



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Tillgänglighet i informationssystem inom offentlig sektor

Utmaningar med anpassning efter rådande lagstiftning

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informationssystem

Författare: Hugo Sundberg
Oliver Pedersen

Handledare: Benjamin Weaver

Rättande lärare: Umberto Fiaccadori
Blerim Emruli

Tillgänglighet i informationssystem inom offentlig sektor: Utmaningar med anpassning efter rådande lagstiftning

ENGELSK TITEL: Accessibility in public sector information systems: Challenges in adaptation to current legislation

FÖRFATTARE: Hugo Sundberg, Oliver Pedersen

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, Docent

FRAMLAGD: maj, 2024

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 89

NYCKELORD: digital tillgänglighet, utmaningar, offentlig sektor, WCAG, lagstiftning

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

I takt med att personer med funktionsnedsättningar och variationer ökar blir tillgänglighet i digitala system och miljöer allt viktigare. Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service trädde i kraft 2019 och ställer tillgänglighetskrav på informationssystem och digitala tjänster inom den offentliga sektorn. Långt ifrån alla myndigheter och offentliga institutioner lever upp till dessa krav. Denna uppsats ämnar kartlägga vilka organisatoriska utmaningar som försvårar tillgänglighetsarbetet inom den offentliga sektorn i Sverige. Vi har gjort en kvantitativ undersökning genom att identifiera vanligt förekommande utmaningar i den akademiska litteraturen. Därefter utförde vi en empirisk insamling i form av fyra intervjuer och fem skriftliga enkätsvar. Det empiriska resultatet har därefter jämförts med tidigare studier för att fastställa de vanligast förekommande utmaningarna. Resultatet framhäver utvecklingsstrategi, ledningsstöd, medvetenhet och motivation samt kunskapsutveckling som de framträdande utmaningarna i tillgänglighetsarbetet.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla respondenter som deltog på intervjuer och fyllde i enkäter. Tack för ert engagemang och era värdefulla insikter som gjorde detta arbete möjligt. Tack till Benjamin Weaver som med sin handledning guidat oss från idé till slutfört arbete.

Maj, 2024

Hugo Sundberg & Oliver Pedersen

Innehåll

Förord	II
1. Introduktion.....	2
1.1 Bakgrund.....	2
1.2 Problemområde.....	3
1.3 Forskningsfråga och syfte.....	4
1.4 Avgränsningar.....	4
2. Litteraturgenomgång	5
2.1 Begreppet tillgänglighet.....	5
2.1.1 Digital tillgänglighet.....	5
2.1.2 Human-Computer Interaction (HCI)	6
2.2 Lagstiftning.....	7
2.2.1 Tillgänglighetsdirektivet	7
2.2.2 Webbtillgänglighetsdirektivet	7
2.2.3 Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.....	8
2.3 Lagstiftningens utfall	8
2.3.1 Otydlig kravställning	8
2.3.2 Utvärdering och efterlevnad.....	9
2.4 Designfilosofier	9
2.4.1 Universell design.....	9
2.4.2 Design för alla	10
2.4.3 Inkluderande design	10
2.5 Utmaningar	11
2.5.1 Strategi och ledning.....	11
2.5.2 Resurser.....	12
2.5.3 Praktikers motivation och utmaningar i tillgänglighetsutveckling.....	13
2.5.4 Medvetenhet kring syftet med digital tillgänglighet	13
2.5.5 Lagar och krav.....	14
2.5.6 Kompetens- och kunskapsbrist.....	14
2.6 Litteratursammanfattning	15
2.6.1 Litteraturval	16
3. Metod.....	17
3.1 Forskningsansats.....	17

3.1.1	Kvalitativ metod	17
3.1.2	Semistrukturerade intervjuer	17
3.2	Litteraturinsamling	18
3.2.1	Litteratursökning	18
3.3	Insamlingsfas	18
3.3.1	Urval av respondenter	18
3.3.2	Intervjuguide	20
3.3.3	Enkät.....	21
3.4	Transkribering.....	21
3.5	Analys av empiri.....	21
3.6	Etiska ställningstaganden.....	22
3.6.1	Samtycke	22
3.6.2	Anonymitet.....	22
3.6.3	Nyttjandekravet	23
3.7	Undersökningskvalitet	23
3.7.1	Validitet	23
3.7.2	Reliabilitet	23
4.	Empiri.....	24
4.1	Identifierade utmaningar.....	24
4.1.1	Strategi.....	24
4.1.2	Ledning.....	24
4.1.3	Resurser.....	25
4.1.4	Medvetenhet	26
4.1.5	Lagar och krav	26
4.1.6	Kompetens.....	27
5.	Diskussion.....	28
5.1	Strategi och ledning	28
5.2	Resurser	28
5.3	Medvetenhet och motivation	29
5.4	Lagar och krav	29
5.5	Kompetens	30
5.6	Övriga utmaningar	31
6.	Slutsats	32

6.1	Bidrag	33
6.2	Förslag till vidare forskning.....	33
	Bilaga 1 – Intervjuguide	34
	Bilaga 2 – Enkätfrågor	36
	Bilaga 3 – Enkätfrågor till DIGG	37
	Bilaga 4 – Transkribering intervju 1	38
	Bilaga 5 – Transkribering intervju 2	43
	Bilaga 6 – Transkribering intervju 3	53
	Bilaga 7 – Transkribering intervju 4	60
	Bilaga 8 – Enkät svar från Migrationsverket.....	67
	Bilaga 9 – Enkät svar från Trafikverket	68
	Bilaga 10 – Enkät svar från Pensionsmyndigheten	70
	Bilaga 11 – Enkät svar från Försäkringskassan.....	71
	Bilaga 12 – Enkät svar från DIGG	74
	AI-redogörelse.....	75
	Referenser.....	76

Tabeller

Tabell 2.1: Litteratursammanfattning	16
Tabell 3.1: Litteratursökning	18
Tabell 3.2: Intervjurespondenter	19
Tabell 3.3: Enkätrespondenter	19
Tabell 3.4: Intervjuguide	20
Tabell 3.5: Färgkodning	22

Figurer

Figur 2.1: Steg i designfasen (Shiose, 2012).....	11
---	----

Definitioner

Tabell 1: Definitioner av begrepp

Begrepp	Förklaring
Tillgänglighet	I denna uppsats syftar tillgänglighet till hur väl personer med olika funktionsnedsättningar kan ta del av digital offentlig service såsom tjänster och information på webbplatser och applikationer (DIGG, 2023a).
Webbplats	Webbplats är en sammanhängande samling av information som lagras på en webbserver och som är nåbar över internet (Wikipedia, 2023).
Tillgänglighetsredogörelse	En tillgänglighetsredogörelse är en sammanställning av alla brister på en webbplats som aktören själv känner till. Att tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse är instiftat i DOS-lagen (SFS, 2018:1937).
Offentlig aktör	Offentliga aktörer beskrivs som statliga eller kommunala myndigheter, beslutande församlingar inom kommuner och regioner, privata aktörer som bedriver offentligt finansierad verksamhet och enskilda utbildningsanordnare med tillstånd att utfärda examina (SFS, 2018:1937).
Funktionsnedsättning	Nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga (Socialstyrelsen, 2023).
Funktionshinder	Ett hinder som uppstår som konsekvens av otillgängliga samhällsmiljöer samt bristande möjligheter till autonomi och självständighet (Lindqvist, 2020).
Funktionsvariation	Den fysiska, psykiska eller kognitiva variation som finns hos alla människor (Lindqvist, 2020).

Förkortningar

DIGG	Myndigheten för Digital Förvaltning
DOS	Digital Offentlig Service
EN	European Norm (European Standards)
HCI	Human-Computer Interaction
IS	Informationssystem
IT	Informationsteknik
POUR	Perceivable, Operable, Understandable, Robust
UD	Universell Design
UI	User interface (användargränssnitt)
UX	User experience (användarupplevelse)
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

1. Introduktion

Följande avsnitt avser beskriva uppsatsens ämne samt ge relevant bakgrundsinformation. Därefter presenteras problemområde och forskningsfrågan. Därefter avslutas avsnittet med en beskrivning av syftet och de avgränsningar vi gjort.

1.1 Bakgrund

I dagens digitala samhälle har tillgänglighet i den offentliga sektorns informationssystem (IS) framträtt som en grundpelare för inkluderande styrning. Praktiken att göra IS användbara för människor med alla typer av förmågor och funktionsnedsättningar säkerställer att statliga tjänster och information är lika tillgängliga för alla medborgare.

Enligt uppgifter från Myndigheten för delaktighet utgör individer med funktionsnedsättning cirka 13 procent av Sveriges totala befolkning (MFD, 2022). Det är viktigt att notera att denna statistik inte omfattar personer med funktionsvariationer. Funktionsvariation karakteriseras av avvikelser i funktionsförmåga i jämförelse med det som anses vara normalt och omfattar därför variationen hos samtliga medborgare (Lindqvist, 2020). Mot bakgrund av detta genomförde organisationen Begripsam en studie riktad mot individer med diagnoser, funktionsnedsättningar och olika svårigheter. Resultatet från denna studie visade att nästan hälften av respondenterna, 48 procent, upplever svårigheter med att använda internet (Begripsam, 2018). Denna insikt understryker behovet av att förbättra implementeringen av tillgänglighetslösningar, för att på så sätt tillgodose en betydande del av den svenska befolkningen.

Konceptet tillgänglighet har sina rötter långt före digitaliseringens era och introduktionen av webbplatser. Dess historik kan spåras tillbaka till innovationer som inte primärt var teknologiska till sin natur. Johnk (2015) presenterar utvecklingen av den första skrivmaskinen, konstruerad år 1808 av Pellegrino Turri, som ett av de första framträdande exemplen på en tillgänglighetslösning. Denna innovation var speciellt avsedd för att möjliggöra för blinda att skriva, vilket illustrerar att tillgänglighetsfrågor har funnits i samhället långt innan datorer och internet blev vanligt förekommande (Johnk, 2015). Följaktligen är tillgänglighet inte enbart en teknisk term; det är snarare en princip som guidar designen av produkter, anordningar, tjänster och miljöer för att inkludera personer med funktionsnedsättningar (Tian, 2024).

Genom att tillhandahålla en analys av nuvarande praxis och rådande utmaningar, strävar denna uppsats efter att bidra till den pågående dialogen om att skapa mer tillgängliga informationssystem i den offentliga sektorn.

1.2 Problemområde

I takt med att tillgänglighetskrav har införts i lagstiftningen på EU-nivå såväl som på nationell nivå kämpar offentliga institutioner och myndigheter med att anpassa sina system och digitala tjänster. Jonsson, Gustavsson, Gulliksen & Johansson (2023) genomförde en studie av tillgänglighetsredogörelser på svenska vårdgivares webbplatser. De fann att ingen av webbplatserna uppfyllde tillgänglighetskraven fullt ut. Det finns flera potentiella hinder för att tillämpa lösningar för IS med varierande mognadsgrad. Plattformar och webbplatser som inte utformats med tillgänglighet i åtanke från början kan ha problem med att förändra dem i efterhand samtidigt som nya system utvecklas med strama resurser där tillgänglighet blir av lägre prioritet. Jonsson et al. (2023) beskriver att aktörerna till stor del var medvetna om de brister som fanns på webbplatserna men att det i ytterst få av fallen resulterade i en förändring. Författarna menar att det kan saknas incitament att implementera tillgänglighetslösningar och tydliga konsekvenser för att tillhandahålla en webbplats som inte uppfyller lagkraven. Även kompetensbrist i organisationsledningen kan enligt Jonsson et al. (2023) vara en bidragande faktor till att webbplatserna inte uppfyllde tillgänglighetskraven.

År 2012 fastställde Australien nya ambitioner att uppnå betyget A enligt Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 för alla statliga webbplatser. Framåt 2014 var målet att eskalera till betyget AA. Emellertid visade sig uppgiften vara mer komplex än förutsett. En rapport från 2013 indikerade att endast 26% av webbplatserna hade uppnått betyget A (Brown & Hollier, 2015). Denna brist på framgång understryker den utbredda otillgängligheten på många av de statliga webbplatserna i Australien för personer med olika funktionsvariationer. Denna statistik visar på hur svårt tillgänglighetsarbete är och detta gäller såklart inte bara för Australien. Dessa utmaningar är hinder alla måste klara. Brown & Hollier (2016) attribuerar den bristfälliga tillgängligheten på australiensiska statliga webbplatser till otillräcklig resursallokering och bristande kunskap kring konsekventa metoder för att implementera tillgänglighetslösningar.

Det är väsentligt att notera att implementeringen av WCAG 2.0 inte nödvändigtvis garanterar ökad tillgänglighet. Trots uppdateringar från WCAG 1.0 kvarstår många av de tidigare problemen inom standarden enligt Abuaddous, Jali & Basir (2016). En orsak till dessa fortgående svårigheter kan vara att utvecklare ofta har svårt att tolka och förstå dessa riktlinjer. Dessutom har undersökningar som involverar personer med funktionsnedsättningar utförts, vilka pekar på att tillgängligheten i godkända webbplatser enligt standarder ändå är svåra att använda (Abuaddous et al., 2016).

Brister i kompetens spelar en betydande roll för otillräcklig tillgänglighet i IS och IT inom organisationer och företag. Utvecklingen av webbplatser innebär ett integrerat samarbete mellan flera olika yrkesroller, såsom utvecklare, designers, redaktörer, innehållsproducenter och projektledare. Abuaddous et al. (2016) menar att det är kritiskt att projektledare besitter adekvat kunskap om tillgänglighet för att effektivt kunna leda och undervisa sitt team i syfte att

framställa en tillgänglig webbplats. Det krävs att projektledaren inte bara styr utan också inspirerar sitt team gällande tillgänglighetsfrågor, och demonstrerar betydelsen och fördelarna med en tillgänglig webbplats för att uppnå detta mål (Abuaddous et al., 2016).

Boman Byström, Joelson och Ledström (2023) utförde en undersökning av svenska kommuners tillgänglighetsarbete och identifierade otillräcklig kunskap, överlåtelse av ansvar till andra aktörer och skillnad i arbetssätt mellan kommuner som bidragande faktorer till bristfällig tillgänglighet. Deras studie avgränsades till kommuner i norra Sverige och behöver inte nödvändigtvis reflektera de utmaningar som uppenbarar sig inom den offentliga sektorn i stort. Författarna belyser även bristen på studier som riktar sig mot specifikt den svenska offentliga sektorn (Boman Byström et al., 2023).

1.3 Forskningsfråga och syfte

Det är tydligt att lagkraven inte uppfylls i dagsläget. Trots att många myndigheter signalerar vikten av tillgänglighetsarbete. Mot bakgrund av de problem vi diskuterat ovan har vi formulerat följande forskningsfråga:

- *Vilka utmaningar uppstår vid digitalt tillgänglighetsarbete inom den offentliga sektorn?*

Syftet med denna uppsats är att kartlägga de svårigheter som uppstår i samband med implementation av tillgänglighetslösningar i de system och tjänster som tillhandahålls av den offentliga sektorn. Slutligen strävar uppsatsen efter att bidra till den akademiska och praktiska diskursen kring digital tillgänglighet.

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa uppsatsen genom att enbart fokusera på den offentliga sektorn där tillgänglighet är ett lagstiftat krav genom DOS-lagen. Tillgänglighetsdirektivet omfattar även produkter som bankomater, biljettautomater, terminaler och dylikt. Vi avgränsar vårt arbete till hemsidor och plattformar för att hålla oss inom kategorin informatik. Sammanfattningsvis behandlas endast informationssystem som har lagstadgade tillgänglighetskrav i dagsläget.

2. Litteraturgenomgång

Följande kapitel inleds med en definition av begreppet tillgänglighet. Vidare presenteras den rådande lagstiftningen som är relevant för undersökningen samt vilka system och tjänster som berörs av lagstiftningen. Därefter presenteras relevanta teorier som ligger till grund för tillgänglighetspraktik. Slutligen görs en genomgång av litteratur och tidigare studier kring utmaningar vid tillgänglighetsarbete.

2.1 Begreppet tillgänglighet

Tillgänglighet är ett kvalitetsbegrepp som beskriver hur väl omgivningen är anpassad för att personer med olika behov och förmågor ska kunna ta del av samhällets utbud (MFD, 2024b). Begreppet har sitt ursprung inom arkitektur och stadsplanering där syftet med tillgänglighet är att säkerställa att varje individ har möjlighet att navigera obehindrat oavsett fysisk förmåga. Med tiden har begreppet vuxit och beskriver idag även hur produkter och tjänster bör utformas för att tillmötesgå olika förutsättningar.

Persson, Åhman, Yngling & Gulliksen (2014) beskriver att begreppet tillgänglighet saknar en vedertagen definition då det tolkas olika baserat på tillämpningsområde och designfilosofi. Författarna menar att bristen på konsensus kan innebära ett hinder för tillgänglighetsarbete i stort. För personer med olika funktionsnedsättningar kan tillgänglighetslösningar vara helt avgörande för att de ska kunna ta del av samhällets utbud, såväl socialt som fysiskt. Persson et al. (2014) lyfter att det ofta saknas en förståelse för vilka fördelar tillgänglighetslösningar medför. Implementation av tillgänglighetslösningar gynnar enligt författarna flera delar av samhället. Tillgänglighetsarbete leder enligt Persson et al. (2014) i längden till en större och starkare arbetsmarknad, förbättrade arbetsmiljöer och potentiellt högre produktkvalitet. Vidare menar författarna att även personer som inte ingår i målgruppen för särskilda tillgänglighetsinitiativ ändå drar nytta av dem (Persson et al., 2014).

Sedan tillkomsten av internet har tillgänglighet kommit att användas som begrepp även inom digitala miljöer där avsikten är att göra webbplatser och digitala tjänster hanterbara och användbara med hjälp av tillgänglighetsverktyg. I fortsättningen av detta arbete kommer tillgänglighet att syfta till digital tillgänglighet.

2.1.1 Digital tillgänglighet

Betydelsen av tillgänglighet i informationssystem är omfattande och det finns många lösningar för att göra en webbplats mer flexibel och användarvänlig för dess användare. De typiska teknologierna för inmatning av data är mus och tangentbord. För utmatning är det någon sorts skärm kombinerat med högtalare eller hörlurar. Design av webbsidor är i huvudsak anpassade för dessa teknologier. För att uppnå stor tillgänglighet ska en webbsida inte exklusivt designas

för dessa utan även möjliggöra användning av assisterande teknologier som punktskriftskrivare, skärmläsare, touch-skärmar och adaptiva tangentbord (Lazar, 2002). World Wide Web Consortium (W3C) presenterar en mängd tillgänglighetsfunktioner på sin webbplats, vilka representerar olika tekniska lösningar anpassade för specifika funktionsnedsättningar. Bland de tillgänglighetsfunktioner som listas återfinns ljudbeskrivningar, blindskrift, bildtexter, text-till-tal, avskrifter samt auditiva, taktila och visuella notifieringar. Ljudbeskrivningar fungerar som narrativ videobeskrivning där en berättarröst detaljerat beskriver visuella element i videon, vilket är särskilt användbart för personer med synnedsättning. Blindskrift, där upphöjda punkter representerar bokstäver och siffror, är en annan teknik som möjliggör läsning för blinda, även om inte alla blinda behärskar denna metod. Bildtexter är av stort värde för döva genom att tal och ljud i videor transkriberas till text, medan avskrifter inkluderar textbeskrivningar av både dialog och viktiga händelser. Slutligen används auditiva, taktila och visuella notifieringar ofta i mobiltelefoner och kan manifesteras sig som vibrationer, ljudsignaler eller blinkande ljus (W3C, 2017).

2.1.2 Human-Computer Interaction (HCI)

Human-Computer Interaction (HCI) är ett tvärvetenskapligt fält som studerar design och användning av datorteknik med fokus på gränssnitten (UI) mellan användare och datorer. Forskare inom HCI undersöker hur människor interagerar med datorer och designar teknologier som låter människor interagera med datorer på nya sätt för att förbättra användarupplevelsen (UX) (Shneiderman & Plaisant, 2018). Forskningsfältet integrerar teorier och metoder från bland annat datavetenskap, psykologi, kognitionsvetenskap och sociologi för att förstå hur människor interagerar med datorer. Således är tillgänglighet ett väsentligt fokusområde inom HCI.

Shneiderman & Plaisant (2018) beskriver att HCI bidragit med stora framsteg kring hur personer med funktionsnedsättningar interagerar med datorer men menar att tillgänglighetsfunktioner förbättrar UX för samtliga användare. Författarna redogör för så kallade situationsbaserade nedsättningar som uppstår när omgivningen påverkar hur användaren interagerar med en dator. Undertexter till videomaterial som vanligtvis nyttjas av användare med hörselskador kan även vara användbara för den som befinner sig i en högljudd miljö. Ett gränssnitt som utformats på ett sätt som är flexibelt för assisterande teknologier kan även vara användbart för den som nyttjar det via en mobiltelefon (Shneiderman & Plaisant, 2018).

Shneiderman & Plaisant (2018) betonar vikten av att använda ramverk vid utformningen av tillgänglig UX-design på webbplatser och lyfter primärt Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) som det mest välkända.

2.2 Lagstiftning

För att förstå de utmaningar som den offentliga sektorn i Sverige konfronteras med vid implementering av tillgänglighetslösningar i IS, är det väsentligt att granska den aktuella lagstiftningen inom området. Svensk lagstiftning, särskilt Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen), etablerar rättsliga krav som syftar till att garantera att alla individer, oberoende av funktionsförmåga, erhåller jämlika förutsättningar att tillgodogöra sig digital information och tjänster. Denna lag täcker en bred kategori av offentliga aktörer, inklusive statliga myndigheter, kommuner, beslutande församlingar på regional nivå, offentligt styrda organ, samt deras respektive sammanslutningar (DIGG, 2024a). Vidare specificerar 4 § i nämnda lag att även privata aktörer som yrkesmässigt levererar tjänster delvis finansierade av offentliga medel faller under dessa tillgänglighetskrav (SFS, 2018:1937).

2.2.1 Tillgänglighetsdirektivet

Tillgänglighetsdirektivet är ett EU-direktiv som syftar till att harmonisera tillgänglighetskrav för vissa produkter och tjänster inom unionen (Regeringskansliet, 2021). Detta direktiv är bindande för alla medlemsstater och ska integreras i nationell lagstiftning och författningar senast den 28 juni 2022. Produkter och tjänster som introduceras på marknaden efter denna tidpunkt ska uppfylla de fastställda tillgänglighetskraven senast den 28 juni 2025 (MFD, 2024a). Ytterligare krav inkluderar insamling av data och framsteg inom tillgänglighetsarbetet som måste rapporteras till relevanta EU-organ. Dessa rapporter och datainsamlingar ska genomföras senast den 28 juni 2030, och därefter vart femte år (Forbes, 2022). För att bevisa efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet kan det även krävas att man visar att man uppfyller kraven i EN 301 549, eftersom direktivet inte specificerar de tekniska detaljerna för att funktionellt uppnå tillgänglighet. Det är i stället standarden EN 301 549 som beskriver de tekniska kraven. I tillgänglighetsdirektivet står det också att EN 301 549 kan betraktas som en minimimetod för att uppnå kraven. Kraven som finns i EN 301 549 tillåter en nivå på AA inom WCAG 2.1 om de uppfylls. Det står däremot också att det är kraven i direktivet som gäller och inget annat. EN 301 549 hänvisar till WCAG 2.1 men har ytterligare krav, vilket betyder att en organisation ändå måste hantera direktivet (Regeringskansliet, 2021).

2.2.2 Webbtillgänglighetsdirektivet

Webbtillgänglighetsdirektivet trädde i kraft den 1 januari 2019 och utgör därmed en relativt ny lagstiftning. Det är viktigt att skilja detta direktiv från tillgänglighetsdirektivet; medan det förstnämnda enbart tillämpas på offentliga aktörer, omfattar det senare både offentliga och privata aktörer. Webbtillgänglighetsdirektivet är grundat på den europeiska standarden EN 301 549, i Sverige är detta direktiv implementerat som DOS-lagen eller lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Detta direktiv berör offentlig sektor inklusive statliga och kommunala bolag och täcker webbplatser, mobilapplikationer, intranät, extranät, dokument, filmer och sociala medier. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) ansvarar för att genomföra granskningar för att verifiera efterlevnaden av lagen. Efter en granskning

överlämnas ett protokoll till den berörda aktören som beskriver identifierade brister. Dessa brister måste åtgärdas inom en fastställd tidsram (ETU, u.å.).

2.2.3 Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service föreskriver att offentliga aktörers digitala tjänster måste uppfylla de standarder som anges i EN 301 549. Alltså, kraven som finns för tillgänglighet uppfylls genom att följa den europeiska standarden EN 301 549, som i sin tur bygger på WCAG 2.2 (DIGG, 2024a). EN 301 549 innehåller samma centrala aspekter som WCAG. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) har etablerat fyra grundprinciper som är avgörande för att skapa tillgängligt innehåll. Dessa är kända som POUR-principerna, vilket är en akronym för perceivable (uppfattbart), operable (hanterbart), understandable (begripligt), och robust (robust). Principen om att innehåll ska vara uppfattbart innebär att användare måste kunna ta del av innehållet genom sina sinnen, vilket för de flesta involverar syn. Andra användare kan emellertid uppfatta innehållet genom alternativa sensoriska kanaler, såsom hörsel eller känsel. Principen för hanterbarhet tar hänsyn till olika kontroller som användare behöver för navigering av och interaktion med webbplatsen. Detta inkluderar stöd för röstigenkänning, tangentbord och skärmläsare. När det gäller begreppet begriplighet, betonas vikten av att innehållet inte bara behöver vara läsbart och lätt att följa, utan även förutsägbart i sitt beteende för att användare enkelt ska kunna förstå hur de ska interagera med det. Slutligen beskriver robust-principen att innehållet måste vara tillräckligt stabilt för att kunna tolkas pålitligt av ett brett urval av användaragenterna, inklusive assisterande teknologier, och att användare måste kunna välja teknologi efter behov och preferenser för att få åtkomst till webbinnehållet (WCAG, 2023). En webbplats som inte uppfyller dessa huvudkomponenter kan inte anses vara i linje med EN 301 549 och därmed inte tillgänglig enligt gällande lagstiftning (SFS, 2018:1937).

2.3 Lagstiftningens utfall

2.3.1 Otydlig kravställning

Lazar, Goldstein & Taylor (2015) menar att tillgänglighetslagstiftning kan bidra till att skapa ett mer inkluderande samhälle och att flera länder, inklusive Sverige, har implementerat lagkrav på tillgänglighet i offentliga IS. Samtidigt förklarar författarna hur lagstiftningen i de flesta av fallen inte ger önskad effekt. Enligt Lazar et al. (2015) presenterar en rad olika anledningar till att lagstiftningen oftast inte är effektiv. Bland annat lyfter de att kravställningarna ofta saknar tydliga definitioner kring vilka kategorier av användare som omfattas av lagstiftningen samt att det ofta saknas riktlinjer för hur arbetet bör utföras. Lazar et al. (2015) menar också att lagtexterna ofta innehåller modifierade standarder i stället för internationella standarder som WCAG. Detta resulterar i en teknisk standard som saknar dokumentation och stöttande mjukvaruverktyg samt öppnar för tolkning kring vad som faktiskt krävs.

2.3.2 Utvärdering och efterlevnad

Utvärdering av UI och UX är en kritisk del av HCI menar Shneiderman & Plaisant (2018). En konsekvens av otydlig kravställning är enligt Lazar et al. (2015) att utvärdering av tillgängligheten blir utmanande för såväl utvecklare som lagstiftare. I förlängningen innebär det att det inte finns ett tydligt sätt för lagstiftare att säkerställa att lagkraven efterlevs.

DIGG använder i dagsläget ett automatiserat verktyg för utvärdering av webbplatserns tillgänglighet som heter OAW (Observatorio de Accesibilidad Web). Verktöget bygger på öppen källkod från Spaniens tillsynsmyndighet Mineco men anpassningar har gjorts för att överensstämja med DOS-lagen och det svenska språket (DIGG, 2024b). DIGG (2024b) medger att verktyget endast rapporterar misstänkta brister och att manuell bedömning i slutändan är nödvändig för att säkerställa att de brister som rapporteras inte är falska larm.

2.4 Designfilosofier

Det finns i dagsläget ingen vedertagen designfilosofi som garanterar tillgängligheten vid utveckling av digitala produkter och tjänster. Persson et al. (2014) presenterar *Universell design* (UD), *Design för alla* och *Inkluderande design* som tre av de vanligaste tillvägagångssätten. Författarna menar att alla tre koncepten bygger på en vilja att öka tillgängligheten i interaktiva system men att det råder en brist på konsensus för hur koncepten skiljer sig åt (Persson et al., 2014). Alla tre designkoncept utgör stabila grunder för att integrera tillgänglighet i utvecklingsprocessen.

2.4.1 Universell design

Universell design är ett ramverk som advocerar för skapandet av produkter och tjänster som kan användas av så många människor som möjligt oavsett förmågor och behov. Preiser & Smith (2011) poängterar skillnaden mellan tillgänglighet och universell design då tillgänglighet ses som en komponent av rådande lagstiftning. UD å andra sidan, är en designfilosofi med avsikt att tillmötesgå största möjliga bredd av funktionsnedsättningar och funktionsvariationer menar Preiser & Smith (2011).

Konceptet har sitt ursprung inom arkitektur och har sedan expanderat till att omfatta produkter samt digitala miljöer och informationssystem. UD är såväl en strategi som en samling riktlinjer kring hur tillgängliga lösningar bör utformas. Grundtanken med UD är att tillgänglighet ska vara en närvarande del från starten av utvecklingsprocessen och således göra tillgänglighet till en integrerad del av verksamhetens strategi. Att göra anpassningar i efterhand är enligt Preiser & Smith mycket svårare och kräver mer resurser. Termen UD populariserades av arkitekten Ronald Mace och hans kollegor på North Carolina State University och bygger på sju grundprinciper (Preiser & Smith, 2011):

1. **Equitable Use** – Designen är användbar för personer med olika förmågor och behov.
2. **Flexibility in Use** – Designen tillmötesgår ett brett omfång av individuella preferenser och förmågor.
3. **Simple and Intuitive Use** – Användningen av designen är enkel att förstå oavsett användarens tidigare erfarenhet, kunskap, språkbehärskning eller koncentrationsnivå.
4. **Perceptible Information** – Designen kommunicerar nödvändig information på ett effektivt sätt oavsett användarens sensoriska förmågor.
5. **Tolerance for Error** – Designen minimerar risken för och konsekvenserna av oavsiktliga handlingar.
6. **Low Physical Effort** – Designen kan användas på ett effektivt sätt utan utmattning.
7. **Size and Space for Approach and Use** – Lämpligt utrymme tillhandahålls för manipulation och användning oavsett användarens kroppsstorlek, hållning eller rörlighet.

Flera av dessa aspekter är applicerbara på digitala miljöer, IT och IS enligt Burgstahler (2009). Burgstahler (2009) framhäver även att UD, utöver dess riktlinjer, även bör ses som en process som kan appliceras stegvis inom olika delar av verksamheten.

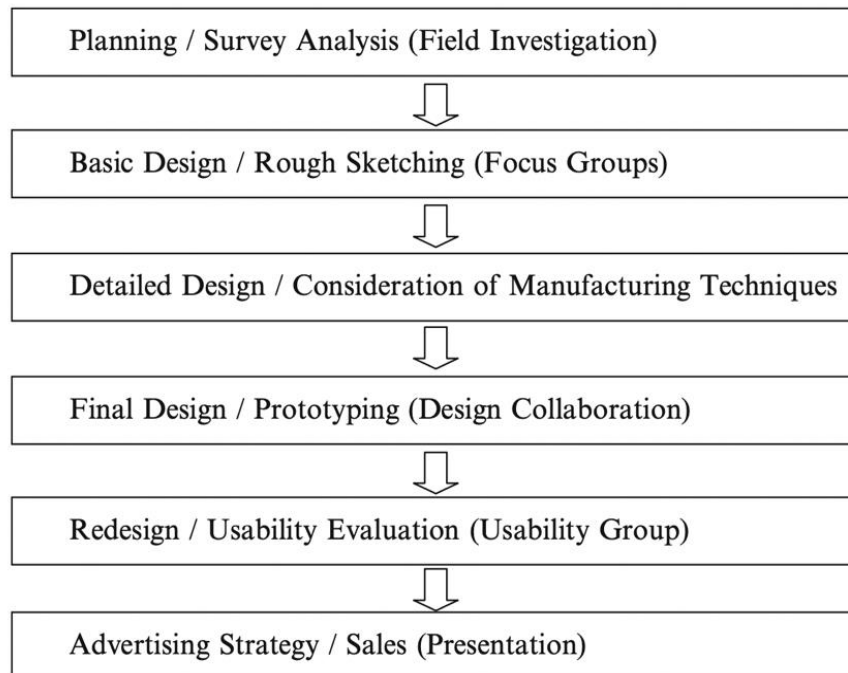
2.4.2 *Design för alla*

Design för alla är likt UD ett koncept som bygger på att skapa lösningar som är användbara för en bred målgrupp (Persson et al., 2014). The European Institute for Design and Disability (EIDD), som senare bytte namn till Design for all Europe, definierade begreppet som ”design för mänsklig mångfald, social inkludering och jämställdhet” vilket enligt Persson et al. (2014) är den mest vedertagna definitionen. Design för alla involverar mänskliga behov och önskemål i utvecklingsprocessen genom att analysera slutanvändarens interaktion med produkten eller tjänsten (Persson et al., 2014).

2.4.3 *Inkluderande design*

Inkluderande design är en designfilosofi som bygger på att undersöka individuella användares livsstilar och förutsättningar för att sedan applicera insikterna i designprocessen (Shiose, 2012). Inkluderande design har mycket gemensamt med universell design. Båda filosofierna strävar efter att integrera tillgänglighet redan i designfasen. Shiose (2012) menar att inkluderande design tar det ett steg längre genom att involvera så kallade ”lead users” i alla delar av utvecklingsprocessen. Figur 2.1 visar en traditionell designprocess från planeringsstadiet till försäljning. Design för alla involverar enligt Shiose (2012) enbart slutanvändaren i de senare faserna där användarvänligheten testas för att fast ställa en slutgiltig design. Detta står i kontrast till inkluderande design där målet är att involvera lead users i varje steg av designen. Shiose

(2012) belyser även att inkluderande design är den enda av de tre filosofierna som uttrycker en strävan att utveckla en större förståelse för användarbasens krav, önskemål och förväntningar.



Figur 2.1: Steg i designfasen (Shiose, 2012, s.109)

2.5 Utmaningar

Den rådande lagstiftningen har initierat ett tillgänglighetsarbete på digitala tjänster hos alla offentliga aktörer. Enligt DIGG (2023b) har dock långt ifrån alla nått grundläggande kravställningar. DOS-lagen stipulerar att samtliga webbplatser i offentlig sektor måste tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse där de summerar om webbplatsen är förenlig med kraven i DOS-lagen. De tillgänglighetsbrister aktörer är medveten om ska listas. Utöver det ska redogörelsen tillhandahålla information om att användaren kan kontakta DIGG för att göra en anmälan (DIGG, 2024a). Jonsson et al. (2023) beskriver i sin studie hur inga av de webbplatser de undersökte mötte tillgänglighetskraven.

2.5.1 Strategi och ledning

Enligt Preiser & Smith (2011) bidrar företagskulturen till huruvida ett utvecklingsinitiativ får önskad effekt. Ledningens involvering och förståelse för motivationen bakom den önskade lösningen måste kommuniceras genom hela verksamheten så att samtliga inblandade parter arbetar mot samma mål. Detta kan enligt Kulkarni (2019) också appliceras på tillgänglighetslösningar. Kulkarni beskriver den institutionella kontexten som ett potentiellt hinder för offentliga aktörer vid implementation eftersom tillgänglighetsarbetet rör flera yrkesroller än enbart de tekniska. Författaren menar att medvetenheten inom hela organisationen måste höjas för att implementationen ska bli framgångsrik. Här instämmer

Preiser & Smith (2011) som tillägger att mängden bidragsgivare på webbplatser är en utmaning i sig. Preiser & Smith (2011) betonar därför vikten av att tillgänglighet är en del av arbetsprocessen och finns integrerat i organisationens övergripande strategiska målsättningar.

Conway & Mace (2019) genomförde en studie av digital tillgänglighet i Australien och fann att ytterst få organisationer hade integrerat tillgänglighet som en del av sin verksamhetsstrategi. Lazar et al. (2015) menar att integreringen av tillgänglighet i organisationens strategiska mål är kritiskt för att tillgänglighetslösningar ska kunna implementeras på ett resurseffektivt sätt. Författarna betonar fördelarna med dedikerade roller som ansvarar för tillgänglighet vid anskaffning av nya system och uppdatering av gamla. Lazar et al. (2025) menar även att ledningen inom organisationen måste vara insatt på ämnet för att ge stöd till alla medarbetare som bidrar med innehåll och funktionalitet till digitala plattformar och webbplatser. De föreslår att innehållsproducenter är delaktiga vid utvecklingen av tekniska standarder och organisatoriska policyer (Lazar et al., 2015). Detta går i linje med UD där aktiva bidragsgivare och användare inkluderas i utformningen av tillgänglighetsstrategin.

2.5.2 Resurser

Brown & Hollier (2016) beskriver att en bristande förståelse för hur tillgänglighetslösningar gynnar samtliga användare ofta är en barriär i arbetet. Författarna menar att en resursallokering för att tillgänglighetsanpassa äldre system och plattformar sällan ses som lönsamt. Vidare menar författarna att de automatiserade verktyg som används för att utvärdera webbplatserns tillgänglighet sällan ger en trovärdig beskrivning av den reella tillgängligheten (Brown & Hollier, 2016). Detta beror till stor del på att automatiserade verktyg inte kan avgöra vad som är verkligt relevanta tillgänglighetsfunktioner. Exempelvis kan ett automatiserat utvärderingsverktyg analysera samtliga bilder på en webbplats och avgöra om de saknar beskrivande bildtexter. Däremot kan det automatiserade verktyget inte avgöra om bildtexten faktiskt ger en rimlig beskrivning av bilden. Brown & Hollier (2016) beskriver att detta leder till att ett större fokus behöver läggas på manuell testning vilket är enormt resurskrävande.

Mäkipää & Vartiainen (2023) identifierar en rådande osäkerhet inom organisationer avseende resursallokering för tillgänglighetsarbete. Författarna noterar att det finns en grundläggande vilja att integrera tillgänglighetsåtgärder i arbetsprocesserna, men att det råder oklarheter kring lönsamheten vilket i sin tur leder till resursbegränsningar. Denna osäkerhet hindrar ofta effektiv planering och genomförande av tillgänglighetsinitiativ. Jonsson et al. (2023) fastställer att privata vårdgivare i Sverige utför några av de mest resursrika organisationerna i landet. Samtidigt uppfyller ingen av dem tillgänglighetskraven och författarna menar därför att resurser inte bör anses vara den framstående utmaningen i dessa fall. Kulkarni (2019) belyser att organisationsledningar ofta ser tillgänglighetslösningar som en stor utgift som gynnar en relativt liten målgrupp. Detta tyder enligt författaren på ett missförstånd kring vilka fördelar tillgänglighet medför för samtliga användare, oavsett funktionsförmåga.

2.5.3 *Praktikers motivation och utmaningar i tillgänglighetsutveckling*

Enligt Mäkipää & Vartiainen (2023) påverkas utvecklarens förmåga att implementera tillgänglighet av såväl inre som yttre motivationsfaktorer och utmaningar. Författarna identifierar inre motivationsfaktorer som personlig drivkraft, fördelar som uppfattas gynna alla användare, förbättrad produktkvalitet, förstärkt företagsrykte samt medvetenheten om skapandet av en mer tillgänglig miljö för personer med funktionsnedsättningar. De yttre motivationsfaktorerna som nämns inkluderar lagstadgade krav, krav från arbetsgivare eller klienter, påverkan från det omgivande samhället samt affärsmässiga påtryckningar.

Mäkipää & Vartiainen (2023) diskuterar även inre utmaningar som inkluderar bristen på tekniska färdigheter, begränsad kunskap om tillgänglighetsriktlinjer och standarder såsom WCAG, effektiv användning av tillgänglighetsverktyg, samt utmaningen att balansera högkvalitativ grafisk design med tillgänglighet. Andra inre utmaningar som tas upp är identifiering av relevanta uppgifter, antaganden att tillgänglighetsåtgärder kan kompromissa webbdesignen, samt osäkerhet kring hur väl användarnas behov är tillgodosedda.

Vidare menar Mäkipää & Vartiainen (2023) att de yttre utmaningarna inkluderar svårigheten att övertyga ledning och klienter om vikten av tillgänglighet, nödvändigheten att implementera tillgänglighetsåtgärder genom hela utvecklingsfasen och underhållsivscykeln. Vidare nämner också författarna begränsningar i arbetstid och budget, kommunikationssvårigheter med klienter, antaganden om att företaget inte alltid prioriterar tillgänglighetsriktlinjer, osäkerhet kring engagemang från intressenter samt osäkerhet kring förväntningar och ansvarsområden.

Jonsson et al. (2023) menar att bristen på ett tydligt verkställighetsförfarande när en webbplats inte upplever lagkraven, förminskar incitamentet att implementera tillgänglighetslösningar. Vidare beskriver Jonsson et al. (2023) hur rätten till att hävda oskäligt betungande anpassning kan leda till att offentliga aktörer genomför symboliska tillgänglighetsinitiativ utan en verklig intention att följa lagstiftningen.

2.5.4 *Medvetenhet kring syftet med digital tillgänglighet*

I en kvantitativ studie utförd av Baldominos et al. (2021) analyserades graden av medvetenhet, motivation och kunskap om tillgänglighet bland olika yrkesgrupper inom Europa. Denna forskning involverade 525 respondenter, varav de flesta hade mellan 10 och 20 års yrkeserfarenhet där de ställdes inför krav på tillgänglighet. Resultaten från studien visar att endast 18,1% av deltagarna både kände till begreppet tillgänglighet och hade praktisk erfarenhet av att arbeta med det. Ytterligare 47,6% av respondenterna var bekanta med termen tillgänglighet men hade aldrig arbetat med det i praktiken. Deltagarna ombads även att välja en korrekt definition av tillgänglighet från fyra möjliga alternativ. Bland de deltagare som påstod sig ha både kunskap om och erfarenhet av tillgänglighet, valde 45,8% en felaktig definition. Baldominos et al. (2021) konkluderar att det råder en påtaglig brist på kunskap om tillgänglighet samt att många individer tenderar att överskatta sin förståelse för digital tillgänglighet, vilket leder till missförstånd inom området.

Conway & Mace (2019) menar att det finns en tydlig diskrepans mellan verksamheters uppfattning om sin digitala tillgänglighet och hur den uppfattas av användarna. Författarna menar att det ofta uttrycks en vilja att införa tillgänglighetslösningar men att detta sällan verkställs i praktiken. Detta överensstämmer med Jonsson et al. (2023) som belyser att flera vårdgivare betonar vikten av att implementera tillgänglighetslösningar men saknar samtidigt en tydlig handlingsplan för att utföra dem.

Sanderson, Kessel & Chen (2022) genomförde en studie av lärargrupperns medvetenhet och kunskap kring UD och framhäver vikten av att involvera alla bidragsgivare i utformningen av tillgänglighetsstrategin. Således skapas en större förståelse inom organisationen för varför tillgänglighetsarbete är viktigt och på vilka sätt det kan gynna fler användare än de med funktionsnedsättningar.

2.5.5 Lagar och krav

Brown & Hollier (2016) beskriver att lagstiftade tillgänglighetskrav är en katalysator för inkluderingen av tillgänglighetsfunktioner. Samtidigt menar de att förståelsen för hur lagstiftningen och tillgänglighetskraven gäller för den egna organisationen ofta är bristfällig. Vidare betonar Brown & Hollier (2016) att kravställningen i WCAG ofta tolkas olika beroende på vilken funktionalitet det gäller. Författarna berättar också att det är nödvändigt att anlita expertis i många fall, då området är så pass komplicerat. Detta överensstämmer med Lazar et al. (2015) som tillägger att lagstiftningen på nationell nivå sällan medför konkreta konsekvenser för den aktör som inte uppnår tillgänglighetsmålen.

2.5.6 Kompetens- och kunskapsbrist

Bong & Chen (2024) utförde en litteraturstudie av digital tillgänglighet i utbildningsmaterial inom akademisk utbildning och fann att kompetensutveckling i lärarbasen var av högsta vikt för att nå tillgänglighetsmål. Detta står i linje med Brown & Hollier (2016) som menar att det finns ett gap mellan tillgänglighetskraven och den tekniska kompetens som krävs för att implementera tillgänglighetslösningar och utföra testning av webbplatser. Även Abuaddous et al. (2016) lyfter kompetensbrist kring tillgänglighetsramverk och testverktyg hos IT-personal som återkommande problem inom tillgänglighetsarbete.

2.6 Litteratursammanfattning

Webbtillgänglighetsdirektivet och DOS-lagen ställer krav på offentliga aktörer att säkerställa att deras plattformar och webbsidor är tillgängliga för personer med olika behov och förmågor. Lagstiftningen bygger på ramverket WCAG som i sin tur består av de fyra POUR-grundprinciperna att webbplatser ska vara uppfattbara, hanterbara, begripliga och robusta. Tidigare studier visar på att tillgänglighetskraven uppnås i väldigt låg utsträckning i dagsläget. En anledning till detta är enligt Brown & Hollier (2016) att lagkraven ofta tolkas olika beroende på funktionalitet och verksamhetsområde. Jonsson et al. (2023) menar också att bristen på nationella verkställighetsförfarande förminskar incitamenten att uppfylla lagkraven.

Litteraturen erbjuder flera olika perspektiv på vilka utmaningar offentliga aktörer möter i sitt tillgänglighetsarbete. Ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete kräver att tillgänglighet är implementerat i organisationens strategiska mål, att resten av verksamheten får stöd från ledningen samt att tillräcklig resursallokering görs för att utföra utveckling och testning av tillgänglighetslösningar. Conway & Mace (2019) menar att tillgänglighet inte integreras i verksamhetens strategiska mål i tillräckligt stor utsträckning. Vidare beskrivs organisationens generella medvetenhet och motivation kring tillgänglighetsarbete som en avgörande faktor för framgångsrika tillgänglighetsinitiativ. Baldominos et al (2021) belyser att förståelsen för tillgänglighet är bristfällig även hos yrkesverksamma inom området. Tillgänglighetsarbete kräver dessutom hög kompetens vilken är en återkommande utmaning inom litteraturen.

De designfilosofier som presenterats har mycket gemensamt då alla advocerar för en design som erkänner mångfald och strävar efter att vara tillgänglig för en så bred målgrupp som möjligt. Emellertid skiljer sig de praktiska tillvägagångssätten något men huvudsyftet med samtliga av filosofierna är att integrera tillgänglighet i verksamhetens strategi genom att involvera användare och bidragsgivare i utformning av produkter, digitala tjänster och arbetsprocesser. Gemensamt för UD, design för alla och inkluderande design är att tillgänglighetsarbetet inte är en verksamhetsprocess som sker efter att ett IS utformats. Att anpassa system i efterhand är en kostsam och komplicerad process. Tillgänglighet måste integreras i alla delar av utvecklingsprocessen och samtliga medarbetare som bidrar med innehåll måste ha den kunskap och det stöd som krävs för att utföra arbetet på ett tillgängligt sätt.

Medvetenheten kring tillgänglighet lyfts som ett återkommande problem inom stora organisationer där tillgänglighetsarbetet involvera många olika yrkesroller. Utöver en utbredd förståelse för vad tillgänglighet innebär krävs även insikter om hur tillgänglighetsfunktionalitet gynnar en bredare målgrupp än de med funktionsnedsättningar.

Det råder en bristande förståelse för lönsamheten med tillgängliga system och digitala tjänster enligt Kulkarni (2019). Detta leder till att resursallokeringar kring tillgänglighet prioriteras lägre. Mäkipää & Vartainen (2023) bekräftar att det råder en osäkerhet kring lönsamheten trots en generell vilja att integrera tillgänglighetsåtgärder i arbetsprocesserna.

2.6.1 Litteraturval

Tillgänglighet är ett brett akademiskt område inom informatik och litteraturomfånget är stort. Vi har begränsat vårt litterära urval till akademiska texter som lyfter de organisatoriska utmaningar som är vanligt förekommande vid digitalt tillgänglighetsarbete. Studier som riktats mot offentlig sektor specifikt har prioriterats framför studier av privat sektor. I följande tabell (Tabell 2.1) listas beskrivningar av de vanligast förekommande utmaningsfaktorerna som nämns i litteraturen och som i sin tur ligger till grund för vår intervjuguide.

Tabell 2.1: Litteratursammanfattning

Faktor	Beskrivning	Källor
Strategi	Obefintliga eller osammanhängande ramar för hur tillgänglighetsarbete bör genomföras. Otydlig rollfördelning och ansvarsområden. Tillgänglighetsarbetet är inte en naturlig del från starten av utvecklingsarbetet.	(Preiser & Smith, 2011), (Conway & Mace, 2019), (Lazar et al., 2015)
Ledning	Bristande kunskap på ledningsnivå och bristande stöd för resten av verksamheten. Bristande förståelse för motivationen bakom digital tillgänglighet.	(Kulkarni, 2019), (Sanderson et al., 2022), (Jonsson et al., 2023)
Resurser	Otillräcklig resursfördelning i form av personal och pengar.	(Brown & Hollier, 2016), (Kulkarni, 2019)
Medvetenhet och motivation	Bristande medvetenhet kring tillgänglighetsarbetets betydelse och syfte hos relevanta arbetsgrupper.	(Kulkarni, 2019), (Brown & Hollier, 2016), (Sanderson et al., 2022), (Bong & Chen, 2024), (Baldominos et al., 2021)
Lagar, krav och definitioner	Varierande tolkning av rådande lagstiftning.	(Kulkarni, 2019), (Mäkipää & Vartiainen, 2023), (Brown & Hollier, 2016), (Lazar et al., 2015)
Kompetens	Bristfällig kunskap inom organisationen kring hur tillgängligt innehåll och funktionalitet bör utformas och testas.	(Brown & Hollier, 2016), (Sanderson et al., 2022), (Bong & Chen, 2024), (Abuaddous et al., 2016)

3. Metod

I detta avsnitt diskuterar vi hur vårt arbete har genomförts. Vi motiverar våra val kring undersökningsmetoder, urval av respondenter och insamling av data. Vi går därefter igenom vilka etiska ställningstaganden som studien medför samt diskuterar dess validitet och reliabilitet.

3.1 Forskningsansats

Det empiriska syftet med vår uppsats var att identifiera de huvudsakliga utmaningar som institutioner inom den offentliga sektorn ställs inför vid sitt arbete att anpassa sina system efter rådande lagstiftning. För att få en inblick i hur arbetet fungerar i praktiken i dagsläget var det viktigt att välja en passande undersökningsmetod. Vår studie bygger på en kvalitativ datainsamling med hjälp av semistrukturerade intervjuer och skriftligt besvarade enkäter.

3.1.1 Kvalitativ metod

En kvalitativ forskningsansats är lämplig för att studera komplexa fenomen genom att få en djupare förståelse för hur individer upplever dessa dem (Jacobsen, 2017). Den kvalitativa metodens styrka ligger i dess förmåga att anpassa sig till studiens specifika behov genom en flexibel och öppen datainsamling vilket underlättar en rik och nyanserad förståelse för ämnet. Med fokus på subjektiva upplevelser och effekter på individnivå utgör den kvalitativa metoden en bra grund för vårt syfte (Alvehus, 2023). En kvantitativ metod var också ett alternativ för att undersöka utmaningar med tillgänglighetsarbete. Jacobsen (2017) menar dock att den kvantitativa metoden, som kräver ett förutbestämt ramverk inte lämpar sig för att fånga varierande, subjektiva synsätt och åsikter. Således, utfördes denna studie helt och hållet kvalitativt.

3.1.2 Semistrukturerade intervjuer

Intervjuer är särskilt effektiva för att samla in empiriska data på områden som kräver detaljerad och innehållsrik information eftersom den låter intervjupersonen resonera fritt kring de teman som tas upp (Oates, 2006). Vidare beskriver Oates (2006) hur öppna frågor passar när syftet är att upptäcka nya infallsvinklar utöver att bara 'bekräfta' teorier. Det semistrukturerade intervjuformatet i synnerhet tillåter intervjuaren att anpassa flödet i intervjun efter hur samtalet fortskrider samt öppnar för följdfrågor som inte planerats i förväg. För vår studie valdes semistrukturerade intervjuer då vi dels ville grunda samtalet i de utmaningar som identifierats i den akademiska litteraturen, dels låta intervjupersonen reflektera fritt kring egna uppfattningar och erfarenheter inom området.

3.2 Litteraturinsamling

3.2.1 Litteratursökning

Vår litteraturgenomgång består i stort av artiklar och böcker publicerade av etablerade utgivare. Texterna har hämtats med hjälp av databaserna Google Scholar och LubSearch. Vi fann att Google Scholar var mer användbart och gav mer träffar vid en övergripande sökning. LubSearch användes i större utsträckning när vi sökte efter specifik litteratur för att se var den fanns. Tabell 3.1 beskriver de huvudsakliga sökord vi använt för att genomföra litteratursökning. Vidare användes även nyckelordens svenska motsvarigheter för att i större utsträckning få litteratur som berör den svenska offentliga sektorn i synnerhet. Sökningar på engelska genererade runt 1-2 miljoner träffar medan svenska sökningar resulterade i 7000-20000 träffar. Studier som rör den svenska offentliga sektorn specifikt är inte lika vanligt förekommande. Dock går det att jämföra med resultat med andra länder som också täcks av webbtillgänglighetsdirektivet och liknande lagstiftning.

Tabell 3.1: Litteratursökning

Nyckelord:	Kombinerade med:
<ul style="list-style-type: none"> - Digital accessibility - Information systems - Public sector - Challenges - Critical success factors - Universal design 	<ul style="list-style-type: none"> - “in” - “of” - “and” - “with”

3.3 Insamlingsfas

Vår insamlingsfas inleddes med att kontakta myndigheter för att förklara utgångspunkten för vårt arbete i syfte att hänvisas till rätt person för att utföra en intervju. En del av kontaktförsöken fastnade i detta stadie och genererade inga svar. I de fall att vi blev hänvisade till en person inom organisationen förklarade vi syftet med vårt arbete vidare samt gav kontaktpersonen en övergripande blick av de frågor vi sökte svar på. Således kunde vi göra avvägningar om personen i fråga hade en lämplig roll och besatt kunskap som ansågs relevant för vårt arbete. I denna kontakt förklarades även att deltagandet inte innebar en granskning av den individuella organisationen.

3.3.1 Urval av respondenter

Vi sökte respondenter med insyn i tillgänglighetsarbetet i olika organisationer inom offentlig sektor. Vi valde slutligen ut åtta respondenter inom myndigheter och offentliga institutioner varav fyra var tillgängliga för att delta på en intervju. De andra fyra valde att svara skriftligt. Utöver det har vi tagit emot ett enkätsvar från en handläggare på DIGG som ansvarar för tillsyn

av offentliga aktörers digitala tjänster. I följande tabeller (Tabell 3.2 och 3.3) listas de respondenter som deltagit i vårt arbete. Även om urvalet är litet ger det en bra inblick i tillgänglighetsarbete då samtliga respondenter har stor erfarenhet av ämnet.

Tabell 3.2: Intervjurespondenter

Respondent	Organisation	Roll	Typ av intervju	Längd
R1	Statens Personadressregister	Produktledare på IT-avdelningen	Videosamtal	24 min
R2	Lunds kommun	Kommunikationsstrateg	Videosamtal	38 min
R3	Lunds universitet	Tillgänglighetsexpert	Personlig	28 min
R4	Skatteverket	Webbredaktör och expert redaktionell tillgänglighet	Videosamtal	28 min

Tabell 3.3: Enkätrespondenter

Respondent	Organisation	Roll inom organisationen
R5	Migrationsverket	Webbredaktör
R6	Trafikverket	Förvaltare för trafikverket.se
R7	Pensionsmyndigheten	Webbstrateg
R8	Försäkringskassan	Digital strateg
R9	Myndigheten för Digital Förvaltning	Handläggare

3.3.2 Intervjuguide

Vår intervjuguide består av åtta huvudsakliga sektioner som kommer användas som grund för våra intervjuer. Vårt mål var att intervjuerna skulle bli innehållsrika och flytande och intervjuguiden användes därför dynamiskt genom att ställa följdfrågor och ta det i en naturlig ordning utefter hur samtalet fortskred. Följande tabell ger en övergripande bild av de områden som behandlades i intervjuerna. En fullständig intervjuguide finns i [bilaga 1](#).

Tabell 3.4: Intervjuguide

Etik	Vi gör en kort etisk redogörelse genom att förklara hur intervjun kommer att användas samt samlar in samtycke för inspelning och transkribering.
Introduktion	Vi ger en kort introduktion till studien vi utför genom att presentera vår frågeställning och förklara syftet.
Bakgrund	Dessa frågor rör intervjupersonens nuvarande position och ansvarsområde samt tidigare erfarenheter.
Organisationen	Dessa frågor rör organisationens tillgänglighetsarbete och ledningens involvering samt hur processen ser ut och vilka ramverk som nyttjas i tillgänglighetsarbetet.
Utmaningar och barriärer	I denna del utforskar vi vilka utmaningar och barriärer organisationen stöter på i sitt tillgänglighetsarbete, vilka funktionaliteter som är särskilt svåra att anpassa samt vilka
Träning och medvetenhet	Dessa frågor berör den generella medvetenheten och motivation kring tillgänglighet inom organisationen samt förståelse för rådande lagstiftning och kravställning.
Framgångsfaktorer	I denna del uppmanar vi intervjupersonen att dela med sig av ett framgångsrikt initiativ där en eller flera tillgänglighetslösningar implementerades samt ber de resonera kring vilka faktorer som bidrog till framgången.
Feedback	I denna del erbjuds intervjupersonen möjlighet att vidareutveckla något samt bidra med övriga tankar kring tillgänglighetsarbete i stort.

3.3.3 Enkät

Några respondenter föredrog att bidra till undersökningen skriftligt i stället för i intervjuformat på grund av tid- eller resursbrist. Enkäten utformades i Google Forms för att enkelt kunna distribueras digitalt och bygger på samma ämnen som intervjuguiden ([Se bilaga 2](#)).

Enkäten som distribuerades till DIGG (Myndigheten för digital förvaltning) formulerades något annorlunda. DIGG ansvarar för tillsyn av tillgängligheten hos offentliga aktörer. Således formulerades frågorna kring deras arbete gentemot andra myndigheter och institutionen till skillnad från den huvudsakliga enkäten ([Se bilaga 3](#)).

3.4 Transkribering

Att spela in våra intervjuer eliminerade behovet att föra anteckningar under samtalet och tillät oss således att fokusera på det intervjupersonen sa och ställa relevanta följdfrågor för att föra diskussionen vidare. Efter varje intervju transkriberades inspelningen med hjälp av AI-verktyget Whisper. Därefter har dessa korrekturlästs för att säkerställa träffsäkerheten i transkriptionen. Detta gjordes manuellt genom att vi lyssnade på inspelningen och rättade dem missuppfattningar och hallucinationer som uppstått i AI-transkriptionen. Vi har gjort små ändringar i transkriptionen för att ta bort talspråkliga delar och ofullständiga meningar som stör läsningen av transkriptionerna. Oates (2006) beskriver vikten av att behålla andemeningen i det intervjupersonen sagt även om det är okej att editera pauser och talspråk som förstör meningsuppbyggnaden i skriven text. Vi ansåg det därför viktigt att genomföra transkriptionen och påföljande korrekturläsning så tätt inpå intervjuerna som möjligt för att kontexten i samtalen skulle vara färsk i våra minnen. Samtliga deltagare fick efter önskemål ta del av respektive transkription för att godkänna och göra eventuella förtydliganden.

3.5 Analys av empiri

Vi valde att kategorisera det empiriska materialet i transkriptionerna efter de faktorer vi identifierat i vår litteratursammanfattning (Tabell 2.1). Oates (2006) beskriver hur den deduktiva metoden för dataanalys används genom att kategorisera teman som identifierats i litteraturen. Oates (2006) poängterar vikten av att inte hålla för hårt i de teman som identifierats på förhand och därför missa nya teman som dyker upp i materialet. För att enklare analysera innehållet i transkriptionerna och enkätsvaren valde vi att färgkoda de faktorer som utgör utmaningar i tillgänglighetsarbete. Även svar där respondenten presenterade ett lyckat arbete med utmaningarna markerades. Färgkodningen gör det lättare för såväl läsare som författare att tyda vilka svar som relaterar till respektive utmaning. Utmaningskategorierna och deras färgkoder återfinns i tabell 3.5.

Tabell 3.5: Färgkodning

Kategori	Färg
Strategi	Red
Ledning	Gul
Resurser	Blå
Medvetenhet och motivation	Ljusgrön
Lagar, krav och definitioner	Mörkgrön
Kompetens	Rosa

3.6 Etiska ställningstaganden

3.6.1 *Samtycke*

Samtliga intervjuer vi genomförde inleddes med att samla in intervjupersonens samtycke till att intervjun spelades in för att följaktligen transkriberas. Vidare förtydligade vi deras rätt att återkalla sitt samtycke när som helst under undersökningsperioden. Samtliga respondenter samtyckte till såväl inspelning som transkription.

3.6.2 *Anonymitet*

Tilläggningsvis frågade vi huruvida intervjupersonen var okej med att delta med sitt namn och sin roll i vårt arbete. Detta är av största vikt enligt Jacobsen (2017), som beskriver att vissa deltagare är mer bekväma att svara om de inte behöver refereras till med namn. Alla deltagare informerades om rätten att dra tillbaka sitt samtycke när som helst i processen. Initialt valde samtliga intervjupersoner att delta i arbetet med både sitt namn och sin roll inom organisationen. Vid återkoppling med transkription valde en respondent att bli anonymiserad. Efter diskussion med vår handledare anser vi inte att intervjupersonernas personuppgifter är nödvändiga för att uppfylla lärandemålen och samtliga respondenter har därför anonymiserats i enlighet med LUSEMs riktlinjer för studentarbeten.

3.6.3 *Nyttjandekravet*

Varje deltagare informerades om att det insamlade materialet enbart låg till grund för vårt arbete. Vi valde även att förtydliga att intervjuerna och enkäterna inte avsågs användas som en utvärdering av respektive organisation. Samtliga deltagande respondenter informerades om sin rätt att avbryta intervjun när som helst om de skulle vilja. Ingen av respondenterna valde att göra det.

3.7 Undersökningskvalitet

3.7.1 *Validitet*

Jacobsen (2002) diskuterar vikten av att beakta validitet vid genomförandet av kvalitativa studier, där två huvudtyper av validitet identifieras: intern och extern validitet. Jacobsen påpekar att intern validitet kan komprometteras i longitudinella studier där externa faktorer potentiellt kan förändra respondenternas svar över tid. I vårt fall minimeras denna risk, eftersom intervjuernas korta varaktighet begränsar eventuell påverkan från utomstående faktorer på respondenternas svar.

Vidare adresserar Jacobsen (2002) frågan om extern validitet, som anses vara hög när studiens resultat inte är begränsade till specifika omständigheter utan kan generaliseras till en bredare population. Givet det begränsade antalet deltagare i våra intervjuer, är det nödvändigt att noggrant överväga generaliserbarheten av våra resultat. Jacobsen (2002) framhåller även att icke-representativa deltagare kan ytterligare minska studiens externa validitet. För att bemöta denna utmaning säkerställer vi att våra intervjupersoner representerar centrala roller inom tillgänglighetsarbetet i deras respektive organisationer, vilket bidrar till relevansen av insamlade data i relation till det övergripande forskningsmålet. För att öka validiteten ytterligare, skickade vi även våra transkriberingar tillbaka till intervjupersonerna. På så sätt kunde eventuella missuppfattningar rättas.

3.7.2 *Reliabilitet*

Enligt Oates (2006) måste empiriska data inneha både reliabilitet och validitet. Reliabilitet refererar till en studie och dess resultats trovärdighet, vilket kan utvärderas genom att undersöka om studien skulle generera samma resultat vid upprepade tillfällen. För att förstärka reliabiliteten i vår studie har vi infört standardiserade intervjufrågor som användes konsekvent över samtliga intervjuer, vilket har bidragit till att säkerställa resultatens konsistens. Att våra intervjupersoner representerar olika organisationer och ändå uppvisar likartade svar understryker ytterligare reliabiliteten i våra data. Studien har dessutom förankrats i relevant litteratur som har jämförts med och analyserats mot den insamlade empirin, vilket stärker både reliabiliteten och validiteten i forskningen.

4. Empiri

Detta kapitel framför det empiriska resultat som tagits fram från numrering av intervjuerna samt enkätfrågorna. Enkätfrågorna och intervjuerna återfinns i Bilaga 4–11.

4.1 Identifierade utmaningar

4.1.1 Strategi

Respondenterna ger en inblick i de olika metoderna som tillämpas inom deras respektive organisation för att hantera tillgänglighetsfrågor. R1 rapporterar en brist på medvetenhet om trots att det finns en tillgänglighetsansvarig inom organisationen. Vidare anger R1 att det inte förekommer något kontinuerligt tillgänglighetsarbete, utan att sådana insatser snarare är periodiska och reaktiva, initierade enbart i samband med nya krav. Till skillnad från R1, beskriver R2 och R3 att deras organisationer engagerar sig aktivt i tillgänglighetsarbete, med betydande involvering från flera personer. Både R2 och R3 betonar vikten av att implementera tillgänglighetsåtgärder korrekt från början. De understryker att underlåtenhet att göra detta leder till ökade resurskrav för att åtgärda efterföljande fel. Endast R3 nämner att det finns en etablerad process eller strategi för tillgänglighetsarbete inom deras organisation.

---/ Vi har ju en utvecklingsprocess där man vill ha regelbundna förvaltningsmöten som ska diskutera utvecklingsärenden. Då sitter vi tillsammans med utvecklingsansvarig i UX Designers, Design och innehållsstrateg, jag då och tekniskt kunniga. Diskuterar olika utvecklingsärenden som är på gång. Oftast är det lite större saker då. ---/ (Bilaga 6 #15)

R2 framhäver hur deras ledning har strävat efter att integrera tillgänglighetsarbetet som en naturlig del av den övergripande processen. Denna strategi ledde till insikten att en form av styrning var nödvändig, varpå en styrgrupp etablerades. Enligt R2 var denna grupp avgörande för att kunna ge adekvat stöd till personalen som arbetar med tillgänglighetsfrågor. Vidare har ett specifikt tillgänglighetsteam bildats inom organisationen, där varje medlem ansvarar för specifika aspekter av tillgängligheten, med ett särskilt fokus på IT-upphandlingar.

4.1.2 Ledning

Alla respondenter upplever att medvetenheten och viljan att arbeta med tillgänglighetsfrågor är positiv inom deras ledningsgrupper. R2 och R3 anser dessutom att dessa aspekter kontinuerligt förbättras inom ledningen. R3 framhåller särskilt att ledningen är medveten om den ökande förekomsten av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och har som respons initierat ett projekt för att adressera detta.

---/ Så faktiskt, senast i höstas så var jag på en konferens ---/ Enheten för undervisningsstöd ---/ de som ansvarar för att man får pedagogiskt stöd. ---/ Alla tre rektorer var med på konferensen, och det är ju väldigt

ovanligt att man ser över huvud taget. Men de var med och tyckte att den här frågan var viktig /---/ (Bilaga 6 #35)

R3 rapporterar att ledningen initierade ett webbprojekt som svar på de nya lagkraven som infördes år 2020, där han personligen deltog. Efterhand identifierade ledningen behovet av att en sakkunnig skulle ägna sig åt tillgänglighetsfrågor på heltid, varvid R3 utsågs till denna roll. När R3 tillfrågades om vad som är mest avgörande för framgången av ett tillgänglighetsinitiativ, betonade han att ledningens intresse och medvetenhet är fundamentala för att sådana initiativ ska lyckas.

R4 rapporterar att det inte har skett några märkbara förbättringar inom ledningen avseende tillgänglighetsarbete i deras organisation. Respondenten framför att ledningen, liksom andra inom organisationen, har en felaktig uppfattning om den egna tillgänglighetsnivån. De tror sig vara mer tillgängliga än vad de faktiskt är. Denna missuppfattning bidrar till ett bristande engagemang i tillgänglighetsfrågor från ledningens sida. Vidare understryker respondenten vikten av ett tydligt chefsansvar för att tillgänglighetsarbetet effektivt ska kunna framskrida och uppnå önskade resultat.

/---/ Det måste vara ett chefsansvar. Det kan inte vara en gräsrotsrörelse som det bubblar här nere. En massa människor som brinner för frågan och gör grejer. Jag är en av dem. Men man kommer liksom aldrig hela vägen om det inte finns ett tydligt ansvar ovanifrån. /---/ (Bilaga 7 #14)

4.1.3 Resurser

Samtliga respondenter uttrycker att ytterligare resurser kunde vara fördelaktiga för tillgänglighetsarbetet, eftersom både kostnader och personalbrist utgör betydande hinder. R1 beskriver nödvändigheten av att göra omfattande prioriteringar på grund av att de befintliga resurserna är otillräckliga för att lösa alla föreliggande problem. R2 framhåller att tillgänglighetsuppgifter ofta tilldelas personal som redan har fulla arbetsbördor med andra uppgifter. Hon noterar att det initialt kan vara svårt för personalen att avsätta tid för dessa nya ansvarsområden, men att de med tiden blir mer vana och lär sig hantera dessa uppgifter parallellt med sina övriga arbetsuppgifter. R2 understryker också att den centrala budgeten för tillgänglighetsarbete är begränsad och att det inte är möjligt att begära ytterligare medel utan att detaljerat förklara och motivera varför dessa behövs.

/---/ Det har jag ju insett att det går inte /---/ säga att vi behöver mer pengar, man måste liksom vara väldigt tydlig med, vad gör vi med dem? Vad uppnår vi för effekt? Och sedan så får vi kanske medel för att göra vissa grejer /---/ (Bilaga 5 #56)

R3 berättar hur han specifikt vill se en ökad resursallokering till utbildning av medarbetare. Samtliga respondenter rör också vid problemet att man inte har tillräckligt med tid till tillgänglighetsarbete. De flesta jobbar med detta arbete utöver sina andra uppgifter. R4 berättar hur de i deras organisation har kompetensen och kunskapen att kunna tillgänglighetstesta deras webbsidor och dokument. Detta gör de ändå inte, just på grund av brist på tid.

4.1.4 Medvetenhet

Flera av respondenterna menar på att medvetenheten kring tillgänglighet inom deras organisationer växer. R2 beskriver hur deras tvärfunktionella samarbete har hjälpt att fostra medvetenheten inom organisationen.

/---/ Vi bestämde oss tidigt och sa att tillgänglighetsarbete inte är en egen satellit där några få personer ska hantera det. /---/ ansvaret ligger i linjen. (Bilaga 5 #24)

R2 och R3 framhöll att motivation för tillgänglighetsanpassning är av central betydelse och att den bör anses vara lika viktig som den allmänna medvetenheten om tillgänglighet. Båda dessa respondenter och R6 identifierade dokumenthantering som en särskilt utmanande aspekt av tillgänglighetsarbetet. I deras organisationer produceras dokument i stor omfattning, och de betonade att effektiv tillgänglighetsanpassning av dessa dokument kräver omfattande medvetenhet inom hela organisationen. Detta beror på att dokument skapas av många olika avdelningar och personer, vilket innebär att en bred förståelse och förmåga att genomföra tillgänglighetsanpassningar är nödvändig för att arbetet ska vara framgångsrikt.

/---/ Dels finns det alldeles för många dokument, det är alldeles för många som gör det. Ofta är det ganska svårt att tillgänglighetsanpassa, speciellt befintliga PDF:er och så som inte har gjorts rätt från början. /---/ det är 120,000 dokument om man söker på lu.se /---/ (Bilaga 6 #41)

R2 påpekar att processen att öka medvetenheten om tillgänglighet inom en stor organisation är tidskrävande. Respondenten betonar att det är avgörande att de anställda erhåller adekvat utbildning inom tillgänglighetsområdet, följt av möjligheter att tillämpa denna kunskap praktiskt. Denna strategi är nödvändig för att säkerställa en effektiv implementering av tillgänglighetsprinciper inom organisationen.

4.1.5 Lagar och krav

Flera av respondenterna uttrycker att kravställningarna i den rådande lagstiftningen är otydlig och svårtolkad.

/---/ DOS-lagen säger egentligen inte så mycket mer än att de här tjänsterna ska vara hanterbara /---/ men sen finns det vissa saker i EN-standarden som går utöver WCAG-kraven och då vet vi inte om DOS-lagen via DIGGs tolkning ställer krav på ännu mer. /---/ (Bilaga 5 #65)

R2 framhåller att de ofta har behövt tyda och tolka omfattande krav och lagstiftning. R3 bekräftar denna upplevelse och tillägger att den stora volymen av lagtext också utgör en utmaning. R4 berättar också att lagen är omfattande och att den refererar till den europeiska standarden EN 301 549, vilken i sin tur är mindre detaljerad än lagstiftningen. Vidare förklarar R4 att EN 301 549 leder till WCAG, som är ännu mer begränsad. Denna kaskad av referenser försvårar tolkningen av lagens krav. R4 noterar även att WCAG primärt fokuserar på tillgänglighet och inte användbarhet på webbsidor, vilket har lett till en missuppfattning inom organisationen att en UX-designer inte är nödvändig. De tror felaktigt att utvecklare enbart

genom att följa WCAG kan skapa användbara gränssnitt, vilket inte är fallet. För att adressera dessa tolkningsfrågor har R2 i vissa fall anlitat juridisk expertis, och R4 har liknande kontaktat DIGG för assistans med att granska och förstå lagstiftningen.

Även handläggaren på DIGG (R9) menar att lagkraven för tillgänglighet i digitala tjänster är svåra att tolka.

Vidare nämner R2 hur lagen endast täcker personer med funktionsnedsättningar och inte de med kognitiva nedsättningar. Dessa personer, tycker respondenten, gynnas mer av användbarhet än tillgänglighet.

4.1.6 *Kompetens*

DIGG nämner kompetensbrist som ett vanligt förekommande problem för de myndigheter och offentliga organisationer som DIGG utför granskningar av. Samtidigt belyser R9 kompetens inom organisationen som en av de viktigaste faktorerna för en framgångsrik implementation av tillgänglighetslösningar (R9:12).

Samtliga intervjupersoner och enkätsvarande indikerar att kompetensnivån inom tillgänglighetsarbete är otillräcklig. R2 beskriver hur de har ökat kompetensen genom att anlita externa experter samt genom egna granskningar av tillgängligheten på deras webbplats, vilket även bidrar till kompetensutveckling. Denna respondent återkommer också till frågan om resurser och framhåller att möjligheterna till kompetensutveckling i stor utsträckning är beroende av de resurser som avsätts för ändamålet. R3 bekräftar att kompetenshöjningen i deras organisation är starkt kopplad till tillgängliga resurser. R4 tillägger att trots liknande åtgärder som vidtagits av tidigare nämnda respondenter, kvarstår ett behov av fler utbildningsmöjligheter för att ytterligare höja kompetensnivån inom tillgänglighetsarbete.

R3 berättar om deras framgångsrika testning av PDF:er med hjälp av ett automatiserat bedömnings-verktyg. De använde ett system där de laddade upp ett Word-dokument som omvandlades till en hemsida som är godkänd tillgänglighetsmässigt. Detta system hjälpte dem att väga upp för deras bristande kompetens inom området.

5. Diskussion

I följande kapitel jämförs tidigare forskning med det empiriska resultatet av vår undersökning. Vi belyser de samband som vi upptäck i empirin.

5.1 Strategi och ledning

Preiser & Smith (2011) framhåller att ledningens engagemang och medvetenhet är avgörande för framgången av utvecklingsinitiativ. Denna åsikt delas av samtliga intervjupersoner som betonar vikten av ledningens involvering, motivation och medvetenhet. R3 illustrerar detta genom att beskriva hur skapandet av rollen som tillgänglighetsexpert inom deras organisation var ett direkt resultat av ledningens initiativ till ett webbprojekt, initierat som en respons på de nya lagkraven från 2020. Denna positiva erfarenhet står i kontrast till R4:s upplevelser, där ingen märkbar förbättring av ledningens engagemang eller medvetenhet observerats. R4 anmärker även på ledningens missförstådda uppfattning om deras egen tillgänglighet, vilket leder till ett minskat engagemang för tillgänglighetsfrågor. Denna divergens mellan respondenternas erfarenheter kan delvis förklaras av att R3:s organisation, Lunds universitet, nyligen har genomfört ett omfattande webbprojekt. Detta nya webbprojekt kan ha ökat motivationen inom ledningen. R4 påpekar nämligen att tidiga investeringar i tillgänglighetsanpassningar är kostnadseffektiva, medan efterhandsanpassningar ofta är dyrare, ett faktum som även Brown & Hollier (2016) bekräftar genom att påpeka att det sällan är lönsamt att tillgänglighetsanpassa äldre system och plattformar.

Mäkipää & Vartiainen (2023) diskuterar både inre och yttre motivationsfaktorer inom tillgänglighetsarbete och identifierar lagstadgade krav som en betydande yttre motivationsfaktor. Denna observation stöds av R2, som berättar att det är lika viktigt för en ansvarig chef att uppfylla lagkrav kring tillgänglighet som det är att uppfylla lagkraven inom GDPR, hållbarhet och säkerhet. R3 belyser hur införandet av DOS-lagen ledde till en omgående reaktion från ledningens sida, där de var tvungna att adressera och lösa tillgänglighetsfrågor. Denna reaktion understryker hur yttre lagstadgade krav direkt påverkar organisationers agerande och prioriteringar inom tillgänglighetsområdet.

5.2 Resurser

Enligt Mäkipää & Vartiainen (2023) finns det en viss osäkerhet angående vilka resurser som är tillgängliga och som ska läggas ner på tillgänglighetsarbete. Ingen av respondenterna uttrycker osäkerhet kring detta. Alla vill i stället se ytterligare resursallokering till tillgänglighetsarbetet. Samtliga respondenter tycker att resurserna inom området inte är tillräckliga.

Respondent 4 rapporterar att trots att organisationen besitter kompetensen och möjligheten att genomföra tillgänglighetstester på webbsidor och dokument, väljer de ofta att avstå från sådana tester. Respondenten förklarar att bristen på tid inom organisationen är en betydande faktor som förhindrar genomförandet av dessa tester. Denna erfarenhet stärks av Brown & Hollier (2016), som påpekar att manuell testning av tillgänglighet är extremt resurskrävande. Respondent 2 framhåller att det initialt kan vara utmanande att allokera tid för tillgänglighetsarbete inom det dagliga arbetet. Dock observerar denna respondent att med ökad erfarenhet blir det möjligt att integrera tillgänglighetsåtgärder parallellt med andra arbetsuppgifter.

Resursfrågan är ett ständigt återkommande tema för samtliga organisationer i såväl privat som offentlig sektor. Resurser handlar i slutändan om vilka prioriteringar som görs inom en verksamhet. Flera respondenter lyfter att utökade resurser bör läggas på kunskapsutveckling och dedikerade roller inom tillgänglighetsarbetet. Resursfrågan utgör emellertid en utmaning för samtliga organisationer oavsett verksamhetsområde. Således bör den inte ses som unik för tillgänglighetsarbete inom offentlig sektor.

5.3 Medvetenhet och motivation

Respondenterna menar att medvetenheten om tillgänglighet växer inom deras organisationer. R2 betonar verksamhetens tvärfunktionella samarbete som bidrar till att främja denna medvetenhet. Både R2 och R3 belyser vikten av att inte bara ha en allmän medvetenhet om tillgänglighet utan också en stark motivation för att anpassa tillgängligheten effektivt, särskilt när det gäller dokumenthantering som involverar många olika avdelningar. De understryker även behovet av adekvat utbildning och praktiska tillämpningar av denna kunskap för att framgångsrikt implementera tillgänglighetsprinciper.

Dessa insikter kan kopplas till resultat från Baldominos et al. (2021), som belyser att medan en del yrkesverksamma är bekanta med begreppet tillgänglighet, har få både kunskapen och de praktiska erfarenheter som krävs för att arbeta med det. Baldominos et al. (2021) visar på att endast en mindre del av respondenterna till deras studie både förstod och praktiserade tillgänglighetsprinciper, och många tenderar att överskatta sin förståelse för området. Detta indikerar en stor lucka mellan teoretisk kunskap och praktisk tillämpning inom tillgänglighet, liknande de utmaningar som tas upp av respondenterna i vår studie. Behovet av utbildning och praktiska erfarenheter är centrala för att både öka och förbättra tillgänglighetsanpassningar i organisationer.

5.4 Lagar och krav

Brown & Hollier (2016) påpekar att lagstiftning och tillgänglighetskrav ofta är svåra att tolka, en uppfattning som delas av samtliga respondenter i undersökningen. R2 framhäver att DOS-lagen inte erbjuder några konkreta exempel eller förklaringar om hur tjänster bör göras

tillgängliga, utan endast fastställer ett krav på tillgänglighet. Denna brist på vägledning förstärks av R3, som betonar att den omfattande mängden lagtext utgör en ytterligare utmaning. R4 tillägger att de många referenserna mellan DOS-lagen, EN 301 549 och WCAG komplicerar tolkningen ytterligare.

För att adressera tolkningsutmaningarna kring tillgänglighetslagstiftning har R2 och R4 sökt extern expertis. R2 har anlitat en jurist specialiserad inom tillgänglighetsområdet, medan R4 har kontaktat Myndigheten för Digital Förvaltning (DIGG) för att erhålla nödvändig expertis. Detta står i linje med Lazar et al. (2015) som menar att tillgänglighetslagstiftning ofta saknar tydliga definitioner och riktlinjer för hur tillgänglighet ska implementeras. R2 rapporterar också att de kontaktat DIGG men svaret de fick var att de skulle referera till EN 301 549-standarden, vilken omfattar 150 sidor vilket inte är enkelt enligt respondenten. Respondenten ifrågasätter effektiviteten i DIGGs rådgivande roll, då myndigheten ska bidra med rådgivning såväl som tillsyn. Brown & Hollier (2016) betonar att tillgång till expertis ofta är avgörande för att tillämpa tillgänglighetsåtgärder som överensstämmer med gällande lagar och krav, vilket överensstämmer med respondenternas tidigare erfarenheter.

R2 lyfter även en brist i lagstiftningen som rör personer med kognitiva nedsättningar, vilka inte alltid gynnas av befintliga tillgänglighetslagar. Enligt respondenten kan dessa individer ha större nytta av åtgärder som förbättrar användbarheten snarare än traditionell tillgänglighet. Lagstiftningen avser täcka denna observation representerar ett nytt problemområde som vi inte utforskat i befintlig litteratur.

5.5 Kompetens

Resultatet visar att en otillräcklig kompetensnivå inom en organisation kan utgöra ett hinder i tillgänglighetsarbetet. En bred brist på kunskap om hur dokument bör utformas på ett tillgängligt sätt framstår som ett återkommande problem. Brown & Hollier (2016) diskuterar effektiviteten hos automatiserade bedömningsverktyg jämfört med manuell testning och konstaterar att även om automatiserade verktyg är mer kostnadseffektiva, är de ofta inte tillräckliga för att fullständigt uppnå tillgänglighetsanpassning. Detta står i motsats till Respondent 3:s erfarenheter, där bristande kompetens delvis kunde kompenseras med hjälp av sådana verktyg.

Flertalet respondenter betonar kompetensutveckling som en kritisk faktor för att framgångsrikt integrera tillgänglighet i organisationens verksamhetsprocesser. R4 beskriver ett aktivt tillgänglighetsarbete inom organisationens processer och en strävan efter att undvika efterhandsanpassningar. Trots dessa ansträngningar rapporterar respondenten att försöken ofta misslyckas på grund av otillräcklig kompetens, vilket understödjer Brown & Holliers (2016) observation om ett existerande gap mellan tillgänglighetskrav och den tekniska kompetensen som krävs för att implementera dessa lösningar. Respondenten påtalar också en brist på utbildningsmöjligheter som skulle kunna höja den nödvändiga kompetensen.

5.6 Övriga utmaningar

Anpassning av gamla IS och material som utformats utan tillgänglighet i fokus utgör en utmaning för flera organisationer. R1 lyfter att de har många äldre system som i princip måste byggas om helt för att nå tillgänglighetsmålen. Således blev tillgänglighetsarbetet mer reaktivt än proaktivt. R2 menar att lanseringen av en ny webbplats gjorde att flera tillgänglighetslösningar kunde implementeras och att tillgänglighetsarbetet därmed inleddes som en löpande process inom verksamheten.

Boman Byström et al. (2023) lyfter överlåtelse av ansvar till andra aktörer som en utmaning vid tillgänglighetsarbete. Detta går emot vårt resultat då R1 menar att samarbetet med den externa leverantören har fungerat mycket bra. Även R2 lyfter att arbetet med externa konsulter har gett positiva resultat inom tillgänglighetsarbetet, primärt genom att höja kompetensen inom organisationen.

Boman Byström et al. (2023) visar även att skillnaden i arbetssätt mellan kommuner kan utgöra ett hinder i tillgänglighetsarbetet. Deras studie baserades enbart på kommuner i norra Sverige. Resultatet av vår studie visar på att samarbetet mellan olika kommuner fungerar. R2 pekar på deltagandet i ett kommunnätverk som en framgångsfaktor i arbetet med att höja den generella medvetenheten kring tillgänglighetsarbetet. Däremot belyser R2 även behovet av ett nationellt stöd för hur DOS-lagen bör tolkas.

6. Slutsats

I följande kapitel presenteras de slutsatser vi har dragit utefter vår empiriska undersökning. Därefter redogörs de teoretiska och praktiska bidrag som undersökningen medför. Slutligen ger vi förslag på vidare forskning som kan bygga vidare på vårt resultat och bidra till en utökad förståelse för tillgänglighetsarbete inom offentlig sektor.

Syftet med denna uppsats var att identifiera de vanligaste utmaningarna som uppstår i offentliga aktörers tillgänglighetsarbete. Resultatet av vår empiriska undersökning visar att utmaningarna i stort överensstämmer med de teorier som presenterats i litteraturen. Vår studie visar på att de främsta utmaningsområdena för offentliga aktörer är utvecklingsstrategi, ledningsstöd, medvetenhet och motivation samt kunskapsutveckling.

Den största utmaningen som myndigheter och offentliga aktörer står inför är att bredda den generella medvetenheten och kunskapen kring digital tillgänglighet inom sin verksamhet. Ofta finns en spetskompetens hos en viss arbetsgrupp som exempelvis redaktörer, utvecklare eller UX-designers. Det övergripande tillgänglighetsarbetet involverar dock många fler yrkesroller där alla måste få stöd och utbildning för att såväl innehåll som funktionalitet i digitala tjänster ska bli tillgängligt.

Resultatet av vår studie belyser kompetensutveckling som en avgörande faktor i att nå tillgänglighetskraven. Detta är en utmaning eftersom tillgänglighet involverar flera olika arbetsgrupper och roller. Tillgängligheten i dokument är en utmaning vi inte hade förutspått men som framgår tydligt i resultatet. Myndigheter och offentliga aktörer skapar och hanterar tusentals dokument och kämpar därför med att säkerställa att de är tillgängliga. Dokumenttillgänglighet är dock inte något som vi identifierar som en av de grundläggande utmaningarna. Avsaknaden av tillgängliga dokument bör i stället ses som en konsekvens av otillräcklig kunskap och medvetenhet inom organisationen.

Utöver strävan att utveckla nya tjänster och nytt innehåll med tillgänglighet i fokus kämpar myndigheter och offentliga aktörer med att anpassa tillgängligheten i IS som utformats utan integrerade tillgänglighetslösningar från början. Att tillgänglighetsanpassa IS i efterhand är ett mycket svårt och resurskrävande arbete och vikten av att implementera tillgänglighet i verksamhetens strategiska mål och arbetsprocesser bör därför understrykas. Vårt resultat belyser att tillgänglighetsarbetet kräver stöd från organisationsledningen och måste integreras i verksamhetsprocesserna för att lyckas. Flera organisationer belyser vikten av att göra rätt från början.

Vårt resultat visar även på en bristande förståelse för hur lagkraven bör tolkas för den individuella organisationen. Bristen på nationella råd för utformningen av tillgänglighetslösningar försvårar arbetet för flera organisationer.

Resursfrågan utgör en utmaning när det kommer till vilka prioriteringar en verksamhet kan göra. Även om det är ett återkommande tema ser vi dock inte denna utmaning som något unikt för just tillgänglighetsarbete inom offentlig sektor då flera respondenter lyfter vikten av att allokera resurser till att hantera de andra utmaningarna vi identifierat. När tillgänglighet är en integrerad del av utvecklingsprocessen och innehållsskapandet utgör det inte ett resurskrävande arbete.

6.1 Bidrag

Denna uppsats bidrar till en utvidgad förståelse för vilka faktorer som utgör utmaningar vid tillgänglighetsarbete inom den offentliga sektorn i Sverige. Studien är av intresse för yrkesutövare som vill initiera ett tillgänglighetsfokus i sin verksamhet och således ta del av vilka utmaningar detta initiativ medför. Resultatet bör användas för att integrera tillgänglighet i verksamhetens strategi. Genom att utforma arbetsprocesser som säkerställer tillgänglighet i början av utvecklingsprocessen kan en verksamhet på ett effektivare sätt möta tillgänglighetskraven i lagstiftningen.

6.2 Förslag till vidare forskning

Vi har med hjälp av en kvalitativ studie identifierat utmaningar genom intervjuer och enkätsvar från experter med insikt i den offentliga sektorns tillgänglighetsarbete. Vi föreslår vidare forskning på ämnet i form av kvantitativa studier för att utforska bredden hur utbredda dessa utmaningar är. I samband med att tillgänglighetsdirektivet träder i kraft 2025 kommer flera privata aktörer omfattas av liknande tillgänglighetslagstiftning som de verksamheter vi har studerat. Därmed föreslår vi att IS i den offentliga sektorn jämförs med IS inom den privata sektorn för att kartlägga hur de skiljer sig och vilka lärdomar som kan dras därifrån. Vidare skulle en undersökning av hur lagstiftningen tolkas av offentliga aktörer samt en undersökning av vilka processer som finns för att upprätthålla lagen skapa större förståelse för diskrepansen mellan lagkrav och verklighet.

Bilaga 1 – Intervjuguide

Introduktion:

1. Resultatet av denna intervju kommer endast användas för uppsatsens syfte. Du kan närsomhelst under intervjun välja att avbryta.
2. Är du okej med att intervjun spelas in för att sedan transkriberas?
3. Är du okej med att delta med namn och roll inom organisationen?

Bakgrund:

1. Beskriv din nuvarande roll inom organisationen.
2. Hur länge har du arbetat i denna roll?
3. Vad har du tidigare haft för roller?
4. Vad består ditt dagliga arbete av för arbetsuppgifter och har du några särskilda ansvarsområden?

Organisationen:

1. Har er organisation genomfört någon omfattande förändring av plattform/hemsida under de senaste åren?
 - a. Var tillgängligheten en del av processen från designfasen?
2. Hur länge har organisationen prioriterat tillgänglighet och vilka långsiktiga mål finns att uppnå?
3. Hur ser er process ut för att säkerställa att plattformen är förenlig med tillgänglighetslagstiftning? Exempelvis lagen om tillgänglighet till digital offentlig service eller tillgänglighetsdirektivet.
 - a. Använder ni några givna ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? Exempelvis WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) eller WebAIM?
4. Anser du att relevanta arbetsgrupper samt ledning inom organisationen besitter tillräcklig kunskap kring tillgänglighetsarbetet?
 - a. Om inte så, vad kan detta bero på?
5. (Om inte intervjupersonen) Vem inom organisationen är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet?

Utmaningar och barriärer

1. Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?
 - a. Hur hanteras dessa utmaningar?
 - b. Tillämpas det någon best practice för att ta tillvara på tidigare erfarenheter?
 - c. Skulle du vilja se att mer resurser allokeras för att nå era tillgänglighetsmål?
2. Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
3. Hur adresserar er organisation olika användares behov?

Träning och medvetenhet

1. Hur stor upplever du att medvetenheten kring tillgänglighet är inom organisationen?
 - a. Arbetar ni på något sätt med att höja medvetenheten?
 - b. Har ni upplevt några svårigheter med att fostra den medvetenheten?
2. Hur omfattande upplever du att förståelsen för den rådande tillgänglighetslagstiftningen är?

Framgångsfaktorer

1. Kan du dela med dig av några framgångsrika initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida?
 - a. Vilka faktorer bidrog till att implementationen blev framgångsrik?

Feedback

1. Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbete som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
2. Finns det något mer du vill tillägga?

Bilaga 2 – Enkätfrågor

- Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
- Har organisationen några långsiktiga mål att uppnå i tillgänglighetsarbetet?
- Används några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? (Exempelvis Web Content Accessibility Guidelines eller WebAim)
- Hur ser processen ut för att säkerställa att ert system/plattform/hemsida är förenlig med tillgänglighetslagstiftning?
- (Om inte ni) Vem är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom er organisation?
- Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet är tillräckligt stor på ledningsnivå?
- Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?
- Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
- Dela med dig av ett framgångsrikt initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida. Vilka faktorer bidrog till framgången?
- Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
- Finns det något mer du vill tillägga?

Bilaga 3 – Enkätfrågor till DIGG

- Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
- Upplever ni att det ofta finns en ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom organisationerna?
- Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet generellt är tillräckligt stor på ledningsnivå?
- Vilka är de största utmaningarna som ni upplever att organisationer möts av i tillgänglighetsarbetet?
- Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som ofta är bristfälligt?
- Ser ni några särskilda faktorer som bidrar till en framgångsrik implementation?
- Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbete som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
- Finns det något mer du vill tillägga?

Bilaga 4 – Transkribering intervju 1

H: Hugo Sundberg

R1: Produktledare – Statens Personadressregister

O: Oliver Pedersen

1. H: Härligt. Min inspelning rullar så jag tänker väl att vi kör igång helt enkelt. Och vi kan börja med att beskriva lite syftet med vår uppsats. Vi har tagit avstamp i dels tillgänglighetsdirektivet och lagen om digital offentlig service. Och vi har sett att många myndigheter har svårigheter att uppnå de här målen. Och vårt syfte med uppsatsen är helt enkelt att kartlägga vilka svårigheter som myndigheter ställs för i sitt tillgänglighetsarbete. Så då kan vi börja med lite korta frågor om din roll inom organisationen och hur ditt arbete ser ut på en daglig basis.
2. R1: Jag är ju dels produktledare för SPAR, Statens personadress-register. Och idag så driftas ju det, och sköts och utvecklas hos en extern leverantör. Så jag skulle väl kalla det ansvarig från Skatteverkets sida. Och i övrigt så jobbar vi med att vi ska flytta hem det här systemet och jag med i det arbetet också. Hem till Skatteverket.
3. H: Och hur länge har du haft den här rollen?
4. R1: Ungefär drygt två år är det väl.
5. H: Och vad har du arbetat med tidigare?
6. R1: Jag jobbar inom Skatteverket framför allt inom beskattningen i ett antal år.
7. H: Okej, så det var inte på IT-avdelningen då?
8. R1: Jag är på IT-avdelningen, ja.
9. H: Om vi går vidare lite till hur tillgänglighetsarbetet ser ut på SPAR specifikt. Vet du hur länge organisationen har arbetat med tillgänglighet specifikt?
10. R1: Nej, det kan väl inte säga att jag vet så detaljerat. När den här nya lagen höll jag på att säga...
11. H: Ja, DOS-lagen. Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service?
12. R1: Ja precis. Jag är egentligen inte så himla insatt i det, för jag var inte med då, men jag har hört mig för lite grann. När den kom, vet ni vilket år det var?
13. H: Jag tror det var 2015, men jag kan ha fel där.
14. R1: Ja.
15. H: Eller om det var att den uppdaterades 2015 kanske.
16. R1: Ja, det var i alla fall där. I så fall borde jag vara där. I samband med den så initierades ett arbete med SPAR. För att försöka uppnå tillgänglighet och uppleva kraven från den. Så det var där det började för SPAR.
17. H: Och det initiativet togs från ledningsnivå då?
18. R1: Ja, det gjorde det. Jag kan ju inte riktigt säga, men eftersom det är en myndighet så försöker vi, jag vet ju inte hur andra jobbar, men vi försöker naturligtvis att leva upp till allting. Myndigheten har ju i regel mer eller mindre direktiv, men exakt vem

som initierade det... Det kan nog också ha varit dåvarande, motsvarande, som satt på motsvarande roll som jag har, som rent initierade arbetet.

19. H: Ja, vi har också sett i er tillgänglighetsredogörelse, som jag nämnde i mailet, att den är en av de mer omfattande vi har stött på. Och det uttrycks en tydlig vilja att förbättra webbplatsen så att den är tillgänglig för så många som möjligt. Det står också att ni använder en central kravställning för WCAG. Är det någonting som du skulle vilja utveckla?
20. R1: Nu ska vi se... Central kravställning för WCAG. Ja, jag kan inte detaljerna där. Vi hade ju en granskning från DIGG för ett par år sedan, var det väl. Och om vi går tillbaka lite grann, när det började att göras, byggas om, då försökte man ju anpassa och man gjorde en design för att anpassa. Sen så hade vi den här granskningen av DIGG och de hittade ju en del brister, som vi var ju tacksamma för att de hittade åt oss. Och hade ju ett arbete att försöka korrigera så att de, så vi skulle uppnå. Det är ju otroligt bra hjälp där det är faktiskt att få en granskning av en sådan myndighet. Och i samband med det så uppdaterade vi också tillgänglighetsredogörelsen. Och det finns ju ganska bra beskrivet på DIGGs webbplats, vad den ska innehålla och lite mallar, så att man får ju stöd när man tar fram den. Sen måste man ju naturligtvis analysera själv vad man har och inte har och uppnår och inte uppnår. Men själva, som du säger, att den är omfattande, egentligen så utgår den ju ganska mycket utifrån deras mallar.
21. H: Intressant. Vi har fått ett skriftligt svar från DIGG också. Och representanten därifrån upplever själv att kravställningarna från WCAGs-sida är ganska svåra att förstå. Men du skulle säga att ni mer egentligen jobbar utifrån DIGGs analys då? Snarare än rakt på WCAG så att säga.
22. R1: Det kan jag faktiskt inte riktigt svara för, hur det är gjort. Eftersom det här gjordes ju för min tid. Och jag uppfattade ju som att de har använt WCAG-standarden. Och de tekniskt ansvariga, liksom att det är det de har nyttjat. Så det är väl min uppfattning, men att sedan DIGG påpekat brister som vi har åtgärdat för att uppnå. Det är väl min uppfattning av hur det har gått till utifrån den period jag har varit med på det hela.
23. H: Och hur ser den processen ut när ni har tagit del av DIGGs analys och försöker åtgärda dessa problem?
24. R1: Vi har fått ett resultat från dem. Vi har analyserat det. Våra tekniker som jobbar med det här har analyserat. Och eftersom DIGG bara kan, eller bara har granskat delar av platsen. Men det är ju ganska lätt att föra över att sådana saker som vi har missat, och kanske vi har missat genomgående, eller kanske vi har missat i våra mallar, så att vi får föra in det på alla överlag. Och vi har försökt att föra över det. Sen är det så att vi är idag beställare, eller vad man ska kalla det. Medan vi har en leverantör som helt och hållet sköter utvecklingsarbetet och har den tekniska kompetensen.
25. H: Hur upplever du att kommunikationen fungerar? Finns det ett lika tydligt tillgänglighetsfokus från leverantörens sida? Och fungerar den överlappningen med eran målbild?
26. R1: Ja, vi har haft ett nära samarbete. Så jag är ju av åtminstone av den uppfattningen att det har funkade mycket bra.

27. H: Ni nämner också att ni har formaliserade rutiner och arbetssätt i tillgänglighetsredogörelsen. Är det någonting som plockas fram löpande i och med att ni stöter på nya utmaningar, eller hur fungerar det?
28. R1: Ja. Jag vet inte vad de har som har formulerat det menar egentligen med formaliserade rutiner och arbetssätt. Men tanken, det är ju så att vi försöker följa de standarder som finns. Och om det inte är gjort, så när det görs en förändring, så förändrar vi så att det ska följa standarder. Alltså vedertagna standarder för att kunna, ja men, det ska funka överallt på rätt sätt.
29. H: Precis. Och stöter ni på några särskilda hinder eller utmaningar i arbetet att anpassa hemsidan efter specifika behov?
30. R1: Alltså hinder är ju alltid kostnad och tid. Det är ju ett viktigt arbete. Men samtidigt så hela tiden kommer det ju, det kan ju vara lagar som måste anpassas till. Och det tror jag ju är mycket för en myndighet, att man har ju stora krav på sig för allting. Att det ska vara korrekt, alltså det kommer nya lagar och det är deadlines för sådant. Och sen handlar det ju om budget och det. Men just nu så jobbar vi ju inte, alltså de här åtgärderna gjorde vi klara i samband med DIGGs granskning. Vi förbättrade, vi hade gjort ett jobb. De granskade, vi korrigerade och de granskade igen och godkände. Sedan har det inte hänt några egentliga förändringar på sidan. Vi är medvetna om brister, till exempel, vi har ju, med språk så har vi ju inte alla möjliga språk. Och det kan ju också vara ett bekymmer här med till exempel våra blanketter. De ska ju så fall översättas till många olika språk. Det är sådana stöd. Där har vi avgränsat oss till exempel. Det handlar ju lite grann om prioriteringar, vad som man tror också. Man måste ju prioritera, men så är det ju överallt. Man måste ju på något vis prioritera. Sen så vi kommer ju att få en större rådighet, det helt över systemet när vi plockar hem det helt och håller till Skatteverket. Och det kommer att ske ett utvecklingsarbete på den här webben inom en, jag kan inte säga snar framtid, men det kommer att ske en. Det är andra saker som ligger före. Och när det gör så kommer naturligtvis tillgänglighetsdelarna att vara viktiga också.
31. H: Så du skulle säga att det är en fråga om tid och resurser när det för närvarande ligger på leverantörssidan?
32. R1: Ja precis så är det. Men det är ju alltid så, oavsett så är det ju alltid prioriteringar för att det finns ju inte oändligt med resurser. Men just sådan här anser jag att vi som idag att den är ganska stillastående eller vad vi ska säga. Det händer inte jättemycket med den just idag, men det kommer att ske inom en inte allt för lång framtid. Att det blir förbättringar.
33. H: Och upplever du att det faktum att det ligger på leverantören, är en barriär eller är det mer tid och resurser där som rör sig om?
34. R1: Ja det handlar ju om deras resurser också. Så jag ska inte säga att det är en brist i att det har legat eller ligger hos extern leverantör, utan det har funkade alldeles utmärkt. Så det är inte en brist där det inte.
35. H: Precis. Vi har också stött på ett koncept om att tillgänglighetsfrågor ofta blir en eftertanke snarare än att det är en del av processen i sin helhet. Hur skulle du säga att ni arbetar där? Är det någonting som är i förgrunden för arbetet eller är det ofta någonting som kommer som en eftertanke?

36. R1: Det beror ju helt på. Vi har ju på en myndighet som Skatteverket väldigt många väldigt gamla system som kommer från den tiden där ordet tillgänglighetsanpassning inte existerade. Och naturligtvis, sådana är ju svåra att anpassa ibland. Och det kan ju ta tid att få gjort. Och det blir naturligtvis en eftertanke då eftersom det systemet fanns först och tillgänglighetskunskapen om tillgänglighetsbehovet kom sedan. Om det nya system då är det självklart att tillgänglighetsjobbet är en del av arbetet. Det är en självklarhet.
37. H: Du nämner kunskap inom organisationen, det är något vi har stött på väldigt mycket också. Bland annat när vi fick svar från DIGG så nämnde de också att kunskapen kanske framför allt på ledningsnivå om tillgänglighetsfrågor inte är tillräckligt stark. Hur upplever du det på SPAR?
38. R1: Det finns ju om man säger inom en organisation som Skatteverket det finns ju i regel någon som kan. Det kanske inte finns just i varje team. Många har väl någon sorts grundkunskap lite grann. Om man vet hur man ska utveckla och följa standarden men just tillgänglighet så får man nog ta stöd ofta. Men i en så stor organisation så finns det ju kunskap inom organisationen.
39. H: Hur upplever du att det funkar med medvetenheten? Är det någonting som talas om på en daglig basis? Eller är det någonting ni försöker höja medveten kring inom organisationen?
40. R1: Jag tror att medvetenheten är ganska stor. Så den finns där. Det tror jag, det upplever jag.
41. H: Det nämnde DIGG som ett av de stora problemen också. Framför allt inom stora myndigheter. Det är mycket dokument framför allt som måste tillgänglighetsanpassas. Det är inte en arbetsuppgift som kan landa på en IT-avdelning.
42. R1: Nej. Det är ett stort jobb. Medvetenheten finns men medvetenheten att det är ett stort jobb och vissa delar är svåra, det finns också. Som jag nämnde är det många äldre system som kanske nästan måste helt byggas om. Då handlar det om prioriteringar och budget och skattepengar. Var ska det fördelas? Vi är beroende av politiska beslut också. Vart ska pengar fördelas? Nu är ju just SPAR avgiftsfinansierat. Det är ju inte skattepengar. Det ska man väl särskilja lite grann från andra skatteverkssystem.
43. H: På organisationsnivå har ni någon som är ytterst ansvarig för specifikt tillgänglighetskrav?
44. R1: Det känner jag inte till. Jag var ju inte med när det här utvecklades. Jag har bara hört mig för och frågat de som var med på den tiden.
45. H: Har du någonting att tillägga Oliver? Jag tycker vi har täckt ganska mycket än så länge.
46. O: Nej jag har försökt hänga med samtalet bara och lista ut någon snabb fråga. Men nej jag tycker nog att vi har fått bra svar. Vi har klargjort lite hur arbetet går till ändå.
47. H: Ja precis. Du nämner ju många punkter R1, som vi har stött på tidigare. Tid och resurser är förstås en stor barriär. För många. Särskilt som du nämner med äldre system. Och så inom stora myndigheter. Som kanske inte hade tillgänglighetsdirektivet i åtanke från starten.

-
48. R1: Det är väl ofta där det kan bli problem med de äldre system medan nya att man kan direkt. Om det beslutas att det ska byggas då kan man bygga rätt när man väl bygger det.
49. H: I dagsläget finns det mycket bättre ramverk från en utvecklingssynpunkt. Att tillgänglighetsarbetet är en förstahandstanke.
50. R1: Ja precis.
51. H: Har du någonting mer att tillägga, Respondent 1? Annars tänker jag att vi kan börja runda av.
52. R1: Nej jag har inget mer att tillägga. Om jag hoppas att jag kunde bidra lite grann i alla fall till ert arbete.
53. H: Absolut. Om inte annat har du bekräftat många misstankar vi hade redan.
54. R1: Ja.
55. H: Men stort tack för att du ville delta.
56. O: Tack så mycket.
57. H: Om du vill så skickar vi en transkribering av samtalet så att du kan få läsa igenom.
58. R1: Ja men det vore det bra.
59. H: Också kan du få vårt arbete när det är klart om det är ett intresse.
60. R1: Ja det skulle vara väldigt intressant.
61. H: Super. Då löser vi det.
62. R1: Ja men lycka till nu då. Hoppas att det rullar på bra för er.
63. O: Tack så mycket.
64. H: Ha en fortsatt trevlig vecka.
65. R1: Ja men detsamma.

Bilaga 5 – Transkribering intervju 2

H: Hugo Sundberg

R2: Kommunikationsstrateg – Lunds Kommun

O: Oliver Pedersen

1. H: Sen kan vi skicka vår transkribering när vi har gjort den också, om du vill kolla över den.
2. R2: Ja, absolut.
3. H: Är du okej med att delta med ditt namn eller din roll inom organisationen?
4. R2: Jo, det kan jag väl.
5. H: Det är också helt okej att ändra dig när som helst under processen.
6. R2: Intervjua ni många verksamheter eller hur är det?
7. H: Vi siktar väl på fyra fem stycken och du är den andra hittills. Sen är det några som har valt att delta skriftligt också. Inspelningen av denna intervju kommer endast användas för vårt arbete och det är bara jag och Oliver som kollar på den. Det kan vara bra för dig att veta. Det är när som helst okej att avbryta intervjun om du skulle vilja det.
8. R2: Ja.
9. H: Men då kör vi igång helt enkelt. Skulle du vilja beskriva lite vad du har för roll inom Lunds Kommun nu?
10. R2: Ja, jag är kommunikationsstrateg. Jag sitter på Enheten kommunövergripande kommunikation som finns på kommunkontoret så vi jobbar liksom med helheten över hela kommunen. Och sen jag har ju ingen egentligen ingen titel för mitt arbete med digital tillgänglighet men man kan väl säga att jag samordnar det arbetet till kommunen.
11. H: Skulle man kunna säga att du är yttersta ansvarig för tillgänglighetsarbetet?
12. R2: Nej det kan man inte för ansvaret ligger i linjen nämligen. Så det är jag inte. Jag har dessutom en styrgrupp som liksom fattar beslut. Så mer samordnare, koordinator, samordnare skulle du kunna säga.
13. H: Hur länge har du jobbat med den här rollen?
14. R2: Jag försökte tänka efter här innan. Jag tror det är från hösten 2020.
15. H: Har Lund.se genomgått några omfattande förändringar sedan du började?
16. R2: Ja det var det och det var väl kanske egentligen just det som kickade igång mycket av tillgänglighetsarbetet inom kommunen för vi byggde och lanserade en helt ny webbplats just den hösten där och var ju såklart medveten om lagkraven då och lade ribban högt att den nya webbplatsen skulle vara tillgänglig för alla. Och då stöter man ju på en hel del olika frågor kring hur gör vi det. Själva webbplatsen och webbsidorna är egentligen det enkla för det är mycket som styrs genom CMS:et och vi har ju Sitevision på vår webbplats. Men det är snarare allt det som man också liksom länkar till och publicerar. Framförallt dokument har ju varit en väldigt stor utmaning att få

ordning på dem. Så det var egentligen där min resa började. Jag måste se över krav, och vad det är vi behöver göra så vi tog in extern hjälp för utbildning av de som skapar dokument och så vidare. Och sen har det rullat på.

17. H: Men du skulle säga att det var där någonstans ett tillgänglighetsfokus inleddes.

18. R2: Ja, ja.

19. H: Nej men dokument har vi också stött på är ett återkommande problem. Jag kan tänka mig att det har mycket att göra med myndigheter där det är mycket dokument som kommer från olika delar av verksamheten och det är inte alla som har samma tillgänglighetsfokus liksom. Och det är framförallt inte ett ansvar som kan landa på en IT-avdelning i slutändan, utan det måste ju vara ett genomgående tänk inom hela organisationen.

20. R2: Precis.

21. H: Men upplever du att medvetenheten kring tillgänglighet generellt inom Lunds kommun är stor?

22. R2: Det är svårt att säga men jag skulle vilja säga att den ökar hela tiden för om jag bara ger er lite bakgrund på hur vi har jobbat så i samband med det arbetet där hösten 2020 så såg vi ju. Tillgänglighetsfrågorna kommer ju in i så många delar av vår verksamhet så vi satt ju där. Vad betyder lagkraven, hur lever vi upp till lagkraven och vad måste vi göra? Så då gjorde jag en kartläggning. När man säger "lagen" så menar man ju ofta DOS-lagen, men vi behöver ju tänka på upphandlingslagen och arbetsmiljölagen, diskrimineringslagens, språklagen. Alla de har ju liksom aspekter av tillgänglighet i sig. Och sen så det är ju lite grann som att vända en stor oceanångare. Det tar lång tid att vända om i organisationen och man måste också samtidigt ha en riktning. Sen kom vi igång och hade en bra dialog med ledningen. Kring hur ska vi hantera de här frågorna hur ska vi jobba. Det går inte bara att publicera information på sitt intranät så här gör då så börjar alla göra det liksom och då formaliserade sig ju så att vi måste jobba tvärfunktionellt med detta. Vi vårt stora mål egentligen var att få in tillgänglighet i de befintliga processerna. Det behövs styrning som talar om att vi ska göra det och liksom vart vi är på väg och att vi ska vara inkluderande och tillgängliga för alla men sedan väldigt väldigt mycket som vi har jobbat med sedan dess och som vi fortfarande håller på med. Det är ju, hur ska rutinerna, arbetssätten se ut i processerna. Sen efter hand så blev det tillsatt en styrgrupp för vi kände att det handlar väldigt mycket om styrningen. I många av våra processer så vi har med oss fyra ur kommunledningen som sitter där och sedan så var det först bara jag och nu har vi byggt upp ett tillgänglighetsteam så vi har representation från kommunikation, IT, upphandling och sedan har vi en person som jobbar specifikt med dokumentsupport också. Så i takt liksom med det känns som man jobbar på många plan samtidigt för samtidigt som vi jobbar med det här som jag säger tar fram rutiner och stödet. Handlar det ju jättemycket om att hjälpa de enskilda medarbetarna för hela vårt angreppssätt. Vi har tagit mycket inspiration från funktionshinderspolitiken och arbetssätten där som det viktigaste är att göra rätt från början. Så egentligen vill vi ju inte prata om att man ska tillgänglighetsanpassa vilket är ganska poppis så att man gör och sedan ska vi tillgänglighetspassa anpassa. Måste man göra det då om man gjort fel från början. Det vet ni säkert. Så det handlar liksom om att få in det synsigt. Men hur gör jag rätt från början. Ta en sån sak som dokument som är väldigt konkret. Ja men då måste vi ha mallar som styr det arbetet. Personerna måste ha utbildning, måste finnas checklista och måste få öva på det. Det tar tid. Så det är väldigt svårt att göra en bedömning av hur medvetna vi är. Men jag blir glad när jag ser att jag mer och mer får kontakter från

organisationen som har själv vaknat upp och men du hur är det med det här, hur måste vi göra liksom. Så mitt fokus är väldigt mycket att jobba med de här frågorna i det som rör liksom kommunikationsdelarna, innehållsdelarna. Men sedan har vi ju vårt team på hur som jobbar med it upphandlingar. De jobbar ju jättemycket med hur vi ska kravställa när vi upphandlar. Mycket av problemen ligger i systemen vi använder där det finns en gräns för hur långt vi kan gå i tillgänglighetsarbetet. Och sedan väldigt mycket såklart på IT som som hanterar processerna för det. Jag menar hur ska vi testa, hur ska vi granska, hur ska vi följa upp? Ja så det är det ett stort arbete men jag är stolt av att vi liksom har fått till den här organisationen som är tvärfunktionell och sedan betar vi av en sak åt gången men vi har en handlingsplan där vi har liksom åtgärder inom alla de här områdena som vi jobbar med.

23. H: Upplever du att funktionaliteten på något sätt fostrar en större medvetenhet genom organisationen i stort?
24. R2: Ja men det tycker jag, dels så blir det tydligt att vi bestämde oss tidigt och sa att tillgänglighetsarbete inte är en egen satellit där några få personer ska hantera det utan som jag börjar med säga; ansvaret ligger i linjen. Är du en ansvarig chef från verksamhet så lika väl som att du ska uppfylla lagkrav inom GDPR och hållbarhet och säkerhet så ska du göra det inom tillgänglighet också. Så det är ju en fördel med det arbetssättet och sedan skulle jag säga att man kommer lite bort ifrån möjligheterna och peka på någon annan. Det är inte vi det är de där vart är på den enheten. Ja det är de men det är vi också så att man liksom ser att det behöver jobbas tillsammans för att det ska bli bra.
25. H: För det är någonting vi har upplevt tidigare. Det finns inte en medvetenhet kring tillgänglighet på bredden inom organisationen men det kan finnas en avdelning som har en spetskunskap och ofta faller det ju på en IT-avdelning liksom men det är ett helhetstänk som måste implementeras.
26. R2: Jag skulle säga nu träffar vi och sitter med ett kommunnätverk kring digital tillgänglighet. Jag skulle nästan säga att det vanligaste är att ansvaret ligger på kommunikationsavdelningen och på webbteamet, de som driver liksom webbplatsen att det ofta där frågorna har landat.
27. H: Hur ser processen ut i dagsläget med att anpassa till tillgänglighetslagstiftningen? Är det några särskilda ramverk som används eller hur fungerar det?
28. R2: Ja framför allt är det ju DOS-lagen. Den är ju, även om den är komplex så är den ju tydlig på det den styr. Sen så skulle jag vilja säga att utmaningen med doslagen är att den styr tillgänglighet framförallt för personer med fysiska funktionsnedsättningar och tittar man på siffror så är den gruppen kanske bara 10, 15 procent av alla med funktionsnedsättning. Så den stora massan som har kognitiva utmaningar intellektuella funktionsnedsättningar. Där finns liksom ingen lagstiftning och stötta sig på och får göra det tillgängligt för dem så kanske det handlar mer egentligen om användbarhet. Att det ska vara enkelt att det ska vara begripligt och så vidare. Men men det är klart när man har som tar stort arbete och väcka liksom en organisation inom så får man ju någonstans får man börja med hygien-nivån. Så där skulle jag vilja säga att DOS-lagen är ju tydlig och sedan sen har vi ganska tidigt så tog vi fram en handbok för digitala tillgängligheter vi går igenom liksom vad är lagkraven. Vad är, var finns kopplingarna till våra interna policys och riktlinjer? Och sedan har vi brutit ner det liksom vad

betyder det för när vi jobbar med system när vi jobbar med innehåll när vi upphandlar oss vidare. Och sedan har vi liksom försökt att så långt det är möjligt så det konkreta stödet ska ju egentligen finnas hos de som äger de här frågorna är man ansvarig för it upphandling och hålla ihop det genom en så måste man vara den som liksom frontar organisationen likaväl som de som jobbar med vårt intranät som jobbar ut mot organisationen. Sedan finns vi i tillgänglighetsteamet bakom och liksom la på dem med kunskap kring tillgänglighet. Annars skulle inte våra resurser räcka till.

29. H: Ja resursfrågan är också ett återkommande tema.
30. R2: Hela tiden. Den sätter liksom begränsningarna för takten skulle jag säga. Resurserna i det här centrala stödet och expertisen och supporten men också resurserna och organisationen för alla medarbetare har ju liksom fulla tjänster om man säger så redan och så ska de göra flera saker men jag brukar säga det att det är bättre att göra någonting liksom kom igång och när man gör det så känns det ju lättare med tiden och det känns mer naturligt och till slut så blir det liksom ett invant arbetssätt.
31. H: Upplever du att där har funnits ett motstånd eller en brist på vilja att utveckla tillgänglighetsarbetet.
32. R2: Ja det ska väl säga att det har funnits ett visst motstånd framförallt tror jag en oförståelse för varför det är viktigt och också en, kanske ett motstånd för man tror att det är svårare än det behöver vara. Så vi försöker ju väldigt mycket i vår interna kommunikation och när vi träffar folk, både prata om varför öka motivationen att det här ska vara en självklarhet. Det tror jag är jätteviktigt och kanske ja lagen ligger där som en grund. Det är ju minimum men försöker mer prata om vad vikten av att vi inte ska exkludera vad som medborgare eller medarbetare och varför det är viktigt att bryta ned det också men vad är det som kan vara svårt om man har synnedsättning, vad är det som kan vara svårt om man har kognitiva nedsättningar och så vidare. Det som pratar om varför men också så gott det går att göra det enkelt att komma igång och ge stöd, det är väl det som tar bort motståndet.
33. H: Vi har också stött på tidigare att själva tolkningen av lagarna och även ramverket WCAG om du känner till det.
34. R2: Ja.
35. H: Att själva reglerna har varit lite svårare att tolka. Är det någonting ni bemöter i handboken som du nämner?
36. R2: Ja till viss del har vi ju fått jobba med våra jurister också liksom hur vad betyder det här men när vi började så trodde vi ju att ja men det är nog bara en tolkning som behövs. Sedan har vi knäckt koden men jag ska säga allt kan inte vara glasklart i heller för det är väldigt olika situationer som lagen försöker styra där. Där skulle jag säga att vi upplever och i dialogen med många andra kommuner att det saknas liksom ett nationellt stöd för tolkningen av lagen. Hur ska vi göra. Alltså det blir väldigt väldigt ineffektivt när varje offentlig aktör ska sitta och göra det här grundarbetet själv. Det borde finnas liksom någonting man kan jacka in. Ta hur kravställer vi för att vi ska se till att det vi köper in är tillgängligt. Hur. Hur tolkar vi lagkraven som gäller dokument. Det blir på så många områden och jag har haft mycket dialog med Digg liksom vad betyder det här och hur ska vi tänka. Vad måste vi göra för jag känner också att om vi kommunicerar liksom nivåerna eller vad man ska säga till vår

organisation. Då vill ju vi att den ska vara rätt för skulle vi bli granskade och vi inte klarar nivån. Det blir liksom en intern förtroende kris på något vis. Ja men ni sa ju att vi skulle göra så här och så håller inte det. Men i den dialogen med Digg så är det väldigt väldigt svårt att få entydiga svar. Ibland så ser man så att, ni får titta i EN 301 549. Jaha men det är ju ett dokument på 150 sidor som inte är jättelätt att omsätta. Så säger dem, ni har publicerat webbriktlinjer som relaterar till WCAG-kraven. Men det är minimum-nivå vi har rätt att ställa högre krav på tillgängligheten. Ja men vad är dom då frågade jag. Ja det får ni se över ut av att tillsyn. Så det är också ett konstigt sätt. Vi har ju en myndighet som både ska vara rådgivande och sköta om tillsynen, så är det ju inte på. Jag menar om du tar upphandlingsmyndigheten och så har konkurrensverket man delar på det för att man kan inte både hjälpa till och sedan smälla till på andra sidan samtidigt. Det blir väldigt svårt.

37. H: I er tillgänglighetsredogörelse står det att senaste bedömningar gjordes i februari år. Var det en DIGG-bedömning då?
38. R2: Nej det var en intern bedömning som där vi, vi har gått ännu mer på djupet. Alltså i takt med att vi lär och så förstår vi också vad vi behöver granska. Vi blir bättre och bättre på det. Men vi har ju fått jobba mycket med externa experter för att höja kompetensnivån.
39. H: Är det ett arbete du känner har fungerat väl?
40. R2: Med konsulterna?
41. H: Ja kompetensförhöjningen framför allt.
42. R2: Ja absolut. Jag tycker de ger väldigt bra stöd. Det är lika så den här möjligheten vi har vi har vårt kommunnätverk där vi, jag skulle väl säga kommunvärlden är väldigt generös och delar med sig. Det finns ju liksom ingen konkurrens mellan oss och har någon tagit fram någonting så ja, men varsågod så ger man det vidare. Så denna överföring finns ju men sedan är utmaningen med kompetens-överföringen är tillbaka till resurser och det måste finnas tid att ta hand om kompetensen i vår organisation. Så det är väl där kanske det största utmaningar skulle jag säga.
43. H: Har ni utvecklat någon typ av best practice för tillgänglighetsarbetet kan flyta på och hur man tar vara på tidigare erfarenheter?
44. R2: Kanske inte formaliserat på det viset. Sedan är det väl någonting vi behöver bli bättre på. Vi som sitter i tillgänglighetsteamet blir ofta liksom navet kring och kopplar ihop och en del av organisationen med en annan, pratar med den som har gjort någonting och vi försöker bygga upp community som där man kan hjälpa varandra och så vidare. Men kanske inte så mycket best practice kan jag väl inte säga. Ja, jag hämtar ju hem en hel del liksom från omvärlden också och försöker dela med mig. Men det är inte riktigt formaliserat, utan det blir lite från gång till gång.
45. H: Jag förstår. Finns det någon särskilt typ av funktionalitet som är extra svår eller tidskrävande att anpassa?
46. R2: Ja, om vi bortser från dokumenten, för de skulle jag väl säga är annars knepiga. Men. Ja. Alltså E-tjänster är ju besvärliga på det, jag kanske inte skulle säga är funktionaliteten. Jag skulle säga när funktionaliteten om jag förstår din fråga rätt, blir ett hinder så ligger ofta utmaningen i systemet. Alltså vi har. Vi har lösningar som vi har köpt in för åtta år sedan och där vi inte har kravställt på detta. Alltså

Leverantörsmarknaden är extremt seg på bollen och de är inte jätteintresserade. Vi försöker driva på mot dem och säga att det här funkar inte. Och det vet jag att andra gör också, men de ser väldigt mycket det som en kostnadsfråga. Och. I stället för att se det som en konkurrensfördel, för jag tror att i takt med att vi upphandlar nytt så kommer kraven öka och har de då en lösning som är bättre än konkurrenterna på tillgänglighet så har ökar de i sina chanser och bli valda. Men det har de nog inte riktigt fattat, skulle jag säga. Men kanske tillgänglighetsdirektivet som träder kraft nästa år och kan driva på den privata sidan mer. Hoppas det.

47. H: Inte alls omöjligt faktiskt.

48. R2: Nej, det var någon som ni är nog rätt på bollen. Det var någon som sa det finns en jättemarknad och jobbar med. Tillgänglighetsfrågor i olika infallsvinklar i branschen för kompetensen är låg rent generellt i samhället.

49. H: Nej, det var ju ett av, en av anledningarna till varför vi ville skriva det här arbetet. Att vi märker att förståelsen är inte tillräckligt hög och det är många framför allt myndigheter som rent utav inte möter kraven.

50. R2: Nej.

51. H: Och det behöver ju ske i ett mycket högre tempo om det ska göras innan tillgänglighetsdirektivet träder i kraft helt enkelt. Men jag skulle vilja säga att det låter som att Lunds kommun har en väldigt hög mognad då med tillgänglighetsarbete på organisationsnivå. Det låter som det är någonting som som tänks på på en daglig basis helt enkelt.

52. R2: Ja men jag känner det lite man har väl kanske inte riktigt sett för man också benchmarkar mot kollegorna i andra kommunerna. Jag tror att vi vi har nog valt en lite annan väg med det här lite. Tvärfunktionella arbetet med att liksom ta oss tiden och jobba igenom det här med styrning och rutiner och stöd och mycket, kan mycket väl vara på bekostnad av att vi kanske har en tillgänglighetsskuld som kan vara större än vad vissa andra har på vissa områden. Men jag uppfattar att många andra jobbar snävare. Och liksom men man måste börja någonstans. Det finns liksom man får prova sig fram. Men det hjälper ju vårt webbprojekt då som kickar igång allting. Det tog ju oss upp en väldigt bra bit och nu har vi ett motsvarande intranät-projekt som där vi till hösten lanserar nytt intranät. Och det är samma sak där allt ska gå igenom. Allt ska vara rätt som det ger ju möjligheter och få jobba med frågan också.

53. H: Det har vi också sett återkommande att tillgänglighetsfrågorna kanske inte alltid är en löpande verksamhetsfråga utan det är någonting som uppstår när man genomgår en större förändring och sedan tar vissa med sig det och arbetar på daglig basis och vissa lämnar det där. Vi har sett många exempel på DIGG-bedömningar som har gjorts 2021, 2022 och sedan har ingenting hänt på plattformen sedan dess. Och det är såklart någonting vi vill dels höja medvetenheten kring och också förståelsen för vilka lagkrav som faktiskt finns.

54. R2: Jag skulle säga också någonting som jag tror är en väldigt viktig framgångsfaktor förutom teknik och kompetens och alla de här bitarna så skulle jag säga att det är roller och ansvar också. Man måste vara väldigt tydlig med vem ansvarar för vad och komplettera det med mandat. För ska man ha rollen som lite som gatekeeper på de här frågorna i olika håll i organisationen så måste man måste få det mandatet i ryggen.

Liksom annars ställs hela tiden tillgängligheten till i kontrast till allt annat och liksom utifrån prioriteringar, nej det hinns inte med och det kostar för mycket och allt vad det kan vara. Så det tror jag är en väldigt viktig fråga.

55. H: Känner du att inom Lunds kommun att det borde allokeras mer resurser på tillgänglighetsarbete i stort.
56. R2: Ja, absolut, det tycker jag men det är också svårt. Det har jag ju insett att det går inte bara att knacka på dörren och säga att vi behöver pengar, man måste liksom vara väldigt tydlig med, vad gör vi med dem? Vad uppnår vi för effekt? Och sedan så får vi kanske medel för att göra vissa grejer och sedan så får vi äska nya pengar så vi har ju i alla fall ingen stor central budget utan det får vara liksom från fråga till fråga så får vi försöka skapa oss. Antingen jobba med de resurser vi har eller tillsätta medel. Men har ni pratat med Malmö stad?
57. H: Nej det har vi inte gjort.
58. R2: Ska ni göra det eller nej?
59. H: Inte som det ser ut i dagsläget.
60. R2: För då är det väldigt duktiga och de har ni säkert läst er till men de fick ju en tuff granskning förra året som de har använt som hävstång för att få igång tillgänglighetsarbetet mycket mer liksom både resursmässigt men också ställa krav liksom på högre nivåer ut mot organisationen så jag tror det är tufft att bli granskade krävs ett troligt kraftansträngning för att gå igenom allt. Det är väl mängden liksom av information och digitala tjänsten som är utmaningen. Det är svårt att bara ha koll på vad man har, men det arbetet har ju de fått gjort plus att de kopplade ju på i samma veva som de sa okej, vi granskade detta. Nu ökar vi scopen nu kollar vi av allt liksom. Så har man gjort en jättespännande resa.
61. H: Ja utöver tydliga roller som du nämnde, finns det något mer som som bidrar till ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete skulle du säga?
62. R2: Jag skulle vilja säga att utöver alla de saker vi har pratat om roller och resurser och kunskap och allt där styrning så tycker jag att jobba liksom mycket mer användarcentrerat är nyckeln till framgång också. Det är klart att man kan läsa sig till och användarnas behov men att liksom jobba nära användarna jobba med användartester och fokusgrupper. Har den dialogen kanske användarna mer, för nu utvecklar inte vi särskilt mycket i kommunen utan strategi eller lösningar liksom så där kanske man inte har samma möjlighet och jobbar med användare involvering som man har i andra verksamheter men jag tror just, få med användarperspektivet och lyssna på användarna. Ofta så jag hörde någon som föreläste om var väl någon UX designer eller någonting hon sa det att stora fördelen med att fråga dem som har störst utmaningar det är att man får bäst svar på något vis. Alltså nu normalanvändare om man nu, får man väl egentligen inte använda det ordet, men det blir lite så det funkar väl man hittar liksom strategier för att lösa problemen ändå medan de som har utmaningar de hittar dom där grejerna som verkligen kan höja användbarheten jättemycket för alla och inte bara för de som har funktionsnedsättning och det är någonting vi, på tal om motivation, också försöker göra mycket. Att ja, det är klart att vi gör det här för att inkludera alla men det blir också bättre för den vanliga målgruppen. Det är en stor vinst.

63. H: Och att det arbetet är en naturlig del av hela utvecklingsprocessen är också viktigt. Finns det något mer du skulle vilja tillägga eller är det något jag missat Oliver annars tänker jag att vi kan börja runda av.
64. O: Ja nej, det var bara det jag tyckte lät intressant om att DOS-lagen var, du nämnde att det var en komplex och att de kanske var svårtydade vissa av lagarna och kraven. Är det bara doslagen eller är det WCAG-kraven också?
65. R2: Alltså doslagen har lagt ner jättemycket tid på men DOS-lagen säger egentligen inte så mycket mer än att de här tjänsterna ska vara hanterbara, robusta och ja ni vet dem där fyra. Sen pekar ju den på använd EN 301 549 för att uppfylla kraven och sen pekar en standard på WCAG-kraven så för att göra det lätt för sig så säger man ju ofta. Vi följer WCAG-kraven men sen finns det vissa saker i EN-standarden som går utöver WCAG-kraven och då vet vi inte om DOS-lagen via DIGGs tolkning ställer krav på ännu mer för det finns ingenstans liksom utan i princip, vad ska jag säga DIGGs resonemang är allt ska vara tillgängligt för alla om du blir osäker så måste du testa det på någon som kan verifiera och då säger jag men vi kan ju inte skicka alla våra dokument genom ett antal personer med funktionsnedsättning det säger ju sig själv liksom det är ju lite av en gissningslek ibland.
66. O: Ja, det är inte första gången vi har läst det eller hört det.
67. H: Nej verkligen just WCAG-kraven verkar vara en liten flaskhals det är där många fastnar och upplever att det är svårt att tolka vad som faktiskt krävs.
68. R2: Vår, via det här kommunnätverket som vi sitter med så har vi tillgång till en testplattform där de som har utvecklat den har gjort tillägg liksom till, för det är en sak att WCAG-kraven säger någonting i text men vad betyder det kravet alltså brytit ner det och sedan egentligen kompletterat det med hur testar du det. Ja men det här kravet måste du testa med en skärmläsare. Det här kravet testar du så här och så här för hur ska man annars veta om man lever upp till det. Det är så testningen, granskningen blir lite nyckeln till att hitta sina brister. Det är skitsvårt, frågar du leverantörerna så säger de ja ja det är 100 procent. Det är det då inte.
69. H: Nej, det brukar sällan vara det. Vi har också upplevt att det är många som kanske har en omfattande tillgänglighetsredogörelse och är medvetna om många av de bristerna som finns på ens plattformar men att det inte finns ett incitament att faktiskt göra någonting av den kunskapen.
70. R2: Nej, det är nog lite klassiskt kan jag tänka mig. Men du vet vi hade en diskussion härom veckan om sådana saker som detaljer som hur gör vi grafiken nu mer tillgängligt. Hur funkar vi. Vi vill ju ha den här modellen som beskriver den och den processen för den är ju bra för de som kan läsa men hur blir den uppläst och hur ska vi komplettera för dem. Det är på så det blir lite nördig nivå men man får liksom det är svårt att skriva ner det till specifika krav man får nästan på en del av de här sakerna titta från tillfället till tillfället och vad är syftet med till exempel grafiken men syfte, ska den stå för sig själv. Vem riktar den sig till och så vidare och så vidare. Så var man liksom klä på det med alternativ för olika målgrupper men det är inte helt lätt.
71. H: Nej och där är förstås alltid prioriteringar och avvägningar som måste göras.
72. R2: Så är det.
73. H: Men jag tror att det var nog allt från vårt håll.

74. R2: Toppen.

75. H: Stort tack för din tid Respondent 2. Det har varit mycket mycket värdefullt för oss.

76. R2: Ja, vad kul. Hoppas att det är kul. Jag är glad att ni gör det här för det är viktigt också liksom att ja men ju fler vi är som pratar om de här frågorna, ökar vi medvetenheten så det är toppen.

77. H: Så är det. Stort tack för din tid.

78. R2: Lyckat till.

79. H: Tack så jättemycket. Vi skickar transkriberingen när den är gjord också så får du kolla på den.

80. R2: Toppen. Tack ska ni ha.

81. H: Strålande! Tack Respondent 2, hejdå.

Bilaga 6 – Transkribering intervju 3

H: Hugo Sundberg

R3: Tillgänglighetsexpert – Lunds Universitet

O: Oliver Pedersen

1. H: Så då är min inspelning igång och jag tänker väl att vi kan köra igång ganska direkt. Först och främst, är du okej med att delta med namn och roll?
2. R3: Det går bra.
3. H: Härligt, och vi vill bara lyfta att vår undersökning inte är någon typ av analys hur tillgänglighetsarbetet faktiskt fungerar utan vi vill kartlägga vilka utmaningar ni möts av i det arbetet. Resultatet av vår intervju kommer endast att användas för uppsatsens syfte. Du kan när som helst välja att avbryta eller ångra dig om du vill delta med namn så kan vi anonymisera dig i efterhand. Men vi kör väl igång helt enkelt? Skulle du vilja börja med att beskriva din nuvarande roll inom Lunds universitet?
4. R3: Ja min nuvarande roll är att jag jobbar som webbtillgänglighetsexpert eller specialist och jag jobbar nästan uteslutande med det. Jag jobbar med en del andra frågor lite grann men mest är det med webbtillgänglighet. Jag har kommit till lite AI frågor nu senaste tiden. Allmänt intressen har också sett kopplingen med AI och webbtillgänglighet i olika områden eller textbehandling.
5. O: Du är den första vi pratar med som jobbar enbart med tillgänglighet eller är en tillgänglighetsexpert.
6. R3: Jag tror inte att det är så vanligt. Det finns väl en bakgrund till det kanske. Jag har jobbat här inom webbavdelningen i många år, sedan millennieskiftet så det är ett tag sedan. Då hette vi informationsenheten och då hade vi en webbavdelning här som hade hand om den gemensamma webben då. Dels en plattform för webbplatser och även då huvudsajten Lu.se och lunduniversity.lu.se. Där jag då varit redaktör så att säga. Och jag har varit med i många faser med webbutveckling. Man kan säga att det har hänt mycket sedan dess. Från att man knackade HTML-sidor direkt statiskt till att införa CMS och annat. Det har varit mycket dynamiska kopplingar till andra system och services och så. Jag jobbar mycket med den gemensamma plattformen då, webbutveckling och såhär. Jag kodar inte så mycket jag är mer kravställare och koordinator. Efter hand kom jag in på de här tillgänglighetsfrågorna. Dels var det allmänt intressant och många frågor. Det är ett sätt att kvalitetssäkra våra webbplatser på ett bra sätt. Det tyckte jag var viktigt att det skulle vara en bra kvalitet och enhetlig. Jag fortsatte med det här intresset och sen har jag haft den rollen som varit en del av det här området. På senaste år, eller för några år sedan så kom det här med DOS-lagen. Ja ni känner till den från webbtillgänglighetsdirektivet. Då fick vi en massa frågor från hela verksamheten. Det är en stor, decentraliserad organisation som ni känner till säkert. Många fakulteter och institutioner där de själva jobbar med webb mycket. De har egna miljöer och egna utvecklare. Det kommer många frågor för det var ingen som visste här. Det blev ju lagkrav och då blev det plötsligt allvarligt. Det slutade med att

man bestämde från ledningen i förvaltningen att man skulle starta ett projekt. Ett webbklient-projekt som skulle se över vilka behov det fanns ute i verksamheten. Vad vi kunde göra för att bemöta ambitionen och leva upp till lagkrav. Då var jag med i den. I april 2020 var jag med, precis när pandemin drog igång så startade vi projektet. Och då var jag sakkunnig i det projektet och jobbade med det till september 2021. Efter det tyckte man att det behövdes en roll som hade hand om detta som kunde hålla det uppdaterat. Både stödmaterialet och kunskapen om frågan. Det händer mycket med tekniklagkrav som man måste ha koll på. Men det här stödet som vi trycker fram i projektet skulle vara uppdaterat. Då bestämde ledningen att det skulle bli en sådan roll och då fick jag den rollen på, i princip heltid.

7. H: Man skulle kunna säga att du är ytterst ansvarig för tillgängligheten?
8. R3: Nej, det är jag inte, inte ytterst ansvarig. Det är varje verksamhet ansvarig för. Det är inte mitt ansvar att se till att alla följer lagstiftningen. Jag kan inte, det finns så mycket webbplatser. Någon sa tusen webbplatser. Men inte långt från. Bara från den här gemensamma har vi ju 250 webbplatser. Vi har ju tio tusentals dokument och PDF:er och allt möjligt, så jag ansvarar inte för att se till att det är tillgängligt. Men jag har ansvar för att det finns ett bra stöd. Så att man kan ha möjlighet att leva upp till kraven.
9. H: Just det. Då har du ju såklart varit en del av organisationen när den genomgick en stor förändring. Vi talade med vår lärare som pratade om en ganska stor förändring på Lunds universitets hemsida framför allt. Var du delaktig i den processen i så fall?
10. R3: Ja, det har jag ju varit hela tiden. Var det något speciellt han tänkte på? Var det rent allmänt?
11. H: Han nämnde väl att det hade gjorts en ganska stor förändring för bara något år sedan.
12. O: Det skulle nog kanske i så fall vara DOS-lagen. Det var det nog då.
13. R3: Det har jag gjort, vi har fokuserat mer på detta. Jag kan bara säga det också. Innan jag började projektet var vi lite tveksamma att börja med detta. För att det var en viss oro att det skulle bli en massa frågasättande. Mer frågor om man kan komma undan lagen än hur man skulle uppfylla allt. Så blev det inte alls som jag hade trott. Utan tvärtom, alla ville göra det. Vissa tyckte att det var väldigt viktigt. Det var en positiv överraskning. Det är ju så här på avdelningen också. Vi anställde en UX-designer nu bara för något år sedan. Han kommer utifrån näringslivet. För honom är det självklart att det här är en viktig fråga. Då har vi gjort vissa uppräckningar och gjort hela tiden. Vi försöker jobba kontinuerligt med detta.
14. H: Har ni några specificerade processer för att säkerställa att tillgänglighet är en del av arbetet?
15. R3: Ja, det har vi. Nu får vi prata om den biten jag jobbar med. Det är den här webbavdelningen här på sektionen kommunikation och ansvar framförallt då. Där har vi den här drupal-miljön som då LU.SE och 250 andra webbplatser har. I princip alla fakulteter är med. LTH är precis nu igång men börjar flytta in. I princip alla är en del av detta. Det är egentligen bara HT och några andra, vissa som har stora som inte är med i dagsläget. Där har vi processer för det. Ja, det har vi. Vi har ju en utvecklingsprocess där man vill ha regelbundna förvaltningsmöten som ska diskutera

utvecklingsärenden. Då sitter vi tillsammans med utvecklingsansvarig i UX Designers, Design och innehållsstrateg, jag då och tekniskt kunniga. Diskuterar olika utvecklingsärenden som är på gång. Oftast är det lite större saker då. Enkla buggar som det går oftast bak till någon. Det är kanske lite förändring, utvecklingsarbete, större saker som behöver diskuteras. Vi får också se det från olika perspektiv. Så det har vi regelbundet. Det är för att säkra det här. Jag har ju märkt nu när jag jobbar med tillgänglighet mycket. Man gjorde det här efterhand och fixade det där. Man gjorde fel och fixade det. Nu vill vi försöka få in det tidigt i processen.

16. O: Gör ni många granskningar också?
17. R3: Ja, vi har granskningar. Vi har tagit hjälp av Funka som kanske ni känner till. De har gjort något antal granskningar. Ett tag gjorde vi det varje i år, nu gör vi det ungefär vart annat år. Så vi får en överblick, extern som tittar på det.
18. O: DIGG har inte granskat?
19. R3: Ja, jo dem har också granskat. Funka är ju på vårt initiativ. Det är ju för att vi vill få en bild av hur det ser ut. DIGG har granskat oss två gånger. Nu senast bara för några veckor sedan faktiskt. En så kallad förenklad granskning. Om ni vill får ni en titt på den också. Och så gjorde de det i höstas också i november.
20. H: Hur ser processen ut sen när man har gjort en granskning? Antingen genom Funka eller med DIGG? Hur tar man tillvara på dem?
21. R3: Då träffas vi i den här gruppen lite ungefär. Och går igenom den här rapporten och sorterar den. Var är det ett tekniskt problem? Var är det redaktionellt? Vem ska vara ansvarig för det här? Sen går man igenom och skriver en kravspecifikation på vad vi behöver göra. Sen tar det vidare att gå och utveckla det. Sen sitter vi på LS-Elite som det inte heter numera. Och så brukar de få ge om det tekniskt. Annars går det till redaktörerna som får rätta till de här felen. Och så gör man uppföljning på detta. Så förhoppningsvis lär vi oss till nästa gång att inte göra samma.
22. H: Precis. Skulle du säga att ni tillämpar någon typ av best practice för att se till att man undviker misstag som gjorts tidigare?
23. R3: Ja, absolut. Det försöker vi. Vi försöker lära, vi försöker utbilda folk. Hur man ska göra så, "tänk på detta, tänk på det". Men även också få med det i dokumentation och annat som är viktigt. Och ja. Så lite sånt.
24. O: Hur görs den utbildningen? Är det möten eller dokument som skickas ut?
25. R3: Det är publicister och redaktörer så det finns lite olika versioner faktiskt. Dels har vi en grundläggande, drupal utbildning som det heter. För de som ska skaffa en webbplats. Eller ska bli publicister, då är den obligatorisk. Och det är ju som en canvas-utbildning som man får gå genom, lärplattformen. Och det ingår ju tillgänglighetsbitar i den. Så att man får det på den där. Sen så har vi köpt in eller ja, abonnerar som det heter, på Funka Academy som är en lärplattform som de tillhandahåller med filmer och sådant där. Och det är alla möjliga områden och allt från teknikutveckling till PDF:er och dokument och webbpublicering. Och sen gör vi en del egna utbildningar i övrigt. Där du ser att det finns ett behov så att säga. Så att det är lite där vi åker upp. Och det är ofta att det är många sällan-användare. Och då måste man liksom göra det från grunden och också förklara vad man ska göra.
26. H: Använder ni några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen?

27. R3: Ramverk. Hur tänker du då?
28. H: Vi har stött på WCAG ganska mycket.
29. R3: Ja, absolut. Den är ju grunden för lagstiftningen också. Ja, så den utgår vi från absolut.
30. H: Och hur upplever du att förståelsen för den fungerar inom organisationen?
31. R3: Bättre och bättre. Problemet med själva riktlinjerna som de har skrivit från början är att det är ganska komplicerat. Och det är lite det att man får tolka dem när man gör egna med eget stöd och eget utbildningsmaterial. Det är liksom att plocka ut det viktigaste, börja med det viktigaste först och så. Det är det som är utgångspunkt för lagen.
32. H: Ja, precis. Det är ett problem vi har stött på tidigare att många upplever att WCAG är rätt svårt att tolka. Och du nämner också dokument som en av de svåra sakerna att tillgänglighetsanpassa. Det har vi också stött på tidigare. Upplever du att ni har några andra särskilda utmaningar i tillgänglighetsarbetet?
33. R3: Utöver dokument. Ja, det är väl den allmänna utbildningsnivå och kompetens skulle jag säga. Det blir bättre och bättre, men det är fortfarande att man ser att många gör fel när man gör webbsida och att det är fortfarande. Allmänt problem är att det är så många som gör saker, skulle jag säga. Och det gäller både dokumenten och webbpublicister. Man kan liksom inte bara göra en insats en gång, man måste verkligen försöka återkomma.
34. H: Upplever du att förståelsen inom ledningen för tillgänglighetsarbete är stor?
35. R3: Ja, den har blivit betydligt bättre måste jag säga! För att vi har ju fått en ny ledning nu. Eller ja, det är ju några år sedan nu. Tiden går fort. Men i alla fall, det är ju en ledning som har ett lite annat fokus än tidigare. Jag ska inte säga att de inte brydde sig innan men de hade ju inte alls den prioriteringen eller liksom den... Det var inte på agendan riktigt. Men nu finns det ju en annan syn på detta. Så faktiskt, senast i höstas så var jag på en konferens som... Ja vad heter de nu? Enheten för undervisningsstöd tror jag de heter. Jag vet inte om ni känner till dem, men det är de som ansvarar för att man får pedagogiskt stöd. Man kan ju ansöka för extra stöd när det gäller allt möjligt. Och det är ju så att antalet studenter med kognitiva NPF-diagnoser som det heter, ADHD, autism, dyslexi och sådant där har ju ökat otroligt mycket de senaste 10 åren. Ni kanske känner till det men det har alltså gått upp med 300% och det har ju då ledningen uppmärksammat. Och speciellt då X, han som var med på den här konferensen. Alla tre rektorer var med på konferensen, och det är ju väldigt ovanligt att man ser över huvud taget. Men de var med och tyckte att den här frågan var viktig och de startade ett projekt då som ska se över hur man kan öka stödet för studenterna med de här diagnoserna och uppmärksamma frågan. Så jag tycker att det har blivit bättre, ja! Så nu har vi börjat samarbeta då med dem som jobbar med projektet också, för att det är mycket som hänger ihop här. Och det handlar ju om att läroplattformarna ska vara tillgängliga, dokument, undervisningsmaterial och föreläsningar ska vara tillgängliga och så.
36. H: Ja. Vad upplever du som viktigast för att ett tillgänglighetsinitiativ ska fungera?
37. R3: Ja, dels är det ju då som sagt att ledningen är med, att det finns i alla fall ett antal eldsjälar som tror och tycker det här är viktigt som kan driva det här vidare i

- verksamheten. Och att det finns ett stöd och förutsättningar att kunna jobba med det här så mycket det är möjligt. För det är ju så här att många har ju begränsat med tid redan och så känner de att det här läggs till utöver det. Så det är också bra om det finns förutsättningar. Och att kanske då prioritera bort annat. Så det är kanske de viktigaste grejerna.
38. H: Skulle du vilja se en ökad resursallokering till tillgänglighetsarbete specifikt?
39. R3: Ja, det måste jag ju säga. Men ja, det tycker jag. Dels resurser men också då... Ja, resurser till kompetensutbildning kan man väl säga. Och även tid då för att kunna göra det här på ett bra sätt så det tycker jag absolut.
40. H: En medvetenhetsbrist är också något vi har stött på som ett stort problem, framför allt inom stora institutioner och organisationer där tillgänglighetsarbetet inte bara faller på en IT-avdelning förstås. Det gäller framför allt många olika dokument inom organisationen. Man måste höja medvetenheten om det i stort. Känner du att det är ett arbete som fungerar?
41. R3: Nej, egentligen gör det ju inte det. Eller hur ska jag säga? Dokument är ju ett jätteproblem. Dels finns det alldeles för många dokument, det är alldeles för många som gör det. Ofta är det ganska svårt att tillgänglighetsanpassa, speciellt befintliga PDF:er och så som inte har gjorts rätt från början. Det är många saker tillsammans som gör det till ett problem. Och vi försöker ju göra insatser och det finns ju många som vill göra rätt och vill lära sig men det räcker inte till riktigt. Man får, jag vet inte om det är 120,000 dokument om man söker på lu.se och nu vet jag inte hur många av dem som är tillgänglighetsanpassade. Men det är inte alla så att säga.
42. O: Nej. Du nämnde innan om utbildningen på vissa hemsidor, kurser online. Då är du inte direkt involverad i den utbildningen precis? Hur känner folk för att lära sig kring tillgänglighetsarbetet?
43. R3: Ja, asså som sagt, jag är positivt överraskad att dem vill göra rätt och de vill lära sig detta.
44. O: Så det finns en vilja till det?
45. R3: Absolut! Det finns inget motstånd så utan de vill göra rätt men de har liksom inte de rätta verktygen för det. Varken tiden eller kompetensen eller då förutsättningarna. Vi gjorde ju i höstas, så samarbetade vi med medicinska fakulteten och tog fram utbildningar för deras chefer och deras dokumentansvariga och gjorde ett antal insatser där. Och det var väldigt positivt, och de var väldigt positiva och ville göra rätt och så här. Det blev väldigt bra utfall på det. Men då utbildar man 20-25 personer och det är liksom 8000 anställda här så det är såklart en stor fråga. Men där vill jag dock tillägga att som jag försökte sälja in det lite är kanske att jobba på ett annat sätt. Det finns ju till exempel kammarkollegiet, de hade ju samma problem som Lunds Universitet och väldigt många andra myndigheter och lärosäten har att de har alldeles för många PDF:er och alldeles för dålig kompetens. Så de tog fram ett system, eller om de tog del av ett system som någon annan tagit fram, där man helt enkelt gjorde så att man laddade upp ett Word-dokument, den gjorde om det till en webbsida, och den släppte inte igenom det som en webb-sida om det inte var godkänt tillgänglighetsmässigt. Så ut kom det alltid en tillgänglig webbsida. Och så var de då märkta på rätt sätt, hade en innehållsförteckning och en bra struktur så det blev som vilken webb som helst. Som

besökare så spelar det liksom ingen roll var den kommer ifrån eller vad det är för något. Det fungerar ju utmärkt. Sen var det bara det också att, då hade man den sidan där med kapitelindelning och allt sånt där men även en knapp så man kunde exportera den som PDF i sin tur. Så om man verkligen ville ha det som ett dokument så kunde man göra det åt andra hållet. Och jag menar att man ibland kanske måste titta lite på andra lösningar för de här grejerna.

46. O: Ja, och vara lite innovativ.
47. R3: Ja, precis precis. Så sådant där försöker man liksom sälja in och testa. Varje gång jag berättat detta för sådana som håller på med de här frågorna så tycker jag "varför har vi inte skaffat detta för länge sen?". Lite att tänka på ett annat sätt som sagt.
48. H: Mmm, du nämner ju också att en **anpassning i efterhand är något som ofta sker med stora system** som redan finns och att tillgänglighet på något sätt blir en eftertanke. Upplever du att det finns ett incitament att börja med tillgänglighet som en utgångspunkt i utvecklingsarbetet idag?
49. R3: **Ja, som sagt var, hos oss så har vi ju börjat jobba så och där finns ju en självklarhet i det. Så där säger jag absolut ja. Men sen så finns det ju många andra delar av verksamheten som kanske inte har det riktigt.** Jag kan liksom inte tala för helheten.
50. H: Förstås. Men de som jobbar med det på daglig basis har det som ett tänk att man utgår från tillgänglighet?
51. R3: **Ja, hos oss är det så ja!**
52. H: **Upplever du det faktum att ni har tagit in en UX-designer hjälper med det?**
53. R3: **Absolut! Absolut, det gör det. Dels, som jag sa innan så har han jobbat på andra ställen innan och han har alltid sett att det är viktigt. Det går ju lite hand i hand, UX och tillgänglighet liksom.** Många gånger är det olika sidor av samma mynt liksom. **Det är bra och då är det ju också en drivkraft att göra rätt.**
54. H: Ja, verkligen. Jag tror att vi i stort har kryssat av våra frågor.
55. O: Väldigt bra och koncisa svar!
56. H: Väldigt informativt för oss! Vi kan också röra vid om du känner att ni gör några prioriteringar kring vilka funktioner som ska implementeras på ett tillgängligt sätt.
57. R3: Det beror ju på lite vilken utgångspunkt man har. Men man brukar ju prata om lågt hängande frukter liksom. Och då är det ju mycket att vi försöker få folk att göra webbsidor istället för dokument. Och har man fått dem att göra en webbsida så försöker vi få dem att få rätt rubrikstruktur, bra länkar, bra länktexter och så vidare. **Och att använda rätt verktyg så att man lär sig de här grunderna, det är väldigt prioriterat.** Och sen försöker vi också få in det här med klarspråk litegrann också. Det är ibland lättare och ibland svårare. Vi har börjat använda ChatGPT till det också, att visa på... Om vi tar en text och så stoppar vi in den där och så ber vi den göra så att den är tillgänglig. **Så får de själva se att det här blir ju bra liksom. Detta gör vi på test-basis men det är en tanke att man pedagogiskt ska kunna visa hur det kan se ut.**
58. O: Finns där några funktioner som du tycker är extra resurskrävande och svåra att anpassa?
59. R3: **Ja, det är ju då dokument.** Och det är ju också ett problem. För mig, innan jag började med det här så kunde jag inte så mycket om dokument och det här med PDF in

design och sånt där. Det var inte min grej liksom. Och sen som är utmanande är också mängden. Mängden webbplatser och mängden publicister. Och mängden innehåll som både tillgänglighetsmässigt men det finns såklart andra aspekter som säkerhet och så vidare.

60. H: Utöver det vi har talat om, finns det några särskilda områden inom tillgänglighetsarbete som inte riktigt adresseras i dagsläget skulle du säga?
61. R3: Hmm, ja, bra fråga... Jag skulle nog säga att problemet är att nå ut med det. Asså att det inte adresseras ut tillräckligt mycket till bredden. Det är en sån fråga jag tycker är ett problem. Och gärna att man skulle kunna ha bättre möjlighet att kunna adressera poängen med också. Man vill inte bara att man ska göra si och så för att det står så i en lag eller för att jag säger det eller nånting annat. Man ska förstå varför det är ett problem om man gör på fel sätt. Då kan vissa människor inte ta del av det här innehållet på rätt sätt. Vi försöker ju ibland spela in lite användartester och så för att kunna visa så man verkligen förstår. På mindre skala gör vi det också men försöker hitta vägar framåt. Har man den förståelsen, ja vissa då känner "Oj, vad viktigt det här blev för nu förstår vi vad det är till för" liksom.
62. H: Det var något som dök upp i vår intervju med Lunds kommun också. Att höja medvetenheten är inte alltid tillräckligt utan man måste förstå motivationen till varför det är viktigt också.
63. R3: Precis så!
64. O: Och att många användare som använder webben "normalt", om man säger så, de uppfattade också att tillgänglighetsanpassade hemsidor var bättre. Även om de inte direkt hade användning för funktionerna.
65. R3: Ja, det blir bättre för alla. Och sen brukar vi lyfta det här med om man använder en mobil och tittar på en webbplats ute i solskenet och det är dåliga kontraster så man inte ser. Eller någon som har brutit armen i skidbacken. Det kan vara vem som helst.
66. O: Användbart för alla.
67. R3: Användbart för alla! Precis, precis.
68. H: Om inte du har något mer Oliver, har du något att tillägga R3?
69. R3: Nej det tror jag inte.
70. H: Du rundar vi väl av där helt enkelt.
71. O: Tack så mycket R3.

Bilaga 7 – Transkribering intervju 4

H: Hugo Sundberg

R4: Webbredaktör och expert på redaktionell tillgänglighet – Skatteverket

O: Oliver Pedersen

1. H: Är du okej med att delta med din roll i vårt arbete också? Vi har fått tydliga instruktioner av våra handledare att alla namn ska anonymisera oavsett. Men det är okej med att delta med din roll i alla fall.
2. R4: Ja.
3. H: Då har vi täckt de etiska förhållningsreglerna. Vi kan väl göra en kort presentation av vårt arbete också. I takt med att funktionsnedsättningar och funktionsvariationer har ökat så blir ju digital tillgänglighet allt viktigare. Vi har då sett i och med lagstiftningen om digital offentlig service så har vi sett att många myndigheter har svårigheter att uppleva de här kraven. Syftet med vårt arbete är att kartlägga vilka de vanligaste problemen i tillgänglighetsarbetet är. Vi kan börja med att du beskriver din nuvarande roll inom organisationen.
4. R4: Min officiella roll på papper är webbredaktör. Jag är också medlem i Skatteverkets forum för digital tillgänglighet som är en grupp som består av både utvecklare, UX-are och visuella designer, redaktörer som tillsammans ska försöka påbörja resan mot tillgänglighet. Vi ligger efter på Skatteverket, vi har problem. Och det är ett tvärvetenskapligt arbete att åtgärda tillgänglighetsbrister för alla de här rollerna behöver göra olika saker i det arbetet.
5. H: Hur länge har du haft den här rollen?
6. R4: Det här forumet har bara funnits några månader men jag har arbetat med tillgänglighet på Skatteverket sen jag började för ett drygt år sedan. Jag bara, utan att jag behövde göra det, jag gjorde det för att jag kan det och för att jag har jobbat med det i ungefär 20 år. Jag jobbar på många andra myndigheter där jag haft ett tydligt ansvar för frågan på mina arbetsgivare innan till exempel. Det känns ganska naturligt att när jag upptäckte att det var brister så började jag ta tag i det och framför allt informera om att vi hade brister.
7. H: Vad består ditt dagliga arbete av och har du några särskilda ansvarsområden?
8. R4: Halva arbetstiden är jag en vanlig webbredaktör som hanterar allt möjligt som ska publiceras på Skatteverkets webbplats. Den andra 50% jobbar jag med just tillgänglighet och en stor del av det är att utbilda andra i tillgänglighet, lagkraven, funktionsnedsättning och vilka behov som kan uppstå på grund av det. De utbildningarna ser olika ut beroende på om det är redaktörer eller om det är chefer. Man behöver ju olika information. Jag har också gjort en del specialgrejer som gäller tillgänglighet och dokument som är ett speciellt område som är ganska komplicerat. Sen svarar jag också på frågor. Det kommer mycket "Hej, kan du kolla på den här? Vi håller på att utveckla den här tjänsten. Kan man göra så här med en film?" Det kommer alla möjliga frågor.

9. H: Dokument har vi stött på som ett tydligt problemområde för många, speciellt myndigheter som arbetar med många dokument och flera olika delar av verksamheten också. Man måste bredda kunskapen om tillgänglighet så att det når ut till alla berörda arbetsgrupper.
10. R4: Dokument är det svåraste om man tänker på det. Det inbegriper en hel organisation och inte bara de som jobbar med att utveckla webbar eller fylla dem med innehåll. Så där måste kunskapen till den som producerar redan från början, vilket gör att det behövs en speciell organisation för att hantera dokument så de blir tillgängliga. Och det är komplext.
11. H: Upplever du att medvetenheten kring tillgänglighet inom organisationen i stort är stark?
12. R4: Nej, den är ständigt på uppgång men många vet inte om att vi är otillgängliga utan lever i tron att vi är tillgängliga. Det beror väl i sin tur på att det är otydligt på var ansvaret ligger. Och det är sin tur på att chefer och beslutsfattare, det är det största problemet i tillgänglighetsarbetet. Jag tycker att chefer och beslutsfattare inte vet om vad tillgänglighet är, att det ens finns en lag att förhålla sig till och att det ställs ganska mycket krav brett på olika kompetenser. För det är de som ansvar för att tydligt säga det är så här vi ska jobba eller du ansvar för det och äger resursfrågan. När man har en organisation som har rätt arbete på rull ska det inte vara mycket mer resurser som tar sig anspråk än om man inte jobbar med tillgänglighet. Men för att starta upp en myndighet så att den arbetar på ett sätt som gör att det blir tillgänglig webbinformation och tillgängliga webbar och tjänster. Så krävs det en ansats som är ganska stor ibland och skatteverket som har tusentals medarbetare. Det är ett eget projekt som behöver bemannas med flera personer som blir extra då människor som ska ha lön för att göra just den grejen.
13. H: Finns det någon inom organisationen som är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet?
14. R4: Rent formellt kan man ju säga att vi har en person som har haft det i flera år, rollen som att ansvara för digital tillgänglighet men då har den tillgängligheten främst handlat om UX, det visuella gränssnittet. Det har inte funnits kunskap där heller hur brett området är. T.ex. att vi hade 1300 otillgängliga dokument. Det upplyste jag för ett år sedan när jag kom, det var ingen som visste det. Man kan väl säga att någon chef någonstans har ett formellt ansvar men så länge den chefen inte vet om att den har ansvar för den frågan så leder det inte till så mycket. Det ska vara någon som formellt har ansvar för att myndigheten är digitalt tillgänglig. Och nu har vi en omorganisation på gång. Och då är min förhoppning att det ska bli tydligt att det är ett chefsansvar. Det måste vara ett chefsansvar. Det kan inte vara en gräsrotsrörelse som det bubblar här nere. En massa människor som brinner för frågan och gör grejer. Jag är en av dem. Men man kommer liksom aldrig hela vägen om det inte finns ett tydligt ansvar ovanifrån.
15. H: Det måste finnas en vetskap från ledningens håll för att det ska prioriteras från början.
16. R4: Ja, det handlar om prioritering och resurser.

17. H: Upplever du att ni i dagsläget har tillgänglighet som ett primärt fokus. Är det ett tidigt stadie av utvecklingsprocessen eller är det någonting som ofta sker i efterhand?
18. R4: Det är nog med som ett fokus men vi missar så mycket för att vi inte har tillräcklig kompetens. Så vi tror att vi gör saker tillgängligt. Men det är också efteråt så är vi lite dåliga på att testa. Eller helst inte efteråt när allt är klart utan man utvecklar i cyklar och agilt och så testas man under tiden. Vi är dåliga på att testa så ibland. Jag upptäckte idag att vi har videospelare för film. Innehållsbeskrivningen är obligatoriskt att man ska ha en introduktion till filmen som beskriver. Det här handlar om filmen om vad den är så lång så att en användare sen vet om den vill klicka på den eller inte. Innehållsbeskrivningen kommer efter filmspelaren när man läser med skärmläsare. Det är inte bra, det är ett fel. Det borde vi ha upptäckt. Så tydliga arbetsprocesser också med är viktigt om man ska lyckas med det här. Hur arbetsprocessen ser ut och vem som ansvar för vad i de olika stegen. Kravställning, utveckling, testning och så vidare.
19. O: Om jag bara kan flika in där. Vi har hört att testningen av hemsida och tillgänglighet ska vara väldigt dyrt. För att man i de flesta fall behöver någon sorts person med en funktionsvariation som testas för att kunna berätta från deras perspektiv hur pass tillgängligt det är. Är det någonting som ni strävar efter att ha, alltså någon kommunikation med testare av sådant slag då?
20. R4: Vi har en så stor myndighet så har vi personer in-house och jobbar som har funktionsnedsättningar. De ingår i en grupp som ibland får testa grejer. Men jag håller inte riktigt med om beskrivningen att man måste ha personer med funktionsnedsättningar för att testa. Det kan vara svårt för en egen organisation att testa om man inte har kompetens. Men det är en kompetens som man kommer väldigt långt med att ha vetskap kring de olika behoven. Vad är det olika typer av personer med funktionsnedsättningar behöver? Det är bara att lära sig. Problemet är att det inte finns jättemycket kurser där du kan gå och lära dig. Jag har lärt mig genom jättemånga års arbete och har också träffat mycket personer med funktionsnedsättningar. Det finns konsulter, företag. De har gått i konkurs, Funka, som var jättestor och hade personal som hade funktionsnedsättningar. De var helt outstanding. De kunde gå in och granska vad som helst, för inte jättemycket pengar. Det finns andra sådana konsulter liknande dem. Men man kan inte göra det själv.
21. H: Är det någonting ni arbetar med i dagsläget att ta in konsulter för att testa era webbplatser?
22. R4: Vi gör inte det idag. Men jag tror att vi kommer att behöva göra det. Vi ska göra om vår webbplats. Det finns inget lika bra sätt att ta en konsult än att jaga personer med olika funktionsnedsättningar. Vi har också mycket kompetens in house. Vi skulle kunna testa mycket själva bara vi får arbetstid för att göra det. Nu jobbar alla som arbetar med tillgänglighet med andra arbetsuppgifter också. Vi skulle behöva personer som är avsatta för att jobba med tillgänglighet och testning och granskning och återkoppling på heltid. Det är en stor fråga. Vi har jättemycket digitala tjänster. Jag tycker att det är jättebra att ha en sån där expertkonsult, att vid något tillfälle testa igenom och ge en professionell bedömning. De har inga förutfattade meningar och inte varit i projektet innan.

23. H: Har ni arbetat någonting med DIGG något?
24. R4: Just nu håller de på att granska vår webbplats. Jag tror att vi kommer att få den hårdaste kritiken vi någonsin har fått. Vi väntar på deras slutrapport och vi har många brister så den kommer inte vara rolig att läsa. Samtidigt är det jättebra för då kommer det bli en chefsfråga. Om det kommer in en annan myndighet som säger, ni måste åtgärda det här innan det här datumet. Då blir det ingen gräsrotsrörelse. Det är då en chef som måste ta ansvar för det. Sen har de varit väldigt bra på att ge råd. Jag har tagit kontakt väldigt mycket och frågat om hur man ska tolka olika saker i lagen. Vad gäller interna system och vad gäller för sociala kanaler sånt som inte står tydligt som ska tolkas på något vis. Och fått väldigt bra hjälp.
25. H: Vi tog del av ett enkätsvar från en handläggare på DIGG som nämnde att ett tydligt problem som dyker upp ofta är just tolkningen av lagkraven. Och hur de ska översättas i praktiken.
26. R4: Det finns ju något som heter webbricklinjer som DIGG nu har övertagit den webbplatsen. Den gjordes ursprungligen på telestyrelsen men de har ansvar för den. Och det är ett försök att försöka översätta kanske främst WCAG till något tydligare. Problemet är att lagen är mycket mer än WCAG. Lagen är så här stor. Lagen hänvisar till en europeisk standard, EN-standard som är lite mindre. Och sen hänvisar EN-standard till WCAG som är ännu mindre. Många tror att det är ett problem. Framför allt utvecklare tror att det räcker med WCAG. Väldigt mycket ligger i gränssnittet att det ska vara ett användbart gränssnitt. Det är för sig inte en utvecklingsfråga. Men konsekvensen som har varit hos oss till exempel är att vi har utvecklare som säger att de inte behöver någon UX. För de vet hur de ska göra det tillgängligt. Och då tittar de på WCAG och tänker att vi följer de här grejerna. Och det är rätt. Men det står inte i WCAG hur det gör ett användbart och generellt bra användargränssnitt. För om det inte är användbart så är det inte heller tillgängligt. Och alla de som har kognitiva funktionsnedsättningar, har inte så mycket hjälp av WCAG. För det är nästan ingenting i WCAG som hanterar deras problematik. Det handlar om en strikt liksom, vad ska jag säga, en ordning och struktur som är helt logisk. Både i hur webbplatsen är uppbyggd, struktur, navigation och sånt och visuellt.
27. H: Och även med innehåll då. Vi har ju ofta stött på en tanke om att tillgänglighetslösningar är någonting som faller på en IT-avdelning. Men det måste ju breddas inom organisationen i stort.
28. R4: Ja, och så har det varit lite hos oss att man tänker. Och det är för att man ofta misstolkar och tror att lagen är WCAG, varav det mesta som är WCAG, är ju sånt som webbutvecklare kan lösa. Inte allt men mycket. Och det går inte att göra någonting tillgängligt om du inte har utvecklare. Front-end framförallt då, UX, webbredaktör eller redaktör och även KOPI. För det är också specifik kompetens som du ska skriva ledtexter i tjänster och så. Hur du formulerar dig kort och för mycket text kan förvirra användaren. Det är verkligen ett lagarbete.
29. H: Gör ni några ansträngningar för att fostra medvetenheten inom organisationen i stort i dagsläget?
30. R4: Ja, det gör vi. Det är ju det som jag huvudsakligen håller på med mina utbildningar. Jag trycker mig in i alla möjliga forum och försöker föra ut frågan. Men

det är ju att föra ut medvetenheten. Det här är en lag som vi har att förhålla oss till och det är inte helt okomplicerat. Ni kan inte bara köra på som ni alltid har gjort. Men sen är det ju nästa steg att ge vägledning, checklistor håller vi på med nu, det här forumet för digital tillgänglighet som jag bildade. Då har till exempel några utvecklare gjort en checklista som ska vara hyfsat lätt att följa. Om man utvecklar en tjänst ska man kunna gå igenom och kolla på det. Läsordningen, logisk, allt vad det är, check, check, check, check. Som man får som ett arbetsmaterial som man kan använda. Så det jobbar vi också på. Men det är ganska nytt det här, som den här gruppen då, bara de här utvecklarna är ju med i den gruppen. Den har bara funnits några månader.

31. H: Vilken skulle du säga är den största svårigheten med att nå ut med dessa frågor till resten av organisationen?
32. R4: Det är att inte chefer och beslutsfattare är tillräckligt kunniga. För då hade man fått access. Det är inte meningen att jag ska gå som en pirat och försöka trycka mig in i olika sammanhang. Det skulle snarare vara chefer uppifrån som säger så här, nu kan du komma ut och berätta det här för detta är viktigt. Mina medarbetare eller dem i den gruppen måste också känna till det här. Nu sker det på samma nivå som jag. Jag hörde att du var där. Kan du komma dit och prata också? Det är en ledningsfråga. Jag har varit i många sådana här myndighetsgemensamma nätverk. Det finns sådana träffar där myndigheter pratar om tillgänglighetsarbete. Det är det som de andra myndigheterna också återkommer till. Att få upp det på chefsnivå. Det är det som är det viktiga. När det inte ligger där är det svårt. Då håller man hela tiden på att kämpa lite motvind. Det finns så mycket behov. Det finns andra grejer som ska göras.
33. H: Vad tror du det kan bero på? Att förståelsen inte finns på ledningsnivå?
34. R4: Därför har ingen berättat för dem. Jag tänker att en chef bara ska vara en bra ledare. De behöver inte kunna alla sakfrågorna. Någon måste ju putta upp till chefer. Bästa är att man kan ha utbildning för de högsta cheferna som sen ger mandat nedåt. Men en sådan här tillgänglighetsgranskning av DIGG är ju ganska bra. Då blir det ett problem som direkt blir någons chefsansvar. Det är jättebra, för det kommer att leda till någonting för oss. Men sen tänker jag också att det inte är så många som har... Vi pratar om alla de här rollerna som behövs för att man ska bli tillgänglig i en organisation, UX, utvecklare och allt det där. Men samtidigt måste ju någon ha det breda perspektivet och tänka... Vad är allting vi behöver åtgärda för att vi ska bli tillgängliga? Det finns inte så många som har det. Till exempel i upphandling, en jätteviktig grej. Att vi ställer krav i alla våra upphandlingar på leverantörer. Det kan vara bara någon som ska ha en PDF som ska upp på webben. En årsredovisning är det någon som håller på med nu. Eller ett stort webbprojekt. Men där måste vi ha rätt kravställning från början och kunna kolla upp kraven också. För att inte allt ska bli otillgängligt som kommer från andra. Myndigheter har ju i regel ganska mycket konsulter och så. Vad är det nu? Dokument, upphandling, utveckling, UX, skriv, texter... Det breda perspektivet är det få som har.
35. H: Resursallokering är förstås också en tydlig barriär som vi har sött på i flera fall. Hur upplever du att det ser ut på Skatteverket?
36. R4: Ja, men det är det. Det är därför att det inte ligger på tillräckligt hög nivå för att vi ska få resurser. Men det är ju en initial grej, tänker jag. Att få igång tillgänglighet, att

få in det i alla processer. Sen ska det ligga där. Det ska inte vara en egen process. Det ska ligga i upphandling, i hur du gör ett dokument, i hur du kravställer en tjänst. Jag tror att när man väl har lyckats med det här så ska det inte vara mer resurser för tillgänglighet. Kanske något test i slutet. Men det är just det här projektet att få igång det som tar resurser under en begränsad tid då.

37. H: Och utöver att bara höja medvetenheten generellt så har vi också sett tydligt att det ofta saknas en förståelse för motivationen bakom tillgänglighetslösningar. Det är många som nämner att nej men personer med funktionsvariationer är en så pass liten användarbas och så. Men som vi har stött på framför allt i litteraturen men också i tidigare intervjuer så saknas det en förståelse för att tillgänglighetslösningar gynnar alla som använder en plattform.
38. R4: Dels det, men också att det är så pass många. Det är ju ungefär 20 % av Sveriges befolkning som har någon typ av funktionsnedsättning. Och det är det bland det första jag brukar säga i mina utbildningar. För att jag också fått det där. Hur mycket måste vi anstränga oss egentligen? Som att det här är personer som står i en garderob som är i hörnan på ett rum. Men jag har träffat rektorer, läkare, forskare. Det är inte några hemmasittare eller hemlösa som står på parkbänkar. Utan detta är människor som verkligen är ute i arbete och gör nytta. De behöver bara lite speciella anpassningar vad det gäller digitala tjänster. Sen är det bra att säga funktionsnedsättningar. Jag hör er säga funktionsvariationer där. Det är en sådan där grej som var inne ett tag att säga. Och då tänkte man på de här med kognitiva funktionsnedsättningar. Typ ADHD och asperger och autism och så där. Det är inga nedsättningar egentligen. Det är mer att de har en hjärna som fungerar på ett annat vis. Men den som är blind eller sitter i en rullstol och inte har funktionalitet i armar eller såhär, de gillar inte att man kallar dem funktionsvarierade. Utan de tycker att de har en funktionsnedsättning där det finns vissa behov som de verkligen behöver tillgodosedda. Och det är socialstyrelsen också som rekommenderar att funktionsnedsättning ska vara den generella termen. Det kan man bra veta bara.
39. H: Absolut. Jag har också stött på några respondenter som motsäger sig i begreppet tillgänglighetsanpassning. Och säger att man ofta istället arbetar med inkluderande design. Känner du att de två begreppen är motsägelsefulla?
40. R4: Nej, jag tycker, för mig är det samma sak. Men har man en inkluderande design, om man benämner det så menar man väl att man ska ha en design som fungerar för alla. Tillgänglighetsanpassning kanske vissa tolkar som att man ska göra någonting extra just för de personerna. Inkluderande design kanske säger mer att man har mer rätt tänk från början. Man behöver inte göra någon anpassning efteråt om man säger. Men resultatet ska bli samma sak. Att det funkar för alla användare.
41. H: Och att ha det i åtanke från tidigt stadium direkt i utvecklingsprocessen är förstås av största vikt.
42. R4: Ja, och även produktion av allt innehåll. Kan man tänka så att man gör en film som är helt otillgänglig? Hur ska man anpassa den efteråt? Det går ju inte. Man måste ha med allt i manus och det är så vi ska tänka.
43. H: Du nämnde tidigare att ni skulle göra en... Oj, nu står det här att vårt möte tar slut om en stund. Jag tror att vi börjar närma oss sluttampen ändå.

44. R4: Ja, jag har tid till 16, så det är ingen stress för mig. Det är om Zoom lägger av.
45. H: Jag tror Zoom lägger av om 9 minuter ungefär. Men vi börjar närma oss sluttampen ändå. Kan du dela med dig om några framgångsrika initiativ som ni har tagit där tillgängligheten har förbättrats?
46. R4: Jag tycker ju största insatsen är genom de här utbildningarna, det är ett långsiktigt arbete. Ja, men jag har ju fixat till en massa dokument, men det känns ju i och för sig som en liten droppe i havet i och med att det är så många andra som inte är okej. Ja, vi har kravställt lite bättre. Vi har fått fler frågor till det här forumet om nya grejer som utvecklas och har blivit mer genomtänkta då för att man har haft fler aspekter från början. Delar i tjänster kan vi säga. Av film, produktion av film. Det har jag själv engagerat mig ganska mycket i. Bättre filmproduktion för att man har med tillgänglighet i manuset från början. Tänket på det. Om man behöver en syn-tolkning eller inte, alla vet att man ska undertext, men det är få som vet att man kan behöva syn-tolka för de som inte ser också. Ja, men vi är på stadiet att sprida kompetens och det kommer ge resultat om ett tag, liksom. Mer brett tänker jag.
47. H: Och att implementera det i alla processer helt enkelt?
48. R4: Ja, kunskap är ju basen för en förändring. Det är mycket på kunskapsspridning nu.
49. H: Från ditt perspektiv generellt finns det särskilda områden inom tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
50. R4: Ja, just nu är det ju egentligen allt hos oss. Men jag kan väl säga att dokument är ett stort problem. För dokument kommer inte gå att ge ett ansvar till någon funktion. För dokument tillverkas i hela myndigheten, så hur hanterar man det? Det kommer bli det svåraste, tror jag faktiskt, för att det inbegriper så mycket organisationen. Hur man måste sätta upp en egen organisation för dokument. Och det tror jag är svårare, för att det inte är några roller som finns idag. Det finns liksom utvecklare, UX, webbredaktörer, men vem är ansvarig för dokument egentligen?
51. H: Exakt. Oliver, har du nått mer att tillägga?
52. O: Nej, jag tror faktiskt inte det. Det känns som att vi har gått igenom rätt mycket.
53. H: Jag tror vi har prickat av våra största punkter.
54. R4: Skulle det dyka upp något mer så kan ni maila mig om ni vill. Om ni vill ställa nån ytterligare fråga eller något som är otydligt när ni skriver ut.
55. H: Absolut. Och vi sikta på att göra transkriberingen också. Sen kan du få ta del av den om du vill.
56. R4: Det behöver vi inte göra. Ni kan bara höra av er om ni har frågor.
57. H: Men då tänker jag att vi rundar av helt enkelt. Stort tack för ditt deltagande.
58. R4: Tack själva, för att ni intresserar er av en viktig fråga.
59. H: Verkligen. Just det, vill du ta del av vårt arbete sen också när vi är klara?
60. R4: Det skulle vara kul däremot.
61. H: Ja. Då hör vi av oss när det börjar närma sig. Hejdå.
62. R4: Hejdå.

Bilaga 8 – Enkät svar från Migrationsverket

E: Enkätfråga

R5: Webbredaktör – Migrationsverket

1. E: Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
2. R5: Förvaltning och utveckling av myndighetens webbplatser.
3. E: Har organisationen några långsiktiga mål att uppnå i tillgänglighetsarbetet?
4. R5: Att följa lagstiftningen.
5. E: Används några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? (Exempelvis Web Content Accessibility Guidelines eller WebAim)
6. R5: WCAG och Sitevisions ramverk.
7. E: Hur ser processen ut för att säkerställa att ert system/plattform/hemsida är förenlig med tillgänglighetslagstiftning?
8. R5: Tillgänglighetskontroller vid publicering både av webbsidor och dokument. Både via publiceringsverktyget och manuellt.
9. E: (Om inte ni) Vem är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom er organisation?
10. R5: Digitaliserings- och utvecklingsavdelningen.
11. E: Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet är tillräckligt stor på ledningsnivå?
12. R5: Nej.
13. E: Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?
14. R5: Svårighet att få andra att tillgänglighetsanpassa dokument inom myndigheten.
15. E: Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
16. R5: Dokument.
17. E: Dela med dig av ett framgångsrikt initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida. Vilka faktorer bidrog till framgången?
18. R5: Inget svar.
19. E: Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
20. R5: Att alla har ansvar att tillgänglighetsanpassa.
21. E: Finns det något mer du vill tillägga?
22. R5: Nej.

Bilaga 9 – Enkät svar från Trafikverket

E: Enkätfråga

R6: Förvaltare för trafikverket.se

1. E: Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
2. R6: Förvaltare och ytterst ansvarig för Trafikverkets externwebb, trafikverket.se
3. E: Har organisationen några långsiktiga mål att uppnå i tillgänglighetsarbetet?
4. R6: Ja, det långsiktiga målet är naturligtvis att **tillse att hela vår webbplats uppfyller alla krav som ställs av DOS-lagstiftningen, både i tekniska och redaktionella perspektiv.**
5. E: Används några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? (Exempelvis Web Content Accessibility Guidelines eller WebAim)
6. R6: WCAG 2.1 än så länge, vi tittar på vad det får för konsekvenser av att gå över till WCAG 2.2.
7. E: Hur ser processen ut för att säkerställa att ert system/plattform/hemsida är förenlig med tillgänglighetslagstiftning?
8. R6: Vi genomför löpande – minst på årsbasis – **regelbundna tillgänglighetsrevisioner där vi försöker analysera nytt innehåll varje gång. Arbetet med tillgänglighetsredogörelsen sker helt löpande, och denna justeras varje gång någon form av rättning eller ny funktion driftsatts.**

Vi försöker få till ett **systematiskt arbete med granskningar av de e-tjänster och applikationer vi har inom Trafikverket**, och även om vi inte är riktigt ända framme ännu har vi tagit steg i den riktningen, så att alla eventuella brister systematiskt på ett tidigt stadium kan upptäckas och helst korrigeras.

Vi försöker också ha löpande kompetensutbildning för våra medarbetare i frågan.

9. E: (Om inte ni) Vem är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom er organisation?
10. R6: **Vi har en tillgänglighetssamordnare som arbetar med frågan**, men ytterst så är det vi förvaltare som ska tillse att det fungerar på respektive webb.
11. E: Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet är tillräckligt stor på ledningsnivå?
12. R6: **Ja och nej. Man är väl medveten om att lagstiftningen existerar, att det är något vi behöver arbeta med och man har ändå försökt - och delvis lyckats - med att medvetandegöra organisationen på kraven, men samtidigt finns mycket stora utmaningar kring framförallt dokument och dokumenthantering som är svåra att hantera och där viljan att ta tag i problemen är lägre, inte minst för att problemet är enormt.**
13. E: Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?

14. R6: Dokument och tillgänglighet i dessa är den tveklöst största utmaningen.
Trafikverket är en ytterst dokumenttung organisation med mer än 10000 medarbetare, och den mängd dokument som produceras är mycket svår - för att inte säga nära nog omöjlig - att hålla tillräcklig hög tillgänglighet i. Kompetensen i att tillgängliggöra dokument är för låg i relation tillvolymen dokument vi producerar, och det finns inga möjligheter för någon form av central funktion att kunna ordna detta. Så det är en stor utmaning.
15. E: Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
16. R6: Se svar ovan.
17. E: Dela med dig av ett framgångsrikt initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida. Vilka faktorer bidrog till framgången?
18. R6: Det finns ingen Magic bullet i sammanhanget, utan jag vill mer peka på ett långsiktigt kontinuerligt arbete med frågan, där vi tagit in expertkunskap på tillgänglighetsgranskningar som fått gå igenom våra webb i grunden, för att utifrån detta komma med rekommendationer som våra utvecklare sedan har kunnat implementera. Detta sker löpande så att vi kan fånga upp eventuella nya brister som uppstår när vi vidareutvecklar våra webbbar.
19. E: Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
20. R6: Som tidigare nämnt, dokument. Frågan adresseras, det gör den, men omfattningen på den gör arbetet oerhört utmanande.
21. E: Finns det något mer du vill tillägga?
22. R6: -

Bilaga 10 – Enkätvar från Pensionsmyndigheten

E: Enkätfråga

R7: Webbstrateg Pensionsmyndigheten

1. E: Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
2. R7: Digital kundupplevelse, uppföljning av mål och exempelvis samordning tillgänglighet
3. E: Har organisationen några långsiktiga mål att uppnå i tillgänglighetsarbetet?
4. R7: **Ja, att efterleva lagkraven fullt ut.**
5. E: Används några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? (Exempelvis Web Content Accessibility Guidelines eller WebAim)
6. R7: Då WCAG är grunden i lagkraven så använder vi primärt WCAG
7. E: Hur ser processen ut för att säkerställa att ert system/plattform/hemsida är förenlig med tillgänglighetslagstiftning?
8. R7: **Vi arbetar fortfarande på processen, då den kan se olika ut beroende på vilket innehåll som avses.** Men förenklat försöker vi **säkerställa att kunskap finns, kravställning**, test och med hjälp av externa experter vid behov.
9. E: (Om inte ni) Vem är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom er organisation?
10. R7: Menar ni lagkraven eller arbetet i sig? **Ansvar för att säkerställa tillgängligheten är fördelat på de som ansvarar för materialet/innehållet som behöver följa lagkraven.**
11. E: Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet är tillräckligt stor på ledningsnivå?
12. R7: **Nej, inte ännu.**
13. E: Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?
14. R7: **Kunskap, rätta gammalt istället för att göra nytt rätt, prioriteringar**
15. E: Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
16. R7: Dokument
17. E: Dela med dig av ett framgångsrikt initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida. Vilka faktorer bidrog till framgången?
18. R7:
19. E: Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
20. R7
21. E: Finns det något mer du vill tillägga?

Bilaga 11 – Enkät svar från Försäkringskassan

E: Enkätfråga

R8: Digital strateg på Försäkringskassan

1. E: Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
2. R8: Arbetar strategiskt/taktiskt med frågor som rör digital tillgänglighet och inkluderande design. **Leder vårt Strategiskt forum för digital tillgänglighet och hjälper organisationen att få förutsättningar för att skapa tillgängliga tjänster och information.** Stöttar utvecklare, kommunikatörer, användbarhetsdesigners, upphandlare och övrig verksamhet i frågor som rör digital tillgänglighet. **Tar fram strategier och förslag till riktlinjer.**
3. E: Har organisationen några långsiktiga mål att uppnå i tillgänglighetsarbetet?
4. R8: **Att arbeta inkluderande från början** så att våra digitala lösningar fungerar för alla användningssituationer oavsett det är interna eller externa lösningar.
5. E: Används några särskilda ramverk för att nå tillgänglighetsmålen? (Exempelvis Web Content Accessibility Guidelines eller WebAim)
6. R8: **Vi arbetar för att nå WCAG 2.2 men som lägstanivå. Vi siktar också på att följa iso-standard 21 801 om kognitiv tillgänglighet.**
7. E: Hur ser processen ut för att säkerställa att ert system/plattform/hemsida är förenlig med tillgänglighetslagstiftning?
8. R8: Samtliga medarbetare som arbetar med digitala tjänster och innehåll har ett ansvar att se till att det blir inkluderande och digitalt tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. **Vi arbetar enligt principen om universell utformning, som handlar om att skapa lösningar som inkluderar så många som möjligt från början.**

På Försäkringskassan utgår vi från följande användningssituationer:

- utan att kunna se
- med begränsad synförmåga
- utan att kunna uppfatta färg
- med begränsad funktion eller styrka i händerna
- med skakningar
- med känslighet för flimmer
- med kognitiva svårigheter.

Målsättningen är att våra digitala gränssnitt ska kunna användas självständigt – oavsett användningssituation.

- Våra utvecklare testar löpande våra digitala tjänster med hjälpmedel, och många av tjänsterna granskas även av våra konsulter via vårt ramavtal för tillgänglighet inom webbutveckling.
- Otillgänglighet betraktar vi som en bugg som ska åtgärdas. Detta gäller allt: från minsta komponentnivå till ett helt flöde i en tjänst. Digital tillgänglighet finns med i våra grundläggande krav i all nyutveckling och i vår Definition of Done (DoD). Det finns också med som kontrollpunkt att vi inte får släppa otillgängligt innehåll och tjänster.
- För "Försäkringskassans Gemensamma Egenskapskrav för IT-stöd" anges bland annat att "De IT-stöd och digitala tjänster Försäkringskassan tillhandahåller ska inte exkludera någon användare på grund av funktionsnedsättning."
- Vi tar fram tillgänglighetsredogörelser för nya användargränssnitt och system där vi redogör för om det finns brister som vi planerar att åtgärda.
- Vi har ett Designsystem där en av vinsterna är enhetlighet och digitalt tillgängliga komponenter och designmönster. Designsystem är en förutsättning för att kunna skala god digital tillgänglighet.

För information som publiceras på webben har vi en centraliserad webbredaktion som ser till att kvalitetssäkra innehållet med avseende på digital tillgänglighet. Exempelvis:

- Videoklipp på webben och i sociala medier syntolkas eller verbaliseras samt textas.
- Digitala dokument ska vara digitalt tillgängliga.
- Det finns information på teckenspråk.
- Automatiserade tester används (Webperf, SiteImprove).

Kommunikationsavdelningen leder ett kompetensnätverk för tillgängliga digitala dokument som stöttar hela Försäkringskassan. Det finns grupprum med stödmaterial såsom instruktioner och filmer. Vi strävar alltid efter att förenkla och skriva klarspråk i all vår kommunikation, vilket också är viktigt för god tillgänglighet.

9. E: (Om inte ni) Vem är ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom er organisation?
10. R8: Vi ser just nu över ansvaret så att det ska bli mer tydligt i arbetsordningen. I praktiken är det i dagsläget IT-avdelningen som leder Strategiskt forum för digital tillgänglighet och inkluderande design.
11. E: Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet är tillräckligt stor på ledningsnivå?
12. R8: Vi har en stor medvetenhet och har varit runt och föreläst om ämnet i flera ledningsgrupper och blivit mycket positivt mottagna. Ledningen ser de här frågorna som mycket viktiga. Det ska vara lätt att göra rätt.
13. E: Vilka är de största utmaningarna som organisationen möts av i tillgänglighetsarbetet?
14. R8: Eftersom den digitala tillgängligheten i ett gränssnitt påverkas av en mängd olika beslut från start av utveckling till förvaltning, så är det komplexa beslutsvägar. Den här styrningen spänner över flera organisatoriska delar som finns inom exempelvis IT, försäkringsavdelningar, upphandling och kommunikation. Arbetet med digital

tillgänglighet är aldrig färdigt utan är ett löpande och pågående arbete som kräver ständig utveckling och förvaltning. En stor utmaning är också när Försäkringskassan ska hitta och köpa in externa digitala tredjepartsprodukter/gränssnitt som lever upp till krav på tillgänglighet för såväl anställda som medborgare. Där är problemet att lagstiftningen inte är enhetlig för medborgare (DOS-lagen) och interna medarbetare (LOU). Leverantörsmarknaden som helhet lägger inte heller resurser på gränssnitt som exponeras mot interna användare.

15. E: Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som är extra svårt att implementera på ett tillgängligt sätt?
16. R8: Tredjepartsprodukter kan vara en utmaning.
17. E: Dela med dig av ett framgångsrikt initiativ där ni implementerat en lösning för att förbättra tillgängligheten på er plattform/hemsida. Vilka faktorer bidrog till framgången?
18. R8: Se vår dragning från Delaktighetsdagen 26 april 2024. (Myndigheten för delaktighet) där vi berättade hur vi arbetat tillsammans med användare med kognitiva svårigheter och samskapat i tjänsten för ansökan om sjukpenning med fantastiska resultat.
19. E: Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbetet som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
20. R8: Vi måste fokusera mer på god tjänstedesign, det vill säga att möta människors behov, mer än laguppfyllelse. Och därmed jobba mer med kognitiv tillgänglighet som inte täcks upp för lika mycket i WCAG 2.1 AA i dagsläget. Vi myndigheter behöver också ställa krav tillsammans på leverantörer av digitala gränssnitt så att dessa blir mer digitalt tillgängliga.
21. E: Finns det något mer du vill tillägga?
22. R8: Glöm inte bort medarbetarna och den interna arbetsmiljön. Digital tillgänglighet är viktigt för alla inom organisationen också. Alla måste kunna arbeta hos oss.

Bilaga 12 – Enkät svar från DIGG

E: Enkätfråga

R9: Handläggare på Myndigheten för Digital Förvaltning

1. E: Beskriv kortfattat vilka arbetsuppgifter/ansvarsområden du har?
2. R9: Granskar tillgänglighet enligt DOS-lagen.
3. E: Upplever ni att det ofta finns en ytterst ansvarig för tillgänglighetsarbetet inom organisationerna?
4. R9: Nej.
5. E: Anser ni att medvetenheten kring tillgänglighet generellt är tillräckligt stor på ledningsnivå?
6. R9: Nej.
7. E: Vilka är de största utmaningarna som ni upplever att organisationer möts av i tillgänglighetsarbetet?
8. R9: Tid, pengar och kompetens
9. E: Finns det något särskilt innehåll eller typer av funktionalitet som ofta är bristfälligt?
10. R9: Det är ofta problem för de som använder digitala hjälpmedel såsom skärmläsare eller de som enbart använder sig av tangentbord.
11. E: Ser ni några särskilda faktorer som bidrar till en framgångsrik implementation?
12. R9: Kunskap om tillgänglighet inom organisationen.
13. E: Från ert perspektiv, finns det särskilda områden i tillgänglighetsarbete som inte adresseras tillräckligt i dagsläget?
14. R9: Kraven för tillgänglighet bör finnas med i kravställningen även vid upphandling.
15. E: Finns det något mer du vill tillägga?
16. R9: Kraven för tillgänglighet i digitala tjänster som beskrivs i standarden är svåra att förstå.

AI-redogörelse

ChatGPT har använts som ett brainstorming-verktyg vid författandet av denna uppsats. Vi har promptat ChatGPT till att generera potentiella ämnen och frågor som inspiration. Alla genererade svar har verifierats med hjälp av andra källor. Vidare har vi använt ChatGPT för att korrekturläsa och rätta vår text för att bibehålla ett tydligt akademiskt språk. Ingen text har direkt genererats till vår uppsats.

AI-verktyget Whisper har använts för att transkribera våra inspelade intervjuer. Den genererade texten har vi sedan gått igenom själva för att säkerställa träffsäkerheten i transkriptionen.

Referenser

- Abuaddous, H.Y., Jali, M.Z. & Basir, N. (2016). Web Accessibility Challenges, *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(10), p. 172. Tillgänglig online: https://www.researchgate.net/publication/309660088_Web_Accessibility_Challenges [Hämtad 2024-04-16]
- Alvehus, J. (2023). *Skriva Uppsats Med Kvalitativ Metod - En Handbok*, 3rd edn, Stockholm: Liber
- Baldominos, I.L., Pospelova, V., Sanz, L.F. & Martinez, A.C. (2021). Accessibility of Digital Content of Information Systems in Europe: moving action from technicians to users. Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/isd2014/proceedings2021/currenttopics/3/> [Hämtad 2024-05-02]
- Begripsam. (2018). Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet. Tillgänglig online: <https://www.begripsam.se/download/18.2dd2542217ed46db56ef82e/1644422103193/SMFOI-2017-svenskarna-med-funktionsnedsa%CC%88ttning-och-internet-huvudrapport.pdf> [Hämtad 2024-04-16]
- Boman Byström, E., Joelsson, J & Ledström, V. (2023). Det är inte helt tvärent: En kvalitativ studie om de faktorer som påverkar offentlig sektor i arbetet med att uppnå digital tillgänglighet
- Bong, W. K. and Chen, W. (2024). Increasing faculty's competence in digital accessibility for inclusive education: a systematic literature review, *International Journal of Inclusive Education*, 28(2), pp. 197–213. Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1080/13603116.2021.1937344> [Hämtad 2024-05-02]
- Brown, J., & Hollier, S. (2015). The challenges of Web accessibility: The technical and social aspects of a truly universal Web. *First Monday*, 20(9). Tillgänglig online: <https://doi.org/10.5210/fm.v20i9.6165> [Hämtad 2024-04-20]
- Burgstahler, S. (2009) *Universal Design in Postsecondary Education: Process, Principles, and Applications*, *DO-IT*. Tillgänglig online: <https://eric.ed.gov/?id=ED506546> [Hämtad 2024-03-20]

- Conway, V. & Mace, A. (2019) Digital Accessibility: Perceptions, Expectations and Reality. *ACIS 2019 Proceedings. 43*. Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/acis2019/43/> [Hämtad 2024-04-07]
- DIGG. (2023a). Vad menas med tillgänglighet? Tillgänglig online: <https://www.digg.se/webbriktlinjer/tillganglighet/vad-menas-med-tillganglighet> [Hämtad 2024-03-22]
- DIGG. (2023b). Det här är EN 301 549 och WCAG. Tillgänglig online: <https://www.digg.se/webbriktlinjer/lagar-och-krav/det-har-ar-en-301-549-och-wcag> [Hämtad 2024-04-03]
- DIGG. (2024a). Om lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Tillgänglig online: <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service-dos-lagen/om-lagen> [Hämtad 2024-04-03]
- DIGG. (2024b). Förenklad övervakning. Tillgänglig online: <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service-dos-lagen/forenklad-overvakning> [Hämtad 2024-04-05]
- ETU. (u.å). Skillnad mellan tillgänglighetsdirektivet och webbtillgänglighetsdirektivet. <https://etu.se/nyheter/skillnad-mellan-tillganglighetsdirektivet-och-webbtillganglighetsdirektivet/> [Hämtad 2024-04-28]
- Forbes. (2022). The European Accessibility Act: Everything You Need To Know. <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2022/05/11/the-european-accessibility-act-everything-you-need-to-know/> [Hämtad 2024-04-28]
- Jacobsen, D. I. (2002). Hur genomför man undersökningar? Introduktion till samhällsvetenskapliga metoder. Lund: Studentlitteratur AB.
- Johansson, S. (2018). Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet. Factors explaining adoption and implementation processes for web accessibility standards within eGovernment systems and organizations. Tillgänglig online: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-015-0449-5> [Hämtad 2024-04-20]
- Johnk, C. (2015). Do You Remember the Typewriter? New Exhibit Explores the History!, The University of Iowa. Tillgänglig online: <https://blog.lib.uiowa.edu/eng/new-exhibit-on-the-history-of-the-typewriter/> [Hämtad 2024-04-29]

- Jonsson, M., Gustavsson, C., Gulliksen, J. & Johansson, S. (2023). How have public healthcare providers in Sweden conformed to the European Union's Web Accessibility Directive regarding accessibility statements on their websites?. *Univ Access Inf Soc*. Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1007/s10209-023-01063-1> [Hämtad 2024-05-02]
- Kulkarni, M. (2019) Digital accessibility: Challenges and Opportunities, *IIMB Management Review*, Volume 31, Issue 1. Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009> [Hämtad 2024-04-15]
- Lazar, J. (2002). Integrating accessibility into the information systems curriculum. Tillgänglig online: https://www.researchgate.net/publication/228743905_Integrating_accessibility_into_the_information_systems_curriculum [Hämtad 2024-04-18]
- Lazar, J., Goldstein, D.F. & Taylor, A. (2015). *Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy*, Morgan Kaufmann/ Elsevier
- Lindqvist, R. (2020). *Socialvetenskapliga perspektiv på funktionshinder: Medborgarskap, delaktighet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning*. Lund: Studentlitteratur AB
- MFD. (2024a). EU:s tillgänglighetsdirektiv. Myndigheten för delaktighet. Tillgänglig online: <https://www.mfd.se/utgangspunkter/tillganglighet/eus-tillganglighetsdirektiv/> [Hämtad 2024-04-29]
- MFD. (2024b) Tillgänglighet. Myndigheten för delaktighet. Tillgänglig online: <https://www.mfd.se/utgangspunkter/tillganglighet/> [Hämtad 2024-05-02]
- MFD. (2022). Statistik om personer med funktionsnedsättning. Tillgänglig online: <https://www.mfd.se/uppfoljning-och-statistik/statistik-om-personer-med-funktionsnedsattning/> [Hämtad 2024-04-20]
- Mäkipää, J.-P. & Vartiainen, T. (2023). Understanding Motivators and Challenges in Accessibility Development. Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=scis2023> [Hämtad 2024-05-03]
- Oates, B.J (2006) *Researching information systems and computing*. Second edition. SAGE, p. 9-277.

- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts— one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*. Tillgänglig online: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-014-0358-z> [Hämtad 2024-04-28]
- Preiser, W. F. E. & Smith, K. H. (2011). *Universal design handbook*, New York: McGraw-Hill
- Regeringskansliet. (2021). Tillgänglighetsdirektivet. Tillgänglig online: <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2021/05/sou-202144/> [Hämtad 2024-04-29]
- Sanderson, N.C., Kessel, S. & Chen, W. (2022) What do faculty members know about universal design and digital accessibility? A qualitative study in computer science and engineering disciplines. *Univ Access Inf Soc* **21**, 351–365
Tillgänglig online : <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00875-x> [Hämtad 2024-04-24]
- SFS (2018:1937) Lag om tillgänglighet till digital offentlig service [Swedish Code of Statutes Act (2018:1937) on accessibility to digital public services] 2018:1937. Sweden
- Shiose, T. (2012). Inclusive Design. In: Ishida, T. (eds) *Field Informatics*. Springer, Berlin, Heidelberg. Tillgänglig online: https://doi.org/10.1007/978-3-642-29006-0_7 [Hämtad 2024-05-02]
- Shneiderman, B. and Plaisant, C. (2018) *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Sixth edition, global edition. Pearson.
- Socialstyrelsen. (2023) Stöd inom funktionshinderområdet. Tillgänglig online: <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/funktionshinder/> [Hämtad 2024-05-02]
- Tian, S. (2024). History of Accessibility. Tillgänglig online: <https://courses.cs.washington.edu/courses/cse490h1/19wi/exhibit/accessibility.html> [Hämtad 2024-04-08]
- WCAG. (2024). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. <https://www.w3.org/TR/WCAG/#understandable> [Hämtad 2024-03-27]
- Wikipedia. (2023). Webbplats. <https://sv.wikipedia.org/wiki/Webbplats> [Hämtad 2024-03-22]

W3C. (2017). Tools and Techniques.

<https://www.w3.org/WAI/people-use-web/tools-techniques/> [Hämtad 2024-04-19]

Yesilada, Y., & Harper, S. (2019). Web Accessibility. *Human–Computer Interaction Series*. Springer London.