



Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024

2025-01-28

Diarienummer: 2024-4027

Sammanfattning

Sverige ska, liksom övriga medlemsstater, övervaka att Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (appar) följs. Sverige ska också rapportera resultatet till EU-kommissionen. Denna rapport beskriver resultatet av Sveriges övervakning av digital offentlig service under perioden 2022–2024.

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) ansvarar för övervakningen. 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.

Resultatet för den förenklade övervakningen visar att de offentliga webbplatserna i genomsnitt blir bättre för varje år när det gäller tillgängligheten. Digg ser också att webbplatser som har återgranskats ett eller flera år senare har blivit signifikant bättre, vilket tyder på att myndighetens förenklade övervakning bidrar till förbättringar i tillgängligheten. När det gäller den ingående övervakningen av webbplatser visar resultaten att få webbplatser har en god tillgänglighet. Många webbplatser ligger på den nivå som indikerar att de kan vara mycket svåra eller omöjliga att använda för många personer. Det finns brister som rör alla tillgänglighetsprinciperna (möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust). När det gäller appar visar resultaten att inga appar har god tillgänglighet. Det finns stor spridning i graden av tillgänglighet mellan apparna som granskats. Många webbplatser och appar saknar tillgänglighetsredogörelser vilket tyder på att de offentliga aktörerna som står bakom dessa inte förstår sitt ansvar enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). Digg kan inte se om webbplatser och appar förbättras över tid, då myndigheten inte återkommande granskar samma tjänst.

Digg tar emot anmälningar om bristande tillgänglighet i digital offentlig service; många av dessa rör digitala vårdtjänster. Huvuddelen av anmälningarna handlar dock inte om brister i tillgänglighet, utan om tillgång till digitala tjänster eller information, exempelvis svårigheter att logga in med e-legitimation.

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
1 Inledning	5
1.1 Regler som styr tillsynen.....	5
2 Så genomför Digg övervakning	7
2.1 Förenklad övervakning av webbplatser	7
2.1.1 Metod.....	7
2.1.2 Beräkning av mätetal	9
2.1.3 Betydande förändringar från första perioden	9
2.2 Ingående övervakning av webbplatser	9
2.2.1 Metod.....	10
2.2.2 Granskningsmanual.....	11
2.2.3 Granskning av dokument	11
2.2.4 Beräkning av mätetal	11
2.2.5 Betydande förändringar från första perioden	12
2.3 Ingående övervakning av mobila applikationer	12
2.3.1 Metod.....	12
2.3.2 Beräkning av mätetal	13
2.3.3 Betydande förändringar från första perioden	13
2.4 Undantag för oskäligt betungande anpassning.....	14
2.5 Användning av verkställighetsförfarandet	14
3 Vad har övervakats?	16
3.1 Förenklad övervakning av webbplatser	17
3.1.1 Tillsynsplan förenklad övervakning av webbplatser	17
3.1.2 Stickprov förenklad övervakning av webbplatser	18
3.2 Ingående övervakning av webbplatser	20
3.2.1 Tillsynsplan för ingående övervakning av webbplatser	20
3.2.2 Stickprov ingående övervakning av webbplatser.....	21
3.3 Ingående övervakning av mobila applikationer	22
3.3.1 Tillsynsplan för ingående övervakning av appar	22
3.3.2 Stickprov ingående övervakning av appar	22
4 Övervakningsresultat.....	24

4.1	Förenklad övervakning av webbplatser	24
4.2	Ingående övervakning av webbplatser	27
4.2.1	Överensstämmelse med tillgänglighetskraven	28
4.2.2	Typer av brister.....	28
4.3	Ingående övervakning av mobila applikationer	31
4.3.1	Överensstämmelse med tillgänglighetskraven	31
4.3.2	Typer av brister.....	32
4.4	Övriga resultat	33
4.4.1	Om tillgänglighet i uppföljning av myndigheters digitalisering	33
4.5	Diskussion	35
4.5.1	Vad är svårt för användaren när det gäller digital service?	35
4.5.2	I vilken utsträckning går det att jämföra förenklad och ingående övervakning?	36
4.5.3	Varför uppfylls inte kraven på digital tillgänglighet?	36
5	Anmälningar om bristande tillgänglighet.....	38
6	Erfarenheter från övervakningsperioderna.....	39
	Bilagor.....	40
	Bilaga 1. Granskningsmetodik.....	40
	Granskningsmetodik för webbsidor.....	40
	Granskningsmetodik för dokument.....	43
	Granskningsmetodik för mobila applikationer.....	44
	Bilaga 2. Kategorisering av webbplatser	49
	Beskrivning av verksamhetsområden	49
	Beskrivning av förvaltningsnivåer	50
	Bilaga 3. Förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning	51
	Bilaga 4. Resultat av ingående granskning av webbplatser	54
	Bilaga 5. Resultat av ingående granskning av appar	57
	Bilaga 6. Andel underkända WCAG-kriterier per område	58

1 Inledning

Sverige ska, liksom övriga medlemsstater, övervaka att Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 följs. Direktivet handlar om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (i denna rapport benämnda *appar*). Sverige ska även rapportera resultatet till EU-kommissionen. Det är Myndigheten för digital förvaltning (Digg) som genomför övervakningen. Diggs tillsyn syftar till att säkerställa att reglerna följs hos offentliga aktörer och att dessa aktörer rättar till brister i tillgänglighet. Därmed bidrar Digg till att digital offentlig service är effektiv och tillgänglig för alla.

Denna rapport beskriver resultatet av Sveriges övervakning av digital offentlig service under perioden 1 januari 2022 till 22 december 2024.

1.1 Regler som styr tillsynen

Kravet på övervakning finns i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (webbtillgänglighetsdirektivet). I EU-kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524¹ beskrivs hur övervakningen av tillgänglighet till digital offentlig service ska genomföras av medlemsstaterna.

Enligt 6 § förordningen (2018:1938) om tillgänglighet till digital offentlig service ska Digg utöva tillsyn enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). Av samma bestämmelse framgår att tillsynen ska utövas i enlighet med kommissionens genomförandebeslut. Enligt 17 § i DOS-lagen ska tillsynsmyndigheten övervaka att digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör uppfyller kraven i 10, 11, 13 och 15 §§ i samma lag.

Artiklarna 5 och 6 i genomförandebeslutet hänvisar till genomförandebeslutets Bilaga I, där kraven för den förenklade och ingående övervakningsmetoden specificeras. Av punkten 1.2.1 framgår att medlemsstaterna ska använda en metod för ingående övervakning som noggrant kontrollerar om en webbplats eller en app uppfyller alla de krav som anges i de standarder och tekniska specifikationer som avses i artikel 6 i webbtillgänglighetsdirektivet. Av Punkt 1.3.1 i genomförandebeslutets Bilaga 1 anger att medlemsstaterna ska använda en förenklad metod för övervakning på webbplatser. Metoden ska upptäcka fall där webbplatser inte uppfyller delkraven i de standarder och tekniska specifikationer som avses i artikel 6 i webbtillgänglighetsdirektivet.

Det framgår av genomförandebeslutet hur stickprovstagning av webbplatser och appar för övervakning ska göras. Stickprovsturvalet ska syfta till en diversifierad, representativ och geografiskt balanserad fördelning. Det ska även omfatta webbplatser från olika förvaltningsnivåer (statliga, regionala och lokala webbplatser) samt webbplatser som drivs av offentligrättsliga organ vilka inte tillhör dessa kategorier. Vidare ska Diggs urval omfatta webbplatser som representerar en så stor del

¹ Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 av den 11 oktober 2018 om fastställande av en övervakningsmetod och bestämmelser om medlemsstaternas rapportering i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

som möjligt av de olika tjänster som tillhandahålls av de offentliga myndigheterna, bland annat socialt skydd, hälsa, transport, utbildning, sysselsättning och beskattning, miljöskydd, fritid och kultur, bostadsförsörjning och samhällsutveckling samt samhällsskydd och rättsskipning.

När det gäller appar framgår att stickprovsurvalet ska inriktas mot en bred och representativ fördelning samt att ofta nedladdade appar ska tas med i urvalet. Det framgår också av genomförandebeslutet att Digg ska samråda med nationella berörda parter - särskilt organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning - rörande sammansättningen av urvalet och ta hänsyn till intressenternas åsikter om specifika webbplatser som ska övervakas.

Diggs föreskrifter (MDFFS 2019:2) kompletterar bestämmelserna i DOS-lagen och i förordningen. I 4 § finns krav på att digital offentlig service ska vara möjlig att uppfatta, vara hanterbar, begriplig och robust. Digital offentlig service som överensstämmer med de krav som finns i bilaga A i den europeiska standarden EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) anses uppfylla kraven i 4 §. I Diggs föreskrifter finns även närmare bestämmelser gällande de tillgänglighetsredogörelser som offentliga aktörer enligt 13 § DOS-lagen behöver tillhandahålla för webbplatser och appar som står under deras kontroll.

Standarden EN 301 549 innehåller tillgänglighetskrav för informations- och kommunikationsteknik (IKT) och täcker en stor andel IKT-tjänster och produkter – både digitala lösningar och hårdvara. Det är bland annat webbplatser och andra digitala tjänster, digitala dokument, appar, användargränssnitt för programvara, mobila enheter, annan IKT-hårdvara och IKT med röst- och ljudegenskaper. Standarden kan användas vid utveckling och beställning av olika IKT-lösningar.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 är en global standard som innehåller tillgänglighetskrav specifikt för webbinnehåll, i syfte att göra sådant innehåll mer tillgängligt för personer med funktionsnedsättning.

WCAG 2.1 består av tre nivåer:

- Nivå A innehåller minsta möjliga krav för att göra en webbplats lättare att använda. Det räcker dock inte alltid för att alla ska kunna använda den enkelt.
- Nivå AA är mellannivån. Om en webbplats eller digital tjänst klarar den här nivån, så betyder det att den är bättre och att fler personer kan använda den utan problem.
- Nivå AAA är den högsta nivån. Om en webbplats eller digital tjänst klarar den här nivån, fungerar den riktigt bra för nästan alla.

För att uppfylla tillgänglighetskraven för webbinnehåll, digitala dokument och appar hänvisar EN 301 549 i viss utsträckning till WCAG 2.1 AA. Det gäller i stor utsträckning för kapitel 9 (webbinnehåll), 10 (digitala dokument) och 11 (appar och annan mjukvara).

2 Så genomför Digg övervakning

Digg genomför tre typer av övervakning:

- Förenklad övervakning av webbplatser
- Ingående övervakning av webbplatser
- Ingående övervakning av appar.

2.1 Förenklad övervakning av webbplatser

Den förenklade övervakningen som Digg utför styrs av en tillsynsplan. Tillsynsplanen är cyklisk och beskriver vilka områden som Digg ska övervaka varje år under en tre-årsperiod, se avsnitt 3.1. Utifrån anvisade områden i tillsynsplanen gör Digg sedan ett urval av webbplatser att övervaka. Detta urval stäms varje år av med funktionsrättsorganisationer genom ett skriftligt samråd.

Den förenklade övervakningen sker genom automatisk testning. När övervakningen genomförts skickar Digg en granskningsrapport som beskriver eventuella brister till den aktör som står bakom den övervakade webbplatsen. Aktören uppmanas att rätta till de brister som finns.

Under år 2022 genomfördes den förenklade övervakningen mellan den 11 november och den 20 december. År 2023 genomfördes den förenklade övervakningen mellan den 11 oktober och den 2 november. År 2024 genomfördes den förenklade övervakningen mellan den 11 april och den 4 juni.

2.1.1 Metod

I den förenklade övervakningen används ett testverktyg för att automatiskt upptäcka fall av bristande efterlevnad av ett urval av krav i standarden EN 301 549. I tabell 14 i bilaga 1 presenteras en jämförelsetabell över vilka avsnitt i den aktuella standarden som kontrollerades för webbsidor i den förenklade övervakningen.

Under de aktuella övervakningsperioderna användes verktyget "Observatorio de Accesibilidad Web" (OAW) i en version där Digg infört ett antal förändringar. Samma verktyg användes även under den första övervakningsperioden, år 2020–2021.

Urvalet av webbsidor på webbplatserna gjordes genom att verktyget "spindlade" webbplatsen enligt på förhand angiven bredd och djup. Att "spindla" en webbplats innebär att ett verktyg automatiskt går igenom sidorna på webbplatsen genom att följa länkar. Verktyget hämtar information från sidorna och följer en plan för hur många sidor (bredd) och hur många nivåer av länkar (djup) som ska tas med. Det är ungefär som att en robot systematiskt klickar sig runt för att kartlägga innehållet. Utgångspunkten för urvalet var webbplatsens hemsida, som alltid ingick i granskningen. Antalet webbsidor som granskades varierade mellan 1 och 22 beroende på webbplatsens omfattning och vilka sidor verktyget hittade i sin sökning. På webbplatser som bedömdes som mer omfattande bestod urvalet av upp till 22 webbsidor, på webbplatser som bedömdes vara av liten omfattning granskades upp till fem webbsidor.

För varje webbsida i urvalet utförde verktyget ett antal kontroller för att upptäcka bristande efterlevnad. Utifrån resultatet av kontrollerna genererade verktyget därefter en granskningsrapport med beskrivningar av möjliga tillgänglighetsbrister på de testade webbsidorna. Kontrollerna som verktyget utförde var indelade i grupper i enlighet med tabell 1. Tabellen visar hur dessa grupper av kontroller förhåller sig till tillgänglighetsprinciperna om att digital service ska vara möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust.

Tabell 1 Förenklad övervakning i förhållande till tillgänglighetsprinciperna.

Grupp	Möjlig att uppfatta	Hanterbar	Begriplig	Robust
Textalternativ	X			
Rubriker	X			
Listor	X			
Tabeller	X			
Språk			X	
Formulär	X		X	X
Struktur i formulär	X			
Titlar för sidor		X		
Beskrivande länkar		X		X
Kontextförändringar		X	X	
Flera språk			X	
Anpassa och urskilja	X			
Flera sätt att navigera		X		
Olika enheter	X			

Vissa av de kontroller som verktyget utförde kategoriserades som "rekommendationer". Diggs bedömning var att en webbsida kunde efterleva alla tillämpliga kriterier i standarden EN 301 549 även om webbsidan hade innehåll som underkändes i någon av dessa kontroller.

Granskningsrapporterna visade vilka anmärkningar som var rekommendationer och beskrev att det inte krävdes någon åtgärd av bristerna för att uppnå minimikraven på tillgänglighet. Aktören uppmanades dock ändå att åtgärda brister av denna typ.

I följande grupper fanns kontroller som kategoriserades som rekommendationer: Textalternativ, Rubriker, Strukturell uppmärkning av text, Separation av innehåll och presentation, Struktur i formulär, Beskrivande länkar och Kompatibilitet (det vill säga hur väl något fungerar med olika

hjälpmedel). År 2022 fanns en kontroll i gruppen Kompatibilitet men på grund av förändringar i WCAG-standarden fanns under 2023 och 2024 endast kontroller som kategoriserades som rekommendationer. En kontroll i gruppen Rubriker kategoriserades om från rekommendation till krav år 2024, under den period då den förenklade övervakningen utfördes.

2.1.2 Beräkning av mätetal

För varje granskad webbsida gavs grupper av kontroller (se tabell A ovan) värdet 0 ifall någon kontroll i gruppen hade underkänts. Kontroller i kategorin rekommendationer beaktades inte. I det fall ingen kontroll i gruppen hade underkänts gavs gruppen värdet 1.

För varje granskad webbsida summerades värdena för samtliga grupper, och summan delades sedan med det totala antalet grupper som kunde utvärderas med värdet 1. Därefter beräknades ett medelvärde baserat på samtliga granskade webbsidor på webbplatsen. Medelvärdet omvandlades sedan till ett tal mellan 0 och 100 i syfte att underlätta förståelsen då talet kan läsas som en andel i procent.

Ett lägre mätetal indikerar en större andel grupper med underkända kontroller och alltså högre grad av bristande tillgänglighet. Ett högre mätetal visar därmed på bättre tillgänglighet.

2.1.3 Betydande förändringar från första perioden

Efter den första övervakningsperioden åren 2020–2021 gjorde Digg ett antal förändringar inom ramen för den förenklade övervakningen. Ändringar gjordes i testverktyget genom att de kontroller som verktyget utförde utvärderades och i vissa fall inaktiverades, samt delades in i kategorierna rekommendationer och krav. Det maximala antalet webbsidor i urvalet minskades. Det gjordes även förändringar av innehållet i den granskningsrapport som skickades till aktörerna.

Sedan den första perioden har även metoden för beräkning av mätetal förändrats. Detta innebär att mätetalen från de senare övervakningsperioderna inte är jämförbara med mätetalen från den första perioden.

Från och med år 2022 utfördes den förenklade övervakningen med utgångspunkt i den nya versionen av EN-standarden, EN 301 549 V.3.2.1 (2021–03). Förändringarna i standarden påverkade dock inte metodiken för förenklad övervakning.

2.2 Ingående övervakning av webbplatser

Också den ingående övervakningen av webbplatser styrs av en tillsynsplan. Tillsynsplanen beskriver den inriktning som gäller för den ingående tillsynen under innevarande år, både för webbplatser och appar, se avsnitt 3.2. Utifrån inriktningen i tillsynsplanen gör Digg sedan ett urval av webbplatser att övervaka. Tillsynsplanen stäms av med funktionshinderrörelsen genom ett skriftligt samråd.

Ingående övervakning av webbplatser (och appar) innehåller följande steg:

1. Förbereda granskning:
 - Informera aktören om att tillsyn kommer att ske.
 - Upprätta tillsynsärende och formell dokumentation.

- Genomföra olika förberedande möten med aktören för att exempelvis lösa teknikfrågor och säkerställa tillgång till inloggade tjänster.
2. Genomföra granskning:
- Genomföra manuell granskning med stöd av olika typer av hjälpmedel.
 - Kommunicera till aktören om granskningsresultatet (rapport med beskrivning av eventuella brister), och ge aktören tillfälle att yttra sig.
 - Om det finns brister på webbplatsen, besluta om påpekande om att aktören ska åtgärda bristerna samt eventuellt skicka in en åtgärdsplan.
 - Omgranska webbplatsen vid deadline för åtgärdsplanen för att kontrollera att de påpekade bristerna har rättats. Som utgångspunkt omgranskas 50 procent av de övervakade webbplatserna. Skulle det fortfarande finnas brister ska man besluta om föreläggande att aktören ska åtgärda dessa.
 - Om brister kvarstår, besluta om föreläggande om att aktören vid vite ska åtgärda brister på webbplatsen, se avsnitt 2.4.
 - Om brister kvarstår, ansöka till domstol om utdömmande av vite.
3. Avsluta tillsynsärendet.

2.2.1 Metod

I den ingående övervakningen hur väl webbplatserna överensstämde med de tekniska tillgänglighetskraven med utgångspunkt i standarden EN 301 549. I tabell 14 i bilaga 1 presenteras en jämförelsetabell över vilka avsnitt i EN-standarderna som kontrollerades för webbsidor i den ingående övervakningen.

Granskningen utfördes i enlighet med metoden för ingående övervakning som beskrivs i punkt 1.2 i bilaga I i EU-kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Granskningar utfördes genom manuell kontroll, där personen som granskade webbplatsen gick igenom varje webbsida i stickprovsurvalet och kontrollerade om innehållet efterlevde alla de kriterier som bedömdes vara tillämpliga. Användbarhetstester (enligt punkt 1.2.4 i genomförandebeslutet) och utvärderingsresultat (enligt punkterna 1.2.5 och 1.2.6) användes inte.

Stickprovstagningen av webbsidor och dokument på webbplatserna genomfördes i enlighet med punkterna 3.2–3.3 i Bilaga I i kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Gällande tillgänglighetsredogörelsen granskades denna både med avseende på teknisk tillgänglighet och utifrån de krav på innehåll, aktualitet, format och placering/åtkomst som ställs i Diggs föreskrifter.

Att notera är att de övervakade webbplatserna var av olika omfattning och komplexitet. En del webbplatser var fristående e-tjänster, med mer eller mindre begränsad omfattning och funktionalitet utifrån ett specifikt syfte. Detta är att jämföra med huvudwebbplatser för exempelvis kommuner, som ofta var mer omfattande och innehöll många olika tjänster.

Stickprovsurvalet innebar att antalet webbsidor i urvalet varierade beroende på webbplatsens omfattning och funktionalitet. Exempelvis kunde urvalet för en mindre e-tjänst bestå av ett litet antal sidor och omfatta majoriteten av sidorna på webbplatsen, medan för mer omfattande webbplatser bestod urvalet ofta av ett tjugotal sidor.

För ingående granskning av webbsidor hade granskaren tillgång till dator (Windows) med flera olika webbläsare (Chrome, Firefox, Edge) och skärmläsaren NVDA. I datorn fanns även separat programvara för mätning av färgkontraster. Som stöd i granskningen fanns också möjlighet att använda olika webbläsartillägg, företrädesvis kan nämnas Web Developer Toolbar och WAVE, samt olika "bookmarklets" för att göra kontroller av exempelvis utökade textavstånd. Granskaren hade även tillgång till smarttelefoner (Ios och Android) med mobila webbläsare samt skärmläsare (Voiceover, Talkback). Som stöd i granskningen användes den granskningsmanual som beskrivs i avsnitt 2.2.2 nedan.

I det fall den service som skulle övervakas krävde att användaren identifierar sig med e-legitimation utfördes granskningen i en produktionslik testmiljö innehållande testdata. Tillgång till en sådan testmiljö ordnades av den aktuella offentliga aktören. Detta innebär att för dessa tjänster kan innehållet som granskades skilja sig från innehållet i den version som finns i produktion och som är åtkomlig för användarna. Detta kan i sin tur medföra att det finns fall av bristande överensstämmelse med tillgänglighetskraven i den publika versionen av servicen, som inte uppmärksammats i Diggs granskning.

2.2.2 Granskningsmanual

Som stöd i den ingående granskningen av webbsidor och appar, inklusive dokument i dessa, användes ett webbaserat program som hädanefter kallas "granskningsmanual". Efter den första rapporteringen har Digg utvecklat en ny version av granskningsmanualen, som bland annat innehåller mer interaktivitet och stöd för att generera granskningsprotokoll efter slutförd granskning.

I manualen samlas de överenskomna metoderna för granskning av överensstämmelse med alla de krav i standarden EN 301 549 som i enlighet med tabellerna i Annex A (bilaga A) är tillämpliga på webbsidor och mobila applikationer. Manualen innehåller även stöd för stickprovsurval av webbsidor eller vyer i appar och dokument, utifrån kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Syftet är att effektivisera granskningen och att främja enhetlighet i metoder och bedömningar.

2.2.3 Granskning av dokument

De dokument som fanns nedladdningsbara på de webbplatser som ingick i stickprovet var framför allt i pdf-format. Vid granskning av pdf-dokument användes programmet Adobe Acrobat Pro. Granskningen utfördes manuellt med programmets funktion för automatisk tillgänglighetskontroll som stöd. Separat programvara användes för mätning av färgkontraster och vid behov mätning av teckenstorlekar.

Granskningar utfördes genom manuell kontroll, med stöd av den granskningsmanual som beskrivs i avsnitt 2.2.2 ovan. I tabell 15 i bilaga 1 visas vilka avsnitt i standarden EN 301 549 som kontrollerades för dokument i den ingående övervakningen.

2.2.4 Beräkning av mätetal

För varje webbplats (denna beräkning gäller även appar) som Digg granskar ingående räknas ett mätetal fram. Mätetalet ger ett siffervärde som grovt indikerar hur tillgänglig webbplatsen är utifrån

andelen underkända krav i granskningen. Kraven är viktade utifrån hur stor påverkan en brist uppskattas ha på användningen för personer med funktionsnedsättning – utifrån de användningssituationer som är definierade som "functional performance statements" i standarden EN 301 549.

Uträkningen ger ett värde på skalan noll (0) till ett (1), som multipliceras med 500 för att få ut ett slutligt måttetal. Ett högt måttetal visar på en sämre digital tillgänglighet, medan ett lågt måttetal visar på bättre digital tillgänglighet. Ett viktigt krav som påverkar många situationer och som inte uppfylls på flera sidor ger ett högre värde.

Digg har i sina uträkningar satt följande nivåer för hur tillgänglig en webbplats är:

- 0–9 (grön): webbplatsen har god tillgänglighet.
- 10–79 (gul): webbplatsen är svår att använda för många personer.
- ≥80 (röd): webbplatsen är mycket svår eller omöjlig att använda för många personer.

Digg utgick från de ingående granskningar som genomfördes under första året och räknade fram måttetal för dem. Utifrån de värdena och Diggs samlade bedömning av hur tillgänglig respektive webbplats var, fann myndigheten att 80 var en lämplig gräns för en webbplats som är mycket svår att använda. Digg valde gränsen 10 för att identifiera de webbplatser som i stort sett är helt förenliga med tillgänglighetskraven.

Eftersom måttetallet bygger på endast WCAG-relaterade krav räknas andra krav i standarden EN 301 549 inte med. Exempel på dessa är alla andra krav i kapitel 11 – såsom 11.7 Respektera användarens inställningar, 11.6.2 Ingen störning av tillgänglighetsfunktioner – och bland annat kapitel 5.

2.2.5 Betydande förändringar från första perioden

Från och med år 2022 utfördes all ingående övervakning med utgångspunkt i EN 301 549 V.3.2.1 (2021–03), i stället för som föregående period då granskningen baserades på EN 301 549 version V.2.1.2 (2018–08). Utifrån förändringarna i standarden uppdaterades granskningsmanualen i fråga om vilka kriterier som ingick i kontrollen av överensstämmelse samt vissa testmetoder.

2.3 Ingående övervakning av mobila applikationer

Den ingående övervakningen av appar styrs av samma tillsynsplan som för webbplatser. Tillsynsplanen beskriver den inriktning som gäller för den ingående tillsynen under innevarande år, se avsnitt 3.3. Utifrån inriktningen i tillsynsplanen tar Digg sedan fram ett urval av appar att övervaka. Tillsynsplanen stäms varje år av med funktionshinderrörelsen genom ett skriftligt samråd.

Se avsnitt 2.2 för en beskrivning av de olika steg som ingående övervakning innehåller.

2.3.1 Metod

I den ingående övervakningen utfördes granskningar av apparnas överensstämmelse med de tekniska tillgänglighetskraven utifrån standarden EN 301 549. Granskningen utfördes på samma sätt

som för webbplatser, vilket beskrivs i avsnitt 2.2.1. Stickprovstagningen av vyer (eller ”skärmar”) i apparna genomfördes i enlighet med punkterna 3.2–3.3 i Bilaga I i EU-kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Som stöd för granskningen användes den granskningsmanual som beskrivs i avsnitt 2.2.2.

För att utföra granskningen användes smarttelefoner (Iphone eller Samsung) med operativsystemet Ios eller Android. Vidare användes operativsystemets skärmläsare (Voiceover respektive Talkback), samt externa tangentbord som anslöts med Bluetooth. För kontroller av kontraster och teckenstorlekar användes separat programvara för att utföra mätningar i skärmavbildningar.

I tabell 16 i bilaga 1 presenteras en jämförelsetabell över vilka avsnitt i standarden EN 301 549 som kontrollerades för appar i den ingående övervakningen. Observera att webbinnehåll i appar, som huvudsakligen förekom i form av så kallade webbvyer, granskades med utgångspunkt i metoden för webbsidor enligt tabell 15 i samma bilaga. Kriterierna från kapitel 9 utvärderades i den utsträckning de bedömdes vara tillämpliga för denna typ av innehåll. Till exempel tillämpades inte kriteriet 9.2.4.1 på webbvyer i appar, eftersom detta inte är tillämpligt enligt EN-standarderna.

Om den service som skulle övervakas krävde att användaren identifierar sig med e-legitimation utfördes granskningen i en produktionslik testmiljö innehållande testdata. Tillgång till en sådan testmiljö ordnades av den aktuella offentliga aktören. Det innebär att det granskade innehållet hos dessa tjänster kan skilja sig från innehållet i den version som finns i produktion och som är åtkomlig för användarna. Detta kan i sin tur medföra att det finns fall av bristande överensstämmelse med tillgänglighetskraven i den publika versionen av servicen som inte uppmärksammats i Diggs granskning.

2.3.2 Beräkning av mätetal

Digg har använt samma formel för att räkna ut mätetalet för appar som för att räkna ut mätetalet för webbplatser i den ingående övervakningen. Med den begränsningen som grund har Digg i beräkningen enbart tagit med de krav i kapitel 11 som kan motsvaras av kraven i kapitel 9. Därefter har myndigheten satt samma värde och viktning på dem i uträkningen. Det betyder att exempelvis kravet 11.2.4.3 har fått samma värde och viktning som kravet 9.2.4.3.

Det finns dock en del brister i det här sättet att beräkna hur tillgänglig en app kan vara eftersom enbart krav relaterade till WCAG räknas med.

Mätetalet ger alltså i bästa fall enbart en fingervisning om hur tillgänglig en app kan vara, och beskriver inte hur stor påverkan bristen har på användningssituationen.

2.3.3 Betydande förändringar från första perioden

Från och med år 2022 utfördes all ingående övervakning med utgångspunkt i EN 301 549 V.3.2.1 (2021–03), i stället för som under tidigare period då granskningen baserades på EN-standardens version V.2.1.2 (2018–08). Utifrån förändringarna i standarden uppdaterades granskningsmanualen i fråga om vilka kriterier som ingick i kontrollen av överensstämmelse samt vissa testmetoder.

2.4 Undantag för oskäligt betungande anpassning

Utgångspunkten i tillgänglighetsregleringarna, och vid Diggs genomförande av tillsynsinsatser, är att den digitala offentliga servicen ska vara tillgänglig och möta de krav som följer av regleringarna. Men Enligt ett undantag i 12 § DOS-lagen behöver en offentlig aktör dock inte uppfylla tillgänglighetskraven om det är oskäligt betungande att fullgöra dessa krav – ett undantag som ofta åberopas av offentliga aktörer.

Vid bedömning av om en åtgärd för att förbättra tillgängligheten är oskäligt betungande ska både aktören – och Digg i sin bedömning – ta hänsyn till flera faktorer:

- den offentliga aktörens storlek
- karaktär på uppgifter och resurser
- uppskattade kostnader och fördelar för aktören i förhållande till de uppskattade fördelarna för personer med funktionsnedsättning
- hur lång tid aktören har haft på sig för att anpassa sin digitala service till kraven.

För en privat aktör som inte är ett offentligt styrt organ, och som bedriver verksamhet som omfattas av lagen inom utbildnings-, hälso- och sjukvårds- eller omsorgsområdet, kan bedömningen även ta hänsyn till den offentliga finansieringens storlek och varaktighet.

2.5 Användning av verkställighetsförfarandet

Om Digg vid en omgranskning finner att en aktör inte har åtgärdat de brister som upptäckts vid en tidigare granskning av webbplatsen eller appen, kan Digg besluta om ett föreläggande för att åtgärda dessa. Om aktören ändå inte vidtar åtgärder kan Digg besluta om vitesföreläggande. Enligt praxis riktas dock inte vitesförelägganden mot statliga myndigheter. Om bristerna kvarstår trots vitesföreläggandet kan Digg ansöka till domstol om att utdöma vite.

Tabell 2 Antalet beslutade förelägganden och förelägganden med vite åren 2020–2024.

Typ av beslut	2020	2021	2022	2023	2024	Totalt
Föreläggande om bristande tillgänglighet	0	5	4	8	12	29
Föreläggande om bristande tillgänglighet vid vite	0	0	0	3	2	5
Ansökan om utdömande av vite	0	0	0	0	2	2

Tabell 3 Antalet ärenden 2020–2024 i vilka Digg beslutat om föreläggande och föreläggande med vite.²

Granskning år	2020	2021	2022	2023	2024
Ärende där Digg har förelagt om åtgärd av bristande tillgänglighet	3	4	5	7	0
Ärende där Digg har förelagt om bristande tillgänglighet vid vite	1	2	0	2	0
Ärende där Digg har ansökt om utdömande av vite	1	1	0	0	0
Andel granskningar som lett till föreläggande	33 %	29 %	42 %	41 %	0

I ärenden där föreläggande inte har behövts kan det handla om att aktören har åtgärdat brister inom tidsfristen för påpekandet, eller upprättat en åtgärdsplan som Digg bedömt vara rimlig. I en del fall har aktören hävdad undantag för oskäligt betungande anpassning för att åtgärda vissa brister, och Digg har ansett att den bedömning aktören har gjort har varit godtagbar.

Erfarenheten från de första åren var att Digg för att åstadkomma rättelse behövde använda sig av förelägganden i större utsträckning än vad som hade förutsetts. Detta kan vara en del av förklaringen till ökningen av antalet ärenden som lett till föreläggande.

Digg har också sett att aktörer behöver lång tid på sig för att åtgärda brister, och att handläggningstiderna för ärenden därmed kan bli långa. Ett föreläggande i ett ärende kan beslutas flera år efter att granskningen av den digitala servicen är slutförd. Digg kan inom ramen för ett ärende behöva genomföra flertalet omgranskningar av samma digitala service. Att Diggs resurser behöver användas till att arbeta med pågående ärenden är en av förklaringarna till att myndigheten har haft svårt att genomföra övervakning i den utsträckning som krävs. Det har också inneburit svårigheter med att genomföra återgranskning, eftersom tillsynsärenden fortfarande är öppna året efter att den första granskningen skedde.

Under 2024 har Digg gjort en förändring av tillsynsförfarandet som innebär att granskningar inte i lika stor utsträckning går vidare till påtryckningsmedel i form av förelägganden och förelägganden förenade med vite. En anledning till förändringen är att undvika stora ärendebalanser och mycket utdragna handläggningstider. En förhoppning är också att varje handläggare till följd av förändringen ska kunna genomföra fler granskningar och återgranskningar.

Om Digg kan genomföra fler granskningar skulle det innebära att tillsynen når fler aktörer. Att fler aktörer blir uppmärksammade på och kan åtgärda bristande tillgänglighet bör vara positivt för tillgängligheten till digital offentlig service i stort. I samband med förändringen vill Digg också göra det tydligt för offentliga aktörer vilket ansvar de har. Aktörerna behöver löpande hålla sig informerade om tillgängligheten i den digitala service de erbjuder och vidta åtgärder för att säkerställa att tillgänglighetskraven uppfylls.

² Observera att denna tabell inte visar när besluten fattades, utan när granskningen genomfördes.

3 Vad har övervakats?

I detta avsnitt beskrivs hur urvalet av webbplatser och appar har gjorts för den förenklade och ingående övervakningen.

Hur många webbplatser och appar som Digg övervakar genom förenklad respektive ingående övervakning bestäms av Sveriges folkmängd och regleras i punkt 2.1 i bilaga till Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524.

Tabell 4 Antalet webbplatser och appar som Digg ska övervaka per år samt typ av övervakning 2022–2024.

Typ av övervakning	2022	2023	2024
Förenklad övervakning, webbplatser	284	391	392
Ingående övervakning, webbplatser	25	25	25
Ingående övervakning, appar	17	17	17

Digg har genomfört övervakning i linje med kraven i genomförandebeslutet när det gäller förenklad övervakning, men däremot inte vad gäller ingående övervakning. Den tekniska utvecklingen i samhället pågår ständigt, vilket gör tillsynsuppgiften komplex och tidskrävande, eftersom regelverket ständigt måste tolkas på nya sätt. Detta gör att tillsynsarbetet inte blir enklare över tid och kräver fler resurser. Digg har utvecklat sitt tillsynsarbete i syfte att göra det mer effektivt och säkerställa att det resulterar i en förbättrad tillgänglighet på offentliga webbplatser och appar.

Tabell 5 Antalet övervakade webbplatser och appar per år 2022–2024.

Typ av övervakning	2022	2023	2024
Förenklad övervakning, webbplatser	289	399	393
Ingående övervakning, webbplatser	10	10	10
Ingående övervakning, appar	2	7	6

Kommissionens genomförandebeslut ställer även krav på hur stickprovstagningen bland de webbplatser och appar som ska övervakas ska göras. Det regleras i punkt 2.2 i bilaga I till Kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Utifrån kraven i genomförandebeslutet beslutar Digg om tillsynsplaner som styr inriktningen för förenklad respektive ingående övervakning. Under varje avsnitt nedan beskrivs tillsynsplanen och urvalet till stickprovet för varje typ av övervakning.

3.1 Förenklad övervakning av webbplatser

3.1.1 Tillsynsplan förenklad övervakning av webbplatser

Diggs tillsynsplan för förenklad övervakning styr urvalet av webbplatser i den förenklade övervakningen.

Tillsynsplan 2022

För år 2022 omfattade tillsynsplanen webbplatser avsedda för både förenklad och ingående övervakning. Webbplatserna som valdes ut för förenklad övervakning fördelades på olika förvaltningsnivåer och verksamhetsområden. På lokal förvaltningsnivå förekom utöver kommuners huvudwebbplatser bland annat webbplatser från kommunala bostadsbolag och simhallar. På regional förvaltningsnivå fanns utöver regionala huvudwebbplatser bland annat webbplatser inom folktandvård. På nationell förvaltningsnivå förekom webbplatser från bland annat statliga myndigheter.

Tillsynsplan från och med 2023

År 2023 infördes en ny cyklisk metod för urval av webbplatser till den förenklade övervakningen. Metoderna möjliggör ett diversifierat, representativt och geografiskt balanserat urval av webbplatser genom att tillämpa ett obundet slumpmässigt urval. Metoderna medför vidare att webbplatser på statlig, regional och lokal förvaltningsnivå övervakas. Slutligen medför metoderna att webbplatser inom olika områden såsom utbildning, hälsa, transport, bostadsförsörjning samt fritid och kultur övervakas. De huvudwebbplatser som övervakas på kommunal, regional och statlig förvaltningsnivå täcker in ytterligare områden såsom sysselsättning och beskattning, rättsskipning och socialt skydd.

Tillsynsplanen är cyklisk enligt nedan. Efter den tredje övervakningsperioden ska metoderna upprepas i samma ordningsföljd.

Övervakningsperiod 1: Generell regional förvaltningsnivå och område utbildning:

- Regionala huvudwebbplatser
- Folkhögskolor
- Enskilda grundskolor
- Enskilda gymnasieskolor
- Minst 10 procent från föregående övervakningsperiod.

Ovanstående metod användes år 2023.

Övervakningsperiod 2: Generell statlig förvaltningsnivå, område hälsa och område transport:

- Statliga huvudwebbplatser
- Hälsocentraler och vårdcentraler
- Regional kollektivtrafik
- Minst 10 procent från föregående övervakningsperiod.

Ovanstående metod användes år 2024.

Övervakningsperiod 3: Generell kommunal förvaltningsnivå, område fritid och område boende:

- Kommunala huvudwebbplatser
- Kommunalt fritidsutbud och offentligt finansierat kulturutbud
- Kommunala bostadsbolag
- Minst 10 procent från föregående övervakningsperiod.

Ovanstående metod planerar Digg att använda år 2025.

I bilaga 2. Kategorisering av webbplatser finns en förklaring av hur Digg har delat in webbplatser i olika verksamhetsområden och förvaltningsnivåer.

3.1.2 Stickprov förenklad övervakning av webbplatser

Under åren 2022–2024 har Digg totalt granskat 1 081 (289, 399, 393) webbplatser genom förenklad övervakning.

I tabell 6 nedan framgår hur övervakningen har täckt in webbplatser på flera olika förvaltningsnivåer.

Tabell 6 Antalet webbplatser granskade genom förenklad övervakning fördelat på lokal, regional och nationell förvaltningsnivå 2022–2024.

Förvaltningsnivå	2022	2023	2024
Lokal	121	249	76
Regional	48	62	147
Nationell	120	88	170
Totalt	289	399	393

Övervakningen har täckt in webbplatser i olika geografiska områden, se bilaga 3. Förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning.

I tabell 7 nedan framgår hur övervakningen har täckt in webbplatser inom olika verksamhetsområden.

Tabell 7 Antalet webbplatser granskade genom förenklad övervakning fördelat på verksamhetsområde 2022–2024.

Verksamhetsområde	2022	2023	2024
Beskattning	1	—	—
Bostadsförsörjning	19	—	—
Finans och ekonomi	6	1	4
Fritid och kultur	38	1	14
Hälsa	15	9	115
Miljöskydd	6	—	5
Samhällsskydd och rättsskipning	31	5	36
Samhällsutveckling	27	8	30
Socialt skydd	4	1	6
Sysselsättning	—	—	—
Transport och infrastruktur	16	1	26
Utbildning	31	351	138
Övrigt/Flera	95	22	19

När det gäller återkommande stickprov har minst 10 procent av de webbplatser som granskades under den föregående övervakningsperioden tagits med i den förenklade övervakningen för varje ny period. År 2022 togs 29 webbplatser med från föregående period (10 procent), år 2023 togs 41 webbplatser med från föregående period (14 procent), och år 2024 togs 114 webbplatser med från föregående övervakningsperiod (29 procent).

3.2 Ingående övervakning av webbplatser

3.2.1 Tillsynsplan för ingående övervakning av webbplatser

Diggs tillsynsplan för ingående övervakning sätter inriktningen för övervakningsperiodens tillsyn och styr urvalet av webbplatser i den ingående övervakningen. Tillsynsplanen gäller också för appar.

Tillsynsplaner för 2022 och 2023

År 2022 innehöll tillsynsplanen urvalet för både förenklad och ingående övervakning. I urvalet ingick digital service som förekom i anmälningar som gjorts till Digg av allmänheten. Även de synpunkter som inkommit vid samråd med funktionshinderrörelsen togs i beaktande.

Urvalet för den ingående övervakningen planerades innefatta flera tjänster som kräver att användaren identifierar sig med e-legitimation. Sådana tjänster kunde inte övervakas förenklad, eftersom de inte är åtkomliga för verktyget som används i den förenklade övervakningen.

År 2023 beslutade Digg att i första hand övervaka den service som ingick i tillsynsplanen för 2022, men som ännu inte hade granskats. Den service som på detta sätt överfördes till 2023 års övervakning fördelades på olika förvaltningsnivåer och hade en geografisk spridning. Under övervakningsperioden gjordes förändringar av tillsynsplanen, och vissa webbplatser och appar som inte fanns med i tidigare planer lades till. Även dessa fördelades geografiskt och på olika förvaltningsnivåer.

Tillsynsplan för 2024

I 2024 års tillsynsplan var Diggs inriktning att prioritera tillsyn av följande områden:

- Webbplatser och appar som kan påverka en viss sektor eller hela den offentliga sektorn positivt. Det kan till exempel handla om sektorsmyndigheter som har stor påverkan på sin sektor, eller webbplatser eller appar som anses vara föredömen för andra organisationer.
- Webbplatser och appar som i hög grad används av personer med funktionsnedsättning, till exempel inom sektorerna skola, vård och omsorg samt kommunikationer.
- Webbplatser och appar med uppenbara tillgänglighetsproblem. Denna information hämtar Digg bland annat från de anmälningar som gjorts och från resultatet av den förenklade övervakningen.
- Digitala tjänster på webbplatser och appar ska prioriteras framför webbplatser och appar som erbjuder information.

Digg gjorde sedan ett urval av tillsynsobjekt baserat på inriktningen ovan. Denna inriktning balanserades därefter mot de krav på urval som ställts i EU-kommissionens genomförandebeslut. Det innebär att webbplatser valdes ut utifrån kriterier som geografisk spridning, om aktören är lokal, regional eller nationell samt att aktörerna ska finnas inom olika verksamhetsområden och samhällsfunktioner.

Inom ramen för tillsynsarbetet identifieras tillsynsobjekt löpande med en riskbaserad metod, bland annat utifrån anmälningar från allmänheten och den berörda digitala servicens auktoritet samt eventuella tidigare tillsynsresultat.

3.2.2 Stickprov ingående övervakning av webbplatser

Under åren 2022–2024 har Digg totalt granskat 30 (10, 10, 10) webbplatser genom ingående övervakning. I detta avsnitt räknas alla webbplatser med som ingått i ingående övervakning under 2024.

Digg har gjort en återgranskning av en webbplats inom ramen för den ingående övervakningen. Antalet övervakade webbplatser har hittills varit för få och handläggningstiderna långa, vilket har gjort återgranskning praktiskt svårt.

Tabell 8 nedan visar hur övervakningen har täckt in webbplatser på flera olika förvaltningsnivåer.

Tabell 8 Antalet webbplatser granskade genom ingående övervakning fördelat på lokal, regional och nationell nivå 2022–2024.

Förvaltningsnivå	2022	2023	2024
Lokal	—	3	2
Regional	1	4	4
Nationell	9	3	4
Totalt	10	10	10

År 2022 täckte den ingående övervakningen inte in webbplatser i olika geografiska områden, då 9 av 10 av de granskade webbplatserna var på nationell förvaltningsnivå och därmed oberoende av geografiska områden. År 2023 täckte övervakningen in webbplatser i samtliga geografiska områden inom NUTS 1, några geografiska områden inom NUTS 2 samt fem geografiska områden inom NUTS 3. Under år 2024 har övervakningen täckt in webbplatser i samtliga geografiska områden inom NUTS 1, några geografiska områden inom NUTS 2 samt några geografiska områden inom NUTS 3.

Tabell 9 nedan visar hur övervakningen har täckt in webbplatser inom olika verksamhetsområden.

Tabell 9 Antalet webbplatser granskade genom ingående övervakning fördelat på verksamhetsområde 2022–2024.

Verksamhetsområde	2022	2023	2024
Beskattning	—	—	1
Bostadsförsörjning	—	—	—
Finans och ekonomi	—	—	—
Fritid och kultur	—	1	—
Hälsa	1	1	—
Miljöskydd	—	—	—
Samhällsskydd och rättsskipning	3	1	1
Samhällsutveckling	1	2	—
Socialt skydd	3	—	3
Sysselsättning	—	—	1
Transport och infrastruktur	1	2	2
Utbildning	—	3	1
Övrigt/Flera	1	—	1

3.3 Ingående övervakning av mobila applikationer

3.3.1 Tillsynsplan för ingående övervakning av appar

Diggs tillsynsplan för ingående övervakning sätter inriktningen för granskningsperiodens tillsyn och styr urvalet av webbplatser och appar i den ingående övervakningen. Se avsnitt 3.2.1.

De appar som väljs ut för övervakning baseras på något färre kriterier, som exempelvis att de ska vara ofta nedladdade samt att olika operativsystem ska ingå i urvalet.

3.3.2 Stickprov ingående övervakning av appar

Under åren 2022–2024 har Digg totalt granskat 15 (2, 7, 6) appar genom ingående övervakning. I detta avsnitt räknas alla appar med som ingått i ingående övervakning under 2024.

Digg har inte påbörjat återgranskning av appar inom ramen för den ingående övervakningen. Antalet övervakade appar har hittills varit för få och handläggningstiderna långa, vilket har gjort återgranskning praktiskt svårt.

Tabell 10 nedan visar hur övervakningen har täckt in appar på flera olika förvaltningsnivåer. Av de appar som Digg har granskat finns elva stycken fördelade mellan nationell och regional nivå, medan fyra stycken finns på lokal nivå.

Tabell 10 Antalet granskade appar fördelade på lokal, regional och nationell nivå 2022–2024.

Förvaltningsnivå	2022	2023	2024
Lokal	—	3	1
Regional	—	3	2
Nationell	2	1	3
Totalt	2	7	6

I tabell 11 nedan framgår hur övervakningen har täckt in appar inom olika verksamhetsområden.

Tabell 11. Antalet granskade appar fördelade på verksamhetsområde år 2022–2024.

Verksamhetsområde	2022	2023	2024
Beskattning	—	—	—
Bostadsförsörjning	—	—	—
Finans och ekonomi	—	—	—
Fritid och kultur	—	1	—
Hälsa	—	2	—
Miljöskydd	—	—	—
Samhällsskydd och rättsskipning	—	1	2
Samhällsutveckling	1	—	—
Socialt skydd	1	—	—
Sysselsättning	—	—	—
Transport och infrastruktur	—	2	3
Utbildning	—	—	1
Övrigt/Flera	—	1	—

Tabell 12 visar hur övervakningen har fördelats mellan appar för operativsystemen Ios och Android.

Tabell 12 Antalet granskade appar fördelade på operativsystem år 2022–2024.

Operativsystem	2022	2023	2024
Ios	1	3	3
Android	1	4	3

4 Övervakningsresultat

I detta avsnitt beskrivs resultaten av Diggs övervakning. Vi beskriver också resultaten från några undersökningar med kopplingar till tillgänglighet.

4.1 Förenklad övervakning av webbplatser

I resultatet utgår Digg från mätetalen för de 1 081 webbplatser som övervakats förenklat mellan åren 2022 och 2024. Mätetalen för webbplatserna har jämförts utifrån förvaltningsnivåer, geografisk spridning, verksamhetsområden och år. Observera att sedan den förra rapporten, som beskrev perioden 2020–2021, har metoden för beräkning av mätetal för förenklad övervakning förändrats. Det innebär att mätetalen från de senare övervakningsperioderna inte är jämförbara med mätetalen från den första övervakningsperioden.

I graferna i det här avsnittet visar axlar med enheten "Andel" hur stor andel av det högsta möjliga mätetalet som webbplatserna uppnådde i genomsnitt. (Högt mätetal innebär här god tillgänglighet.)

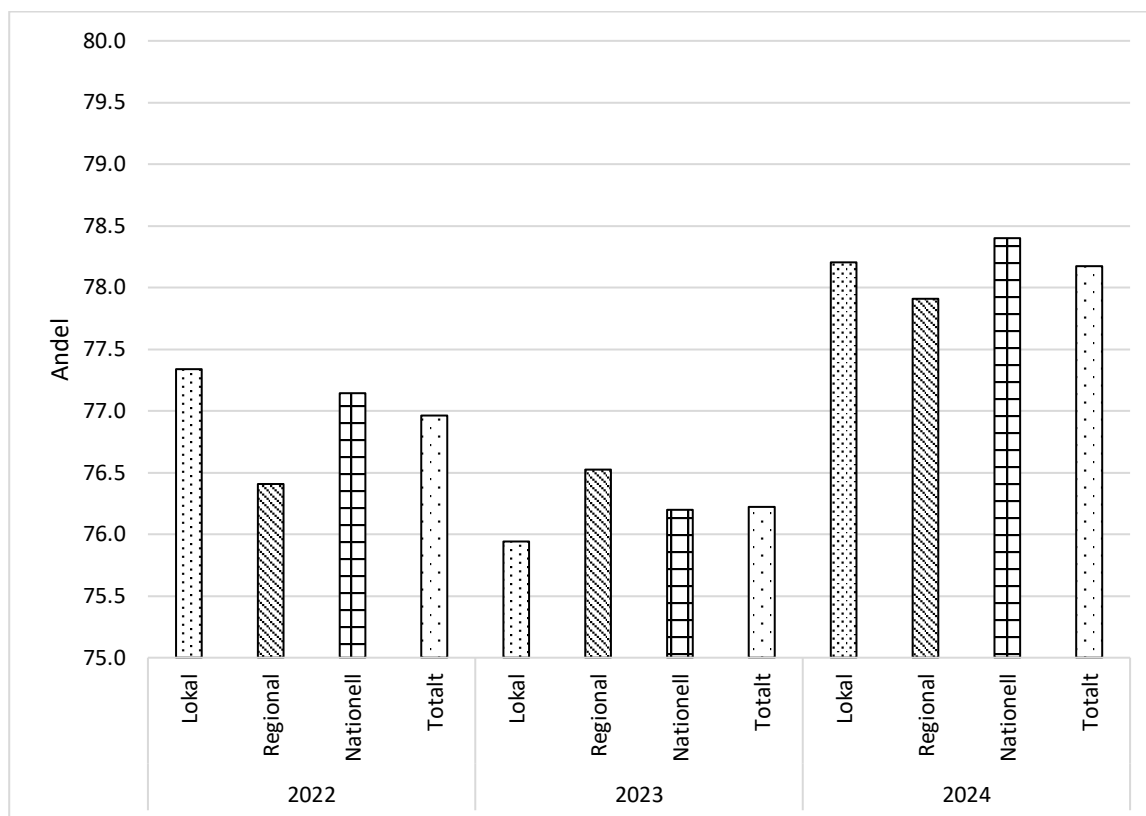
Totalt sett har mätetalet förändrats statistiskt signifikant över åren, se figur 1. Digg noterar en nedgång mellan åren 2022 och 2023 och sedan en förbättring mellan åren 2023 och 2024. Det är då de granskade webbplatserna hade de generellt högsta mätetalen var 2024.

Skillnaderna mellan mätetalen de olika åren skulle kunna kopplas till vilka verksamhetsområden som övervakades. År 2023, då det skedde en tillfällig nedgång i mätetalen, övervakades främst regionala huvudwebbplatser och webbplatser inom verksamhetsområdet utbildning. År 2022 övervakades webbplatser från blandade verksamhetsområden, vilket gav resultat som ligger mellan resultaten från de andra åren. År 2024 övervakades främst statliga huvudwebbplatser samt verksamhetsområdena hälsa och transport, vilket resulterade i de generellt bästa resultaten med avseende på mätetal.

Figur 1 nedan visar skillnaderna i mätetalet över åren och utifrån förvaltningsnivåerna för de granskade webbplatserna. Det finns ingen statistiskt signifikant skillnad mellan förvaltningsnivåernas mätetal totalt sett under hela granskningsperioden 2022–2024. Men för alla åren kan noteras att mätetal för de nationella webbplatserna generellt är lite bättre, och mätetalen för de regionala webbplatserna generellt lite sämre.

Detta till trots kan vi se att webbplatser på regional förvaltningsnivå stadigt ökar över åren medan mätetalen för webbplatser på lokal och nationell förvaltningsnivå varierar.

Figur 1 Mätetalen för förenklad övervakning fördelade över år och förvaltningsnivå och totalt 2022–2024.³

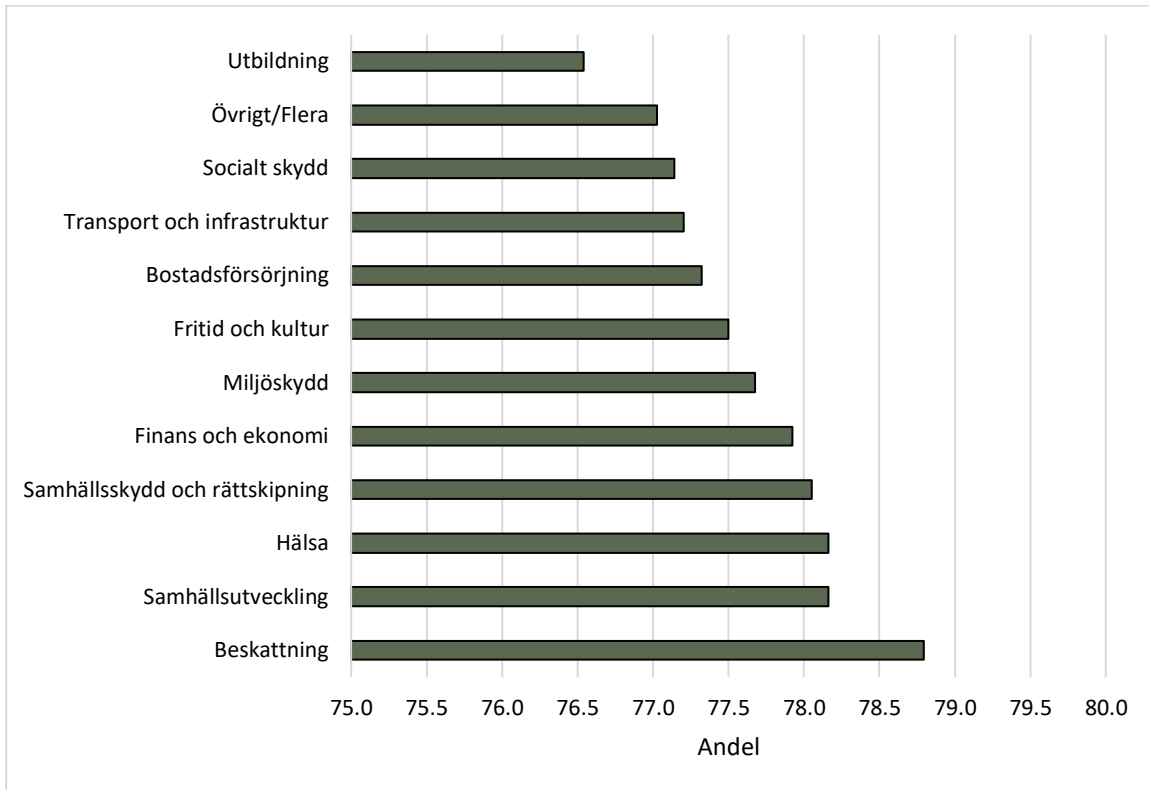


Det finns ingen statistisk signifikant skillnad mellan länen med avseende på mätetal, vilket innebär att det inte finns någon skillnad mellan norra och södra Sverige samt mellan glesbygdslän och län med större städer.

Gällande verksamhetsområden finns totalt sett en statistiskt signifikant skillnad mellan olika områden. Samtidigt finns en stor spridning inom verksamhetsområdena. De områden som har flest webbplatser bland de 25 procent med högst mätetal är hälsa, samhällsskydd och rättskipning, fritid och kultur samt bostadsförsörjning. De områden som har flest webbplatser bland de 25 procent med lägst mätetal är utbildning och bostadsförsörjning. Eftersom inte alla verksamhetsområden blir granskade i lika stor omfattning varje år blir det missvisande att jämföra dessa mellan åren. Figur 2 visar skillnaderna i mätetal mellan webbplatser inom olika verksamhetsområden.

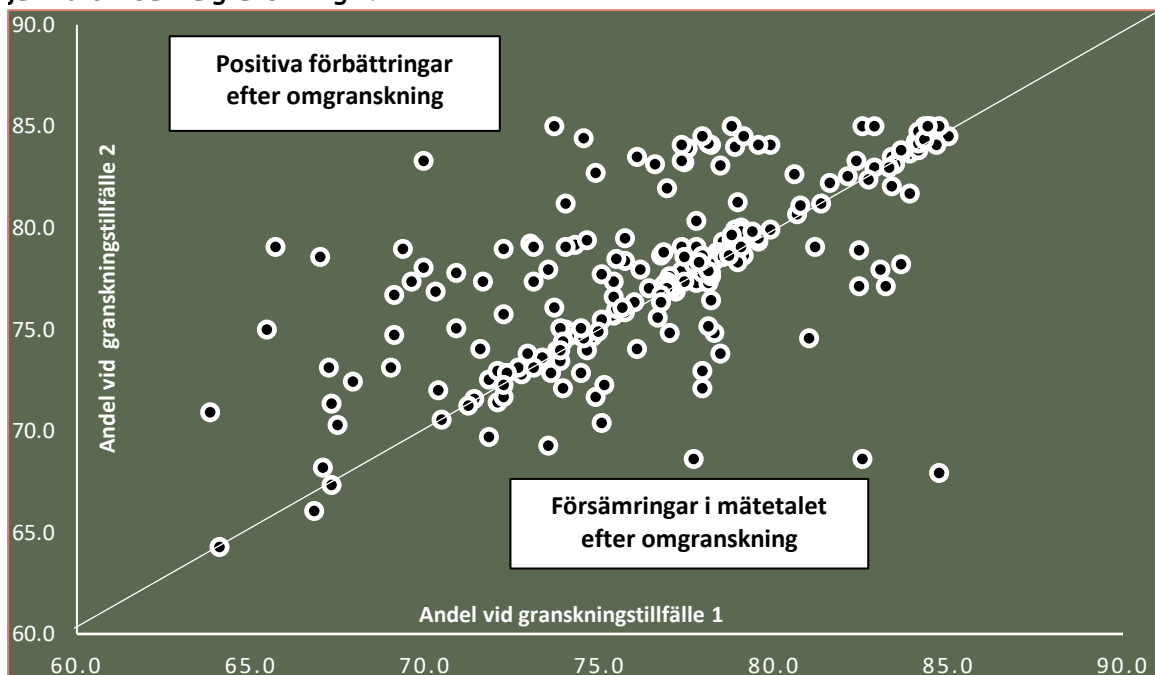
³ Figuren visar hur stor andel av det högsta möjliga mätetalet som webbplatserna uppnådde i genomsnitt.

Figur 2 Skillnader i mätetalet för förenklad övervakning mellan olika verksamhetsområden sammantaget 2022–2024.



Avseende webbplatser som granskats återkommande finns det en statistiskt signifikant skillnad i mätetalet per webbplats mellan den första granskningen och återgranskningen. Ett betydande antal av de webbplatser som har blivit återgranskade har ett bättre mätetal vid den andra granskningen. Webbplatser med låga värden vid första granskningstillfället har tagit ett större kliv vid återgranskningen. Detta tyder på att den förenklade övervakningen har en positiv inverkan på en webbplats tillgänglighet.

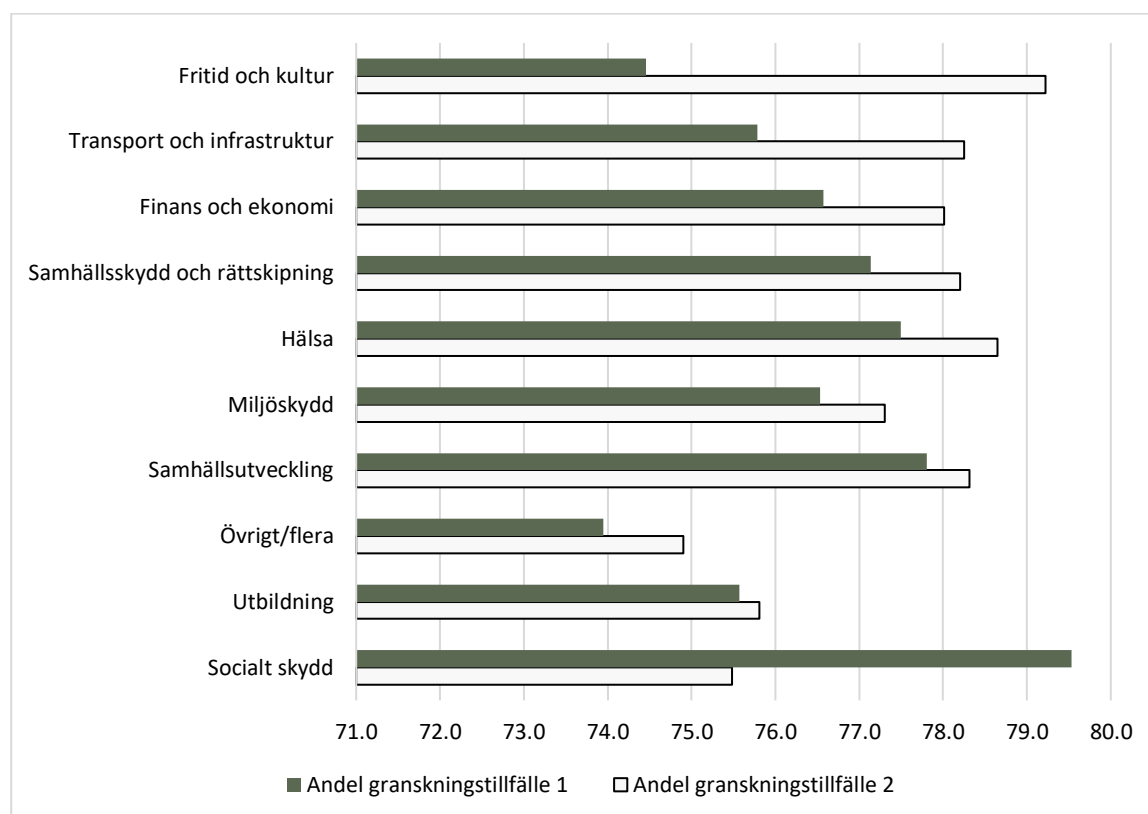
Figur 3 Spridningsdiagrammet visar de enskilda webbplatsernas mätetal vid granskning 1 jämfört med vid granskning 2.



de som ligger nedanför diagonalen har försämrats. Enligt detta resultat hade 63 procent av webbplatserna ett bättre mätetal vid återgranskningen, 8 procent av mätetalen var oförändrade och 29 procent hade ett sämre mätetal. Det är ett statistiskt signifikant antal webbplatser som har förbättrat sitt mätetal vid återgranskning.

Webbplatser inom alla verksamhetsområden har förbättrats vid återgranskning, utom socialt skydd. Webbplatser inom verksamhetsområdet fritid och kultur har gjort de största förbättringarna. Storleken på skillnaden åskådliggörs i figur 4 nedan, med det verksamhetsområde med störst förbättring högst upp i figuren.

Figur 4 Skillnaden i mätetal för olika verksamhetsområden mellan granskning och återgranskning.



En liknande trend kan ses om län och förvaltningsnivå jämförs. Det är bara två län där en förbättring inte har skett vid återgranskning. På samtliga förvaltningsnivåer – lokal, regional samt nationell nivå – förbättras de återgranskade webbplatserna.

4.2 Ingående övervakning av webbplatser

I detta avsnitt beskriver Digg resultatet av ingående övervakning av webbplatser under perioden 2022 till 2024.

Resultat presenteras i tre nivåer, ju fler och allvarigare brister desto högre mätetal:

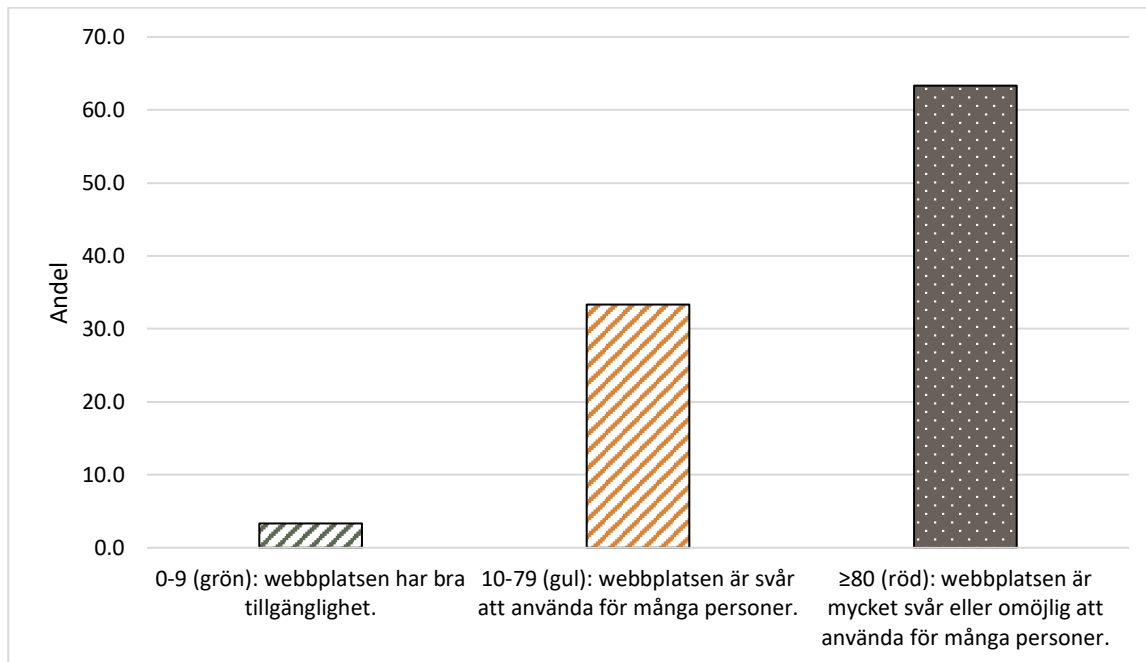
- 0–9 (grön): webbplatsen har god tillgänglighet.
- 10–79 (gul): webbplatsen är svår att använda för många personer.

- ≥ 80 (röd): webbplatsen är mycket svår eller omöjlig att använda för många personer.

4.2.1 Överensstämmelse med tillgänglighetskraven

Resultatet visar att få webbplatser har en god tillgänglighet när de granskas. För en stor andel webbplatser ligger mätetalet på den nivå som indikerar att den digitala servicen kan vara mycket svår eller omöjlig att använda för många personer.

Figur 5 Andelen granskade webbplatser med olika nivåer av mätetal 2022–2024.



Figur 5 ovan visar att mätetalen för 2 procent av webbplatserna hamnade på nivån God tillgänglighet (grön) vid den ingående granskningen under perioden 2022–2024. 32 procent av webbplatserna fick mätetal på nivån Svår att använda för många personer (gul). För 66 procent av webbplatserna hamnade mätetalen på nivån Mycket svår eller omöjlig att använda för många personer (röd).

Digg kan inte se om webbplatser förbättras över tid eftersom vi inte återkommande granskar samma webbplats.

I resultaten från den ingående övervakningen kan Digg inte se att webbplatser för någon förvaltningsnivå eller något verksamhetsområde tydligt sticker ut i någon riktning.

I bilaga 4. Resultat av ingående granskning av webbplatser redovisas de totala mätetalen för samtliga webbplatser som granskats ingående 2022–2024.

4.2.2 Typer av brister

Resultaten visar att offentliga webbplatser har brister inom samtliga tillgänglighetsprinciper (möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust). Figur 6 nedan visar en djupare blå nyans och högre procentenhet för de områden och kriterier som i högre grad påverkar mätetalen och bidrar till att webbplatserna inte är tillgängliga.

Figur 6 Visualisering av hur brister mot olika kriterier bidrar till mätetalen 2022–2024.

För större bild Se [Bilaga 6: Andel underkända WCAG-kriterier per område.](#)

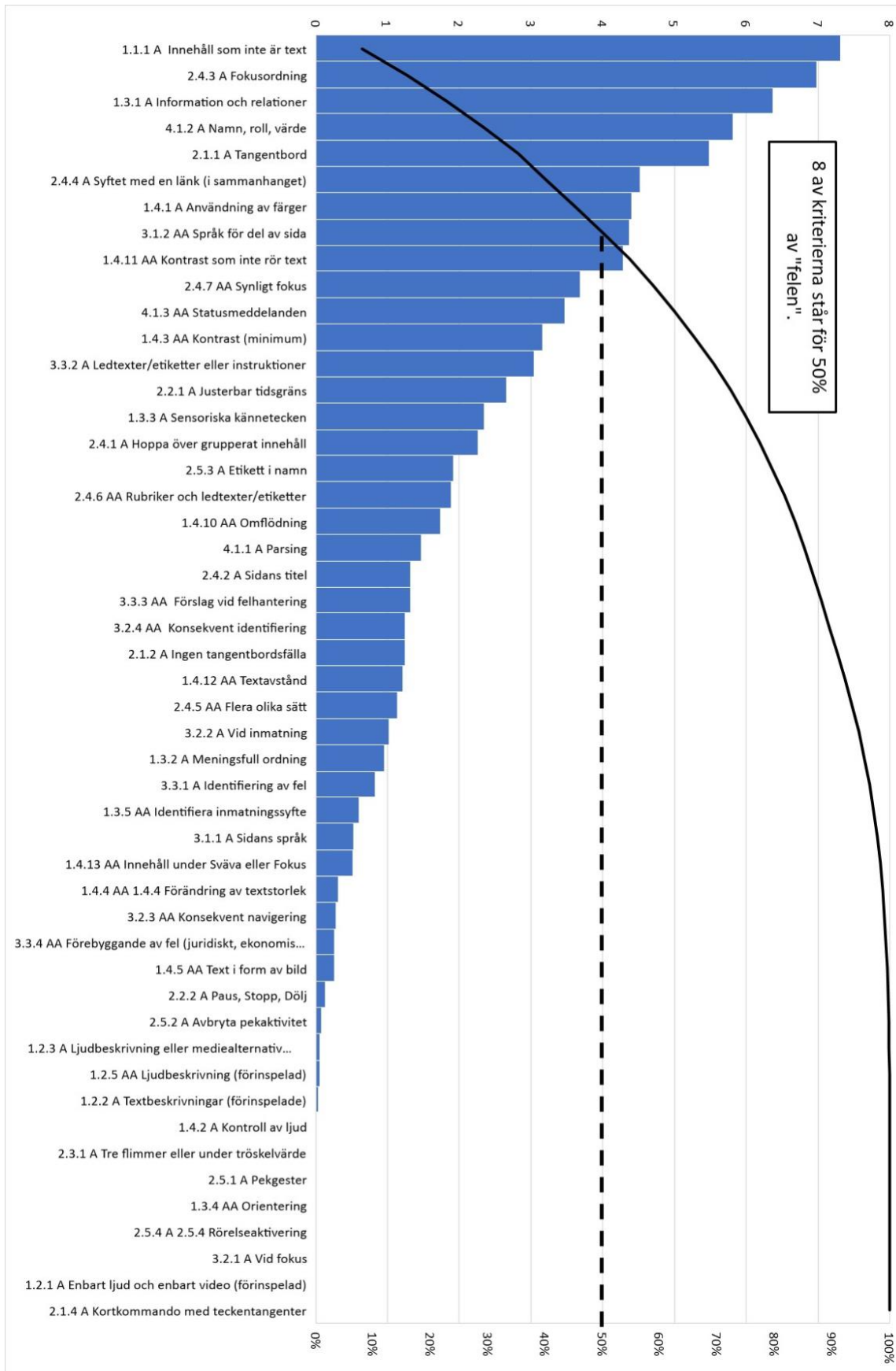
Andel underkända WCAG-kriterier per Område



Utifrån figur 6 kan Digg konstatera följande:

- Brister gällande textalternativ, till exempelvis bilder, ikoner och grafik, bidrar i stor utsträckning till mätetalen och sämre tillgänglighet på webbplatserna.
- Inom området anpassningsbarhet är den största bristen att information och relationer inte förmedlas på ett maskinläsbart sätt. Även brister i att förmedla syften för inmatningsfält bidrar till bristande anpassningsbarhet.
- Brister som påverkar användning med tangentbord är framför allt att interaktiva komponenter inte går att nå eller hantera.
- När det gäller läsbarhet är en vanlig brist som påverkar tillgängligheten att innehåll på andra språk än sidan i övrigt inte är uppmärkt i koden.
- När det gäller kompatibilitet är en brist som bidrar starkt till låg tillgänglighet att interaktiva komponenter i användargränssnittet inte har maskinläsbara namn, roller och värden. Även problem med statusmeddelanden bidrar till bristande kompatibilitet.
- Brister som i stor utsträckning bidrar till problem med navigerbarhet är att syftet med länkar inte framgår för hjälpmedel, och att fokusmarkering och fokusordning brister vid tangentbordsnavigering.
- Inom området inmatningsstöd beror problemen i stor utsträckning på att ledtexter och instruktioner för inmatningsfält är otydliga eller saknas. Det finns även problem med att korrigeringsförslag vid felaktiga inmatningar saknas eller brister, och att felmeddelanden för inmatningsfält inte är tillgängliga.
- Inom området urskiljbarhet finns problem med kontraster och användning av färg, och att innehåll inte är tillräckligt responsivt så att det kan användas med förstoring/zoom. Att en webbsida är responsiv innebär att den automatiskt anpassas till besökarens skärmstorlek.

Figur 7 I vilken utsträckning brister relaterat till olika riktlinjer bidrar till mätetalen.



Diagrammet ovan (Figur 7) visar att brister gällande åtta kriterier bidrar till 50 procent av mätetalen, och därmed till att försämra den uppmätta tillgängligheten på de granskade webbplatserna. Att åtgärda dessa typer av brister skulle öka tillgängligheten och göra webbplatserna lättare att använda för många personer. Det handlar bland annat om att tillhandahålla textalternativ till innehåll som inte är text så att det går att uppfatta på olika sätt, exempelvis med hjälpmedel, och att göra information och relationer i innehållet möjliga att uppfatta för personer som använder exempelvis uppläsande hjälpmedel. Information som är maskinläsbar för hjälpmedel behöver även finnas för länkar och andra interaktiva komponenter, och dessa måste också gå att använda för personer som navigerar med tangentbord och liknande inmatningsätt. Dessutom är det viktigt att se till att använda annat än bara färg för att särskilja innehåll, så att information går att urskilja och särskilja för personer med nedsatt färgseende eller syn. När olika språk används i webbinnehåll behöver det anges i koden, för att bli förståeligt när det till exempel presenteras i tal.

En annan återkommande brist som Digg noterat inom den ingående övervakningen, men som inte framgår av diagrammen ovan, är att tillgänglighetsredogörelserna för offentliga webbplatser ofta inte uppfyller kraven på innehåll och placering. Det förekommer även att meddelandefunktion saknas.⁴

4.3 Ingående övervakning av mobila applikationer

I detta avsnitt beskriver Digg resultatet av ingående övervakning av appar under perioden 2022 till 2024.

4.3.1 Överensstämmelse med tillgänglighetskraven

Diggs resultat visar på att alla de granskade apparna har brister som medför att apparna är svåra att använda för många personer. Dock varierar mätetalen, som ger en fingervisning för i vilken grad en app är tillgänglig. Värdet för den mest tillgängliga appen ligger på cirka 10 och den minst tillgängliga har ett värde på cirka 97.

De nationella apparna ser ut att generellt vara mer tillgängliga än de regionala och lokala, med undantag för en nationell app som har omfattande tillgänglighetsbrister. En möjlig förklaring till detta kan vara att det oftare är större organisationer som står bakom de nationella apparna, och att dessa organisationer kan ha fler eller bättre resurser för att tillgodose kraven än andra organisationer.

Digg kan inte se om appar förbättras över tid eftersom vi inte återkommande granskar samma app.

⁴ Det är enligt 13 § i DOS-lagen en skyldighet för en offentlig aktör att för digital service tillhandahålla en tillgänglighetsredogörelse. Redogörelsen ska innehålla en funktion som gör det möjligt för en enskild person att meddela aktören att dess digitala service inte uppfyller tillgänglighetskraven eller framställa en sådan begäran som avses i 15 § i DOS-lagen. Om en offentlig aktör bedömer att det är oskäligt betungande att fullgöra kraven enligt 10 §, ska denna bedömning återges i tillgänglighetsredogörelsen.

Bilaga 5 innehåller mätetal, förvaltningsnivå och verksamhetsområde för samtliga appar som Digg har granskat ingående 2022–2024.

Observera att man inte ska jämföra mätetalen för appar med mätetalen för webbplatser. Det finns kriterier i standarden EN 301 549 som är specifikt ämnade för appar, och många av de brister som förekommer i de granskade apparna handlar om dessa specifika kriterier. Dock påverkar brister mot de kriterierna inte mätetalet, eftersom den uträkning som Digg använder i dagsläget inte är utformad på det sättet. Mätetalen kan därför visa på att apparna har bättre tillgänglighet än vad de egentligen har.

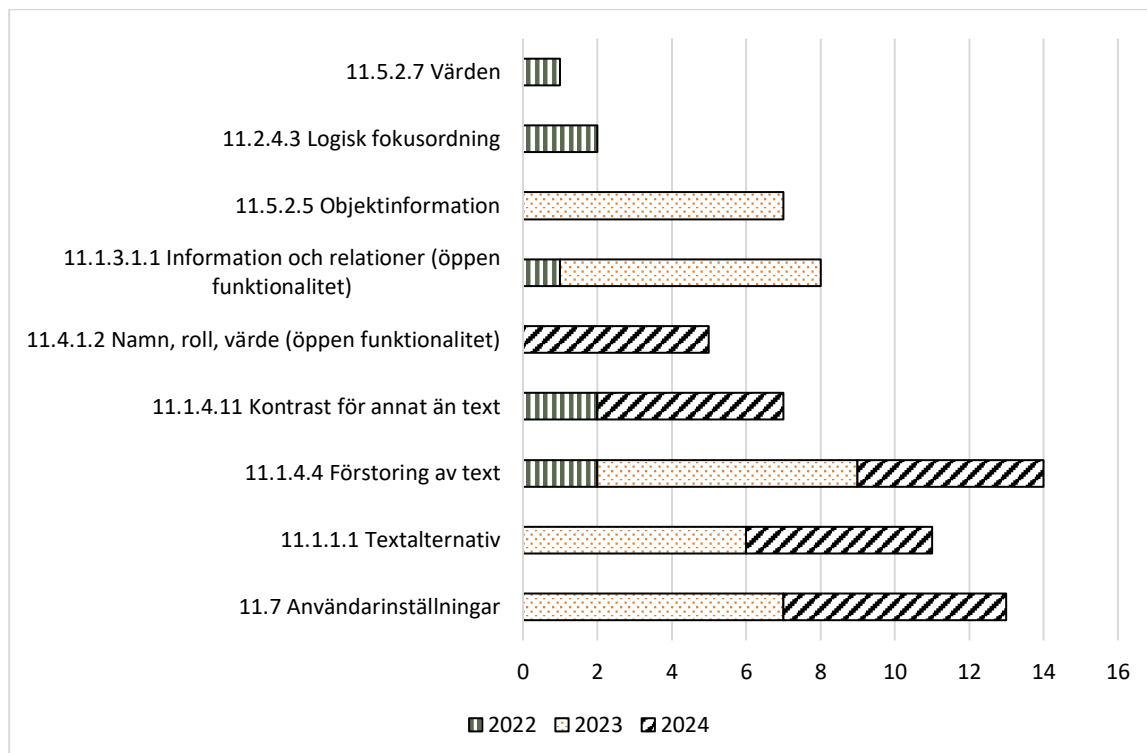
En annan aspekt som gör appars och webbplatser mätetal svåra att jämföra är att de generellt sätt har olika design och upplägg, exempelvis är det vanligare med länkar på webbplatser än i appar. Det innebär att appar generellt kommer att ha färre brister vad gäller länkar.

4.3.2 Typer av brister

Apparna har genomgående brister som påverkar hur innehållet presenteras för användaren och hur användaren kan navigera i gränssnittet.

Det förekommer även återkommande brister i tillgänglighetsredogörelser samt problem med att appar inte anpassar innehållet efter användarens plattformsinställningar. Dessa brister förekommer oavsett vilken typ av organisation det är som står bakom appen.

Figur 8 Jämförelse mellan de vanligaste bristerna hos de granskade apparna 2022, 2023 och 2024.



Som diagrammet i figur 8 visar förekommer det genomgående brister som är relaterade till varandra. Bristerna innebär att särskilt apparna blir svåra att använda för personer med

synnedsättning, kognitiva nedsättningar och motoriska nedsättningar, samt i situationer som kan skapa hinder liknande dessa för användaren. Det handlar till stor del om brister som gör det svårt för personer som använder hjälpmedel att uppfatta innehåll på ett tillfredsställande sätt. Det kan vara att informationen i innehåll som inte är text inte förmedlas till användaren. Även möjligheten att kunna urskilja delar av innehåll finns det brister i. Det handlar om exempelvis dåliga kontraster.

Underlaget kan inte nödvändigtvis sägas vara representativt för offentliga appar i Sverige under de år som rapporten innefattar. Det beror på att Digg har övervakat olika antal appar under de åren samt att det totala antalet övervakade appar är för litet för att få en rättvis representation.

4.4 Övriga resultat

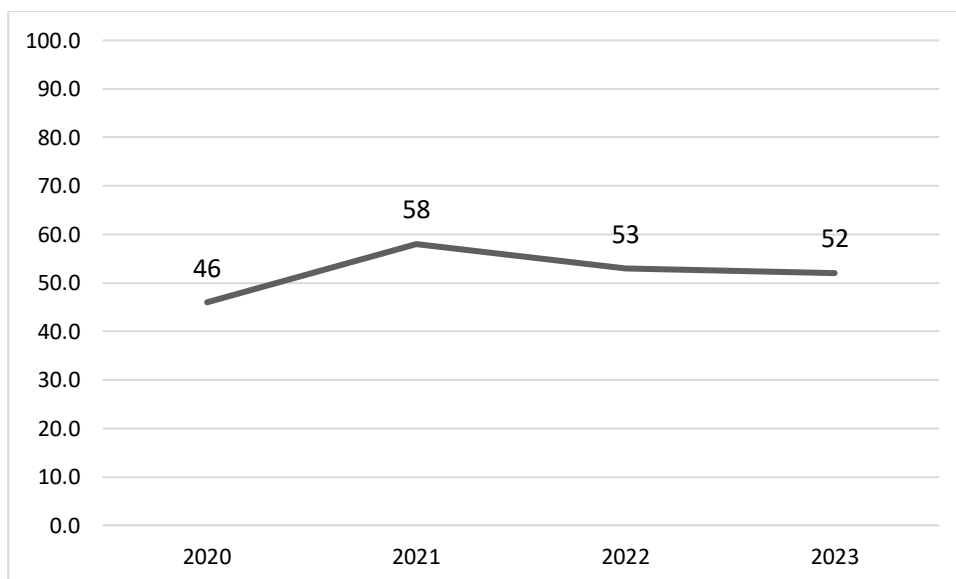
4.4.1 Om tillgänglighet i uppföljning av myndigheters digitalisering

Digg har under åren 2020 till 2023 genomfört årliga uppföljningar av statliga myndigheters digitalisering.⁵ Uppföljningen har skett genom omfattande enkätstudier riktade till statliga förvaltningsmyndigheter. I studierna ställs två frågor med relevans för digital tillgänglighet:

- I vilken utsträckning bedömer ni att er digitala verksamhetsutveckling har gjort servicen till privatpersoner, företag och/eller intresseorganisationer mer tillgänglig?
- Följer ni upp era digitala lösningars användbarhet/tillgänglighet?

Av de tillfrågade myndigheterna var det 52 procent som i hög eller mycket hög utsträckning håller med om påståendet att deras digitala verksamhetsutveckling gjort servicen mer tillgänglig. I figur 9 syns att området dock inte har förbättrats över tid.

Figur 9 Andel myndigheter som i hög eller mycket hög uträkning anser att servicen blivit mer tillgänglig 2022–2024



⁵ [Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2023 | Digg](#)

Digg har analyserat resultaten för denna fråga utifrån bland annat myndigheternas verksamhetstyper, styrningsformer och kompetensnivåer. Analysen visar att det inte finns några statistiskt signifikanta samband mellan dessa.

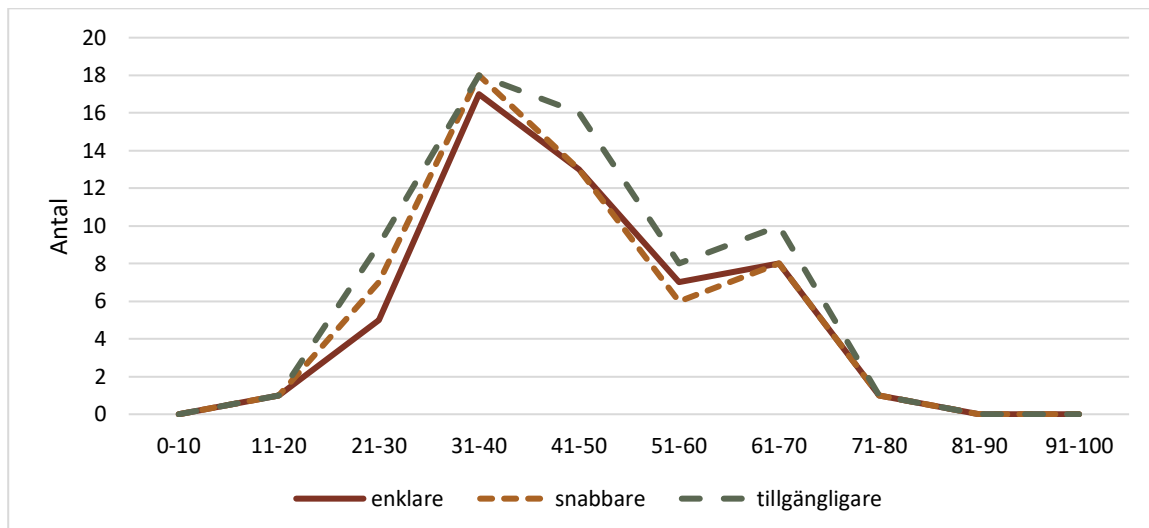
I undersökningen från 2023 beskrivs resultaten för ett antal index:

- Medskapandeindex – fokus på och arbetssätt för att fånga användares behov.
- Teknologiindex – i vilken utsträckning myndigheterna använder några olika tekniker.
- Diggindex – frågor om Diggs uppgift att stödja och samordna den förvaltningsgemensamma digitaliseringen.
- Samverkansindex – fokus på och attityder till samverkan.
- Mognadsindex – digital mognad, exempelvis vad gäller nyttorealiserings, innovation och vidareutnyttjande av data.

Det finns ett samband mellan myndigheter som har högt medskapandeindex och svaret på frågan om servicen blivit mer tillgänglig. De myndigheter som i högre grad involverar användare vid utformning av till exempel e-tjänster svarar också att deras service i högre grad har blivit mera tillgänglig. För övriga index finns inget sådant samband.

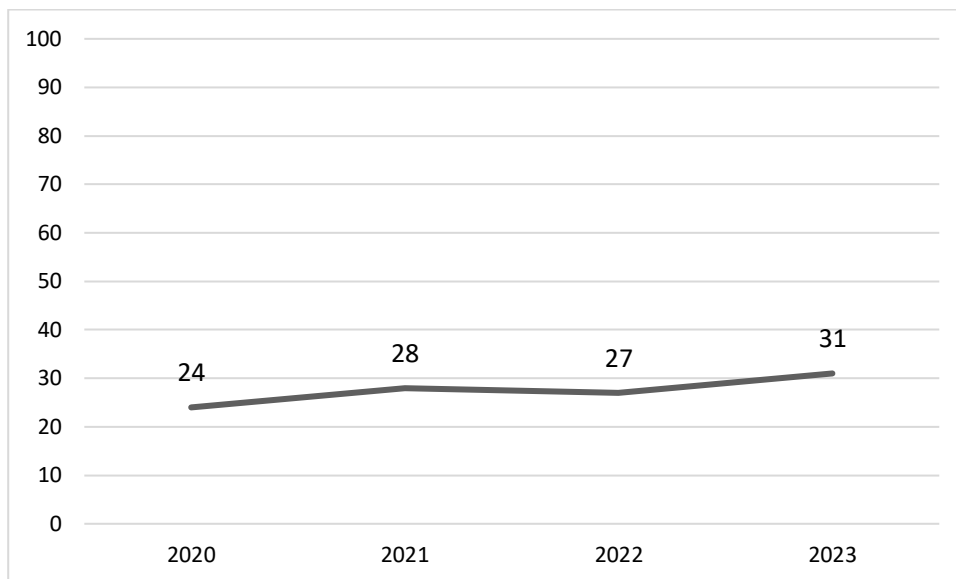
Digg har jämfört mognadsindex för de myndigheter som i hög eller mycket hög grad anser att servicen har blivit mer tillgänglig, med de som svarat i hög eller mycket hög utsträckning på frågorna om servicen blivit enklare och snabbare. Myndigheter som i hög utsträckning jobbar med tillgänglighet har bättre digital mognad generellt, se figur 10.

Figur 10 Mognadsfördelning av de som svarat i hög eller mycket hög utsträckning på frågorna om service blivit enklare, snabbare och mer tillgänglig 2023.



Under 2023 var det 31 procent av myndigheterna som regelbundet följde upp digitala lösningars användbarhet och tillgänglighet. I figur 11 visas utvecklingen över tid. Det finns en liten men kontinuerlig förbättring av den regelbundna uppföljningen.

Figur 11 Andel myndigheter som regelbundet följer upp digitala lösningars användbarhet/tillgänglighet 2020–2023.



4.5 Diskussion

4.5.1 Vad är svårt för användaren när det gäller digital service?

Digg övervakar att offentlig digital service i Sverige följer kraven i standarden EN 301 549. Brister när det kommer till dessa krav gör digitala tjänster svåra att använda särskilt för personer med funktionsnedsättning. Från andra studier är det tydligt att också andra faktorer kan göra det svårt för personer med funktionsnedsättning att använda digital service. Det innebär alltså att även om en webbplats eller app får ett bra mätvärde i Diggs övervakning kan den fortfarande vara svår att använda för många människor.

Följande är exempel från rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, 2023* på sådant som kan vara svårt men som Diggs övervakning **inte** fångar:

- Komplexa tjänster med många olika steg.
- Moment som ingår i användning av e-legitimation eller användning av lösenord.
- Återkommande förändringar i gränssnittet som gör att användaren inte förstår hur tjänsten fungerar.
- Att navigera sig fram till det innehåll användaren är intresserad av.
- Att söka information.
- Att förstå innehållet om språket som används är för svårt.
- Att använda appar där man behöver växla mellan appen och en webbplats.

4.5.2 I vilken utsträckning går det att jämföra förenklad och ingående övervakning?

Resultaten av den förenklade och ingående övervakningen är inte jämförbara. Det är stora skillnader i tillvägagångsätt mellan de olika typerna av granskning. Några viktiga skillnader finns i nedan punktlista

- I den förenklade övervakningen kontrolleras endast bristande efterlevnad av ett fåtal tekniska krav; i den ingående övervakningen kontrolleras efterlevnad av många fler krav.
- I den förenklade övervakningen ingår enbart webbplatser som inte kräver inloggning. I den ingående övervakningen ingår även digitala tjänster som kräver inloggning. Diggs erfarenhet är att det är lättare, kanske även billigare, att åstadkomma högre grad av tillgänglighet i en webbplats som inte kräver inloggning. De typer av digitala tjänster som kräver inloggning är ofta mer komplexa och innefattar ofta mer eller mindre avancerade formulär. Dessa webbplatser förekommer i större utsträckning i den ingående övervakningen, där enskilda webbplatser väljs ut utifrån ett riskbaserat perspektiv.
- I den förenklade övervakningen används automatisk granskning, vilket innebär att sådana aspekter som inte kan bedömas maskinellt inte täcks in. Exempelvis går det inte att med automatiska kontroller fullt ut avgöra om en rubrik eller ett textalternativ är beskrivande. Digg har gjort vissa informationsinsatser för att upplysa aktörer om de begränsningar som finns med automatisk testning av tillgänglighet.

4.5.3 Varför uppfylls inte kraven på digital tillgänglighet?

Resultatet av övervakningen visar att webbplatserna och apparna som Digg övervakat inte uppfyller kraven på digital tillgänglighet. Digg kan konstatera att offentliga aktörer haft god tid på sig att säkerställa att den digitala servicen är tillgänglig sedan DOS-lagen trädde i kraft 1 januari 2019. Efter att lagen trädde i kraft skulle nya webbplatser vara tillgängliga den 23 september 2019, befintliga webbplatser den 23 september 2020 och appar den 23 juni 2021.

Diggs uppföljning av statliga myndigheters digitalisering visar att hälften av myndigheternas service har blivit mer tillgänglig – övriga uppvisar alltså inte en sådan positiv utveckling.

I rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, 2023*⁶ beskrivs samma bild. Författarna konstaterar: "De få åtgärder och de resurser som för närvarande satsas för att göra tjänster mer tillgängliga och användbara är enligt vår bedömning inte tillräckliga och inte heller tillräckligt träffsäkra för att få med personer med stora behov av samhällsservice."

Varför uppfylls inte kraven av det offentliga? Digg har några olika hypoteser som tillsammans kan bidra till bilden:

- De offentliga aktörerna är ekonomiskt pressade, vilket gör att också så kallat tvingande (lagstyrt) utvecklingsarbete behöver prioriteras ned och utrymmet för nödvändiga utvecklingsinsatser inom digital tillgänglighet minskas.

⁶ [Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023 \(begripsam.se\)](#), sid 8.

- Många offentliga aktörer saknar kunskap om kraven inom digital tillgänglighet eller anser inte att kraven på digital tillgänglighet är lika viktigt och högt prioriterat som andra tvingande utvecklingsområden. Detta gör att nödvändiga utvecklingsinsatser inte genomförs. Digg ser att speciellt privata aktörer med ett offentligt finansierat uppdrag ställer många frågor när de blir övervakade och verkar inte vara medvetna om att de omfattas av DOS-lagen.
- Många offentliga aktörer arbetar inte tillräckligt användarcentrerat. Diggs uppföljning av statliga myndigheters digitalisering visar att digital tillgänglighet går hand i hand med ett i allmänhet användarcentrerat arbetssätt. Digg menar att brister i tillgänglighet kan förebyggas om aktörerna i större utsträckning involverar användare i sitt utvecklingsarbete. Involveringen bör ske inte enbart under själva utvecklingstiden, utan även före och efter genom att exempelvis kontinuerligt testa lösningar med i första hand personer med funktionsnedsättning. Genom att arbeta användardrivet under alla faser i utvecklingsarbetet åstadkommer man bättre lösningar från början – i längden blir det också mindre kostsamt. Samma slutsats presenteras i rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, 2023*. Om personer med funktionsnedsättning får vara med och bestämma om digitala tjänster kommer tjänsterna att bli bättre och lättare att använda.
- Det finns många eldsjälar inom området digital tillgänglighet. I vissa fall upplever Digg att det är enskilda personer som driver frågorna hos aktörerna, men att det inte finns inarbetade rutiner och arbetssätt för att säkerställa en långsiktighet i arbetet med tillgänglighet.
- Många offentliga aktörer har externa leverantörer som utvecklar deras digitala tjänster. Då är det viktigt att aktörerna är effektiva och kunniga som beställare och kravställare. Saknas tillräckliga krav på digital tillgänglighet i avtalen blir det svårt för aktörerna att driva frågorna.
- När en aktör väl har utvecklat en webbplats eller app som inte är tillgänglig krävs det mycket för att den ska förändras. När man däremot utvecklar nya webbplatser eller appar kan det vara lättare att få med kraven på digital tillgänglighet.

Under hösten 2024 genomförde Digg en intervjuundersökning inom ramen för uppdraget att stödja införandet av e-handel och e-faktura inom offentlig sektor. Undersökningen vände sig till chefer och ansvariga inom funktionerna ekonomi, inköp och upphandling inom offentlig sektor. Under intervjuerna ställdes frågor om inköpsprocessen och generella frågor om organisationens digitalisering, bland annat om hur digitalt mogen organisationen är, hur digital utveckling planeras och genomförs, vilka hinder och utmaningar som organisationen ser samt organisationens drivkrafter och framgångsfaktorer. Digg ser att det går att dra paralleller mellan resultatet i den undersökningen och utmaningarna inom digital tillgänglighet. Följande insikter från undersökningen kan hjälpa till att belysa den långsamma utvecklingen inom digital tillgänglighet:

- Myndigheter och regioner har liknande utmaningar. Man pekar på behovet av att satsa på säkerhet och robusthet vilket påverkar andra satsningsområden negativt samt leder till behov att organisera om. Man hänvisar också till bristen på både ekonomiska förutsättningar och kompetens för att driva den digitala transformation som krävs.
- Kommuner hänvisar till utmaningar såsom en negativ befolkningstillväxt och "dåliga tider" vilket leder till behov av effektivisering. Man menar att digital transformation är ett medel för att effektivisera, men det råder brist på resurser, tid och eller kompetens för att vidta de

åtgärder som krävs. Det finns variationer i hur stora utmaningarna är beroende på kommunens storlek.

- Regionerna uppfattar sig generellt vara mycket digitala och ha kommit ganska långt. Myndigheter och kommuner har en större spännvidd i hur digitala de uppfattar sig – storleken på verksamheten är en särskiljande faktor. Myndigheternas digitala utveckling skiljer sig även åt beroende på typ av uppdrag och verksamhet.
- Följande interna och externa faktorer anses påverka den digitala utvecklingen: Storlek på verksamhet, geografiskt verksamhetsområde, byte av system/plattform, regleringar, typ av leverantörer, engagemang och prioriteringar från ledningen, strategisk eller administrativ ekonomifunktion, ”eldsjälar”, grad av planering och målsättning samt pandemin.

5 Anmälningar om bristande tillgänglighet

Digg tar emot anmälningar om bristande tillgänglighet från allmänheten och intresseorganisationer genom ett anmälningsformulär på myndighetens webbplats. Antalet anmälningar ökar varje år. Många av anmälningarna handlar om digitala vårdtjänster, och denna bild är oförändrad från år till år. Under senare tid har det blivit vanligare med anmälningar som gäller lärplattformar.

När Digg tar fram tillsynsplaner för ingående övervakning analyserar myndigheten inkommande anmälningar för att säkerställa att övervakningen täcker in webbplatser och appar som har anmälts för bristande tillgänglighet.

Tabell 13 Antal anmälningar om bristande tillgänglighet under 2022–2024.

Antal	2022	2023	2024
Anmälningar	81	115	146

Huvuddelen av anmälningarna handlar dock inte om brister i tillgänglighet hos digital offentlig service, utan snarare om andra svårigheter. Det kan handla om svårigheter att få tillgång till digitala tjänster eller information, exempelvis att logga in med e-legitimation eller att hitta en viss uppgift på en webbplats. Det kan också handla om att det är svårt att få kontakt med aktörer eller att man önskar få analog information digitalt, eller tvärt om.

6 Erfarenheter från övervakningsperioderna

Digg upplever att de flesta offentliga aktörer är positivt inställda till myndighetens ingående övervakning och att flera ser det som ett incitament för att få den egna organisationen att prioritera tillgänglighetsarbetet högre. Vidare upplever Digg att den förenklade övervakningen, som gör att myndigheten når ut till flera mindre aktörer, bidrar till att öka medvetenheten om DOS-lagen.

En utmaning som Digg har haft i arbetet med övervakningen gäller tillämpningen av kraven i standarden EN 301 549. Det finns begränsad information att utgå från för att få stöd i att tolka kraven. Dessutom är kraven inte nödvändigtvis uppdaterade enligt de förutsättningar – bland annat tekniska – som gäller i nuläget. Digg upplever utmaningar med att få tillgång till tydlig vägledning och nå enighet om gemensamma tolkningar med andra medlemsländer.

Digg har identifierat vikten av att myndigheten övervakar tillgängligheten till digitala tjänster som medborgare använder för att uträtta och hantera sina ärenden, exempelvis inom vård, skola eller hos olika statliga myndigheter. Dessa tjänster kräver ofta att användaren identifierar sig med en e-legitimation. Att granska denna typ av service har medfört vissa utmaningar, eftersom personal på Digg i dagsläget inte kan identifiera sig och logga in i en digital tjänst i gransknings syfte. Det upplägg som hittills har använts har inneburit att Digg får tillgång till en testmiljö, där eventuell identifiering kan göras med en e-legitimation för test. Vissa aktörer har dock inte kunnat tillhandahålla testdata och har inte heller kunnat ta emot e-legitimation för test, vilket inneburit att det blivit svårt för Digg att få åtkomst till den digitala servicen. Detta har gjort att en del ärenden har dragit ut på tiden och medfört olika praktiska hinder som gjort granskningen mindre effektiv. När testdata används kan det inte heller säkerställas att resultatet av granskningen blir detsamma som om granskningen hade gjorts med äkta data i den digitala service som medborgarna använder.

Digg har även identifierat behov av att utveckla arbetet kring den förenklade övervakningen, för att både underlätta för de aktörer vars webbplatser granskas och för Digg att tillvarata och använda resultaten.

Digg ska vid sidan om tillsynsuppdraget agera som stödjande myndighet och arbeta främjande gällande DOS-lagen. Sedan förra rapporteringen har Digg jobbat med att förbättra webbplatsen Webbriktlinjer, som innehåller information om hur en aktör bygger tillgängliga webbplatser och e-tjänster. För rättsliga tolkningar och frågor har Digg tagit fram och publicerat sidor med rättslig vägledning på sin webbplats. Denna vägledning vänder sig till samtliga kompetenser som arbetar med DOS-lagen, med syftet att öka förståelsen för lagen och dess tillämpningsområde.

Digg främjar även digital tillgänglighet genom att hålla webinarier inom ramen för Digg forum. Digg forum syftar till att ge kommuner, regioner och myndigheter aktuell status, information och stöd för att fortsätta sin digitala omställning. Inspelningar av föreläsningarna kan ses i efterhand. På Digg forum har myndigheten bland annat berört digital tillgänglighet i upphandling, offentliga aktörers perspektiv på tillgänglighetsarbete och Diggs tillsyn. På grund av arbetet med att byta ut granskningsmanualen har Digg valt att inte längre publicera manualen i sin helhet på sin externa webbplats. Däremot finns vissa delar som stödjer granskning av webbsidor åtkomliga för allmänheten.

Bilagor

Bilaga 1. Granskningsmetodik

I jämförelsetabellerna innebär ”Ja” att efterlevnad av kriteriet har kontrollerats. ”Nej” innebär att efterlevnad av kriteriet inte har kontrollerats, av den anledning som framgår i kolumnen Kommentarer. ”Delvis” innebär att det har funnits utmaningar med att tolka kriteriet och när det ska tillämpas, eller att det kan finnas en granskningsmetod men att metoden ännu inte har använts.

Granskningsmetodik för webbsidor

Tabell 14 Jämförelsetabell – metodik för granskning av webbsidor.

Avsnitt i EN 301 549	Ingående metod	Förenklad metod	Kommentar
5.2	Ja	Nej	
5.3	Nej	Nej	Ingen av de webbplatser som granskades under perioden har bedömts innehålla sådan funktionalitet som gör kriteriet applicerbart.
5.4	Ja	Nej	
6	Nej	Nej	Krav i kapitel 6 bedömdes inte vara tillämpbara på de webbplatser som granskades under perioden, då det inte påträffades någon funktionalitet för tvåvägs röstkommunikation.
7.1.1	Ja	Nej	
7.1.2	Delvis	Nej	
7.1.3	Delvis	Nej	
7.1.4	Ja	Nej	
7.1.5	Ja	Nej	
7.2.1	Ja	Nej	
7.2.2	Ja	Nej	
7.2.3	Delvis	Nej	
7.3	Ja	Nej	
9.1.1.1	Ja	Ja	
9.1.2.1	Ja	Nej	

9.1.2.2	Ja	Nej
9.1.2.3	Ja	Nej
9.1.2.5	Ja	Nej
9.1.3.1	Ja	Ja
9.1.3.2	Ja	Nej
9.1.3.3	Ja	Nej
9.1.3.4	Ja	Ja
9.1.3.5	Ja	Ja
9.1.4.1	Ja	Nej
9.1.4.2	Ja	Nej
9.1.4.3	Ja	Nej
9.1.4.4	Ja	Nej
9.1.4.5	Ja	Nej
9.1.4.10	Ja	Ja
9.1.4.11	Ja	Nej
9.1.4.12	Ja	Nej
9.1.4.13	Ja	Nej
9.2.1.1	Ja	Nej
9.2.1.2	Ja	Nej
9.2.1.4	Ja	Nej
9.2.2.1	Ja	Ja
9.2.2.2	Ja	Nej
9.2.3.1	Ja	Nej
9.2.4.1	Ja	Nej
9.2.4.2	Ja	Ja
9.2.4.3	Ja	Nej
9.2.4.4	Ja	Ja
9.2.4.5	Ja	Ja
9.2.4.6	Ja	Nej
9.2.4.7	Ja	Nej

9.2.5.1	Ja	Nej	
9.2.5.2	Ja	Nej	
9.2.5.3	Ja	Nej	
9.2.5.4	Delvis	Nej	Ingen av de webbplatser som granskades under perioden har bedömts innehålla sådan funktionalitet som gör kriteriet applicerbart.
9.3.1.1	Ja	Ja	
9.3.1.2	Ja	Ja	
9.3.2.1	Ja	Ja	
9.3.2.2	Ja	Ja	
9.3.2.3	Ja	Nej	
9.3.2.4	Ja	Nej	
9.3.3.1	Ja	Nej	
9.3.3.2	Ja	Ja	
9.3.3.3	Ja	Nej	
9.3.3.4	Ja	Nej	
9.4.1.1	Ja/Nej	Ja/Nej	Efterlevnad av kriteriet slutade kontrolleras på grund av förändringar av WCAG-standarderna. ⁷
9.4.1.2	Ja	Ja	
9.4.1.3	Ja	Nej	
9.6	Ja	Nej	
11.7	Nej/Ja	Nej	Inställningar av färg, teckenstorlek och kontrast kontrollerades. En metod för kontroll av kriteriet började användas under år 2024, innan dess saknades testmetod.
11.8.1–11.8.5	Delvis	Nej	

⁷ Efterlevnad av kriterium 9.4.1.1 slutade kontrolleras i ingående granskningar i mars 2023 och i förenklad övervakning efter år 2022, på grund av de förändringar av kriteriet 4.1.1 i WCAG 2.1 som gjordes den 21 september 2023

12.1.1	Ja	Nej
12.1.2	Ja	Nej
12.2.2	Delvis	Nej
12.2.3	Ja	Nej
12.2.4	Ja	Nej

Granskningsmetodik för dokument

Tabell 15 Jämförelsetabell – metodik för granskning av dokument.

Avsnitt i EN 301 549	Ingående metod	Kommentar
10.1.1.1	Ja	
10.1.2.1–10.1.2.3, 10.1.2.5	Nej	Kriterier relaterade till tidsberoende medier var inte tillämpliga på de dokument som granskades under perioden, då de inte innehöll tidsberoende medier.
10.1.3.1	Ja	
10.1.3.2	Ja	
10.1.3.3	Ja	
10.1.3.4	Ja	
10.1.3.5	Delvis	
10.1.4.1	Ja	
10.1.4.2	Ja	
10.1.4.3	Ja	
10.1.4.4	Delvis	
10.1.4.3	Ja	
10.1.4.10	Ja/ Delvis	För pdf-dokument slutade kriteriet att kontrolleras eftersom det bedömdes finnas brister i testmetodiken.
10.1.4.11	Ja	
10.1.4.12	Nej	Kriteriet bedömdes inte vara tillämpligt på de dokument som granskades under perioden.
10.1.4.13	Ja	

10.2.1.1	Ja
10.2.1.2	Ja
10.2.1.4	Ja
10.2.2.1	Ja
10.2.2.2	Ja
10.2.3.1	Ja
10.2.4.2	Ja
10.2.4.3	Ja
10.2.4.4	Ja
10.2.4.6	Ja
10.2.4.7	Ja
10.2.5.1	Ja
10.2.5.2	Delvis
10.2.5.3	Ja
10.2.5.4	Nej Inget av de granskade dokumenten har bedömts ha sådan funktionalitet som gör kriteriet applicerbart.
10.3.1.1	Ja
10.3.1.2	Ja
10.3.2.1	Ja
10.3.2.2	Ja
10.3.3.1	Ja
10.3.3.2	Ja
10.3.3.3	Ja
10.4.1.1	Ja
10.4.1.2	Ja
10.4.1.3	Ja

Granskningsmetodik för mobila applikationer

Observera att kriterier i EN 301 549 V.3.2.1 som relaterar till stängd funktionalitet inte ingår i tabellen. Detta eftersom samtliga appar som granskades under de aktuella åren hade öppen funktionalitet vilket gjorde att samtliga av dessa krav inte var tillämpliga.

Tabell 16 Jämförelsetabell – metodik för granskning av mobila applikationer.

Avsnitt i EN 301 549	Ingående metod	Kommentar
5.2	Ja	
5.3	Nej	Ingen av de granskade apparna har bedömts innehålla sådana funktioner som gör kriteriet applicerbart.
5.4	Delvis	
5.5.1	Delvis	
5.5.2	Ja	
5.6.1–5.6.2	Delvis	
5.7–5.8	Delvis	
5.9	Delvis	
6.1	Nej	Testmetod saknades.
6.2.1.1	Ja	
6.2.1.2	Delvis	
6.2.2.1–6.2.2.3	Nej	Förutsättningar för test saknades.
6.2.2.4	Delvis	
6.2.3	Nej	Förutsättningar för test saknades.
6.2.4	Nej	Förutsättningar för test saknades.
6.3–6.4	Delvis	
6.5.2–6.5.4	Delvis	
6.5.5	Ja	
6.5.6	Delvis	
7.1.1–7.1.5	Delvis	
7.2.1–7.2.3	Delvis	
7.3	Delvis	
11.1.1.1.1	Ja	
11.1.2.1.1	Ja	
11.1.2.2	Ja	
11.1.2.3.1	Ja	

11.1.2.5	Ja	
11.1.3.1.1	Ja	
11.1.3.2.1	Ja	
11.1.3.3	Ja	
11.1.3.4	Ja	
11.1.3.5.1	Ja	
11.1.4.1	Ja	
11.1.4.2	Ja	
11.1.4.3	Ja	
11.1.4.4.1	Ja	
11.1.4.5.1	Ja	
11.1.4.10	Ja/Nej	Förutsättningar att fullt ut kontrollera kriteriet för appar för iOS saknades.
11.1.4.11	Ja	
11.1.4.12	Nej	Kriteriet bedömdes inte vara tillämpligt på de appar som granskades under perioden.
11.1.4.13	Ja	
11.2.1.1.1	Ja	
11.2.1.2	Ja	
11.2.1.4.1	Ja	
11.2.2.1	Ja	
11.2.2.2	Ja	
11.2.3.1	Ja	
11.2.4.3	Ja	
11.2.4.4	Ja	
11.2.4.6	Ja	
11.2.4.7	Ja	
11.2.5.1	Ja	
11.2.5.2	Ja	
11.2.5.3.1	Ja	

11.2.5.4	Delvis	
11.3.1.1.1	Ja	
11.3.2.1	Ja	
11.3.2.2	Ja	
11.3.3.1.1	Ja	
11.3.3.2	Ja	
11.3.3.3	Ja	
11.3.3.4	Ja	
11.4.1.1.1	Nej	Kriteriet bedömdes inte vara tillämpligt på de appar som granskades under perioden.
11.4.1.2.1	Ja	Underkändes i de fall något av kraven 11.5.2.5 eller 11.5.2.7 inte var uppnått.
11.4.1.3.1	Ja	
11.6.2	Ja	Ett urval av tillgänglighetsfunktioner kontrollerades.
11.7	Ja	Användarinställningar av färg, teckenstorlek och teckensnitt (enbart för Android) kontrollerades.
11.8.1–11.8.5	Delvis	
12.1.1–12.1.2	Delvis	
12.2.2–12.2.4	Delvis	
11.5.2.3	Ja	Kriteriet utvärderades i samband med kriterierna 11.5.2.5–11.5.2.17
11.5.2.5	Ja	
11.5.2.6	Ja	
11.5.2.7	Ja	
11.5.2.8	Ja	
11.5.2.9	Ja	
11.5.2.10	Ja	
11.5.2.11–11.5.2.14	Delvis	

11.5.2.15	Ja	Kriteriet utvärderades i samband med kriterierna 11.5.2.5–11.5.2.11 och 11.5.2.13
11.5.2.16	Ja	
11.5.2.17	Ja	

Bilaga 2. Kategorisering av webbplatser

Beskrivning av verksamhetsområden

I urvalet av webbplatser till förenklad och ingående övervakning har följande uppdelning i verksamhetsområden använts som en utgångspunkt.

Tabell 17 Verksamhetsområden i förenklad och ingående övervakning.

Verksamhetsområde	Exempel på verksamheter	Exempel på aktörer
Beskattning		Skatteverket
Bostadsförsörjning	Bostadsbolag	
Finans och ekonomi	Några statliga myndigheter	AP-fonder
Fritid och kultur	Museer Bibliotek Simhallar	
Hälsa	Vårdcentraler Sjukhus Några statliga myndigheter	Folkhälsomyndigheten eHälsomyndigheten
Miljöskydd	Några statliga myndigheter	
Samhällsskydd och rättsskipning	Tillsynsmyndigheter Ombudsmannamyndigheter Ansvarsnämnder Myndigheter inom försvarsområdet	MSB
Samhällsutveckling	Forskning Analyser Vetenskap	
Socialt skydd	Pensionsutbetalande myndigheter	Försäkringskassan SPV Pensionsmyndigheten CSN
Sysselsättning		Arbetsförmedlingen
Transport och infrastruktur	Elbolag Regional kollektivtrafik Några statliga myndigheter	Trafikverket Luftfartsverket
Utbildning	Skolor Några statliga myndigheter	Skolverket Sameskolstyrelsen Specialpedagogiska skolmyndigheten
Övrigt/flera	Regioner Kommuner Statliga myndigheter med flertal ansvarsområden	

Beskrivning av förvaltningsnivåer

I urvalet av webbplatser till förenklad och ingående övervakning samt appar till ingående övervakning har följande uppdelning i förvaltningsnivåer använts som en utgångspunkt.

Tabell 18 Förvaltningsområden i förenklad och ingående övervakning.

Nivå	Exempel på verksamheter
Lokal	Kommuner Grundskolor Gymnasieskolor Simhallar Bibliotek
Regional	Vårdcentraler Sjukhus Gymnasieskolor
Nationell	Högskolor Folkhögskolor Universitet Universitetssjukhus Statliga myndigheter

Bilaga 3. Förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning

Tabell 19 Antalet webbplatser granskade genom förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning 2022.

Län (Nuts 3)	Riksområde (Nuts 2)	Regionala	Lokala	Totalt
Blekinge	Sydsverige	1	2	3
Dalarna	Norra Mellansverige	2	8	10
Gävleborg	Norra Mellansverige	1	7	8
Gotland	Småland med öarna	1	10	1
Halland	Västsverige	1	14	5
Jämtland	Mellersta Norrland	1	5	6
Jönköping	Småland med öarna	2	6	8
Kalmar	Småland med öarna	1	6	7
Kronoberg	Småland med öarna	0	4	4
Norrbottn	Övre Norrland	0	9	9
Skåne	Sydsverige	4	26	30
Stockholm	Stockholm	9	11	20
Södermanland	Östra Mellansverige	3	6	9
Uppsala	Östra Mellansverige	1	2	3
Värmland	Norra Mellansverige	2	4	6
Västerbotten	Övre Norrland	2	5	7
Västernorrland	Mellersta Norrland	1	4	5
Västmanland	Östra Mellansverige	2	4	6
Västra Götaland	Västsverige	8	18	26
Örebro	Östra Mellansverige	2	5	7
Östergötland	Östra Mellansverige	3	5	8
Flera		1	0	1

Tabell 20 Antalet webbplatser granskade genom förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning 2023.

Län (Nuts 3)	Riksområde (Nuts 2)	Antal regionala	Antal lokala	Totalt
Blekinge	Sydsverige	1	2	3
Dalarna	Norra Mellansverige	1	9	10
Gotland	Småland med öarna	1	1	2
Gävleborg	Norra Mellansverige	1	12	13
Halland	Västsverige	1	3	4
Jämtland	Mellersta Norrland	1	4	5
Jönköping	Småland med öarna	1	5	6
Kalmar	Småland med öarna	1	7	8
Kronoberg	Småland med öarna	1	7	8
Norrbottnen	Övre Norrland	1	4	5
Skåne	Sydsverige	2	38	40
Stockholm	Stockholm	4	72	76
Södermanland	Östra Mellansverige	1	8	9
Uppsala	Östra Mellansverige	1	7	8
Värmland	Norra Mellansverige	1	7	8
Västerbotten	Övre Norrland	1	5	6
Västernorrland	Mellersta Norrland	1	5	6
Västmanland	Östra Mellansverige	1	9	10
Västra Götaland	Västsverige	3	33	36
Örebro	Östra Mellansverige	1	5	6
Östergötland	Östra Mellansverige	1	6	7
Flera		35	0	35

Tabell 21 Antalet webbplatser granskade genom förenklad övervakning fördelat på geografisk spridning 2024.

Län (Nuts 3)	Riksområde (Nuts 2)	Antal regionala	Antal lokala	Totalt
Blekinge	Sydsverige	2	0	2
Dalarna	Norra Mellansverige	2	4	6
Gotland	Småland med öarna	0	1	1
Gävleborg	Norra Mellansverige	5	7	12
Halland	Västsverige	8	0	8
Jämtland	Mellersta Norrland	4	1	5
Jönköping	Småland med öarna	2	2	4
Kalmar	Småland med öarna	4	1	5
Kronoberg	Småland med öarna	3	4	7
Norrbottnen	Övre Norrland	1	1	2
Skåne	Sydsverige	15	10	25
Stockholm	Stockholm	31	23	54
Södermanland	Östra Mellansverige	3	0	3
Uppsala	Östra Mellansverige	4	1	5
Värmland	Norra Mellansverige	2	0	2
Västerbotten	Övre Norrland	1	2	3
Västernorrland	Mellersta Norrland	3	3	6
Västmanland	Östra Mellansverige	5	1	6
Västra Götaland	Västsverige	21	10	31
Örebro	Östra Mellansverige	2	0	2
Östergötland	Östra Mellansverige	2	3	5
Flera		26	0	26

Bilaga 4. Resultat av ingående granskning av webbplatser

Här redogör Digg för resultatet av ingående granskning under åren 2022–2024. Tillsynsobjekten är anonymiserade.

Resultat presenteras i tre nivåer, ju fler och allvarigare brister desto högre mätetal:

- 0–9 (grön): webbplatsen har god tillgänglighet.
- 10–79 (gul): webbplatsen är svår att använda för många personer.
- ≥80 (röd): webbplatsen är mycket svår eller omöjlig att använda för många personer.

Tabell 22 Resultat av ingående granskning av webbplatser 2022 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal	Nivå
Statlig myndighet, Övrigt, Socialt skydd	27	gul
Statlig myndighet, Samhällsskydd och rättskipning	44	gul
Statlig myndighet, Samhällsutveckling	52	gul
Statlig myndighet, Socialt skydd	70	gul
Statlig myndighet, Samhällsskydd	88	röd
Statlig myndighet, Socialt skydd	89	röd
Kommun, mellersta Sverige, Övrigt	106	röd
Nationell privat, Hälsa	106	röd
Statlig myndighet, Samhällsskydd och rättskipning	113	röd
Statlig myndighet, Socialt skydd	139	röd

Tabell 23 Resultat av ingående granskning av webbplatser 2023 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal	Nivå
Kommun, södra Sverige, Övrigt	69	gul
Kommun, mellersta Sverige, Utbildning	75	gul
Statlig myndighet, Samhällsutveckling	80	röd
Regional, mellersta Sverige, Hälsa	89	röd
Kommun, mellersta Sverige, Utbildning	93	röd
Statlig myndighet, Utbildning	114	röd
Statlig myndighet, Fritid och kultur	116	röd
Statlig myndighet, Samhällsskydd och rättskipning	117	röd
Regional, norra Sverige, Transport	132	röd
Regional, södra Sverige, Transport	202	röd

Tabell 24 Resultat av ingående granskning av webbplatser 2024 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal	Nivå
Statlig myndighet, Sysselsättning	8	grön
Statlig myndighet, Socialt skydd	12	gul
Regional, mellersta Sverige, Socialt skydd	24	gul
Kommun, södra Sverige, Flera/Övrigt	50	gul
Regional, mellersta Sverige, Utbildning	63	gul
Statlig myndighet, Beskattning	118	röd
Regional, norra Sverige, Transport	120	röd
Regional, mellersta Sverige, Socialt skydd	141	röd

Statlig myndighet,
Samhällsskydd och rättskipning

144

röd

Kommun, södra Sverige,
Transport

146

röd

Bilaga 5. Resultat av ingående granskning av appar

Här redogör Digg för resultatet av ingående granskning under åren 2022–2024. Tillsynsobjekten är anonymiserade. Ju fler brister desto högre resultatsiffra.

Tabell 25 Resultat av ingående granskning av appar 2022 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal
Statlig myndighet, Fritid och kultur	10
Statlig myndighet, Miljöskydd	15

Tabell 26 Resultat av ingående granskning av appar 2023 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal
Regional, Hälsa	20
Kommun, Övrigt	30
Statlig myndighet, Samhällsskydd och rättsskipning	32
Regional, Hälsa	35
Kommun, Transport och infrastruktur	43
Kommun, Övrigt	57
Regional, Transport och infrastruktur	62

Tabell 27 Resultat av ingående granskning av appar 2024 per tillsynsobjekt.

Tillsynsobjekt	Mätetal
Regional, Transport och infrastruktur	23
Nationell, Samhällsskydd och rättsskipning	29
Nationell, Samhällsskydd och rättsskipning	39
Regional, Transport och infrastruktur	73
Kommun, Utbildning	82
Nationell, Transport och infrastruktur	97

Bilaga 6. Andel underkända WCAG-kriterier per område

