

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser

Rapportnummer

PTS-ER-2024:28

Diarienummer

24-10448

ISSN

1650-9862

Författare

ETU AB

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.sewww.pts.seMalin Wahlquist, beställare, malin.wahlquist@pts.se

Förord

Som en temperaturmätning av konsumentmarknaden, har Post- och telestyrelsen (PTS) låtit ETU genomföra en undersökning av tillgängligheten på privata aktörers webbplatser och appar, i olika branscher. Slutsatserna i undersökningen är ETU:s egna.

Undersökningen omfattar 15 privata aktörers webbplatser och appar inom bland annat

- e-handel
- försäkringsbranschen
- digitala hälsojourer
- transportbolag
- sök- och jämförelsetjänster
- media- och kulturbranschen.

Allvarliga brister på webbplatser och appar

PTS konstaterar att det finns allvarliga webbtekniska brister avseende tillgänglighet och användbarhet hos samtliga 15 undersökta aktörer. Följden blir att användare hindras i olika grad från att använda webbplatser och appar, trots att de vänder sig till konsumenter. Otillgänglig webbteknik hindrar på så sätt användare från att till exempel

- e-handla
- teckna en försäkring
- digitalt köpa biljett till kollektivtrafiken.

Sammantaget skapar detta en ojämlik situation i samhället för många äldre, personer med funktionsnedsättning och personer med språkbarriärer.

De vanligaste bristerna som är identifierade gäller struktur och presentation av innehållet. Till exempel saknades alternativtext på bilder och kontrastvärden var ofta svaga. Det förekommer också en del tekniska hinder som handlar om att webbplatser och appar saknar kompatibilitet med hjälpmedel som skärmläsare och punktdisplay.

14 av de 15 undersökta webbplatserna är mycket svåra att använda för vissa användare med funktionsnedsättning. Åtta av de 11 undersökta apparna är svåra att använda för vissa användare med funktionsnedsättning. Tre av apparna är mycket svåra eller till och med kanske omöjliga att använda.

Förutsättningar finns

Den 28 juni 2025 träder en ny lag ikraft; lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. PTS är marknadskontrollmyndighet för samtliga produkter som omfattas av lagen. PTS har även tillsynsansvar för elektroniska kommunikationstjänster, banktjänster samt e-handelstjänster.

PTS kan se att förutsättningar börjat komma på plats sett till vägledande standarder och teknisk utveckling som drivit fram lösningar för ökad användbarhet och tillgänglighet. ETU:s undersökning indikerar dock att mycket återstår att göra för att alla ska kunna använda konsumentintensiva webbplatser och appar.

I sammanhanget vill PTS framhålla att det finns internationellt överenskomna vägledningar för bland annat användbar och tillgänglig informations- och kommunikationsteknik, så som den europeiska standarden EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services. Det finns också en global standard som ger vägledning för tillgängligt webbinnehåll, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). En svensk motsvarighet av samma vägledning förvaltas av Myndigheten för digital förvaltning (digg.se/webbriktlinjer). Med andra ord är förutsättningarna goda för att göra webbplatser och appar tillgängliga samt användbara på konsumentmarknaden.

PTS kommer att följa utvecklingen noga och agera för att det digitala samhället ska vara tillgängligt för alla genom vägledning, dialog samt tillsyn.

PTS arbete för säker och tillgänglig kommunikation

PTS arbetar för säker och tillgänglig kommunikation i Sverige inom områdena elektronisk kommunikation och post. Vi bidrar till en trygg digital omställning genom samverkan, främjande insatser, reglering och tillsyn. I en värld där digital kommunikation blir allt viktigare, står PTS som en grundpelare för en säker och tillgänglig kommunikationsinfrastruktur i Sverige. Vår ambition är att göra den digitala omställningen tillgänglig och trygg för alla genom att bidra till robusta nät, rättvisa marknadsförhållanden samt tilltalande och användbara lösningar.

Därutöver verkar PTS för att målet för funktionshinderspolitiken uppnås inom myndighetens ansvarsområde. I den rollen är PTS samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till berörda parter. Det nationella målet för

funktionshinderspolitiken är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning. Utgångspunkten för detta mål är FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Björn Blondell
Divisionschef, Marknadsutveckling, Post- och telestyrelsen

Innehåll

Förord	3
Allvarliga brister på webbplatser och appar	3
<i>Förutsättningar finns.....</i>	4
PTS arbete för säker och tillgänglig kommunikation	4
Om undersökningen.....	9
Urval	9
Avgränsning	9
Genomförande.....	10
Kriterier för undersökningen	10
<i>Beskrivning av nivåer i WCAG.....</i>	10
<i>Tolkning av riktlinjer.....</i>	11
Beskrivning av resultatsiffra	13
Beskrivning av snittsiffra	13
Resultat webbplatser	15
De vanligaste bristerna på webbplatser	16
<i>Alternativtext saknas på bilder.....</i>	17
<i>Otydligt vad som är vad.....</i>	17
<i>Färger används på fel sätt.....</i>	18
<i>Dålig kontrast mellan text och bakgrund.....</i>	18
<i>Layout som inte fungerar vid förstoring eller på liten skärm.....</i>	19
<i>Genvägar för att hoppa över/till innehåll saknas</i>	19
<i>Ha en meningsfull fokusordning.....</i>	19
<i>Otydliga länkar.....</i>	20
<i>Skräddarsydda komponenter fungerar inte i hjälpmedel</i>	20

<i>Brister i efterlevnad av kraven i WCAG</i>	21
Resultat mobila appar	22
Vanligaste bristerna i appar	23
<i>Otydligt vad som är vad</i>	23
<i>Skärmorienteringen är låst</i>	24
<i>Skräddarsydda komponenter fungerar inte i hjälpmedel</i>	24
<i>Objektinformation</i>	25
<i>Användarens inställningar respekteras inte</i>	25
<i>Dokument</i>	25
Vanligaste bristerna i dokument	26
<i>Otydligt vad som är vad</i>	27
<i>Det går inte att förstora text</i>	27
<i>Innehåll är inte presenterat i en meningsfull ordning</i>	28
<i>Sidtitel saknas eller är felaktig</i>	28
<i>Språk är inte uppmärkt</i>	29
Sammanfattning webb, app, dokument	30
Resultat per bransch.....	31
<i>E-handel</i>	31
<i>Apotek</i>	32
<i>Kläder</i>	33
<i>Livsmedel</i>	34
<i>Resa</i>	35
<i>Hus och hem</i>	36
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	37
<i>Försäkring</i>	39
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	40
<i>Hälsa</i>	41
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	42
<i>Media</i>	43

<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>44</i>
Transport.....	45
Lokal transport.....	45
Nationell transport	46
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>47</i>
Elbolag	48
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>49</i>
Bio, e-böcker, konsert.....	50
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>51</i>
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>54</i>
Väder	55
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>56</i>
Fackförbund	57
<i>I jämförelse med föregående års undersökning</i>	<i>58</i>
Om resultatet	60
Jämförelse av uppfyllda och icke applicerbara krav	60
Jämförelse av kategori	60
Vanligaste felen.....	61
Att använda webb, app och dokument	62
Slutsatser	64

Om undersökningen

Den här undersökningen har gjorts för att ge en nulägesbild av hur tillgänglig privat sektor är enligt Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), som är en global standard som ger vägledning för tillgängligt webbinnehåll. Undersökningen bygger på ett urval av aktörer inom olika branscher i privat sektor. Aktörernas webbplatser, appar och dokument har jämförts med tillgänglighetskrav enligt standarder.

Undersökningen är tänkt att motsvara den granskning som Myndigheten för digital förvaltning (Digg) genomför av offentlig sektor. Eftersom privata aktörer inte omfattas av några lagkrav på tillgänglighet för webbplatser och appar ännu, är syftet inte att granska enskilda aktörers regelefterlevnad, utan att ge en generell nulägesbild av den digitala tillgängligheten hos utvalda aktörer. Undersökningen är anonymiserad.

Detta är den andra undersökningen ETU genomför för PTS räkning.

Urval

I undersökningen har 15 aktörer från privat sektor valts ut för att representera olika konsumentintensiva branscher. Vilka aktörer som ingår i urvalet kommer att variera från år till år. De branscher som omfattas i varje års urval återfinns inom e-handel (5 aktörer), försäkring (1 aktör), digitala hälsotjänster (1 aktör), media/kultur (1 aktör), sök- och jämförelsetjänster (1 aktör), väder (1 aktör), elbolag (1 aktör), fackföreningar (1 aktör) och transportbolag (2 aktörer).

Avgränsning

Användningstester med personer med funktionsnedsättning har inte ingått i uppdraget. Att ta fram tillgänglighetsredogörelser för aktörerna har heller inte ingått.

Genomförande

Startsidan samt ett urval på 9 undersidor, totalt 10 sidor, har undersökts för respektive aktörs webbplats. I förekommande fall, har även tillhörande app undersökts, med 5 vyer/app. I de fall där aktören haft dokument på sin webbplats har även stickprov av ett dokument undersökts.

Tillgänglighetsgranskning av webbplatserna har genomförts på PC och Mac. Appar har kontrollerats i iPhone och/eller Android mobil.

Kriterier för undersökningen

Kontroll av uppfyllandegrad har gjorts utifrån kriterierna enligt Digg:s manual för tillsyn enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). Den baseras i dagsläget på den europeiska standarden EN 301 549¹.

Upptäckta tillgänglighetsbrister har markerats i Digg:s granskningsprotokoll för webb, app och dokument. För jämförbarheten mellan åren använder vi samma granskningsprotokoll som förra året, trots att Digg har publicerat en ny manual för webbgranskningar. Digg har dock inte publicerat något nytt granskningsprotokoll för webb eller några nya manualer för att granska app och dokument.

En tillgänglighetsbrist som finns på alla sidor markeras som en avvikelse på varje sida även om bristen finns i hela ramverket. Om det finns flera tillgänglighetsbrister på en sida som bryter mot samma krav, räknas bristen bara som en avvikelse. Det finns exempel på tillgänglighetsbrister som bryter mot flera riktlinjer. Det genererar då flera avvikelser. Till exempel en avvikelse som bryter mot 1.3.1 Information och relationer, bryter ofta även mot 4.1.2 Namn, roll, värde.

Kriteriet 4.1.1 Fel i koden har tagits bort som lagkrav därför har vi inte kontrollerat denna riktlinje.

Beskrivning av nivåer i WCAG

Kriterierna i WCAG är indelade i tre nivåer:

¹ [EN 301 549 V3.2.1. HARMONISED EUROPEAN STANDARD. Accessibility requirements for ICT products and services. ETSI CEN CENELEC.](#)

- Nivå A är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna finns på denna nivå.
- Nivå AA är grunden för tillgänglighetskraven i EN-standarderna och därmed för lagkrav i EU. När vi skriver WCAG 2.1 nivå AA ingår både kriterier på nivå A och på nivå AA.
- Nivå AAA är den högsta ambitionsnivån.

Tolkning av riktlinjer

WCAG-riktlinjerna är en viktig resurs för att förbättra webbtillgänglighet, men det finns vissa utmaningar i att tolka och tillämpa riktlinjerna.

När det ska bedömas om ett framgångskriterium är uppfyllt eller inte måste vissa tolkningar göras. Vi vill nämna några av dessa. Det gäller Kartor (som är undantagen), framgångskriterierna Etiketter i namn (WCAG 2.5.3) och Information och relationer (WCAG 1.3.1).

Kartor

Kartor är undantagna från DOS-lagens krav. Utifrån detta har den interaktiva kartan betraktats på två sätt i undersökningen, dels som en bild, dels som en funktion. Kartan som bild som enligt grundregeln för innehåll som inte är text ska ha en utförlig beskrivning av själva kartbilden, kontraster ska uppfyllas med mera. Denna del har undantagits i DOS-lagen och avvikelserna finns inte med i undersökningen.

Det andra sättet att se på den interaktiva kartan är att betrakta den som en funktion (widget) och därmed se till att krav som att element ska vara möjliga att nå och aktivera med hjälp av tangentbordet, etc. Det finns användare som har begränsad synförmåga eller begränsad rörelseförmåga som navigerar med hjälp av tangentbordet med eller utan skärmläsare och som om hela denna funktion skulle falla under DOS-lagens undantag skulle gå miste om denna funktion.

Etiketter i namn

Tillgänglighetsnamn är ett begrepp som berättar vad användare med skärmläsare får uppläst för till exempel en länk eller en knapp. Det är också det som användare som styr sidan med rösten måste använda för att kunna säga "rätt" kommando för att välja länken eller knappen. Här har vi tolkat att symboler som inte har en textetikett inte genererar en avvikelse. Etiketter där synlig text och tillgänglighetsnamn inte stämmer överens har genererat en avvikelse.

Information och relationer

I framgångskriteriet Om information och relationer finns många krav som gäller att information och relationer ska vara korrekt uppmärkta i koden. Vi har två exempel där vi gjort tolkningar, det gäller Semantik och Kopplade ledtexter.

Semantik

Enligt Digg:s manual för webbgranskning bör HTML-element som strong (för fet text) och br (för radbrytning) inte användas för att styra sidans utseende. Dessa visuella effekter ska i stället hanteras med CSS². Detta har noterats som en avvikelse vid vår undersökning.

Vi har utvidgat detta enligt metod F87³ i WCAG. Metoden handlar om att inte använda CSS pseudo elementen ::before och ::after för att lägga in innehåll som inte är enbart dekorativt. Som exempel kan vi ta en symbol som visar att en länk öppnas i ett nytt fönster. Det betraktas som en avvikelse eftersom den typen av information måste finnas direkt i HTML-koden för att vara tillgänglig för alla användare. Personer som väljer att använda en egen stilmall och användare som navigerar med skärmläsare kommer att missa denna information. För skärmläsaranvändare blir innehåll som lagts till med CSS inte uppläst som det skulle blivit om det låg i HTML-koden. På så sätt handlar Teknik F87 om att tillgängliggöra allt innehåll som inte enbart är dekorativt.

Kopplade ledtexter

Det finns inget explicit uttryckt i Digg:s manual för granskning av webb att en grupp av kryssrutor eller radioknappar ska använda elementen fieldset och legend. Enligt Digg:s manual för granskning av webb så ska en kontroll ske av:

1. Ledtexter är uppmärkta med <label>.
2. Ledtexter är maskinläsbart kopplade till det tillhörande fältet.

En ledtext informerar vad det innebär att kryssa i eller ur en kryssruta eller en radioknapp, men också den inledande frågan som radioknapparna är svaret på, behöver märkas upp för att skärmläsare ska få rätt information. Vi har därför betraktat grupper av kryssrutor eller radioknappar som inte är grupperade med hjälp av elementen fieldset och legend som en avvikelse. Många gånger inleds en sådan

² CSS står för Cascading Style Sheets och är en av webbens tre grundläggande byggstenar tillsammans med HTML och Javascript. Man kan säga att CSS är webbens ansikte utåt, och sköter alltså allt som har med design att göra.

³ F87: Failure of Success Criterion 1.3.1 due to inserting non-decorative content by using ::before and ::after pseudo-elements and the 'content' property in CSS | WAI | W3C

grupp med en rubrik men då är inte kravet i punkten 2 ovan. Ledtexter är maskinläsbart kopplade till det tillhörande fältet”, uppfyllt.

Beskrivning av resultatsiffra

Ju fler brister desto högre resultatsiffra, som beräknas med en formel som ger olika vikt till varje krav, och presenteras i tre nivåer:

- 0–9 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 10–79 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 80 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

Formeln tar hänsyn både till hur många tillgänglighetsbrister det finns och hur allvarliga bristerna är. Hur allvarlig en brist är, beror bland annat på hur många användningssituationer den påverkar, och hur mycket. En användningssituation kan jämföras med en funktionsnedsättning, till exempel ”utan synförmåga” eller ”nedsatt finmotorik”.

Notera att resultatsiffran baseras på tillgänglighetsbrister som finns på enbart undersökta webbsidor. När tillgänglighetsbrister upptäckts under en undersökt webbplats har dessa markerats. Ju fler brister som hittats, desto högre resultatsiffra.

Beskrivning av snittsiffra

Digg har ingen formel för att mäta tillgänglighet i appar och dokument. Därför har en snittsiffra tagits fram och presenterats för antalet hittade avvikelser i undersökningarna. Snittsiffran används för att kunna göra jämförelser mellan undersökta webbplatser, appar och dokument. Likt resultatsiffran presenteras snittsiffran utifrån tre nivåer:

- 0–5 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 6–9 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 10 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

Snittsiffran tar inte någon hänsyn till, eller viktar hur allvarliga bristerna är mot användarsituation, som resultatsiffran gör. Upptäckta tillgänglighetsbrister har markerats i Digg:s granskningsprotokoll. Ju fler brister som hittats, desto högre snittsiffra (antal funna avvikelser delat på antal granskade sidor/sidtyper).

I årets rapport har vi även lagt in siffror för uppfyllda kriterier och för kriterier som inte är applicerbara. Då får vi med även komplexiteten av webbsidan/appen. En komplicerad webbsida eller app genererar ofta fler avvikelser och fler kriterier är applicerbar än på en enklare webb eller app.

Resultat webbplatser

Resultatet presenteras uppdelat i rubrikerna Webbplatser, Mobila appar och Dokument.

Nedan presenteras resultatet av de 15 webbplatser som undersökts ingående enligt Digg:s manual för tillsyn enligt DOS-lagen, mellan perioden januari och juni 2024.

För varje webbplats har 10 sidor undersökts ingående med hjälp av manuell undersökning.

Värdeskala för resultatsiffra:

- 0–9 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 10–79 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 80 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

Värdeskala för snittsiffra:

- 0–5 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 6–9 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 10 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

Aktörerna presenteras via den kategori de tillhör (kolumn 1), och deras resultat utefter resultatsiffra (kolumn 2), antal funna fel totalt (kolumn 3), samt snittantal fel per sida (kolumn 4).

Aktör utefter kategori, webb	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
E-handel; resor	124	142	14
E-handel; livsmedel	92	84	8
E-handel; kläder	138	149	15
E-handel; apotek	88	104	23

E-handel; hus och hem	134	148	15
Försäkring	132	132	13
Hälsa	124	127	13
Media	111	118	12
Transport; Lokal	108	122	12
Transport; Nationell	10	83	8
Elbolag	163	192	19
Bio, e-böcker, konsert	106	118	12
Söka och jämföra	109	110	11
Väder	144	146	15
Fackförbund	108	116	12

De vanligaste bristerna på webbplatser

För de webbplatser som inte klarat kraven på tillgänglighet är det oftast samma brister som är återkommande. Här listas de tio vanligaste bristerna hos de 15 undersökta aktörernas webbplatser. Först presenteras bristerna i en tabell och sedan presenteras varje brist mer ingående.

Brist	Nivå
Alternativtext saknas på bilder (1.1.1)	A
Otydligt vad som är vad (1.3.1)	A
Färger används på fel sätt (1.4.1)	A
Dålig kontrast mellan text och bakgrund (1.4.3)	AA
Layout som inte fungerar vid förstoring eller på liten skärm (1.4.10)	AA
Genväg för att hoppa över/till innehåll saknas (2.4.1)	A

Ha en meningsfull fokusordning (2.4.3)	A
Otydliga länkar (2.4.4)	A
Skräddarsydda komponenter fungerar inte i hjälpmedel (4.1.2)	A
Brist att följa de följsamhetskrav som finns för WCAG (EN 9.6)	

Om man jämför dessa med förra årets resultat, så kan vi se att de flesta av punkterna ligger kvar på listan över de vanligaste bristerna.

Punkterna 2.1.1 Hanterbart med tangentbord, 2.5.3 Etiketter i namn, och 4.1.1 Fel i koden har fallit bort från listan.

Värt att notera är att kriteriet tagits bort som lagkrav under året. Vi har därför inte kontrollerat detta krav i årets undersökningar. Nya punkter som tillkommit är 1.4.3 Dålig kontrast mellan text och bakgrund, 1.4.10 Layout som inte fungerar vid förstoring eller på liten skärm, och 2.4.3 Ha en meningsfull fokusordning.

Alternativtext saknas på bilder

Dekorative bilder behöver inte förklaras, men bilder som är informativa ska alltid förklaras med en så kallad alternativtext, för de användare som är beroende av skärmläsare eller punktdisplay.⁴

De användargrupper som behöver detta mest är personer utan eller med gravt nedsatt syn, samt vissa grupper med kognitiva funktionsnedsättningar. Felet ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Otydligt vad som är vad

Alla ser inte innehållet på samma sätt eller i samma ordning. Då är det viktigt att förtydliga sidans olika delar och vilken roll de olika delarna har. Vad är huvudrubrik eller vad är underrubrik? Är det text, en punktlista eller en tabell? Märk upp texten så att även en skärmläsare kan läsa så det blir begripligt.⁵ De användargrupper som behöver detta mest är personer utan eller med gravt nedsatt syn.

Felet ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

⁴ [Digg:s webbriktlinjer 1.1.1 Beskriv med text allt innehåll som inte är text.](#)

⁵ [Digg:s webbriktlinjer 1.3.1 Förmedla information, struktur och relationer i koden](#)

Färger används på fel sätt

Färg kan förbättra användbarheten och utseendet på din webbplats, men tänk på att det är viktigt att tänka på att vissa användare kan ha svårt att uppfatta färgskillnader. Detta inkluderar personer med färgblindhet, användare som surfar på en monokrom skärm och de som använder skärmläsare för att navigera på webben.

För personer med färgblindhet kan vissa färger vara svåra att urskilja eller särskilja. Om du använder färger ensamt för att markera viktig information kan dessa användare gå miste om viktig kontext eller instruktioner på din webbplats. För dem kan information som endast kommuniceras med färger vara otydlig eller obegriplig.

Bäst är att använda färger med omsorg och komplettera dem med andra indikatorer som text eller mönster för att förmedla viktig information. På så sätt säkerställer du att din webbplats är tillgänglig och användbar för en bredare publik, inklusive de som kan vara känsliga för färgskillnader eller som inte kan uppfatta dem på samma sätt som andra användare. De användargrupper som behöver detta mest är personer med nedsatt syn eller som är färgblinda.⁶

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Dålig kontrast mellan text och bakgrund

Bra kontrast mellan text och bakgrundsfärg är avgörande för att alla ska kunna ta del av innehållet. Det här är speciellt viktigt för att personer med nedsatt synskärpa ska kunna läsa texten utan att behöva anstränga sig. Det gör texten tydlig och läsbar, vilket gynnar personer med synnedsättningar och säkerställer att den information du vill förmedla kan nå alla på ett likvärdigt sätt.

Text och textbilder ska ha en kontrastförhållande på minst 4.5:1 mellan textens förgrundsfärg och bakgrundsfärg. För större text (dvs. text som är 18 punkter och större eller 14 punkter och större om den är fet) är det tillräckligt med en kontrastnivå på minst 3:1. För att kontrollera kontrastförhållandet kan du använda olika online verktyg och plugins som automatiskt beräknar kontrasten mellan två färger.⁷

Avvikelsen ligger på Nivå AA, vilket är grunden för tillgänglighetskraven i EN-standarderna och därmed för lagkrav i EU. När vi skriver WCAG 2.1 nivå AA ingår både kriterier på nivå A och på nivå AA.

⁶ [Diggs webbricklinjer 1.4.1 Använd inte enbart färg för att förmedla information](#)

⁷ [Diggs webbricklinjer 1.4.3 Använd tillräcklig kontrast mellan text och bakgrund](#)

Layout som inte fungerar vid förstoring eller på liten skärm

Denna riktlinje handlar om att innehåll ska kunna presenteras utan förlust av information eller funktionalitet, och utan att använda horisontell rullning, när:

- Texten är zoomad upp till 400%.
- Visningen sker på en liten skärm eller ett fönster motsvarande en bredd på 320 CSS-pixlar.

Detta är viktigt för användare som behöver zooma in på text för att läsa den, inklusive personer med nedsatt syn. Genom att säkerställa att en webbplats kan omflöda korrekt vid zoomning eller på en liten skärm, kan man förbättra tillgängligheten avsevärt.

För att uppfylla denna riktlinje är det viktigt att designa och utveckla webbplatser och webbapplikationer så att innehållet kan skalas och presenteras på olika skärmstorlekar utan att information går förlorad eller att användaren tvingas scrolla horisontellt. Detta kan uppnås genom responsiv webbdesign, flexibla layouter, och genom att använda CSS och HTML på sätt som stöder omflödning av innehåll.⁸

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Genvägar för att hoppa över/till innehåll saknas

För användare som lyssnar igenom en sida med skärmläsare, eller tabbar sig fram med tangentbord, tar det lång tid att komma förbi till exempel en meny ifall genväg för detta saknas. Utan genväg kan navigering kräva betydande ansträngning, och för vissa användare även ge smärta, om samma rörelse måste upprepas om och om igen. Detsamma gäller att märka upp viktiga funktioner på webbplatsen, till exempel sidhuvud, sökfunktion, sidfot o s v, som man kan behöva hoppa/navigera till.

De användargrupper som behöver detta mest är personer utan syn, kognitiv nedsättning samt även personer med nedsatt eller utan rörelseförmåga.⁹

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Ha en meningsfull fokusordning

Riktlinje 2.4.3 fokuserar på att säkerställa att när en användare navigerar genom en sida eller ett gränssnitt med hjälp av tangentbordet (till exempel genom att trycka på

⁸ [Digg:s webbriktlinjer 1.4.10 Skapa en flexibel layout som fungerar vid förstoring eller liten skärm](#)

⁹ [Digg:s webbriktlinjer 2.4.1 Gör det möjligt att hoppa förbi återkommande innehåll](#)

tabbtangenten), ska fokuseringsordningen följa ett logiskt och förutsägbart mönster. Det betyder att elementen på webbsidan ska få fokus i en ordning som matchar sekvensen i vilken informationen presenteras och används.

Detta är särskilt viktigt för användare som är beroende av tangentbordsnavigation, såsom personer med vissa typer av motoriska funktionsnedsättningar eller de som inte använder mus eller pekskärm. En logisk fokuseringsordning bidrar till att göra innehållet mer tillgängligt genom att möjliggöra för användare att på ett effektivt sätt navigera och interagera med webbinnehållet. För att uppfylla detta krav bör utvecklare:

- Kontrollera att elementen på webbsidan är ordnade på ett sätt som stöder en logisk sekvensering.
- Använda HTML- och WAI-ARIA-märkningar korrekt för att definiera och styra fokuseringsordningen.
- Testa webbplatsen med enbart tangentbordet för att säkerställa att allt innehåll och alla interaktiva funktioner är tillgängliga i en logisk ordning.

Genom att följa dessa steg kan utvecklare förbättra navigeringen och därmed göra webbsidor mer tillgängliga.¹⁰

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Otydliga länkar

Om inte syftet med länken är tydligt förklarar kan inte användaren förstå vart länken leder, och inte heller avgöra om hen ska klicka på den eller inte. Skriv länktexter så att det går att förstå vart länken leder, även om den tas ur sitt sammanhang. De användargrupper som behöver detta mest är personer utan syn och kognitiva nedsättningar.¹¹

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Skräddarsydda komponenter fungerar inte i hjälpmedel

Genom att frånga WCAG-standarden kan användares hjälpmedel, såsom skärmläsarprogram, förstoringsprogram, punktdisplay med mera inte kommunicerar med operativsystemets tillgänglighets-API. För att det ska fungera behöver varje del

¹⁰ [Digg:s webbricklinjer 2.4.3 Ha en meningsfull fokusordning](#)

¹¹ [Digg:s webbricklinjer 2.4.4 Skriv tydliga länkar](#)

av en webbsida eller app vid varje tillfälle exponera sitt namn, sin roll och sitt aktuella värde. Då kan hjälpmedlet presentera appen på ett korrekt sätt för användaren.

De användargrupper som behöver detta mest är personer utan syn som använder skärmläsare, personer med kognitiva nedsättningar och personer utan eller med nedsatt rörelseförmåga som använder hjälpmedel som bygger på WCAG-standarden.¹²

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Brister i efterlevnad av kraven i WCAG

I den harmoniserade europeiska standarden, EN 301 549, anger artikel 9.6¹³ WCAG conformance requirements samtliga krav som behöver vara uppfyllda för att komma upp till WCAG-nivå AA. En webbsida ska då uppfylla följande fem följsamhetskrav för WCAG på nivå AA:

Följsamhetsnivå: Webbplatsen måste följa vissa regler och standarder för att vara mer tillgänglig för alla.

- Hela sidan: Alla delar av webbplatsen, inklusive text och bilder, måste vara lätt att använda och förstå för alla.
- Hela processen: Om det finns flera steg eller sidor på webbplatsen (till exempel när du köper något online), måste alla dessa steg vara tillgängliga och användbara.
- Använder endast teknik med stöd för tillgänglighetshjälpmedel: Webbplatsen bör använda teknik som fungerar bra med hjälpmedel som skärmläsare eller tangentbord, så att alla kan använda den.
- Inget hindrande innehåll: Ingenting på webbplatsen får göra det svårt för människor med funktionsnedsättningar att använda den. Det innebär att det inte får finnas saker som stör eller blockerar användningen av webbplatsen för någon.

¹² [Diggs webbriktlinjer 4.1.2 Se till att komponenter fungerar i hjälpmedel](#)

¹³ [EN 301 549 V3.2.1. HARMONISED EUROPEAN STANDARD. Accessibility requirements for ICT products and services. ETSI CEN CENELEC.](#)

Resultat mobila appar

Nedan presenteras resultatet av de 11 appar som undersökts ingående enligt Digg:s manual för tillsyn enligt DOS-lagen, mellan perioden januari och juni 2024. Undersökningen har utförts på 5 vyer för samtliga av de 11 undersökta apparna.

Värdeskala för snittsiffra:

- 0–5 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 6–9 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 10 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

Aktörerna presenteras via den kategori de tillhör (kolumn 1), funna fel totalt (kolumn 2), och deras resultat utefter antal funna fel delat på antal granskade sidor (kolumn 3).

Aktör utefter kategori, app	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
E-handel; resor	81	16
E-handel; livsmedel	83	17
E-handel; kläder	57	11
E-handel; apotek	72	14
E-handel; hus och hem	Ingen app	
Försäkring	Ingen app	
Hälsa	38	8
Media	48	10
Transport; Lokal	59	12
Transport; Nationell	36	7
Elbolag	Ingen app	

Bio, e-böcker, konsert	39	8
Söka och jämföra	68	14
Väder	68	14
Fackförbund	Ingen app	

Vanligaste bristerna i appar

För de appar som inte klarat kraven på tillgänglighet är det oftast samma brister som är återkommande. Här listas de fem vanligaste bristerna hos de 11 undersökta aktörernas appar. Först presenteras bristerna i en tabell och sedan presenteras varje brist mer ingående.

Brist	Nivå
Otydligt vad som är vad (1.3.1)	A
Skärmorienteringen är låst (1.3.4)	AA
Skraddarsydd komponenter fungerar inte i hjälpmedel (4.1.2)	A
Objektinformation (4.1.2)	A
Användarens inställningar respekteras inte (EN 11.7)	

Om man jämför dessa med förra årets resultat, så kan vi se att de flesta av punkterna ligger kvar på listan över de vanligaste bristerna.

Punkten 2.1.1 Innehåll kan inte nås med enbart tangentbord, har försvunnit från de fem vanligaste bristerna. Ny punkt som tillkommit som en vanlig brist är EN 11.7 Användarens inställningar respekteras inte.

Otydligt vad som är vad

Alla ser inte innehållet på samma sätt eller i samma ordning. Då är det viktigt att förtydliga sidans olika delar och vilken roll de olika delarna har. Vad är huvudrubrik eller vad är underrubrik? Är det text, en punktlista eller en tabell? Märk upp texten så

att även en skärmläsare kan läsa så det blir begripligt. De användargrupper som behöver detta mest är personer utan eller med gravt nedsatt syn.¹⁴

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Skärmorienteringen är låst

Om designen av en app är låst, för enbart stående eller liggande visning, kan det betyda att vyn visas åt fel håll för personer som inte möjlighet att vrida på sin skärm. Skapa därför en design så att innehåll och funktioner är tillgängliga oavsett skärmens riktning. Då kan var och en välja det läge de föredrar.

Detta är särskilt viktigt för användare med nedsatt rörelseförmåga, som kanske måste välja ett läge (stående eller liggande) och alltid använda detta, ifall skärmen är fastmonterad på till exempel en rullstol. Personer med nedsatt syn kan också behöva vända från stående till liggande visning på telefonen för att få större text.¹⁵

Avvikelsen ligger på Nivå AA, vilket är grunden för tillgänglighetskraven i EN-standard och därmed för lagkrav i EU. När vi skriver WCAG 2.1 nivå AA ingår både kriterier på nivå A och på nivå AA.

Skräddarsydda komponenter fungerar inte i hjälpmedel

Genom att frånga WCAG-standardens användares hjälpmedel, såsom skärmläsarprogram, förstoringsprogram, punktdisplay med mera inte kommunicerar med operativsystemets tillgänglighets-API. För att det ska fungera behöver varje del av en webbsida eller app vid varje tillfälle exponera sitt namn, sin roll och sitt aktuella värde. Då kan hjälpmedlet presentera appen på ett korrekt sätt för användaren.

De användargrupper som behöver detta mest är personer utan syn som använder skärmläsare, personer med kognitiva nedsättningar och personer utan eller med nedsatt rörelseförmåga som använder hjälpmedel som bygger på WCAG-standard.¹⁶

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

¹⁴ [Diggs webbkritiklinjer 1.3.1 Förmedla information, struktur och relationer i koden](#)

¹⁵ [Diggs webbkritiklinjer 1.3.4 Se till att innehållet anpassas efter skärmens riktning](#)

¹⁶ [Diggs webbkritiklinjer 4.1.2 Se till att komponenter fungerar i hjälpmedel](#)

Objektinformation

De appar som omfattas av DOS-lagen måste vara tillgängliga, vilket innebär att de ska vara möjliga att uppfatta, vara hanterbara, begripliga och robusta.

Just detta kriterium handlar i grova drag om att information och relationer mellan komponenter i användargränssnittet måste förmedlas på ett maskinläsbart sätt, så att användare med hjälpmedel kan förstå innehållet.¹⁷

Användarens inställningar respekteras inte

När en person valt en viss textstorlek, mörkt läge eller liknande, ska appen och webbplatsen följa denna inställning. För att en person ska kunna använda sin enhet (till exempel mobil eller dator) så enkelt som möjligt, erbjuder samtliga större operativsystem inställningar där användaren kan ställa in textstorlek eller mörkt tema. Väljer du att ignorera dessa inställningar – till exempel genom att använda ljust läge när användaren valt mörkt läge – så blir det jobbigare för hen att använda webbplatsen eller appen.

Användargränssnittet ska följa användarens inställningar för:

- Mått;
- Färg;
- Kontrast;
- Typsnitt;
- Textstorlek;
- Fokusmarkör.¹⁸

Dokument

Nedan presenteras resultatet av de nio dokument som granskats ingående enligt Digg:s manual för tillsyn enligt DOS-lagen, mellan perioden januari och juni 2024. Hos sex av aktörerna hittades inget dokument.

Värdeskala för snittsiffror:

- 0–5 poäng: bra tillgänglighet (grön).
- 6–9 poäng: svårt att använda för många användare (gul).
- ≥ 10 poäng: mycket svårt eller omöjligt att använda för många användare (röd).

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Artikel EN 11.7 i [EN 301 549 V3.2.1. HARMONISED EUROPEAN STANDARD. Accessibility requirements for ICT products and services. ETSI CEN CENELEC.](#)

Aktörerna presenteras via den kategori de tillhör (kolumn 1), och resultat utefter totalt antal funna fel i det undersökta dokumentet (kolumn 2).

Aktör utefter kategori, dokument	Funna fel totalt, 1 dokument
E-handel; resor	Inget dokument
E-handel; livsmedel	3
E-handel; kläder	4
E-handel; apotek	3
E-handel; hus och hem	6
Försäkring	7
Hälsa	Inget dokument
Media	Inget dokument
Transport; Lokal	Inget dokument
Transport; Nationell	Inget dokument
Elbolag	5
Bio, e-böcker, konsert	7
Söka och jämföra	5
Väder	Inget dokument
Fackförbund	8

Vanligaste bristerna i dokument

För de dokument som inte klarat kraven på tillgänglighet är det oftast samma brister som är återkommande. Här listas de fem vanligaste bristerna hos de nio undersökta aktörernas dokument.

Först presenteras bristerna i en tabell och sedan presenteras varje brist mer ingående.

Brist	Nivå
Otydligt vad som är vad (1.3.1)	A
Det går inte att förstora text (1.4.4)	A
Innehåll är inte presenterat i en meningsfull ordning (1.3.2)	A
Sidtitel saknas eller är felaktig (2.4.2)	A
Språk är inte uppmärkt (3.1.1)	A

Om man jämför dessa med förra årets resultat, så kan vi se att de fyra av de fem punkterna ligger kvar på listan över de vanligaste bristerna.

Punkten 1.1.1 Alternativtext saknas på bilderna har försvunnit ur listan. Ny punkt som tillkommit är 1.4.4 Det går inte att förstora text.

Otydligt vad som är vad

Det är viktigt att förtydliga dokumentets olika delar med hjälp av korrekta taggar. Rubriker ska till exempel ligga i rätt hierarkisk ordning och ingen rubriknivå får vara överhoppad, alltså att H1 hamnar före H2, som ligger före H3 o s v. Detta gör att personer som använder skärmläsare kan hoppa och ”skumläsa” igenom ett dokument utan att missa innehåll.

Är innehållet text, en punktlista eller en tabell? Märk upp allt innehåll korrekt så att det blir begripligt för även en skärmläsare. Det är också viktigt att plocka bort sådant som stör, till exempel tomma taggar. De användargrupper som behöver detta mest är personer utan eller med gravt nedsatt syn.¹⁹

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Det går inte att förstora text

Det är viktigt att kunna ändra storleken på text för att alla ska kunna ta del av innehållet. Därför ska det gå att förstora texten minst 200 procent utan att texten skymmer eller krockar med annat innehåll eller på sätt blir svår att ta del av. Det ska vara möjligt att förstora texten till åtminstone dubbel höjd och bredd utan att innehåll

¹⁹ [Digg:s webbriktlinjer 1.3.1 Förmedla information, struktur och relationer i koden](#)

eller funktion går förlorat. I en modern webbläsare finns oftast möjlighet att zooma hela innehållet.²⁰

För att uppfylla detta krav är det viktigt att:

- Texten kan skalas korrekt utan att användaren behöver scrolla horisontellt för att läsa en rad av text på en fullskärm.
- Innehållet inte förlorar sin innebörd eller bli obrukbart när texten förstoras.
- Design och layout bör vara responsiva så att innehållet automatiskt anpassar sig till skärmens storlek eller till den zoomnivå som användaren väljer.

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Innehåll är inte presenterat i en meningsfull ordning

Alla ser inte innehållet på samma sätt eller i samma ordning – de som använder till exempel skärmläsare läser efter taggar och de som är seende läser efter den visuella ordningen. Ifall inte taggarnas läsordning stämmer överens med det som visas på skärmen, kanske innehållet tas emot på fel sätt. Utforma därför innehållet på ett sätt som bevarar den avsedda betydelsen för alla användare, oavsett hjälpmedel.

De användargrupper som behöver detta mest är personer utan eller gravt nedsatt syn, som navigerar med skärmläsare, samt vissa grupper med kognitiva funktionsnedsättningar.²¹

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Sidtitel saknas eller är felaktig

Det är vanligt att dokument saknar en tydlig och beskrivande titel, eller att den är felaktig, vilket ibland kan hända ifall man kopierat ett befintligt dokument och därefter ändrat namn och rubrik i innehållet, men glömt göra det även i titeln under Dokumentegenskaper.

En bra beskrivande dokumenttitel sammanfattar dokumentets ämne eller innehåll. Detta hjälper användare att orientera sig och fatta rätt beslut huruvida dokumentet ska öppnas eller inte. De användargrupper som behöver detta mest är personer utan

²⁰ [Digg:s webbriktlinjer 1.4.4 Se till att text går att förstora](#)

²¹ [Digg:s webbriktlinjer 1.3.2 Presentera innehållet i en meningsfull ordning](#)

syn, men även personer med nedsatt rörelseförmåga eller nedsatt kognitiv förmåga hjälps av denna information.²²

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

Språk är inte uppmärkt

Om inte koden är uppmärkt med korrekt språk i dokumentet riskerar man att skärmläsare läser upp innehållet felaktigt, alltså med brytning i stället. Det blir inte heller korrekt avstavning. De användargrupper som behöver detta mest är de som använder skärmläsare för att ta till sig innehåll, vilket för det mesta är personer utan syn, men även personer som generellt hellre lyssnar för att ta till sig innehåll.²³

Avvikelsen ligger på Nivå A, vilket är den lägsta ambitionsnivån, det vill säga de högst prioriterade kriterierna inom WCAG.

²² [Digg:s webbkritlinjer 2.4.2 Skriv beskrivande sidtitlar](#)

²³ [Digg:s webbkritlinjer 3.1.1 Ange sidans språk i koden](#)

Sammanfattning webb, app, dokument

Här sammanfattas snittsiffran för varje gjord undersökning för att kunna jämföra granskningarna av webbplatser, appar och dokument med varandra. Inom parentes visas resultatet för år 2023.

Granskning	Undersökta totalt	Bra	Svårt att använda	Mycket svårt att använda
Webbplats, resultatsiffra	15 (15)	0 (0)	1 (1)	14 (14)
Webbplats, snittsiffra	15 (15)	0 (0)	2 (1)	13 (14)
App, snittsiffra	11 (12)	0 (0)	8 (8)	3 (4)
Dokument, antal fel i snitt	9 (12)	5 (2)	4 (8)	0 (2)

Vid en snabb överblick kan vi se att det är webbplatserna som innehåller flest brister, både utefter resultatsiffra och snittsiffra. I årets undersökning var 14 av de 15 granskade webbplatserna mycket svåra att använda för användare med någon form av funktionsnedsättning, vilket är samma resultat som tidigare år.

Åtta appar av 11 är svåra att använda för några men inte alla, och tre appar är mycket svåra och kanske omöjliga att använda. Fyra av aktörerna saknar app, vilket är ungefär samma resultat som tidigare år.

Av de 15 undersökta aktörerna hade enbart nio av dem dokument åtkomliga från sin webbplats, vilket är tre färre än vid tidigare mätning. Fyra av de testade stickproven får godkänt resultat, fyra är svåra att använda för några men inte alla, och inga dokument är underkänt i årets mätning. I förra årets undersökning var det två dokument som var mycket svåra eller omöjliga att läsa innehåll från.

Vid en jämförelse mellan år 2023 och 2024 så kan vi se att aktörerna lägger upp färre dokument åtkomliga på sina webbplatser. Värt att notera är att vid undersökning av

dokument, så finns det framgångskriterier som faller bort när dess överordnade krav inte uppfylls. Det innebär att när det överordnade kravet inte är uppfyllt, ska de underordnade kriterierna bortses. Detta kan leda till att antal avvikelser i ett dokument kan minska avsevärt och generera ett falskt positivt resultat. Till exempel om ett dokument inte är taggat, så faller krav bort om att rubriker, listor, tabeller ska vara korrekt taggade bort.

Resultat per bransch

I detta avsnitt sammanfattas kort varje undersökning per bransch. Notera att inom vissa av avsnitten redogörs endast en aktör för respektive kategori.

Inom varje kategori presenteras aktörernas resultat utefter totalt antal funna avvikelser, av totalt antal möjliga krav som man kan uppnå. Totalt granskas för:

- Webbplats 90 krav,
- app 104 krav,
- dokument 57 krav.

Vi har även med en snittsiffra per/sida eller vy som används vid jämförelser mellan aktörer. Det presenteras också hur många krav som är uppfyllda, och hur många avvikelser som inte är applicerbara.

E-handel

Undersökningen av e-handelsaktörerna visar på fortsatt utmaningar när det gäller tillgänglighet, även fast de alla visar bättre resultat i årets mätning jämfört med de aktörer som undersöktes föregående år. Sammanfattningsvis, listas här de viktigaste förbättringspunkterna:

- Det förekom brister i semantisk information och i hur innehållet grupperas och struktureras.
- Länkar som endast markeras med färg, otydliga länktexter, bristande kontrast i text och rubriker.
- Zoomfunktionen fungerar inte tillfredsställande.
- Tangentbordsnavigeringen fungerade inte fullt ut.
- Inställningar som användare gör i sitt operativsystem slår inte igenom, gäller framför allt appar.
- Rubrikstrukturen är inte korrekt eller saknas.

- Formulär har brister i användarfeedback och felhantering.

Apotek

Webbplatsen för aktören inom branschen E-handel; apotek har 104 avvikelser, 10,4 fel i snitt per sida, 20 krav är uppfyllda, och 49 är inte applicerbara, av totalt 90 krav. Granskad webbplats har omfattande tillgänglighetsproblem och användbarhetsbrister enligt WCAG 2.1, nivå AA-krav.

Bland de identifierade bristerna återfinns avsaknad av landmärkesroller för viktiga element som sökfunktionen, vilket kan försvåra navigering för användare med olika funktionsnedsättningar. Placeringen av chatten längst ned i kodstrukturen innebär att användare som navigerar med tangentbord kan ha svårt att nå den, vilket kan leda till att den missas helt.

Det finns avvikelse när det gäller att förstå innehållet utan färg då det förekommer länkar som endast markeras med färg. Detta kan vara förvirrande eller helt oförståeligt för användare med färgblindhet eller nedsatt syn.

Zoomfunktionen på webbsidorna fungerar inte tillfredsställande, och det uppstår problem redan vid en zoomnivå på 125 %. Semantisk information och kontrast, särskilt beträffande länktexter och knappar behöver förbättras. Bristfällig formulärfältformatering samt otydliga felmeddelanden utgör ytterligare utmaningar för användarupplevelsen.

Appen har totalt 72 avvikelser från lagens krav, vilket ger ett snitt/vy på 14,4 fel, av totalt 104 krav. Av dessa är 10 uppfyllda, och 56 icke applicerbara. Det allvarigaste felet handlar om att det är svårt att styra appen med tangentbord, dels är det svårt att se var tabbfokus befinner sig, dels får inte alla klickbara element något fokus. Det finns också element som får tabbfokus, som inte är synliga.

Ännu ett allvarligt fel är att de inställningar som användare gör i sitt operativsystem inte slår igenom i appen. Till exempel inställning av mörkt läge eller teckenstorlek. För gravt synskadade som använder skärmläsare saknas ibland maskinläsbar information på till exempel knappar.

Det finns också brister när det gäller att förmedla rätt information till skärmläsare om vilken länk som är aktiv, eller om en knapp är vald eller inte. Rubrikstrukturen är inte korrekt och ibland saknas en uppmärkt huvudrubrik i vyn. För personer med nedsatt färgseende kan det finnas problem med att förstå viss information, när den förmedlas enbart med färg.

Det finns också någon enstaka avvikelse när det gäller kontraster mellan förgrund och bakgrund. När det gäller bilder finns det överflödiga alternativtexter som

upprepar titeln på artikeln. Detta gör att det blir dubbel information och bildtexten tillför inget utöver titeln.

Dokument har totalt 3 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav. Dokumentet har ingen taggstruktur, vilket kan göra det svårt för användare med skärmläsare att följa innehållet i rätt ordning. Detta resulterar i flera problem med tillgängligheten. Automatiska tillgänglighetsverktyg identifierar problem med rubriker, tabeller och listor. Även om dokumentets språk inte är specificerat, är innehållet skrivet på engelska. Antalet fel blir i detta fall missvisande, detta är inte ett tillgängligt dokument eftersom det helt saknar taggar, detta genererar dock bara ett fel, men är en allvarlig brist.

Kläder

Webbplatsen för aktören inom branschen E-handel; kläder har 149 avvikelser, snittet per sida är 14,9, antal uppfyllda kriterier är 14, och antal icke applicerbara fel ligger på 48, av totalt 90 krav.

I undersökningen av webbplatsen identifierades flera utmaningar för tillgänglighet och användarvänlighet. En av de främsta bristerna är avsaknaden av alternativtext för bilder, vilket gör dem svåra att förstå för användare med nedsatt syn eller skärmläsare. Dessutom är länktexter ibland inte tydliga, vilket kan försvåra navigeringen för användare. Tangentbordsnavigeringen fungerade inte fullt ut, vilket innebär att vissa användare med nedsatt rörlighet eller nedsatt syn kan ha svårt att interagera med vissa element på sidan.

Kontrasten och fokusmarkeringen för vissa element är för låg, vilket kan göra dem svåra att urskilja och använda. Det förekom brister i semantisk information och i hur innehållet grupperas och struktureras, vilket försvårar användningen och förståelsen av sidans innehåll.

Sidans responsivitet och möjligheten att zooma är inte helt korrekt, vilket kan leda till en dålig användarupplevelse på olika enheter och zoomnivåer. Formulären på sidan har brister i användarfeedback och felhantering, vilket kan försvåra för användare att slutföra dem korrekt. Navigeringselementen är inte tillräckligt tydliga eller användarvänliga, vilket skapade förvirring och frustration för användare.

Appen för aktören inom branschen E-handel; kläder har 57 avvikelser från lagens krav, vilket ger ett snitt per vy på 11,4. Appen uppfyller 20 av de totalt 104 undersökta kraven, samt har 60 icke applicerbara krav.

För användare med skärmläsare finns stora problem i appen när innehåll inte är uppmärkat korrekt med korrekta roller, eftersom det finns många bilder som inte är beskrivna eller är otydligt beskrivna. Det finns problem med strukturen i form av

saknade rubriker och med ordningen på innehållet. För användare som använder externt tangentbord finns problem att nå en del innehåll och det finns också problem med att tangentbordet fastnar i ett område av knappar. Det går inte att välja att vända på skärmen och ha den liggande, sidan anpassas inte. Det finns också brister då mörkt läge inte slår igenom i appen. Så fastän denna sida inte har de flesta felen, så är den svårare använd för vissa användare.

Dokumentet har totalt 4 avvikelser från lagens krav, av de totalt 57 undersökta kraven. I dokumentet finns det tomma taggar, vilket kan orsaka problem med tolkning av innehållet och tillgängligheten. Vissa rubriker är märkta som P-taggar, vilket kan försvåra förståelsen av strukturen och läsbarheten för användare. Tabellstrukturen är inkonsekvent, med avvikelser gällande kolumn- och radrubriker, där vissa dataceller är felaktigt märkta som rad- eller kolumnrubrik.

Det finns länkar i form av mailto:, men de saknar särskiljning från brödtexten, vilket kan göra dem svåra att identifiera för användare. För att förtydliga länkarna kan understrykning och färg läggas till. Slutligen saknar dokumentet en tydlig titel, vilket kan göra det svårt att identifiera och hänvisa till dokumentet i olika sammanhang.

Livsmedel

Webbplatsen för aktören inom branschen E-handel; Livsmedel har 84 avvikelser, 8 fel i snitt per sida, 17 krav är uppfyllda, 43 är inte applicerbara, av totalt 90 krav.

Granskad webbplats visar på ett blandat resultat, med både uppfyllda framgångskriterier och tillgänglighetsbrister.

Sidfotens länkar saknar kompletterande information i form av understrykning eller ikon. Detta kan göra det svårt för användare med synnedsättningar att urskilja länkarna från omgivande text. Det saknas en skipplänk som tar användaren till huvudinnehållet, vilket kan vara problematiskt för användare som använder tangentbordet och behöver hoppa direkt till innehållet på sidan. Det finns flera knappar med texten "Köp" som utför olika åtgärder, vilket kan förvirra användare med kognitiva eller kognitivt-relaterade funktionsnedsättningar. Det kan också vara svårt för användare med skärmläsare att kunna avgöra vilken produkt som hen köper.

Länkade komponenter saknar tydliga namn eller beskrivande länktexter, vilket kan göra det svårt för användare att förstå syftet med länkarna och hur de skiljer sig åt. Navigeringsmenyerna är inte unikt namngivna eller markerade som listor, vilket kan försvåra navigeringen för användare.

Viss visuell information, som aktiva flikar och markeringar, saknar motsvarande semantisk information, vilket kan göra det svårt för användare med synnedsättningar att förstå den aktuella sidans status eller läge.

Granskad **app** för aktören inom branschen E-handel; Livsmedel har 83 avvikelser, 16,6 fel i snitt per sida, 11 krav är uppfyllda, 61 är inte applicerbara, av totalt 104 krav.

Appen har främst problem med uppmärkning av innehåll, både för struktur och för roller på olika objekt. Det förekommer statusmeddelanden som inte förmedlas på ett korrekt sätt till skärmläsaren. Användare med skärmläsare kan därför ha svårt att navigera och förstå appens struktur. För användare med nedsatt syn eller som av annan anledning har gjort inställningar i telefonens operativsystem för att till exempel förstora teckenstorlek, ändring av temaläge eller få fetare text och större visningszoom, så fungerar inte detta i appen. Förändringarna slår inte igenom i appen.

Det går inte heller att välja en liggande vy, utan appen är låst i stående vy. Det kan vara till nackdel för personer som har en rörelsenedsättning och har mobilen monterad på sin rullstol. Det är inte möjligt att använda appen med röststyrning, det går inte att använda kommandon som "scroll left/right".

Dokument har totalt 3 avvikelser från lagens krav, av de totalt 57 undersökta kraven. Vi hittade ett enkelt dokument, där rubriken var uppmärkt korrekt men det finns tomma taggar i dokumentet. Dokumentet saknar titel, och i stället visas filnamnet.

Resa

Webbplatsen för aktören inom branschen E-handel; Resa har 142 avvikelser, snittet per sida är 14, antal uppfyllda kriterier är 21, och antal icke applicerbara fel ligger på 48, av totalt 90 krav.

Det finns problem på webbplatsen som inkluderar svårigheter för användare med synnedsättningar på grund av bristande kontrast i text och rubriker. För personer med rörelsebegränsningar är många interaktiva element, som knappar och formulärfält, svåra att nå eller att använda med tangentbordet. För personer med kognitiva eller neurologiska funktionsnedsättningar är bristande ledtexter och instruktioner ett hinder för att använda webbplatsen effektivt.

Det finns även problem med felmeddelanden som saknar exempel på korrekt inmatning, vilket kan försvåra korrigering av felaktiga data.

Semantisk information för olika element är bristfällig, vilket kan försvåra för personer med hjälpmedel som skärmläsare att förstå och navigera på webbplatsen. Många länkar och knappar saknar också beskrivande text, vilket gör det svårt för användare att förstå deras funktion eller destination.

Granskad **app** för aktören inom branschen E-handel; Resa har 81 avvikelser, 16,2 fel i snitt per sida, 11 krav är uppfyllda, 59 är inte applicerbara, av totalt 104 krav. Appen

har många avvikelser från lagens krav som gör att den skulle vara i det närmaste omöjlig att använda för skärmläsaranvändare.

Det handlar om dåligt uppmärkt innehåll, att användaren inte få återkoppling när de väljer en kryssruta, det gör att de inte med säkerhet vet om ett val är genomfört eller inte. Det handlar också om att skärmläsaren fortsätter läsa på bakomliggande sida när ett fönster öppnas.

De användarinställningar som en användare ställt in i sin telefon följer inte med till appen, det kan handla om större text eller mörkt läge. Det är en nackdel för användare med nedsatt syn. För tangentbordsanvändare finns innehåll som inte går att nå i appen.

Dokument saknas för aktören.

Hus och hem

Webbplatsen för aktören inom branschen E-handel; Hus och hem har 148 avvikelser, snittet per sida är 14.8, antal uppfyllda kriterier är 16, och antal icke applicerbara fel ligger på 46 st., av totalt 90 krav.

Granskad webbplats har stora tillgänglighetsproblem. Bland problemen finns bristande rubrik- och länkmarkeringar, svårigheter med zoomning och scrollning. Dessutom finns det en brist på semantisk struktur, vilket gör det svårt för skärmläsare att tolka sidan korrekt. Interaktiva element som knappar och länkar saknar ofta korrekt märkning eller fokusmarkering, vilket försvårar navigationen för personer som föredrar tangentbordsbaserad navigering. Extra allvarligt är att menyn inte går att använda med tangentbordet och inte heller med skärmläsare för blinda användare. Bristande bildtexter kan också göra det svårt för personer med synnedsättningar att förstå innehållet på sidan.

Aktören saknar **app**.

Dokument har totalt 6 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav. Dokumentet har flera tillgänglighetsbrister. För det första saknas en taggstruktur, vilket gör det svårt för användare med hjälpmedel att navigera och förstå innehållet.

En annan brist är att underrubrikerna inte har tillräckligt kontrastvärde mot sin bakgrund enligt tillgänglighetsstandarder. Detta gör det svårt för användare med synnedsättning att läsa och skilja rubrikerna från resten av texten. Dokumentet har en titel, men den beskriver inte tydligt ämnet för dokumentet, vilket kan förvirra användare och göra det svårt att förstå innehållet utan att öppna det.

Slutligen saknas det en angivelse av det språk som används i dokumentet, vilket kan påverka tolkningen av innehållet av hjälpmedel.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen E-handel, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
E-handel; resor	2023	189	216	22
	2024	124	142	14
E-handel; livsmedel	2023	161	157	16
	2024	92	84	8
E-handel; kläder	2023	234	230	23
	2024	138	149	15
E-handel; apotek	2023	212	230	23
	2024	88	104	10
E-handel; hus och hem	2023	166	166	17
	2024	134	148	15

Resultaten visar att samtliga aktörer inom kategorin E-handel har blivit avsevärt bättre.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen E-handel, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
E-handel; resor	2023	Ingen app	
	2024	81	16
E-handel; livsmedel	2023	55	11

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
	2024	83	17
E-handel; kläder	2023	61	12
	2024	57	11
E-handel; apotek	2023	Ingen app	
	2024	72	14
E-handel; hus och hem	2023	47	9
	2024	Ingen app	

Resultaten visar egentligen ingen större skillnad mellan åren inom kategorin E-handel. Livsmedel visar sämre resultat i år, och kläder något bättre. Övriga går inte att jämföra då några av aktörerna inte har någon app att tillgå.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen E-handel, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
E-handel; resor	2023	5
	2024	Inget dokument
E-handel; livsmedel	2023	Inget dokument
	2024	3
E-handel; kläder	2023	6
	2024	4
E-handel; apotek	2023	12

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
	2024	3
E-handel; hus och hem	2023	8
	2024	6

Försäkring

Webbplatsen för aktören inom branschen Försäkring har 132 avvikelser, snittet per sida är 13,2, antal uppfyllda kriterier är 17, och antal icke applicerbara fel ligger på 50, av totalt 90 undersökta krav.

Det finns flera allvarliga tillgänglighetsproblem på webbplatsen som påverkar användarupplevelsen. Det förekommer länkar som endast är markerade med färg, det gör det svårare för användare med nedsatt färgseende att avgöra vad som är länkar. Det finns också länkar som har för låg kontrast mellan text och bakgrund.

En annan allvarlig brist är att när en användare besöker någon av webbplatsens sidor, öppnas ett modalt dialogfönster för att hantera cookies. Detta fönster kan inte nås eller aktiveras med hjälp av tangentbordet, vilket skapar en tangentbordsfälla som hindrar användare från att navigera eller hantera cookies utan mus. Det finns exempel på element som inte går att använda med tangentbordet.

Det saknas semantisk och ibland synlig information om vilken länk som är vald i meny och i flikar. Det finns brister i information och relationer, till exempel i rubriksättning. Vissa rubriker är bara visuellt rubriker och på andra ställen förekommer felaktig struktur på rubrikerna. Det saknas också möjlighet att stänga av rörelse som kan vara distraherande för användare.

App saknas hos aktören.

Dokument har totalt 7 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 granskade krav. Det saknas helt taggar och läsordning i dokumentet och det fungerar inte smidigt i skärmläsarprogram. Dessutom är rubrikerna felmärkta och uppfattas som brödtext, vilket försvårar förståelsen och navigeringen.

Länkar i dokumentet är endast markerade med färg, vilket inte är tillräckligt för användare med synnedsättning eller nedsatt färgseende. För att förbättra tillgängligheten bör länkarna också strykas under eller få en symbol för att tydligt markera dem som klickbara.

Sidtiteln finns, men den är inte tillräckligt beskrivande för att snabbt ge läsaren en förståelse för dokumentets ämne.

Språket i dokumentet är mestadels svenska, men det är inställt på engelska i inställningarna. Länkar maskinläsbara namn, vilket gör det svårt för hjälpmedel att förstå deras syfte och mål.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Försäkring, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Försäkring	2023	118	126	13
	2024	132	132	13

Resultaten visar att aktören inom kategorin Försäkring har sämre resultat i år än den aktören som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Försäkring, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Försäkring	2023	49	10
	2024	Ingen app	

Det går inte att få fram något jämförande resultat, eftersom årets aktör inte har någon app.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Försäkring, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Försäkring	2023	2
	2024	7

Resultatet visar att årets aktör har fler fel vid undersökningen än förra årets aktör.

Hälsa

Webbplatsen för aktören inom branschen Hälsa har 127 avvikelser, snittet per sida är 13, antal uppfyllda kriterier är 22, och antal icke applicerbara fel ligger på 49, av totalt 90 undersökta krav.

På webbplatsen är inte menyn tillgänglig för personer som styr sidan med tangentbordet, vilket drabbar även personer som använder till exempel skärmläsare. Det är ett extra allvarligt fel som gör att dessa personer utestängs från i princip hela webbplatsen.

Det finns också andra problem för personer som styr sidan med tangentbordet, som till exempel fokusordning och att det saknas tillräckligt tydliga tabbfokus. För användare med nedsatt syn eller nedsatt färgseende finns problem med kontraster och med att färg används som enda sättet att markera länkar och även andra komponenter.

Det förekommer länkar med otydliga länktexter, som "läs mer" och "här". De flesta felen finns i menyn och i ramverket för sidan. De enskilda sidorna är ofta enkelt uppbyggda och har inte många problem.

Appen för aktören inom branschen Hälsa har 38 avvikelser, och i snitt 7,6 avvikelser per vy, av totalt 104 granskade krav. Detta är en ganska enkelt utformad app. Det finns avvikelser när det gäller länktexter som är otydliga för dem som inte ser innehållet. Det handlar om att knappar går till innehåll som ska redigeras, vilket framgår med en symbol, som inte har någon alternativtext.

Det förekommer text som syns på sidan men som inte läses upp med hjälpmedel. Det går att ställa in teckenstorlek i operativsystemet som slår igenom i appen. Däremot går det inte att till exempel ställa in ljus och mörkt tema, det visas inte i appen.

Det finns felhantering i appen som bara ändrar färg på en etikett, det framgår alltså bara med färg och blir svårt att förstå för användare som inte ser färger.

Det finns fält som är obligatoriska, men det framgår varken visuellt eller semantiskt att de är det.

Dokument saknas för aktören.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Hälsa, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Hälsa	2023	174	167	17
	2024	124	127	13

Resultaten visar att aktören inom kategorin Hälsa har bättre resultat än den som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Hälsa, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Hälsa	2023	145*	13
	2024	38	8

*Undersökningen förra året gjordes på 11 vyer, i stället för 5, därav högre siffra. Snittsiffran stämmer, och kan fortfarande användas vid jämförelse med årets resultat.

Resultaten visar att aktören inom kategorin Hälsa har bättre resultat än den aktören som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Hälsa, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Hälsa	2023	11
	2024	Inget dokument

Det går inte att få fram något resultat, eftersom årets aktör inte har något dokument att jämföra med.

Media

Webbplatsen har 118 avvikelser, snittet per sida är 12, antal uppfyllda kriterier är 22, och antal icke applicerbara fel ligger på 44, av totalt 90 undersökta krav.

Webbplatsen har en bra uppmärkning av rubriker. Det förekommer dock många länkar som inte är markerade som länkar med annat än färg. Det göra att användare kan ha svårt att förstå vad som är länkar.

Sidan går att zooma in för att få större text men när detta görs anpassas inte sidans innehåll till skärmbredden, det visas i stället en skrollist. Detta är en nackdel för personer med nedsatt syn som förstör innehåll genom att zooma.

Det går inte heller att anpassa avståndet mellan tecken, ord, rader och stycken, för användare med till exempel dyslexi som kan vara hjälpta av dessa inställningar.

Det förekommer komponenter som har för låg kontrast mot sin bakgrund och för låg kontrast på fokusmarkering. Bland annat i den mediaspelare som finns på en sida. Videon som spelas upp på en av sidorna har inbränd text, men inget ljud som förmedlar textens innehåll. För den som inte ser missas hela innehållet i filmen.

Sidan kan vara svår att använda för personer med skärmläsare eftersom det finns innehåll som inte är uppmärkt korrekt och innehåll där status för en knapp eller länk inte förmedlas till skärmläsare. Det behövs extra information till skärmläsare i vissa lägen, för att de ska förstå hur de ska interagera med innehållet, denna information saknas.

Appen för branschen Media har 48 avvikelser, och i snitt 9,6 fel per vy, av totalt 104 undersökta krav.

Det kan tyckas som att 48 fel är mindre än många andra appar men i denna app finns allvarliga problem som hindrar användare med externt tangentbord att navigera på ett effektivt sätt med tangentbordet. Fokusordningen blir ibland felaktig och när

användare ska använda skift+tab för att backa i listor med länkar så fungerar detta inte på ett korrekt sätt.

Det förekommer också innehåll som inte går att nå med tangentbordsstyrning och innehåll som inte läses upp när tangentbordsstyrning och skärmläsare används tillsammans. Innehåll är inte uppmärkt med korrekta roller och det finns brister i strukturen.

Det finns avvikelser som handlar om att färger förmedlar information som går förlorad för dem som inte har färgseende, eller har nedsatt syn. Dessa fel tillsammans gör appen svår att använda för framför allt skärmläsaranvändare. Det fungerar att ställa om storlek på text och mörkt tema i operativsystemet och det slår igenom i appen.

Dokument saknas för aktören.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Media, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Media	2023	130	132	13
	2024	111	118	12

Resultaten visar att aktören inom kategorin Media har något bättre resultat än den aktören som undersöktes förra året. Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Media, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Media	2023	59	12
	2024	48	10

Resultaten visar att aktören inom kategorin Media har något bättre resultat än den aktören som undersöktes förra året. Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Media, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Media	2023	Inget dokument
	2024	Inget dokument

Det går inte att få fram något resultat, eftersom varken förra, eller årets aktör har något dokument.

Transport

Lokal transport

Webbplatsen för aktören inom branschen Transport; lokal har 122 avvikelser, snittet per sida är 12,2, antal uppfyllda kriterier är 16, och antal icke applicerbara fel ligger på 46 stycken, av totalt 90 undersökta krav. Webbplatsen innehåller flera tillgänglighetsproblem som behöver åtgärdas för att uppfylla WCAG 2.1 nivå AA-kraven.

Det finns innehåll som inte går att nå med tangentbordet, bland annat vissa formulärfält och chattfunktionen på sidan. Det finns avvikelser som handlar om att innehåll inte är korrekt uppmärkt, bland annat finns länkar som inte är korrekt uppmärkta och formulärfält som har felaktiga tillgänglighetsnamn.

Ett annat allvarligt fel är att sidan inte fungerar att zooma till 400% utan att innehåll försvinner, och går då inte att nå.

Det finns färger på text och komponenter som inte uppfyller kraven på god kontrast. Det kan vara svårt att se till exempel vissa länkar, knappar och formulärfält för den som har nedsatt syn eller nedsatt färgseende.

Information och relationer förmedlas inte på ett korrekt sätt, det gäller bland annat rubriker. För skärmläsaranvändare saknas korrekt återkoppling för felmeddelanden. Det saknas dessutom både synlig och semantisk information när ett formulärfält är obligatoriskt. Det är viktigt att användare får veta när något förändras på skärmen, information om detta saknas.

Sammanfattningsvis finns det betydande brister i tillgängligheten på webbplatsen, inklusive kontrastproblem, otillgängliga interaktioner via tangentbord, inkorrekt

semantisk märkning, felaktig rubrikstruktur, och brist på tydliga instruktioner och återkoppling för användare med funktionsnedsättningar.

Appen för aktören inom branschen Transport; lokal har 59 avvikelser från kraven, och i snitt 11,8 fel per vy, av totalt 104 undersökta krav.

Det finns exempel på innehåll som inte är korrekt uppmärkt för att skärmläsaranvändare ska få korrekt information. Exempelvis finns det flertalet klickbara element så som länkar, som saknar maskinläsbar roll.

Vid granskning ser vi även att appen inte går att använda på liggande skärm. Det finns obligatoriska fält på flera av de undersökta vyerna, som saknar synlig och semantisk information om att de är just obligatoriska.

Det finns också brister när det kommer till användarinställningar i alla vyer. Om en användare har mörkt läge på sin enhet så slår inte det över i appen.

Dokument saknas för aktören.

Nationell transport

Webbplatsen för aktören inom branschen Transport; nationell har 83 avvikelser, snittet per sida är 8,3, antal uppfyllda kriterier är 23, och antal icke applicerbara fel ligger på 50, av totalt 90 undersökta krav.

På denna webbplats märks det att aktören har arbetat med tillgängligheten i fokus. Ändå finns några avvikelser.

Ett av de mest framträdande problemen är bristen på en korrekt rubrikstruktur, där viktiga rubriker saknar lämplig HTML-markering. Dessutom finns det semantiska problem med element som nav och section, vilket gör det svårt för användare och skärmläsare att navigera på webbplatsen.

Ytterligare problem inkluderar bristande tillgänglighet för länkar, då vissa länkar inte korrekt uppmärkas som länkar, vilket kan göra det svårt för användare, särskilt de som är beroende av skärmläsare. Det förekommer problem med kontraster, vilket gör texten svår att läsa för personer med synnedsättningar eller nedsatt färgseende.

Interaktiva element som knappar och radioknappar saknar korrekt markering för tangentbordsfokus, vilket kan göra det besvärligt för tangentbordsanvändare att navigera på webbplatsen.

Appen för aktören inom Transport; nationell har 36 avvikelser från kraven, Och i snitt 7,2 fel per sida, av totalt 104 undersökta krav.

Appen har en god tillgänglighet. Vi har också noterat att efter vår granskning av appen har en ny version kommit där flera av de fel som vi hittat är rättade eller borttagna. Vi ser att tillgänglighet har varit med i tanken vid framtagning av appen. Vid granskningen ser vi dock att appen inte går att använda på liggande skärm. Det finns brister vid användning av röststyrning av appen. Det saknas på en del vyer en huvudrubrik som sammanfattar innehållet. Det finns enstaka problem för tangentbordsanvändare att nå innehåll. Det finns också exempel på innehåll som inte är korrekt uppmärkt för att skärmläsaranvändare ska få korrekt information.

Dokument saknas för aktören.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Transport, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Transport; lokal	2023	86	105	10,5
	2024	108	122	12
Transport; nationell	2023	76	83	8
	2024	10	83	8

I år visar Transport; nationell väldigt fina värden, som till och med är bättre än förra årets aktör, medan Transport; lokal har lägre resultat än förra årets aktör. Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Transport, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Transport; lokal	2023	36	7
	2024	59	12
Transport; nationell	2023	65	13

	2024	36	7
--	-------------	----	---

Resultaten visar att aktören inom nationell transport är avsevärt bättre än förra årets aktör, medan den lokala transportören visar ett sämre resultat än aktören som undersöktes föregående år.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Transport, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Transport; lokal	2023	7
	2024	Inget dokument
Transport; nationell	2023	9
	2024	Inget dokument

Det går inte att få fram något resultat, eftersom varken förra, eller årets aktör har något dokument.

Elbolag

Webbplatsen för aktören inom branschen Elbolag har 192 avvikelser, snittet per sida är 19, antal uppfyllda kriterier är 14, och antal icke applicerbara fel ligger på 47, av totalt 90 undersökta krav.

De undersökta webbsidorna för aktören visar flera tillgänglighetsproblem och användbarhetsbrister enligt WCAG 2.1 nivå AA-kraven.

Bland de identifierade problemen märks brister i rubrikstruktur och header-element samt svårigheter att förstora text till 200 %. Fokusmarkering och kontrastnivå för vissa element är också otydliga. Vidare finns det problem med tangentbordsnavigering och länkar som måste tabbas igenom, samt saknad eller felaktig användning av semantisk information som aria-label och aria-haspopup.

Tillgängligheten för användare med hjälpmedel som skärmläsare är otillräcklig, och det finns bilder med tomma alt-attribut som inte tillför någon information. Dessutom

finns det navigeringselement som kan förvirra användare eller leder till duplicerade länkar.

Sammantaget krävs åtgärder för att rätta till dessa tillgänglighetsproblem och förbättra användbarheten för alla besökare på webbplatserna.

App saknas hos aktören.

Dokument har totalt 5 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav.

Dokumentet saknar korrekt taggstruktur när det gäller rubriker och tabellrubriker. Det finns även tomma behållare/taggar. Det finns innehåll som inte är tabeller men är taggade med tabell-taggar. Dessa problem är viktiga för att dokumentet ska vara tillgängligt med hjälpmedel.

Logotypen i dokumentet är inte märkt som en figur och saknar en alternativtext.

Det finns innehåll som saknar även korrekt språkinställning.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Elbolag, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Elbolag	2023	135	146	15
	2024	163	192	19

Resultaten visar att aktören inom kategorin Elbolag har sämre resultat än den aktör som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Elbolag, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Elbolag	2023	9
	2024	5

Resultatet visar att årets aktör har färre fel det undersökta dokumentet än förra årets aktör.

Bio, e-böcker, konsert

Webbplatsen för aktören inom branschen Bio, e-böcker, konsert har 118 avvikelser, snittet per sida är 11,8, antal uppfyllda kriterier är 14, och antal icke applicerbara fel ligger på 51, av totalt 90 undersökta krav.

Sammanfattningsvis, webbplatsen har en rad tillgänglighetsproblem. Många av bilderna på sidan saknar lämplig alternativtext, vilket hindrar användare med synnedsättning från att förstå innehållet.

Dessutom är språkmarkeringar och strukturella element som rubriker och listor inte korrekt implementerade, vilket försvårar för skärmläsare att tolka sidans innehåll.

Det förekommer text som har en otillräcklig kontrast för vissa text-element, bristande användning av landmärkesroller för navigering.

Även navigeringen och användarinteraktionen har brister, med knappar och länkar som inte är korrekt märkta eller beskrivna.

Dessutom finns det felaktiga HTML-element och tomma taggar, vilket kan påverka sidans funktionalitet och tolkning av innehållet.

Appen för aktören inom branschen Bio, e-böcker, konsert har 40 avvikelser från kraven, och i snitt 7,8 fel per vy, av totalt 104 undersökta krav.

Appen har totalt 40 avvikelser från lagens krav. De allvarigaste felen handlar om att användare inte kan göra inställningar i appen för att kunna ställa in till exempel mörkt läge eller större text. Om användare har sin telefon monterad i liggande läge, anpassas inte skärmbilden till liggande utformning.

För skärmläsaranvändare är det viktigt att det finns en huvudrubrik i vyn som berättar vad vyn handlar om detta saknas på vissa vyer, det saknas korrekt uppmärkning av innehållet till exempel för rubriker.

Knappar saknar ibland maskinläsbara namn, det gör att skärmläsaranvändare inte får veta vad knappen utför, det förekommer bland annat knappar som är ett plustecken.

Det finns innehåll som användare som ser och använder touch för att nå som inte går att nå med tangentbord och/eller skärmläsare. För personer med nedsatt syn kan det vara viktigt att se var fokus finns, det saknas ett tydligt tabbfokus på aktiva objekt i appen.

Dokument har totalt 7 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav.

Rubrikerna i dokumentet saknar korrekt struktur, det finns tomma taggar i dokumentet. Detta påverkar användare av skärmläsare och personer med kognitiva funktionsnedsättningar som är beroende av en tydlig struktur.

Det finns dataceller i tabeller som ligger i fel ordning men inte visuellt. Detta påverkar användare av skärmläsare och personer som navigerar med tangentbord och är beroende av en logisk läsordning.

Länkar är endast särskilda med hjälp av färg, utan understrykning eller en tillhörande ikon. Detta påverkar personer med färgblindhet och användare som använder hjälpmedel för att identifiera länkar.

Länkarna i dokumentet har för lågt kontrastvärde mot sin bakgrund. Detta påverkar personer med nedsatt syn eller färgblindhet som behöver högre kontrast för att kunna läsa texten.

Vid förstoring av text uppstår en horisontell scrollist. Detta påverkar personer med nedsatt syn som behöver förstora texten för att kunna läsa den, vilket gör navigering svårare.

Dokumentet saknar titel. Detta påverkar alla användare, särskilt de som använder skärmläsare, eftersom titeln hjälper till att förstå dokumentets syfte och underlättar navigering.

Det finns länkar med namnet "här" som inte går att förstå utanför sitt sammanhang. Detta påverkar användare av skärmläsare och personer med kognitiva funktionsnedsättningar som behöver beskrivande länktexter för tydlig navigering.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Bio, e-böcker, konsert, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Bio, e-böcker, konsert	2023	124	127	13
	2024	106	118	12

Resultaten visar att aktören inom kategorin Bio, e-böcker, konsert har något bättre resultat än den aktör som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Bio, e-böcker, konsert, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Bio, e-böcker, konsert	2023	66	13
	2024	39	8

Resultaten visar att aktören inom kategorin Bio, e-böcker, konsert har sämre resultat än den aktör som mättes förra året. Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Bio, e-böcker, konsert, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Bio, e-böcker, konsert	2023	9
	2024	7

Resultatet visar att det undersökta dokumentet hos årets aktör har något bättre resultat än förra årets undersökta dokument.

Jämförelsetjänster **Webbplatsen** för aktören inom kategorin jämförelsetjänster har 110 avvikelser, snittet per sida är 11, antal uppfyllda kriterier är 15, och antal icke applicerbara fel ligger på 49, av totalt 90 undersökta krav.

På webbplatsen har vi funnit en rad avvikelser från krav på tillgänglighet. Bland annat handlar det om felaktig eller bristande användning av länktexter och bildalternativtexter. Det finns innehåll som har en otillräcklig kontrast, det gäller både text och komponenter som har för låg kontrast. Det finns länkar som endast visas med färg, ingen annan markering, detta är viktigt för personer utan färgseende eller med nedsatt färgseende.

Andra problem innefattar felmeddelanden som inte läses upp korrekt av skärmläsare. Det förekommer innehåll som inte går att nå med tangentbordsstyrning det kan drabba även användare med skärmläsare. Det finns brister i att förmedla information

och relationer, bland annat är rubrikstrukturen felaktig och ibland saknas en rubrik. Det förekommer felmeddelanden som inte fungerar korrekt med skärmläsare.

Dessa brister innebär att webbsidorna inte uppfyller grundläggande tillgänglighet och kan skapa hinder för användare med funktionsnedsättningar att använda dem på ett effektivt sätt.

Appen för aktören inom kategorin jämförelsetjänster har 68 avvikelser från kraven, och i snitt 13,6 fel per vy, av totalt 104 undersökta krav.

Användare som styr sidan med tangentbord har stora problem med att allt innehåll inte går att nå med tangentbordet. Det finns många komponenter i appen som inte har maskinläsbara namn, det gör det svårt för användare med skärmläsare att kunna förstå vad som händer när de väljer exempelvis en knapp.

Det förekommer också textinnehåll som inte läses upp av skärmläsaren. För användare med röststyrning är det viktigt att det synliga namnet överensstämmer med det maskinläsbara namnet på en komponent. Så är inte alltid fallet i denna app.

Det förekommer någon enstaka text som har för låg kontrast och som därför kan vara svår att läsa för personer med nedsatt syn eller nedsatt färgseende.

Det går att göra inställningar av textstorlek i operativsystemet, men förstord text i appen innebär att all text inte går att se och att viss funktionalitet inte går att nå. Det går inte att ändra tema i operativsystemet som slår igenom i appen.

Dokument har totalt 5 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav.

Det saknas en taggstruktur över innehållet i dokumentet, vilket innebär att rubriker och andra strukturelement inte är märkta. Detta påverkar användare av skärmläsare och personer med kognitiva funktionsnedsättningar som behöver en tydlig struktur för att navigera och förstå innehållet.

Dokumentet saknar en läsordning, vilket innebär att innehållet inte är ordnat på ett logiskt sätt för skärmläsare och tangentbordsanvändare.

Vid förstoring av text uppstår en horisontell rullningslist. Det leder till användare måste skrolla horisontellt för att ta del av allt innehåll. Detta påverkar personer med nedsatt syn som behöver förstora texten för att kunna läsa den, vilket gör navigering svårare.

Dokumentet saknar en titel, vilket gör det svårt för alla användare, särskilt de som använder skärmläsare, att förstå dokumentets syfte och innehåll samt att navigera effektivt.

Dokumentet saknar ett språk angivet, vilket påverkar skärmläsaranvändare som förlitar sig på att enheten automatiskt ställer in rätt språk för korrekt uttal och läsning.

Detta påverkar även personer med läs- och inlärningsvårigheter som kan ha problem med att förstå innehållet utan korrekt språkidentifiering.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom kategorin jämförelsetjänster, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Söka/jämföra	2023	144	151	15
	2024	109	110	11

Resultaten visar att aktören inom kategorin Söka/jämföra har bättre resultat än den aktör som undersöktes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Söka/jämföra, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Söka/jämföra	2023	40	8
	2024	68	14

Resultaten visar att aktören inom kategorin Söka/jämföra har betydligt sämre resultat än den aktör som undersöktes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Söka/jämföra, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Söka/jämföra	2023	8

	2024	5
--	-------------	----------

Resultatet visar att det undersökta dokumentet hos årets aktör har något bättre resultat än förra årets undersökta dokument.

Väder

Webbplatsen för aktören inom branschen Väder har 146 avvikelser, snittet per sida är 15, antal uppfyllda kriterier är 15, och antal icke applicerbara fel ligger på 49, av totalt 90 undersökta krav.

Det finns brister i användningen av landmärken vilket påverkar en stor grupp användare som navigerar med hjälpmedel så som skärmläsare.

Det finns ett område på varje sida som innehåller reklam. Denna reklam kan blinka eller ändras utan att användaren kan stoppa funktionen. Det kan upplevas som mycket störande.

Ingen av de undersökta sidorna har uppmärkning med huvudspråk. Det kan skapa problem för användare som navigerar med skärmläsare och får innehållet uppläst. Förståelsen och tillgängligheten försämras markant innehåll inte blir uppläst korrekt.

Appen för aktören inom branschen Väder har 68 avvikelser från kraven, och i snitt 13,6 fel per vy, av totalt 104 undersökta krav.

Appen har avvikelser som innebär att användare som inte ser framgår det inte om det är sol eller moln för respektive tid/dag. Uppmärkning av innehållet för att skärmläsaranvändare ska kunna förstå strukturen på sidan saknas i stor utsträckning.

Det förekommer innehåll som läses upp radvis trots att det ska läsas kolumnvis, detta gör att skärmläsaranvändare har svårt att förstå sammanhanget.

Vyn anpassas inte till liggande läsning när användare väljer att lägga skärmbilden, det visas visserligen en vy, men den motsvarar inte innehållet på sidan som visas vid stående visning.

När användare gör inställningar i telefonens operativsystem så följer dessa inte med in i appen. Det gäller till exempel textstorlek och mörkt tema.

Dokument saknas hos aktören.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Väder, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Väder	2023	131	141	14
	2024	144	146	15

Resultaten visar att aktören inom Väder har något sämre resultat än den aktör som undersöktes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Väder, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Väder	2023	40	8
	2024	68	14

Resultaten visar att aktören inom Väder har sämre resultat än den aktör som undersöktes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Väder, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Väder	2023	7
	2024	Inget dokument

Det går inte att få fram något resultat, eftersom årets aktör inte har något dokument att jämföra med.

Fackförbund

Webbplatsen som representerar branschen Fackförbund har 116 avvikelser, 11,6 i snitt per sida, 48 icke applicerbara krav, och 17 uppfyllda, av totalt 90 undersökta krav.

Webbplatsen ska erbjuda minst två sätt att navigera på. Här finns det enbart ett sätt vilket är huvudmenyn.

Det saknas semantisk information för användare som navigerar med hjälpmedel såsom skärmläsare. Användare som saknar synförmåga är beroende av att det finns semantisk information kopplat till de element som en webbplats är uppbyggd av.

Det finns brister i rubrikstrukturen som är övergripande på hela webbplatsen. Exempelvis är rubrikerna inte hierarkiska vilket är en struktur som förväntas. Vidare så finns det naturliga rubriker som saknar uppmärkning helt och hållet, vilket gör att användare som navigerar med hjälpmedel missar den visuella strukturen som seende användare får.

App saknas hos aktören.

Dokument har totalt 8 avvikelser från lagens krav, av totalt 57 undersökta krav.

Taggarna verkar vara automatiskt genererade och fungerar inte bra tillsammans med läsordningsverktyget. Inga taggar presenteras vid aktivt läge, och rubrikerna är märkta som brödtext. Detta påverkar skärmläsaranvändare och personer med kognitiva funktionsnedsättningar som behöver korrekt struktur för att navigera och förstå innehållet.

Det saknas en läsordning för innehållet, vilket innebär att innehållet inte är ordnat på ett logiskt sätt för skärmläsare och tangentbordsanvändare. Detta påverkar personer som är beroende av en logisk sekvens för att kunna navigera effektivt.

Det finns länkar som endast är särskilda med färg. Detta påverkar personer med färgblindhet och användare som använder hjälpmedel för att identifiera länkar.

Det går inte att omforma flödet, vilket innebär att innehållet inte kan anpassas efter olika skärmstorlekar och upplösningar. Detta påverkar användare med olika enheter och personer med nedsatt syn som behöver justera layouten för bättre läsbarhet.

Sidtitel finns men är inte tillräckligt beskrivande, vilket gör det svårt för användare att förstå dokumentets innehåll och syfte. Detta påverkar alla användare, särskilt skärmläsaranvändare.

Det angivna språket i inställningar är engelska medan innehållet mestadels är på svenska. Detta påverkar skärmläsaranvändare som förlitar sig på korrekt språk för korrekt uttal och läsning samt personer med läs- och inlärningsvårigheter.

Stora delar av dokumentets innehåll är på svenska men detta är inte angivet i språkinställningar.

Länkarna i dokumentet saknar maskinläsbara namn, vilket gör det svårt för hjälpmedel att identifiera och korrekt tolka dem. Detta påverkar skärmläsaranvändare och personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

I jämförelse med föregående års undersökning

Vid en jämförelse med förra årets siffror för webb, inom branschen Fackförbund, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, webb	År	Resultat-siffra	Funna fel, totalt	Funna fel/sida
Fackförbund	2023	121	129	13
	2024	108	116	12

Resultaten visar att aktören inom kategorin Fackförbund har något bättre resultat än den som mättes förra året.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för app, inom branschen Fackförbund, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, app	År	Funna fel, totalt	Funna fel/vy
Fackförbund	2023	Ingen app	
	2024	Ingen app	

Det går inte att få fram något resultat, eftersom varken förra, eller årets aktör har någon app.

Vid en jämförelse med förra årets siffror för dokument, inom branschen Fackförbund, ser vi följande:

Aktör utefter kategori, dokument	År	Funna fel, totalt
Fackförbund	2023	7
	2024	8

Resultatet visar ingen större skillnad i år, jämfört med tidigare år.

Om resultatet

Resultatet av undersökningen visar att det finns betydande brister gällande tillgänglighet och användbarhet hos samtliga 15 aktörer. Bristerna försvårar eller hindrar i olika grad användningen av aktörernas webbplatser och appar.

Jämförelse av uppfyllda och icke applicerbara krav

I årets rapport har vi även lagt in siffror för uppfyllda kriterier och för kriterier som inte är applicerbara. Då får vi med även komplexiteten av webbsidan/appen. En komplicerad webbsida eller app genererar ofta fler fel och fler kriterier är applicerbar än på en enklare webb eller app.

När vi jämför siffrorna för webbplatserna ser vi att det inte är så stor skillnad på siffrorna för icke applicerbara kriterier. Siffran ligger på mellan 43 och 50 kriterier per webbplats. Vi ser inte heller att det tydligt påverkar antalet avvikelser på webbplatserna.

När vi jämför siffrorna för uppfyllda kriterier ligger de på mellan 14 och 23 uppfyllda kriterier. Här finns en mer tydlig koppling mellan färre avvikelser och fler uppfyllda kriterier. På webbplatsen med minst antal fel hittar vi också den högsta antalet uppfyllda kriterier. Detta samband återfinns på alla undersökta webbplatser.

I apparna är spannet mellan icke applicerbara krav mellan 50 och 66. Här syns en större skillnad på komplexitet i apparna som skulle kunna påverka resultatet. Transport; nationell, märker i stället ut sig genom att ha minst antal icke applicerbara kriterier och lyckas ändå vara den app med minst antal avvikelser.

För antal uppfyllda krav ligger siffrorna för appar mellan 10 och 24. Även här utmärker sig Transport; nationell, med flest uppfyllda krav.

Jämförelse av kategori

Vid en jämförelse utefter kategori mellan förra årets undersökta aktörer och årets, så ser vi inga större skillnader, förutom att samtliga aktörer inom kategorin E-handel har blivit avsevärt bättre. Vi kan inte dra några säkra slutsatser kring detta eftersom det är olika webbplatser som granskats. Det kan dock vara så att e-handlare har börjat åtgärda tillgänglighetskrav inför 2025 då Lagen om vissa produkter och tjänster börjar gälla.

De två transportaktörerna var förra året de med lägst antal fel på webbplatserna, vilket vi tror beror på att de båda ingår i offentlig verksamhet, och alltså redan går under DOS-lagens krav. I årets undersökning misstänker vi att den nationella aktören är offentlig, och den lokala är privat. I år visar Transport; nationell väldigt fina värden, som till och med är bättre än förra årets aktör, medan Transport; lokal har sämre resultat än förra årets aktör.

Vanligaste felen

Gällande de punkter som fallit bort från de vanligaste bristerna på webbplatser, appar och dokument, så är det svårt att dra några säkra slutsatser.

Det handlar inom webb om punkterna ”2.1.1 Hanterbart med tangentbord” och ”2.5.3 Etiketter i namn”. När det gäller ”2.1.1 Hanterbart med tangentbord” så ligger den strax utanför listan på plats 11, så där finns samma typ av problem kvar. När det gäller ”2.5.3 Etiketter i namn” hoppas vi att skillnaden beror på ökad medvetenhet om detta relativt nya krav. Det kom in i WCAG när version 2.1 kom.

Den största skillnaden för webbbresultatet är att kravet ”4.1.1 Fel i koden”, som handlar om att kod ska validera, är borttaget från kraven i denna undersökning. Den är också borttagen från lagens krav. Detta gäller bara webb, inte app eller dokument. Alla webbplatser i förra årets undersökning hade avvikelser för detta kriterium. Antal avvikelser för detta krav låg då på mellan 4 och 10 fel per webbplats. Hela 10 webbplatser hade denna avvikelse för varje sida på webbplatsen vilket alltså genererade 10 fel per webbplats. När vi jämför resultaten så är förbättringarna från föregående år, som vi ser för e-handel, mer än dessa 10 avvikelser.

För app har punkten ”2.1.1 Innehåll kan inte nås med enbart tangentbord”, hamnat utanför listan, och för dokument handlar det om punkten ”1.1.1 Alternativtext saknas på bilder” som fallit bort.

Gällande de punkter som tillkommit som vanliga brister på webbplatser, appar och dokument, kan vi se att de fanns med även förra året strax utanför listan. Det är inga stora skillnader i antalet fel och därför kan vi inte dra några slutsatser av detta.

Nya punkter som tillkommit för webb är ”1.4.3 Dålig kontrast mellan text och bakgrund”, ”1.4.10 Layout som inte fungerar vid förstoring eller på liten skärm”, och ”2.4.3 Ha en meningsfull fokusordning”.

För appar har punkten ”EN 11.7 Användarens inställningar respekteras inte” tillkommit, och för dokument är det punkten ”1.4.4 Det går inte att förstora text” som tillkommit.

Att använda webb, app och dokument

I årets undersökning är 14 av de 15 undersökta webbplatserna mycket svåra att använda för användare med någon form av funktionsnedsättning, vilket är samma resultat som tidigare år.

Åtta appar av 11 är svåra att använda för några men inte alla, och tre appar är mycket svåra och kanske omöjliga att använda. Fyra av aktörerna saknar app. Även detta är ungefär samma resultat som tidigare år.

Webbplatserna innehåller generellt fler brister än appar och dokument, både utefter resultatsiffra och snittsiffra. Orsaken kan vara att webbplatserna innehåller mer information än de andra två kanalerna, men det är för tidigt att dra slutsatser om orsaker.

Den allvarligaste bristen handlar fortsatt om att innehåll inte är korrekt uppmärkt för att hjälpmedlet ska kunna tolka innehållet. Detta är avvikelser som helt kan stoppa vissa användare från att kunna använda webbplatsen eller appen. Detta fel återfinns inom både på webbplatser, appar och dokument. Något som får negativa konsekvenser för användare som är beroende av skärmläsarprogram och tangentbordsstyrning.

En annan stor brist är att det på webb eller i app inte går att förstora text, ställa in mörkt läge eller välja om skärmen ska visas i stående eller liggande läge (i framför allt appar). Det kan innebära stora problem för den som har en synnedsättning eller nedsatt färgseende. När det gäller orientering handlar det om personer som inte kan hålla i sin telefon och därför har den monterad på till exempel en rullstol.

Av de 15 undersökta aktörerna hade enbart nio av dem dokument åtkomliga från sin webbplats, vilket är tre färre än vid tidigare mätning. Fyra av de testade stickproven får godkänt resultat, fyra är svåra att använda för några men inte alla, och inga dokument är underkända i årets mätning. I förra årets undersökning var det två dokument som var mycket svåra eller omöjliga att läsa innehåll från.

Vid en jämförelse mellan år 2023 och 2024 så kan vi alltså se att aktörerna lägger upp färre dokument på sina webbplatser, och de som lägger upp dokument har dem relativt tillgängliga. Vi kan av detta avläsa en trend att marknaden känner till att de dokument som ska ligga åtkomliga, också måste vara tillgänglighetsanpassade.

Värt att notera är att vid granskning av dokument, så finns det framgångskriterier som faller bort när dess överordnade krav inte uppfylls. Det innebär att när det överordnade kravet inte är uppfyllt, ska de underordnade kriterierna bortses. Detta kan leda till att antal fel på ett dokument kan minska avsevärt och generera ett falskt positivt resultat. Till exempel om ett dokument inte är taggat, så faller krav bort om att

rubriker, listor, tabeller ska vara korrekt taggade bort. Detta gäller för dokumenten som undersökts för Apotek, Hus och hem, Försäkring och Söka/jämföra.

Slutsatser

Avsikten med undersökningen har varit att få en nulägesbild av hur tillgängliga privata aktörers webbplatser, appar och dokument är enligt WCAG:s riktlinjer, samt att göra en jämförelse mellan årets och föregående års undersökning. Eftersom det på flera av kategorierna endast ingår en aktör per bransch i undersökningen är det för tidigt att uttala sig om digital tillgänglighet generellt för någon bransch. Det går inte heller på ett rättvist sätt jämföra branscher med varandra.

En slutsats som går att dra är att samtliga aktörer utom en har fått en sammanlagd resultatsiffra på över 80 poäng, vilket innebär att webbsidorna på deras webbplatser är mycket svåra eller omöjliga att använda för många användare.

Samma slutsats gäller om man mäter antal funna tillgänglighetsbrister per sida hos aktörernas appar. Samtliga aktörer utom tre har en snittsiffra på över 10 poäng vilket innebär att deras appar är mycket svåra eller omöjliga att använda för många användare.

Gällande dokument ser vi bättre siffror, där inget dokument i årets mätning visar resultat på svårt eller omöjligt att använda. Dock ska vi här ha med oss att vissa krav kan ha fallit bort i mätningen, vilket kan ha genererat ett falskt positivt resultat.

Inga intervjuer har genomförts med aktörerna. Trots detta går det att dra vissa slutsatser om aktörernas tillgänglighetsarbete. Granskningsresultatet indikerar att aktörerna bedriver ett tillgänglighetsarbete, men att det finns utmaningar i att praktiskt tillämpa krav och riktlinjer samt hålla koll på när dessa uppdateras. En annan aspekt som fångats är att genomförda tillgänglighetsåtgärder inte har funktionstestats med användarna.

Slutsatsen blir därför även i år, att privat sektor behöver utveckla sitt tillgänglighetsarbete ytterligare, för att alla ska kunna vara digitalt inkluderade.