

Look at someone you don't  
know

---



# Elisabeth Aguilera

Chief Accessibility Officer

# Arbetsförmedlingen

## The Swedish public employment service

---

An authority in change

# Policy

BESLUT  
• UPPTÄCKNING  
• KONCEPT  
• KOMPONENTER

THE WAY  
DET BEA FÖR  
ALLTID  
VÄRDER  
VÄRDER

TILL SAM

NATIONELLT  
SOM  
INTERNATIONELLT


## UTBILDNING

### INKLUDERANDE DESIGN

### AUTONOMA TEAM

VI ÄGER  
VÄR  
KUNSKAP



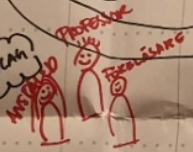
Tekniskt: 

Allt vi upptäcker  
är tillgängligt  
Allt vi bygger är  
tillgängligt.  
Jag känner mig  
inkluderad.

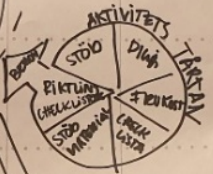
WCAG 2.1 AA  
UPPLEVELSE!

FRÄMRE  
PERSONBUNDET

COPY  
TEST  
DOKUMENT  
LÄRA OCH  
ANVÄND

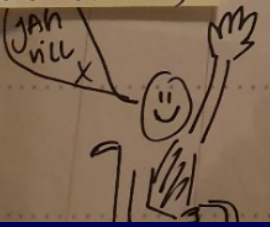


## VAD ÄR ATT INKLUDERA?



BYGGA  
HÄLLBARA  
UTBILDNINGAR  
FILMA  
E-UTBILDNINGAR

ONBOARDING  
OFFBOARDING  
(Dinla på info & kunskap)



PRINCIPER

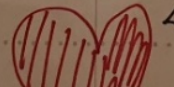
- ROLIGHETSTEORIN
- MODERN ANILE
- SJÄLVLEDARSKAP

DEFINITION  
OF  
DINE

KONSEKVENSER  
RISIKER  
UTMANINGAR

## HUR VET VI ATT VI ÄR INKLUDERANDE?

## VITESTAR



- intervens test
- Automat test



# Uniform

A diagram consisting of a large light purple circle containing four smaller overlapping circles. The top circle is dark blue and labeled 'Steering'. The right circle is red and labeled 'Knowledge'. The bottom circle is dark grey and labeled 'Culture'. The left circle is olive green and labeled 'Follow-up'. The word 'Uniform' is written in large black font at the top of the large circle.

Steering

Follow-up

Knowledge

Culture

# Steering

Regulation, direction, policy

# Målbild 2026

Enhetlig syn på och uppfattning om myndighetens roll och uppdrag

Navet i ett system med många aktörer

En tillitsfull, inkluderande och utvecklande arbetsplats

En myndighet tillgänglig för alla



Den moderna och effektiva myndigheten

- The hub of a multi-player system
- An authority for all
- The modern and efficient authority
- A trusting, inclusive and developing workplace
- A coherent view and understanding of the role and mission of the Authority



# Strategy for customer work

## - Digital first

- Mission of the Authority
- Changes in the operating environment
- Customer insights



# Development principles

---

## Vad behöver vi då göra?

- 1 Utgå från kunden
- 2 Tänka digitalt först
- 3 Utveckla för tillgänglighet och inkludering
- 4 Leverera nytta snabbt
- 5 Basera utveckling på datadriven insikt
- 6 Hantera komplexiteten
- 7 Skapa förutsättningar för effekt- och nyttohemtagning
- 8 Säkerställa transparens och insyn

# The principle of development

---

## Vad behöver vi då göra?

- 1 Utgå från kunden
- 2 Tänka digitalt först
- 3 Develop for accessibility and inclusion**
- 4 Leverera nytta snabbt
- 5 Basera utveckling på datadriven insikt
- 6 Hantera komplexiteten
- 7 Skapa förutsättningar för effekt- och nyttohemtagning
- 8 Säkerställa transparens och insyn

# Knowledge

Awareness, experience and education

A photograph showing a person in a wheelchair being helped up a concrete step by another person. The person in the wheelchair is wearing a grey jacket and blue jeans. The person assisting is wearing a dark coat and boots. The scene is outdoors on a paved area. The image is overlaid with a semi-transparent dark blue rectangle containing the title text and a horizontal green line.

# The Knowledge Ladder

It is not known that  
you know

It is known that  
you know

It is known that  
you don't know

It is not known that  
you don't know



It is known that  
you don't know

It is not known that  
you don't know



# Awareness

---

- Storytelling
- Why
- Empathy
- Bringing closer in relationship
-





**Similar but  
different!**

**Situations and  
conditions may vary,  
but the needs are  
the same.**



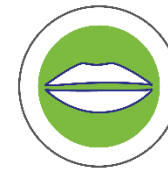
**Motor skills**



**Sight**



**Hearing**



**Speech**



**Cognition**

**Permanent**



**One arm**



**Impaired vision**



**Deaf**



**Mute**



**ADHD**

**Temporary**



**Broken arm**



**Glaucoma**



**Otitis**



**Laryngitis**



**Fatigue**

**Contextual**



**Carrying child**



**Sun reflections on the screen**



**Headphones**



**Accent (after a dentist appointment)**



**Office environment**



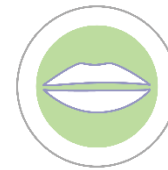
Motor skills



Sight



Hearing



Speech



Cognition

Permanent



One arm



Impaired vision



Deaf



Mute



ADHD

Temporary



Broken arm



Glaucoma



Otitis



Laryngitis



Fatigue

Contextual



Carrying child



Sun reflections on the screen



Headphones



Accent (after a dentist appointment)



Office environment



01:31

Deltagare + Mer

Kamera Mikrofon Dela

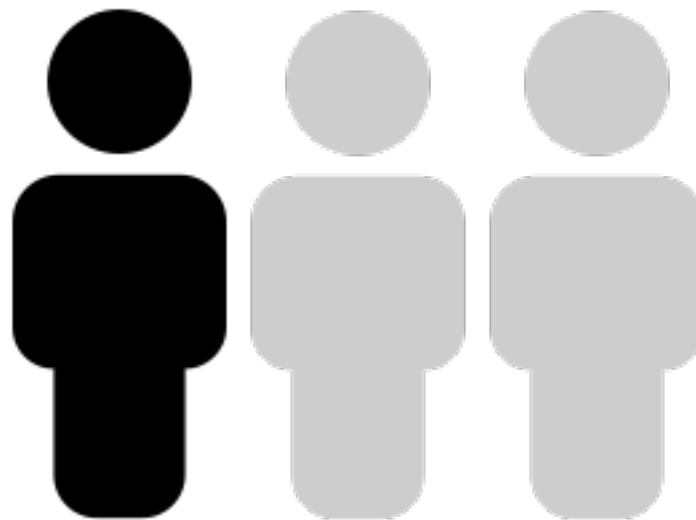
Lämna

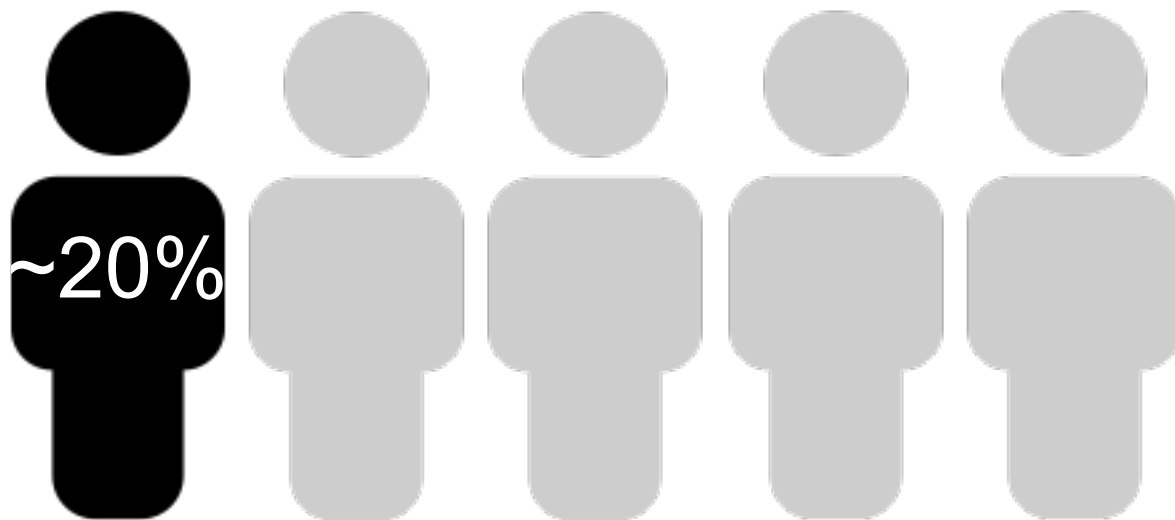


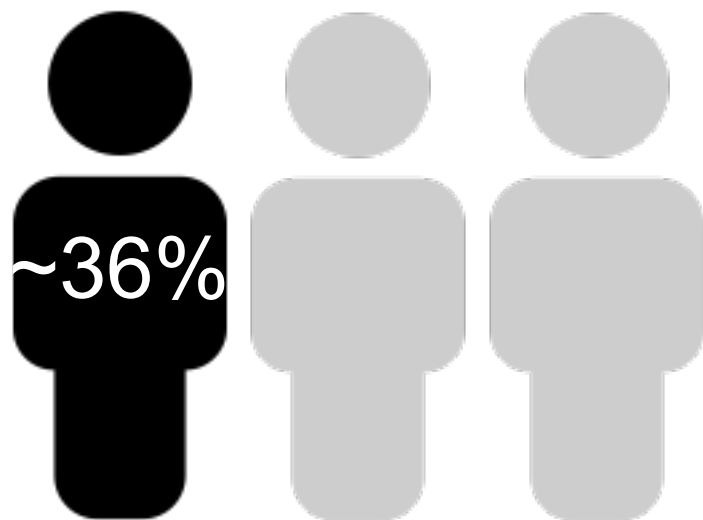
Sandra Eriksson ...

# Statistics

---









# Education

---

Kunskap

## Utbildningar och lärande material

---

### [🔗 Arbetsförmedlingen ska inkludera alla](#)

Utbildning som ger förståelse kring tillgänglighet och hur vi kan jobba mer inkluderande. Utbildningen öppnas via Kompetensportalen. Uppdaterad april 2023.

### [> Fördjupningsutbildningar i digital tillgänglighet](#)

Vi har spelat in ett antal föreläsningar som du kan ta del av här. De är främst riktade till dig som jobbar med utveckling av digitala tjänster, men lärorikt för oss andra att ta del av också.

### [> Fyra råd för inkluderande videomöten](#)

Artikel med råd om hur du kan agera i videomöten för att alla ska få med sig innehållet i mötet.

# Workshop

Kunskap

# Immersion – mobile test lab

# Cards for Humanity

Ett praktiskt verktyg för inkluderande design

Du kommer få två slumpmässigt utvalda kort, en person och ett karaktärsdrag. Din uppgift är att lista ut hur du kan bemöta karaktärens användarbehov.

Dra kort

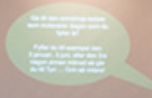


# To inspire- Guest lectures



Kunskap

## Workshopledare – gruppindelning

2018-08-08 10:00-11:00  
Kunskapsutveckling och  
Kunskapsutveckling och  
Kunskapsutveckling ochTid: 1-5  
Dag: 6-10  
Juli: 11-15  
Maj: 16-20  
Juni: 21-25  
Augusti: 26-31

# Exchange of experience- Network meetings

Kunskap

Cisco Webex Meetings (Modererat läge med ljud på) Mötesinformation Dölj menyraden ^

Arkiv Redigera Dela Visa Ljud och video Mötesdeltagare Möte Hjälp



GROW/C  
värd

Layout

Mötes

Sök

EA

G

☰



# Collaborations

# Culture

Inspiration and work behaviors



# Culture

---

Kultur



## Pimpa din profilbild med inkluderamärket!

För att visa andra att du har kunskaper om tillgänglighet och jobbar för att inkludera alla kan du lägga ett märke på din profilbild som syns i till exempel Outlook och Skype.

› **Fixa inkluderamärke på profilbild**

# Accessibility ambassadors



# 4 Guidelines

## -Work behaviors

### Verbalisera - sätt ord på allt

Verbalisera innebär att sätta ord på allt som händer i det digitala mötet.

Det hjälper en kollega eller kund som har koncentrationssvårigheter, som är med via telefon och en som har en synskada eller synnedsättning och inte se vad som visas.



### Läs upp chatten högt

Läs upp allt i chatten för att hjälpa både de som har koncentrationssvårigheter och de som inte kan se chatten.

Det kan hända om någon är med via telefon, är stressad eller sovit dåligt. Det kan också gälla någon som har en synskada och kan ha stängt av chattfunktionen.

# Support structure

---

Checklists, support,  
Q&A sessions

Kultur



# Handbook

---

## Extent

The aim is to contribute to the policy Equal rights in working life, to the strategy for customer work – digital first and to the strategic direction described in Goal image 2026 and in particular the focus area an authority accessible to all.

# The manual has four tracks

1. How to develop
2. How to make demands
3. How to create content
4. How to behave
- 5.



# Q&A & Ask the coach

# Designa för användare inom autismspektrum

## Använd...

Välj enkla färger.



## Undvik...

Välj inte starka, kontrasterande färger.











# Checklists and support materials –

# Work in progress





- Aktuellt 
- Om designsystemet 
- Kom igång 
- Komponenter 
- Designmönster 
- Ikoner
- Grafisk profil 
- Tillgänglighet 
- Språk 

## Tillsammans bygger vi bättre tjänster för den svenska arbetsmarknaden

Arbetsförmedlingens designsystem är teknik, verktyg och riktlinjer. Baserat på gemensamma insikter, forskning och användarbehov skapar vi förutsättningar för bättre tjänster.

[Introduktion >](#)



Permanent

Tillfällig

Kontextuell



Motorik



En arm



Armbrott



Bär på något



Syn



Synskadad



Starr



Sol på skärmen



PB

## Produkter &amp; Byggstenar - Produktstyrningsmodellen

★ Följer inte

Startsida

Produktarbete på Arbetsförmedlingen ▾

Information om produktkatalogen

Portföljstyrning



Sök på den här webbplatsen

✉ Skicka via e-post

Publicerades 2021-12-28

# Tillgänglighet

## Vad är tillgänglighet?

Arbete med tillgänglighet möjliggör att alla, t.ex. personer med funktionsvariationer, har samma möjlighet att använda våra digitala tjänster oavsett förutsättningar för att få den absolut bästa användarupplevelsen.

Det är allas vårt ansvar att leva upp till kraven på tillgänglighet, oavsett roll.

*"Gör vi det som är nödvändigt för vissa, blir det oftast bra för alla!"*



MOTORIK



SYN



HÖRSEL



TAL



KOGNITIV

### Kontakt för råd och stöd



Webbtilgnglighetskontakt@arbetsformedlingen.se  
Webbtilgnglighetskontakt@arbetsformedlingen.se

[Produktstyrning, tillgänglighet \(share point\)](#)

# Follow-up

## Usability Tests & Labs

# Simulator – Funkify

(red/ green 1 av 100 män och 1 av 300 kvinnor)



## Color Carl

Manipulate colors with different filters.

Stop

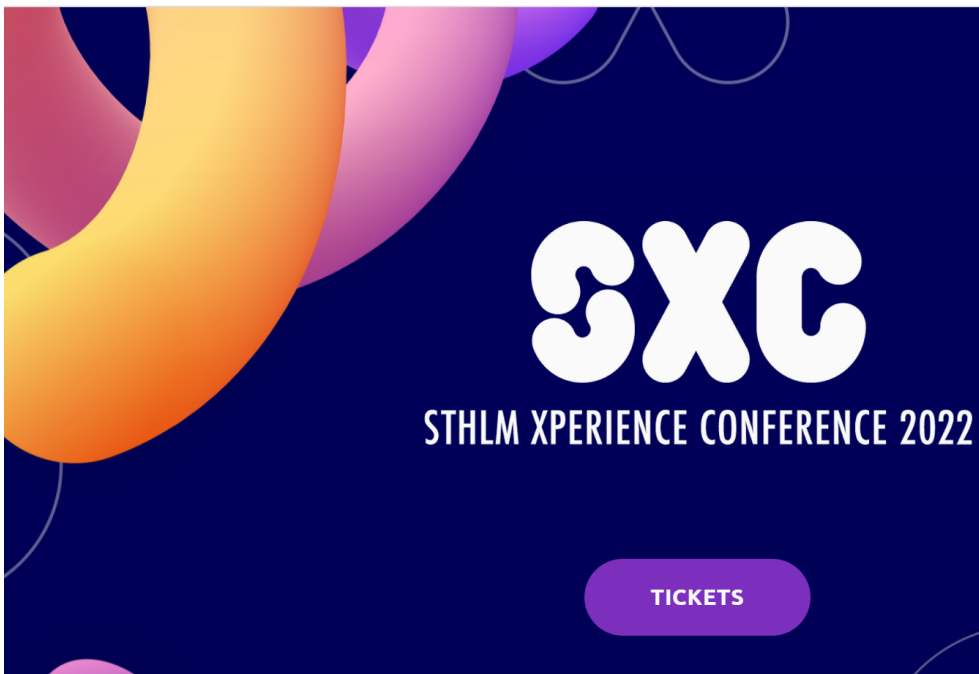
Uppföljning


About 8% men and about 0.5% women have a color vision deficiency.

### About this simulator




- Normal vision
- Greyscale (1 in 30 000 have achromatopsia)
- Green weak (1 in 20 men, 1 in 1 000 women have deuteranomaly)
- Red/green (1 in 100 men, 1 in 300 women have deuteranopia)
- Red/green (1 in 100 men have protanopia)
- Red/green (1 in 100 men have protanomaly)



# Originalalet







Funkify   
- Disability Simulator



Uppföljning


 Simulators  Create  Get premium!

 **Blurry Bianca** Experience blurry vision through a foggy filter.  Start

 **Color Carl** Manipulate colors with different filters.  Start

 **Dyslexia Dani** Scramble letters and make them dance.  Start

 **Trembling Trevor** Lose some control of your mouse pointer.  Start

 **Tunnel Toby**

# Examine the needs

---



# Usability tests

---



Uppföljning



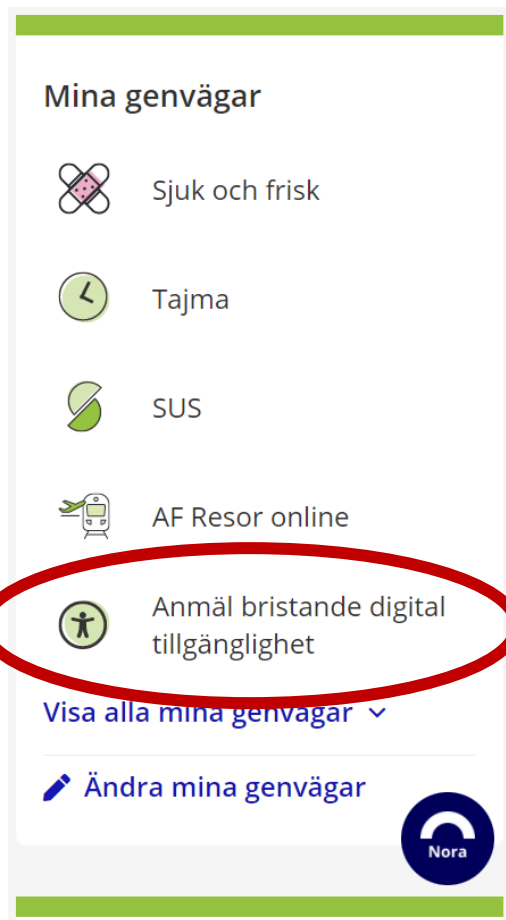


# Visit the National Association of the Hearing Impaired

# Test lab (empathy lab)

# Report lack of accessibility

- Give the opportunity for feedback!



**Finally**

UTVECKLING

2017



2023



# 3 tips

## 1. Current situation (24/7)

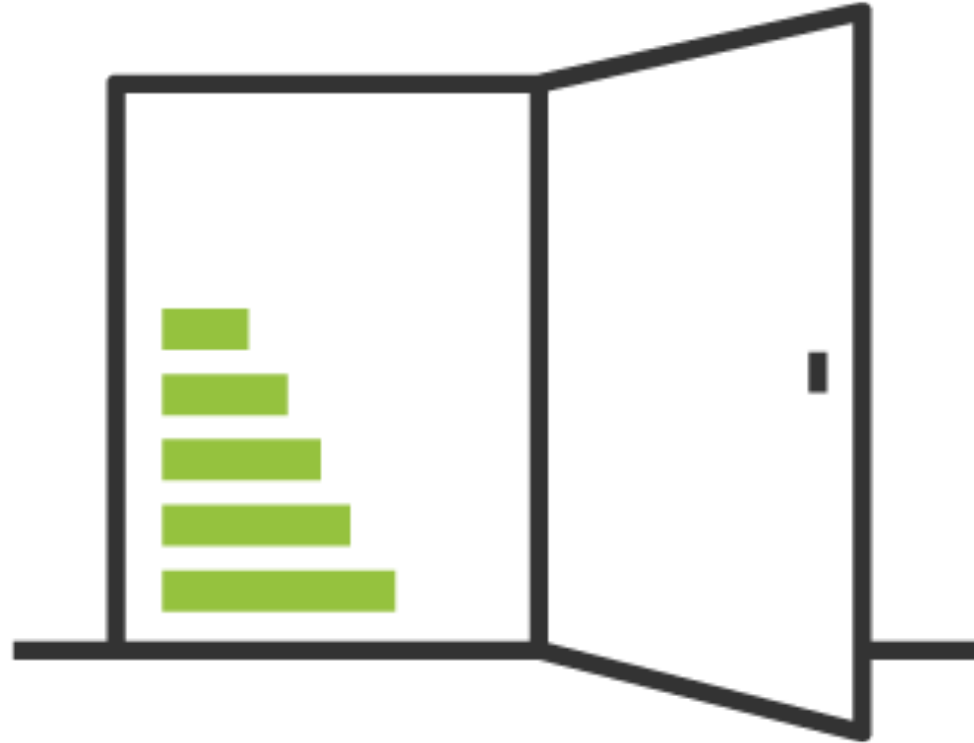
Outline your organization

## 2. Raise awareness

The Theory of Fun

## 3. Follow up

What is the trend going in



A blurred background image showing a person in a grey suit standing at the front of a room, presenting to an audience. Several audience members' hands are raised in the foreground, some holding pens, indicating an interactive session or a Q&A period. The scene is brightly lit, likely from large windows in the background.

# Questions?

# Thanks!

---

**Elisabeth Aguilera**

Chief Accessibility Officer

[elisabeth.aguilera@arbetsformedlingen.se](mailto:elisabeth.aguilera@arbetsformedlingen.se)