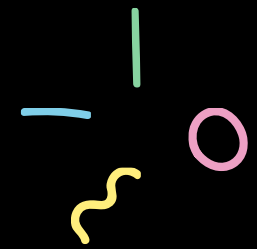


Funka



@Kontaktadagen, Stockholm
23 maj, 2024



Funka

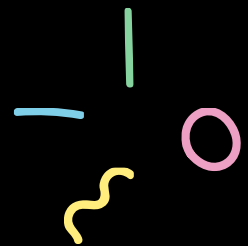
@Kontaktadagen, Stockholm
23 maj, 2024

Ämnet för dagen

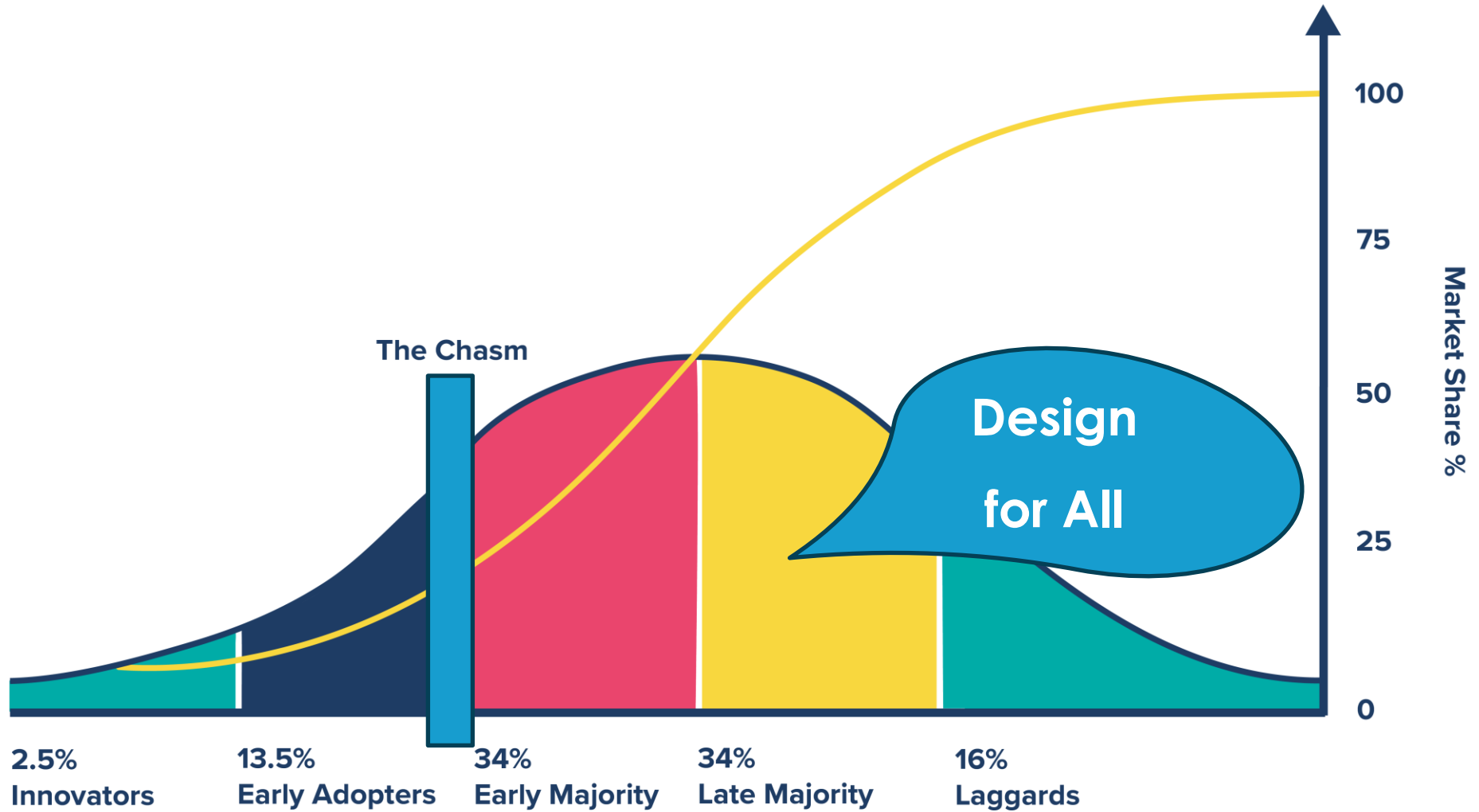
Nya lagen om digital
tillgänglighet ställer krav
på din kundservice

Ämnet för dagen

Nya lagen om digital tillgänglighet ställer krav på din kundservice



Känner du dig trygg med att beskriva begreppet digital tillgänglighet för någon annan person i din närhet?



Source: <https://www.tbmarketing.com/>



Design for all



Design for all

Digital tillgänglighet handlar om att alla, oavsett förmåga, ska kunna ta till sig information och utföra tjänster i samhället

Om Funka

- Startades 2000
- Design för all
- Huvudkontor i Stockholm, kunder globalt
- 12 medarbetare
- Medverkar i standardiseringsarbetet
- En av grundarna till branchorganisationen IAAP
- Våldigt nyfikna





Lennart Engelhardt

Händer det att....?



Alla.

För vissa - hela livet

För andra - någon gång

Och för alla - när vi blir äldre



Globalt

1,3 miljarder
människor

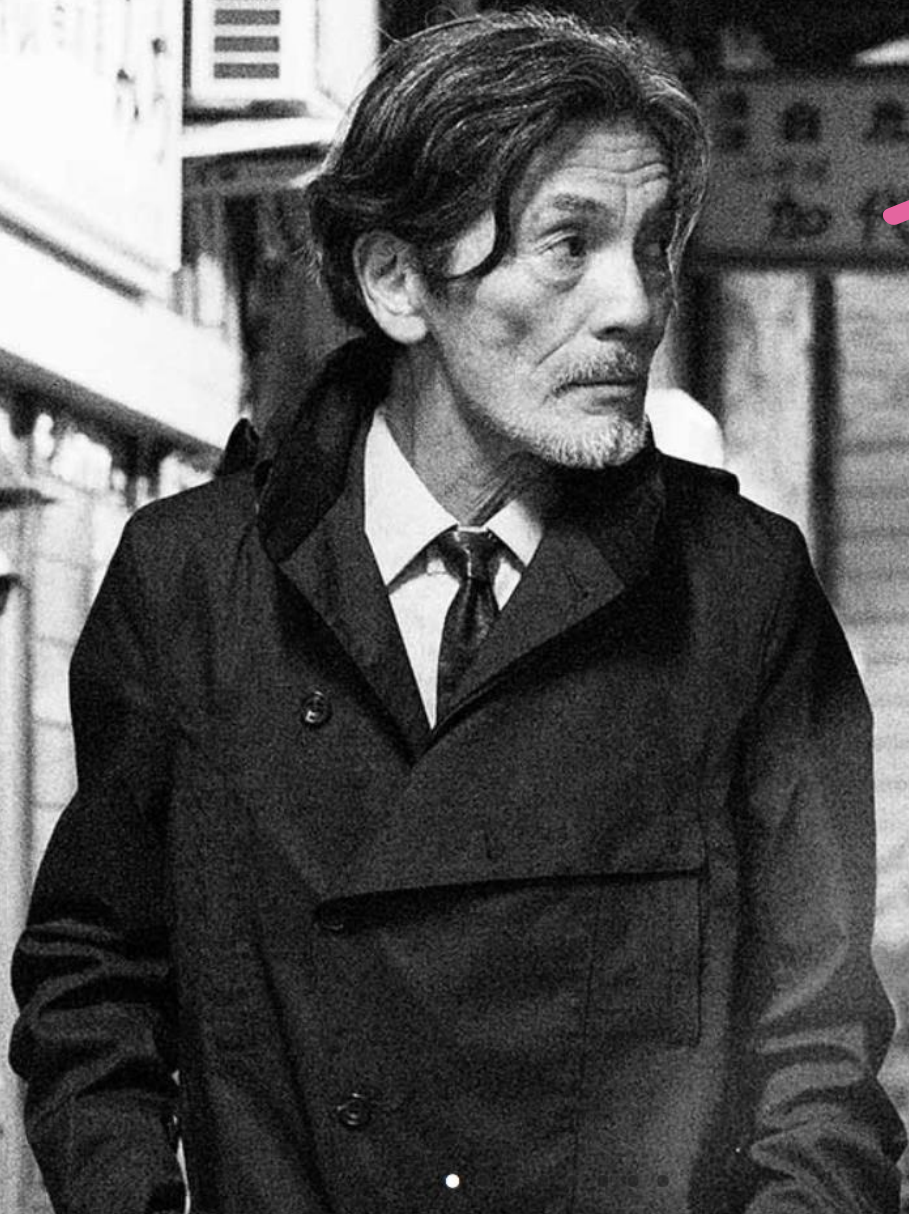
Sverige ca
20%





4 DOUBLE
BREAKFAST

FROM
KR 6,400.00
BUY NOW



4 DOUBLE
BREAKFAST

FROM
KR 6,400.00
BUY NOW



4 DOUBLE
BREASTED
MEN'S

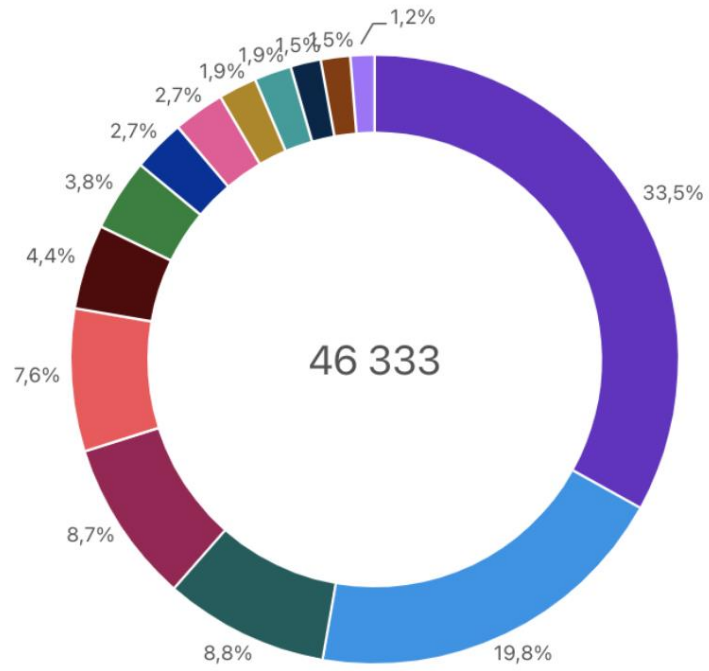
FROM
KR 6,400.00
BUY NOW

438 e-handelssajter

5 st.

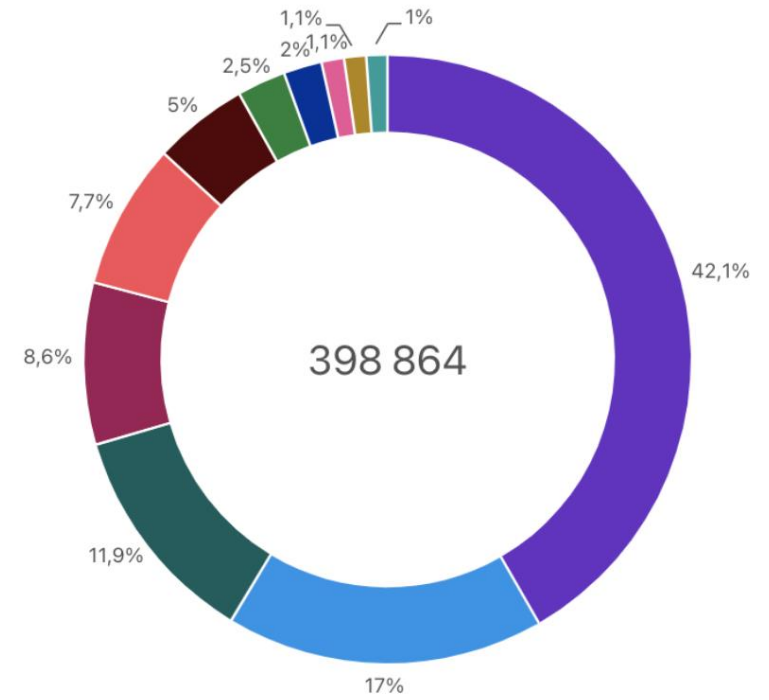
0 st.

Vanligaste felen



- color-contrast
- image-alt
- link-name
- target-size
- button-name
- OTHER
- aria-hidden-fo...
- listitem
- aria-prohibite...
- nested-interac...
- label
- link-in-text-b...
- list
- aria-required-...

Vanligaste förekomster



- color-contrast
- target-size
- link-name
- image-alt
- OTHER
- button-name
- aria-required-...
- listitem
- aria-roledescr...
- aria-prohibite...
- aria-hidden-fo...

Best in Class



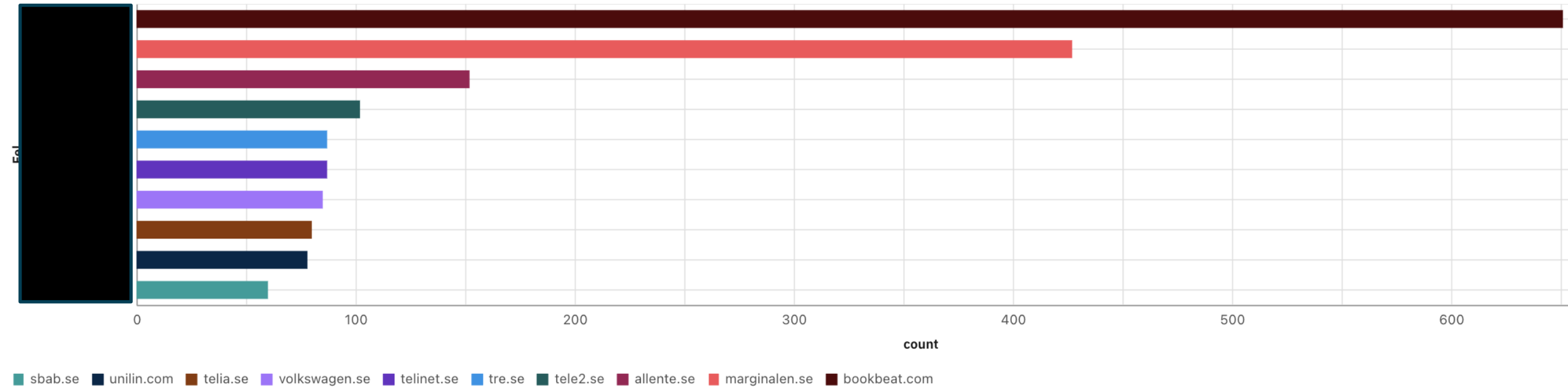
www.norionbank.se
Desktop



www.folkspel.se
Desktop

Worst in Class

Fel



Perspektiv

Mänskliga

Ekonomi

Legala

The background of the slide features the Swedish flag, which consists of a blue field with a yellow Scandinavian cross. The flag is shown waving on a flagpole against a clear blue sky. In the lower-left corner, there is a bright light source that creates a lens flare effect, with several colorful spots and rays of light extending across the sky.

Juni 2025, Lagen om vissa produkter
och tjänsters tillgänglighet

Produkter

Tjänster

- Datorer, operativsystem och smarta telefoner
- Betalterminaler, självbetjäningsterminaler
- Elektroniska terminaler för kommunikation
- Digital-TV
- E-läsare

Produkter

Tjänster

- Elektroniska kommunikationstjänster
- Streaming tjänster
- Digitala tjänster inom transport
- E-böcker och programvaror
- E-handel
- Banktjänster

Stödtjänster som omfattas av Tillgänglighetsdirektivet

- help-deskar
- teletjänstcentraler
- teknisk support
- samtalsförmedlande tjänster
- utbildningstjänster

Tillgänglighetsdirektivet ställer inte krav på
att det ska finnas stödtjänster

.....men om de finns ska de kunna

- informera om produkters och tjänsters tillgänglighet
- informera om hur produkter eller tjänster är kompatibla med hjälpmedel,
- informera på ett tillgängligt kommunikations sätt.



2025

Juni

28 juni 2025 (55 veckor kvar)

28



Böter?



Vueling fined €90,000 for failing to comply with Web Accessibility

AUGUST 11, 2023

Några siffror om ekonomin

5 % av alla köp avbryts

36 % av Sveriges befolkning

2 000 Miljarder dollar, + 14%/år

100 dollar / varje investerad dollar

Källa: Forresters research 2022



De mänskliga perspektiven

IT IS THE RIGHT THING TO DO

ESG – Företagets hållbarhetsmål

Bättre arbetsplats, lättare att rekrytera



START

Ta reda på vart ni är
och vad ni kan?

5. Optimera

4. Integrera

3. Åtgärda

2. Medveten

1. Inaktiv

Bestäm
vart ni ska!

..... hur ni som kundtjänst möter lagkraven

- Skapa beredskap om frågor som kan komma in från kunder som inte kan använda era/kundens digitala tjänster
- Träna bemötanden – Alla behöver kunna ta emot frågor på ett tryggt sätt från olika kunder
- Ha tydliga processer för hur kunden ska få svar.
- Bygg en lärandeprocess

Känner du dig trygg med att beskriva begreppet digital tillgänglighet för någon annan person i din närhet?



Funka 

lennart.engehardt@funka.com

