godt tilrettelagt og med få identifiserte avvik.

Tabell 11: Samlet oversikt over vurderingen av tilgjengelighet i utvalgte brukerflyter for nettbankløsningen til Bank 1, fordelt på vurderingene godkjent, ikke godkjent og ikke aktuelt.

Funksjonalitet	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke aktuelt
Bruk av menyer	12	0	8
Kommunikasjon med banken (chat/kontaktskjema/e-post)	8	3	9
Innlogging	8	4	8
Oversikt over konto og transaksjoner	11	3	6
Overføring/betaling	12	1	7

Samtidig avdekkes det flere avvik i funksjoner som gjelder innlogging og kommunikasjon med banken, som chat, kontaktskjema og e-post. Oversikt over konto og transaksjoner vurderes i hovedsak som relativt godt tilrettelagt, men også her er det identifisert enkelte tilgjengelighetsproblemer.

Bank 2

Testingen av *Bank 2* viser at innlogging i hovedsak er godt tilrettelagt, med få identifiserte tilgjengelighetsavvik. Også funksjoner knyttet til oversikt over konto og transaksjoner fremstår gjennomgående som relativt tilgjengelige, selv om det er avdekket enkelte utfordringer. Samtidig indikerer funnene at bruk av menyer og navigasjon, kommunikasjon med banken samt overføring og betaling er områder der tilgjengeligheten er mer varierende.

Tabell 12: Samlet oversikt over vurderingen av tilgjengelighet i utvalgte brukerflyter for nettbankløsningen til Bank 2, fordelt på vurderingene godkjent, ikke godkjent og ikke aktuelt.

Funksjonalitet	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke aktuelt
Bruk av menyer	9	3	8
Kommunikasjon med banken (chat/kontaktskjema/e-post)	8	3	9
Innlogging	11	1	8
Oversikt over konto og transaksjoner	10	3	7
Overføring/betaling	9	3	8

Bank 3

Testingen av *Bank 3* viser at bruk av menyer og navigasjon fremstår som godt tilrettelagt, uten identifiserte tilgjengelighetsavvik i det vurderte utvalget. Innlogging vurderes i hovedsak som tilgjengelig, men det er også avdekket enkelte utfordringer som kan påvirke brukeropplevelsen for noen brukere.

Tabell 13: Samlet oversikt over vurderingen av tilgjengelighet i utvalgte brukerflyter for nettbankløsningen til Bank 3, fordelt på vurderingene godkjent, ikke godkjent og ikke aktuelt.

Funksjonalitet	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke aktuelt
Bruk av menyer	14	0	6
Kommunikasjon med banken (chat/kontaktskjema/e-post)	8	5	6
Innlogging	12	3	5
Oversikt over konto og transaksjoner	9	4	5
Overføring/betaling	8	7	5

Samtidig peker funnene på flere tilgjengelighetsutfordringer knyttet til kommunikasjon med banken, oversikt over konto og transaksjoner samt overføring og betaling. For særlig overføring og betaling er det identifisert et relativt høyt antall avvik, noe som indikerer at denne delen av brukerreisen kan oppleves som krevende for brukere med funksjonsvariasjoner.

Bank 4

Testingen av *Bank 4* viser at innlogging i hovedsak er vurdert som tilgjengelig, med relativt få identifiserte avvik. Også oversikt over konto og transaksjoner fremstår som gjennomgående brukbar, selv om det er avdekket enkelte tilgjengelighetsutfordringer.

Samtidig viser funnene at bruk av menyer og navigasjon, kommunikasjon med banken samt overføring og betaling er funksjoner der det er identifisert flere avvik.

Tabell 14: Samlet oversikt over vurderingen av tilgjengelighet i utvalgte brukerflyter for nettbankløsningen til Bank 4, fordelt på vurderingene godkjent, ikke godkjent og ikke aktuelt.

Funksjonalitet	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke aktuelt
Bruk av menyer	8	4	8
Kommunikasjon med banken (chat/kontaktskjema/e-post)	7	4	9
Innlogging	9	2	9
Oversikt over konto og transaksjoner	9	4	5
Overføring/betaling	8	4	8

Bank 5

Testingen av *Bank 5* viser at de fleste sentrale brukerflyter er vurdert som godt tilgjengelige i det analyserte utvalget. Bruk av menyer og navigasjon, kommunikasjon med banken samt oversikt over konto og transaksjoner fremstår som gjennomgående godt tilrettelagt, uten identifiserte tilgjengelighetsavvik.

Tabell 15: Samlet oversikt over vurderingen av tilgjengelighet i utvalgte brukerflyter for nettbankløsningen til Bank 5, fordelt på vurderingene godkjent, ikke godkjent og ikke aktuelt.

Funksjonalitet	Godkjent	Ikke godkjent	Ikke aktuelt
Bruk av menyer	12	0	8
Kommunikasjon med banken (chat/kontaktskjema/e-post)	12	0	8
Innlogging	11	1	8
Oversikt over konto og transaksjoner	14	0	6
Overføring/betaling	11	2	7

Innlogging og overføring og betaling vurderes i hovedsak som tilgjengelige, men det er avdekket enkelte avvik i disse funksjonene. Samlet sett indikerer funnene at denne

løsningen har et relativt høyt nivå av tilgjengelighet på tvers av funksjoner, med et begrenset antall identifiserte forbedringsområder.

11.4 Samlet bilde

Nedenfor beskrives vanlige utfordringer knyttet til universell utforming som ble funnet innenfor hver av de ulike kategoriene for funksjonalitet i nettbankene.

Bruk av menyer og navigasjon

Testingen viser at menyer og navigasjon i mange av nettbankene er godt universelt utformet. Samtidig har enkelte løsninger mangler som kan gjøre det vanskelig å finne fram.

I noen tilfeller oppstår det problemer når innholdet forstørres. Faste elementer som innloggingsknapp eller chat kan legge seg over tekst og menyer. I andre tilfeller får ikke menyen plass på skjermen uten at brukeren må scrolle vertikalt. Dette gjør det vanskeligere å navigere for personer med nedsatt syn.

Det ble også funnet eksempler på at markeringen av hvilken side som er aktiv er svak. Da kan det være vanskelig å se hvor på nettstedet man befinner seg for brukere med nedsatt syn eller nedsatt fargesyn. I tillegg er det funnet eksempler på at skjermleserbrukere ikke får informasjon om hvilken side som er valgt. I noen menyer følger heller ikke tastaturfokus en logisk rekkefølge, noe som kan være forvirrende.

Kommunikasjon med banken

(chat, kontaktskjema og e-post)

Universell utforming i løsninger for kontakt med bankene varierer. Noen nettbanker har få problemer, mens andre har flere utfordringer knyttet til chat.

I flere chat-løsninger fungerer ikke visningen godt ved forstørrelse. Store deler av chatten kan bli skjult, eller meldingsområdet blir så lite at det er vanskelig å lese samtalen. I noen tilfeller blir det også vanskelig å skrive meldinger.

Det ble også funnet eksempler på lav kontrast i tekst, ikoner og indikatorer i chatten. Dette kan gjøre det vanskelig å se innhold og forstå hva som skjer for personer med nedsatt syn eller fargesyn.

For skjermleserbrukere mangler enkelte knapper tydelige navn og blir derfor ikke lest opp. I noen løsninger er det også uklart hvem som har sendt en melding, eller om innhold er åpnet eller lukket. Dette kan gjøre chatten vanskelig å bruke uten å se skjermen.

I noen tilfeller er dialogvinduer i chatten heller ikke tydelig avgrenset. Da kan brukeren navigere i bakgrunnen samtidig som chatten er åpen, noe som kan føre til tap av oversikt.

Innlogging

Innlogging er i mange tilfeller universelt utformet på et grunnleggende nivå, men testene avdekket også flere utfordringer.

I noen løsninger mangler riktig språk i språk-attributtet. Dette kan føre til at skjermlesere leser teksten med feil uttale.

Det ble også funnet tilfeller der viktig informasjon forsvinner når siden forstørres til 400 %. I enkelte løsninger kan innlogging bli vanskelig eller umulig ved høy forstørrelse. Dette rammer særlig brukere med nedsatt syn.

Noen løsninger har utfordringer knyttet til struktur og interaktive elementer. For eksempel kan valg av innloggingsmetode være uklare for skjermleserbrukere, eller dialogvinduer være vanskelige å forstå og navigere i, fordi de ikke er korrekt kodet.

Det ble også funnet tilfeller der obligatoriske felt ikke er tydelig merket, eller der knapper mangler tydelige navn. Dette kan gjøre innloggingen mindre forutsigbar og mer krevende.

Oversikt over konto og transaksjoner

Oversikten over konto og transaksjoner er ofte godt universelt utformet, men flere nettbanker har mangler som kan gjøre det vanskelig å få oversikt.

En vanlig utfordring er at innholdet ikke fungerer godt ved forstørrelse. I noen løsninger må brukeren scrolle vertikalt for å se informasjon, og i andre dekker faste elementer deler av innholdet.

Det ble også funnet flere tilfeller av svak kontrast i markeringer og indikatorer. Dette kan gjøre det vanskelig å se hvilken konto, side eller visning som er valgt.

I enkelte løsninger er ikke alle funksjoner tilgjengelige med tastatur. Dette kan for eksempel gjelde knapper for å vise mer informasjon eller bytte visning.

For skjermleserbrukere ble det funnet flere utfordringer knyttet til hvordan elementer er kodet. Noen knapper og lenker er ikke tydelig skilt fra hverandre, og i enkelte dialogvinduer kan ikke valg endres. Det ble også funnet eksempler på informasjon som ikke blir forklart tydelig, som framdriftsindikatorer uten forklarende tekst.

Overføring og betaling

Overføring og betaling er det området med flest utfordringer knyttet til universell utforming. Dette er også et område der feil kan få store konsekvenser for brukerne.

I flere løsninger fungerer ikke siden godt ved forstørrelse. Viktig informasjon kan bli skjult, eller brukeren må scrolle vertikalt for å følge betalingsstegene.

Det ble også funnet flere tilfeller av svak kontrast og lite tydelig fokusmarkering. Dette kan gjøre det vanskelig å se hvilke valg som er gjort, og hvor man befinner seg i prosessen.

For tastaturbrukere ble det funnet funksjoner som ikke kan brukes uten mus. Dette kan gjøre det vanskelig å bruke nettbanken eller føre til at brukere går glipp av viktig informasjon.

For skjermleserbrukere ble det funnet flere problemer knyttet til hvordan knapper, faner, nedtrekksmenyer og kalendere er bygget opp. Dette kan gjøre det vanskelig å forstå hvilke valg som er tilgjengelige, og hvordan man går videre.

11.5 Oppsummering

De tekniske testene viser at graden av universell utforming varierer både mellom de testede nettbankene og mellom ulike deler av løsningene. Selv om menyer og navigasjon ofte fremstår som relativt godt tilrettelagt, er det avdekket flere tilgjengelighetsutfordringer knyttet til kommunikasjon med banken, innlogging og visning av kontoinformasjon. Overføring og betaling peker seg særlig ut som området med flest og mest alvorlige mangler.

Flere av utfordringene går igjen på tvers av bankene, blant annet problemer knyttet til forstørrelse, svak kontrast og fokusmarkering, manglende støtte for tastaturnavigasjon og lite tydelig informasjon for skjermleserbrukere. Dette indikerer at mange av tilgjengelighetsutfordringene er strukturelle og knyttet til hvordan løsningene er bygget opp, snarere enn til enkeltstående feil. Samlet sett viser funnene behov for et mer systematisk og helhetlig arbeid med universell utforming i nettbaserte banktjenester.

12. Helhetlig analyse

Dette kapittelet setter funnene fra den tekniske tilgjengelighetstestingen i sammenheng med analysen av bankenes arbeid med universell utforming og brukernes opplevelser av nettbanktjenestene. Samlet gir materialet et helhetlig bilde av hvordan tekniske valg, organisatoriske rammer og utviklingsprosesser slår ut i praksis for brukere med funksjonsvariasjoner.

12.1 Teknisk tilgjengelighet som forklaring på brukeropplevde barrierer

De tekniske testene viser at mange grunnleggende funksjoner i nettbankene er universelt utformet på et overordnet nivå, særlig innen menyer og navigasjon samt oversikt over konto og transaksjoner. Dette samsvarer med funnene fra spørreundersøkelsen, der et flertall av brukerne oppgir at nettbanken i hovedsak er enkel å bruke i hverdagen. Dette indikerer at bankenes arbeid med universell utforming har hatt positiv effekt på sentrale og ofte brukte deler av løsningene.

Samtidig dokumenterer testene en rekke tilgjengelighetsutfordringer som gir en teknisk forklaring på hvorfor mange brukere likevel rapporterer konkrete barrierer.

Gjennomgående gjelder dette problemer knyttet til forstørrelse, kontrast, fokusmarkering, tastaturnavigasjon og mangelfull eller utilstrekkelig informasjon til skjermleserbrukere. Slike utfordringer er ofte knyttet til detaljer i implementering, samspill mellom komponenter og håndtering av dynamisk innhold.

En mulig forklaring er at der universell utforming primært er integrert som et sett med generelle krav eller sjekklister, og ikke som en del av kontinuerlig kvalitetsarbeid i utvikling og vedlikehold, oppstår det sårbarheter i møte med mer komplekse brukerbehov. Mange av de identifiserte utfordringene indikerer at universell utforming ikke alltid er tilstrekkelig ivarettatt i detaljerte design- og kodevalg, eller i senere endringer og videreutvikling av løsningene.

Funnene samsvarer på den måten med bankenes egne beskrivelser av prosjektbasert arbeid og manglende helhetlige styringssystemer for universell utforming. Når

tilgjengelighet ikke er fullt integrert i komponentbiblioteker, designsystemer og teknisk arkitektur, blir kvaliteten mer avhengig av enkeltteam og enkeltprosjekter. Dette bidrar til at løsninger som fungerer godt i standardvisning og ved normal bruk, kan bryte sammen i møte med forstørrelse, alternative betjeningsformer eller hjelpemidler.

12.2 Fragmentert tilgjengelighet på tvers av brukerflyter

Et tydelig mønster i den tekniske testingen er at tilgjengeligheten varierer betydelig mellom ulike deler av brukerreisen. Dette underbygger funnene fra analysen av bankenes utviklingsarbeid og brukernes erfaringer, som peker på fragmentert tilgjengelighet som et gjennomgående problem. Fragmenteringen ser i stor grad ut til å være et resultat av hvordan universell utforming er organisert og operasjonalisert i utviklingsprosessene, snarere enn manglende bevissthet eller intensjon.

Deler av brukerreisen som er preget av høyere kompleksitet, for eksempel flere steg, dynamisk innhold og integrasjoner mot tredjepartsløsninger blir sårbare. Det er mulig dette er områder der universell utforming i mindre grad er standardisert gjennom felles komponenter, tydelige mønstre eller gjenbrukbare løsninger, og der kvaliteten derfor blir mer avhengig av enkeltprosjekter og lokale valg.

Dette samsvarer med bankenes beskrivelser av et prosjektbasert UU-arbeid, der tilgjengelighet i stor grad sikres innenfor avgrensede leveranser, men i mindre grad ivaretas på tvers av hele brukerreisen. Når universell utforming ikke er fullt integrert i arkitektur, designsystemer og tekniske rammeverk, oppstår det brudd i overganger mellom funksjoner og flater. Resultatet blir at enkelte deler av løsningen holder et høyt tilgjengelighetsnivå, mens andre fremstår som mer sårbare.

Brukernes erfaringer forsterker dette bildet, hvilket indikerer at det ikke er enkeltstående feil som dominerer, men strukturelle svakheter i hvordan disse brukerflytene er bygget opp, vedlikeholdt og videreutviklet over tid.

12.3 Kognitiv belastning og forutsigbarhet i komplekse prosesser

De tekniske funnene viser at mange utfordringer er knyttet til manglende støtte for forståelse, orientering og forutsigbarhet. Dette gjelder blant annet uklare dialogvinduer, manglende forklarende tekst til framdriftsindikatorer, utydelige valg og mangelfull tilbakemelding til skjermleserbrukere. Slike utfordringer kan oppstå i samspillet mellom design, innhold og teknisk implementering, og fanges i mindre grad opp av automatiserte tester eller generelle sjekklister.

Disse funnene gir et viktig bakteppe for brukernes rapporterte opplevelser av forvirrende design, vanskelig språk og utrygghet i møte med kritiske funksjoner. Samtidig peker de på en sentral utfordring i bankenes arbeid med universell utforming. I intervjuene beskriver bankene et økende fokus på klarspråk og kognitiv tilgjengelighet, men funnene indikerer at dette arbeidet i stor grad er avgrenset til innhold og overordnet design, og i mindre grad er integrert i sammensatte brukerflyter og interaktive prosesser.

Særlig innen overføring og betaling, der konsekvensene av feil er store, blir kombinasjonen av tekniske mangler og høy kognitiv belastning en vesentlig barriere for reell bruk. Dette tyder på at universell utforming i praksis ikke alltid er tilstrekkelig forankret i risikofylte og komplekse funksjoner, der behovet for tydelighet, bekreftelse og trygghet er størst.

Samlet sett viser dette at bankenes arbeid med universell utforming i større grad må omfatte støtte for kognitiv mestring og operasjonell forståelse i hele brukerreisen. Først når krav til forståelighet, forutsigbarhet og tydelige tilbakemeldinger er integrert i både design, innhold og teknisk implementering, vil universell utforming gi den tryggheten og mestringen som brukerne etterspør i møte med digitale banktjenester.

12.4 Overføring og betaling som risikoområde

Overføring og betaling peker seg tydelig ut som et område med mange og alvorlige tilgjengelighetsutfordringer i den tekniske testingen. Her ble det avdekket problemer knyttet til forstørrelse, skjult informasjon, svak kontrast, manglende tastaturstøtte og

utydelig struktur for skjermleserbrukere. Dette er funksjoner med høy kompleksitet, mange steg og strenge krav til korrekt gjennomføring.

Dette samsvarer med spørreundersøkelsen, der flere brukere oppgir at de opplever vansker med betaling og overføring. Sammenstillingen av funnene viser at tilgjengelighetsutfordringer i disse brukerflytene ikke bare reduserer brukervennlighet, men også kan påvirke brukernes tillit til løsningene og deres vilje til å utføre sentrale økonomiske handlinger digitalt.

Funnene må ses i lys av hvordan bankenes arbeid med universell utforming er organisert. I intervjuene beskriver bankene at universell utforming i stor grad ivaretas gjennom overordnede prinsipper, testkrav og sjekklister, mens mer komplekse og risikofylte brukerflyter i mindre grad er gjenstand for systematisk, brukernær testing. Overføring og betaling involverer ofte spesialutviklede komponenter, integrasjoner mot eksterne systemer og stramme sikkerhetskrav på grunn av innlogging, noe som gjør disse delene av løsningen særlig sårbare dersom universell utforming ikke er fullt integrert i design og teknisk arkitektur.

Dette indikerer at tilgjengelighetsutfordringene i overføring og betaling ikke skyldes manglende vilje eller kompetanse, men begrensninger i hvordan universell utforming er forankret i utviklingsprosesser og prioriteringer på tvers av sektoren. Når tilgjengelighet ikke behandles som et likeverdig krav til sikkerhet, stabilitet og personvern i disse kritiske funksjonene, får det direkte konsekvenser for brukernes opplevelse.

12.5 Kommunikasjon med banken

Kommunikasjon med banken fremstår som et særlig risikoområde når funnene fra teknisk testing og spørreundersøkelsen ses i sammenheng. De tekniske testene avdekket flere tilgjengelighetsutfordringer i løsninger for chat, kontaktskjema og e-post, blant annet knyttet til forstørrelse, lav kontrast, mangelfull fokusmarkering og utilstrekkelig informasjon til skjermleserbrukere. Slike utfordringer gjør det vanskelig å både lese innhold, forstå hva som skjer i dialogen og utføre nødvendige handlinger uten visuell støtte.

Dette samsvarer med spørreundersøkelsen, der over en fjerdedel av respondentene oppgir at de unngår eller opplever betydelige vanskeligheter med å kommunisere med banken gjennom digitale kanaler. Sammenstillingen av funnene indikerer at kommunikasjonsløsninger i praksis utgjør en barriere for reell tilgang til kundestøtte, til tross for at disse kanalene ofte fremheves som sentrale kontaktpunkter i bankenes digitale strategi.

Når dette ses i lys av bankenes arbeid med universell utforming, peker funnene på en strukturell utfordring. I intervjuene beskriver bankene universell utforming som godt integrert i kjernefunksjoner som navigasjon og kontovisning, mens kommunikasjonsløsninger i større grad er levert som separate moduler eller tredjepartsløsninger. Disse kan inngå i løsningen som tillegg, og i mindre grad være omfattet av felles designsystemer, komponentbiblioteker og systematisk tilgjengelighetstesting.

Dette bidrar til at universell utforming blir mindre konsistent ivaretatt nettopp i disse delene av brukerreisen. Når kommunikasjon med banken ikke fungerer godt for brukere med funksjonsvariasjoner, får det direkte konsekvenser for deres mulighet til å få hjelp, avklare usikkerhet og håndtere komplekse eller risikofylte situasjoner.

Samlet sett viser dette at kommunikasjon med banken bør behandles som en kritisk del av tilgjengelighetsarbeidet, på linje med innlogging og betaling. For at universell utforming skal gi reell effekt, må også støtte- og kontaktfunksjoner inngå i helhetlige krav, testing og oppfølging, slik at alle brukere har likeverdig tilgang til hjelp og veiledning i møte med digitale banktjenester.

12.6 Teknisk gjeld og begrenset handlingsrom

Flere av de tekniske utfordringene som ble identifisert, blant annet knyttet til struktur, fokusrekkefølge og respons ved høy forstyrrelse, kan muligens settes i sammenheng med underliggende teknisk gjeld og arkitektoniske begrensninger. Dette gir støtte til bankenes egne beskrivelser av eldre løsninger og komplekse systemlandskap som er krevende å modernisere.

Når slike tekniske rammer kombineres med prosjektbasert fokus på UU og sen brukerinvolvering, blir tilgjengelighetsarbeidet i praksis reaktivt, altså at universell utforming i stor grad først adresseres når problemer avdekkes. Dette kan forklare hvorfor mange brukere ikke opplever tydelige forbedringer over tid, til tross for økt innsats og modenhet på organisasjonsnivå.

12.7 Samlet vurdering

Samlet sett viser sammenstillingen av teknisk testing, intervjuer og brukerundersøkelse at bankenes arbeid med universell utforming i økende grad har styrket den grunnleggende tilgjengeligheten i nettbankene. Samtidig avdekker både tekniske funn og brukeropplevelser tydelige svakheter i sentrale og komplekse brukerflyter.

Funnene viser at tilgjengelighet i praksis formes i skjæringspunktet mellom teknisk kvalitet, utviklingsprosesser og organisatoriske prioriteringer. Der universell utforming ikke er tilstrekkelig integrert i arkitektur, designvalg og tidligfasearbeid, oppstår det et gap mellom formell etterlevelse og faktisk brukervennlighet.

For å sikre at universell utforming gir merkbar effekt for brukerne, må tekniske forbedringer kombineres med mer helhetlige utviklingsprosesser, tidlig og reell brukerinvolvering samt systematisk oppfølging av tilgjengelighet i hele brukerreisen. Først da kan nettbanktjenester oppleves som både teknisk tilgjengelige, forståelige og trygge for alle brukergrupper.

13. Anbefalinger til bank- og finanssektoren

Formålet med dette kapittelet er å gi konkrete og handlingsrettede anbefalinger til bank- og finanssektoren for videre arbeid med universell utforming (UU), basert på identifiserte styrker, svakheter og sammenhenger mellom praksis og brukeropplevelse. Anbefalingene tar utgangspunkt i etablerte retningslinjer for godt UU-arbeid i utviklingsprosesser, og er samtidig forankret i de empiriske funnene i denne rapporten.

13.1 Universell utforming er organisasjonsansvar

Intervjuene viser at mange banker har gjort betydelige fremskritt i å løfte universell utforming til et strategisk anliggende, og at UU i økende grad omtales som en del av kvalitet, bærekraft og kundeopplevelse. Samtidig viser materialet at dette arbeidet i stor grad har vært drevet frem av engasjerte fagmiljøer innen design, utvikling og innhold, og at forankringen i virksomhetene fortsatt kan være personavhengig og ujevnt integrert i formelle styringssystemer.

Denne formen for forankring gjenspeiles i funnene fra både spørreundersøkelsen og den tekniske testingen, som dokumenterer fragmentert tilgjengelighet på tvers av brukerreiser og funksjoner. Selv i løsninger der grunnleggende funksjonalitet fungerer tilfredsstillende for mange brukere, avdekkes det betydelige barrierer i enkelte deler av tjenesten. Videre peker intervjuene på at universell utforming i perioder med høyt leveransetempo kan få lavere prioritet, særlig når arbeidet ikke er tilstrekkelig forankret i faste krav, rutiner og beslutningsprosesser.

For å redusere dette gapet mellom ambisjon og praksis anbefales det at bankene forankrer universell utforming tydelig i virksomhetens styringssystemer, kvalitetsrammeverk og beslutningsprosesser. UU bør gis samme status som sikkerhet, personvern og stabilitet, og inngå som et eksplisitt vurderingskriterium ved prioritering, utvikling og godkjenning av løsninger. Videre bør det etableres tydelig eierskap på ledelsesnivå for å sikre at tilgjengelighet ivaretas konsistent over tid, og ikke blir avhengig av enkeltpersoner, prosjekter eller midlertidige initiativer.

13.2 Prioriter komplekse og risikofylte brukerflyter

Den tekniske testingen viser at tilgjengelighetsutfordringene i størst grad oppstår i komplekse og kritiske deler av brukerreisen. Særlig innen overføring og betaling er det avdekket mange og alvorlige tekniske avvik, blant annet knyttet til forstørrelse, kontrast, fokusmarkering, tastaturnavigasjon og støtte for skjermleser. Også innlogging og kommunikasjon med banken fremstår som områder med betydelig tilgjengelighetsrisiko.

Spørreundersøkelsen bekrefter dette bildet. En betydelig andel brukere oppgir at de opplever vansker med betaling og overføring, og over en fjerdedel rapporterer at de unngår eller har problemer med å kommunisere med banken gjennom digitale kanaler. Dette indikerer at funksjoner med høy kompleksitet og potensielt store konsekvenser for brukerne i praksis fungerer som barrierer, selv når øvrige deler av løsningen oppleves som brukervennlige.

Intervjuene viser samtidig at disse brukerflytene ofte er preget av komplekse integrasjoner, bruk av tredjepartsløsninger og strenge sikkerhetskrav. Disse forholdene bidrar til økt teknisk kompleksitet, og medfører at nettopp disse delene av løsningene i mindre grad blir gjenstand for systematisk, brukernær testing i utviklingsprosessene.

På denne bakgrunnen anbefales det at bankene eksplisitt identifiserer og klassifiserer kritiske brukerflyter som høyrisikoområder i sitt arbeid med universell utforming. Dette innebærer å stille strengere UU-krav til funksjoner som innlogging, betaling, signering og kommunikasjon, samt å prioritere grundig og brukernær testing i disse delene av brukerreisen. En slik tilnærming vil bidra til å redusere risikoen for alvorlige tilgjengelighetsbarrierer der konsekvensene av feil er størst, og der brukernes behov for trygghet, forutsigbarhet og kontroll er særlig høyt.

13.3 Integrer universell utforming i arkitektur og designsystemer

Den tekniske testingen avdekket et tydelig mønster av gjentakende tilgjengelighetsutfordringer på tvers av funksjoner. Dette gjelder særlig avvik knyttet til

struktur, fokusrekkefølge, kontrast, støtte for forstørrelse og håndtering av dynamisk innhold. At de samme typene utfordringer forekommer i ulike deler av brukerreisen, indikerer at problemene i hovedsak er strukturelle og forankret i hvordan løsningene er bygget opp, snarere enn i enkeltstående implementeringsfeil.

Intervjuene understøtter dette bildet ved å vise at få banker har etablert helhetlige rammeverk, designsystemer eller komponentbiblioteker der universell utforming er fullt integrert. Manglende standardisering bidrar til ujevn kvalitet, der tilgjengelighet i stor grad håndteres prosjekt for prosjekt, og der risikoen for nye barrierer øker når løsninger videreutvikles eller endres.

For å sikre mer konsistent og bærekraftig tilgjengelighet anbefales det at bankene bygger universell utforming inn i felles arkitekturvalg, komponenter og designmønstre. Designsystemer bør inkludere eksplisitte UU-krav og ferdig testede løsninger som kan gjenbrukes på tvers av produkter og team. Ved å redusere avhengigheten av manuell kontroll og enkeltstående vurderinger i hvert prosjekt, kan tilgjengelighet bli en integrert del av den tekniske grunnmuren, fremfor et tillegg som må etterkontrolleres i etterkant.

13.4 Flytt brukerinvolvering tidligere i utviklingsprosessen

Både intervjuene og spørreundersøkelsen peker på manglende brukerinvolvering i tidlig fase som en sentral svakhet i bankenes arbeid med universell utforming.

Intervjumaterialet viser at brukertesting ofte gjennomføres sent i utviklingsløpet, etter at sentrale strukturelle og tekniske valg allerede er tatt. Samtidig uttrykker brukerne et tydelig ønske om større og mer reell påvirkning i utviklingen av nye løsninger.

Den tekniske testingen underbygger dette bildet ved å vise at mange av tilgjengelighetsproblemene er knyttet til overordnede strukturer, informasjonsflyt og samspill mellom komponenter. Dette er forhold som i stor grad påvirkes av tidlige design- og arkitekturvalg, og som er krevende og kostbare å endre når løsningene først er ferdigstilt eller satt i produksjon. Konsekvensen er at tilgjengelighet i praksis ofte blir noe man forsøker å korrigere i etterkant, fremfor noe man planlegger for fra start.

På denne bakgrunnen anbefales det at bankene i større grad involverer personer med funksjonsvariasjoner allerede i idé- og konseptfase. Dette innebærer å bruke mangfoldige personas og realistiske bruksscenarioer aktivt i tidlig utviklingsarbeid, og å benytte brukertesting formativt som grunnlag for design, struktur og arkitektur. Ved å flytte brukerinvolveringen frem i prosessen kan løsningene i større grad designes for mangfold og reelle brukerbehov, fremfor å bli justert i etterkant gjennom begrensede og kostbare tiltak.

13.5 Styrk tilbakemeldingssløyfer og gjør brukerinnsikt operativ

Intervjuene viser at bankene i stor grad beskriver kundeinnsikt og tilbakemeldinger som sentrale innsiktskilder i arbeidet med universell utforming. Tilbakemeldinger fra kunder fremheves som viktige både for å avdekke tilgjengelighetsutfordringer og for å prioritere forbedringstiltak, og gir inntrykk av at brukerinnsikt har en etablert rolle i bankenes forståelse av tilgjengelighet og brukeropplevelse.

Spørreundersøkelsen nyanserer imidlertid dette bildet. En betydelig andel brukere oppgir at de ikke vet at det er mulig å gi tilbakemelding om tilgjengelighetsproblemer, og flere svarer at de ikke har opplevd at tilbakemeldinger har ført til konkrete endringer. Kun et mindretall av respondentene opplever at banken faktisk har gjort forbedringer som følge av deres innspill. Dette indikerer at tilbakemeldingskanalene i praksis enten er lite synlige, lite tilgjengelige eller ikke oppleves som reelt virksomme for brukerne.

Den tekniske testingen gir ytterligere kontekst til disse funnene. Testene avdekket flere tilgjengelighetsutfordringer i løsninger for kommunikasjon med banken, herunder chat, kontaktskjema og dialogvinduer. Det ble blant annet funnet problemer knyttet til forstørrelse, kontrast, fokusstyring og utilstrekkelig informasjon til skjermleserbrukere. Slike tekniske barrierer kan gjøre det vanskelig å både oppdage, bruke og fullføre kontakt med banken, og kan bidra til at brukere ikke benytter eller oppfatter disse kanalene som tilgjengelige for å gi tilbakemelding.

Samlet sett peker funnene på en svak sammenheng mellom bankenes intensjon om å bruke kundeinnsikt aktivt og brukernes faktiske erfaring med å bli hørt. Når

tilbakemeldingskanaler samtidig er teknisk utilgjengelige for deler av brukergruppen, forsterkes opplevelsen av manglende påvirkningskraft.

På denne bakgrunnen anbefales det at bankene gjør tilbakemeldings- og kommunikasjonskanaler tydeligere, mer tilgjengelige og enklere å bruke, også for personer som benytter hjelpemidler eller har kognitive utfordringer. Videre bør tilbakemeldinger knyttes tydeligere til forbedringsarbeid, slik at innspill faktisk omsettes til endringer. For å styrke tillit og brukernes opplevelse av reell påvirkning bør bankene i større grad synliggjøre når og hvordan brukerinnspill følges opp, og hvilke tiltak som er gjennomført som følge av tilbakemeldinger.

13.6 Ta ansvar for tilgjengelighet i hele verdikjeden

Intervjuene viser at tredjepartsløsninger utgjør en av de største utfordringene i bankenes arbeid med universell utforming. Mange banker er avhengige av eksterne leverandører for sentrale deler av brukerreisen, blant annet knyttet til innlogging, signering og dokumenthåndtering. Samtidig fremgår det at bankene ofte har begrenset innsyn i og kontroll over disse løsningene.

Den tekniske testingen og spørreundersøkelsen underbygger dette bildet ved å vise at flere av disse delene av brukerreisen ofte er problematiske for brukerne. Det er viktig å ha med seg at for brukerne fremstår disse løsningene som en integrert del av bankens samlede tjenestetilbud, uavhengig av hvordan ansvaret er fordelt internt eller mellom ulike leverandører.

Dette indikerer at tilgjengelighetsbarrierer i tredjepartsløsninger får direkte konsekvenser for den samlede brukeropplevelsen, også i banker som ellers har høy bevissthet rundt universell utforming. På denne bakgrunnen anbefales det at bankene tar et tydeligere ansvar for tilgjengelighet i hele verdikjeden. Dette innebærer å stille klare og etterprøvbare UU-krav i anskaffelser og kontrakter, følge opp leverandører systematisk over tid, og inkludere tredjepartsløsninger i testing og evaluering som en integrert del av den helhetlige brukerreisen.

13.7 Bygg varig kompetanse og en proaktiv UU-kultur

Intervjuene viser at kompetanseheving innen universell utforming oppfattes som en sentral suksessfaktor i bankenes tilgjengelighetsarbeid, men også som et sårbart område. Flere aktører beskriver at kunnskap om universell utforming fortsatt er konsentrert hos enkeltpersoner eller avgrensede fagmiljøer, noe som gjør arbeidet personavhengig og mindre robust over tid. I perioder med høyt leveransetempo og begrensede ressurser bidrar dette til at universell utforming i stor grad håndteres reaktivt, gjennom utbedring av avvik og enkelttiltak, fremfor forebyggende og systematisk.

Dette samsvarer med funnene fra den tekniske testingen, der mange avvik gjelder grunnleggende prinsipper for struktur, fokus, kontrast og betjening. Slike avvik indikerer manglende felles forståelse i utviklingsteamene, og kunne sannsynligvis vært forebygget gjennom tydeligere forventninger til tilgjengelighet i det daglige arbeidet.

På denne bakgrunnen anbefales det at bankene investerer i varig kompetansebygging gjennom etablering av faste opplæringsløp for relevante roller, herunder utviklere, designere, testere, produkteiere og prosjektledere. Videre bør det bygges tverrfaglige fagmiljøer og arenaer for erfaringsdeling, slik at kunnskap om universell utforming forankres bredt i organisasjonen. Ved å gjøre universell utforming til en del av profesjonsforståelsen i teamene, styrkes forutsetningene for et mer proaktivt, konsistent og bærekraftig tilgjengelighetsarbeid.

14. Avsluttende refleksjoner

Denne rapporten har samlet og analysert innsikt fra intervjuer med banker og bransjeaktører, en omfattende spørreundersøkelse blant brukere med funksjonsvariasjoner og teknisk testing av sentrale nettbankløsninger. Gjennom å sammenstille disse datakildene har rapporten belyst både hvordan bankene arbeider med universell utforming i sine utviklingsprosesser, og hvordan digitale banktjenester faktisk oppleves i bruk. Kapittelet med anbefalinger bygger direkte på denne helheten og representerer en syntese av funn, analyse og praksisnære råd.

Analysene viser at bank- og finanssektoren har gjort reelle fremskritt i arbeidet med universell utforming. Samtidig avdekkes det et tydelig gap mellom ambisjon og opplevd tilgjengelighet. Brukerundersøkelsen og den tekniske testingen dokumenterer at tilgjengeligheten fortsatt er fragmentert, særlig i komplekse og kritiske deler av brukerreisen, og at forbedringer ikke alltid er merkbare for brukerne. Når disse funnene ses i sammenheng med intervjuene, fremtrer et bilde av et tilgjengelighetsarbeid som ofte er prosjektbasert, personavhengig og sårbart for prioriteringspress.

Digitale banktjenester er en forutsetning for økonomisk deltakelse, selvstendighet og rettigheter i dagens samfunn. Universell utforming handler derfor ikke bare om etterlevelse av regelverk, men om kvalitet, tillit og risikohåndtering. Løsninger som er tilgjengelige, forståelige og forutsigbare for et bredt spekter av brukere, reduserer risiko for feil, styrker brukernes trygghet og bidrar til økt tillit til både tjenestene og institusjonene bak dem.

Bank- og finanssektoren har i denne sammenhengen et særlig ansvar. Som forvaltere av samfunnskritiske tjenester må bankene sikre likeverdig tilgang for alle brukere, også i møte med komplekse prosesser, sikkerhetsmekanismer og digitale grensesnitt. Når universell utforming behandles som en integrert del av grunnleggende kvalitet, snarere enn som et tillegg eller et minimumskrav, styrkes både brukeropplevelsen og den langsiktige bærekraften i løsningene.

Denne rapporten viser at veien videre ikke først og fremst handler om enkeltfeil eller isolerte tiltak, men om strukturelle valg, tydelig ansvar og helhetlig praksis. Ved å integrere universell utforming i styringssystemer, utviklingsprosesser og verdikjeder kan bank- og finanssektoren bidra til mer inkluderende digitale tjenester som bygger tillit, reduserer risiko og sikrer likeverdig tilgang. Det er i dette skjæringspunktet mellom faglig kvalitet, etisk ansvar og samfunnsrolle at universell utforming får sin fulle betydning.

15. Litteratur

Barne- ungdoms og familiedirektoratet & Inklud AS. (2024). *Guide til offentlige anskaffelser av universelt utformede IKT-løsninger*.

<https://www.lillestrom.kommune.no/contentassets/c59efd6af74948a1bbb91245cf6ee25/guide-til-offentlige-anskaffelser-av-universelt-utformede-ikt-losninger-v1.2.pdf>

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). (2024). *Innbyggerundersøkelsen 2024*. <https://www.dfo.no/undersokelser/innbyggerundersokelsen-2024>

FinansFokus. (2024). *Gode nettsider er gull verdt*.

<https://www.finansfokus.no/2024/02/12/gode-nettsider-er-gull-verd/>

NOVA, OsloMet. (2025). *Halvparten av eldre i Norge trenger hjelp til å betale regninger*.

<https://www.oslomet.no/forskning/forskningsnyheter/eldre-hjelp-betale-regning>

Proba samfunnsanalyse. (2020). *Erfaringer med bruk av IKT-løsninger blant personer med funksjonsnedsettelser*.

<https://proba.no/rapporter/erfaringer-med-bruk-av-ikt-losninger-blant-personer-med-funksjonsnedsettelser/>

Regjeringen. (2024). *Perspektivmeldingen 2024* (Meld. St. 31 (2023–2024)).

<https://www.regjeringen.no/contentassets/7400c9d08a5543b8912fbf700f3344fd/no/pdfs/stm202320240031000dddpdfs.pdf>

Regjeringen. (2021). *Bærekraft og like muligheter – et universelt utformet Norge (2021–2025)* (forlenget til 2026).

<https://www.regjeringen.no>

SIFO – Forbruksforskningsinstituttet. (2025). *Eldres digitale hverdagsliv i en kunstig intelligent tidsalder (AI AGE)*.

<https://kudos.dfo.no/dokument/411883/eldres-digitale-hverdagsliv-i-en-kunstig-intelligent-tidsalder-ai-age>

Steen-Hansen, L., & Fagernes, S. (2015, October). Achieving Accessible Rich Internet Applications. In *Norsk IKT-konferanse for forskning og utdanning*.

Tilsynet for universell utforming av IKT. (2024). *Digital inkludering i praksis – En kartlegging av norske virksomheters arbeid med universell utforming*.

<https://www.uutilsynet.no/kartlegginger/digital-inkludering-i-praksis-en-kartlegging-av-norske-virksomheters-arbeid-med-universell-utforming/2609>

Tilsynet for universell utforming av IKT. (u.å.). *Den nasjonale indeksen for digital inkludering (DI-indeksen)*.

<https://www.uutilsynet.no/innsikt-og-analyse/nasjonal-indeks-digital-inkludering-di-indeks/2897>

Tilsynet for universell utforming av IKT. (u.å.). *Rapportarkiv*.

<https://www.uutilsynet.no/rapportarkiv/rapportar/270?f%5B0%5D=gt%3A9>

W3C Web Accessibility Initiative (WAI). (u.å.). *Web Accessibility Initiative*.

<https://www.w3.org/WAI/>

Vedlegg 1: Fullstendig oversikt over WCAG-krav testet mot i teknisk test

Tidsbaserte medier / Alternativer for medier

1.2.3 - Audio Description or Media Alternative (Prerecorded)

1.2.4 – Captions (Live) (AA)

1.2.5 - Audio Description (Prerecorded) (AA)

Oppfattelse og struktur

1.3.4 - Orientation (AA)

1.3.5 - Identify Input Purpose (AA)

Visuell utforming / Lesbarhet

1.4.3 - Contrast (Minimum) (AA)

1.4.10 - Reflow (AA)

1.4.11 - Non text-Contrast (AA)

1.4.12 - Text Spacing

1.4.13 - Content on Hover or Focus

Navigasjon og tastaturbruk

2.1.1 - Keyboard (A)

2.4.1 - Bypass Blocks (A)

2.4.3 - Focus Order (A)

2.4.7 - Focus Visible (AA)

Peker- og bevegelsesbaserte interaksjoner

2.5.1 - Pointer Gestures (A)

2.5.2 - Pointer Cancellation (A)

2.5.3 - Label in Name (A)

2.5.4 - Motion Actuation (A)

Språk og teknisk tilgjengelighet

3.1.1 - Language of Page (A)

4.1.2 - Name, Role, Value (A)