

# Inkluderande design är bra för alla

Ett whitepaper om tillgänglighet från Telia ACE

## Innehållsförteckning

|                                                                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Vad är tillgänglighet och varför är det viktigt?</b> .....                                                  | <b>2</b> |
| Det regulatoriska landskapet Q3 2025 .....                                                                     | 2        |
| Att omsätta det i praktiken .....                                                                              | 3        |
| Tillgänglighet genom design .....                                                                              | 3        |
| Kontinuerlig förbättring.....                                                                                  | 3        |
| Inkluderande och samarbetsinriktad .....                                                                       | 4        |
| Experthjälp .....                                                                                              | 4        |
| Robusta verktyg och testning.....                                                                              | 4        |
| Stöd till våra kunder .....                                                                                    | 5        |
| Produktens omfattning .....                                                                                    | 5        |
| Praktiska rekommendationer för redaktörer och webbutvecklare som använder våra kundinriktade komponenter ..... | 6        |
| Partnerskap för regelefterlevnad och kvalitet .....                                                            | 7        |

# Vad är tillgänglighet och varför är det viktigt?

Tillgänglighet i mjukvara är idén om att digitala produkter ska kunna användas av *alla*, oavsett funktionell variation i syn, hörsel, kognition eller annat. Möjligheten att använda digitala produkter och tjänster bidrar till inkludering, ett viktigt fokusområde och åtagande för Telia som företag och en integrerad del av vårt erbjudande. Inkluderande design tenderar också att förbättra användarupplevelsen för alla användare. Du behöver inte ha en funktionell variation för att uppskatta tydlig design och presentation. Funktioner som bildtexter, text med hög kontrast eller tangentbordsnavigering hjälper personer med funktionshinder, men de gör ofta produkter enklare att använda för alla.

Det är därför vi noggrant analyserar, granskar och strävar efter att följa EU:s tillgänghetslag som trädde i kraft i medlemsstaterna den 28 juni 2025.

## Det regulatoriska landskapet Q3 2025

Digital tillgänglighet har fått ökad uppmärksamhet på grund av den nyligen antagna lagstiftningen. Den europeiska tillgänghetslagen (EAA), som antogs 2019, kräver att många digitala produkter och tjänster inom den privata sektorn ska vara tillgängliga, vilket innebär en utvidgning av det tidigare direktivet om webbtillgänglighet (WAD) (2016) som främst gällde webbplatser inom offentlig sektor.

EAA hänvisar till den europeiska standarden EN 301 549, som i sin tur bygger på Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 på nivå AA. Precis som nu innebär det att erbjudanden från den privata sektorn (som kundinriktade webbapplikationer) måste uppfylla tillgänglighetsstandarder. WCAG och EN 301 549 fungerar som riktmärke, men den faktiska tillämpningen överläts till nationella myndigheter (t.ex. Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, i Sverige).



Telia ACE har åtagit sig att följa dessa regelverk fullt ut. Efterlevnad av standarder som WCAG 2.1 AA inte bara handlar om att undvika påföljder – det handlar om att leverera en tjänst av hög kvalitet. Telia har redan valt att proaktivt följa WCAG på alla marknader, eftersom vi tror på principen om tillgänglighet och vill ligga steget före de regulatoriska kraven.

Vi följer riktlinjer från myndigheter noga. Om till exempel DIGG eller andra organ gör specifika tolkningar av lagen använder vi dem som våra vägledande principer. I de fall olika tillgänglighetsgranskare ger motstridiga rekommendationer gör Telia ACE produktledning en bedömning och kan komma att söka förtydliganden. I slutändan kommer den striktaste tillämpliga tolkningen (t.ex. DIGG:s rekommendationer i Sverige) att vägleda våra beslut om regelefterlevnad.



## Att omsätta det i praktiken

### Tillgänglighet genom design

Tillgänglighet är inbyggt i varje steg av vår produktutveckling – från design och krav till implementering och testning. Våra designriktlinjer, användarberättelser och checklistor för klarmarkering innehåller alla tillgänglighetskriterier. Vi integrerar tillgänglighet från början och ser till att lösningarna är en naturlig del av designen, inte en efterkonstruktion.

### Kontinuerlig förbättring

Tillgänglighet är en ständigt pågående process. Efter varje lansering samlar vi in feedback och gör förbättringar, vägleda av principen: "Små steg, överallt, hela tiden." Vi använder WCAG 2.1 AA som vår baslinje men strävar efter att gå bortom checklisten med användartester och kreativa lösningar.

## Inkluderande och samarbetsinriktad

Vi ser tillgänglighet som en kreativ utmaning. Våra team utvecklar för att göra produkter både attraktiva och tillgängliga, och involverar användare med olika förmågor i testning och feedback. Genom att designa för dem gör vi våra produkter tydligare och enklare för alla.

## Experthjälp

Vi arbetar med externa specialistkonsulter som Axess Lab, vars IAAP-certifierade experter hjälper oss att testa, utbilda och stödja våra team. Deras revisioner och workshops håller uppdaterad med aktuell praxis och säkerställer att våra riktlinjer uppfyller verkliga förväntningar.

## Robusta verktyg och testning

Vi använder både manuell och automatiserad testning – skärmläsare, navigering med endast tangentbord, färgkontrastkontroller med mera – för att säkerställa att våra gränssnitt uppfyller och överträffar tillgänglighetsstandarder. Automatiserade verktyg som Deque Axe kompletterar våra manuella insatser, men verklig feedback från användarna är fortfarande avgörande.

- **Testning av skärmläsare:** Vi gör manuella tester med skärmläsare som NVDA (NonVisual Desktop Access) för att säkerställa att blindade eller synskadade användare kan navigera och förstå vårt innehåll. Våra teammedlemmar utför interna utvärderingar av användarupplevelsen med skärmläsare och vi förfinar frågor som rör fokusordning, ARIA-etiketter och elementroller proaktivt.
- **Navigering med endast tangentbord:** Alla funktioner har testats för att kunna användas bara med tangentbordet, utan mus eller pekskärm. Det är avgörande för användare med motoriska funktionshinder. Vi ser till att alla interaktiva komponenter (länkar, knappar, formulärfält etc.) kan nås och användas via tangentbordet (med hjälp av Tab, Enter, mellanslagstangenten, piltangenter, etc.). Vi designar också tydliga fokusindikatorer (den markerade konturen som visar vilket element som är aktivt) som är väl synliga, vilket gör tangentbordsnavigeringen lättare att följa.
- **Färgkontrast och visuell klarhet:** Våra designers och testare säkerställer att all text och viktiga gränssnittselement uppfyller kontrastkraven (i allmänhet minst 4,5:1 kontrastförhållande för text och 3:1 för grafik/gränssnittskomponenter, enligt WCAG 2.1 AA). Vi använder verktyg (inklusive inbyggd inspektion i webbläsare och designplugins, samt vägledning från Axess Lab) för att kontrollera färgkombinationer. Detta säkerställer att innehållet är läsbart för användare med nedsatt syn eller färgblindhet och förbättrar också synligheten under svåra förhållanden som solljus.
- **Ingen information med endast färg:** Vi verifierar att ingen information förmedlas enbart med färg. Obligatoriska fält har till exempel inte bara en röd kontur utan också en ikon eller text som anger "obligatoriskt". Felmeddelanden använder ikoner eller text, inte bara färgade markeringar. Alla bilder som förmedlar mening har lämpliga alt-textbeskrivningar så att skärmläsaranvändare får informationen.

- **Responsiv textskalning:** Vi testar zoomning i webbläsare och ökade teckensnittsställningar för att säkerställa att zoomning och textstorleksändring inte bryter layouten eller döljer information. Gränssnittet förblir funktionellt och rullningsbart med 200 % zoom eller mer, vilket är viktigt för användare med nedsatt syn.
- **Strukturerade rubriker och etiketter:** Vårt innehåll är strukturerat med korrekta rubriker (H1, H2, H3...) i logisk ordning – inga överhoppningsnivåer som kan förvirra navigeringen. Formulärfält och interaktiva kontroller har tydliga etiketter (synliga eller dolda) och/eller ARIA-etiketter där det behövs. Vi följer principen om semantisk HTML: rubriker, listor, tabeller och landmärken används på rätt sätt så att hjälpmedelstekniker enkelt kan tolka sidan.
- **Automatiserad testning:** Förutom manuella tester kör vi automatiserade tillgänglighetsskanningar med hjälp av verktyg som Deque Axe i våra applikationer. Detta fångar upp vanliga problem (som saknade alt-attribut eller flaggor med låg kontrast) tidigt och fungerar som ett komplement till testning på människor. Automatisering är en del av våra "definition-of-done"-kontroller i vår CI-pipeline, men vi inser att den inte kan fånga upp allt, så manuell testning och användarfeedback är avgörande.

Vår "definition av klar" för varje funktion innehåller en checklista med tillgänglighetstester som ovanstående (kontrast, tangentbordsåtkomst, grunderna för skärmläsare osv.). För större uppdateringar eller komplexa nya funktioner involverar vi ofta användare som förlitar sig på hjälpmedelsverktyg (till exempel att ordna en session med en skärmläsaranvändare) för att få direkt input. Genom att kombinera intern kvalitetssäkring, expertgranskningar och verkliga användartester upprätthåller vi en hög standard för tillgänglighet i hela Telia ACE-sviten.

## Stöd till våra kunder

Samtidigt som Telia ACE erbjuder en tillgänglig plattform spelar kunderna en avgörande roll för att upprätthålla regelefterlevnaden. Vi erbjuder tips och tips för konfiguration, till exempel att välja färger med hög kontrast, tillhandahålla alt-text, använda tydliga länknamn och strukturera innehåll för läsbarhet. Genom att hålla ACE uppdaterad kan du dra nytta av de senaste tillgänglighetsförbättringarna.

## Produktens omfattning

Många ACE-produkter och funktioner – som Chatt, Video, Knowledge Widget och Survey – vänder sig till slutanvändare och omfattas därför av EAA och måste uppfylla tillgänglighetsstandarder. Interna verktyg som ACE Interact och ACE Coach är byggda enligt samma höga standarder, även om de inte krävs enligt lag.

## Praktiska rekommendationer för redaktörer och webbutvecklare som använder våra kundinriktade komponenter

Våra gränssnitt är mycket anpassningsbara, vilket innebär att du som kund har ett betydande inflytande på tillgängligheten för slutanvändare.

Här är några tips för dig:

- **Välj godkända kontraster:** När du väljer en färgprofil ska du se till att kontrastförhållandet är minst 4,5:1. Använd ett gratis verktyg för kontrastkontroll.
- **Lägg till alt-texter till bilder:** Det här är beskrivningar av bilder som förmedlas till användare som inte kan se dem. Se artikeln [Alt-texter: Den ultimata guiden](#).
- **Namnge länkar tydligt:** Undvik fraser som "klicka här". Se till att länktextern tydligt anger vart länken leder.
- **Använd rätt rubriker:** Använd rubrikstilar så att de kodas som faktiska rubriker. Följ en logisk ordning och hoppa inte över nivåer. En rubrik på nivå 2 bör inte följas av en rubrik på nivå 4.
- **Undvik en "vägg av text":** Skapa utrymme och struktur i texten med hjälp av rubriker, underrubriker, stycken och punktlistor. Använd gärna bilder och filmer som komplement till texten.
- **Använd ett enkelt språk:** Undvik eller förklara svåra ord och begrepp. Överväg att använda klarspråkstechniker.
- **Erbjud flera kontaktalternativ:** Många personer med hörselnedsättning föredrar att chatta framför att ringa. Många med synnedsättning föredrar att ringa istället för att mejla. Erbjud flera alternativ så att användarna kan välja.
- **Testa med användare:** Genomför användbarhetstester där du provar vanliga scenarier i ditt gränssnitt. Det är bra att testa med personer som inte är tekniskt kunniga.

EAA har också direkta konsekvenser för telefonikontaktvägar med hjälp av DTMF-menyer. Tänk på följande när du utformar din IVR. Den som ringer ska bland annat kunna:

- Navigera enkelt i systemet
- Få tillräckligt med tid för att lägga in val och information
- Få möjlighet att repetera information
- Bli erbjuden att hoppa över komplexa menyer
- Få ett erbjudande om att prata med en mänsklig agent

## Partnerskap för regelefterlevnad och kvalitet

Telia ACE bygger tillgängliga produkter och våra kunder använder dem på tillgängliga sätt. Om några problem uppstår arbetar vi för att lösa dem och hjälpa dig att "klara testet" för regelefterlevnad. Vi är fast beslutna att ligga steget före ny lagstiftning och bästa praxis, så att du kan vara säker på att Telia ACE alltid ligger i framkant när det gäller tillgänglighet.

Tillgänglighet är inte ett tillägg på Telia ACE – det är kärnan i produktutvecklingen. Vi är dedikerade till att leverera sömlösa, inkluderande tjänster och stödja dig varje steg på vägen. Inte för att vi måste, utan för att det skapar förstklassiga användarupplevelser för alla.

Om du har frågor eller feedback är du välkommen att kontakta din Telia-representant.