

Användarråd 12 juni 2026

Deltagande förbund

- Hörselskadades Riksförbund (HRF)
- Afasiförbundet och Talknuten
- Funktionsrätt Sverige
- Dyslexiförbundet
- Synskadades Riksförbund
- SeniorNet
- SPF Seniorerna
- Sveriges Konsumenter
- Welcome House
- Stockholms Stadsmission

Tid och agenda

09.30–09.45 Incheckning och välkomsthälsning

Andreas Richter, enhetschef

09.45–10.05 Presentation av PTS webbmonitorering – så tillgängliga är svenska webbplatser

Ammar Makboul

10.05–10.15 Bensträckare

10.15–10.50 Presentation av PTS förslag att etablera en samverkansfunktion för digital inkludering

Pedro Landfors och Ulrika Gani

10.50–11.00 Utvärdering och avslutning

Presentation av PTS webbmonitorering – så tillgängliga är svenska webbplatser.

PTS presenterade rapporten ”Så tillgängliga är svenska webbplatser.

[Så tillgängliga är svenska webbplatser](#)

Vad rapporten mäter

SPF Seniorerna frågade om vilka delar av tillgängligheten som omfattas av mätningarna.

PTS hänvisade till en mer detaljerad beskrivning i rapporten samt exemplifierade att mätningarna omfattar de krav enligt WCAG 2.1, som kan mätas automatiskt (exempelvis rubriknivåer kontraster, alternativtexter) samt ett krav enligt WCAG 2.2 om storlek på klickytor.

Lagkrav och tillsyn

Funktionsrätt Sverige lyfte att många aktörer har haft lång tid på sig att förbereda sig för de krav som följer av EU tillgänglighetslagstiftning. Organisationen pekade också på att EU-kommissionen har inlett ett överträdelseärende mot Sverige kopplat till genomförandet av tillgänglighetsdirektivet.

Flera deltagare efterfrågade tydlighet kring:

- Hur PTS strategiskt arbetar för att stärka efterlevnaden.
- Hur tillsynen ska bidra till faktiska förbättringar.
- Vilka konsekvenser som följer när lagkraven inte uppfylls.

Sveriges Konsumenter berättade att de får feedback från i princip alla konsumenter de möter om att man har svårigheter att förstå och navigera på kommunwebbar. Även om det inte handlar om tekniken i första hand så kompletterar den här rapporten även deras bild. De ser fram emot fortsatt arbete om hur ni/vi nu går vidare för att förbättra och åtgärda problemen. Precis som Funktionsrätt Sverige säger, är det mycket sent som en del offentliga aktörer agerar på det digitala tillgänglighetsarbetet.

PTS tackade för inspelen till det strategiska arbetet och vad som kan leda till förbättringar och kommer att ta med sig dessa i arbetet framöver.

PTS svarade också att myndigheten är marknadskontrollmyndighet och en av flera tillsynsmyndigheter för lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Digg är tillsynsmyndighet för DOS-lagen. Sanktioner, exempelvis vite, kan bli aktuella. I lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet kan vite föreläggas på mellan 10 000 kronor och 10 000 000 kronor. Dock har vite aldrig använts i något fall hittills. I DOS-lagen bedöms vitet från fall till fall, men det finns inte uttalet något minimi eller maximi-belopp.

Lagarna som diskuterats

[Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet | PTS](#)

[DOS-lagen och Diggs föreskrifter | Digg](#)

Användartester och användarinvolvering

Funktionsrätt Sverige, Afasiförbundet, SeniorNet och andra deltagare betonade vikten av att komplettera automatiserade tester med verkliga användartester.

Följande synpunkter framfördes:

- Många aktörer genomför inte tillräckligt med manuella tester.
- Tester bör utföras av personer som själva möter tillgänglighetshinder i vardagen.
- Användarpaneler skulle kunna vara ett viktigt komplement till automatiska tester och experttester.
- PTS uppmuntrades att undersöka möjligheterna att använda användarpaneler som stöd i tillsyns- och utvecklingsarbetet.

Kognitiv och språklig tillgänglighet

Afasiförbundet lyfte att kognitiv och språklig tillgänglighet inte får tillräckligt genomslag i nuvarande regelverk. Brister inom dessa områden skapar enorma hinder för deras användargrupper. SeniorNet framhöll att detta gäller även deras användargrupper.

Följande behov betonades:

- Innehåll behöver vara begripligt redan från början.
- Användare ska inte behöva göra omfattande individuella inställningar för att kunna ta del av information.
- Digitala tjänster bör utformas med enkelhet som grundprincip.
- Erfarenheter från projekt om begriplig text visar att användartester ofta ger oväntade och värdefulla insikter.

Deltagarna framhöll att tillgänglighet inte bör ses som anpassningar för en mindre grupp, utan som en förutsättning för att alla ska kunna använda digitala tjänster.

Tillgänglighet och skärmläsare

Tillgänglighetsdirektivet är viktigt för Synskadades Riksförbund (SRF). De riktade dock kritik mot att regleringen fokuserar på navigering med

tab. Fokus på tab-navigering riskerar att ge en ofullständig bild av användbarheten eftersom mobiltelefoner och surfplattor har andra navigationssätt.

AI, chattbotar och mänskliga kontaktvägar

Funktionsrätt Sverige, Afasiförbundet och flera andra deltagare diskuterade användningen av AI och chattbotar. Funktionsrätt Sverige känner sig ensamma om att kämpa för alternativ till chattbotar i supporttjänster. Förbundet vill se välutbildade AI-agenter som kan ge bättre svar men lyfter även att chattbotar inte löser alla användares behov. Det måste finnas alternativa kontaktvägar och möjlighet att få hjälp av en människa. Myndigheter måste bli bättre på att visa kontaktvägar som telefon och e-post. Flera deltagare instämde i detta, däribland SeniorNet.

Presentation av PTS förslag att etablera en samverkansfunktion för digital inkludering

PTS presenterade ett förslag att etablera en samverkansfunktion för digital inkludering.

[Etablering av samverkansfunktion för digital inkludering | PTS](#)

Helhetsperspektiv och ekonomisk utsatthet

Afasiförbundet lyfte att det är fem olika grupper som pekas ut och det finns stor samvariation mellan dem. De frågade hur arbetet ska undvika att delas upp i separata stuprör och hur tvärsektoriella perspektiv ska beaktas.

Afasiförbundet lyfte även att deras medlemmar är ekonomiskt utsatta och till exempel har svårt att ha råd med modern teknik som krävs för att kunna vara delaktiga. De frågade hur ekonomiska hinder ska hanteras som en del av digital inkludering.

PTS betonade vikten av samordning och att det nya uppdraget syftar till att skapa bättre förståelse för hur olika faktorer samverkar. Ekonomiska förutsättningar är något som kommer finnas med i PTS analyser och lägesbilder.

Teknikstöd och utbildning

Afasiförbundet lyfte behovet av praktiskt stöd för personer som använder hjälpmedel eller annan teknik. Lyfte initiativet Kom-X i Region Gävleborg som ett gott exempel.

[Kom-X Region Gävleborg - 1177](#)

PTS svarade att informations- och utbildningsinsatser ingår som ett viktigt deluppdrag i arbetet med digital inkludering. Ett annat deluppdrag är att genomföra en kartläggning av vilka fysiska mötesplatser för digital inkludering som finns och föreslå hur de kan utvecklas.

Civilsamhällets roll och finansiering

Funktionsrätt Sverige tog upp att det blivit svårare för civilsamhället att delta på strategisk nivå genom att man förväntas bidra mer samtidigt som man får minskad finansiering. De ställde frågan om hur ska civilsamhällets deltagande finansieras.

PTS svarade att de fått 25 miljoner kronor för att arbeta med digital inkludering. PTS har även i tidigare återrapportering till regeringen förslagit ökade medel till Myndigheten för Ungdoms- och Civilsamhällesfrågor (MUCF).

SeniorNet lyfte att det fordras mycket tid och resurser för att civilsamhället ska kunna bidra i arbetet. De frågade var de ska vända sig för att söka stöd, är det till exempel MUCF eller Socialstyrelsen.

Stockholm Stadsmission frågade om Digitalidag är finansierat via de 25 miljonerna. PTS svarade att den verksamheten ligger utanför den budgeten.

Den vidare diskussionen lyfte även vikten av att värdesätta civilsamhällets kunskap och erfarenheter och långsiktig finansiering till civilsamhället.

SeniorNet lyfte att civilsamhället är ”spretigt” och uppmanar organisationerna att samla sig för att sätta större tryck uppåt mot regeringen och därmed skapa större effekt av organisationernas arbete.

Avslutning

PTS tackade för en bra diskussion och konstaterade att intresset för frågorna var stort. PTS informerade om att minnesanteckningar, presentationer och ett kort utvärderingsformulär kommer skickas ut.

Tyvärr hann vi inte diskutera förslaget till samverkansfunktion så mycket som vi hade velat men återkom gärna till oss om ni har synpunkter eller vill ha ytterligare dialog kring ämnet.