



Från deadline till kultur

En research-studie utifrån Double Diamond-metoden om långsiktigt tillgänglighetsarbete och ägandeskap i praktiken.

Johanna Branting

Handledare: Cecilia Fredberg

UX & UI Design med frontend kompetens, Chas Academy

05-06-2025

Abstract

This research project investigates communication, knowledge gaps, ownership and the practical ways of working with accessibility in different teams at If - one of the Nordic's biggest insurance companies. The purpose is to identify pain points and areas of improvement in the ongoing accessibility work.

Using the Double Diamond process we collect data using both interviews and crossfunctional workshops. The aim is to explore how accessibility work is carried out both at an organizational level and within individual teams. We define problem areas and explore solutions that can form a basis of decision-making and recommendations about the continuous long-term work.

We learn that the continuous accessibility work in large organizations often face similar challenges. While tools and descriptions can solve some of these challenges, successfully integrated accessibility work and fostering ownership throughout the organization requires resource allocation from a management level. One approach could be to establish a chain of trusted individuals with enough resources to serve as a structured yet flexible link between expertise and execution. This chain could help close knowledge gaps, reduce uncertainties on who to turn to for support and ensure that no team is left isolated in their accessible decision makings.

Nyckelord

Accessibility, Ownership, Double diamond, Inclusive design,

Innehållsförteckning

1. Förord (frivilligt)	3
2. Inledning	3
3. Bakgrund	4
4. Problemställning	5
5. Syfte	5
6. Målgrupp	5
7. Metoder	6
7.1 Designansats: Double diamond	6
7.2 Data insamling	7
7.3 Analysmetod	13
8. Resultat	14
8.1 Intervjuer och Workshop 1	14
8.1 Workshop 2	15
9. Reflektion	18
10. Slutsats	19
11. Koduppgift	20
12. Referenser	20

1. Förord

Det här examensarbetet har genomförts i samarbete med försäkringsbolaget If, där vi fått möjlighet att utforska hur digital tillgänglighet kan stärkas i tvärfunktionella team. Vi valde ämnet eftersom vi båda brinner för inkluderande design och ville undersöka hur ansvar, kunskap och samarbete kring tillgänglighet kan bli en mer naturlig del av det dagliga arbetet, inte bara ett krav att bocka av i slutet.

Vi vill rikta ett stort tack till våra handledare Cecilia Fredberg, Tara Mullaney och Christian Bergman för att ni gett oss stöd, perspektiv och trygghet under arbetets gång. Ett stort tack även till alla som ställt upp i intervjuer och workshops, era insikter har varit ovärderliga och hjälpt oss förstå både utmaningar och möjligheter i det praktiska tillgänglighetsarbetet.

Jag, Johanna, vill också tacka Emelie. Att få göra det här tillsammans med dig har varit både lärorikt, roligt och väldigt betydelsefullt för mig. Du har ett lugn och ett skarpt öga för detaljer som gör att man alltid känner sig trygg och inspirerad i samarbetet. Jag har verkligen lärt mig mycket av dig, inte minst hur man kan kombinera struktur med värme och eftertanke. Tack för att du varit med mig genom varje steg, och för att vi har gjort det här som ett riktigt team.

2. Inledning

Den 28 juni 2025 blir digital tillgänglighet lagstadgad för alla företag som bedriver e-handel enligt tillgänglighetsdirektivet (*Regeringskansliet, 2022*). Företag som omfattas av lagkravet har en hög efterfrågan på audits (tillgänglighetsgranskningar) för att säkerställa att man efterlever de krav som ställs enligt WCAG (*Web content accessibility guidelines*) - den globala standard som tillsammans med den europeiska standarden EN 301 549 säkerställer tillgänglighet på webben (*DIGG - Myndigheten för digital förvaltning, 2024*).

För att identifiera vilka brister som behöver åtgärdas väljer vissa företag att engagera konsulter eller inrätta nya roller inom organisationen och på så sätt säkerställa tillgängligheten. Ett exempel är If, som har valt att hantera tillgänglighetsarbetet internt genom att anställa en tillgänglighetsexpert och starta Accessibility Core Team (ACT). Teamet består, utöver experten, av en UX-designer vars arbetstid varit förlagd med 20% i teamet och 80% på andra uppdrag samt volontärer från andra team. Under 2024 inledde denna expert ett arbete med att stärka tillgängligheten på företagets webbplats, bland annat genom interna granskningar (audits) och riktade utbildningsinsatser.

Trots att tillgänglighet lyfts som en viktig fråga i organisationen står organisationen för fortsatta utmaningar inom det långsiktiga arbetet. Arbetsbördan i ACT har varit hög och kunskapsfördelning i övriga team ojämn. Det saknas ett sammanhållet arbetssätt, tydligt ägandeskap och gemensamma riktlinjer för hur samarbetet kring tillgänglighet ska bedrivas i de tvärfunktionella teamen. För att säkerställa fortsatt efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet är detta viktiga områden att adressera.

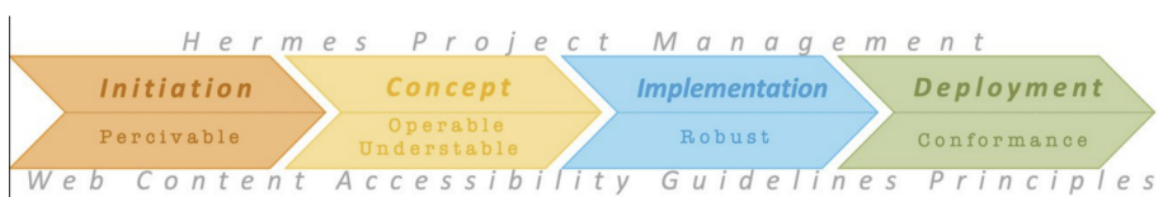
I vårt arbete har vi undersökt hur man kan öka ägandeskapet i frågan och förbättra samarbetet mellan olika yrkesroller i tvärfunktionella team för att främja det långsiktiga arbetet med tillgänglighet.

3. Bakgrund

Emelie genomförde sin LIA-period (*Lärande i arbete*) på If och ingick då i ACT. Det blev då tydligt att de som ingick i teamet är verkliga eldsjälar med ambitioner om ett hållbart och långsiktigt arbete. Planen ACT själva hade var att successivt öka medvetenhet och minska antalet tillgänglighetsbrister inom organisationen genom utbildning parallellt med genomförandet av audits, men under våren var detta tvunget att prioriteras ned till förmån för att enbart fokusera på audits. Emelie noterade även att ACT hade en hög arbetsbörda jämfört med de resurser som teamet har tillgodo. Vi valde därför att genomföra vårt examensarbete med fokus på hur man kan implementera ett hållbart, långsiktigt tillgänglighetsarbete inom organisationen.

Intern research som vi genomförde med medarbetare från olika team i början på detta arbete indikerade på kunskapsluckor, bristande kommunikation och samordning samt en ojämn ansvarsfördelning på företaget.

Sekundär research visade på att dessa problem inte är unika gällande digital inkludering. Ett forskningsarbete som bedrevs inom det offentliga sektorn i Schweiz pekade på samma problematik (*Towards an Inclusive Digital Society: Digital Accessibility Framework for Visually Impaired Citizens in Swiss Public Administration. 2025*).



Trots att man fick goda resultat med att implementera WCAG i en befintlig projektmetodik, introducerade praktiska verktyg som checklistor och testprotokoll samt rollbeskrivningar, såg man fortfarande framtida utmaningar med att upprätthålla ett organisatoriskt engagemang för tillgänglighet, dvs företagskultur framför tekniska svårigheter.

4. Problemställning

För att skapa ett hållbart och långsiktigt tillgänglighetsarbete inom organisationen fanns en önskan om att öka resurser, kommunikation och ägandeskap för frågan i teamen. Vi, tillsammans med stakeholders som i detta fall var tillgänglighetsspecialisten, såg också ett behov av en jämnare kunskapsfördelning genom kompetensutveckling och ett forum att dela goda exempel och skapa nätverk. Följande problemställning utgick vi från:

- Vem är eller bör vara ansvarig för tillgänglighetsarbetet? Räcker det med en person eller behövs fler?
- Hur kan tillgänglighetsarbetet prioriteras och följas upp i teamen?
- Hur kan vi höja kompetensen i teamen gällande tillgänglighet?

5. Syfte

Syftet med detta projekt var att undersöka hur arbetet med tillgänglighet såg ut inom organisationen och på så sätt identifiera luckor och förbättringsområden i det löpande tillgänglighetsarbetet. Genom att inkludera deltagarna själva i processen för detta var en av våra hypoteser att ägandeskap för tillgänglighetsarbetet skulle öka. Vidare hypoteser var att resultatet av vår undersökning kan leda till rekommendationer för en jämnare kunskapsfördelning och kompetensutveckling samt skapa ett forum för samarbete och kommunikation inom teamen.

6. Målgrupp

Den primära målgruppen för projektet riktades in mot anställda från olika team på If: UX-designer, Business Developers, Produktägare, Quality Assurance Engineers, Content & SEO Managers och System- och Frontendutvecklare.

Genom att utforma vårt arbete utifrån deras förutsättningar och iterera arbetet utifrån deras tankar och insikter säkerställde vi att arbetet var relevant och att deltagarna fick en ökad känsla av ägandeskap i frågan. Genom valet av deltagare från olika team och roller var förhoppningen att det skulle leda till en jämn spridning av kunskap på företaget.

7. Metoder

För att uppnå studiens syfte och besvara ovanstående problemställning har vi genomfört en kvalitativ studie på If. Vi samlade in data genom semistrukturerade intervjuer och två tvärfunktionella workshops.

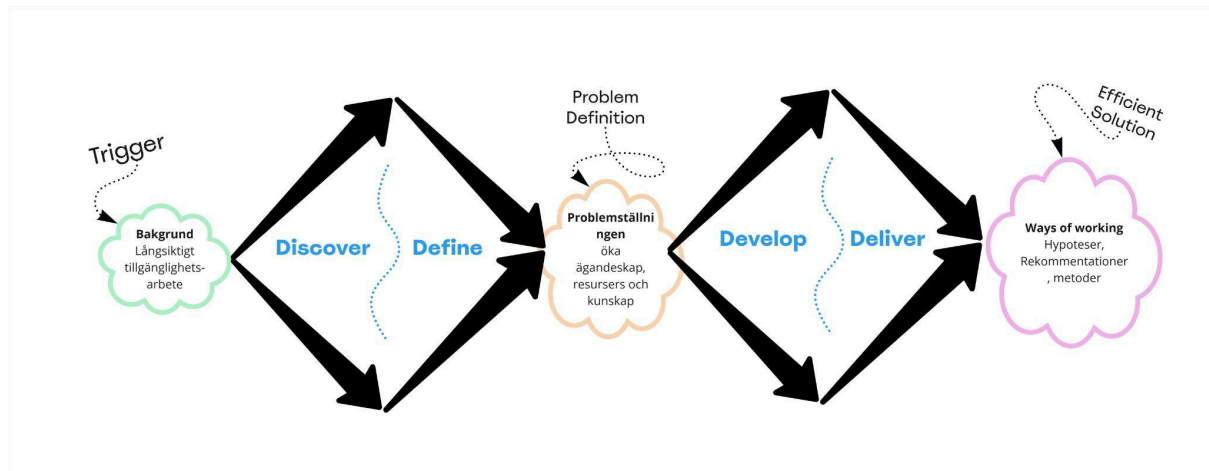
Datainsamlingen låg sedan till grund för en tematisk analys som möjliggjorde identifiering av gemensamma problemområden och hypotesformulering. Hela arbetet strukturerades upp enligt Double Diamond processen.

7.1 Designansats: Double diamond

Vi har valt att använda Double Diamond processen på två sätt i vårt arbete. Först och främst har vi valt att strukturera upp hela examensarbetet enligt Double Diamond-metoden: Vi inledde projektet med Discover Phase där vi samlade insikter genom intervjuer. Därefter följde Define Phase där vi formulerade vår problemställning:

- Hur kan vi öka resurser, kommunikation och ägandeskap för tillgänglighetsarbetet i teamen? Hur kan vi höja kompetensen och säkerställa en jämställd kunskapsfördelning?

Under vår Develop Phase utvecklade vi olika lösningar baserade på insikter från föregående fas: Vi formulerade hypoteser och utvecklade vår workshop struktur. Vi itererade både workshop struktur och hypoteserna flera gånger. Resultatet blev en del av leveransen - Deliver Phase - som presenteras under avsnitt "Resultat" i denna rapport.



Utöver vår projekt-diamant har vi även applicerat Double Diamond-metoden i våra workshops. Deltagarna fick i workshop 1 befinna sig i Discover och Define phase för att sedan i workshop 2 utforska lösningar i Develop and Deliver phase. Under våra workshops var det inga faser som uttalat hette "Discover", "Define", "Develop" eller "Deliver", men vi utformade den utifrån denna metod.

För oss har denna metod skapat en struktur för vad som ska göras i vilken del av projektet. Den skapar utrymme för att utforska och vara nyfiken, samtidigt som du baserar allt du gör på fakta som insamlats i den initiala diamanten.

7.2 Datainsamling

Intervjuer

Som en del av vår kvalitativa datainsamling genomförde vi sex semistrukturerade intervjuer med noga utvalda personer i olika roller inom organisationen:

- Accessibility Specialist
Valdes för sin expertis inom området och relevans för arbetet
- Quality Assurance Engineer
Valdes pga att de arbetar med kvalitetssäkring och testning
- UX leads och strateger
Valdes för insyn i strategiska arbetet med User Experience design

- Systemutvecklare
Valdes för sin expertis och engagemang inom tillgänglighet
- Content & SEO Manager
Valdes för sin expertis inom sin roll

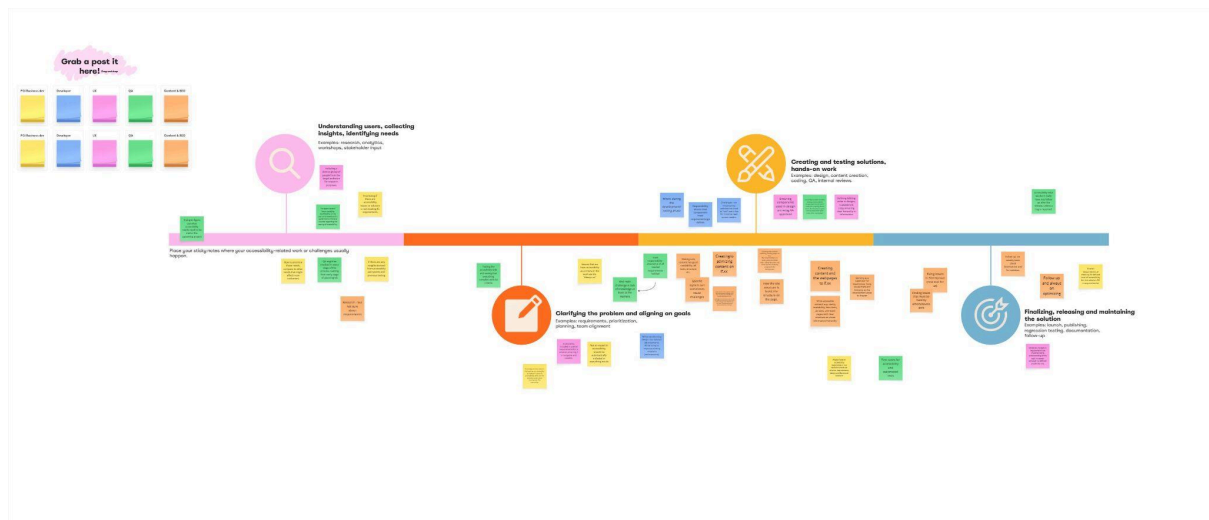
Vi hade ett manus som hade utrymme för flexibilitet och kunde anpassas utifrån samtalets naturliga gång och intervjupersonens roll. Syftet med intervjuerna var att få en djupare förståelse för hur tillgänglighet hanteras i praktiken på If, både formellt och informellt. Vi ville undersöka hur arbetet organiseras, vilka utmaningar som finns, och hur ansvar och samverkan upplevs i teamens vardag. Frågorna formulerades utifrån detta. Återigen låg fokus på att identifiera kunskapsluckor, samarbetsproblem och möjligheter till förbättring.

Intervjuerna låg till grund för vår första workshop och bidrog till att forma våra hypoteser och fokusområden i det fortsatta arbetet.

Workshop 1- Discover & Define

Vår första workshop inkluderade 15 personer inom vår målgrupp (UX, utvecklare, Content & SEO, PO, Business developer, QA) och fokuserade på att kartlägga deltagarnas upplevelser och nuläge.

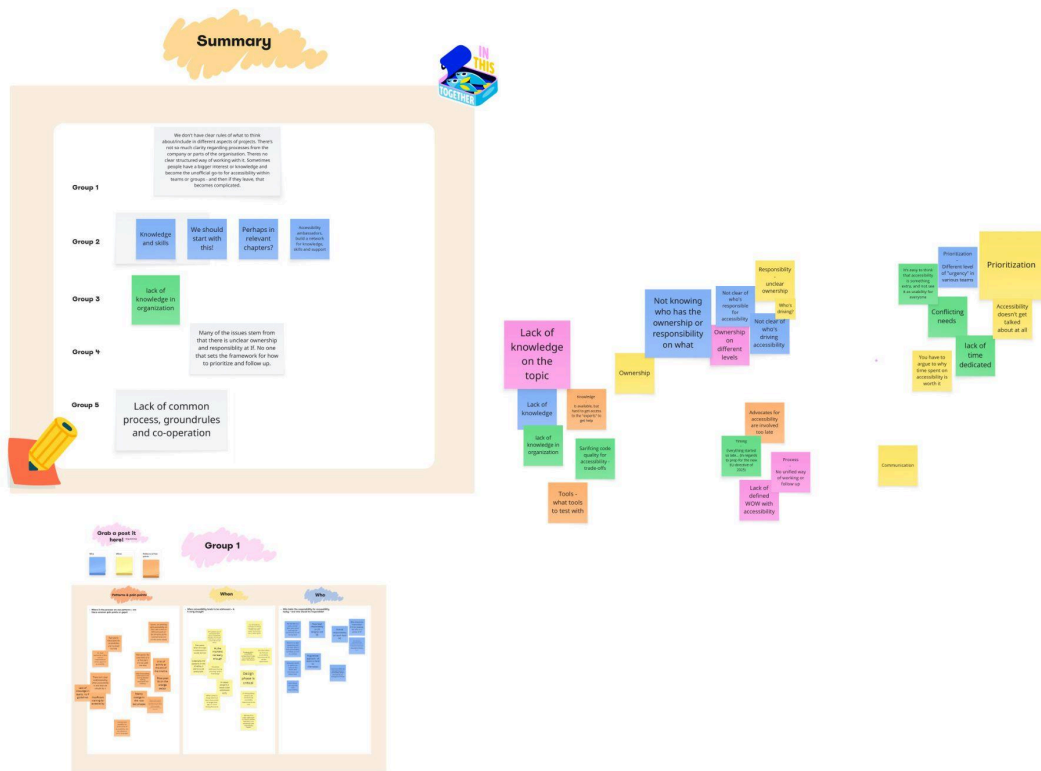
Deltagarna fick identifiera när de arbetar med tillgänglighet genom att fylla i en tidslinje över produktionskedjan - här indelad i de fyra faserna av Double Diamond, med omformulerade rubriker. Färgerna representerade deltagarnas olika roller och gjorde det tydligt för deltagarna vilka som jobbar med vad samt när i processen det sker.



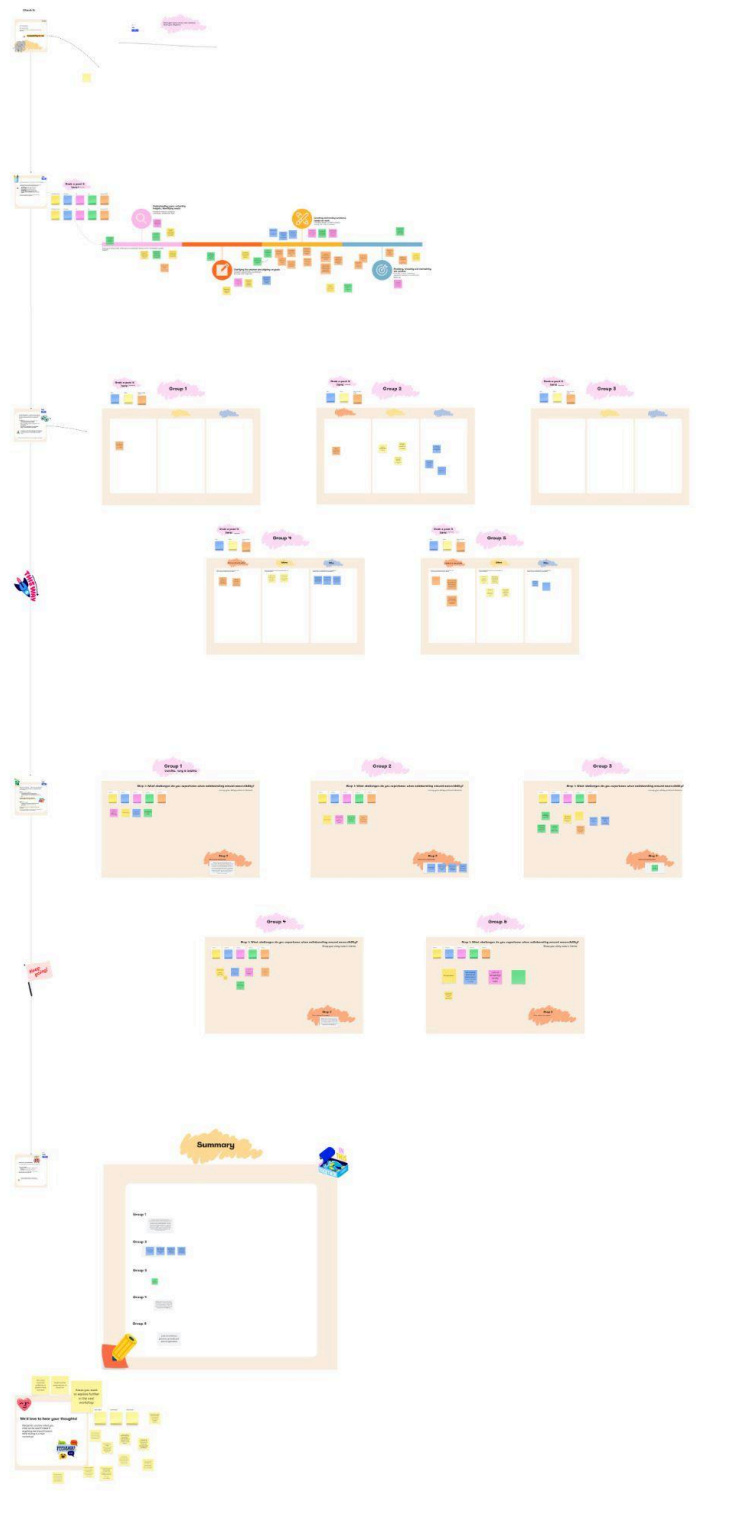
Medan de fortfarande befann sig i Discover phase fick de gå in i gruppdiskussioner där de kunde lyfta utmaningar i samverkan mellan roller och identifiera pain points genom att referera till tidslinjen. Därefter följde vidare gruppdiskussioner om vem som är eller borde vara ansvarig över tillgänglighet, om tillgänglighet implementerades tidigt nog i de olika processerna och vilka utmaningar de själva har i kommunikation med andra roller gällande tillgänglighetsarbetet. Detta skulle hjälpa deltagarna att konkretisera sina problem. Dessa diskussioner blev en naturlig övergång till Define phase, där deltagare i slutet av workshop 1 presenterade olika slutsatser de kom fram till i sina diskussionsgrupper: De definierade problemen.

Genom att organisera workshopen på detta sätt fick deltagarna möjlighet att arbeta enligt Double Diamond-metoden. De började i det lilla och breddade sedan sina perspektiv i gruppdiskussioner för att definiera ett problemområde i slutet.

8. Examensarbete



Summering av första workshopen - "Discover & Define" - som lade grunden till nästa workshop - "Develop & Deliver". Här har vi grupperat alla deras insikter från deras diskussioner



Aktiviteterna i workshopen visualiserades i Miro via en gemensam tidslinje och tematiska kluster.

Workshop 2 - Develop & Deliver

Den andra workshopen byggde vidare på insikterna från workshop 1 och innehöll både deltagare från förra workshopen och nya deltagare. Vi gav en återblick till de tidigare identifierade problemområdena som var:

- Ägandeskap
- Kunskapsglapp
- Oklara rollbeskrivningar
- Integrerade arbetsprocesser



Summering från workshop 1 och presentation av de identifierade problemområdena för deltagarna i workshop 2.

Därefter gick deltagarna in i Develop Phase. Här låg fokus på att generera flera idéer. Deltagarna blev indelade i grupper och fick fokusera på ett eller två problemområden och försöka komma på så många idéer som möjligt. Vi rörde oss på så sätt naturligt från Define Phase i workshop 1 till Develop Phase i

8. Examensarbete

workshop 2. Efter idégenereringen fick deltagarna konkretisera den idé som gruppen ansåg hade mest potential. Detta gjordes med hjälp av en mall som vi valt att kalla "Solution Card":

Group work: Define your solution

Time to choose one idea that your group believes has real potential. Now we're going to get our thinking really in order! (see the "solution card" template and fill in)

1. What is the solution?
2. Who needs to be involved?
3. When would this happen in the future?
4. How can we try it or test it?
5. What problem does it solve?

This is the solution you're going to pitch for the rest - so try to get on position and decide on priorities.

You have 15 minutes - 15 give you a 5-minute warning so you have time to finish up.

Solution Card

What is the solution?

Using headlines that represents different difficulties and types of tasks, write a headline that represents the solution. This would provide real the feedback on what kind of need to address beyond the standard recommendations. Which would make us want to tell our solutions to for example range of screen readers and keyboard users.

Who needs to be involved?

We need to establish a full support team. Besides the actual people testing, we would also need them, designers, and other experts to address specific technical questions.

If you ask a question to the team, you will be directed to the right person.

When would this happen?

Establishing team time: The solution would be used through out the whole process of working on a product.

How can we try it or test it?

Do we have competence within already? (Deadline: 10/10/20) We would create a group of experts and try out the support group.

Try consulting a person using for example a screen reader and see how this impacts our work and our processes.

What problem does it solve?

People involved in development will already understand what should be outlined and how this could be achieved.

Solution Card

What is the solution?

Utilize Competence Day to learn about the accessibility guidelines and how to use them.

Who needs to be involved?

Everyone in development/testing

When would this happen?

Competence day

How can we try it or test it?

Starting a smaller session and then follow-up with how much it has affected them.

What problem does it solve?

Written on work areas that is usually not exposed to accessibility issues at first.

Solution Card

What is the solution?

Mandatory if accessibility courses, tailored to different roles

Who needs to be involved?

HR, accessibility experts, UX, developers, QA, content managers, PMs, within entire organization (PMs)

When would this happen?

Yearly, and it should be mandatory

How can we try it or test it?

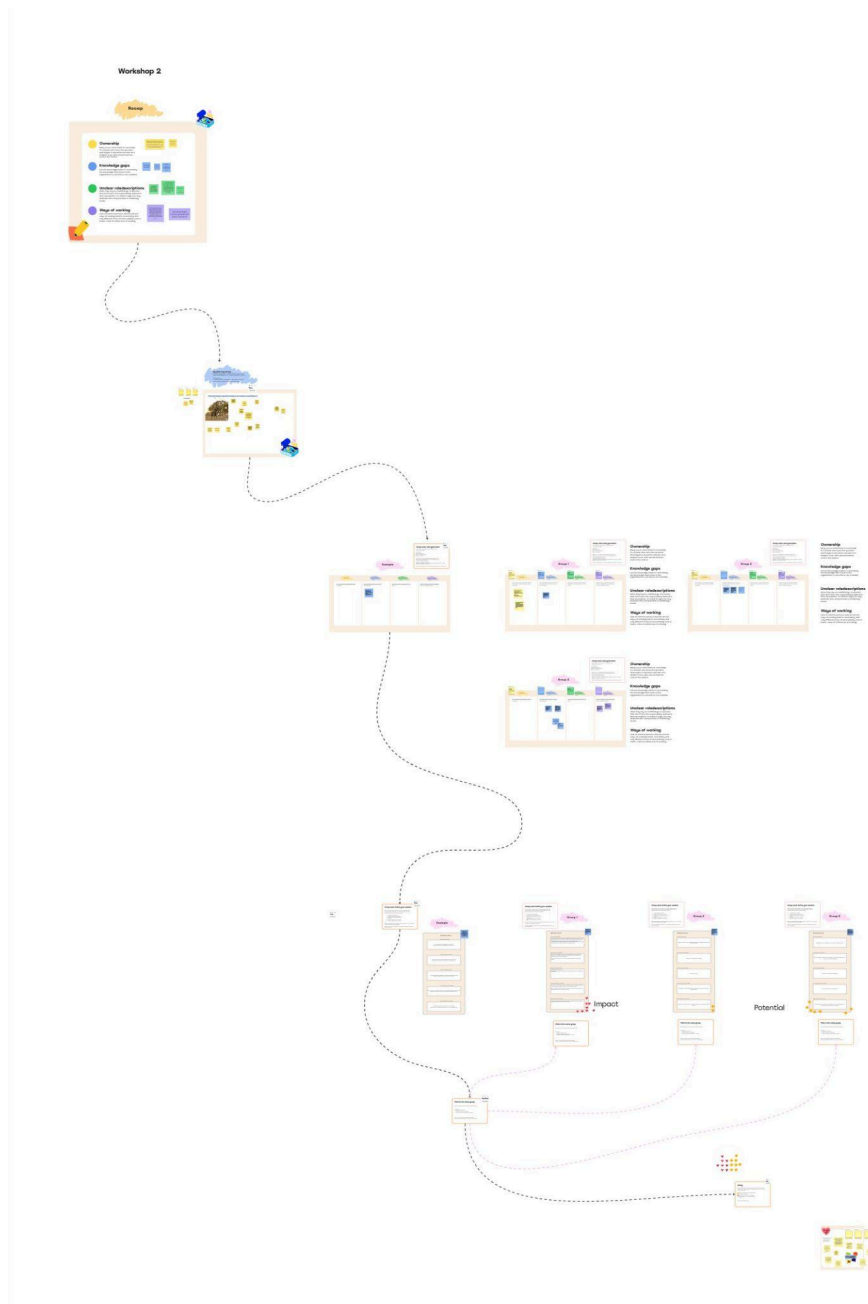
Can be tested on few pilot squads

What problem does it solve?

Knowledge gap, awareness of importance, awareness of strategy. Can help to introduce new process to teams

Solution korten grupperna i workshop 2 fick fylla i under Develop phase.

Efter Develop Phase fick deltagarna gå in i Deliver Phase. Denna bestod av en pitch i helgrupp och ett röstmoment. Deltagarna fick rösta både på den idé de ansåg skulle ha störst effekt på företaget och den idé de ansåg hade mest potential att genomföras. De kunde välja att lägga båda sina röster på samma idé. Detta hjälpte oss att identifiera vad deltagarna ansåg skulle vara av största värde för ACT att fokusera på och vilket problemområde som teamen själva ansåg bör prioriteras. Även om strukturen hjälpte oss prioritera lösningar var vi noga med att meddela deltagarna att alla lösningsförslag skulle levereras vidare till ACT, detta för att behålla det engagemang för frågan som väckts under våra workshops.



Aktiviteterna i Workshop 2 visualiserades i Miro.

7.3 Analysmetod

Tematisk analys

Intervjusvar och workshops analyserades med hjälp av tematisk analys. Detta innebar att vi sammanfattade alla våra insikter och kunde identifiera återkommande mönster, behov och hinder. Dessa delades in i följande teman:

- Ägandeskap och ansvar
- Kunskap och kompetens
- Process och arbetssätt
- Kommunikation och samverkan

Visualisering och hypotesformulering

Resultaten visualiserades på plattformen Miro för att kunna identifiera gemensamma mönster och skillnader mellan roller och team. Utifrån detta formulerade vi hypoteser om vad som skulle kunna stärka tillgänglighetsarbetet långsiktigt.

8. Resultat

8.1 Intervjuer och Workshop 1

Resultatet från våra intervjuer hjälpte oss att identifiera följande hinder:

- Otydligt och fragmenterat ägarskap
- Kunskapsluckor och brist på praktisk kompetens
- Oklara rollförväntningar
- Brist på gemensamma processer och prioritering
- Kommunikationsproblem i tvärfunktionella team

Utifrån dessa teman formulerade vi fyra hypoteser:

- Ägandeskap i teamen
"Om varje team har en tydlig tillgänglighetsansvarig med mandat, stöd i form av nätverk och avsatt tid, ökar det proaktiva arbetet med tillgänglighet och minskar beroendet av enskilda eldsjälar."
- Tydliga rollförväntningar och ansvar
"Om varje roll har en tydlig och uttalad beskrivning av sitt ansvar för tillgänglighet, förbättras kommunikationen i teamet och tillgänglighet integreras mer konsekvent genom hela processen."

- Tillgänglighet integrerat i process och planering
"Om tillgänglighet integreras som ett tydligt krav i roadmap och produktionsmål, med koppling till affärsvärde och riskminimering, prioriteras det mer konsekvent i utvecklingsbeslut."
- Obligatorisk & återkommande kompetenshöjning
"Om alla teammedlemmar genomgår återkommande utbildning i tillgänglighet, ökar både den grundläggande kunskapen och förmågan att ta ansvar tidigt i processen – vilket minskar fel och sena åtgärder."

Deltagarna diskussioner bekräftade våra hypoteser och gav oss tydliga direktiv att ta med in i workshop 2.

8.1 Workshop 2

Under workshop 2 fokuserade deltagarna på att generera lösningar på de problemområden som identifierats i workshop 1. Genom gruppdiskussioner och framtagning av "Solution Cards" kunde vi i resultatet observera att samtliga hypoteser behövde någon form av revidering:

- Ägandeskap i teamen

Ursprunglig hypotes	Reviderad hypotes
<i>"Om varje team har en tydlig tillgänglighetsansvarig med mandat, stöd i form av nätverk och avsatt tid, ökar det proaktiva arbetet med tillgänglighet och minskar beroendet av enskilda eldsjälar."</i>	<i>"Om det finns ett centralt supportteam med tillgänglighetsexpertis etableras och kan stödja team i hela processen, ökar det proaktiva arbetet med och förståelsen för tillgänglighet samt minskar beroendet av enskilda eldsjälar "</i>

Flera deltagare uttryckte behov av ett centralt expertteam snarare än ansvar per team. Det framkom också att man inte vet vart man ska vända sig för stöd.

Vi omformulerade hypotesen till att fokusera på ett centralt supportteam.

- Tydliga rollförväntningar

Ursprunglig hypotes	Reviderad hypotes
<i>"Om varje roll har en tydlig och uttalad beskrivning av sitt ansvar för tillgänglighet, förbättras kommunikationen i teamet och tillgänglighet integreras mer konsekvent genom hela processen."</i>	<i>"Om varje roll har en tydlig och uttalad beskrivning av sitt ansvar för tillgänglighet, rollspecifikt stödmaterial, onboarding och uppföljning så förbättras kommunikationen i teamet och tillgänglighet integreras mer konsekvent genom hela processen."</i>

Vår ursprungliga hypotes bekräftades i workshop 2, men deltagarna efterfrågade rollspecifik onboarding och stödmaterial. Därför utökade hypotesen till att inkludera detta, inte bara rollbeskrivningar.

- Process och planering

Ursprunglig hypotes	Reviderad hypotes
<i>"Om tillgänglighet integreras som ett tydligt krav i roadmap och produktionsmål, med koppling till affärsvärde och riskminimering, prioriteras det mer konsekvent i utvecklingsbeslut."</i>	<i>"Om tillgänglighet integreras som ett tydligt krav i roadmap och produktionsmål, med koppling till affärsvärde och riskminimering, prioriteras det mer konsekvent i utvecklingsbeslut. Riktlinjer och verktyg på organisationsnivå möjliggör detta i praktiken."</i>

Vår hypotes bekräftades delvis, men utökades med tillägg om organisatoriska riktlinjer och verktyg då detta var något flera deltagare efterfrågade.

- Kompetensutveckling

Ursprunglig hypotes	Reviderad hypotes
---------------------	-------------------

<i>"Om alla teammedlemmar genomgår återkommande utbildning i tillgänglighet, ökar både den grundläggande kunskapen och förmågan att ta ansvar tidigt i processen – vilket minskar fel och sena åtgärder."</i>	<i>"Om alla teammedlemmar genomgår rollanpassad återkommande utbildning i tillgänglighet ökar den grundläggande kunskapen och ansvarstagandet tidigt i processen vilket i sin tur höjer kvaliteten på arbetet och beslutfattande."</i>
---	--

Vår hypotes gällande kunskapshöjning var i linje med deltagarnas reflektioner, men breddades med input från deras diskussioner. Deltagare föreslog t.ex. obligatorisk utbildning i Workday (*internt verktyg*) och rollanpassad träning.

Utöver detta formulerade vi en ny hypotes. Den byggde på idén som röstades fram som "Störst effekt" av deltagarna under workshop 2. Den lyfter ett behov som tidigare inte adresserats i våra hypoteser:

- Användarinvolvering

Ny hypotes
<i>"Om teamen involverar användare med funktionsnedsättningar i test och feedback under produktutveckling förbättras förståelsen och lösningarnas relevans vilket i sin tur förbättrar det långsiktiga tillgänglighetsarbetet"</i>

Att möta verkliga användare skapar ett konkret lärande som ingen utbildning kan ersätta.

8.3 Deltagarnas feedback och lösningsförslag

Deltagarna presenterade tre lösningar som de konkretiserat i sina "Solution Card". Samtliga idéer utgick från problemområdet "Knowledge Gap". De presenterade sina konkretiserade lösningar i helgrupp och fick sedan rösta på den lösning som de ansåg skulle ha störst effekt och mest potential.

Den lösning som fick flest effektröster (8 röster) handlade om att involvera användare med funktionsnedsättningar i test och feedback:

"Hiring individuals that represent different disabilities and type of tools usage for us to test our solutions. This would provide real life feedback on what issues we need to adress beyond the standardized recommendations. Which would mean we could tailor out solutions to for example usage of screen-readers and keyboard users."

Motiveringen var att detta skulle öka förståelsen och ge verklig feedback bortom standardiserade riktlinjer. Vidare refererade lösningen till ett expertteam av relevanta yrkeskategorier (*Utvecklare, designer etc*) som kunde hjälpa till med stöd i tekniska frågor vilket pekar på osäkerhet och bristande kontaktvägar - något flera deltagare nämnde under workshopens tidigare delar.

Den lösning som fick flest potentialröster (7 röster) handlade om en obligatorisk workday-utbildning:

"Mandatory If accessibility course tailored to different roles. Addresses problems like knowledge gaps, awareness of importance, common If strategy. Can help to introduce new process in teams."

Utbildningen skulle återkomma årligen och anpassas efter olika roller. Flera deltagare menade att denna lösning kunde kopplas till onboarding och hjälpa team att integrera tillgänglighet tidigare i processen. Den syftar till att minska kunskapsluckorna, öka medvetenheten och skapa gemensamt strategiskt ramverk. Andra förslag deltagare presenterade var att använda befintliga befintliga kompetensutvecklingsdagar, skapa internt nätverk för kunskapsdelning och tydliggöra ansvar och kontaktvägar både inom och mellan team gällande tillgänglighet.

Genomgående efterfrågades ett organisatoriskt stöd på högre nivå. Deltagarna återkom till att ansvaret inte kunde läggas på enskilda eldsjälar och efterfrågade tydligare struktur, riktlinjer och mandat från ledningsnivå för att realisera dessa idéer.

9. Personlig reflektion och lärdomar

Att få genomföra det här examensarbetet har varit både utmanande och otroligt utvecklande. Jag har genom att möta människor i organisationen fått möjlighet

att fördjupa mig i tillgänglighetsarbetet och tagit del av hur de navigerar i verkliga processer, prioriterar och få en djupare förståelse för vilka kunskapsluckor som finns.

Det som överraskat mig mest är att jag trodde att tillgång till expertis inom ämnet automatiskt skulle innebära en strukturerad process, men jag har insett att det krävs mer än tillgång till en expert för ett hållbart tillgänglighetsarbete. Även i organisationer som har ett uttalat engagemang i frågan är ansvaret ofta fragmenterat och att det krävs tydligare ägandeskap, mandat och stöd på ledningsnivå för att frågan ska lyftas kontinuerligt.

Genom intervjuer och workshops har jag vuxit i min roll som UX-designer, jag har övat på att lyssna in, identifiera mönster och översatt komplicerade behov till tydliga hypoteser. Jag har även lärt mig hur samskapande kan vara en effektiv metod för att möjliggöra förändring och att det behövs ett tillåtande och tryggt forum för att människor ska våga dela med sig av sina osäkerheter.

Samarbete med Emelie har skapat möjlighet att tänka tillsammans med någon men även utmana varandra. Jag upplever att det har skapat tydlig struktur i vårt arbete som gett mig trygghet och glädje under hela projektet och varit stor del av min personliga utveckling.

Jag tar med mig insikten om att tillgänglighetsarbete inte bara handlar om riktlinjer, utan om människor, om samsyn, ansvar och mod att ställa frågor även när det känns osäkert. Det är lärdomar jag vill bära med mig som UX-designer framåt.

10. Slutsats

I den här slutsatsen knyter jag tillbaka till problemställning och syfte att undersöka hur tillgänglighet kan bli en mer integrerad, långsiktig del av teamens arbetsprocesser, med fokus på ansvar, kommunikation och kompetens och sammanfatta de insikter jag fått genom vårt arbete.

Vår studie visar att tillgänglighetsarbete i tvärfunktionella team ofta bromsas av otydligt ansvar, varierande kunskapsnivåer och brist på gemensamma processer. Deltagarna i både intervjuer och workshops pekade på behovet av tydligare rollförväntningar, ökat stöd från organisationen och mer praktiskt lärande, gärna i samspel med riktiga användare.

Även om jag inte kan dra generella slutsatser från en så pass avgränsad studie, tyder våra resultat på att det krävs både strukturellt stöd och kulturell förankring för att tillgänglighetsarbetet ska bli en naturlig del av utvecklingsprocessen. Deltagarnas egna prioriteringar tyder på att förändring är möjlig, men att det kräver en kedja av kompetenta personer, tydligt ägandeskap och forum för samarbete och lärande, vilket kan ge en tydlig riktning för organisationens fortsatta arbete. Våra reviderade hypoteser kan fungera som konkreta utgångspunkter för framtida förbättringsarbete, till exempel i form av pilotprojekt eller interna strategier.

Studien har vissa begränsningar. Resultatet speglar perspektiven hos de deltagare som deltog, hade vi haft längre tid och kunnat inkludera fler roller, exempelvis någon på ledningsnivå, hade vi kunnat få en tydligare förståelse för strategiska prioriteringar. Dessutom kunde vi inte testa hypoteserna i praktiken, något som vore värdefullt att utforska i ett framtida projekt.

Jag ser att mer forskning och fler praktiska initiativ behövs för att förstå hur man skapar långsiktiga strukturer kring tillgänglighet i agila team. Men hoppas att våra insikter och hypoteser kan fungera som ett första steg, och en tydlig startpunkt för fortsatta samtal och beslut inom If.

Även om denna studie är gjord på en specifik organisation så tyder det på att utmaningarna inom liknande organisationer med tvärfunktionella team och delat ansvar för tillgänglighet är generiska. Därför skulle våra hypoteser vara relevanta och kunna ligga till grund för interna pilotprojekt, vidare utveckling och testning.

11. Kod Uppgift

Som en del av mitt examensarbete har jag utvecklat en tillgänglig och responsiv webbapplikation i React. Syftet med applikationen är att tydligt presentera vårt arbete och samtidigt demonstrera goda exempel på strukturerat tillgänglighetsarbete, både i gränssnitt och funktion.

Applikationen består av tre huvudsakliga sektioner:

1. Introduktion - En tydlig introduktion till arbetets syfte och genomförande, där användaren direkt möts av sammanhanget för projektet.
2. Examensarbete och feedback - Här presenteras en länk till PDF-versionen av rapporten. Under länken finns en interaktiv feedback-funktion i form av ett dragspel (accordion). Användaren kan öppna formuläret, lämna

synpunkter och antalet inlämnade svar visas direkt i gränssnittet med hjälp av localStorage.

3. Om oss - Ett visuellt galleri med bilder, namn och roller på mig och min kollega. Alla bilder har alt-texter, är responsiva och designen följer WCAG 2.1 nivå AA.

Teknisk lösning

Jag har byggt applikationen med React och Vite och strukturerat komponenterna modulärt (Intro.jsx, Showcase.jsx, Gallery.jsx, etc). Jag har använt CSS Grid och Flexbox för layout samt media queries för att säkerställa mobilanpassning. Jag har använt useState och useEffect för att hantera interaktivitet och feedback-räknaren. Kodens tillgänglighet har säkerställts genom:

- korrekt semantik och användning av aria-*-attribut
- hög kontrast och tillräcklig textstorlek
- tangentbordsnavigering
- visuell feedback på interaktiva elemen

GitHub-repo

All kod finns dokumenterad och tillgänglig i detta repo:

<https://github.com/johannabra/examensarbete-johanna.git>

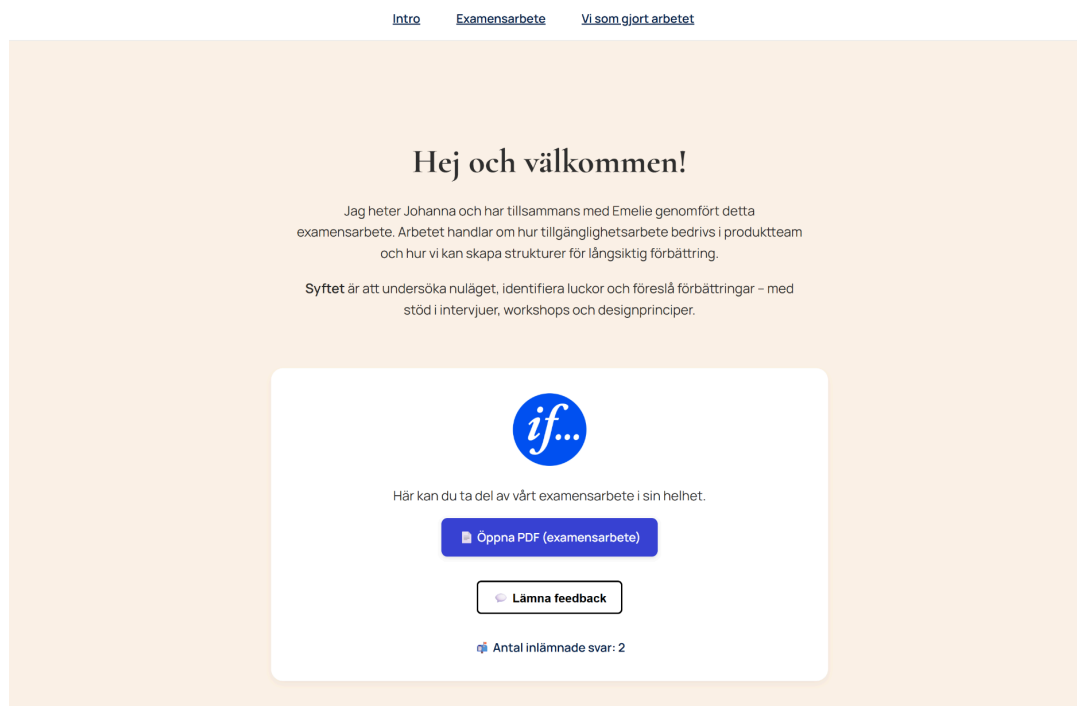


Bild på hemsidan

12. Referenser

Regeringskansliet. (2022). *Genomförandet av tillgänglighetsdirektivet*. Hämtad 21 maj, 2025

<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/lagratsremiss/2022/08/genomforande-av-tillganglighetsdirektivet/>

H.Grieder, C.Scherb & S.Werren. *Towards an Inclusive Digital Society: Digital Accessibility Framework for Visually Impaired Citizens in Swiss Public Administration*. 12 mars, 2025. University of Applied Sciences and Arts, Northwestern Switzerland

<https://arxiv.org/pdf/2503.09824>

DIGG *Det här är EN 301 549 och WCAG*. Uppdaterad 2 juli, 2024

<https://www.digg.se/webbriktlinjer/lagar-och-krav/det-har-ar-en-301-549-och-wcag>