

Så tillgängliga är svenska webbplatser

Mätning mot europeisk standard

Så tillgängliga är svenska webbplatser

Så tillgängliga är svenska webbplatser – Mätning mot europeisk standard

Rapportnummer

PTS-ER-2026:7

Diarienummer

26-1939

ISSN

1650-9862

Författare

Ammar Makboul

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Förord

Digitaliseringen förändrar samhället i snabb takt. Kontakt med vården, myndighetsärenden, bankärenden och vardaglig handel flyttar i allt högre grad till digitala kanaler. För de flesta innebär omställningen mest fördelar. Men för den som av olika anledningar inte fullt ut kan använda digitala tjänster ökar i stället avståndet till grundläggande samhällsfunktioner.

Konsekvenserna är redan synliga. Alternativen till digitala lösningar blir färre, dyrare och har ofta lägre servicenivå. De grupper som är mest beroende av samhällets tjänster är ofta samma grupper som har svårast att nå dem digitalt. Post- och telestyrelsens (PTS) bedömning är att en betydande del av befolkningen kommer att möta digitala hinder och att exkluderingen av de mest utsatta riskerar att bli permanent.

PTS har genomfört två webbmonitoreringar i nio sektorer under 2025. En hög andel av webbplatserna i samtliga sektorer, även myndigheter och kommuner, har brister som kan utestänga exempelvis blinda användare. Knappt var femte offentlig webbplats saknar automatiskt upptäckta brister. Mätningen fångar i första hand de hinder som nuvarande standarder beskriver. Brister i begriplighet, informationsstruktur och språkets tydlighet fångas inte av den automatiserade mätningen. Den faktiska andelen webbplatser med hinder är sannolikt högre än vad mätningen visar.

Under 2025 har förutsättningarna för arbetet med digital inkludering stärkts. Lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet trädde i kraft den 28 juni 2025 och ställer för första gången krav på bland annat e-handelstjänster, banktjänster och elektroniska kommunikationstjänster. PTS har genom tillsyn, vägledning, webbmonitorering och ett nyinrättat användarråd utvecklat en struktur för att driva arbetet framåt. Trots dessa framsteg visar rapporten att samhällets digitalisering går snabbare än utbyggnaden av stöd för dem som riskerar att stängas ute.

Under 2026 har regeringen fastställt en nationell AI-strategi som pekar ut digital inkludering och tillgänglighet som förutsättningar för en hållbar AI-utveckling. PTS har tillsammans med Myndigheten för digital förvaltning (Digg) fått i uppdrag att stödja strategins genomförande. Inför samgåendet av PTS och Digg den 1 januari 2027 ser

Så tillgängliga är svenska webbplatser

vi en möjlighet att skapa en mer samlad styrning genom att förena uppföljning med tillsyn och samordna insatser för tillgänglighet, användbarhet och digital kompetens.

Ansvarsfull digital omställning förutsätter att ingen utestängs från att delta i samhället. PTS bidrag är att vara samlande, stödjande och pådrivande. Denna rapport är en del av det arbetet.

Björn Blondell, Divisionschef, Marknadsutveckling, Post- och telestyrelsen

Innehåll

Förord	2
Sammanfattning	6
1. Bakgrund och sammanhang	8
1.1 Regulatoriskt ramverk för tillgängliga webbplatser och e-tjänster	8
1.1.1 Lagkrav, standarder och kriterier	9
1.2 Användbarhet handlar om mer än webbplatsen	10
1.3 Studiens metodik	10
1.3.1 Vad mätningen omfattar	12
1.3.2 Vad som redovisas var i rapporten	12
1.3.3 Vad mätningen inte visar	13
1.3.4 Bristnivåer	13
1.4 Avgränsning mot tillsyn och övervakning	14
2. Huvudsakliga resultat	15
2.1 Offentlig sektor	16
2.2 Privat sektor	17
2.3 Utvecklingen april-oktober 2025	17
2.4 E-handelns påverkan	18
2.5 Dokument – genomgående problem	19
3. Fördjupning	21
3.1 Bortom lagkraven – hur väl förberedda är webbplatserna?	22
3.2 Kompletterande studier om webbtillgänglighet	23
3.2.1 Fördjupad undersökning av privata aktörers webbplatser	23
3.2.2 Användarupplevd webbtillgänglighet	24
3.3 Hinder för olika användargrupper	25

4.	Avslutande diskussion.....	27
4.1	Behov av fortsatta mätningar	27
4.1.1	<i>Webbtillgänglighet i AI-baserade gränssnitt</i>	<i>28</i>
4.2	Användarperspektivet i tillgänglighetsarbetet.....	28
4.3	Samgåendet mellan PTS och Digg.....	29
	Referenslista	31
	<i>Rättsakter och styrande dokument.....</i>	<i>31</i>
	<i>Standarder och riktlinjer</i>	<i>31</i>
	<i>Studier</i>	<i>32</i>
	<i>Datakällor.....</i>	<i>33</i>

Sammanfattning

PTS har under 2025 genomfört två automatiserade mätningar av webbtillgängligheten i offentlig och privat sektor. Metoden undersöker ett urval tillgänglighetskriterier genom att samla in anonymiserade data i stor skala, vilket gör det möjligt att följa utvecklingen över tid.

Knappt var femte offentlig webbplats saknar automatiskt upptäckta brister, och i privat sektor är andelen lägre. Hinder för blinda användare är det problem som förekommer i flest sektorer: mellan 83 och 100 procent av webbplatserna i varje sektor har brister som kan utestänga denna grupp. Det gäller även 86 procent av myndigheterna och 83 procent av kommunerna.

Bristerna är genomgående färre i offentlig sektor än i privat, där apotek och dagligvaruhandel har flest brister per sida. En trolig förklaring är att offentliga aktörer sedan 2019 omfattas av lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen), medan motsvarande krav på privata aktörer först trädde i kraft i juni 2025. Färre automatiskt upptäckta brister innebär dock inte frånvaro av hinder. Mätningen fångar tekniska avvikelser men inte begriplighet, det vill säga hur lätt det är att förstå, orientera sig och fatta beslut i en digital miljö. Brister i begriplighet, informationsstruktur och språkets tydlighet fångas inte. Dessa brister påverkar särskilt personer med kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar samt personer som inte har svenska som förstaspråk. Dessa grupper är betydligt större till antalet än de som är beroende av skärmläsare. Den faktiska andelen webbplatser med hinder är sannolikt högre än vad mätningen visar.

Inom dagligvaruhandeln och apotek framträder e-handel som en förklaring till bristnivåerna. I dagligvaruhandeln har webbplatser med e-handelsfunktion mer än tre gånger så många brister per sida som webbplatser utan, och skillnaden har ökat under mätperioden. Bland kommunerna finns skillnader beroende på storlek: storstadskommunerna har få brister, medelstora kommuner har flest och de minsta kommunerna har förhållandevis få, sannolikt till följd av enklare webbplatser. Brister i dokument som publiceras på webbplatserna förekommer i samtliga sektorer, där post och paket har flest brister per dokument.

Rapporten prövar även webbplatserna mot nyare tillgänglighetskriterier i WCAG 2.2 som förväntas ingå i en uppdaterad version av den harmoniserade standarden EN 301 549 under 2026. Kommunerna har näst flest brister av alla sektorer efter post

och paket, trots att de har bland de lägsta bristnivåerna mot nuvarande standard. Mönstret indikerar att kommunernas tillgänglighetsarbete sannolikt styrts av vad den nuvarande standarden kräver.

Kompletterande studier visar liknande resultat. ETU:s manuella undersökningar av 15 privata aktörer per år visar att en stor majoritet av de granskade webbplatserna bedöms vara svåra eller mycket svåra att använda för vissa personer med funktionsnedsättning. De vanligaste bristerna överlappar med vad de automatiserade mätningarna identifierar, men expertgranskningen synliggör också konsekvenserna: En chattfunktion som inte nås med tangentbord, en zoomfunktion som slutar fungera redan vid 125 procents förstoring. Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) 2023 visar samma sak ur användarnas perspektiv, skillnaderna i internetanvändning mellan personer med och utan funktionsnedsättning ökar med tjänsternas komplexitet. Det är inom samhällstjänster som bank, vård och myndighetsärenden som de största skillnaderna uppstår.

1. Bakgrund och sammanhang

PTS är sektorsansvarig myndighet inom digitaliseringsområdet med uppdrag att verka för att digitala miljöer ska vara tillgängliga och användbara för alla. PTS uppföljning av digital inkludering utgår från en modell för ansvarsfull digital omställning som bygger på att digital inkludering kräver arbete ur två riktningar samtidigt: att digitala miljöer utformas så att de fungerar för en mångfald av användare, och att individer får förutsättningar att faktiskt använda dem.

PTS har under 2025 genomfört två automatiserade mätningar av webbtillgängligheten i nio sektorer.¹ Ett urval tillgänglighetskriterier undersöks genom insamling av anonymiserade data i stor skala; det gör möjligt att följa utvecklingen över tid.

Mätningen fyller två syften: att ge underlag för uppföljning av funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet, och att synliggöra var insatser behövs som del av PTS pådrivande roll. Resultaten redovisas på aggregerad nivå. Inga individuella aktörer pekats ut och inga åtgärdskrav följer av mätningen.

1.1 Regulatoriskt ramverk för tillgängliga webbplatser och e-tjänster

Under 2025 har regelverket med digitala tillgänglighetskrav stärkts. Sverige har nu två centrala lagstiftningar som reglerar tillgänglighet på webbplatser.

Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) genomför EU:s webbtillgänglighetsdirektiv². Lagen ställer tillgänglighetskrav på offentliga aktörers webbplatser, appar och dokument.

Lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet genomför EU:s tillgänglighetsdirektiv³ och trädde i kraft den 28 juni 2025. Tillgänglighetskrav ställs på ett antal produkter och tjänster riktade mot konsumenter. Det innefattar information om produkter på webbplatser. PTS är marknadskontrollmyndighet och har

¹ Accessibility Cloud. Digital Miljö datainsamling dnr 24–15787 oktober 2025, rådata.

Accessibility Cloud. Digital Miljö datainsamling april 2025, rådata.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

Så tillgängliga är svenska webbplatser

tillsynsansvar för elektroniska kommunikationstjänster, banktjänster och e-handelstjänster.

1.1.1 Lagkrav, standarder och kriterier

I rapporten förekommer begreppen kriterier, krav enligt standarden och lagkrav. Dessa har olika rättslig status och det är viktigt att skilja dem åt.

Lagarna ställer de övergripande kraven på tillgänglighet. DOS-lagen kräver att offentliga aktörers digitala service ska vara tillgänglig. Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet ställer motsvarande krav på ett antal områden. Lagarna anger vad som ska uppnås men specificerar inte hur. Den rollen fyller standarder; överenskomna specifikationer som beskriver hur tillgänglighetskraven ska tillämpas i praktiken.

Standarder tas fram i samverkan mellan myndigheter, branschorganisationer, civila samhället och experter. De syftar till att skapa lösningar som fungerar lika oavsett vem som utvecklar eller använder en produkt eller tjänst. En central europeisk standard är EN 301 549⁴ som är harmoniserad med EU:s webbtillgänglighetsdirektiv⁵. Standarden förväntas även harmoniseras med EU:s tillgänglighetsdirektiv. Standarden är formellt frivillig men när en standard harmoniseras med lagstiftningen antas en aktör som följer den uppfylla lagens krav. Det kallas presumtion om överensstämmelse. Det gör standarden till den etablerade referenspunkten för både tillsyn och egenkontroll. I praktiken innebär det att aktörer som vill visa att de lever upp till lagstiftningen har en tydlig specifikation att utgå från.

EN 301 549 specificerar krav på tillgänglighet för bland annat webbplatser, appar, dokument, hårdvara och elektroniska kommunikationstjänster. För de delar som rör webbinnehåll bygger standarden på den internationella riktlinjen WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), framtagen av World Wide Web Consortium (W3C), den organisation som utvecklar tekniska standarder för webben. WCAG är uppbyggd kring så kallade framgångskriterier, testbara villkor som beskriver vad som krävs för att webbinnehåll ska vara tillgängligt.

Den nuvarande versionen av EN 301 549 hänvisar till WCAG 2.1. Rapportens huvudsakliga mätning utgår från dessa kriterier. I kapitel 3 mäts även mot kriterier i WCAG 2.2, som ännu inte är del av standarden men förväntas bli det under 2026.

När rapporten hänvisar till:

- ”lagkrav” avses krav som följer direkt av lagstiftningen

⁴ ETSI EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), Accessibility requirements for ICT products and services.

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Så tillgängliga är svenska webbplatser

- ”krav enligt standarden” avses vad EN 301 549 specificerar,
- ”kriterier” avser framgångskriterierna i WCAG.

Och när rapporten använder begreppen *brister* eller *tillgänglighetsbrister* avses avvikelser från de krav som standarden specificerar, det vill säga att en webbsida eller ett dokument inte uppfyller ett eller flera kriterier. Begreppet ska inte förväxlas med bristande regelefterlevnad i rättslig mening, rapporten gör inga sådana bedömningar (se avsnitt 1.4).

1.2 Användbarhet handlar om mer än webbplatsen

Tillgängligheten på en enskild webbplats eller e-tjänst är bara en del av bilden. För att en användare ska kunna utföra ett ärende digitalt krävs att flera delar fungerar tillsammans: tillgång till internet, en fungerande enhet, e-legitimation för identifiering och inloggning samt en tillgänglig betalningslösning vid exempelvis e-handel. Om någon av dessa delar inte är tillgänglig blir tjänsten svårare att använda i praktiken, oavsett hur väl den enskilda webbplatsen uppfyller kraven.

Denna rapport är avgränsad till webbplatser och e-tjänsters tillgänglighet, men brister i exempelvis internetåtkomst, enheter eller e-legitimation kan göra även en tillgänglig webbplats oanvändbar i praktiken.

1.3 Studiens metodik

Mätningen omfattar nio sektorer som har stor betydelse för människors vardag och möjlighet att delta i samhället – från att hantera ekonomi och hämta ut läkemedel till att resa och ta emot post. Sektorerna har valts utifrån sin betydelse för samhällskritisk service och vardagliga digitala ärenden. Urvalet bygger på publika listor från organisationer och register, näringsgrensindelning (SNI) från SCB samt webbplatsernas trafikvolym och synlighet. Leverantören genomförde urvalet enligt kriterier som PTS angett. Kommuner ingår i sin helhet.

Tabell 1. Urval – webbplatser fördelade på kategori och sektor

Kategori	Antal webbplatser och del av urval	Sektor
Kommuner	290 (50%)	Offentlig
Statliga myndigheter	117 (20%)	Offentlig
Kollektivtrafik	22 (4%)	Offentlig
Dagligvaruhandel	44 (8%)	Privat
Bank	33 (6%)	Privat
Tele och bredband	27 (5%)	Privat
Apotek	19 (3%)	Privat
Nationella resor	15 (3%)	Privat
Post och paket	9 (1%)	Privat

Tabellen visar antalet webbplatser per kategori samt vilken sektor de tillhör. Totalt ingår 576 webbplatser fördelade på nio sektorer.

För varje webbplats har upp till 50 webbsidor testats automatiskt, vilket sammanlagt motsvarar cirka 26 500 webbsidor och cirka 10 600 dokument. Mätningen omfattar enbart öppet innehåll som inte kräver inloggning. Varje webbplats identifieras med ett anonymt ID. PTS har inte tillgång till domännamn och resultaten redovisas uteslutande på aggregerad nivå. Inga enskilda aktörer kan identifieras i resultatet. Mätningen har genomförts vid två tillfällen, i april och oktober 2025, med samma urval och metod. Det gör det möjligt att jämföra utvecklingen över en sexmånadersperiod (se avsnitt 2.3).

Testerna har genomförts med hjälp av Accessibility Cloud, en svensk tjänst som automatiskt söker igenom och testar webbsidor och tillhörande dokument mot tillgänglighetskraven i standarden EN 301 549 (se avsnitt 1.1.1). Verktöget kontrollerar varje sida genom att pröva sidans kod mot standardens kriterier, utan mänsklig bedömning. Verktöget undersöker bland annat:

- Struktur och semantik, om webbsidan är logiskt uppbyggd så att hjälpmedel som skärmläsare kan tolka innehållet, exempelvis att rubriker är korrekt kodade och att formulärfält har tydliga beskrivningar

Så tillgängliga är svenska webbplatser

- Textalternativ, om bilder och andra icke-textuella element har beskrivningar som kan läsas upp av hjälpmedel
- Kontraster, om text och bakgrund har tillräcklig färgkontrast för att vara läsbar
- Tangentbordsåtkomst, om det går att använda webbplatsen med enbart tangentbord
- Dokumentuppmärkning, om PDF-dokument och andra filer är tillgänglighetsanpassade.

1.3.1 Vad mätningen omfattar

Mätningen avser de krav i den europeiska standarden EN 301 549 (se avsnitt 1.1.1) som kan kontrolleras med automatiserade verktyg. Kriterier som kräver mänsklig bedömning ingår inte. Vad det innebär i praktiken beskrivs i avsnitt 1.3.3.

EN 301 549 är standarden som för webbinnehåll hänvisar till WCAG 2.1 (se avsnitt 1.1.1). WCAG är indelad i versioner och nivåer. Versionen anger vilka kriterier som finns. Nivån anger hur många av dem som ska uppfyllas. WCAG har tre nivåer. Nivå A innehåller de mest grundläggande kraven, exempelvis att bilder ska ha textalternativ. Nivå AA bygger vidare på A och lägger till krav på bland annat kontrast, textförstoring och tangentbordsnavigering. Det är denna nivå som EN 301 549 hänvisar till. Nivå AAA innehåller de mest långtgående framgångskriterierna och utgör den högsta efterlevnadsnivån i WCAG.

1.3.2 Vad som redovisas var i rapporten

Rapportens huvudmätning i kapitel 2 utgår från WCAG 2.1 nivå AA, det vill säga de kriterier som den nuvarande versionen av EN 301 549 hänvisar till. Samtliga bristtal och jämförelser i det kapitlet avser dessa kriterier.

I kapitel 3 redovisas resultat mot ett antal kriterier i WCAG 2.2, en uppdaterad version av riktlinjen från 2023 som ännu inte ingår i standarden EN 301 549 men förväntas göra det under 2026. Dessa resultat redovisas separat eftersom de inte omfattas av nuvarande lagkrav.

Utöver brister mot WCAG identifierar det automatiserade verktyget även avvikelser från god praxis (*best practices*) som inte utgör krav i EN 301 549 men som förbättrar användbarheten, exempelvis att allt sidinnehåll är organiserat i navigerbara innehållsområden och att sidan innehåller en huvudrubrik. Dessa redovisas i kapitel 3 som förbättringsmöjligheter (*improvement opportunities*) och räknas inte in i de bristtal som redovisas i kapitel 2, vilka enbart avser brister mot kriterier i EN 301 549.

1.3.3 Vad mätningen inte visar

Automatiserad mätning är effektiv för att upptäcka tekniska brister som felaktig kodning, bristande kontrast och avsaknad av textalternativ. Däremot fångar verktyget inte brister som kräver mänsklig bedömning, exempelvis om en instruktion är begriplig eller om en sekvens av steg för att genomföra ett köp eller fylla i en ansökan är logisk och förutsägbar. Verktyget kontrollerar exempelvis om en alternativtext finns, men inte om den beskriver bilden korrekt. En webbplats som klarar sig väl i mätningen kan därför ändå ha tillgänglighetsbrister.

Mätningen visar med andra ord om det finns tekniska brister, men inte hur användare faktiskt påverkas av dem. Den säger inte heller något om tjänsten som helhet är begriplig eller möjlig att hantera för personer med olika funktionsnedsättningar. För att komplettera den bilden innehåller rapportens analysresultat från manuella expertundersökningar och enkätstudier om användares erfarenheter. Tillsammans ger de automatiserade och de kvalitativa resultaten en bredare bild av webbtillgänglighet och användbarhet.

1.3.4 Bristnivåer

Resultaten klassificeras enligt en skala baserad på genomsnittligt antal brister per webbsida. Varje identifierad brist räknas lika oavsett typ. Måttet skiljer inte mellan brister med olika konsekvenser för användaren, exempelvis mellan en otillräcklig kontrast och ett formulär som helt saknar koppling till hjälpmedel. Det innebär att två webbplatser med samma bristnivå kan ha väsentligt olika påverkan på användares möjlighet att utföra sitt ärende.

Tabell 2. Nivåer av brister och gränsvärden

Nivå	Brister per sida
Få eller inga brister	Under 0,5
Begränsade brister	0,5–1
Tydliga brister	1–3
Omfattande brister	3–5
Allvarliga brister	5–10
Mycket allvarliga brister	Över 10

Skalan avser den del av kraven i EN 301 549 som är automatiskt mätbara. En låg bristnivå innebär inte att webbplatsen är fri från tillgänglighetsproblem, och

klassificeringen utgör inte en bedömning av regelefterlevnad. När rapporten i löpande text anger att webbplatser når nivån ”få eller begränsade brister” avses de två lägsta nivåerna sammantaget, det vill säga under 1,0 brister per sida i genomsnitt.

1.4 Avgränsning mot tillsyn och övervakning

Webbdirektivet (EU 2016/2102) kräver att medlemsstaterna regelbundet övervakar tillgänglighetskravens efterlevnad.⁶ Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 fastställer två metoder: En förenklad baserad på automatiserade verktyg och en fördjupad baserad på manuell bedömning.⁷

Diggs förenklade övervakning bygger, liksom mätningen i denna rapport, på automatiserade verktyg, men syfte och tillvägagångssätt skiljer sig åt. Digg granskar utvalda offentliga aktörer, skickar individuella granskningsrapporter till desamma och följer vid behov upp med åtgärdskrav.⁸

Mätningen i denna rapport utgör inte tillsyn, varken i form av övervakning eller marknadskontroll. Resultaten redovisas på aggregerad nivå och inga individuella åtgärdskrav följer av mätningen. I uppdraget som sektorsansvarig myndighet för den nationella funktionshinderspolitiken följer PTS utvecklingen inom digitaliseringsområdet. Mätningen svarar också mot FN-kommitténs rekommendation från 2024 om att Sverige bör säkerställa tillgängligheten för digital teknik och elektronisk identifiering för personer med funktionsnedsättning (CRPD/C/SWE/CO/2–3, punkt 22 c).⁹

⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, artikel 8.1.

⁷ Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 av den 11 oktober 2018 om fastställande av en övervakningsmetod och närmare bestämmelser om medlemsstaternas rapportering i enlighet med direktiv (EU) 2016/2102, artikel 2. Bilaga I, punkt 1.2 (fördjupad metod för att verifiera efterlevnad) och punkt 1.3 (förenklad metod för att identifiera bristande efterlevnad).

⁸ Myndigheten för digital förvaltning, Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024, publicerad 2025-01-31, s. 2.

Digg skriver: ”Totalt har 1 111 webbplatser granskats. Av dessa har 1 081 webbplatser granskats genom förenklad övervakning och 30 webbplatser genom ingående övervakning. Dessutom har 15 appar granskats genom ingående övervakning. *Det innebär att Sverige inte utfört övervakningen i den omfattning som krävs enligt genomförandebeslut (EU) 2018/1524.*” (PTS kursivering)

⁹ FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning, CRPD/C/SWE/CO/2–3, 2024, punkt 21 samt 22C.

2. Huvudsakliga resultat

Mätningen omfattar 576 webbplatser fördelade på nio sektorer. Resultaten visar en tydlig skillnad mellan sektorerna, men brister förekommer i samtliga sektorer. Offentliga aktörer har generellt färre brister än privata, även om knappt var femte offentlig webbplats saknar automatiskt upptäckta brister helt.

I genomsnitt förekommer ungefär en brist på var tredje sida i offentlig sektor. I privat sektor är motsvarande siffra närmare två brister per sida. En trolig förklaring är att offentliga aktörer sedan 2019 omfattas av DOS-lagen, medan motsvarande krav på privata aktörer genom lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet först trädde i kraft i juni 2025.

Tabell 3. Resultat per sektor, andel webbplatser per bristnivå oktober 2025

Sektor	Sektor	Antal webbplatser	Andel med få eller inga brister
Myndigheter	Offentlig	117	96%
Kollektivtrafik	Offentlig	22	91%
Kommuner	Offentlig	290	93%
Bank	Privat	33	85%
Post och paket	Privat	9	67%
Tele och bredband	Privat	27	44%
Nationella långresor	Privat	15	53%
Dagligvaruhandel	Privat	44	52%
Apotek	Privat	19	32%

Sammantaget når 93 procent av offentliga webbplatser nivån få eller begränsade brister, det vill säga under 1,0 brister per sida. Motsvarande andel i privat sektor är 57 procent.

Färre brister innebär dock inte att offentliga webbplatser saknar hinder (se avsnitt 2.1). Skillnaderna mellan sektorerna är trots det stora: Apotekens webbplatser har ungefär 15 gånger så många brister per sida som myndigheternas (se tabell 5 nedan).

2.1 Offentlig sektor

Myndigheter och kollektivtrafik har minst brister av alla sektorer i mätningen. Men ändå är det bara knappt var femte webbplats som helt saknar brister som kan upptäckas automatiskt. Att över 90 procent når nivån få eller begränsade brister innebär inte frånvaro av hinder för enskilda användargrupper. Mätningen visar att en hög andel av webbplatserna i samtliga sektorer har brister som kan utestänga bland annat blinda användare (se avsnitt 3.3).

Kommunerna utgör den största kategorin med 290 webbplatser. Mätningen indikerar tydliga skillnader beroende på kommunstorlek, även om drygt 90 procent sammantaget når nivån begränsade eller inga automatiskt upptäckta brister. Storstadskommunerna (Stockholm, Göteborg, Malmö) har enligt mätningen mycket få brister medan medelstora kommuner har flest. Flest brister har pendlingskommuner nära storstad (A2) och större städer (B3). De minsta kommunerna har förhållandevis få automatiskt upptäckta brister, en möjlig förklaring är att deras webbplatser är enklare och innehåller färre interaktiva moment. Kommunerna utmärker sig också genom att publicera flest dokument av alla sektorer, med många brister.¹⁰

Tabell 4. Digital tillgänglighet per kommunstorlek, oktober 2025

Kommungrupp	Nivå av brister	Utveckling sedan april
Storstäder (Stockholm, Göteborg, Malmö)	Få eller inga brister	Oförändrad
Stora kommuner (A2)	Få eller inga brister	Förbättrad
Medelstora kommuner (B3–B5)	Begränsade brister till Få eller inga brister	Mestadels förbättrad
Små kommuner (C6–C9)	Få eller inga brister	Oförändrad

Bristnivå baseras på genomsnittligt antal brister per webbsida.

Få eller inga brister = under 0,5 brister, Begränsade brister = 0,5–1,0 brister.

¹⁰ Se nedan: Tabell 7. Dokumentbrister per sektor, oktober 2025

2.2 Privat sektor

Bankerna har minst antal brister bland de privata aktörerna. 85 procent når den lägsta bristnivån, få eller inga automatiskt upptäckta brister (under 0,5 per sida), en tydligt högre andel än i övriga privata sektorer.

Tele och bredband, nationella resor samt post och paket har en genomsnittlig bristnivå på mellan en och två brister per sida, vilket placerar dem i klassificeringsnivån tydliga brister. Gemensamt för dessa sektorer är att de vanligaste problemen rör kontrast, kodning av interaktiva element och otydliga länktexter. Mätningen visar att post- och paketsektoren har den högsta felfrekvensen i dokument av alla sektorer, drivet av komplexa formulär och villkorsdokument.

Dagligvaruhandeln visar en tydlig skiljelinje beroende på om webbplatsen har funktion för e-handelstjänst eller inte. Mätningen pekar på att webbplatser med e-handelstjänst har drygt tre gånger fler brister per sida. E-handelsflöden med produktkataloger, varukorg, kassa och betalning innehåller många interaktiva moment som var och ett kan innehålla tillgänglighetsbrister.

Apoteken uppvisar flest brister per sida av samtliga sektorer. Knappt var tredje webbplats når nivån begränsade eller inga automatiskt upptäckta brister. Den höga bristnivån kan delvis förklaras av att apotekens webbplatser, liksom dagligvaruhandeln, ofta innehåller omfattande e-handelsfunktioner med komplexa sökfilter och produktinformation.

2.3 Utvecklingen april-oktober 2025

PTS genomförde en första mätning i april 2025 och en uppföljande i oktober samma år. Syftet med två mätpunkter är att kunna identifiera riktning och förändringsmönster; en enskild mätning visar var bristerna finns men det krävs upprepade mätningar för att bedöma om tillgängligheten förbättras eller försämras. Perioden på sex månader är för kort för att dra slutsatser om effekter av ny lagstiftning.

Resultaten i mätningen antyder ett övergripande positivt mönster: Åtta av nio sektorer har färre brister i oktober än i april. Förbättringarna är störst inom apotek och bank, där antalet brister per sida har minskat med ungefär en tredjedel.

Undantaget är dagligvaruhandeln, som uppvisar en motsatt trend i mätningen. Där har det genomsnittliga antalet brister per sida ökat från 1,9 till 2,7, en ökning med drygt 40 procent. Dagligvaruhandeln är den enda sektor där mätningen klassificerar enskilda webbplatser i den högsta bristnivån (mycket allvarliga brister) det rör sig om två av sektorns 44 undersökta webbplatser. Tabellen nedan visar utvecklingen för samtliga sektorer.

Tabell 5. Förändring i nivå av brister per sektor, april–oktober 2025

Offentlig sektor

Kategori	Bristnivå oktober 2025	Utveckling sedan april 2025
Myndigheter	Få eller inga brister (0,22)	Oförändrad
Kommuner	Få eller inga brister (0,35)	Förbättrad (-13 %)
Kollektivtrafik	Få eller inga brister (0,30)	Förbättrad (-27 %)

Privat sektor

Kategori	Nivå av brister oktober 2025	Utveckling sedan april 2025
Bank	Begränsade brister (0,60)	Klart förbättrad (-39 %)
Post och paket	Tydliga brister (1,10)	Förbättrad (-18 %)
Tele och bredband	Tydliga brister (1,54)	Förbättrad (-11 %)
Nationella resor	Tydliga brister (1,64)	Förbättrad (-9 %)
Dagligvaruhandel	Tydliga brister (2,70)	Försämrad (+43 %)
Apotek	Omfattande brister (3,28)	Klart förbättrad (-36 %)

Siffrorna i parentes anger genomsnittligt antal brister per webbsida. Lägre värde innebär bättre tillgänglighet.

2.4 E-handels påverkan

Inom dagligvaruhandeln finns en tydlig skiljelinje mellan webbplatser med och utan e-handelsfunktion. Webbplatser med e-handel där kunder kan handla livsmedel online, har i genomsnitt mer än tre gånger så många brister som webbplatser utan e-handel. Förklaringen beskrivs i avsnitt 2.2.

I aprilmätningen hade webbplatser med e-handelsfunktion ungefär dubbelt så många brister som övriga. I oktober är förhållandet mer än tre gånger så stort.

Tabell 6. Digital tillgänglighet i dagligvaruhandeln, oktober 2025

Webbplatstyp	Nivå av brister	Utveckling sedan april
Med e-handel (näthandel av dagligvaror)	Omfattande brister	Kraftigt försämrad
Utan köpfunktion (butiksinformation, erbjudanden med mera)	Tydliga brister	Oförändrad

Bristnivå baseras på genomsnittligt antal brister per webbsida. Omfattande brister = 3–5 brister, Tydliga brister = 1–3 brister.

2.5 Dokument – genomgående problem

Utöver webbsidor har mätningen även omfattat dokument som publiceras på webbplatserna, exempelvis PDF-blanketter, villkor och informationsguider. Här har mätningen identifierat brister i samtliga sektorer.

Post- och paketsektorn har flest brister per dokument i mätningen. Det beror sannolikt på att sektorn publicerar komplexa formulär och villkorsdokument som är svårare att göra tillgängliga än enklare informationsmaterial. Liknande mönster uppträder hos myndigheter, banker och kommuner – sektorer som alla hanterar dokument med formulär och juridiskt innehåll.

Dagligvaruhandeln och apoteken i undersökningen har å andra sidan få dokumentbrister, men det förklaras sannolikt av att de publicerar färre och enklare dokument snarare än av att dokumenten i sig är mer tillgängliga.

Tabell 7. Dokumentbrister per sektor, oktober 2025

Sektor	Dokument oktober 2025	Brister totalt	Brister per dokument
Kommuner	6 153	78 574	12,8
Myndigheter	2 424	34 777	14,3
Bank	759	9 903	13
Kollektivtrafik	472	3 549	7,5
Tele och bredband	257	1 914	7,4
Post och paket	234	4 356	18,6
Nationella resor	124	1 675	13,5
Dagligvaruhandel	103	607	5,9
Apotek	42	487	11,6

Tabellen visar antal dokument som ingår i mätningen, totalt antal identifierade brister och genomsnittligt antal brister per dokument. Lägre värde innebär färre identifierade brister per dokument.

3. Fördjupning

PTS uppföljning av digitaliseringsområdet utgår från en modell för ansvarsfull digital omställning. Modellen bygger på att digital inkludering kräver arbete i två riktningar samtidigt: Att digitala miljöer utformas så att de fungerar för en mångfald av användare, och att individer ges förutsättningar att faktiskt använda dem.¹¹ Den automatiserade mätningen i kapitel 2 fångar den ena dimensionen – den digitala miljöns tekniska tillgänglighet. Men teknisk standardefterlevnad är en nödvändig förutsättning, inte en tillräcklig. Det avgörande är om tjänsterna också fungerar i praktiken för de människor som ska använda dem.

Detta kapitel fördjupar mätresultaten från kapitel 2 i tre steg: först genom att pröva webbplatserna mot nyare kriterier i WCAG 2.2 som ännu inte ingår i den harmoniserade standarden (avsnitt 3.1), sedan genom manuella expertgranskningar av enskilda webbplatser (avsnitt 3.2.1), och slutligen genom användarnas egna erfarenheter (avsnitt 3.2.2). Tillsammans ger dessa steg en samlad överblick av webbtillgängligheten på svenska webbplatser i offentlig och privat sektor.

Webbplatser som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning tenderar också att fungera bättre för äldre med åldersrelaterade förändringar i syn, hörsel, motorik och kognition. Slutsatsen stöds av W3C:s forskning om överlappen mellan tillgänglighetsbehov och åldrande.¹² Samma perspektiv på mångfald återfinns i EU:s regelverk. Webbtillgänglighetsdirektivet syftar till att göra offentliga webbplatser ”mer tillgängliga för användare, särskilt personer med funktionsnedsättning”.¹³ Tillgänglighetsdirektivet går ett steg längre och erkänner uttryckligen att kraven också gynnar personer med funktionsbegränsningar, exempelvis äldre, gravida och personer som reser med bagage.¹⁴ Digg framhåller att tillgänglig utformning ofta leder till bättre användbarhet för alla målgrupper och att tillgängliga webbplatser vanligtvis

¹¹ Ansvarsfull digital omställning – PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken. Se kapitel 3. PTS-ER-2025:14.

¹² W3C Web Accessibility Initiative, *Developing Websites for Older People: How WCAG 2 Applies*, <https://www.w3.org/WAI/older-users/developing/> (hämtad 2026-03-04), samt Web Accessibility for Older Users: A Literature Review.

¹³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, artikel 1.

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882, skäl 4.

Så tillgängliga är svenska webbplatser

blir snabbare och enklare att använda. Digg pekar även på organisatoriska vinster: Tillgängliga tjänster avlastar handläggare och är enklare att förvalta.¹⁵

3.1 Bortom lagkraven – hur väl förberedda är webbplatserna?

Avsnitt 1.3.2 beskriver att standarden EN 301 549 förväntas uppdateras med kriterier från WCAG 2.2 under 2026. De nya kriterierna stärker bland annat tillgängligheten för personer med kognitiva funktionsnedsättningar, exempelvis genom krav på att det ska gå att logga in utan att behöva minnas komplicerade koder. Mätningen har prövat webbplatserna mot dessa kriterier redan nu. Resultaten ger en bild av hur väl förberedda aktörerna är inför de kommande kraven och ingår inte i de bristnivåer som redovisas i kapitel 2.

Kommunerna har – trots förhållandevis få brister enligt EN 301 549 – näst flest WCAG 2.2-brister av alla kategorier, efter post och paket. Myndigheter och kollektivtrafik har knappt hälften så många sådana brister per webbplats. Det är med andra ord främst kommunerna som har ett gap mellan nuvarande standard och kommande krav. Det tyder sannolikt på att tillgänglighetsarbetet styrts av vad den harmoniserade standarden kräver, medan de nyare kriterierna ännu inte fått motsvarande genomslag. När standarden uppdateras med WCAG 2.2 och harmoniseras med lagstiftningen blir de nya kriterierna en del av den standard som aktörer kan följa för att antas uppfylla lagens krav.

Trenden liknar huvudmätningen: åtta av nio sektorer har färre WCAG 2.2-brister i oktober än i april. Undantaget är nationella resor, där bristerna har ökat markant. Ökningen förklaras i huvudsak av att två webbplatser som inte kunde mätas i april tillkom i oktober med ett stort antal brister, samt att en tredje webbplats försämrades. Eftersom sektorn omfattar 15 webbplatser får enskilda förändringar stort genomslag i genomsnittet.

¹⁵ Myndigheten för digital förvaltning, ”Digital tillgänglighet”, <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet> (hämtad 2026-02-20).

Tabell 8. WCAG 2.2-specifika brister per sektor, april och oktober 2025

Sektor	April	Oktober	Förändring
Post och paket	36,3	27,8	-24 %
Kommuner	13,4	11,7	-13 %
Nationella resor	4,3	10,2	+135 %
Apotek	7,7	7,4	-4 %
Myndigheter	7,7	6,9	-10 %
Kollektivtrafik	10,6	6,5	-39 %
Bank	5,8	5,1	-11 %
Dagligvaruhandel	4,5	4,2	-7 %
Tele och bredband	4,1	3,9	-5 %

Genomsnittligt antal WCAG 2.2-specifika brister per webbplats med minst en identifierad brist. Dessa brister ingår inte i de bristnivåer som redovisas i kapitel 2 (se avsnitt 1.3.2).

3.2 Kompletterande studier om webbtillgänglighet

3.2.1 Fördjupad undersökning av privata aktörers webbplatser

PTS har låtit genomföra två manuella undersökningar av tillgängligheten på privata aktörers webbplatser, appar och dokument, utförda av ETU 2023 respektive 2024.¹⁶ Undersökningarna bygger på experters analys utifrån WCAG-kriterier och motsvarar den fördjupade monitoreringsmetod som föreskrivs i kommissionens genomförandebeslut till webbtillgänglighetsdirektivet (se avsnitt 1.4).¹⁷

Tillgänglighetsspecialister går igenom varje webbplats, app och dokument sida för sida med hjälp av bland annat skärmläsare och tangentbordsnavigering, vilket gör det möjligt att upptäcka brister som automatiserade verktyg inte fångar. Användartester med personer med funktionsnedsättning ingår dock inte i metoden.

¹⁶ ETU AB (2023). Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser.

¹⁷ ETU AB (2024). Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. PTS-ER-2024:28.

Undersökningarna omfattade 15 privata aktörer per år inom bland annat e-handel, försäkring, hälsa, transport, media och elbolag. Urvalet varierade mellan åren, men den övergripande bilden är i stort densamma. I båda undersökningarna bedöms en stor majoritet av de granskade webbplatserna vara svåra eller mycket svåra att använda för vissa personer med funktionsnedsättning. Ingen av de 30 webbplatserna bedöms ha god tillgänglighet. Även apparna uppvisar betydande brister: i 2024 års undersökning bedöms åtta av elva appar svåra att använda och tre mycket svåra eller omöjliga att använda.

De vanligaste bristerna överlappar i hög grad med vad de automatiserade mätningarna identifierar: Felaktig eller saknad uppmärkning av innehållets struktur, avsaknad av textalternativ, bristande kontrast och problem med tangentbordsnavigering. Den brist som ETU bedömer som mest kritisk är att innehåll inte är korrekt uppmärkt för tolkning av hjälpmedel, vilket kan helt hindra skärmläsaranvändare. ETU:s undersökningar tillför också konkreta exempel på hur bristerna påverkar användningen, exempelvis att en chattfunktion inte kan nås med tangentbord eller att zoomfunktionen slutar fungera redan vid 125 procents förstoring.

ETU:s slutsats är att de granskade aktörerna har svårt att omsätta tillgänglighetskraven i praktiken och att genomförda åtgärder sällan funktionstestas med användare.

3.2.2 Användarupplevd webbtillgänglighet

Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) ger en bild av webbtillgänglighet ur användarnas perspektiv.¹⁸ Undersökningen bygger på enkätsvar från 1 167 personer med funktionsnedsättning och en matchad jämförelsegrupp av 1 590 personer utan funktionsnedsättning.

Ett centralt resultat är att skillnaderna i internetanvändning mellan personer med och utan funktionsnedsättning tenderar att öka med tjänsternas komplexitet. Inom sociala medier och tjänster för underhållning är skillnaderna små eller obefintliga, men i tjänster som kräver identifiering, navigering i flera steg och ekonomiska transaktioner uppstår stora digitala klyftor.¹⁹ Det är inom samhällskritiska tjänster som myndighetstjänster, bankärenden, e-handel och e-hälsa som befolkningen förutsätts vara användare i samhällets digitala omställning.

SMFOI visar tydliga skillnader i hur svårt det upplevs att använda internet. Bland personer utan funktionsnedsättning uppger färre än var femte att internet är svårt att

¹⁸ Johansson, S. m.fl. (2024). Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023 – Huvudrapport. Begripssam i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning, Region Dalarna. Finansierad av PTS.

¹⁹ Ibid. s. 7f

använda. Bland blinda personer är motsvarande andel 68 procent, bland personer med intellektuell funktionsnedsättning 64 procent och bland personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera 57 procent.²⁰

Resultaten överensstämmer med den bild som framträder i de tekniska mätningarna i denna rapport. De automatiserade mätningarna fångar brister i den tekniska konstruktionen men inte de djupare användbarhetsproblem som gör att många personer med funktionsnedsättning avstår från att använda samhällskritiska tjänster. Vilka användargrupper som berörs och varför mätningen bara fångar en del av bilden beskrivs i avsnitt 3.3.

3.3 Hinder för olika användargrupper

Den automatiserade mätningen kan delvis visa vilka användargrupper som påverkas av identifierade brister. Kopplingen bygger på standarden EN 301 549, bilaga B, som anger vilka funktionsnedsättningar som riskerar att drabbas av varje bristtyp. En webbplats som saknar textalternativ till bilder registreras exempelvis som ett hinder för blinda användare, medan otillräcklig kontrast registreras som ett hinder för personer med nedsatt syn.

Bristerna berör flera användargrupper samtidigt. Hinder för blinda användare är det mest utbredda problemet i mätningen: mellan 83 och 100 procent av webbplatserna i varje sektor har brister som kan utestänga denna grupp. Även personer med nedsatt syn (77–100 procent), färgblindhet (47–100 procent), kognitiva svårigheter eller begränsad rörlighet i händerna (27–89 procent) och döva användare (9–68 procent) möter hinder. Andelen är hög även i offentlig sektor; 86 procent av myndigheternas och 83 procent av kommunernas webbplatser har brister som kan utestänga blinda användare, trots att samma webbplatser har få brister totalt sett. Det räcker med en enda felkodad knapp eller ett formulärfält utan etikett för att en skärmläsaranvändare ska hindras från att utföra sitt ärende.

Att mätningen visar hög andel hinder för blinda användare innebär dock inte att denna grupp är mest drabbad – det innebär att de hinder som standarden fångar främst gäller denna grupp. Den numerärt största gruppen som möter barriärer upplever i stället bristande kognitiv tillgänglighet: tjänsternas utformning, logik, design och språk gör dem svåra att förstå och använda. Det gäller särskilt personer med intellektuell funktionsnedsättning, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar eller svårigheter att läsa, skriva och räkna, men sannolikt även personer som inte har svenska som förstaspråk. Dessa barriärer fångas i begränsad utsträckning av

²⁰ Ibid. s. 15. Diagram 2: Andelar i procent som säger att de inte tycker det är svårt att använda internet.

Så tillgängliga är svenska webbplatser

nuvarande standarder. Den faktiska andelen webbplatser med hinder är sannolikt betydligt högre än vad mätningen visar, när även begriplighet räknas in.

4. Avslutande diskussion

Mätningen visar att brister mot EN 301 549 är utbredda på svenska webbplatser, särskilt i privat sektor och i sektorer där webbplatserna innehåller komplexa e-handelsflöden med produktkataloger, varukorg, kassa och betalning. Och knappt var femte webbplats i offentlig sektor saknar automatiskt upptäckta brister helt. Brister som kan utestänga användare förekommer i samtliga sektorer (se avsnitt 3.3). Detta trots att DOS-lagen ställer krav på tillgänglighet sedan 2019 och att det svenska arbetet med webbtillgänglighet i offentlig sektor pågått sedan tidigt 2000-tal.²¹ Kunskapen om vad som krävs har med andra ord funnits i över tjugo år. De brister som förekommer är i stort sett desamma.

Resultaten behöver ses i ljuset av en bredare samhällstrend; samhällets digitala krav ökar snabbare än uppbyggnaden av stödstrukturer för digital inkludering.²² Digitaliseringen av bank, myndigheter, handel, vård och välfärd accelererar, och e-legitimation blir obligatorisk i allt fler sammanhang. Konsekvenserna är redan synliga. Alternativen till digitala lösningar blir färre, dyrare och har ofta lägre servicenivå. De grupper som är mest beroende av samhällets tjänster är ofta samma grupper som har svårast att nå dem digitalt. En betydande del av befolkningen möter fortsatt digitala hinder och exkluderingen av de mest utsatta riskerar att bli permanent.

4.1 Behov av fortsatta mätningar

Denna rapport visar vad som kan mätas automatiskt på webbplatser i offentlig och privat sektor. De krav som följer av lagstiftningen och harmoniserade standarder håller på att förändras i flera avseenden, och med det förändras också förutsättningarna för vad som mäts och hur resultaten ska tolkas. EN 301 549 förväntas uppdateras med bland annat WCAG 2.2 under 2026. De nya kriterierna blir då en del av den standard som aktörer kan följa för att antas uppfylla lagens krav. Det

²¹ För historisk kontext se Verket för förvaltningsutveckling (Verva), Vägledningen 24-timmarswebben (2006:5), Verva lades ned 2008.

För en sammanfattning av utvecklingen, se Digg, Digital tillgänglighet på webbplatser och mobila applikationer, <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet/rattslig-vagledning/2.-digital-tillganglighet-pa-webbplatser-och-mobila-applikationer>. (Hämtad 2026-02-25)

²² Post- och telestyrelsen, Ansvarsfull digital omställning – PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken (2025), PTS-ER-2025:14.

innebär att både vad som mäts och vad som räknas som en brist kan komma att förändras.

Återkommande mätningar behövs för att följa denna utveckling och bedöma om tillgängligheten faktiskt förbättras. Det motsvarar också FN-kommitténs rekommendation från 2024, där Sverige uppmanas att säkerställa digital tillgänglighet och att lagstiftningen tillämpas enhetligt.²³

4.1.1 Webbtillgänglighet i AI-baserade gränssnitt

Allt fler webbplatser och e-tjänster i de sektorer rapporten undersöker använder AI-baserade funktioner som chattbotar och automatiserade kundtjänster. Dessa gränssnitt omfattas formellt av samma tillgänglighetskrav som övriga delar av en tjänst, men kraven är utformade för traditionella gränssnitt med fast struktur. AI-baserade gränssnitt bygger istället på fritext och dynamiskt genererat innehåll, där resultatet beror på hur användaren formulerar sin fråga. Det ställer krav på språklig och kognitiv förmåga som varken EN 301 549 eller EU:s AI-förordning adresserar specifikt.

Mätningen visar redan att tillgänglighetsbrister är utbredda i traditionella gränssnitt. Befintliga mätmetoder fångar inte de tillgänglighetshinder som AI-baserade gränssnitt kan skapa. Regeringens AI-strategi från 2026 fastslår att digital inkludering är en förutsättning för hållbar AI-användning och att AI-lösningar ska utformas så att de inte skapar nya hinder.²⁴ PTS och Digg har fått i uppdrag att stödja genomförandet av AI-strategin, och regeringen har aviserat ett särskilt uppdrag till PTS om digital inkludering med fokus på AI. Framtida mätningar behöver utvecklas för att även kunna följa tillgängligheten i AI-baserade gränssnitt.

4.2 Användarperspektivet i tillgänglighetsarbetet

Rapportens resultat visar ett genomgående mönster: brister mot standarden förekommer även hos aktörer som arbetat med tillgänglighet under lång tid. ETU:s expertgranskningar konstaterar att genomförda åtgärder sällan funktionstestas med användare. SMFOI visar att de största klyftorna uppstår i samhällskritiska tjänster där interaktionen är komplex. PTS lägesbild för digital inkludering visar att både offentliga och privata aktörer i stor utsträckning saknar systematik för att omsätta tillgänglighet

²³ FN-kommittén för rättigheter för personer med funktionsnedsättning (2024). Sammanfattande slutsatser och rekommendationer avseende Sveriges kombinerade andra och tredje periodiska rapport. Se även MFD (2026). Slutredovisning av uppdraget att informera och inhämta synpunkter om FN-kommitténs rekommendationer till Sverige.

²⁴ Sveriges AI-strategi. Regeringskansliet, 2026. s. 15.

och användbarhet i praktiken, och att ökade krav på effektivisering i kommunerna leder till att användarcentrerad nedprioriteras i utvecklingen av digitala tjänster.

Standardefterlevnad och användarcentrerad utveckling är inte samma sak. En webbplats kan uppfylla standardens kriterier utan att tjänsten fungerar i praktiken för de personer som ska använda den. Det omvända gäller också: en tjänst som utvecklats med utgångspunkt i verkliga användarbehov har bättre förutsättningar att uppfylla kraven. Principen om universell utformning, som förutsätter att digitala tjänster från början utformas för de vidaste användarbehoven, är central i detta sammanhang. Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 lyfter behovet av användarcentrerad utveckling, och den europeiska standarden EN 17161 om universell utformning förväntas harmoniseras med tillgänglighetsdirektivet.

Rapportens resultat pekar på att aktörer som vill uppnå faktisk tillgänglighet behöver komplettera teknisk standardefterlevnad med systematiska användartester där personer med funktionsnedsättning deltar. Det gäller särskilt kognitiv tillgänglighet, där nuvarande standarder ger begränsad vägledning och där bristerna enligt SMFOI berör de numerärt största grupperna.

4.3 Samgåendet mellan PTS och Digg

PTS och Myndigheten för digital förvaltning (Digg) blir en samlad myndighet den 1 januari 2027. Samgåendet har bäring på denna rapports område på flera sätt. Det första rör tillsyn. I dag har PTS tillsyn över lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet medan Digg ansvarar för tillsyn enligt DOS-lagen. Samgåendet innebär att tillsynen av båda regelverken samlas hos en myndighet, vilket kan ge en mer enhetlig tillämpning och förenkla för aktörer som omfattas av båda lagarna.

Det andra rör vägledning. Diggs webbplats webbriktlinjer.se är i dag det främsta svenska stödet för digital tillgänglighet, men riktar sig till offentliga aktörer. Mätningen i denna rapport visar att de största bristerna finns i privat sektor hos aktörer som saknar en motsvarande vägledningsresurs. PTS bedömer att den samlade myndigheten bör se över hur den på ett ändamålsenligt sätt kan stödja arbetet med webbtillgänglighet så att även aktörer utanför offentlig sektor får tillgång till praktiskt stöd.

Samgåendet har även bäring på kravställning vid offentlig upphandling. Rapporten visar att brister som kan utestänga användare förekommer på en överväldigande majoritet av webbplatserna i samtliga sektorer. Uppemot 86 procent av webbplatserna i offentlig sektor har brister som kan utestänga användare (se avsnitt 3.3). Bland kommunerna, som utgör hälften av urvalet, har medelstora kommuner fler brister än både de största och de minsta. En sannolik förklaring är att många kommuner upphandlar sina webbplatser och e-tjänster externt. Tydliga

tillgänglighetskrav i upphandlingsunderlaget ger leverantörer anledning att arbeta systematiskt med frågorna. Regeringen har i februari 2026 gett PTS i uppdrag att bistå Upphandlingsmyndigheten med kunskap när det gäller att utveckla stöd för tillgänglighet och användbarhet i samband med IT-upphandlingar.²⁵ Standarden EN 301 549 innehåller testprocedurer och utvärderingsmetodik som lämpar sig för kravställning vid upphandling. Inom den samlade myndigheten finns förutsättningar att bygga vidare på detta uppdrag och utveckla stödet till aktörer som upphandlar digitala tjänster och produkter.

Samgåendet förändrar slutligen även förutsättningarna för hur mätningar av det slag som redovisas i denna rapport utformas. Inom den samlade myndigheten finns möjlighet att utveckla en sammanhållen uppföljning som utnyttjar synergier mellan storskalig automatiserad mätning och fördjupad tillsyn, och som täcker både offentliga och privata aktörer. Hur kommande mätningar utformas är ännu inte fastställt.

²⁵ Uppdrag till Post- och telestyrelsen att genomföra insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Regeringsbeslut 2026-02-19. Fi2024/00606 Fi2024/02621 Fi2026/00041 m.fl.

Referenslista

Rättsakter och styrande dokument

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/1183 om ändring av förordning (EU) nr 910/2014 vad gäller inrättandet av en ram för europeisk digital identitet.

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/1689 av den 13 juni 2024 om harmoniserade regler för artificiell intelligens (förordningen om artificiell intelligens).

Förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen, 11 §.

Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Post- och telestyrelsen, Regeringsbeslut Ill:13, Fi2025/01342 (delvis).

Sveriges AI-strategi. Regeringskansliet, 2026.

Uppdrag till Post- och telestyrelsen att genomföra insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Regeringsbeslut 2026-02-19. Fi2024/00606 Fi2024/02621 Fi2026/00041 m.fl.

Handlingsplan för Sveriges AI-strategi. Regeringskansliet 2026.

FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning (2024). Sammanfattande slutsatser och rekommendationer avseende Sveriges kombinerade andra och tredje periodiska rapport. CRPD/C/SWE/CO/2-3.

Standarder och riktlinjer

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, svensk översättning.

W3C Web Accessibility Initiative, *Developing Websites for Older People: How WCAG 2 Applies*, <https://www.w3.org/WAI/older-users/developing/> (hämtad 2026-03-04)

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, W3C Recommendation 5 June 2018, <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Så tillgängliga är svenska webbplatser

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, W3C Recommendation 5 October 2023.

ETSI EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), Accessibility requirements for ICT products and services.

EN 17161:2019, Design for All – Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services – Extending the range of users. CEN/CENELEC, 2019.

Studier

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. ETU AB 2023. PTS

Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. ETU AB 2024. PTS-ER-2024:28.

Verket för förvaltningsutveckling (Verva), Vägledningen 24-timmarswebben (2006:5)

SMFOI 2023. Johansson, S. m.fl. Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023 – Huvudrapport. Begripsam i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning, Region Dalarna. Finansierad av PTS.

Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024. Myndigheten för digital förvaltning, 2025.

Slutredovisning av uppdraget att informera och inhämta synpunkter om FN-kommitténs rekommendationer till Sverige. Myndigheten för delaktighet, 2026.

Ansvarsfull digital omställning – PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken. PTS-ER-2025:14.

PTS lägesbild för digital inkludering - En uppföljning av arbetet med digital inkludering. PTS-ER-2025:18

Myndigheten för digital förvaltning, ”Digital tillgänglighet”, digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet. (Hämtad 2026-02-25)

Digg, Digital tillgänglighet på webbplatser och mobila applikationer, <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet/rattslig-vagledning/2.-digital-tillganglighet-pa-webbplatser-och-mobila-applikationer>. (Hämtad 2026-02-25)

W3C. Web Accesibility for Older Users: A Literature Review. www.w3.org/WAI/older-users/literature/ (hämtad 2026-03-04)

Så tillgängliga är svenska webbplatser

Datakällor

Accessibility Cloud. *State of Accessibility in Sweden – Study results Q4 2025*, redovisningsresultat av statistik.

Accessibility Cloud. Digital Miljö datainsamling dnr 24–15787 oktober 2025, rådata.

Accessibility Cloud. Digital Miljö datainsamling april 2025, rådata.