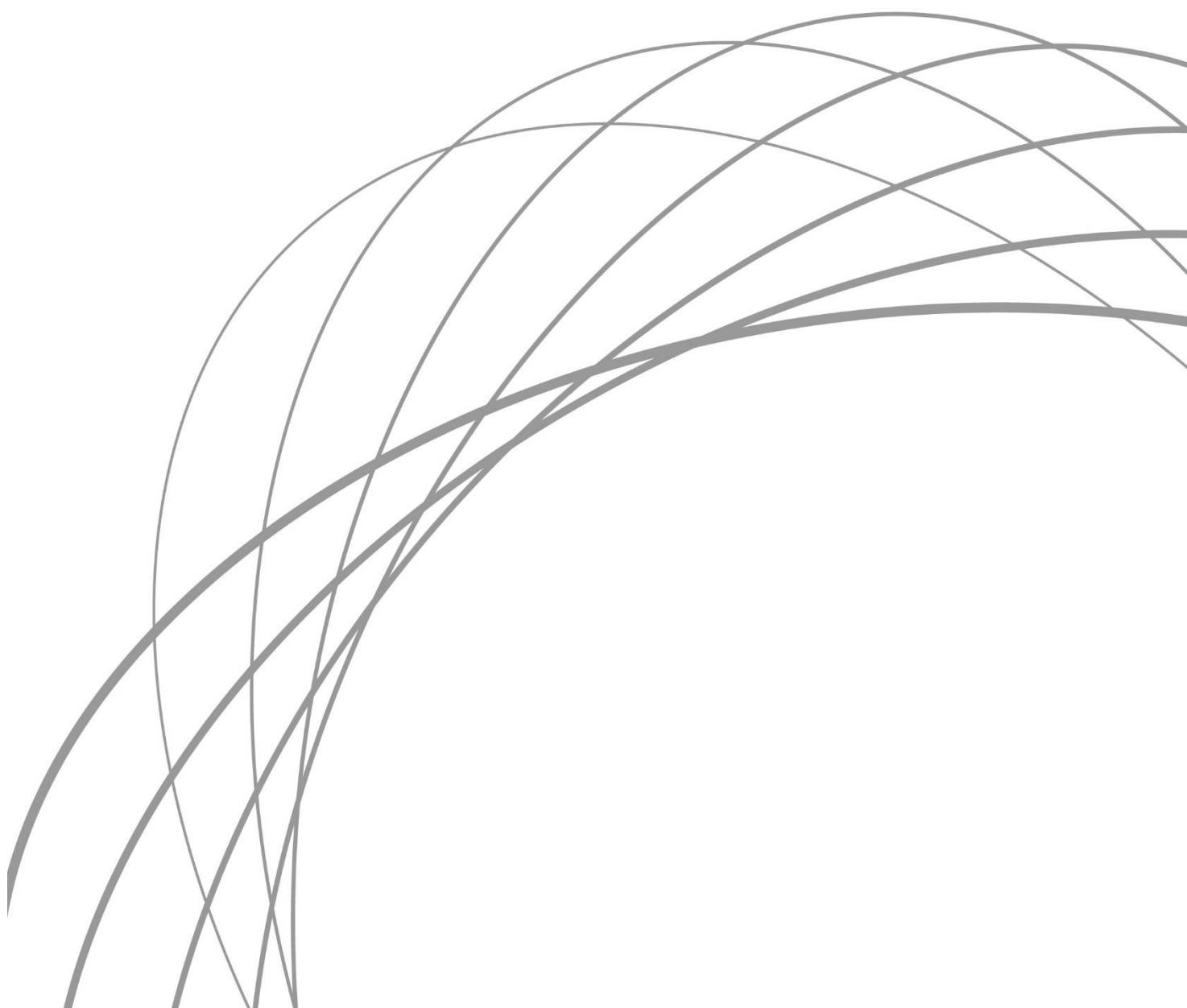




2018-03-16

PM:

PTS uppdrag kopplat till studien Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus



Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus och PTS uppdrag

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Beroende på funktionsförmåga kan det finnas behov av extra hjälp och stöd vid användning av digitala lösningar, till exempel olika e-tjänster och digitala betaltjänster.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del av arbetet när tjänster och produkter utvecklas så att en så stor del av befolkningen som möjligt kan använda tjänster, ta del av information och IKT-lösningar. PTS roll är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS område.

I denna studie har analysföretaget Stelacon, på uppdrag av PTS, utvärderat tillgängligheten i olika e-legitimationer samt vissa autentiseringsmetoder. I studien genomfördes totalt 25 användartester, 15 användarintervjuer, 5 aktörsintervjuer samt experttester av Stelacons tillgänglighetsexperter. De e-legitimationer som utvärderades var Mobilt BankID, Telia e-legitimation och Freja eID.

Rapporten av studien ger konkreta exempel på hur utformningen av nämnda e-legitimationer upplevs av användare med olika funktionsnedsättningar. En referensgrupp utan påvisad funktionsnedsättning ingår också i bland personerna som utvärderat autentiseringstjänsterna.

PTS anser att resultatet visar att det behövs mer kunskap och information om användarnas behov och vad som brister i tillgänglighet i de autentiseringsverktyg som är vanligt förekommande i dag. Många internetbaserade tjänster kräver lösenord eller andra autentiseringsätt. Att inte ha möjlighet att identifiera sig elektroniskt skapar stora svårigheter och kan vara en direkt exkluderande faktor i det digitala samhället för exempelvis personer med olika funktionsnedsättningar eller låg it-vana. Att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag på området kommer därför vara en viktig del av PTS fortsatta arbete.

Mer information

Malin Wahlquist, enheten för inkluderande it och telefoni
e-post: malin.wahlquist@pts.se
telefon: 08-678 56 57