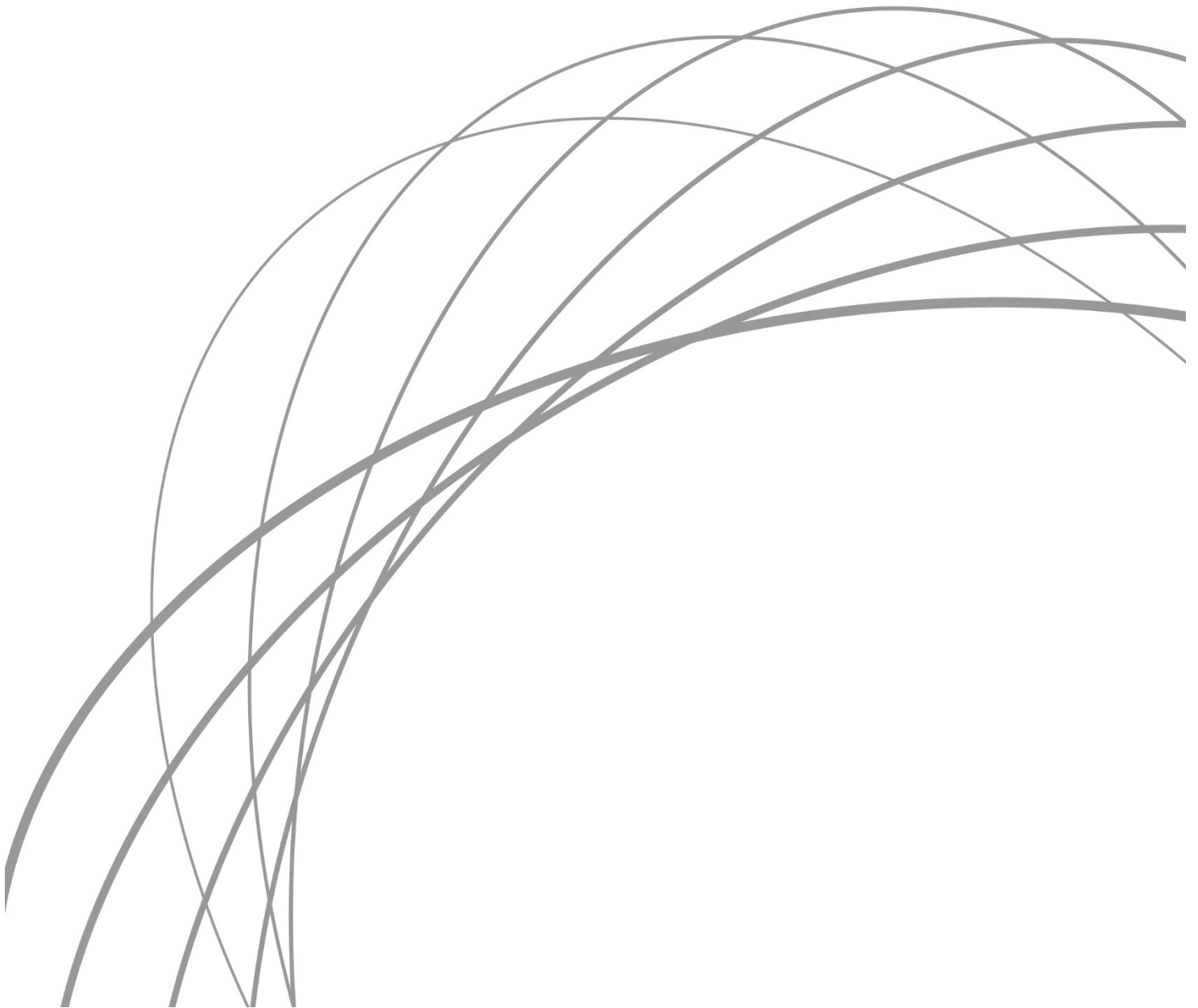


PM:

**Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till studien
"Utvärdering av tillgängligheten i chattbotar för
personer med funktionsnedsättningar & äldre"**



Avdelningen för samhällsfrågor
Malin Wahlquist
08-678 56 57
Malin.wahlquist@pts.se

Utvärdering av tillgängligheten i chattbotar för personer med funktionsnedsättningar och äldre

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Beroende på funktionsförmåga och it-vana kan det finnas behov av extra hjälp och stöd vid användning av digitala lösningar, till exempel e-tjänster och digitala kundtjänster.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del av arbetet när tjänster och produkter utvecklas så att en så stor del av befolkningen som möjligt kan använda tjänster, ta del av information och IKT-lösningar. PTS roll är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS område.

I denna studie har Stelacon på uppdrag av PTS undersökt tillgängligheten i chattbotar. Resultatet bygger på användartester med personer med funktionsnedsättning, äldre samt en referensgrupp med personer utan påvisad funktionsnedsättning. Dessutom har WCAG¹-analyser och intervjuer med forskare och utvecklare av chattbotar genomförts.

Resultaten från studien visar att chattbotar är en förhållandevis ny kommunikationskanal i Sverige. Detta innebär att aktörerna fokuserar på grundläggande funktioner i chattbotar medan arbetet med tillgänglighet hamnat i skymundan. Studien tar upp flera aspekter som påverkar användarnas upplevelse av tillgängligheten i chattbotarna, både vad gäller gränssnittets utformning och hur kommunikationen sker med användaren.

¹ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) är internationellt etablerade rekommendationer för tillgängligt innehåll på webben. Standarden är framtagen av standardiseringsorganet World Wide Web Consortium (W3C) och sammanställer kunskaper från ett stort antal användare och experter.

Rapporten av studien ger konkreta exempel på hur utformningen av chattbotar upplevs av användare med olika funktionsnedsättningar. Resultatet visar att även små förändringar skulle underlätta användningen och ha stor påverkan på den upplevda tillgängligheten, oavsett om användaren har en funktionsnedsättning eller inte. De förbättringsåtgärder som lyfts fram i studien sammanfattas i en checklista som en bilaga till rapporten. Checklistan kan även användas fristående för de som vill förbättra tillgängligheten i sina chattbotar.

PTS vill uppmärksamma behov av tillgänglighet i chattbotar eftersom denna form av kommunikationskanal blir allt mer förekommande i digitala tjänster i såväl privat som offentlig sektor. Att ta hänsyn till tillgänglighetskrav i ett tidigt skede av teknikutvecklingen ger också kostnadsbesparingar jämfört med att göra anpassningar i efterhand.

Att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag på området kommer vara en viktig del av PTS fortsatta arbete.

Mer information

Malin Wahlquist, enheten för inkluderande it och telefoni
e-post: malin.wahlquist@pts.se
telefon: 08-678 56 57