Examensarbete

HÖGSKOLAN I SKÖVDE

AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen: En kvalitativ och kvantitativ studie ur UX-praktikers perspektiv

AI support for accessibility in the UXD process: A qualitative and quantitative study from the perspective of UX practitioners

Examensarbete för kandidatexamen med huvudområde informationsteknologi - User Experience Design G2E

IT618G - Grundnivå 30 hp

Vårtermin 2026

Studenter: Moa Johansson & Filippa Bergsten

Handledare: Maurice Lamb

Examinator: Henrik Rüdén

Vetenskaplig sammanfattning

I takt med den snabba digitaliseringen och teknologiska utvecklingen blir det allt viktigare att säkerställa att digitala produkter och tjänster är tillgängliga och kan användas av alla. Trots betydande framsteg inom forskning, standarder och lagstiftning kring digital tillgänglighet kvarstår utmaningar kring praktisk tillämpning, samtidigt som webbplatser fortsatt uppvisar omfattande tillgänglighetsproblem. Framväxten av artificiell intelligens (AI) har därför väckt intresse som en potentiell lösning för att effektivisera och automatisera tillgänglighetsarbete genom att identifiera tillgänglighetsbrister och föreslå förbättringar. Integreringen av dessa AI-verktyg kan påverka User Experience Design (UXD), eftersom det utgör ett centralt område för utvecklingen av tillgängliga digitala produkter och tjänster. Samtidigt kan AI:s fokus på effektivisering och automatisering stå i kontrast till UXD:s fokus på användarcentrering. Tidigare forskning existerar kring AI och digital tillgänglighet respektive AI och UXD, medan kombinationen av dessa områden är begränsat utforskad. Därmed undersöker denna studie hur UX-praktiker förhåller sig till användningen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen. För att besvara studiens syfte och problemformulering genomfördes en litteraturgenomgång, följt av en enkät- och intervjustudie för att fånga UX-praktikers perspektiv, uppfattningar och erfarenheter. Därefter analyserades datan genom en tematisk analys och deskriptiv statistik. Resultaten visar att UX-praktiker förhåller sig övervägande positivt till AI-verktyg för tillgänglighetsarbete då tekniken ses som ett kompletterande stöd och kan bidra till effektivisering genom att identifiera tillgänglighetsproblem och föreslå förbättringar. Samtidigt framkommer betydande risker kopplade till AI:s tillförlitlighet, såsom hallucinationer, bias, feltolkningar av tillgänglighetsriktlinjer samt bristande förståelse för kontext och mänskliga behov. Därmed uttrycks även en tydlig försiktighet kring AI-användning, där UX-praktiker betonar att AI inte kan ersätta mänsklig expertis, användarcentrerade metoder eller det professionella ansvar som krävs för att kritiskt granska samt säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar. Dessutom bidrar studien till tre rekommendationer för framtida utveckling och implementering av AI-verktyg i tillgänglighetsarbete inom UXD-processen.

Nyckelord: digital tillgänglighet, artificiell intelligens, User Experience Design, användarcentrerad design

Abstract

In line with the rapid digitalization and technological development, it is becoming increasingly important to ensure that digital products and services are accessible and usable by everyone. Despite significant progress in research, standards, and legislation related to digital accessibility, challenges regarding practical implementation still remain, while websites continue to exhibit extensive accessibility issues. The emergence of artificial intelligence (AI) has therefore attracted interest as a potential solution to streamline and automate accessibility work by identifying accessibility issues and suggesting improvements. The integration of these AI tools may impact User Experience Design (UXD), as it constitutes a central area in the development of accessible digital products and services. At the same time, AI's focus on efficiency and automation can contrast with UXD's focus on user-centeredness. Previous research exists on AI and digital accessibility as well as AI and UXD, while the combination of these fields remains underexplored. Therefore, this study investigates how UX practitioners perceive the use of AI-based tools in accessibility work within the user-centered UXD process. To address the study's purpose and problem definition, a literature review was conducted, followed by a survey and interview study to capture UX practitioners' perspectives, perceptions, and experiences. The data were subsequently analyzed using thematic analysis and descriptive statistics. The results show that UX practitioners have predominantly positive attitudes toward AI tools for accessibility work, as the technology is viewed as a complementary support that can contribute to efficiency by identifying accessibility issues and suggesting improvements. At the same time, significant risks related to AI's reliability emerged, such as hallucinations, bias, misinterpretations of accessibility guidelines, and a lack of understanding of context and human needs. Therefore, a clear sense of caution regarding AI use was also expressed, with UX practitioners emphasizing that AI cannot replace human expertise, user-centered methods or the professional responsibility required to critically review and ensure accessible and user-centered solutions. Furthermore, the study provides three recommendations for the future development and implementation of AI tools to support accessibility efforts within the UXD process.

Keywords: digital accessibility, artificial intelligence, User Experience Design, user-centered design

Populärvetenskaplig sammanfattning

Kan artificiell intelligens hjälpa UX-designers att skapa ett mer inkluderande internet?

Idag använder vi digitala tjänster till nästan allt i vardagen, från att boka vårdbesök och betala räkningar till att handla mat och hålla kontakt med andra människor. Men för många fungerar inte digitala tjänster lika smidigt. Små detaljer som låg textkontrast, svårnavigerade menyer eller innehåll som inte fungerar med hjälpmedel kan göra att vissa användare stängs ute helt från digitala miljöer. Samtidigt utvecklas artificiell intelligens (AI) snabbt och används allt oftare för att hjälpa företag och designers att skapa bättre digitala produkter. AI är teknik som gör det möjligt för system eller datorer att utföra uppgifter som vanligtvis kräver mänsklig intelligens, exempelvis att analysera information, känna igen mönster eller generera förslag. AI kan exempelvis upptäcka problem på webbplatser, föreslå förbättringar och automatisera arbetsuppgifter som annars är tidskrävande. Men hur fungerar detta egentligen i praktiken? Och går det verkligen att använda AI för att förstå människors olika behov och upplevelser?

Denna studie undersöker hur personer som arbetar med UX-design och användarupplevelser ser på användningen av AI i arbetet med digital tillgänglighet. UX-design står för User Experience Design och handlar om att skapa digitala tjänster och produkter som är enkla, effektiva och skapar en bra upplevelse för användaren. Med digital tillgänglighet menas att digitala tjänster ska kunna användas av så många som möjligt, oavsett exempelvis synnedsättning, dyslexi, motoriska svårigheter eller andra individuella förutsättningar. Resultaten visar att designers ser stora möjligheter med AI. Tekniken kan hjälpa till att upptäcka fel snabbare, ge stöd i designprocessen och minska arbetsbelastningen. Flera deltagare till studien beskrev AI som en extra kollega eller assistent som kan hjälpa till med repetitiva arbetsmoment. Samtidigt finns en tydlig försiktighet kring att låta AI ta för stor plats. Deltagarna betonade att användarupplevelser handlar om människors känslor, sammanhang och individuella behov, sådant som kan vara svårt för en AI att förstå fullt ut. En deltagare beskrev det som att AI kan hjälpa till att *"hitta problem"*, men inte alltid förstå varför något upplevs som svårt eller frustrerande för en användare.

Studien visar också att det finns en oro för att AI bygger vidare på samma normer och lösningar som redan finns på internet idag. Eftersom AI tränas på stora mängder befintlig information finns risken att tekniken reproducerar gamla designmönster istället för att skapa nya och mer inkluderande lösningar. Om AI främst lär sig från majoritetens beteenden och behov finns dessutom en risk att mindre grupper och personer med mer komplexa behov hamnar utanför.

Trots teknikens snabba utveckling pekar denna studie på att mänsklig kompetens fortfarande är avgörande. AI kan vara ett kraftfullt stöd, men inte en ersättning för människors empati, erfarenheter och förståelse för verkliga användare. I slutändan handlar tillgänglighet inte bara om teknik. Det handlar om människor som vill kunna delta i samhället på lika villkor. Kanske är det just där den viktigaste lärdomen finns? Framtidens digitala lösningar behöver inte bara vara smarta, de behöver också vara mänskliga.

Innehållsförteckning

1 Inledning **1**
2 Bakgrund **3**
2.1 Digital tillgänglighet 3
2.1.1 Funktionshinder och assisterande teknologier 3
2.1.2 Riktlinjer, standarder och lagar 5
2.1.3 Utmaningar i praktisk tillämpning 8
2.2 Artificiell intelligens 10
2.2.1 Tillämpningar av AI i tillgänglighetsutvärdering 11
2.2.2 Begränsningar och risker med AI i tillgänglighetsarbete 12
2.3 User Experience Design 13
2.3.1 Design thinking 13
2.3.2 Relationen mellan UX och tillgänglighet 14
2.3.3 Teoretiska ramverk för inkluderande design 14
2.3.4 AI i UXD-processer 16
2.3.5 Tillämpningar av AI i UX-arbete 18
2.3.6 Begränsningar och risker med AI i UX-arbete 19
3 Problemformulering **21**
4 Metod **24**
4.1 Metodval 24
4.2 Enkätundersökning 26
4.2.1 Planering av enkätstudie 26
4.2.2 Urval och rekrytering 28
4.2.3 Genomförande av enkätstudie 29
4.2.4 Analysmetod 29
4.3 Intervjustudie 30
4.3.1 Planering av intervjustudie 30
4.3.2 Urval och rekrytering 32
4.3.3 Genomförande av intervju 32
4.3.4 Analysmetod 34
4.4 Forskningsetiska ställningstaganden 36
5 Resultat och analys **37**
5.1 Enkät 37
5.1.1 Bakgrund 37
5.1.2 Nuvarande AI-användning i UX-arbete 37
5.1.3 Organisatoriska faktorer 39
5.1.4 Tillgänglighetsarbete i UXD-processen 40
5.1.5 Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete 42
5.1.6 Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis 44
5.1.7 Framtid och behov 48
5.2 Intervju 51

5.2.1 Bakgrund 56
5.2.2 Nuvarande AI-användning i UX-arbete 56
5.2.3 Organisatoriska faktorer 60
5.2.4 Tillgänglighetsarbete i UXD-processen 65
5.2.5 Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete 69
5.2.6 Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis 74
5.2.7 Framtid och behov 76
5.3 Resultatsammanfattning 80
6 Diskussion **85**
6.1 Metoddiskussion 85
6.1.1 Datainsamlingsmetoder 86
6.1.2 Urval och rekrytering 90
6.1.3 Analysmetod 91
6.2 Resultatdiskussion 92
6.3 Rekommendationer för AI-stött tillgänglighetsarbete 95
6.4 Framtida forskning 96
6.5 Etiska och samhälleliga aspekter 97
7 Slutsats **100**
Referenser
Bilagor

1 Inledning

Digitala produkter och tjänster är idag en central del av samhällets infrastruktur. Myndigheter, företag och organisationer erbjuder i allt högre grad sina tjänster via digitala plattformar, vilket ställer ökade krav på att dessa är tillgängliga och kan användas av alla (Stephanidis et al. 2025). Digital tillgänglighet handlar om att säkerställa att människor kan ta del av och interagera med digitala tjänster på lika villkor, oavsett funktionsvariation eller tekniska förutsättningar (Interaction Design Foundation 2016-a). Trots omfattande forskning, etablerade riktlinjer och lagkrav såsom Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), kvarstår ett betydande gap mellan teori och praktisk implementering av tillgänglighet (Henry 2025; Stephanidis et al. 2025). Studier visar att även de mest besökta webbplatserna uppvisar betydande tillgänglighetsbrister, samtidigt som automatiserade utvärderingsverktyg har begränsad förmåga att upptäcka alla tillgänglighetshinder (Fischer, Lundell & Gamalielsson 2025; WebAIM 2025). Vidare pekar forskning på flera bakomliggande orsaker såsom begränsad förståelse för användarbehov, otillräcklig utbildning samt den tids- och resurskrävande tillämpningen av tillgänglighetsstandarder (Pereira & Duarte 2025).

Samtidigt har artificiell intelligens (AI) fått en alltmer framträdande roll inom forskningen om digital utveckling och tillgänglighet, där tekniken lyfts fram som en potentiell lösning för att överbrygga implementeringsgapet (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Forskningen visar att AI kan stödja tillgänglighetsarbete genom att identifiera tillgänglighetsproblem och generera förbättringsförslag, exempelvis genom analys av färgkontraster, automatisk generering av alternativtexter samt upptäckt av strukturella problem i kod och innehåll (Delnevo, Andruccioli & Mirri 2024; Othman, Dhouib & Nasser Al Jabor 2023; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Parallellt med detta spelar User Experience Design (UXD) en central roll i att utforma tillgängliga digitala produkter och tjänster då designarbetet i hög grad fokuserar på användarens behov, beteenden och skapandet av meningsfulla upplevelser (Interaction Design Foundation 2016-c). UXD är en användarcentrerad och iterativ process som bygger på empati, användarinsikter och kontinuerlig testning (Interaction Design Foundation 2016-c). Införandet av AI-stöd i denna process väcker därmed viktiga frågor. Forskning inom AI och UXD fokuserar främst på hur AI kan integreras i designprocessen för att öka effektiviteten, optimera UX-kvaliteten och öka produktvärdet (Luo 2025). Å ena sidan har AI potential att effektivisera tidskrävande arbetsmoment, fördjupa användarcentreringen, stimulera kreativitet, stödja beslutsfattande samt bidra med snabb generering av initiala idéer och prototyper (Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024; Wang et al. 2024). Å andra sidan finns risker såsom bristande kontextuell förståelse, bias i träningsdata, integritet- och datasäkerhetsutmaningar, kompetensförsämring samt en ökad beroendeställning till AI-genererat innehåll (Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024). Därmed framhålls den mänskliga förståelsen och det kritiska tänkandet som centrala komponenter vid AI-användning inom både tillgänglighet och UXD (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Trots att forskning visar att AI kan bidra till att identifiera och åtgärda tillgänglighetsproblem, samt att AI kan effektivisera designprocessen finns begränsad kunskap om hur digital tillgänglighet, AI och UXD samverkar med varandra. Särskilt saknas en djupare förståelse för kopplingen mellan den användarcentrerade UXD-processen och AI-verktyg som identifierar tillgänglighetshinder och föreslår förbättringsförslag.

Studien syftar till att undersöka hur UX-praktiker förhåller sig till AI-baserade verktyg i sitt arbete med digital tillgänglighet inom ramen för en användarcentrerad UXD-process. Genom en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder ämnar studien bidra med en fördjupad förståelse för hur AI används av UX-praktiker idag, hur de tillämpar tillgänglighet i UXD-processen, samt hur de upplever eller föreställer sig att AI kan påverka den användarcentrerade designprocessen. Genom att belysa UX-praktikers behov samt deras perspektiv på möjligheter och begränsningar med AI-stött tillgänglighetsarbete avser studien att bidra med kunskap som kan stödja framtida utveckling av sådana verktyg, samt en ansvarsfull och medveten integration av AI i UXD-processer.

Denna studie inleds med en bakgrund som presenterar relevanta begrepp och tidigare forskning inom områdena digital tillgänglighet, AI och UXD, vilket ligger till grund för formuleringen av problempreciseringen. Därefter beskrivs studiens genomförande och de använda metoderna, följt av en presentation av analysresultaten. Slutligen förs en diskussion kring metodval, resultat, etiska och samhälleliga aspekter samt framtida forskning och rekommendationer för framtida implementering och utveckling av AI-verktyg för tillgänglighet, innan studien avslutas med en sammanfattande slutsats.

2 Bakgrund

I följande avsnitt presenteras och sammanfattas centrala begrepp, bakgrunder och tidigare forskning inom digital tillgänglighet, artificiell intelligens och User Experience Design i syfte att skapa en teoretisk förståelse för områdena och grund för rapportens problemformulering.

2.1 Digital tillgänglighet

I takt med att digitala produkter och tjänster idag blivit en integrerad del av samhället har frågan om digital tillgänglighet kommit att inta en alltmer central roll. Tillgänglighet definieras som hur väl en produkt eller tjänst kan användas av alla, oavsett individuella förutsättningar eller sätt att interagera med tekniken (Interaction Design Foundation 2016-a).

Begreppet tillgänglighet, ofta benämnt A11Y[1], fokuserar särskilt på att säkerställa likvärdig användarupplevelse för personer med funktionsnedsättningar, exempelvis genom stöd för hjälpmedel såsom skärmläsare eller alternativa inmatningsmetoder (Interaction Design Foundation 2016-a).

Tillgänglighet förväxlas ibland med användbarhet, då begreppen överlappar varandra och båda är centrala delar av användarupplevelsen (UX) (Interaction Design Foundation 2016-a). Användbarhet avser hur effektiv, ändamålsenlig och tillfredsställande en design är att använda, medan tillgängligheten fokuserar på huruvida alla användare överhuvudtaget kan ta del av en produkt eller tjänst. En otillgänglig produkt är per definition oanvändbar, vilket innebär att tillgängligheten utgör en grundförutsättning för god användbarhet (Interaction Design Foundation 2016-a).

Utifrån detta perspektiv blir det tydligt att användbarhet och tillgänglighet är nära sammankopplade men inte utbytbara begrepp (Interaction Design Foundation 2016-a). En design kan vara särskilt användbar för en begränsad grupp användare, men samtidigt otillgänglig för andra om deras behov inte beaktas i designprocessen. Tillgänglighet kan därför ses som en förutsättning för att användbarhet överhuvudtaget ska kunna uppnås för användare med olika typer av funktionshinder (Interaction Design Foundation 2016-a).

2.1.1 Funktionshinder och assisterande teknologier

Begreppet funktionshinder kan definieras på flera sätt, men gemensamt för många definitioner är att de betonar samspelet mellan individens funktionsförmåga och omgivningens utformning. Enligt Preece, Rogers och Sharp (2016) anses en person ha ett funktionshinder om denne har en fysisk eller mental funktionsnedsättning som medför en betydande och långvarig negativ påverkan på förmågan att utföra vardagliga aktiviteter. Med långvarig avses att nedsättningen har varat i minst tolv månader, förväntas kvarstå under minst tolv månader eller bedöms vara livslång (Preece, Rogers & Sharp 2016).

[1] A11Y är sifferförkortningen av ordet *accessibility* (tillgänglighet), där "11" representerar antalet bokstäver mellan A och Y.

Funktionshinder bör dock inte betraktas som statiska tillstånd. Huruvida en person upplever ett funktionshinder kan förändras över tid, exempelvis till följd av åldrande, rehabilitering efter olycka eller sjukdom. Vidare kan graden av påverkan variera beroende på situation, tid på dygnet eller den miljö där en interaktion sker (Preece, Rogers & Sharp 2016). Inom digital tillgänglighet är detta perspektiv särskilt relevant, då utformningen av tekniska system kan antingen reducera eller förstärka de hinder som användaren möter.

När användare och designers först introduceras till frågor om tillgänglighet och interaktionsdesign är det vanligt att fokus ligger på enskilda, tydligt identifierbara funktionsnedsättningar, såsom nedsatt syn eller rörelseförmåga (Preece, Rogers & Sharp 2016). I praktiken har dock många individer mer än ett funktionshinder, och variationen mellan olika användare är stor (Preece, Rogers & Sharp 2016). Funktionshinder omfattar därmed ett brett spektrum av tillstånd som på olika sätt kan påverka hur digitala gränssnitt uppfattas och används.

Ett exempel är färgblindhet, vilket innebär svårigheter att skilja mellan vissa färger och som drabbar omkring en av tio män och en av 200 kvinnor (Preece, Rogers & Sharp 2016). Detta har direkta konsekvenser för digital tillgänglighet, särskilt när färg används som enda medel för att förmedla information eller särskilja gränssnittselement. Dyslexi är ett annat exempel på ett funktionshinder som ofta förknippas med läs- och skrivsvårigheter, men som även kan påverka hur information struktureras och hur helheten av begrepp uppfattas. Designval såsom låg kontrast mellan text och bakgrund eller visuellt komplexa layouter kan därför skapa betydande hinder för personer med dyslexi (Preece, Rogers & Sharp 2016).

Vidare omfattar fysiska funktionsnedsättningar ett brett spektrum av tillstånd, däribland skakningar, muskelsvaghet, förlamning eller avsaknad av lemmar (Preece, Rogers & Sharp 2016). Dessa kan påverka användarens möjlighet att interagera med digitala system genom traditionella inmatningsmetoder såsom mus, tangentbord och pekskärm. Tillgänglig interaktionsdesign behöver därför ta hänsyn till alternativa sätt att navigera och interagera, exempelvis genom anpassade hjälpmedel eller alternativa inmatningsformer (Preece, Rogers & Sharp 2016).

Digital tillgänglighet bör emellertid inte enbart förstås som en fråga om teknisk kompatibilitet eller anpassning till specifika funktionsnedsättningar. Enligt Stephanidis et al. (2025) är tillgänglighet nära sammankopplad med användares digitala erfarenhet, kompetensnivå och den kontext i vilken interaktionen äger rum. Allteftersom att digital teknik blivit alltmer komplex och integrerad i vardagslivet betonas vikten av att se tillgänglighet som en dynamisk och kontextberoende egenskap snarare än ett statiskt krav. Användares tidigare erfarenheter av teknik, deras digitala läskunnighet samt den sociotekniska miljö de befinner sig i påverkar i hög grad hur tillgänglig en digital tjänst upplevs och faktiskt är (Stephanidis et al. 2025).

Detta perspektiv innebär att tillgänglighetsarbete inte enbart handlar om att uppfylla tekniska riktlinjer, utan också om att utforma system som är begripliga, flexibla och anpassningsbara över tid. Stephanidis et al. (2025) framhåller att framtidens HCI-utmaningar kräver helhetsperspektiv där mänsklig mångfald, teknologisk utveckling och föränderliga användningskontexter samverkar. Digital tillgänglighet bör därför betraktas som

en kontinuerlig designprocess som tar hänsyn till variationer i erfarenhet, kognitiva resurser, kulturell bakgrund och situationsbundna faktorer.

Assisterande teknologier utgör en central komponent inom digital tillgänglighet och syftar till att möjliggöra eller underlätta interaktion för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Assisterande teknologier kan inkludera exempelvis skärmläsare, punktskriftsdisplayer, röststyrningssystem, alternativa pekdon samt programvara för textförstoring eller tal-till-text (WHO & UNICEF 2022).

Stephanidis et al. (2021) betonar att relationen mellan assisterande teknik och den grundläggande designen är central, en produkt som inte utvecklas med tillgänglighet i åtanke riskerar att fungera bristfälligt även tillsammans med avancerade hjälpmedel. Därför bör tillgänglighet integreras redan i designprocessens tidiga faser, snarare än adderas i efterhand. Genom att kombinera universella designprinciper med stöd för assisterande teknologier kan digitala system bli mer inkluderande och robusta, samtidigt som de bidrar till ökad självständighet och delaktighet för användare med varierande förutsättningar (Stephanidis et al. 2021).

2.1.2 Riktlinjer, standarder och lagar

Arbetet med digital tillgänglighet grundar sig i en samverkan mellan internationella riktlinjer, lagstiftning och standarder som utvecklas i takt med samhällets ökande digitalisering. Dessa regelverk syftar till att säkerställa att digitala produkter och tjänster är tillgängliga för alla användare, oavsett individuella förutsättningar.

WCAG

För att stödja tillgänglighetsarbete används etablerade riktlinjer som Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) (Henry 2025). World Wide Web Consortium (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI) utvecklar internationella standarder, riktlinjer och tillhörande stödmaterial som ska underlätta förståelsen och implementeringen av tillgänglighet, med målet att göra webbplatser, applikationer och andra digitala plattformar tillgängliga och användbara för alla (W3C WAI u.å.). Inom organisationen utvecklas WCAG-dokumentationen av Accessibility Guidelines Working Group (AG WG) (Henry 2025).

WCAG består av etablerade riktlinjer vars mål är att tillhandahålla en gemensam standard för tillgänglighet av webbinnehåll som adresserar behoven hos internationella myndigheter, organisationer och individer (Henry 2025). Riktlinjerna förekommer i flera versioner där de första standarderna, WCAG 1.0, introducerades år 1999 (W3C 2025-b). Dessa ersattes av WCAG 2.0 år 2008, följt av WCAG 2.1 år 2018 och slutligen WCAG 2.2 år 2023, där ytterligare riktlinjer och framgångskriterier adderades. Däremellan utfärdades även flera uppdateringar av WCAG 2.1 och WCAG 2.2 (Henry 2025). WCAG 2.2 är den senaste och nyligen standardiserade versionen som rekommenderas för användning då den omfattar både WCAG 2.0 och 2.1. Den består av 13 riktlinjer som är kategoriserade under fyra principer: *perceivable* (möjligt att uppfatta*)*, *understandable* (begripligt), *operable* (hanterbart) och *robust* (robust) (Henry 2025). Nedan följer en övergripande beskrivning av principerna (AG WG 2025) samt deras ingående riktlinjer (W3C 2025-a):

- **Perceivable (Möjligt att uppfatta):** Information och gränssnittskomponenter som presenteras måste kunna uppfattas av användarna och vara tillgängliga för deras olika sinnen.
    - **Text alternatives (Textalternativ):** Allt innehåll som inte består av text ska förses med textalternativ som uppfyller motsvarande syfte.
    - **Time-based Media (Tidsbaserad media):** Ljud- och videoinnehåll ska kompletteras med undertexter, transkriptioner, ljudbeskrivningar eller textversioner för att alla användare ska få jämlik tillgång till samma information.
    - **Adaptable (Anpassningsbart):** Innehåll ska kunna presenteras på olika sätt utan att tappa informationens struktur eller innebörd.
    - **Distinguishable (Särskiljbart):** Ge användare förutsättningar att se och höra innehåll genom exempelvis tydlig separation mellan förgrund och bakgrund.
- **Understandable (Begripligt):** Information och gränssnittets funktioner ska vara begripliga.
    - **Readable (Läsbart):** Textinnehåll ska vara läsbart och begripligt.
    - **Predictable (Förutsägbart):** Webbsidor ska se ut och fungera på förutsägbara sätt.
    - **Input Assistance (Inmatningshjälp):** Användare ska ges stöd för att undvika och rätta till misstag.
- **Operable (Hanterbart):** Gränssnittskomponenter och navigation ska vara funktionsdugliga och möjliga att använda oavsett inmatningsmetod.
    - **Keyboard Accessible (Tangentbordsåtkomligt):** All funktionalitet ska vara tillgänglig via tangentbord.
    - **Enough Time (Tillräckligt med tid):** Användarna ska ges tillräckligt med tid för att läsa och använda innehåll.
    - **Seizures and Physical Reactions (Anfall och fysiska reaktioner):** Innehåll ska inte utformas på ett sätt som kan orsaka anfall eller fysiska reaktioner.
    - **Navigable (Navigerbart):** Användare ska ges stöd för att navigera, hitta innehåll och avgöra var de befinner sig på webbsidan.
    - **Input Modalities (Inmatningsmodaliteter):** Användning av olika inmatningssätt utöver tangentbordet ska underlättas för att användare ska kunna styra funktionaliteter.
- **Robust (Robust):** Innehåll ska kunna tolkas tillförlitligt av olika användaragenter och assisterande teknologier samt förbli tillgängligt i takt med teknologisk utveckling.
    - **Compatible (Kompatibilitet):** Kompatibilitet med befintliga och framtida användaragenter samt assisterande teknologier ska maximeras.

Under varje riktlinje finns testbara framgångskriterier på nivå A, AA och AAA, från lägst till högst (Henry 2025). Kriterierna beskriver vad som krävs för att uppfylla respektive standard och är formulerade som påståenden som kan bedömas som sanna eller falska (AG WG 2025). För att en webbsida ska uppnå nivå A-överensstämmelse ska samtliga framgångskriterier på nivå A vara uppfyllda, för AA-överensstämmelse ska samtliga framgångskriterier på nivå A

och AA vara uppfyllda, och för nivå AAA-överensstämmelse ska samtliga kriterier på nivå A, AA, och AAA vara uppfyllda (W3C 2024).

WCAG kompletteras av Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA), som även utvecklas av W3C WAI och dess tillhörande arbetsgrupp, Accessible Rich Internet Applications Working Group (ARIA WG) (Nurthen, Cooper & Henry 2025). WAI-ARIA beskriver hur mer avancerat webbinnehåll och webbapplikationer kan göras mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar. Ramverket möjliggör tillägg av semantiska attribut som stödjer användare av assisterande teknologier genom att tydliggöra interaktiva komponenters funktion, relationer och aktuella tillstånd. Vidare stödjer WAI-ARIA utvecklare genom att beskriva navigationstekniker för att markera sektioner, såsom meny, primärt och sekundärt innehåll, vilket exempelvis underlättar för tangentbordsanvändare att navigera effektivt mellan sektionerna (Nurthen, Cooper & Henry 2025).

Internationell, europeisk och nationell lagstiftning

På europeisk nivå har Europeiska Unionen (EU) antagit European Accessibility Act (EAA), ett direktiv som har som mål att förbättra tillgängligheten till produkter och tjänster inom EU samt att minska hinder som uppstår till följd av skillnader i medlemsstaternas nationella regelverk (European Commission u.å.). Direktivet omfattar både offentlig och privat sektor och syftar till att skapa mer enhetliga krav på tillgänglighet inom den inre marknaden. EAA omfattar bland annat digitala produkter, banktjänster, transportlösningar och e-handel, vilket innebär att tillgänglighetskraven sträcker sig bortom offentlig sektor och berör ett brett spektrum av vardagliga digitala tjänster (European Commission u.å.). Direktivet började tillämpas år 2025 och innebär skärpta tillgänglighetskrav inom ett brett spektrum av digitala tjänster och produkter (Regeringskansliet 2022).

I Sverige har EAA implementerats bland annat genom förordningen om tillgänglighet till digital offentlig service (Sveriges Riksdag 2018). Förordningen ställer krav på att offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och är ett led i att genomföra EU:s tillgänglighetsdirektiv på nationell nivå (Sveriges Riksdag 2018). Förordningen kompletteras av Diskrimineringslagen som förbjuder diskriminering och syftar till att främja lika rättigheter och möjligheter för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning (Diskrimineringsombudsmannen 2025). Bristande digital tillgänglighet kan därför utgöra diskriminering enligt lag, vilket gör att myndigheter och företag behöver arbeta proaktivt med inkluderande design.

Utöver lagstiftning spelar standardisering en central roll i tillgänglighetsarbetet. Svenska institutet för standarder (SIS) (u.å.) utvecklar och samordnar tekniska standarder som stödjer framtagandet av tillgängliga produkter och tjänster. Dessa standarder omfattar områden som e-tillgänglighet, hjälpmedel, människa-systeminteraktion samt användarcentrerad design (SIS u.å.). Internationellt används standarder för användarcentrerad design (ISO 9241-210:2018) och WCAG 2.2 (ISO/IEC 40500:2025) som referensramar för att uppnå tekniskt och praktiskt tillgängliga digitala lösningar.

Internationella människorättsliga perspektiv

Tillgänglighetsarbetet vilar även på ett internationellt människorättsligt perspektiv. Förenta nationernas (FN) allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna slår fast att alla människors lika värde och rättigheter utgör en grund för digital tillgänglighet (Förenta Nationerna 2008). Detta förstärks genom FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD), som tydliggör staters ansvar att säkerställa full delaktighet och tillgänglighet i samhället, inklusive i digitala miljöer (Regeringskansliet 2022; United Nations 2006). CRPD understryker bland annat behovet av tillgång till information och kommunikationsteknik inte får hindras på grund av funktionsnedsättning.

Övergripande utgör lagar, standarder och internationella konventioner en gemensam ram som styr och stödjer utvecklingen av tillgängliga digitala tjänster och webbplatser. För att uppnå verklig inkludering behöver dessa regelverk integreras i hela design- och utvecklingsprocessen, från planering till implementering och uppföljning, samtidigt som tekniska standarder används som praktiska verktyg för att realisera målen om digital jämlikhet.

2.1.3 Utmaningar i praktisk tillämpning

Inom forskningsfältet människa-datorinteraktion (Human-Computer Interaction, HCI), som fokuserar på hur digital teknik kan utformas i samspel med mänskliga behov och förmågor, lyfts tillgänglighet och universell tillgång fram som en av de sju centrala samhälleliga och tekniska utmaningarna för framtidens digitala samhälle (Stephanidis et al. 2025). Enligt mätningen från Global Digital Report använder 5,56 miljarder människor internet idag, vilket motsvarar 67,9 procent av världens befolkning (Kemp 2025). Samtidigt uppskattar World Health Organization (WHO) (2022) att cirka 1,3 miljarder människor, motsvarande cirka 16 procent av världens befolkning, upplever någon form av funktionsnedsättning. Om digitala lösningar inte utformas med tillgänglighet i åtanke riskerar därmed en betydande del av befolkningen att exkluderas från den digitala marknaden och från samhällsviktiga tjänster.

Sedan 1980-talet har begreppet digital tillgänglighet varit ett ämne av intresse bland forskare och yrkesverksamma inom informationsteknologi (Stephanidis et al. 2025). Till en början hanterades tillgänglighetsproblem reaktivt genom att anpassa produkter för användning tillsammans med assisterande teknologier för att göra dem mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Detta bidrog till ett ökat behov av att prioritera tillgänglighet redan i designprocessen genom att proaktivt integrera metoder, principer och verktyg under utvecklingen av digitala produkter eller tjänster. Därmed växte begrepp som *Universal Access* och metodologiska ramverk som *Design for All* (se vidare avsnitt 2.3.3) fram, med målet att göra informationsteknologiska produkter tillgängliga och användbara för alla, oavsett ålder, digital erfarenhet, funktionsnedsättning eller användningskontext (Stephanidis et al. 2025).

I takt med att teknikens roll växer och avancerar blir det svårare att göra produkter användbara för alla användare, tillämpa proaktiva metoder samt utveckla nya metodologiska ramverk och verktyg (Stephanidis et al. 2025). Samtidigt som avancerad teknologi och forskning bidrar till mer innovativa lösningar som främjar tillgänglighet, introduceras även

nya utmaningar relaterade till digital ojämlikhet, hot mot grundläggande mänskliga rättigheter och människors välbefinnande. Stephanidis et al. (2025) pekar även på att det finns ett stort gap mellan teori och praktisk tillämpning, både vad gäller nya och etablerade teknologier.

Flera studier visar att många vanliga webbplatser och applikationer fortfarande uppvisar betydande tillgänglighetsproblem (Stephanidis et al. 2025). En studie genomförd av WebAIM (2025) visar att 94,8% av startsidorna på de mest populära webbplatserna innehåller minst ett tillgänglighetsproblem enligt WCAG 2. Resultaten visade även att 96% av de identifierade WCAG-felen rörde sex kategorier: text med låg kontrast, avsaknad av alternativtext för bilder, avsaknad av etiketter för formulärfält, tomma länkar, tomma knappar samt avsaknad av angivet dokumentspråk. Studien använde det automatiserade utvärderingsverktyget WAVE, vars syfte är att identifiera tillgänglighetshinder och brister i efterlevnad av WCAG. Samtidigt betonas begränsningar hos WAVE och andra automatiserade verktyg eftersom de inte kan upptäcka alla tillgänglighetsproblem automatiskt (WebAIM 2025). Vidare betonar Vera-Amaro och Rojano-Cáceres (2025) att resultaten varierar mellan olika verktyg, vilket kan kopplas till skillnader i deras algoritmer och metodologier.

Dessa begränsningar hos automatiserade verktyg förstärks ytterligare i en studie av Fischer, Lundell och Gamalielsson (2025), som demonstrerar att dessa utvärderingsverktyg inte täcker alla framgångskriterier i WCAG. Studien analyserade tre utvärderingsverktyg, där varje verktyg i sin tur använde två underliggande analysmotorer som implementerar regler och logik för att kontrollera WCAG-kriterier. Resultaten visar att verktygen endast täckte en sjättedel av alla framgångskriterier i WCAG. Samtidigt förblev 40% av kriterierna på nivå A, 55% av nivå AA och 57% av nivå AAA oidentifierade. Dessa begränsningar kan delvis förklaras av att vissa kriterier är svåra att granska genom automatiserade datorprogram. Vidare varierade täckningen av WCAG:s framgångskriterier mellan olika utvärderingsverktyg, vilket innebär att valet av verktyg påverkar vilka tillgänglighetsproblem som identifieras. Därmed rekommenderas att flera verktyg används parallellt och att deras individuella täckning av framgångskriterier beaktas. Studien betonar även att automatiserade tester inte bör användas som enda utvärderingsmetod eftersom verktygen kan generera falska positiva och falska negativa resultat (Fischer, Lundell & Gamalielsson 2025).

För att överbrygga gapet mellan teori och praktisk implementering menar Stephanidis et al. (2025) att det krävs en förståelse för de hinder som uppstår vid tillämpning av tillgänglighet i praktiken. Interaction Design Foundation (2016-a) menar att fokus ofta hamnar på att uppfylla tekniska standarder och checklistor snarare än att förstå och tillgodose de faktiska behoven hos användare med funktionsnedsättningar. Samtidigt visar forskning att tillgänglig design inte bara är en etisk skyldighet, utan även medför fördelar såsom förbättrad sökmotoroptimering (SEO), större räckvidd till fler användare och en stärkt varumärkesimage (Interaction Design Foundation 2016-a).

Vidare undersöker Pereira och Duarte (2025) praktikers upplevda utmaningar vid hantering och utvärdering av tillgänglighet samt vilka bästa praxis och framtida forskningsmöjligheter som kan förbättra tillämpningen av tillgänglighetsarbete. Resultaten visade att bristfällig utbildning och träning utgjorde en central utmaning, särskilt eftersom utbildningar inte täcker omfattande kunskap om funktionsnedsättningar eller specifika tillgänglighetsstandarder. Detta leder till att många praktiker förlitar sig på självinlärning

eller erfarenhetsbaserat lärande, vilket i sin tur bidrar till en brist på yrkesverksamma med djupgående förståelse för digital tillgänglighet och relaterade behov. Vidare identifierades svårigheter i att tillämpa tillgänglighetsstandarder i praktiken då rapportering av utvärderingsresultat är tids- och resurskrävande, ger begränsade organisatoriska insikter och hindras av budgetbegränsningar (Pereira & Duarte 2025).

Därmed betonade praktikerna vikten av löpande utbildning inom standarder, tydliga tillgänglighetsmål samt involvering av intressenter för att främja tillgänglighet (Pereira & Duarte 2025). De lyfte även behovet av att komplettera automatiserade tester med manuella tester och användartester för att säkerställa identifiering av både tillgänglighets- och användbarhetsproblem, teknisk efterlevnad av standarder samt adressering av verkliga tillgänglighetsbehov. Detta inkluderar regelbunden utvärdering för att anpassa arbetet utifrån feedback och ny teknik. Slutligen identifierades artificiell intelligens (AI) som en ny forskningsmöjlighet och dess potential att automatisera och effektivisera utvärderingsprocessen genom att identifiera tillgänglighetsproblem och föreslå relaterade lösningar. Trots att praktikerna betonade att AI inte kan ersätta mänsklig bedömning eller generera tillförlitliga resultat förblev de optimistiska till AI:s växande roll inom utvecklingen av automatiserade testmetoder (Pereira & Duarte 2025).

Sammanfattningsvis framstår digital tillgänglighet som en avgörande komponent för framtidens digitala samhälle. I en tid där artificiell intelligens (AI) och intelligenta system integreras alltmer i vardagen understryker HCI-forskningen vikten av att sätta mänskliga behov, värderingar och rättigheter i centrum (Stephanidis et al. 2025). Tillgänglighet bör därför inte behandlas som en teknisk kontrollfunktion eller ett tillägg i slutet av utvecklingsprocessen av produkter och tjänster, utan som en grundläggande och genomgående princip i designarbetet (Stephanidis et al. 2025).

2.2 Artificiell intelligens

Allteftersom tekniken utvecklas spelar artificiell intelligens (AI) en allt viktigare roll för hur digitala system utformas, används och görs tillgängliga. För att förstå hur AI kan bidra till utvecklingen av digital tillgänglighet behöver begreppet och dess centrala delområden klargöras. AI är ett brett begrepp inom datavetenskap som avser system och algoritmer utformade för att efterlikna aspekter av mänsklig intelligens, såsom problemlösning, mönsterigenkänning, lärande och beslutsfattande (Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

AI är inte ett enskilt verktyg utan en samling tekniker och metoder. AI omfattar bland annat maskininlärning (ML), natural language processing (NLP), computer vision (CV), djupinlärning (deep learning) och large language models (LLM), som alla bidrar med specifika förmågor inom intelligenta system (Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

- **Maskininlärning (ML)** är en gren av AI där modeller tränas med data för att upptäcka mönster och förbättra prestanda över tid utan att vara manuellt programmerade för varje uppgift (GPTAI u.å.; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).
- **Natural Language Processing (NLP**) fokuserar på att möjliggöra datorers förståelse och produktion av mänskligt språk, och innefattar uppgifter som

språkigenkänning, översättning och textgenerering (Garcia Quevedo & Kuri 2026, s. 8).
- **Computer Vision (CV)** gör det möjligt för system att tolka och analysera visuell information, såsom bilder och videor, vilket liknar mänsklig perception (GPTAI u.å.).
- **Djupinlärning (deep learning)** är en avancerad form av maskininlärning baserad på neurala nätverk med flera lager som hanterar komplexa problem, som exempelvis objektigenkänning (GPTAI u.å.).
- **Large language models (LLM)** är storskaliga språkmodeller tränade på enorma mängder textdata för att kunna förstå och generera naturligt språk, vilket gör dem särskilt användbara i uppgifter som textproduktion, sammanfattning och dialogsystem (UNF u.å.).

Genom dessa tekniker förbättras AI-system kontinuerligt, eftersom de lär sig från data och optimerar sina resultat (Olsson 2024; PwC u.å.). AI-drivna system kan dessutom användas för att hjälpa designers och utvecklare att skapa mer inkluderande digitala miljöer.

Intresset för AI i tillgänglighetsarbete har ökat inom forskningen under de senaste åren som en respons på utmaningar kopplade till gapet mellan teori och praktik samt begränsningarna i automatiserade verktyg (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Fischer, Lundell & Gamalielsson 2025; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Generativ AI avser LLM:s som har förmågan att generera innehåll såsom text, video eller ljud baserat på användarinstruktioner till AI-modellen och tränad data (Luo 2025; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Generativ AI har föreslagits som ett möjligt sätt att minska detta gap, förbättra tillgänglighet och därigenom bidra till en mer inkluderande digital miljö. Sådana AI-verktyg kan identifiera tillgänglighetsproblem och generera åtgärdande programmeringskod såsom semantiska taggar i alternativtext för bilder och förbättrade interaktiva gränssnittselement (Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Även AI-verktyg baserade på NLP, ML och CV kan hjälpa utvecklare att skapa mer inkluderande webbplatser genom en AI-integrering i utvecklings- och testningsprocesser (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026). Detta belyser AI-teknikernas potential att effektivisera tillgänglighetsarbetet, avlasta praktiker och bidra till mer korrekt efterlevnad av WCAG-riktlinjer.

2.2.1 Tillämpningar av AI i tillgänglighetsutvärdering

AI har på senare år börjat användas mer aktivt inom utvärdering och förbättring av digital tillgänglighet, särskilt genom användningen av LLM:s. Forskning visar att LLM-baserade verktyg såsom ChatGPT kan stödja både analys och åtgärdande av tillgänglighetsproblem i webbinnehåll. I en studie av Delnevo, Andrucciolo och Mirri (2024) undersöks hur interaktionen med LLM kan användas för att identifiera brister i webbplatsers tillgänglighet samt generera förslag på förbättringar. Resultaten visar att modellerna kan tolka kod, analysera strukturella element och ge kontextbaserade rekommendationer, men att kvaliteten på utfallet är beroende av hur frågorna formuleras samt hur tydlig kontext som ges till modellen (Delnevo, Andrucciolo & Mirri 2024). Detta belyser vikten av mänsklig vägledning och kritisk granskning i användning av AI vid tillgänglighetsutvärdering.

Vidare visar Othman, Dhouib och Nasser Al Jabor (2023) i en fallstudie att LLM kan användas för automatisk åtgärd (remediation) av tillgänglighetsproblem, exempelvis genom

att generera alternativa texter, förbättra semantisk HTML-struktur och föreslå kodändringar i enlighet med etablerade riktlinjer. Studien pekar på att AI kan fungera som stödverktyg för utvecklare genom att effektivisera identifiering och korrigering av brister, särskilt i tidiga utvecklingsfaser. Samtidigt framhålls att automatiserade lösningar inte fullt ut kan ersätta manuella granskningar och användartester, då vissa tillgänglighetsaspekter kräver mänsklig bedömning och förståelse av användarkontext (Othman, Dhouib & Nasser Al Jabor 2023).

Forskningen visar att AI och LLM har potential att stärka tillgänglighetsutvärdering genom att kombinera automatiserad analys med generativa förbättringsförslag. Dessa tekniker kan bidra till snabbare mer iterativa arbetsprocesser, men deras effektivitet är beroende av ansvarsfull användning, mänsklig expertis och kontinuerlig kvalitetskontroll.

2.2.2 Begränsningar och risker med AI i tillgänglighetsarbete

Trots dess potential innebär AI-användning också utmaningar. Systemen kan vara benägna att reproducera bias om träningsdata är partisk (PwC u.å.), vilket kan påverka hur tillgängliga funktioner fungerar för olika användargrupper.

Tidigare forskning har upptäckt felaktigheter i AI-baserade bedömningar om tillgänglighetshinder förekommer eller inte, samtidigt som den visar att AI-verktyg har svårigheter att tolka komplexa tillgänglighetskrav (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Vidare förekommer kontextuella brister där AI-producerat innehåll varierar i kvalitet och inte alltid når upp till samma nivå av precision och relevans som mänskligt producerade lösningar. Dessutom har forskning identifierat risker kopplade till AI:s generering av missvisande svar och inkonsekventa rekommendationer (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Enligt Campoverde-Molina och Luján-Mora (2026) är AI-baserade lösningar för webbtillgänglighet ofta fokuserade på automatiserad detektion av brister, medan mer komplexa aspekter såsom användbarhet, kontextuell förståelse och individuella behov är svårare att fånga genom enbart algoritmiska metoder. Studien visar också att många AI-verktyg ännu befinner sig i experimentella eller begränsade tillämpningsstadier, vilket innebär att deras tillförlitlighet och generaliserbarhet kan variera. Detta understryker behovet av robust validering och kontinuerlig utvärdering innan system kan implementeras brett (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026).

Vidare framhåller Vera-Amaro och Rojano-Cáceres (2025) i sin litteraturundersökning att AI kan stödja tillgänglig design, men att tekniken inte bör betraktas som en ersättning för mänsklig expertis eller inkluderande designprocesser. Författarna betonar vikten av att integrera AI i ett helhetsperspektiv där riktlinjer, standarder och användarinvolvering fortsatt spelar en central roll. AI-verktyg riskerar annars att bli tekniskt avancerade men praktiskt otillräckliga om de inte förankras i verkliga användarbehov (Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Sammantaget visar forskningen att artificiell intelligens kan påverka utvecklingen av digital tillgänglighet på flera nivåer, från automatiserad analys till adaptiva gränssnitt (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Samtidigt

kräver dessa teknologier noggrann hantering av etiska frågor, bias, transparens och kvalitetssäkring. För att AI verkligen ska bidra till inkluderande digitala upplevelser behöver tekniken kombineras med mänsklig kompetens, kontinuerlig granskning och ett tydligt fokus på användarnas mångfacetterade behov.

2.3 User Experience Design

I takt med att AI integreras alltmer i tillgänglighetsarbete och i utvecklingen av digitala produkter eller tjänster blir det därmed viktigt att förstå ett annat centralt område för detta arbete, nämligen User Experience Design (UXD). Detta innefattar hur UXD definieras samt vilka processer och metoder som präglar området. User Experience definieras som ”User’s perceptions and responses that result from the use and/or anticipated use of a system, product or service” (ISO 9241-210:2019). UXD beskriver en användarcentrerad och iterativ process där designers ofta samarbetar med andra roller för att identifiera användarbehov genom användarundersökningar, utforma designlösningar och kontinuerligt förbättra dessa genom utvärderingar baserade på användarfeedback (Hunt 2025; Interaction Design Foundation 2016-c). Kärnan i UXD handlar om att utveckla designlösningar som adresserar användarnas behov och problemområden samt bidra till meningsfulla och relevanta upplevelser. Det innebär att fokuset inom UXD inte enbart ligger på användbarhet, utan även omfattar aspekter av användarupplevelsen såsom nöje, njutning och effektivitet (Interaction Design Foundation 2016-c).

Dessutom medför den användarcentrerade processen inom UXD ett utökat fokus på tillgänglighet och på att beakta användares olika funktionsnedsättningar (Interaction Design Foundation 2016-c). Preece, Rogers och Sharp (2016) betonar att god interaktionsdesign kräver förståelse för den stora variationen i användares förutsättningar, inklusive fysiska, kognitiva och perceptuella skillnader. Om denna variation inte beaktas riskerar digitala produkter och tjänster att stänga ute användare redan på grundläggande nivåer av interaktion, exempelvis genom otillgängliga navigationsstrukturer, otillräcklig kontrast eller begränsade inmatningsmöjligheter. I detta avseende fungerar riktlinjer såsom WCAG som ett stöd för att säkerställa att digitala lösningar inte enbart är tekniskt fungerande, utan även möjliga att använda för en mångfald av användare. Genom att integrera tillgänglighetsprinciper tidigt i designprocessen kan designers skapa lösningar som både är tillgängliga och användbara, vilket bidrar till mer inkluderade och hållbara digitala produkter och tjänster (Preece, Rogers & Sharp 2016; W3C 2012).

2.3.1 Design thinking

För att förstå hur den användarcentrerade och iterativa processen fungerar är det relevant att även belysa *Design thinking*. *Design thinking* definieras som en ideologi vars användarcentrerade och iterativa angreppssätt till problemlösning kan leda till innovation, vilket i sin tur kan skapa differentiering och konkurrensfördelar (Gibbons 2016). Samtidigt är det viktigt att poängtera att detta fokus på innovation skiljer sig något från UXD:s mer specifika fokus på användbarhet, tillgänglighet och utformningen av användarupplevelser (Gibbons 2016; Interaction Design Foundation 2016-c). Trots dessa skillnader används *Design thinking* ofta som ett kompletterande perspektiv inom UXD, exempelvis för att beskriva UXD-processens olika designfaser steg för steg (Hunt 2025). Processen består av sex

faser: *empathize* (empatisera), *define* (definiera), *ideate* (idégenerering), *prototype* (prototypframtagning), *test* (testning) och *implement* (implementering). Dessa faser beskrivs enligt följande (Gibbons 2016):

1. **Empathize (Empatisera)** handlar om att genomföra användarundersökningar för att empatisera med användarna och deras perspektiv samt utveckla en djupare förståelse för vad användarna gör, säger, tänker och känner.
2. **Define (Definiera)** innebär att sammanställa och analysera insamlad data för att identifiera och belysa användarnas behov, problemområden och innovationsmöjligheter.
3. **Ideate (Idégenerering)** handlar om att generera flera kreativa och okonventionella idéer som adresserar de identifierade användarbehoven genom brainstormingsessioner med teammedlemmar.
4. **Prototype (Prototypframtagning)** innebär att vidareutveckla idéerna genom att utforma konkreta representationer, värdera deras effekt och genomförbarhet samt utforska vad som fungerar respektive inte fungerar.
5. **Test (Testning)** handlar om att utvärdera prototyper med hjälp av användarfeedback och iterera designlösningarna kontinuerligt under processen för att säkerställa att lösningarna möter uppsatta mål.
6. **Implement (Implementering)** innebär att förverkliga designlösningen för att säkerställa att den realiseras och skapar verkligt värde för användarna.

2.3.2 Relationen mellan UX och tillgänglighet

Utöver att tillgänglighet utgör ett centralt fokus inom UXD finns det även en stark relation mellan User Experience och tillgänglighet. I en studie av Aizpurua, Harper och Vigo (2016) jämfördes användares subjektiva upplevelser (UX-attribut) med deras upplevda tillgänglighet och faktisk efterlevnad av WCAG 2.0 i syfte att undersöka denna relation. Studien visade att upplevd tillgänglighet var kopplad till 27 av 35 analyserade UX-attribut som inkluderade emotionella, hedoniska och pragmatiska kvaliteter. Resultaten tyder på att upplevd tillgänglighet är kopplad till positiva kvaliteter och känslor, medan en högre grad av upplevd otillgänglighet associeras med negativa. Vidare visade analysen av sambandet mellan UX-attribut och faktisk WCAG-efterlevnad att det endast fanns signifikanta relationer mellan hedoniska kvaliteter såsom innovation, spänning och originalitet (Aizpurua, Harper & Vigo 2016). Därmed utgör studien ett exempel på att UX spelar en central roll inom tillgänglighet eftersom resultaten antyder att implementeringen av tillgängliga funktioner även skapar en positiv användarupplevelse av webbplatser i sin helhet.

2.3.3 Teoretiska ramverk för inkluderande design

Mot bakgrund av den nära relationen mellan UXD och tillgänglighet är det relevant att fördjupa förståelsen av andra närliggande designansatser som tydligt integrerar tillgänglighet som en genomgående princip i användarcentrerade processer, nämligen *Universal Design*, *Inclusive Design* och *Design for All*.

Universal Design (UD) är ett närmande som syftar till att utforma digitala eller fysiska miljöer som kan användas, förstås och nås av alla människor, oavsett ålder, kroppsstorlek,

förmåga eller funktionsnedsättning (Centre for Excellence in Universal Design u.å.-a). UD kan komplettera olika designprocesser och vidga användarspektrumet för organisationer genom att involvera användare, identifiera varierande användarbehov, förmågor och egenskaper samt tillämpa kunskap om tillgänglighet (Centre for Excellence in Universal Design u.å.-c).

Tillämpningen av UD vägleds av sju principer: *Equitable Use* (rättvis användning), *Flexibility in Use* (flexibel användning), *Simple and Intuitive Use* (enkel och intuitiv användning), *Perceptible Information* (uppfattbar information), *Tolerance for Error* (tolerans för fel), *Low Physical Effort* (låg fysisk ansträngning) samt *Size and Space for Approach and Use* (storlek och utrymmer för åtkomst och användning) (Centre for Excellence in Universal Design u.å.-b). Principerna betonar att design ska vara användbar för personer med varierande förmågor, tillgodose individuella preferenser och förmågor samt effektivt förmedla nödvändig information oavsett användarens sinnesförmågor. Vidare ska designen minimera risker och negativa konsekvenser vid misstag, kunna användas effektivt och bekvämt med minimal ansträngning, vara enkel att förstå oavsett digital erfarenhet eller kunskap samt erbjuda lämplig storlek och tillräckligt utrymme för användning oavsett kroppsstorlek, hållning eller rörlighet (Centre for Excellence in Universal Design u.å.-b).

Inclusive Design handlar om att utforma produkter som tar hänsyn till och möjliggör användning för personer med olika bakgrunder och förmågor (Kendrick 2022). Närmandet betonar empati och förståelse för användares varierande behov genom att inkludera perspektiv som exempelvis tillgänglighet, ålder, kultur, ekonomisk situation, ras, kön, språk och geografiskt läge. *Inclusive Design* syftar till att tillfredsställa så många användarbehov som möjligt och kan resultera i inkluderande designmönster, exempelvis genom att erbjuda flera svarsalternativ i demografiska formulär för att öka känslan av representation och inkludering (Kendrick 2022).

Design for All innebär att utveckla digitala produkter och tjänster som är användbara och tillgängliga för alla genom att proaktivt integrera principer, metoder och lämpliga verktyg i designprocessen (Stephanidis 2021). Ramverket består av tre huvudsakliga områden: *Human-Centered Design* (HCD) som sätter användaren i fokus genom hela designprocessen, tillgänglighet och assisterande teknologier för personer med funktionsnedsättning samt *Universal Design* för fysiska produkter och miljöer (Stephanidis 2021).

Även om dessa närmanden delar samma mål (att skapa tillgängliga och användbara lösningar), skiljer de sig åt i hur målet uppnås. Inom *Universal Design* utformas endast en lösning för att tillgodose så många användare som möjligt genom att beakta flera faktorer (Interaction Design Foundation 2016-b). Detta innebär att integrera insikter om användares fysiska och kognitiva förmågor, ras, etnicitet, ålder och kön i utformningen av en upplevelse, produkt eller service. Däremot inom *Inclusive Design* skapas flera variationer av en design för att möta olika användargruppers behov. Användare med varierande etniciteter, könsidentiteter, kulturer, språkfärdigheter och preferenser involveras i designprocessen för att fånga flera perspektiv och bakgrunder. Detta bidrar till att alla användare upplever produkten eller servicen som tillgänglig, användbar, välkomnande och kulturellt medveten. Inom *Design for All* ligger det främsta fokuset på att involvera användare med funktionsnedsättning och utforma tillgängliga funktioner tidigt i designprocessen. Genom att

adressera användarnas behov i ett tidigt skede minskas behovet av senare justeringar. (Interaction Design Foundation 2016-b).

2.3.4 AI i UXD-processer

Parallellt med den ökade forskningen inom AI och digital tillgänglighet har även intresset vuxit inom AI och UXD, särskilt med fokus på hur AI kan användas och integreras i designprocessen. Eftersom UXD utgör en central praktik för utvecklingen av digitala produkter och tjänster, och samtidigt fokuserar på användarcentrering och tillgänglighet, är det särskilt relevant att undersöka hur AI påverkar detta arbete. En central utmaning inom UXD är att hantera och analysera stora mängder data från användbarhetstester och användarintervjuer för att generera insikter om användarnas behov och problemområden (Luo 2025). För att möta denna utmaning lyfts prediktiv och generativ AI som potentiella lösningar då dessa teknologier kan bearbeta omfattande datamängder, identifiera mönster och generera innehåll. Prediktiv AI har förmågan att förutse variabler, mönster och trender baserat på historisk data, medan generativ AI är kapabel till att producera text, bilder, ljud och video utifrån tränad data och användarinstruktioner till AI-tjänsten (prompter) (Luo 2025).

En systematisk litteraturöversikt visar att AI-verktyg används ofta i *test*-fasen för att stödja utvärderingsaktiviteter såsom prediktion av användarupplevelse, identifiering av användbarhetsproblem och anpassning av kvalitativa användarundersökningar (Luo 2025). Generativa AI-verktyg används även i *ideate*-fasen för att stimulera konceptsamskapande bland teammedlemmar och utforskning av designalternativ, medan verktygen i *prototype*-fasen används för att för att påskynda utvecklingen av prototyper genom att automatisera designgenerering, omvandla skisser till prototyper samt säkerställa efterlevnad av etablerade designriktlinjer. I *empathize*- och *define*-faserna används AI för att underlätta förståelsen för användarbehov och generera personor (Luo 2025), vilket är fiktiva representationer av typiska användare baserat på användardata (Stickdorn & Schneider 2011, s. 178-179). Tre återkommande motiv identifierades för integrering av AI-verktyg i UXD-processen: ökad effektivitet genom automatisering av repetitiva uppgifter, förbättrad UX-kvalitet genom samskapande med AI samt ökat produktvärde för organisationer (Luo 2025).

Utöver dessa identifierade användningsområden och motiv för integrering av AI i designprocessen krävs även en förståelse för hur generativa AI-verktyg används i verkliga arbetskontexter. Takaffoli, Li och Mäkelä (2024) undersökte hur UX-praktiker, UX-team och organisationer faktiskt använder generativa AI-verktyg inom industrin samt vilka utmaningar som uppstår. Studien visar att det ofta saknades företagspolicyer för AI-användning och att organisationer informellt uppmanar sina anställda att använda generativ AI ansvarsfullt och med försiktighet. AI-användningen var ofta individuell, vilket gjorde att UX-praktikerna förlitade sig i stor utsträckning på sitt individuella professionella omdöme och ansvarstagande vid AI-användning. En bredare adoptering av AI-verktyg var sällsynt då det saknades gemensam AI-praxis och diskussioner om AI-användning på teamnivå (Takaffoli, Li & Mäkelä 2024).

I linje med detta undersöker Wang et al. (2024) hur generativa AI-verktyg påverkar den sociala dynamiken i UX-team. Studien visar att AI stärkte samarbetet och mildrade konflikter inom teamet genom att öka förståelsen för samarbetspartners arbetsbelastning, snabbt visualisera initiala koncept samt bidra med utvärderande perspektiv i diskussioner om designförslag. Dessutom främjade AI-integreringen en mer utforskande och kunskapsdelande arbetskultur, samtidigt som informella roller uppstod där AI-kunniga praktiker antog mer instruerande eller ledande roller inom teamet. Samtidigt uttrycktes osäkerhet kring att AI-genererat innehåll i vissa fall kunde uppfattas som bättre än mänskligt producerat, samt en viss skepticism gentemot dess trovärdighet (Wang et al. 2024). Sammantaget indikerar resultaten att AI-integration påverkar den sociala dynamiken inom UXD-processen, utöver tekniska och metodologiska aspekter.

På individnivå visar Takaffoli, Li och Mäkelä (2024) att UX-praktiker betraktade generativ AI som ett kompletterande stöd, främst användbart för skrivbaserade uppgifter och idégenerering i tidiga designfaser, såsom framtagning av planeringsutkast för användarundersökningar, summering och analys av data samt visualisering av initiala idéer. Detta resultat stämmer överens med Li et al. (2024), som visar att UX-designers uppfattar AI som ett assisterande verktyg för att öka produktiviteten och avlasta repetitiva uppgifter såsom idégenerering, sammanfattning av teknisk dokumentation samt generering av exempeltext till tidiga prototyper (Li et al. 2024).

Vidare visar Knearem et al. (2023) att UX-designers uppfattar AI-drivna funktioner i designverktyg som en kreativ partner för iterering av designförslag och en assistent för att utföra repetitiva uppgifter. Särskilt intressant är att 85% av alla deltagande UX-designers uppgav att de skulle använda AI-funktioner som föreslår lösningar för att förbättra tillgängligheten i deras design. Detta kopplades till osäkerhet kring när och hur tillgänglighetsriktlinjer bör tillämpas i designprocessen, samt till att manuella tillgänglighetsutvärderingar upplevdes som tidskrävande och riskfyllda vad gäller risken att missa tillgänglighetsproblem (Knearem et al. 2023).

AI-verktygens fokus på automatisering och effektivisering kan dock stå i kontrast till UXD-processens användarcentrerade karaktär, vilket väcker frågor om hur AI kan integreras i designprocessen utan att förflytta det primära fokuset från faktiska användare. En studie av Sreenivasan och Suresh (2024) visar emellertid att *design thinking* och AI kan samverka på flera nivåer. Den användarcentrerade metodiken inom *design thinking* ligger i linje med ML:s fokus på att identifiera och möta användares behov och beteenden. Vidare bygger båda på iterativa processer där ML anpassar sig genom kontinuerlig inlärning, medan prototyper inom *design thinking* utvecklas och testas utifrån användarfeedback. Dessutom kännetecknas *design thinking* av en utforskande och kreativ karaktär som frodas i tvetydiga sammanhang, vilket kan stödjas av AI-algoritmernas förmåga att hantera stora datamängder och identifiera svårupptäckta mönster. *Design thinking* betonar även datadrivna insikter som grund för designbeslut där AI:s dataanalytiska kapacitet och informationsdrivna omdöme kan fungera som ett komplement (Sreenivasan & Suresh 2024).

Studien illustrerar framförallt att AI kan förstärka den användarcentrerade och utforskande designprocessen. Eftersom designarbete ofta är omfattande, manuellt och resurskrävande kan AI:s automatisering och skalbarhet underlätta iterering av designlösningar (Sreenivasan & Suresh 2024). Därmed kan en AI-integrering bidra till mer innovativa, kreativa och

effektiva designlösningar genom att fungera som ett stöd i beslutsfattande samt i generering av tidiga designidéer och prototyper. Slutligen kan designprocessen inom *design thinking* förstärkas av AI:s potential att effektivisera tidskrävande arbetsmoment, stimulera kreativitet och i vissa avseenden fördjupa användarcentreringen (Sreenivasan & Suresh 2024).

2.3.5 Tillämpningar av AI i UX-arbete

Flera studier demonstrerar hur olika AI-tekniker kan stödja UX-arbete. En studie använde ChatGPT (GPT-3.5) för att analysera videotranskriptioner från användbarhetstester i syfte att identifiera användbarhetsproblem (Kuang et al. 2024). De AI-identifierade användbarhetsproblemen jämfördes och validerades mot en manuell utvärdering genomförd av UX-utvärderare. ChatGPT identifierade 14 användbarhetsproblem, medan UX-utvärderarna identifierade 17, varav 12 överlappade med varandra. Trots att ChatGPT inte kunde identifiera samtliga användbarhetsproblem som UX-utvärderarna upptäckte, indikerar resultaten att verktyget kan identifiera relevanta användbarhetsproblem (Kuang et al. 2024).

En annan studie presenterade verktyget uxSense som bygger på flera AI-tekniker såsom mönsterigenkänning, computer vision, ML och NLP (Batch et al. 2024). Verktyget analyserar video- och röstinspelningar från användbarhetstester för att tolka användarens känslor, handlingar, kroppshållning, språkanvändning och andra beteendemässiga aspekter. Detta visualiserades sedan längs en tidslinje där det fanns möjlighet för forskare att filtrera, söka och kommentera datan. UxSense visade sig vara uppskattad bland UX-designers eftersom den möjliggjorde en fördjupad förståelse för användarupplevelsen och identifiering av svårupptäckta mönster (Batch et al. 2024). Ytterligare en studie presenterade verktyget SimUser som är baserad på LLM:s (Xiang et al. 2024). Verktyget simulerar interaktioner mellan användare och mobila applikationer samt genererar användarfeedback utifrån individuella karaktärsdrag och kontextuella faktorer. I jämförelse med manuella användbarhetstester genomförda med mänskliga deltagare identifierade SimUser 37,5-100% av de upptäckta användbarhetsproblemen, beroende på användargrupp och användbarhetskategori (Xiang et al. 2024). Sammantaget illustrerar dessa studier att AI-teknik har potential att fungera som ett stöd för utvärderingsarbete inom UXD, även om SimUser och uxSense uppvisar flera begränsningar och risker.

Andra studier visar att AI-tekniker som genererar användargränssnitt (generativa UI-verktyg) även har potential att stödja UX-designers i mer designfokuserade aktiviteter i *prototype*-fasen. Chen, Knearem och Li (2025) genomförde en veckolång dagboksstudie där UX-praktiker använde ett generativt UI-verktyg i projektliknande uppgifter och delade med sig av sina tankar, upplevelser och användning relaterade till verktyget. Resultaten visar att verktyget uppfattades som användbart för att snabbt generera en första version av en design, även om flera manuella justeringar krävdes för att uppnå en kvalitativ och implementerbar version. Verktyget främjade även vidare utforskning av idéer och effektiviserade prototypprocessen genom att utforma initiala prototyper. Dessutom hjälpte verktyget till att effektivt kommunicera idéer och skapa konsensus mellan olika roller och intressenter genom att snabbt visualisera dem. Särskilt intressant är att studien identifierade ett behov av att integrera tillgänglighetsaspekter i generativa UI-verktyg för att spara tid, då de genererade gränssnitten inte uppfyllde etablerade riktlinjer (Chen, Knearem & Li 2025). Detta indikerar

att generativa UI-verktyg har potential att stödja prototyparbete, även om verktygen ännu inte anses vara tillräckligt mogna vad gäller UX-kvalitet och tillgänglighet.

2.3.6 Begränsningar och risker med AI i UX-arbete

Trots de identifierade möjligheterna med AI i UX-arbete belyser tidigare forskning flera professionella, organisatoriska och etiska begränsningar. Takaffoli, Li och Mäkelä (2024) visar att UX-praktiker betonar vikten av kritisk granskning av AI-genererat innehåll, vilket understryker vikten av professionell kompetens för att kunna bedöma och korrigera AI-genererade resultat. Därmed uttrycktes behovet av mer kunskap, träning eller utbildning inom generativ AI för att bättre kunna förstå verktygen, generera effektiva prompter och utvärdera AI-genererade resultat. Dessutom var AI-användningen begränsad i mer komplexa designaktiviteter, såsom prototyparbete, vilket indikerar att verktygen inte uppfattas som tillräckligt mogna för implementering (Takaffoli, Li & Mäkelä 2024).

Även Li et al. (2024) visar att UX-designers var försiktiga med att använda AI då verktygen ansågs ha en begränsad förståelse för användarcentrerad design och potentiellt kan påverka kreativitet negativt. De betonade att AI inte kan ersätta vissa kvaliteter som krävs i UXD-processen såsom empati, kontextuell förståelse, etiska överväganden och ansvarstagande. Därmed framhölls även behovet av mänsklig kontroll i relation till AI-användning i UX-arbete (Li et al. 2024).

Seniora designers uttryckte särskild oro över risken för kompetensförsämring och arbetslöshet bland juniora designers till följd av ökad AI-användning (Li et al. 2024). Det framkom även farhågor om att juniora designers kan få begränsade möjligheter att utveckla grundläggande designkompetens och istället bli utbildade till skickliga promptskrivare. Vidare kan AI medföra ökat merarbete och stress eftersom verktygen kräver kontinuerligt underhåll, kritisk granskning och övervakning (Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024).

UX-designers belyste även att generativ AI medför etiska utmaningar, såsom intellektuella rättigheter, integritet, biaser i data, transparens, kompetensförsämring, arbetslöshet, social ojämlikhet och jämlik tillgång (Li et al. 2024). Fler insatser efterfrågas för att undersöka långsiktiga konsekvenser av AI-användning i designarbete. Detta inkluderar frågor om upphovsrätt och äganderätt i relation till AI-genererat innehåll samt potentiella negativa effekter på mänsklig kreativitet till följd av AI:s snabbhet och produktion av homogeniserat material. Slutligen betonades behovet av ökad kunskap om hur AI fungerar och vilka förmågor de har, samt vikten av att säkerställa jämlik tillgång till utbildning inom AI och relaterade verktyg (Li et al. 2024).

Guriţă och Vatavu (2025) lyfter ytterligare en problematisk dimension där AI-genererade gränssnitt analyserades utifrån WCAG-riktlinjer (WCAG 2.1) och insikter från designers som arbetar med AI-drivna verktyg eller tillgänglighet. Studien visade att de två analyserade AI-verktygen (FigmaAI och Galileo) genererade gränssnitt som i hög grad uppnår grundläggande WCAG-efterlevnad av gränssnittsrelaterade riktlinjer. Däremot tenderar de genererade gränssnitten att replikera homogeniserade designmönster som, enligt designers, kan begränsa kreativitet och möjligheter att utforma innovativa och tillgängliga gränssnitt. Gränssnitten uppvisade även standardiserade designmönster som kan hjälpa användare att lokalisera gränssnittselement, men som samtidigt kan misslyckas med att tillgodose mer

unika användarbehov kopplade till tillgänglighet. Denna standardisering kan bidra till exkludering eftersom den riskerar att inte ta hänsyn till mer underrepresenterade användargrupper (Guriţă och Vatavu 2025). Därmed problematiserar studien att ett starkt fokus på teknisk efterlevnad av tillgänglighetsriktlinjer samtidigt kan begränsa utforskning av designidéer och anpassning till kontext.

Dessutom lyfter Sreenivasan och Suresh (2024) flera samhälleliga och etiska begränsningar med att integrera AI-verktyg i designprocesser. Eftersom AI-modeller tränas på befintlig data kan AI-genererade resultat bli missvisande om datan inte är tillräckligt representativ och noggrant förbehandlad, vilket i sin tur kan leda till bias, orättvisa och exkluderande designlösningar. Därmed är det viktigt att säkerställa representativ och noggrant granskad data, transparens i AI-modellerna samt mänsklig övervakning och kontroll. När AI-modeller tränas på verklig användardata finns risk för dataläckor eller manipulation av data eftersom många AI-system är sårbara för fientliga attacker. Detta relaterar till centrala utmaningar inom datasäkerhet och integritet. För att hantera dessa risker framhålls vikten av att säkerställa minsta möjliga datainsamling, inhämtning av samtycke vid användarundersökningar samt efterlevnad av datasäkerhetslagar. Dessutom betonas behovet av säkerhetsrevisioner och löpande övervakning efter implementering av AI-verktyg (Sreenivasan & Suresh 2024).

3 Problemformulering

Ett tydligt mönster framträder vid genomgång av det nuvarande forskningsläget. Studier som rör AI och tillgänglighet är i huvudsak teknikfokuserade samt undersöker hur AI kan effektivisera och automatisera tillgänglighetsarbete genom att identifiera och åtgärda tillgänglighetshinder (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Forskning inom AI och UXD fokuserar i sin tur främst på hur AI kan bidra till att effektivisera designprocessen och fungera som stöd för designers (Luo 2025). Kombinationen av dessa områden är dock betydligt mindre utforskad.

Tidigare studier har identifierat ett behov bland designers av att integrera generativa AI-funktioner i designverktyg som kan identifiera tillgänglighetsproblem och föreslå lösningar i prototyper (Chen, Knearem & Li 2025; Knearem et al. 2023). Den genomförda litteraturgenomgången indikerar att tidigare forskning inte har undersökt UX-praktikers bredare behov, attityder och perspektiv i relation till en sådan AI-integration samt hur dessa verktyg kan påverka arbetet inom den användarcentrerade designprocessen.

Dessutom har tidigare forskning identifierat både möjligheter och begränsningar med AI-användning inom tillgänglighet och UXD. Forskningen framhäver AI:s potential att effektivisera tillgänglighetsarbetet genom att avlasta praktiker från manuellt och tidskrävande arbete samt bidra till mer korrekt teknisk efterlevnad av WCAG-riktlinjer (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Vidare kan AI stödja UX-arbete genom att främja samarbete inom UX-team, effektivisera repetitiva uppgifter, förbättra UX-kvalitet, öka produktvärde samt bidra till mer innovativa designlösningar (Knearem et al. 2023; Li et al. 2024; Luo 2025; Sreenivasan & Suresh 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024; Wang et al. 2024). Samtidigt belyser forskningen flera begränsningar, såsom bias, etiska utmaningar, varierande kvalitet i AI-genererat innehåll, bristande kontextuell förståelse samt osäkerhet kring dess påverkan på kreativitet (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Vidare har studier visat att AI-genererade gränssnitt kan uppnå teknisk efterlevnad av WCAG, samtidigt som det begränsade idéutforskning och kontextanpassning (Guriţă & Vatavu 2025). Även om möjligheterna och begränsningarna till stor del behandlar AI i relation till tillgänglighet respektive AI i relation till UXD, finns det endast begränsat antal studier som kombinerar dessa perspektiv.

Sammantaget indikerar detta ett tydligt forskningsgap där kopplingen mellan AI-verktyg som avser att stödja tillgänglighetsarbete och den användarcentrerade UXD-processen är otillräckligt utforskad. Det saknas fördjupad kunskap om hur UX-praktiker förhåller sig till sådana verktyg, hur de upplever att AI-stött tillgänglighetsarbete kan påverka användarcentreringen samt vilka behov, möjligheter och begränsningar de identifierar. För att bidra till ytterligare perspektiv och kontext är det särskilt relevant att undersöka UX-praktikers praktiska användning av AI-verktyg, vilka organisatoriska faktorer som påverkar användningen samt deras tillämpning av tillgänglighet genom olika metoder och rutiner.

Eftersom AI alltmer integreras i design- och utvecklingsprocesser påverkas även UXD och dess yrkesverksamma, även vad gäller AI-verktyg avsedda för att stödja tillgänglighetsarbete.

Det blir därmed avgörande att förstå UX-praktikers attityder, behov, ansvar samt arbetssätt för att vägleda framtida utveckling och implementering av AI-verktyg som avser att stödja tillgänglighetsarbete. Utan denna insikt riskerar tekniken att inte användas eller påverka användarcentreringen negativt. I förlängningen kan detta bidra till designlösningar som indirekt eller direkt diskriminerar och exkluderar vissa användargrupper, vilket motverkar kärnprinciperna inom digital tillgänglighet. Därmed är UX-praktikers perspektiv centralt för att säkerställa att AI-stött tillgänglighetsarbete stärker inkludering och användarcentrering snarare än försvagar dem.

Mot denna bakgrund är syftet med studien att undersöka hur UX-praktiker förhåller sig till och använder AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen. Studien syftar vidare till att belysa hur sådana verktyg upplevs påverka designprocessen och graden av användarcentrering samt UX-praktikers professionella ansvar i arbetet med att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade designlösningar.

För att uppnå detta har en huvudfråga och fyra delfrågor formulerats där respektive fråga avser att bidra till att svara på huvudfrågan:

- **Hur förhåller sig UX-praktiker till användningen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen?**
    - Hur använder UX-praktiker AI-verktyg i sitt arbete idag, och vilka organisatoriska faktorer påverkar användningen?
    - Hur arbetar UX-praktiker med tillgänglighet i UXD-processen idag, avseende metoder, rutiner och etablerade arbetssätt?
    - Hur upplever eller föreställer sig UX-praktiker att AI-baserade verktyg för tillgänglighet kan påverka den användarcentrerade UXD-processen?
    - Vilka möjligheter, begränsningar och behov identifierar UX-praktiker i relation till AI-stött tillgänglighetsarbete?

Målet med studien är att samla in empirisk kunskap som, i kombination med befintlig forskning, fördjupar förståelsen för UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete. Studien avser att identifiera hur AI integreras i praktiken, vilka organisatoriska faktorer som påverkar användningen samt hur AI-stött tillgänglighetsarbete upplevs påverka användarcentreringen och vilka möjligheter, utmaningar och behov som uppstår.

Det förväntade resultatet är att bidra med insikter om UX-praktikers perspektiv på hur AI-verktyg kan stödja tillgänglighetsarbetet inom den användarcentrerade UXD-processen, utan att kompromissa med mänsklig expertis eller inkluderande designprinciper. Studien förväntas också ge ökad förståelse för UX-praktikers behov, attityder och bedömningar av AI-stött tillgänglighetsarbete, vilket kan ligga till grund för konkreta rekommendationer för framtida utveckling och implementering av AI-verktyg i UXD-processen. På så sätt bidrar studien både teoretiskt, genom att belysa samband mellan AI, tillgänglighet och UXD, och normativt genom att formulera praktiska råd som kan stödja UX-praktiker i sitt arbete med att utforma inkluderande digitala produkter och tjänster.

Problemformuleringen har ett huvudsakligt fokus på tillgänglighet, AI och UXD, vilket innefattar flera avgränsningar som syftar till att tydliggöra frågeställningen. Med

tillgänglighet avses hur digitala tjänster, produkter, webbsidor, applikationer och andra interaktiva gränssnitt utformas för att kunna förstås och användas av alla, oavsett funktionsnedsättning. Detta medför fokus på tillhörande standarder som WCAG samt lagstiftning på internationell och nationell nivå. Den bredare termen AI avgränsas till de modeller, tekniker och verktyg som har förmågan att analysera, identifiera och förbättra tillgängligheten i digitala produkter eller tjänster som är under utveckling. Vidare avgränsas generella yrkesroller och processer inom området människa-datorinteraktion till UX-praktiker och UXD-processen. Med UX-praktiker avses yrkesverksamma inom UXD, vilket även inkluderar närliggande roller utöver traditionella UX-roller (t.ex. UX-designer, UX-researcher, UX-writer). Därmed omfattar begreppet personer som utför eller är involverade i UX-relaterade uppgifter, såsom produktdesigner, interaktionsdesigner, UI-designer, servicedesigner, användbarhetsexpert och produktägare. Med UXD-processen avses samtliga designfaser, även om den aktuella typen av AI-verktyg främst är vanligast att använda i *prototype*- och *test*-fasen. Det anses vara olämpligt att avgränsa bort övriga designfaser eftersom UXD-processen är iterativ och kan innebära en påverkan på övriga faser vid AI-användning. Slutligen avgränsas organisatoriska faktorer till två utvalda faktorer för att förebygga att studiens omfattning blir för stor inom den begränsade tidsramen. Dessa inkluderar organisationers försörjning av utbildning kring AI-verktyg samt policys och riktlinjer som reglerar AI-användning i design- och utvecklingsarbete.

4 Metod

Denna studie har genomförts med en kombination av kvantitativ och kvalitativ metod i syfte att skapa en bred och fördjupad förståelse för forskningsområdet. Genom att kombinera en enkätstudie med semistrukturerade intervjuer har både en större mängd data och mer djupgående insikter kunnat samlas in. Metodkapitlet redogör för metodval, planering, genomförande, analys av det insamlade materialet samt forskningsetiska ställningstaganden.

4.1 Metodval

Det som avgör vilken metod som är mest lämplig är studiens syfte, mål och problemformulering (Ejlertsson 2019; Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013; Preece, Rogers & Sharp 2016). Eftersom denna studie fokuserar på UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete i UXD-processen ansågs en kvalitativ ansats, kompletterad med kvantitativa inslag, vara mest lämplig. En kvalitativ ansats syftar till att tolka och skapa förståelse för människors upplevelser, perspektiv och erfarenheter av ett fenomen (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013; Patton 2015).

Även om studien huvudsakligen ansågs vara kvalitativ, bedömdes det att vissa delar kunde kvantifieras och i viss mån bidra till en bredare förståelse. Därför valdes även en kvantitativ ansats som komplement, med en explorativ och deskriptiv inriktning som syftar till att beskriva, kartlägga och utforska ett fenomen (Borg & Westerlund 2022). Patton (2015) beskriver att människors varierande perspektiv och erfarenheter kan kvantifieras genom att tilldela siffror till förutbestämda svarskategorier. Detta möjliggör jämförelser samt statistisk sammanställning av data och kan bidra till mer övergripande resultat (Patton 2015). En kvantitativ ansats handlar om att samla in numeriska data eller att omvandla data till siffror för att kunna genomföra matematiska eller statistiska analyser (Borg & Westerlund 2022). Syftet är att identifiera och analysera mönster och samband samt att kunna förutsäga och förklara fenomen (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). Vidare valdes en webbaserad enkätstudie som kvantitativ datainsamlingsmetod för att möjliggöra insamling av en större mängd data och därigenom skapa en bredare förståelse för forskningsområdet, samt underlätta spridning till yrkesverksamma inom UX. En enkät är ett formulär med slutna och öppna frågor som fylls i av respondenten själv (Ejlertsson 2019; Preece, Rogers & Sharp 2016). Öppna frågor innebär att det inte finns någon förväntan på svarets format eller innehåll och används för att fånga variation i perspektiv och uppfattningar. Slutna frågor innebär att respondenten väljer mellan givna svarsalternativ och används när potentiella svar är kända och när människor har tidspress (Preece, Rogers & Sharp 2016). Fördelen med en webbenkät är att den kan distribueras till fler deltagare, nå geografiskt spridda grupper och bidra till större mängd data inom en kortare tidsperiod (Ejlertsson 2019; Preece, Rogers & Sharp 2016).

Den kvalitativa datainsamlingsmetoden som valdes var intervjuer, vilket kan beskrivas som målinriktade samtal (Preece, Rogers & Sharp 2016). För denna studie valdes semistrukturerade intervjuer för att hålla sig till de ämnen som problemformuleringen omfattar, samtidigt som metoden möjliggör flexibilitet under intervjuerna. Semistrukturerade intervjuer innebär att frågeställaren utgår från en intervjuguide som kan

innehålla både öppna och slutna frågor, samtidigt som anpassade följdfrågor kan ställas. Intervjuguiden syftar till att säkerställa att samma ämnen behandlas i samtliga intervjuer, medan följdfrågorna möjliggör fördjupning av respondenternas resonemang (Preece, Rogers & Sharp 2016).

Genom att kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder har studien en mixad metodansats där fenomenet kan belysas utifrån olika perspektiv (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). Dessutom bygger studien på metodtriangulering genom att kombinera enkät och intervjuer (Patton 2015). Denna triangulering stärker studiens trovärdighet genom att möjliggöra korsvalidering och komplettering av metodernas styrkor och svagheter. En enkätundersökning möjliggör inte samma fördjupning genom följdfrågor eller mer komplexa frågeställningar, medan en intervjustudie inte kan genomföras med lika många respondenter som en enkät (Ejlertsson 2019; Preece, Rogers & Sharp 2016). Därmed syftade enkätstudien till att samla in en större mängd data från yrkesverksamma inom UX och ge en bred överblick, medan intervjuerna gav möjlighet till fördjupning och nyansering av resultaten.

Efter att beslut om metodval för den empiriska datainsamlingen hade fattats skapades en metodplan för att strukturera och underlätta arbetet med datainsamlingen (se tabell 1).

Tabell 1 - Metodplan.

Steg i processen:	**Innehåll:**	**Syfte:**
1. Forskningsdesign	Kvalitativ (intervjuer) och kvantitativ (enkät), en studie med UX-praktiker.	Få en fördjupad förståelse för UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen.
2. Operationalisering	Utformning av enkät- och intervjufrågor, informations- och samtyckesblankett, informationsbrev, pilotstudie.	Säkerställa relevans mot forskningsfrågorna, efterlevnad av forskningsetiska principer.
3. Urval & rekrytering	Rekrytering av UX-praktiker (avsiktligt urval) via personliga nätverk och sociala medier (bekvämlighetsurval) samt genom att tillfråga deltagare om ytterligare potentiella deltagare (snöbollsurval/respondent-drivet urval). Enkäten baseras på självselekterat urval.	Få varierade perspektiv från yrkesverksamma inom UXD. Deltagare kan variera i AI-användning, erfarenhetsnivå och organisationsstorlek.
4. Datainsamling	Genomföra semistrukturerade intervjuer med UX-praktiker. Publicera kvantitativ enkät i UX-nätverk, sociala medier och branschforum.	Samla in djupgående empiriska data och kartlägga AI-användning och tillgänglighetsarbete, UX-praktikers upplevda påverkan på UXD-processen vid AI-stött tillgänglighetsarbete samt vilka behov, begränsningar

		och möjligheter som identifieras i samband med detta.
5. Databearbetning	Transkribering av intervjuer och sammanställning av enkätsvar.	Möjliggöra systematisk analys.
6. Dataanalys	Tematisk analys av intervjuresultat samt deskriptiv statistik och tematisk analys av enkätresultat.	Identifiera mönster, teman, överensstämmelser och skillnader utifrån enkät- och intervjuresultat.
7. Resultat/diskussion	Sammanställning av resultat samt göra kopplingar mellan empiri, litteratur och forskningsfrågor.	Besvara studien syfte och frågeställning.
8. Normativt bidrag	Utforma rekommendationer baserat på empirisk datainsamling.	Stödja framtida AI-lösningar och AI-implementeringar för tillgänglighetsarbete inom UXD.

4.2 Enkätundersökning

En enkätstudie genomfördes i syfte att samla in data från ett större antal UX-praktiker och därigenom skapa en bredare förståelse för studiens problemformulering. I följande avsnitt redogörs enkätundersökningens planering, urval och rekrytering, genomförande samt analys.

4.2.1 Planering av enkätstudie

Enkäten utformades för att samla in kvantitativ och kvalitativ data kring deltagarnas erfarenheter och uppfattningar inom studiens ämnesområden samt för att nå ut till en bredare målgrupp och utöka antalet svar.

Motivation var en central utgångspunkt vid utformningen av enkäten då studien omfattar flera och relativt omfattande frågeområden. Enligt Ejlertsson (2019) är deltagarnas inre motivation en central förutsättning för engagemang och god svarskvalitet i enkätundersökningar. Detta kan uppnås genom att både frågor och informationsbrev utformas på ett begripligt och meningsfullt sätt, skapar tillit genom tydlig information samt genom att enkäten inte görs onödigt omfattande för att inte trötta ut deltagarna (Ejlertsson 2019). Därmed lades stor vikt vid att formulera tydliga och relevanta frågor, prioritera dem utifrån koppling till forskningsfrågor samt säkerställa efterlevnad av forskningsetiska principer.

Enkätens utformning baserades på en operationalisering av studiens syfte och problemformulering. Detta innebär att övergripande frågeområden identifieras och successivt bryts ned till konkreta frågor samt kopplas till potentiellt betydelsefulla faktorer (Ejlertsson 2019). Därmed inkluderades relevanta bakgrundsfaktorer såsom yrkesroll, arbetslivserfarenhet inom UX, organisationstyp och organisationsstorlek. Operationaliseringen resulterade i följande frågeområden: bakgrund, AI i organisationen, AI

i UX-arbete, digital tillgänglighet i UXD-processen, AI i tillgänglighetsarbete samt framtid och behov. Därefter bröts dessa områden ned i mer specifika frågeställningar, vilket resulterade i både slutna envalsfrågor, flervalsfrågor och skalfrågor samt öppna frågor med fritextsvar för att möjliggöra viss kvalitativ komplettering (se bilaga 1).

Frågeområdena utformades för att skapa en bredare överblick över samtliga delfrågor i problemformuleringen, som tillsammans bidrar till att besvara huvudfrågan. Frågorna inom AI i organisationen och AI i UX-arbete kopplades till den första delfrågan, medan frågorna inom digital tillgänglighet i UXD-processen undersökte den andra delfrågan. Vidare syftade frågorna inom AI i tillgänglighetsarbete samt framtid och behov till att besvara den tredje och fjärde delfrågan. På så sätt bidrog enkäten till en övergripande förståelse för studiens delfrågor, och i sin tur huvudfrågan.

Frågorna formulerades för att vara korta, begripliga, entydiga och neutrala med syfte att minimera risken för feltolkningar, bias och ledande svar i enlighet med Ejlertssons (2019) riktlinjer. Svarsalternativen utformades för att vara icke-överlappande med varandra, konsekventa i sin ordningsföljd, symmetriska (lika många positiva svar som negativa) och uttömmande (Ejlertsson 2019). För att undvika för många svarsalternativ och fånga upp svar som inte täcktes av de angivna alternativen inkluderades ett “Annat”-alternativ med fritextfält i flera frågor. Enkäten innehöll även selektionsfrågor som styrde vilka följdfrågor respondenterna fick, i syfte att undvika irrelevanta frågor och minska respondenternas belastning (Ejlertsson 2019). Detta bidrog till en mer anpassad och effektiv upplevelse av enkäten.

I enlighet med Ejlertssons (2019) riktlinjer inkluderades ett kort och tydligt informationsbrev innehållande studiens syfte, målgrupp, frivilligt deltagande, information om att datan behandlas anonymt samt tack för deltagande. En uppskattning av tidsåtgång inkluderades även för att ge respondenterna möjlighet att fatta ett informerat beslut om deltagande utifrån den tid de har möjlighet att avsätta. Ejlertsson (2019) menar även att kontaktuppgifter till konstruktörerna ska finnas tillgängliga för eventuella frågor från deltagarna. Däremot ansågs dessa uppgifter inte vara nödvändiga då enkäten spreds genom personliga konton på sociala medier där alternativa kontaktvägar fanns tillgängliga.

För att möjliggöra internationell spridning utformades enkäten på både svenska och engelska. Ejlertsson (2019) beskriver att en översättning mellan svenska och engelska tolkas oftast inte likadant eftersom det kan finnas skillnader i nyanser av ord. Därmed genomfördes översättningen enligt fram- och tillbaka-metoden, vilket innebär att frågorna först översätts från svenska till engelska och sedan översätts samma frågor tillbaka till svenska (Ejlertsson 2019). Detta säkerställde att frågorna behöll sin innebörd genom att diskutera och jämföra skillnader mellan översättningarna (Ejlertsson 2019). Den engelska versionen granskades av studenternas engelsktalande handledare för slutlig validering.

Enkäten skapades i enkätverktyget EvaSys eftersom systemet ansågs uppfylla önskad nivå av informationssäkerhet. Systemet är ISO 27001-certifierat (EvaSys u.å.), vilket innebär att det uppfyller etablerade standarder för integritetsskydd, informations- och cybersäkerhet (ISO/IEC 27001:2022). Enligt Ejlertsson (2019) har enkätens layout och utformning stor påverkan på respondenternas tillförlitlighet gentemot enkätundersökningen där konsekvens i

informationsstrukturen är avgörande. Här bedömdes det att EvaSys förinställda layoutsystem uppfyllde detta genom att konsekvent placera frågor till vänster och svarsalternativ till höger. Vidare har frågeavsnittsindelning och frågeordning en stor betydelse där frågor delas in i avsnitt enligt teman samt i en logisk ordning där det inleds med enkla, neutrala frågor och mer svårbesvarade frågor mot slutet (Ejlertsson 2019). Därmed delades frågorna in i avsnitt utifrån frågeområdena i syfte att underlätta för respondenterna och frågeordningen placerades från enkla till mer svårbesvarade frågor som krävde mer reflektion.

Innan publicering genomlästes och granskades enkätfrågorna en gång tillsammans med handledare och en gång av studenterna själva, vilket resulterade i att vissa svarsalternativ lades till eller ändrades och frågor korrigerades. Syftet var att säkerställa både tydlighet och begriplighet i enkätfrågorna och svarsalternativen. Därefter korrekturlästes enkäten en sista gång och publicerades via enkätverktyget EvaSys. Direkt efter publicering genomfördes ett funktionstest där en utomstående person fick testa enkäten för att säkerställa att den fungerade rent tekniskt och att svar registrerades korrekt i systemet. Personens inskickade svar raderades och enkäten spreds därefter i UX-forum på LinkedIn och Facebook.

4.2.2 Urval och rekrytering

Deltagarna till enkätstudien rekryterades främst genom ett avsiktligt urval, vilket innebär att deltagare väljs utifrån att de bedöms kunna bidra med informationsrika och användbara perspektiv på ett specifikt fenomen (Patton 2015). Urvalet baserades på studiens problemformulering som fokuserar på hur UX-praktiker förhåller sig till användningen av AI-verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen. Därmed ansågs det motiverat att rikta studien till personer som är yrkesverksamma inom UX, inklusive närliggande roller som utför UX-relaterade uppgifter i sitt arbete.

Enkäten distribuerades via studenternas kontaktnätverk på LinkedIn samt i relevanta forum och grupper för UX-designers på både LinkedIn och Facebook för att nå målgruppen inom UX-området. I enkätens informationsbrev och i inläggen på sociala medier tydliggjordes målgruppen för att i möjligaste mån säkerställa att respondenterna faktiskt var UX-praktiker. Därmed kan urvalsstrategin även beskrivas som ett bekvämlighetsurval då rekryterade deltagare var lättillgängliga och enkla att nå genom sociala medier (Banawa 2025). Eftersom deltagandet var frivilligt och baserat på att individer själva valde att delta bygger urvalet även på ett självselekterat urval (Galloway 2005).

I samband med intervjustudien tillfrågades även intervjudeltagare att sprida enkäten vidare till UX-praktiker i sina kontaktnätverk, antingen i slutet under intervjutillfället eller via mejl efter intervjutillfället. Detta innebär att ett respondentdrivet urval tillämpades, vilket är en variant av snöbollsurval där initiala deltagare bidrar till att rekrytera ytterligare respondenter på egen hand (Patton 2015).

Totalt deltog 31 respondenter i enkätstudien, varav 4 i den engelska versionen och 27 i den svenska. En respondents svar exkluderades då personen uppgav att den inte var yrkesverksam inom UX, vilket inte uppfyllde studiens urvalskriterier. Därmed baserades resultatet på 30 respondenter. Övervägande del av deltagarna hade yrkesrollen UX-designer,

följt av produktdesigner eller produktägare. Vidare hade majoriteten av deltagarna mer än tre års erfarenhet där 43% hade över tio års erfarenhet och 37% hade 3-5 års erfarenhet.

4.2.3 Genomförande av enkätstudie

Genomförandet av enkätstudien baserades på aktiv rekrytering av deltagare genom distribution via LinkedIn och Facebook samt genom att intervjudeltagare ombads att sprida enkäten till potentiella respondenter, i enlighet med ovan beskriven urvalsstrategi.

Enkäten var öppen för deltagande under en period om två veckor och två dagar. Deltagarna fick tillgång till både den svenska och engelska versionen via inläggen på sociala medier eller via mejl som vidarebefordrades av intervjudeltagare. Innan deltagande informerades deltagarna om studiens syfte och målgrupp samt att deltagandet var frivilligt och behandlades anonymt (se avsnitt 4.4 Forskningsetiska ställningstaganden).

4.2.4 Analysmetod

Enkätdatan analyserades genom sammanställning av svarsfrekvenser och identifiering av mönster i svaren. De öppna frågorna analyserades tematiskt för att komplettera den kvantitativa datan.

Enkätanalysen inleddes med att konsolidera svaren från den svenska och den engelska versionen då dessa initialt skapades som två separata enkäter. Detta utfördes genom att lägga in de engelska enkätsvaren i samma Excel-fil som de svenska. Därefter genomfördes en kontroll av den inlagda datan för att hitta och ta bort fel. Enligt Ejlertsson (2019) är detta ett viktigt steg för att säkerställa kvaliteten i data. Vid kontrollen exkluderades en deltagares svar helt från enkätstudien då den angivit att den inte var yrkesverksam inom UX, vilket var ett krav för deltagande i enkätstudien. Dessutom har enstaka svar exkluderats på grund av inkonsekvenser eller motsägelser mellan frågor som är relaterade till varandra.

Efter denna kontroll följde databearbetning, tolkning och analys (Ejlertsson 2019). Databearbetningen bestod av att varje fråga och dess svarsfrekvenser för respektive svarsalternativ visualiserades i diagram. De flesta frågorna i enkäten utgör kvalitativa variabler, vilket innebär att de klassificerar data och att mätvärden är icke-numeriska (Ejlertsson 2019). Ejlertsson (2019) menar att stapel- och cirkeldiagram ofta är mest lämpade för denna typ av variabler, vilket motiverar valet av dessa diagram. Detta bidrog även till att göra datan mer överskådlig samt underlättade tolkning och analys. Enligt Ejlertsson (2019) bör internt bortfall av enstaka frågor redovisas, vilket innebär att det totala antalet deltagare jämförs med antalet svar per fråga. Detta har beaktats genom att förklara det interna bortfallet löpande i avsnitt 5.1 Enkät samt genom att inkludera antal svar per fråga i diagrammen, exempelvis genom angivelsen n=27.

För de öppna frågorna med fritextsvar rekommenderar Ejlertsson (2019) att göra någon form av kvalitativ analys. Därmed genomfördes en tematisk analys av fritextsvaren i enlighet med Ahmed et al. (2025) för att identifiera återkommande mönster och teman. En tematisk analys är en systematisk metod där kvalitativ data struktureras genom kodning för att kunna identifiera mönster och teman (Ahmed et al. 2025).

Den tematiska analysen inleddes med att samtliga öppna svar lästes igenom individuellt för att båda studenterna skulle bekanta sig med datan och få en helhetsbild. Under genomläsningen markerades relevanta delar av svaren och kodades utifrån innehåll. Därefter fördes en gemensam diskussion kring kopplingar, likheter och skillnader i kodningen där vissa koder reviderades, slogs samman eller togs bort. Detta resulterade i en gruppering av koder och identifiering av gemensamma teman. Därefter återbesöktes rådata för att säkerställa att alla teman var tillräckligt representativa och relevanta i relation till forskningsfrågorna. Slutligen förfinades och färdigställdes temana som sedan redovisades i studiens resultat (se avsnitt 5.1 Enkät).

4.3 Intervjustudie

Semistrukturerade intervjuer tillämpades som kvalitativ datainsamlingsmetod i studien, eftersom denna metod möjliggör en balans mellan struktur och flexibilitet (Preece, Rogers & Sharp 2016). Denna intervjuform innebar att intervjuerna utgick från en förutbestämd intervjuguide, samtidigt som det fanns utrymme att ställa följdfrågor och fördjupa resonemang utifrån respondenternas svar. Detta möjliggjorde att intressanta eller ytterligare aspekter kunde utforskas närmare samt en djupare förståelse för respondenternas erfarenheter, uppfattningar och resonemang. I följande avsnitt redogörs intervjustudiens planering, urval och rekrytering, genomförande samt analys.

4.3.1 Planering av intervjustudie

En intervjuguide utformades med utgångspunkt i studiens övergripande syfte samt tillhörande forskningsfrågor (se bilaga 2) . Intervjuguiden konstruerades med ett semistrukturerat angreppssätt, vilket innebar att fokus låg på tematiska områden snarare än strikt formulerade och fasta frågor (Preece, Rogers & Sharp 2016). De tematiska områdena identifierades genom en initial genomgång av relevant litteratur samt en operationalisering av forskningsfrågorna. På så sätt säkerställdes att intervjuguiden täckte in centrala aspekter av studiens fokusområde, samtidigt som det lämnades utrymme för respondenterna att bidra med egna perspektiv och erfarenheter (Ejlertsson 2019).

Utformningen av intervjuguiden utgick från samma operationalisering som utfördes vid konstrueringen av enkätfrågorna. Detta innebar att intervjuguiden behandlade samma huvudteman, samtidigt som genomförandet av intervjuer möjliggjorde mer fördjupade insikter kring UX-praktikers resonemang. Intervjuguiden strukturerades därför kring teman såsom respondenternas erfarenheter av UX-arbete med digital tillgänglighet, användning av AI-verktyg samt upplevda möjligheter och begränsningar. Därmed kunde intervjuerna bidra med mer fördjupade perspektiv på problemformuleringens delfrågor och i sin tur även huvudfrågan. Vid utveckling av intervjufrågorna ägnades särskild uppmärksamhet åt frågornas formuleringar. Intervjun genomfördes med en semistrukturerad ansats, där frågor som kunde besvaras med “ja” eller “nej” användes snarare som en utgångspunkt och kompletterades med följdfrågor utifrån respondentens svar. För att uppmuntra utförliga och reflekterande resonemang omformulerades dessa frågor till mer öppna formuleringar, som exempelvis “Hur arbetar du med…?” eller “Kan du beskriva…?”. Frågorna formulerades neutralt för att undvika att styra respondenten mot ett visst svar eller värdering. Ledande

frågor undveks liksom dubbelnegationer. Enligt Preece, Rogers och Sharp (2016) är neutrala och tydligt formulerade frågor centrala för att minska risken att påverka respondentens svar. Samtliga intervjufrågor granskades och diskuterades i samråd med handledaren före genomförandet av intervjuerna.

Inför intervjuerna kontaktades respondenterna och tillfrågades om medverkan i studien. Efter att deltagarna hade accepterat att delta skickades en informations- och samtyckesblankett till samtliga respondenter (se bilaga 3). Informations- och samtyckesblanketten innehöll information om studiens syfte, hur intervjun skulle genomföras, respondenternas rättigheter samt etiska aspekter såsom frivilligt deltagande, anonymitet, konfidentialitet och möjligheten att när som helst avbryta sitt deltagande. Samtycke till detta samt ljud- och videoinspelning inhämtades genom underskrift av blanketten innan intervjuerna genomfördes, i enlighet med forskningsetiska principer (se avsnitt 4.4 Forskningsetiska ställningstaganden). Enligt Preece, Rogers & Sharp (2016) är en samtyckesblankett central för att säkerställa att deltagandet bygger på ett informerat samtycke och att deltagarna är medvetna om hur det insamlade materialet kommer att användas.

I de fall där intervjutillfället planerades längre fram i tiden skickades även ett informationsbrev till respondenterna som en uppföljning inför den bokade intervjun (se bilaga 4). Informationsbrevet innehöll i huvudsak samma information som informations- och samtyckesblanketten, men krävde ingen ytterligare underskrift. Syftet med utskicket var att påminna respondenterna om den kommande intervjun samt att ge möjlighet att repetera studiens syfte och intervjuns innehåll. Enligt Vetenskapsrådet (2024) bör man löpande säkerställa att deltagarna har tillgång till relevant information under hela forskningsprocessen. Det kompletterande informationsbrevet kan därmed ses som ett led i att upprätthålla informationskravet och säkerställa ett fortsatt informerat samtycke. Informationsbrevet skickades således inte till samtliga respondenter, utan endast till de respondenter vars intervjuer var schemalagda längre fram i tiden. Informationsbrevet fungerade i dessa fall främst som ett förtydligande och en påminnelse, snarare än ny information. För de respondenter som intervjuades med kortare framförhållning bedömdes informationen i informations- och samtyckesblanketten vara tillräcklig.

Informations- och samtyckesblanketten samt det kompletterande informationsbrevet utformades i utgångspunkt i mallar som tillhandahölls via Högskolan i Skövde, men anpassades därefter till studiens syfte, genomförande och kontext.

Den slutgiltiga versionen av intervjuguiden, vilken hade granskats i samråd med handledare testades genom ett pilottest innan de ordinarie intervjuerna genomfördes. Ett pilottest är en mindre teststudie som genomförs i förväg för att säkerställa att metoden och upplägg fungerar som avsett (Preece, Rogers & Sharp 2016). Pilottestet genomfördes med en respondent som uppfyllde studiens urvalskriterier och hade erfarenhet av UX-arbete. Genom att använda en verklig respondent snarare än en person utan relevant erfarenhet kunde intervjuguiden prövas under förhållanden som motsvarade den faktiska intervjusituationen. Syftet med pilottestet var att undersöka om frågorna var begripliga, relevanta och fungerade i önskad ordning samt om intervjuns längd och struktur var rimlig. Pilottestet ansågs viktigt

eftersom det gör det möjligt att identifiera oklarheter eller eventuella problem i intervjuguiden innan datainsamlingen påbörjas (Preece, Rogers & Sharp 2016).

4.3.2 Urval och rekrytering

Både enkät- och intervjustudien riktade sig till UX-praktiker, vilket innebär att ett avsiktligt urval användes. Ett avsiktligt urval innebär att deltagare väljs ut eftersom de bedöms kunna bidra med relevant kunskap och erfarenhet i relation till studiens syfte (Patton 2015).

Intervjudeltagarna rekryterades huvudsakligen genom ett bekvämlighetsurval, vilket innebär att respondenterna valdes utifrån tillgänglighet och befintliga kontaktnätverk (Banawa 2025; Preece, Rogers & Sharp 2016). Rekryteringen skedde inledningsvis genom personliga och professionella kontakter som bedömdes uppfylla studiens urvalskriterier, exempelvis genom tidigare utbildnings- eller arbetsrelaterade sammanhang. Bekvämlighetsurvalet valdes eftersom det möjliggjorde en snabb och praktisk genomförbar rekrytering av respondenter med erfarenhet av UX-arbete. Rekryteringen kompletterades genom LinkedIn för att nå personer utanför det egna kontaktnätverket och för att öka variationen i deltagarnas yrkesroller och erfarenheter. Potentiella respondenter kontaktades där genom privata meddelanden med en kort presentation av studien och en förfrågan om deltagande.

Vidare användes även snöbollsurval som komplement till det initiala urvalet. Snöbollsurval innebär att redan rekryterade deltagare ombeds rekommendera ytterligare personer som kan vara relevanta för studien (Patton 2015). Efter genomförd intervju tillfrågades därför respondenterna om de kände till andra UX-praktiker som kunde vara intresserade av att delta. På detta sätt identifierades ytterligare respondenter som därefter kontaktades.

Kombinationen av avsiktligt urval, bekvämlighetsurval och snöbollsurval möjliggjorde en effektiv rekryteringsprocess samt tillgång till respondenter med relevant erfarenhet inom UX och relaterade områden.

Totalt genomfördes sex intervjuer, varav en utgjorde ett pilottest. Respondenterna hade yrkesroller såsom UX-designer, produktdesigner, UX-konsult, tillgänglighetsexpert, där UX-designer var den vanligast förekommande yrkesrollen. Respondenterna hade mellan tre till åtta års erfarenhet av UX-arbete, där den största gruppen hade omkring 4 års erfarenhet.

4.3.3 Genomförande av intervju

Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via videolänk med hjälp av verktygen Teams och Google Meet. Valet av digitala intervjuer möjliggjorde flexibilitet och gjorde det möjligt att inkludera respondenter från olika geografiska platser. Enligt Preece, Rogers och Sharp (2016) kan digitala intervjuer vara fördelaktiga då respondenterna ofta befinner sig i en välbekant och trygg miljö, vilket kan bidra till att de känner sig mer bekväma och öppna under intervjun. Samtidigt kan digitala intervjuer innebära vissa begränsningar, exempelvis svårigheter att uppfatta kroppsspråk eller tekniska problem (Preece, Rogers & Sharp 2016).

Intervjuerna genomfördes med en rollfördelning mellan studenterna. Rollerna fördelades så att en person ansvarade för att leda intervjun och agera frågeställare, medan den andra

fungerade som noterare. Noteraren dokumenterade centrala delar av samtalet samt observerade eventuella nyanser i respondentens svar. Denna person ansvarade även för transkriberingen av intervjun i efterhand. Dessa roller fördelades jämnt, genom att vardera student noterade och transkriberade tre intervjuer samt agerade frågeställare på tre intervjuer vardera. Detta arbetssätt bidrog till en mer strukturerad och tillförlitlig datainsamling, då det möjliggjorde både aktivt lyssnade och noggrann dokumentation.

För att skapa en trygg avslappnad situation inleddes varje intervju med en kort introduktion. Syftet var att säkerställa att respondenten var införstådd med studiens syfte samt att skapa en bekväm situation innan de inledande frågorna (Preece, Rogers & Sharp 2016). Respondenten hälsades välkommen och fick återigen information om studiens syfte, hur intervjun skulle gå till, hur materialet skulle användas samt att deltagandet var frivilligt. Deltagarna informerades även om att de när som helst kunde avstå från att svara på en fråga eller avbryta sin medverkan. Därefter fördes ett kortare inledande samtal om respondentens yrkesroll och bakgrund för att skapa en mer avslappnad stämning innan de mer tematiska frågorna ställdes.

Under intervjuerna användes intervjuguiden som stöd (se bilaga 4), men ordningen på frågorna kunde anpassas beroende på hur samtalet utvecklades. Följdfrågor ställdes löpande för att fördjupa resonemang eller förtydliga respondenternas svar. Vidare menar Preece, Rogers och Sharp (2016) att ett sådant förhållningssätt ger frågeställaren möjlighet till att vara lyhörd, visa intresse och uppmuntra respondenten att utveckla sina svar utan att styra dem.

Intervjuerna spelades in med respondenternas samtycke för att säkerställa korrekt återgivning av respondenternas utsagor. Inspelningarna genomfördes både genom videoinspelning i det digitala mötesverktyget och genom kompletterande röstmemo i telefonen. Den dubbla inspelningen användes som en säkerhetsåtgärd om någon av inspelningarna skulle bli ofullständig, gå förlorad eller påverkas av tekniska problem.

Den första intervjun (R1) genomfördes som ett pilottest. Pilottestet utfördes med samma urvalskriterier som övriga deltagare, det vill säga att personen hade yrkeskompetens och erfarenhet inom UX. Intervjun genomfördes på samma sätt som de ordinarie intervjuerna och följde hela intervjuguiden från början till slut. Efter pilottestet reflekterades det över om frågorna uppfattades som tydliga, om någon fråga var svår att förstå eller överflödig samt om intervjuns ordning och längd fungerade. Resultatet visade att intervjuguiden fungerade väl och därför genomfördes inga justeringar inför de efterföljande intervjuerna.

Efter att intervjufrågorna besvarats gavs respondenterna möjligheten att ställa eventuella frågor samt att tillföra ytterligare tankar eller reflektioner. I samband med detta ombads respondenten även att ange om hen känner till andra personer som kunde vara relevanta för studien, vilket utgjorde grunden för snöbollsurvalet.

Tabell 2 - Respektive respondent, plats, datum & tid för intervjuer.

Respondent:	**Plats:**	**Datum:**	**Tid:**

R1 (Pilottest)	Google Meet	2026-03-25	43.53 minuter
R2	Teams	2026-03-25	50.07 minuter
R3	Teams	2026-03-27	59.07 minuter
R4	Teams	2026-03-30	53.54 minuter
R5	Teams	2026-04-01	56.21 minuter
R6	Teams	2026-04-01	44.11 minuter

4.3.4 Analysmetod

Det insamlade materialet analyserades genom en tematisk analys. Analysen genomfördes i flera steg och med stöd av olika digitala verktyg. Analysprocessen var iterativ och inleddes med en noggrann genomläsning av transkriberingarna för att skapa en helhetsförståelse av materialet.

Intervjuerna transkriberades ordagrant för att säkerställa att respondenternas utsagor återgavs så korrekt som möjligt. En ordagrann transkribering är viktig eftersom den möjliggör en mer noggrann analys och minskar risken att nyanser eller betydelser går förlorade (Patton 2015). Transkriberingarna utgjorde grunden för den fortsatta analysen.

Analysen följde de sex steg som vanligtvis beskrivs inom tematisk analys (Ahmed et al. 2025):

1. Bekanta sig med materialet genom att läsa transkriberingarna flera gånger.
2. Generera initiala koder genom att identifiera meningsbärande enheter.
3. Söka efter teman genom att gruppera relaterade koder.
4. Granska och jämföra teman i relation till materialet och forskningsfrågorna.
5. Definiera och namnge teman.
6. Sammanställa och presentera resultaten.

Som ett första steg genomfördes steg 1 och 2 i analysen separat av respektive student. Vardera student läste igenom transkriberingarna och identifierade meningsbärande enheter, återkommande uttryck och preliminära koder. Detta gjordes för att vardera student skulle skapa en egen förståelse av materialet innan analysen diskuterades gemensamt.

Den inledande kodningen och sammanställningen genomfördes i Google Presentationer och syftade till att strukturera och organisera data på ett överskådligt sätt (se figur 1). Meningsbärande enheter sammanfattades och placerades visuellt i presentationen, där liknande utsagor grupperades tillsammans. Detta motsvarade steg 2 och 3 i den tematiska analysen. Genom att arbeta visuellt skapades en tydlig överblick över materialet, vilket gjorde det lättare att identifiera återkommande mönster och preliminära teman. Figur 1 visar ett utdrag från sammanställningen för respondenternas uppfattningar om AI:s påverkan på UX-arbete i relation till mänsklig expertis och användarcentrering.

Påverkan	AI-stöd vs. Mänsklig Expertis
Ja, AI kan avlasta skitgöran, grovjobbet och kompletterande uppgifter. Ej bekväm med fullständig överlämning till AI p.g.a brist på mänsklig empati och förståelse.	Ersätter ej mänsklig expertis och eget ansvar att granska och kontrollera. Mer lämpligt för uppgifter som inte kräver mänsklig empati och förståelse.
Ja, att arbeta användarcentrerat innebär en avvägning när man ska använda AI eller inte - krävs fingertoppskänsla och för att granska AI.	Ersätter ej mänsklig expertis eller input, vill ha kontroll. AI automatiserar vissa uppgifter och ger nya perspektiv men eget ansvar att granska och kontrollera.
Ja (positivt). Kan öka användarcentrering genom ex. användning av AI-agenter, som agerar som seniora UX-designers, där de kan komma med mer användarcentrerad input för juniora designers.	Beror på vad man gör och vad man har för projekt. Eget ansvar att granska och kontrollera. Se över sitt underlag och sin AI-användning.
Ja, kan påverka negativt genom att använda AI för teknisk efterlevnad av WCAG för att det ska bli tillgängligt men man behöver användarinvolvering för att säkerställa att produkten är användarcentrerad. AI kan inte heller ersätta användare (synthetic personas).	Ersätter ej mänsklig expertis och det behövs för att granska och kontrollera AI.
Ja, negativt då AI generaliserar och går utefter majoritetsgrupper (risk för exkludering). Nyttigt med användarinvolvering - fann personliga preferenser (olika hjälpmedel och inställningar), högre förståelse för behov.	Nytta med användarinvolvering, viktigare än någonsin med användarcentrering och det mänskliga. Kraftfullt stöd men ersätter inte människan.
Ja, kan påverka negativt genom att det finns risk för att glömma bort användare. Men viktigt att säkerställa användarinvolvering för användarcentrering och tillgänglighet. Teknisk efterlevnad = möter inte alltid verkliga behov.	Vill inte lämna över kontrollen helt till AI, litar på sin egen förståelse, kompetens och domänkunskap. Mänsklig granskning och kontroll behövs.

Figur 1 - Utdrag från sammanställning, Mänsklig expertis & Användarcentrering.

Efter att de separata kodningarna genomförts diskuterades och jämfördes resultaten gemensamt mellan studenterna. Likheter och skillnader i kodningen diskuterades till en gemensam förståelse i datainsamlingen. Detta bidrog till att stärka analysens trovärdighet och minska risken för att enskilda tolkningar skulle få för stort genomslag.

I nästa steg genomfördes en mer fördjupad analys i Lucidchart. De preliminära koderna och grupperna från Google Presentationer fördes över till ett affinity diagram i Lucidchart (se figur 12, 13, 14 och 15). Ett affinity diagram användes som ett verktyg för att visuellt organisera och gruppera mönster och samband (Rosala 2022). Genom att flytta och gruppera koder i diagrammet kunde mer abstrakta och sammanhängande teman utvecklas. Arbetet i Lucidchart motsvarade steg 3-5 i den tematiska analysen. Koderna grupperades till teman, temana granskades i relation till forskningsfrågorna och definierades därefter mer tydligt. I denna fas undersöktes även hur olika teman relaterade till varandra och till studiens syfte. Direkta citat från intervjuerna integrerades i anslutning till temana för att stärka analysens trovärdighet och ge empiriskt stöd åt tolkningarna.

Den tematiska analysen resulterade slutligen i ett antal övergripande teman som representerade centrala mönster i respondenternas erfarenheter och arbetssätt. Dessa teman låg sedan till grund för resultatet som motsvarar steg 6 i den tematiska analysen.

4.4 Forskningsetiska ställningstaganden

Studien har genomförts i enlighet med forskningsetiska principer och utgår från Vetenskapsrådets (2024) fyra huvudkrav: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Deltagarna informerades om studiens syfte, metod och villkor, vilket uppfyller *informationskravet*. I samband med första kontakt informerades intervjudeltagarna genom att en informations- och samtyckesblankett skickades via mejl (se bilaga 3). Informationen återupprepades även muntligt i början av intervjuerna. Inför det kommande intervjutillfället tillhandahölls dessutom ett kompletterande informationsbrev med en kortfattad återupprepning av studiens syfte, metod och villkor (se bilaga 4). I enkätens informationsbrev tilldelades även information om studiens innehåll och syfte (se bilaga 1).

Samtyckeskravet beaktades genom att deltagarna informerades om att deltagandet var frivilligt samt att de när som helst kunde avbryta sin medverkan. I enkätstudien tydliggjordes frivilligt deltagande i informationsbrevet, samtidigt som deltagandet baserades på att respondenterna själva valde att delta genom att klicka på den digitala enkätlänken. Därmed hade respondenterna möjlighet att när som helst avbryta sitt deltagande genom att lämna enkäten och stänga webbfönstret. Intervjudeltagarnas samtycke inhämtades genom att de fick läsa och signera informations- och samtyckesblanketten innan intervjuerna genomfördes. I början av intervjun verifierades det muntligt att informationen hade lästs och förståtts samt att samtycke hade givits, samtidigt som deltagarna informerades återigen om att de kunde avstå från att besvara enskilda frågor.

Konfidentialitetskravet säkerställdes genom att all insamlad data behandlades konfidentiellt och anonymiserades i samband med analys och resultatredovisning, där deltagare benämndes med koder, såsom R1 och R2. Enkätdeltagarna informerades om detta i informationsbrevet där det framgick att datan behandlas anonymt. Respondenterna hade möjlighet att besvara enkäten anonymt, men kunde även frivilligt ange namn och kontaktuppgifter för eventuell uppföljning. Dessa uppgifter användes enbart för eventuellt kontaktändamål och raderades vid analysen då det inte fanns något behov av uppföljning. Därmed anonymiserades enkätdatan i samband med analys och resultatredovisning. Intervjudeltagarna informerades om vilka som skulle ta del av materialet och hur deras personuppgifter skulle hanteras genom informations- och samtyckesblanketten samt muntligt i början av intervjun. Både enkät och intervjudata förvarades i en skyddad mapp på Google Drive som endast var tillgänglig för studenterna och handledaren. Efter avslutad studie raderades det inspelade materialet.

Nyttjandekravet uppfylldes genom att deltagarna informerades, via enkätens informationsbrev och intervjustudiens tillhörande informations- och samtyckesblankett, om att det insamlade materialet enbart skulle användas för studiens syfte och inte för andra ändamål. Detta återupprepades även muntligt inför intervjudeltagarna innan intervjun startade.

5 Resultat och analys

I detta avsnitt redovisas resultaten från den empiriska undersökningen, vilka består av en enkätundersökning och en intervjustudie. Resultaten är indelade enligt datainsamlingsmetod, enkät och intervju, samt presenteras enligt identifierade temakategorier. Detta inkluderar bakgrund, nuvarande AI-användning i UX-arbete, organisatoriska faktorer, tillgänglighetsarbete i UXD-processen samt möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete. Vidare presenteras användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis samt framtid och behov.

5.1 Enkät

I följande avsnitt presenteras resultaten från enkätundersökningen, vilket redovisas enligt studiens identifierade temaområden.

5.1.1 Bakgrund

Totalt deltog 30 respondenter som ligger till grund för studiens resultat. Den vanligaste yrkesrollen var UX-designer (cirka 33%), följt av produktdesigner och produktägare (10% vardera). Deltagarna hade generellt mer än tre års erfarenhet inom UX-relaterade roller och arbetsuppgifter, där cirka 43% hade över 10 års erfarenhet och cirka 37% mellan 3-5 år. Vidare arbetade deltagarna mestadels på privata bolag (cirka 43%) och på konsultbolag (cirka 37%). Majoriteten av deltagarna var främst verksamma inom större organisationer, där de flesta arbetade i organisationer med 201-1000 anställda (cirka 33%), följt av organisationer med mer än 1000 anställda (cirka 27%). Ett mindre antal deltagare arbetade i medelstora organisationer med 52-200 anställda (20%), medan färre deltagare arbetade i mindre organisationer.

5.1.2 Nuvarande AI-användning i UX-arbete

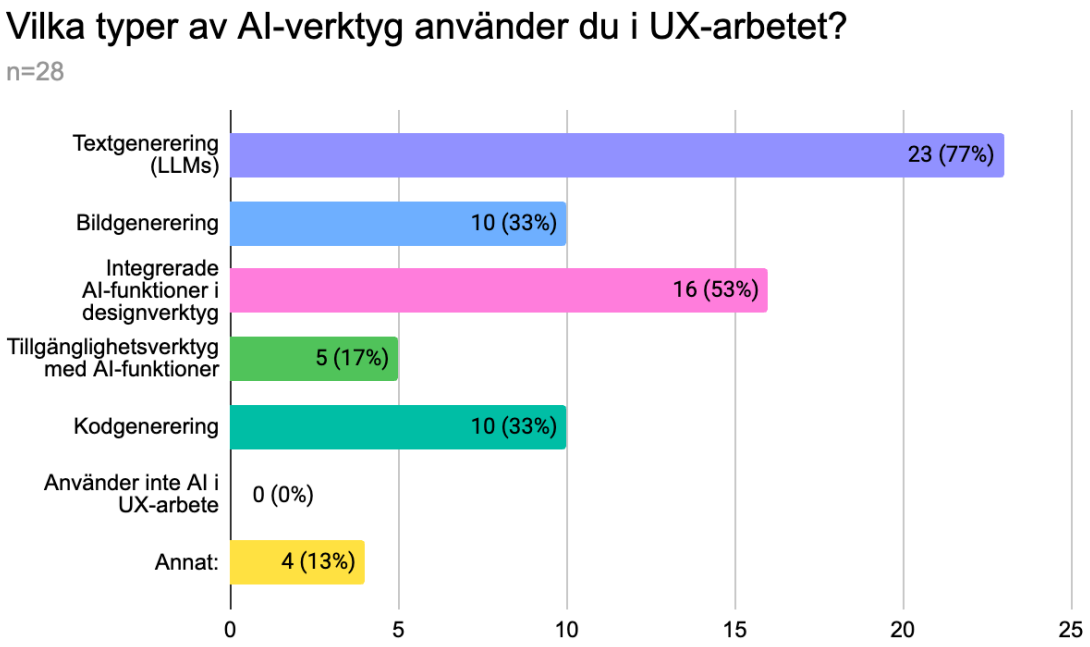
Enkäten behandlade även frågor om deltagarnas nuvarande AI-användning i UX-arbetet, vilket inkluderade om AI-verktyg används, vilka typer av AI-verktyg som används samt i vilka delar av UXD-processen de används.

Majoriteten av deltagarna använder AI-verktyg i UX-arbetet, där cirka 57% uppger att de använder AI-verktyg regelbundet, medan 30% anger att de gör det ibland och cirka 7% att de har testat AI. Endast en deltagare uppger att den inte använder AI och en deltagare uppger att den inte vet eller vill svara (cirka 3% vardera).

Den respondent som uppgav att den inte använder AI i sitt UX-arbete fick ange orsaker till detta. Respondenten lyfte brist på kunskap eller utbildning, bristande tillit till resultaten samt andras negativa åsikter om AI. Respondenten tillade även i en kommentar under alternativet “Annat”:

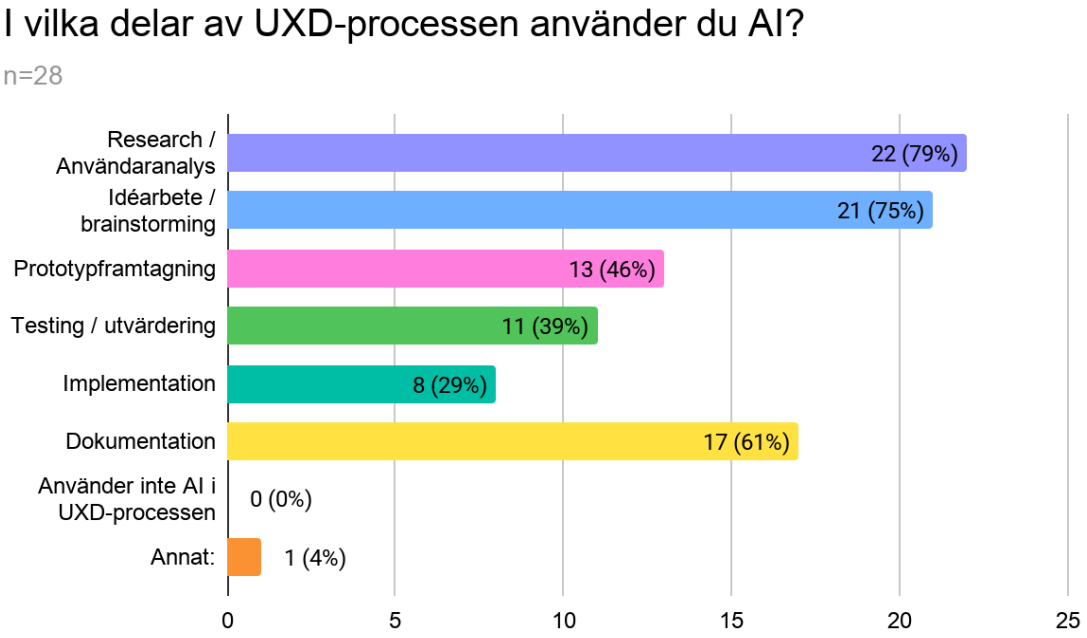
> **R15:** *”Mina kollegor använder AI flitigt till allt möjligt. Jag är inte så positiv till AI.”*

De 28 deltagare som uppgav att de använder AI-verktyg regelbundet, ibland eller har testat AI fick besvara en följdfråga om vilka typer av AI-verktyg de använder eller har testat. Figur 2 visar att textgenerering (LLM:s) var den vanligaste typen av AI-verktyg i UX-arbetet , följt integrerade AI-funktioner i designverktyg. Bild- och kodgenerering används i mindre utsträckning, medan tillgänglighetsverktyg med AI-funktioner används av en ännu mindre andel. De som angav "Annat" beskrev mer om vad de använder AI till, snarare än vilka specifika typer av verktyg som används, exempelvis för idégenerering eller som hjälp i workshops.



Figur 2 - Fördelning av vilka typer av AI-verktyg som används i UX-arbete.

Samma antal deltagare fick även ange i vilka delar av UXD-processen de använder AI. Figur 3 visar en relativt spridd fördelning där AI vanligtvis används i användarundersökning och användaranalysfasen samt i idé- och brainstormingfasen. Detta följs av dokumentation, vilket avser allt skriftligt material som skapas löpande under UXD-processen, samt av prototypframtagning. En mindre andel uppger att de använder AI i test- och utvärderingsfasen samt i implementationsfasen.



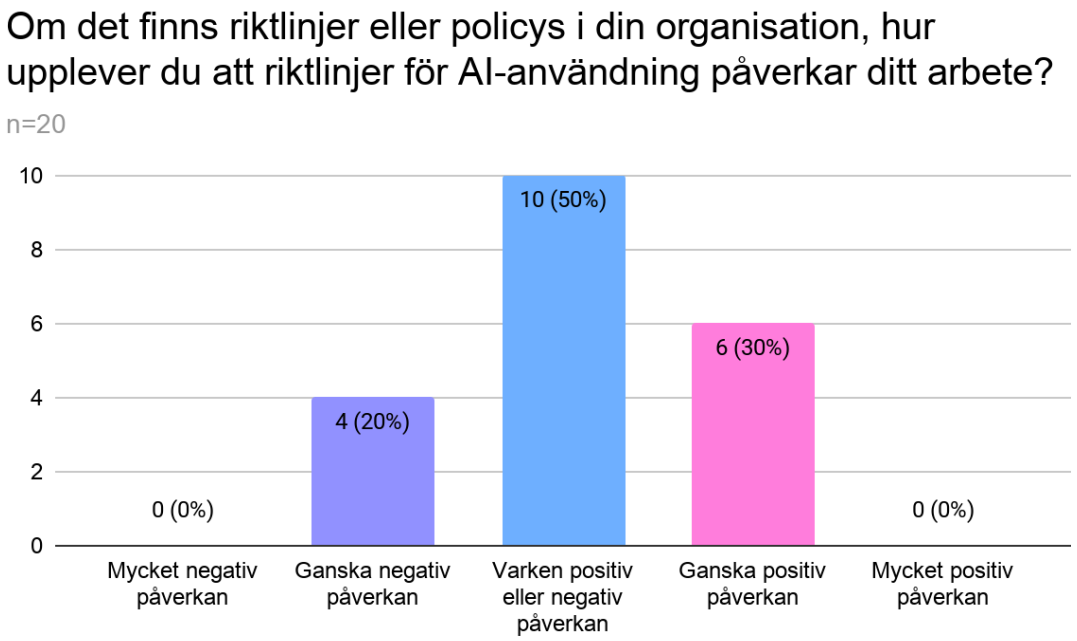
Figur 3 - Delar av UXD-processen där AI-användning förekommer.

5.1.3 Organisatoriska faktorer

Enkäten hanterade ämnen relaterade till AI i organisationen och fokuserar på den organisatoriska kontexten, såsom organisationens inställning till AI-användning samt faktorer som kan påverka användningen av AI. Dessa faktorer inkluderar organisationens försörjning av AI-introduktion och utbildning samt förekomsten av policyer och riktlinjer.

Hälften av deltagarna beskriver sin arbetsgivares inställning som mycket positiv, medan cirka 33% uppger att den är ganska positiv. Deltagarna är relativt jämnt fördelade mellan de som har fått och inte fått utbildning eller introduktion kring AI-verktyg från arbetsgivaren, där båda grupperna utgör cirka 47% vardera. Resterande andel uppger att de inte vet eller vill svara på frågan. Samtidigt anger en majoritet av deltagarna att deras kompetens inom AI-verktyg har en positiv påverkan på viljan att använda AI i arbetet, där 40% uppger en ganska positiv påverkan och cirka 33% en mycket positiv påverkan.

Vidare anger cirka 67% av deltagarna att det finns riktlinjer eller policyer inom organisationen som reglerar AI-användning, medan 20% uppger att det saknas. Resterande andel anger att de inte vet eller vill svara. De 20 deltagare som uppgav att det finns riktlinjer eller policyer för AI-användning fick besvara en följdfråga om hur dessa upplevs påverka AI-användningen (se figur 4). Av dessa uppger 50% att riktlinjerna eller policyerna varken har en positiv eller negativ påverkan, följt av 30% som upplevde en ganska positiv påverkan. Resterande 20% upplevde en ganska negativ påverkan.



Figur 4 - Riktlinjernas och policyernas upplevda påverkan på AI-användning.

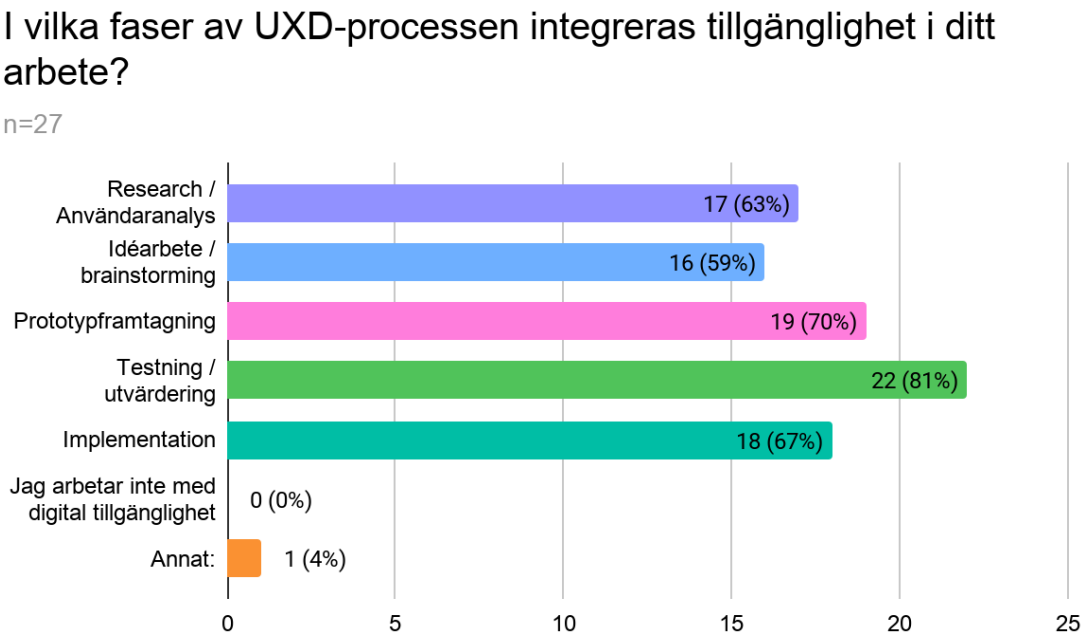
Vidare fick de fem deltagare som uppgav att det saknas riktlinjer besvara en följdfråga om upplevd osäkerhet kring vad som är tillåtet eller lämpligt. Av dessa uppger 40% att de upplever en viss grad av osäkerhet, medan resterande svar är jämnt fördelade mellan inte alls, i liten grad och i mycket hög grad (20% vardera).

5.1.4 Tillgänglighetsarbete i UXD-processen

Enkäten undersökte deltagarnas nuvarande arbete med digital tillgänglighet genom frågor om hur ofta de arbetar med tillgänglighet, i vilka UXD-faser det integreras samt vilka verktyg och metoder som används.

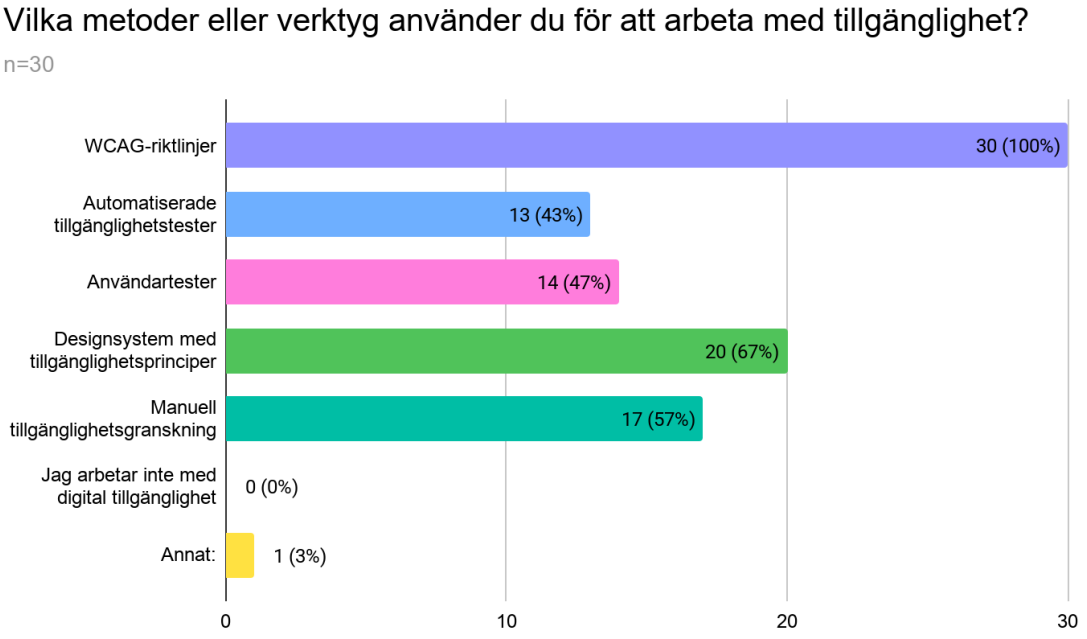
Majoriteten av deltagarna arbetade med tillgänglighet i varierande grad, där 40% anger att de arbetar mycket ofta med tillgänglighet, medan cirka 33% uppger att de gör det ganska ofta. Vidare uppger 20% att de arbetar med det ibland och cirka 7% sällan. Ingen av deltagarna anger att de aldrig arbetar med tillgänglighet.

Figur 5 visar att tillgänglighet integreras i samtliga faser av UXD-processen i relativt stor utsträckning. Fördelningen är relativt spridd, men tillgänglighet integreras främst i test- och utvärderingsfasen, följt av prototypframtagning och implementation. I något lägre utsträckning förekommer tillgänglighet i användarundersökning och användaranalysfasen samt i idé- och brainstormingfasen. Detta resultat baseras på 27 respondenter då tre svar exkluderades eftersom de uppgav motsägelsefulla eller inkonsekventa svar mellan hur ofta deltagarna uppgav att de arbetar med tillgänglighet och i vilka faser de angav att det integrerades.



Figur 5 - Faser av UXD-processen där tillgänglighetsarbete integreras.

Figur 6 visar att en kombination av metoder eller verktyg används i tillgänglighetsarbetet. Den mest frekventa metoden som används är WCAG-riktlinjer eftersom samtliga deltagare är eniga och uppger detta. Det som används i mindre utsträckning är designsystem som innehåller tillgänglighetsprinciper och manuell tillgänglighetsgranskning. I ännu lägre utsträckning används användartester och automatiserade tillgänglighetstester.



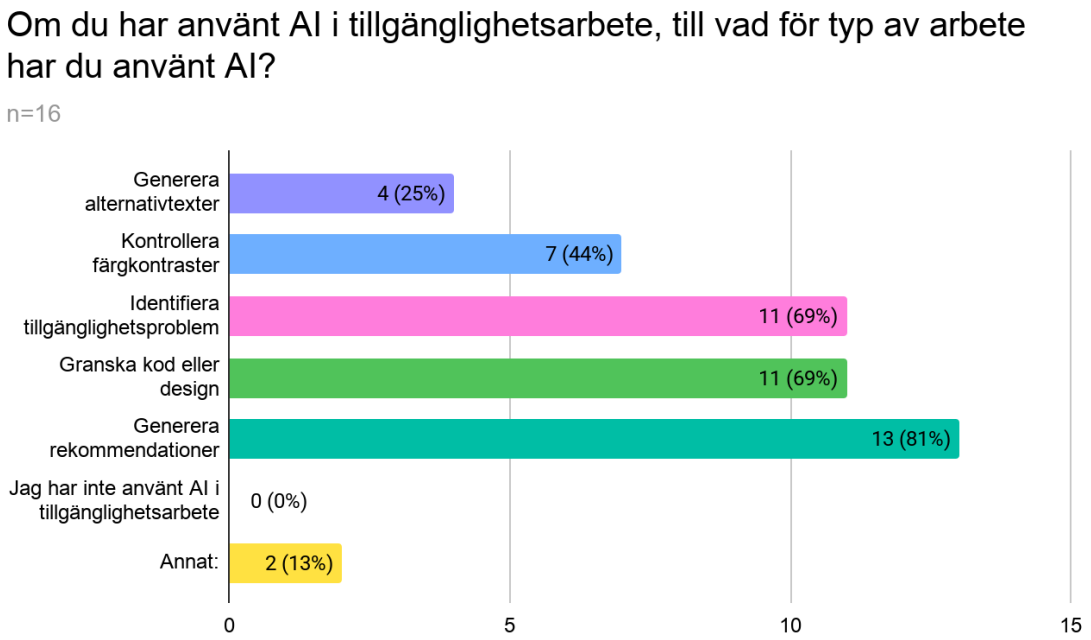
Figur 6 - Metoder och verktyg som används i tillgänglighetsarbete.

5.1.5 Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete

Enkäten undersökte aspekter som rör kombinationen av AI och tillgänglighetsarbete. Detta inkluderar frågor om AI-verktyg används i tillgänglighetsarbete, vilken typ av tillgänglighetsarbete AI har använts för samt möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete.

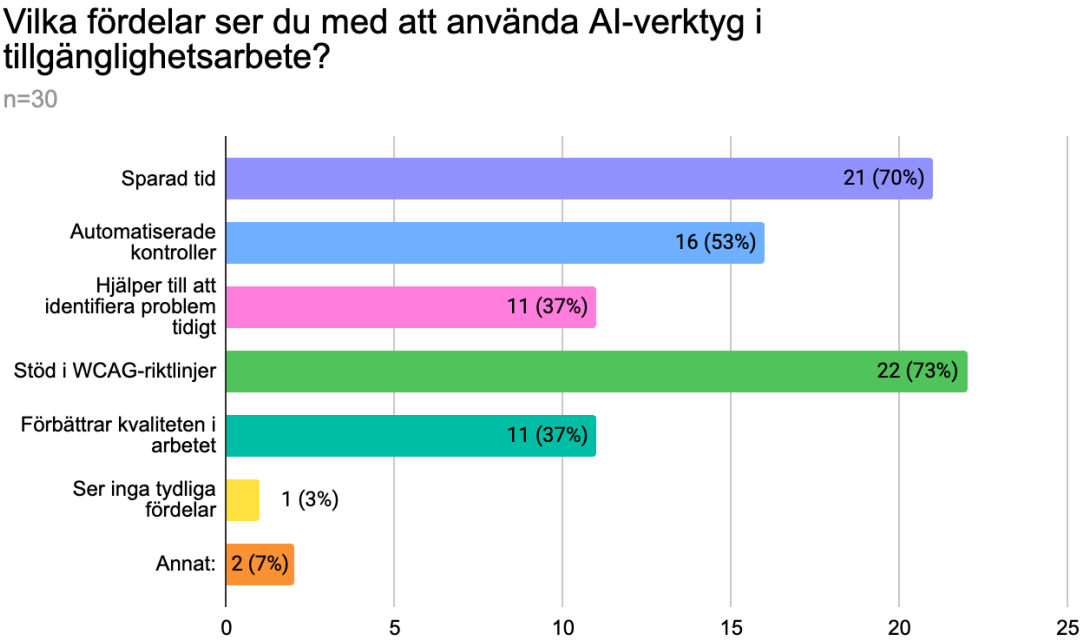
I avsnitt 5.1.2. Nuvarande AI-användning i UX-arbete, framgår det att AI används i viss utsträckning i tillgänglighetsarbete då 17% av deltagarna uppgav att de använder tillgänglighetsverktyg med AI-funktioner. För att fördjupa detta ställdes en direkt fråga om deltagarna har använt AI-verktyg för tillgänglighetsarbete. Där uppger cirka 53% att de har gjort det, medan cirka 43% anger att de inte har gjort det. Resterande cirka 3% uppger att de inte vet eller vill svara.

De 16 deltagare som uppgav att de hade använt AI-verktyg för tillgänglighetsarbete fick besvara en följdfråga om vilken typ av tillgänglighetsarbete AI har använts för. Figur 7 visar att AI används för flera typer av tillgänglighetsarbete, där den vanligaste användningen är att generera rekommendationer enligt WCAG, följt av att identifiera tillgänglighetsproblem och att granska kod eller design. Vidare används AI i mindre utsträckning för kontroll av färgkontraster och i ännu lägre grad för generering av alternativtexter.



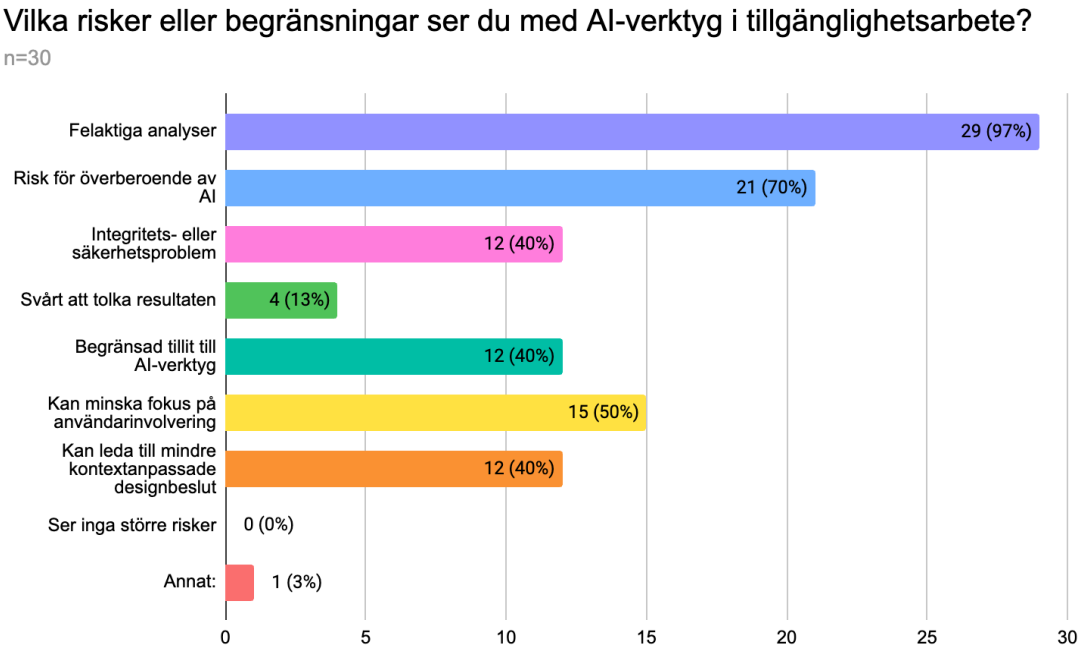
Figur 7 - AI-användning relaterat till typ av tillgänglighetsarbete.

De fördelar som deltagarna identifierar med att använda AI-verktyg i tillgänglighetsarbete är främst stöd i WCAG-riktlinjer och tidsbesparing (se figur 8). Detta följs av andra möjligheter som automatiserade kontroller samt hjälp i att identifiera problem tidigt och förbättrad kvalitet. Endast en deltagare uppger att den inte ser några tydliga fördelar med att använda AI-verktyg i tillgänglighetsarbete.



Figur 8 - Upplevda fördelar med AI-verktyg i tillgänglighetsarbete.

Vad gäller begränsningar visar figur 9 att deltagarna i högre utsträckning uppger felaktiga analyser från AI-verktyg och risk för överberoende av AI som de främsta utmaningarna. Hälften av deltagarna anger även risken för minskat fokus på användarinvolvering. Detta följdes av en jämn fördelning mellan begränsningar relaterade till integritet- och säkerhetsaspekter, begränsad tillit till AI-verktyg samt risk för mindre kontextanpassade designbeslut. En mindre andel anger svårigheter i att tolka resultaten som en begränsning.



Figur 9 - Upplevda risker och begränsningar med AI-verktyg i tillgänglighetsarbete.

5.1.6 Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis

Mot slutet av enkäten berördes ämnen kopplade till användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis i relation till att använda AI-verktyg för tillgänglighet i UX-arbete. De resultat som presenteras i detta avsnitt är starkt kopplade till de möjligheter och begränsningar som redovisades i föregående avsnitt. Däremot fördjupas dessa genom att belysa hur AI upplevs påverka användarcentrering och UX-praktikers ansvar samt deras perspektiv på balansen mellan AI-stöd och mänsklig expertis.

Enkätdeltagarna fick besvara i vilken grad AI-verktyg för tillgänglighet kan upplevas påverka användarcentreringen i UXD-processen. Cirka 47% av deltagarna uppger att det kan påverka användarcentreringen i viss grad, följt av cirka 23% som uppger att de inte vet eller vill svara. Vidare anger 20% att det kan påverka i hög grad, medan cirka 7% uppger i liten grad och cirka 3% i mycket hög grad.

Detta fördjupas genom fritextsvaren, där deltagarna fick beskriva på vilket sätt de upplever att AI kan påverka användarcentreringen. Resultaten indikerar att AI upplevs kunna påverka användarcentreringen på både positiva och negativa sätt. Några deltagare beskriver att AI kan bidra till mer datadrivna insikter och att effektivt skapa mer struktur i arbetet. Exempelvis beskriver två deltagare att AI kan skapa struktur genom att väga användarbehov mot produktkrav samt underlätta avgränsning och fungera som ett stöd i kvalitetsgranskning:

> **R4:** *"Genom att definiera användarens behov och vikta dessa gentemot andra produktkrav i ett strukturerat PMD. På så sätt kan AI:n alltid ha användarcentrerat tillvägagångssätt i sitt bidragande och kan därför stötta Designern genom att hålla koll på alla UX kpi:er"*

> **R24:** *"Det blir möjligt att komma åt användare och väldigt snabbt och effektivt skapa ett scope för att kunna gå på rätt väg direkt och smalna av. AI kan också användas för att checka sig själv utan missa något"*

Ett annat exempel är en deltagare som beskriver att AI möjliggör ett mer effektivt nyttjande av datadrivna insikter genom hela UXD-processen:

> **R23:** *"Vi har nu möjlighet att mer effektivt utnyttja insamlad information om och data från riktiga användare.* [...] *Det är också enklare att föra med sig ett större bakgrundsmaterial vidare genom hela processen från research till utvärdering av implementation"*

Samtidigt framkommer ett flertal olika risker och farhågor. Två deltagare lyfter att AI-användning kan leda till att beslut inte förankras i verkliga användarbehov om AI används utan tillräckliga kunskaper och kritisk granskning:

R7: *"Min upplevelse av detta är att det faktiskt är ganska dåligt för användarna. Många glömmer att triangulera sin data och tappar de mjuka värdena. De kan ge rekommendationer som inte är förankrade i verkligheten. Många använder även AI mycket över sin egna kompetensnivå vilket gör att det inte går att kvalitetssäkra. Att använda det för användarupplevelser är därför dåligt. AI är ingen verklig användare."*

R13: *"AI kan påverka användarcentreringen i UXD-processen genom att den ibland kan hallucinera […]. Om man som utvecklare eller designer inte har tillräckliga kunskaper kan det vara svårt att upptäcka dessa fel, vilket i sin tur kan leda till att man bygger lösningar eller kod som inte uppfyller användarens behov eller krav. Detta kan försämra användarcentreringen eftersom beslut då inte alltid baseras på korrekt eller verifierad information"*

En annan deltagare lyfter en farhåga om att fokus kan förflyttas från användarna och att deras perspektiv riskerar att få mindre utrymme:

R26: *"Främst ser jag risker att man inte fokuserar på själva användarens behov och missar människodelen i människa-dator-interaktion. Det är viktigt att människan och användaren står i centrum, och där riskerar AI att få högre inflytande än faktiska slutanvändare eftersom det är mer kostnadseffektivt (både resursmässigt och tidsmässigt)."*

Vidare beskriver en deltagare att användning av AI i tidiga skeden kan leda till att viktiga perspektiv förbises från start:

R16: *"Användandet av AI för research och att komma på grundidén eller försöka lösa ett problem som är beskrivet av AI kan göra att ett viktigt perspektiv missas i idéstadiet, vilket självklart påverkar slutleveransen. […]"*

Samma respondent fortsatte med att betona vikten av UX-praktikers kompetens i att kunna granska AI-genererade resultat:

R16: *" […] Därmed ställs det högre krav på att personen som använder AI i UXD-processen har rätt kunskap för att ställa relevanta frågor och våga ifrågasätta de eventuella svaren som AI ger i detta steg"*

Liknande resonemang lyfts även av andra deltagare som beskriver att AI-användning bör kompletteras med ett mänskligt perspektiv och ansvar, samtidigt som vissa fördelar lyfts med att AI kan agera som stöd:

R17: *"Även om den grundläggande kvaliteten kan höjas med hjälp av AI-stöd så tror jag det kräver mer 'human in the loop' och användarcentrering för att komma närmare verkliga användarupplevelser."*

R8: *"Det kan vara ett bollplank men vi som designers har alltid ett ansvar att se till så det blir bra."*

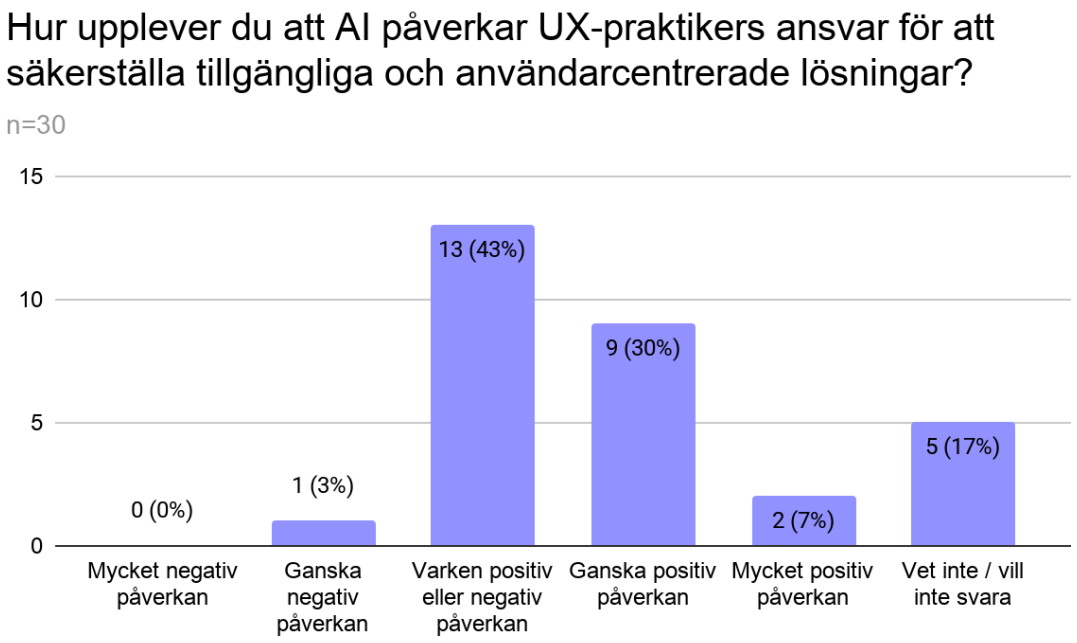
En liknande fördel lyfts av en annan deltagare, men även att AI:s påverkan kan vara kontextberoende:

> **R12:** *"AI kan hjälpa till väldigt mycket. Men det beror på kontexten. […] Exakt hur och när det är dåligt och när det är bra återstår att se."*

Dessa resultat indikerar att AI kan stödja användarcentrering, men att detta beror på hur AI används och UX-praktikers kompetens i att kritiskt granska AI-genererade resultat.

Vidare undersöktes deltagarnas syn på balansen mellan AI-stöd och mänsklig expertis i UX- och tillgänglighetsarbete. Cirka 57% av deltagarna anser att AI bör fungera som ett stöd i arbetet med UX och tillgänglighet, medan cirka 37% anser att AI och mänsklig expertis bör balanseras. Endast 7% anser att AI i vissa fall kan ersätta delar av arbetet.

Det framkommer även att deltagarna har en varierad uppfattning om hur AI påverkar UX-praktikers ansvar i att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar (se figur 10). Majoriteten av deltagarna upplever varken en positiv eller negativ påverkan, följt av en relativt stor andel som upplever en ganska positiv påverkan. En mindre andel upplever en mycket positiv påverkan, medan endast en deltagare upplever en ganska negativ påverkan.



Figur 10 - Upplevd påverkan av AI på UX-praktikers ansvar.

Deltagarna fick även besvara en följdfråga i fritext om på vilket sätt de upplever att AI påverkar UX-praktikers ansvar. I dessa fritextsvar framkommer dock en tydlig uppfattning om att ansvaret kvarstår hos UX-praktikern. Nedan följer några exempel på detta:

> **R2:** *"Människan bakom borde fortfarande vara ansvarig"*

R7: *"Det är alltid en persons ansvar om man blir bötfälld och då kan man inte skylla på 'AIn sa ju att det var lugnt?'."*

R30: *"I think the responsibility should (and will) maintain with the UX-Designer, you should never be able to blame a bad result on AI."*

Flera andra deltagare framhäver liknande resonemang där de lyfter risker för att ansvaret förskjuts och att tilliten till AI blir för hög:

R20: *"Antingen spara tid som kan läggas på djupare analys, eller göra att man släpper igenom allt som AI godkänt utan att tänka själv. Det beror på inställning hos UX-aren."*

R19: *"Risk att man överlåter ansvaret på AI:n, så det är viktigt att man i slutändan kan stå fast vid sin lösning."*

R21: *"Mer tillit till AI-verktyg kan innebära mindre kritiskt tänkande utvecklare, av bekvämlighetsskäl."*

Samtidigt beskriver flera deltagare att AI kan effektivisera och höja kvaliteten genom att agera som stöd i processen, granska tillgänglighet och identifiera tillgänglighetsbrister. Även här betonades dock UX-praktikers ansvar att kritiskt granska AI-genererade resultat:

R13: *"AI kan hjälpa UX-praktiker med tillgängliga och användarcentrerade förslag, men de måste fortfarande granska resultaten. Ansvaret ligger kvar hos människan […]"*

R17: *"AI kan både underlätta och förskjuta ansvaret. Å ena sidan kan verktyg hjälpa UX-praktiker att identifiera tillgänglighetsbrister snabbare och höja en basnivå i arbetet. Å andra sidan finns en risk att man förlitar sig för mycket på AI och tappar fokus på verkliga användarbehov. Ansvaret för tillgänglighet och användarcentrering ligger fortfarande hos UX-praktikern, särskilt när det gäller att tolka resultat och säkerställa att lösningar fungerar i praktiken."*

Vidare uttrycker en deltagare att användning av AI kan innebära ökade krav på UX-praktikers kompetens och ansvar i att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar:

R26: *"AI kan vara med och generera idéer som från början kan ha tillgänglighet som ledord. AI kan också hjälpa till i granskningen av implementation och skapandet av skisser, men egentligen blir det inte mer kompetent än personen som redan sitter med dessa arbetsuppgifter. […] men ansvaret på UX-praktiker ökar att säkerställa att det som kommer ut verkligen är användarcentrerat och tillgängligt […]."*

Slutligen pekade två deltagare mer på ett organisatoriskt ansvar, snarare än ett enskilt ansvar hos UX-praktiker:

R12: *"Tillgänglighet ska inte vara på en enskild UXares ansvar, inte ens på en design organisation. Det ska vara ett affärsbeslut på högsta nivå. Vi måste sluta ta ansvar för allt och kräva att tillgänglighet sker systematiskt och som en naturlig del av tjänsteutveckling."*

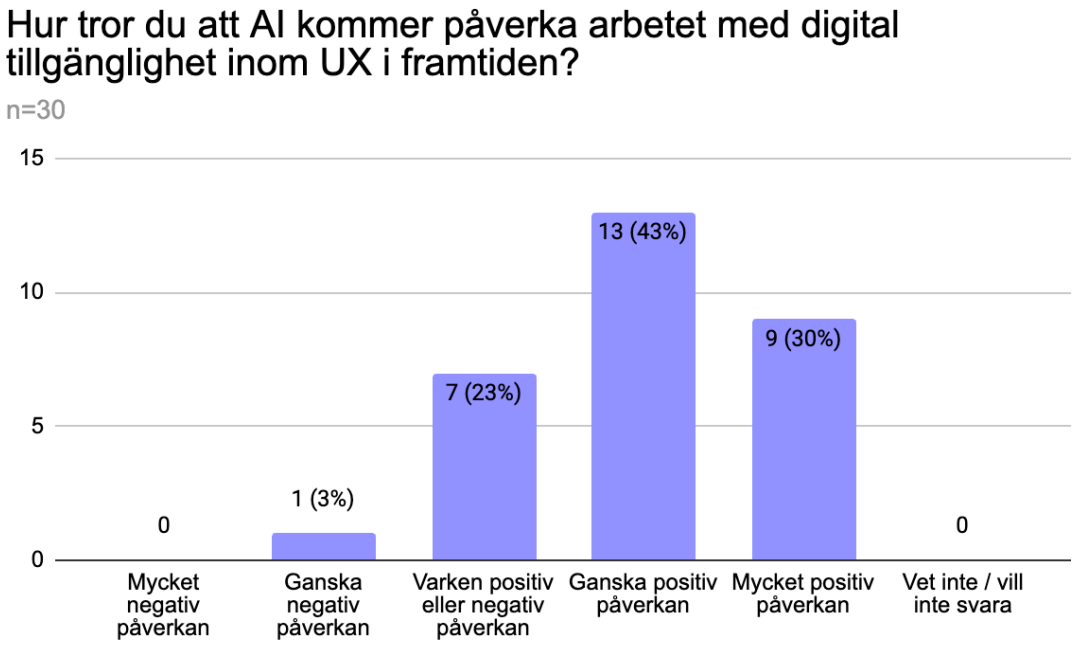
R16: *"Detta handlar mer om en organisatorisk fråga, där det är upp till företaget eller kunden att kräva ansvar av UX-praktiker och göra det extra tydligt vem som ansvarar för vilken del i processen"*

Dessa resultat tyder på att AI förstärker UX-praktikers ansvar i att kritiskt granska och kvalitetssäkra lösningar där AI används i processen.

5.1.7 Framtid och behov

Slutligen undersökte enkäten deltagarnas framtidsperspektiv om AI:s påverkan på tillgänglighetsarbete samt vilka behov de ser för att bättre stödja arbetet med digital tillgänglighet.

Figur 11 visar att majoriteten av deltagarna förväntar sig en övervägande positiv påverkan. De flesta uppger att AI kommer ha en ganska positiv påverkan på tillgänglighetsarbete inom UX i framtiden, följt av en relativt stor andel som förväntar sig en mycket positiv påverkan. En mindre andel uppger en varken positiv eller negativ påverkan, medan endast en deltagare förväntar sig en ganska negativ påverkan.



Figur 11 - Framtidstro om AI:s påverkan på tillgänglighetsarbete inom UX.

Föregående svar fördjupades ytterligare eftersom deltagarna även fick svara i fritext på följdfrågan om på vilket sätt de tror att AI kommer påverka tillgänglighetsarbete inom UX i framtiden. I fritextsvaren framkommer det att AI förväntas effektivisera och automatisera

arbetet med tillgänglighet. Flera deltagare tror att AI kommer möjliggöra *"Mer automatiserade skanningar […]"* (**R20**) och *"Automated checks"* (**R27**), medan en deltagare tillägger att AI eventuellt kommer komplettera automatiserade granskningar med rapporter:

> **R8:** *"Automatisera screenings. Kanske generera rapporter som vi designers kan gå igenom senare."*

Flera deltagare beskriver en förväntan om att AI kommer effektivisera arbetet genom att förenkla tillämpningen av tillgänglighet samt snabba upp processer:

> **R2:** *"Gör det enklare att följa riktlinjer, eller kanske till och med automatiskt justera felaktigheter i design"*

> **R6:** *"Det kommer att förenkla och få snabb leverans när man vill testa och det minskar tid […]"*

Vidare lyfts en annan form av effektivisering kopplade till förbättrade kodkunskaper när det gäller tillgänglighet:

> **R13:** *"AI kan påverka arbetet med digital tillgänglighet inom UX i framtiden genom att erbjuda färdiga lösningar och 'boilerplate'-kod som redan följer riktlinjer för tillgänglighet."*

> **R25:** *"Förbättra kod och felaktig kod"*

Flera deltagare beskriver även att AI förväntas bidra till att höja den generella nivån på tillgänglighet och göra det till en mer etablerad praxis för alla:

> **R26:** *"Jag tror att tillgänglighet kan bli mer av en praxis om AI-modellerna tränas på att även ge tillgänglighetsaspekter som svar på prompts som handlar om något annat. […]"*

> **R9:** *"[…] upprätthålla en högre lägstanivå på t ex kodkvalitet kopplat till tillgänglighetskrav."*

> **R29:** *"Raise the floor and make foundational usability and accessibility an automated standard for all, even those without the education or know-how. Experts get to focus on raising the roof instead."*

> **R1:** *"Höja nivån av tillgänglighet och fånga upp tillgänglighetsbrister tidigare under utvecklingsarbetet. Att fler kan bli bra på tillgänglighet."*

Utöver **R1**, lyfter fler deltagare att AI förväntas möjliggöra tidigare integrering av tillgänglighet i UXD-processen:

> **R16:** *"Ju närmare AI kommer UX-professioner och ju mer tillgänglighet denna AI kan, desto närmare kommer också UX-professioner tillgänglighet. Det kan vara ett verktyg för att få in detta tänk tidigare i UXD-processen och att få in tillgänglighet på ett mer holistiskt sätt."*

> **R24:** *"AI kan bidra med ökad inkludering i tidiga faser av UX och research"*

Vidare uttrycker flera deltagare att AI förväntas möjliggöra mer skräddarsydda lösningar och användarupplevelser utifrån individuella behov och förutsättningar:

R5: *"Genom skräddarsydda agenter som kan översätta och hantera informationsteknik utifrån individens mentala modell och förutsättningar."*

R17: *"Allt eftersom AI blir bättre på att integreras i hjälpmedel och få ökad förståelse för olika utmaningar tror jag att vi kommer se nya former av mer personligt anpassade användarupplevelser. […]"*

R19: *"Jag tror att uppbyggnaden av gränssnitt i framtiden helt kommer personaliseras och anpassas efter användarens önskemål och behov."*

Resultaten kopplade till deltagarnas framtidsutsikter indikerar att AI förväntas bidra till effektivisering, automatisering och förbättrad kvalitet i tillgänglighetsarbetet. Dessutom förväntas AI möjliggöra tidigare integrering av tillgänglighet i designprocessen samt mer anpassningsbara lösningar och användarupplevelser utifrån användares behov.

Flera behov identifierades för att AI-verktyg bättre ska kunna stödja arbetet med digital tillgänglighet. Dessa inkluderar ökad tillförlitlighet, bättre integration i design- och utvecklingsverktyg samt en förbättrad förståelse för kontext och verkliga användarbehov. Flera deltagare lyfter behovet av ökad tillförlitlighet där AI behöver bli *"Mer trovärdig"* (**R2**) och inte leverera *"[…] wrong information."* (**R27**). Detta utvecklas vidare av deltagare som lyfter bristande tillit och trygghet i att AI identifierar korrekta fel:

R1: *"Eftersom det ligger lagkrav med ev ekonomiska påföljder för brister så behöver vi kunna lita på att verktyget fungerar. Den osäkerheten gör just nu att det endast kan användas som ett bollplank eller checklista och inte helt utan att person med kompetens kan verifiera manuellt."*

R24: *"Det behövs mer trygghet i att AI hittar faktiska fel. Även hur felen dokumenteras och rapporteras behöver vara enkla att förstå samt korrekt kopplat till DOS-lagen och WCAG"*

Vidare uttrycker flera deltagare behov av bättre integrering i både design- och utvecklingsverktyg samt i UXD-processen:

R3: *"Bättre integration mot designverktyg."*

R16: *"[…] det krävs integrerade verktyg i CMS som kan identifiera eventuella tillgänglighetsproblem. Detta finns idag i vissa CMS […], men det behöver integreras i fler miljöer för att även personer som inte tänker på tillgänglighet i vardagen ska kunna förvalta det vi bygger åt dem."*

R23: *"Verktygen behöver integreras bättre genom hela resan från idé till implementation och utvärdering. Nu sker mycket av arbetet i silos med olika verktyg eftersom det handlar om olika professioner eller roller i dagens process."*

Det framkommer även ett behov av att integrera tillgänglighet i tidigare faser av processen:

R17: *"[…] Jag skulle också vilja se bättre stöd för att integrera tillgänglighetstester tidigt i designprocessen, samt tydligare prioritering av vilka problem som faktiskt har störst påverkan för användare."*

Vidare identifieras behov kopplade till att AI bättre ska kunna förstå kontext och verkliga användarbehov. Flera deltagare lyfter att AI behöver bättre förståelse för både regelverk och praktiska implementationer:

R10: *"Bättre insyn/tillgång till i myndigheternas tolkningar, riktiga implementationer och faktisk användning."*

R25: *"Kunna lära våra företags-specifika tolkningar av WCAG"*

R13: *"AI behöver bättre förståelse för tillgänglighetsstandarder (som WCAG) […]. De bör också kunna anpassas efter olika användarbehov och ge tydliga förklaringar till sina förslag."*

I linje med **R13**, lyfter även två andra deltagare behovet av att AI bättre förstår kognitiva utmaningar och mer komplext användarbeteende:

R29: *"Better understanding of human irrationality, human quirkyness and sometimes unlogical highly subjective reasoning."*

R14: *"De behöver kunna analysera bredare. Även kognitiva tillgänglighetsproblem."*

En annan deltagare lyfte behovet av att AI tar hänsyn till den faktiska användningen, och inte enbart riktlinjer:

R26: *"Att AI verktygen får in mer träningsdata på hur personer med funktionsnedsättningar faktiskt använder webben, och inte bara utgår från de riktlinjer som finns. […]"*

Färre deltagare efterfrågade även möjligheten att simulera verkliga användare och deras upplevelser där AI kan anpassas utifrån individuella behov:

R17: *"Jag ser ett behov av att AI-verktyg bättre kan simulera verkliga användares upplevelser, till exempel hur olika hjälpmedel faktiskt tolkar och presenterar innehåll. Idag fokuserar många verktyg på regeluppfyllnad, men saknar kontext kring hur det upplevs i praktiken. […]"*

R30: *"Having AI tools with better visual simulation capabilities, that is better at simulating different levels of bad user vision etc., would be great."*

Sammantaget pekar resultaten på att det finns ett behov av fortsatt förbättring och utveckling av AI-verktygens tillförlitlighet samt bättre förståelse för faktisk användning, kontextberoende fall, mer verkliga användarbehov och individuella förutsättningar. Vidare framkommer behov av bättre integrering i designprocessen samt att simulera verkliga användare och deras användarupplevelser.

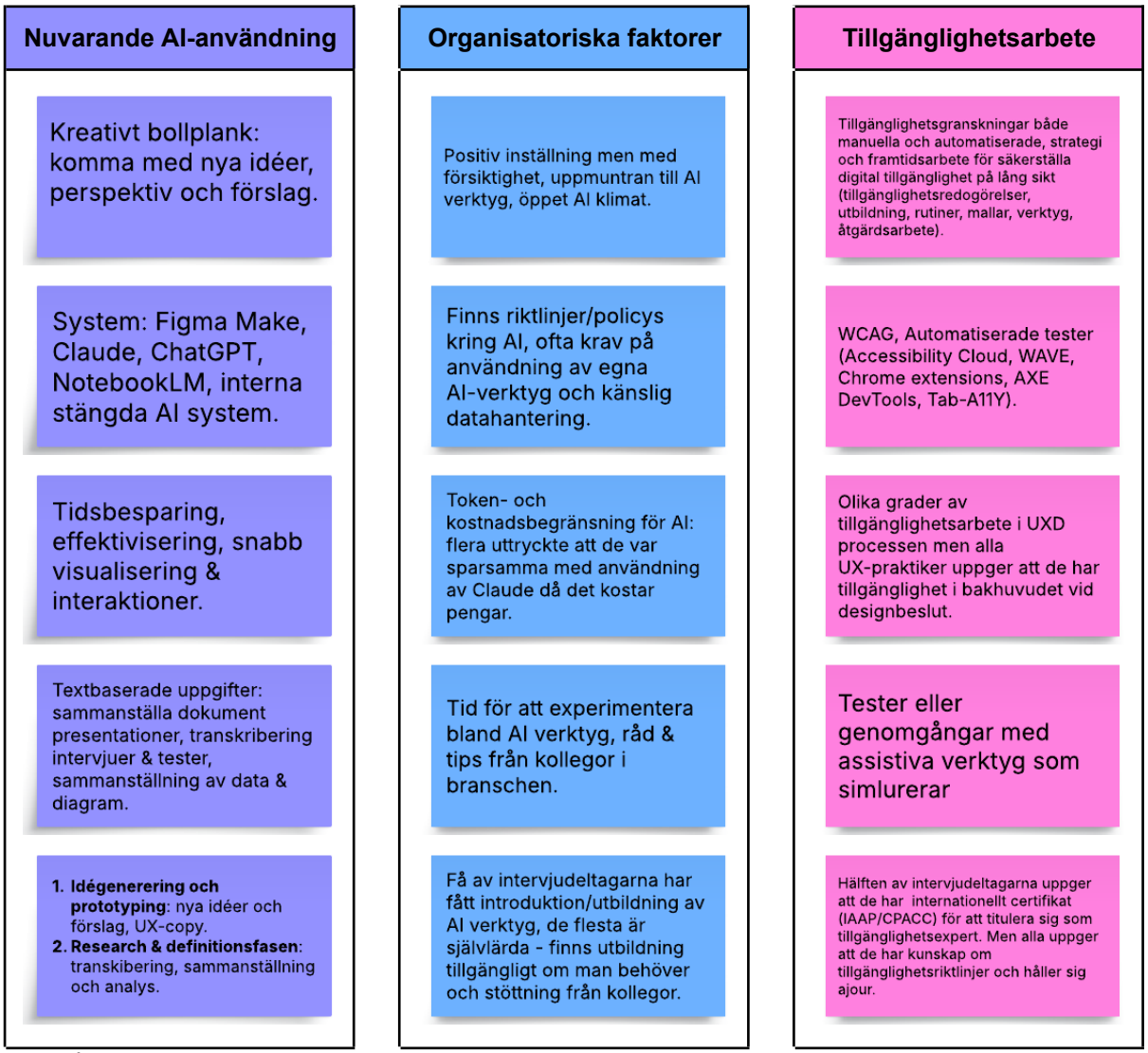
5.2 Intervju

Intervjuerna analyserades via en tematisk analys i online verktyget Lucidchart. Analysen resulterade i sex övergripande temakategorier som beskriver hur UX-praktiker använder AI idag, vilka organisatoriska förutsättningar som påverkar användningen samt hur de ser på AI som stöd i arbetet med digital tillgänglighet. Ett affinity diagram användes för att visualisera de övergripande teman.

Figur 12 visar de teman som beskriver respondenterna nuvarande arbetssätt som delades upp i följande kategorier:

- Nuvarande AI-användning
- Organisatoriska faktorer
- Tillgänglighetsarbete

Figuren visar hur AI används idag i UX-arbetet, men också hur användningen påverkas av organisatoriska faktorer såsom riktlinjer eller policys och hur de arbetar med digital tillgänglighet.



Figur 12 - Tematisk analys: Nuvarande AI-användning, Organisatoriska faktorer och Tillgänglighetsarbete.

Figur 13 presenterar de teman som rör respondenternas uppfattningar kring möjligheter och begränsningar med AI-verktyg, dess påverkan i UXD-processen samt vad för behov det finns för AI-verktyg i tillgänglighetsarbetet i framtiden vilket delades upp i följande temakategorier:

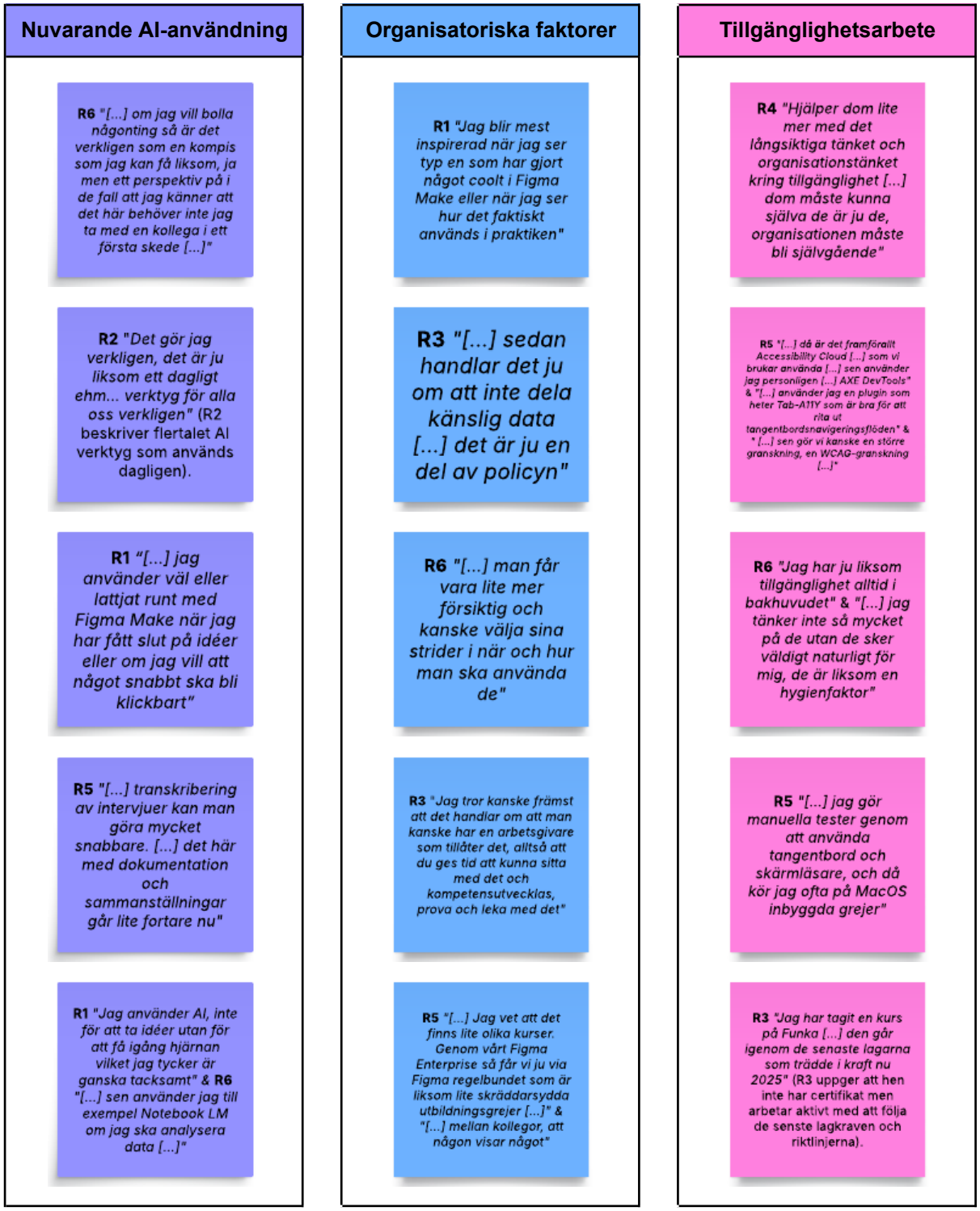
- Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete
- Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis
- Framtid och behov



Figur 13 - Tematisk analys: Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete, Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis samt Framtid och behov.

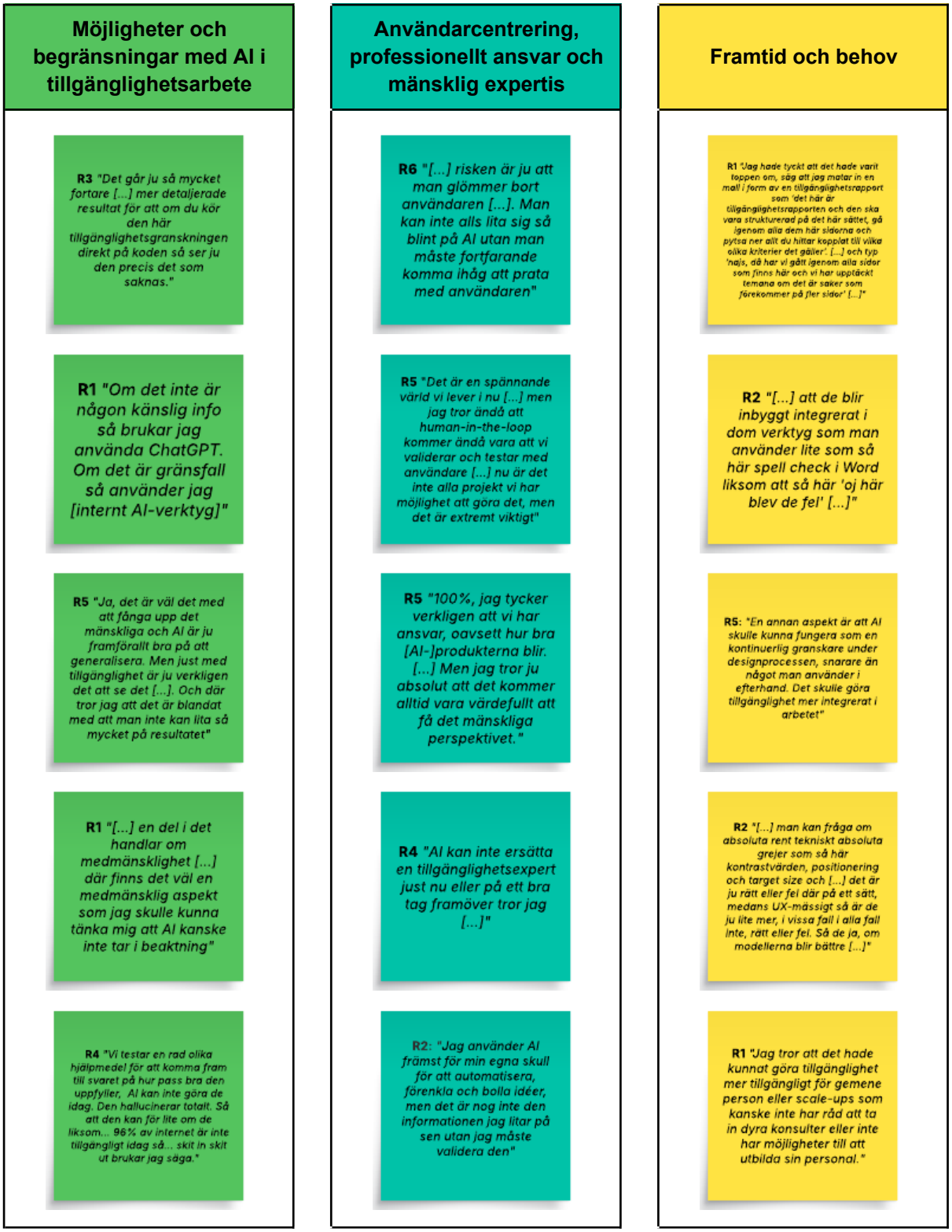
Efter att de sex övergripande temakategorierna hade identifierats lades även citat från respondenterna till i affinity diagrammet. Syftet var att stärka de kategorier och teman som framkom i den tematiska analysen samt tydliggöra kopplingar mellan respondenternas utsagor och de mönster som identifierats.

Figur 14 visar teman kopplade till respondenternas nuvarande AI-användning, organisatoriska faktorer och tillgänglighetsarbete i citat.



Figur 14 - Tematisk analys: Utdrag av citat.

Figur 15 visar de teman kring möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete, användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis samt framtid och behov. Citat lades till för respektive tema för att styrka de kategorier och teman som fastställts i den tematiska analysen.



Figur 15 - Tematisk analys: Utdrag av citat.

Dessa teman speglar de centrala mönster och fynd i det empiriska materialet och ligger till grund för den fortsatta analysen. I följande avsnitt presenteras resultaten mer ingående från den tematiska analysen av intervjustudien.

5.2.1 Bakgrund

I studien ingick sex respondenter som alla arbetar med UX i olika roller, såsom produktdesigner, UX-konsult, UX/UI-designer och tillgänglighetsexpert. Deltagarnas erfarenhet inom UX-området varierar mellan tre till åtta år, vilket resulterar i ett genomsnitt på fem år för hela urvalet.

Respondenterna arbetar inom olika typer av organisationer, från mindre startups och konsultbolag till större privata bolag och offentlig sektor. Utbildningen hos respondenterna varierar från universitetsutbildningar, utbildning vid yrkeshögskolan och online kurser. Hälften av respondenterna erhåller specialistutbildning inom digital tillgänglighet genom en internationell IAAP/CPACC-certifiering.

Tabell 3 - Roll, erfarenhet, sektor & certifiering.

Respondent:	**Roll:**	**Erfarenhet:**	**Sektor:**	**Certifiering:**
R1 (Pilottest)	Produktdesigner	3 år	Privat	Nej
R2	UX-konsult	7-8 år	Offentlig	Nej
R3	UX/UI-designer	4 år	Privat	Nej
R4	UX-designer & tillgänglighetsexpert	7 år	Privat	Ja, IAAP/CPACC
R5	UX-designer	4-5 år	Privat	Ja, IAAP/CPACC
R6	UX-designer	4 år	Privat	Ja, IAAP/CPACC

5.2.2 Nuvarande AI-användning i UX-arbete

Samtliga respondenter beskriver att de använder eller har testat AI-verktyg i sitt UX-arbete. Enligt respondenterna används AI främst som ett stöd i tidiga eller mer repetitiva delar av UXD-processen, exempelvis för research, idégenerering, sammanfattning av intervjuer, strukturering av information, formulering av UX-copy samt framtagning av prototyper och designförslag.

Flera av respondenterna beskriver AI som ett bollplank eller en slags extra kollega som kan bidra med nya perspektiv och effektivisera tidskrävande moment:

> **R5:** *"Ett projekthanteringsverktyg [...] och bollplank [...] Vi har ju en massa olika typer av kunddokument där det står allting från affärsverksamhetssaker till alla möjliga typer av textdokument. Och där använder jag ganska mycket AI som ett bollplank i mina projekt [...]"*

R6: *"[...] om jag vill bolla någonting så är det verkligen som en kompis som jag kan få liksom, ja men ett perspektiv på i de fall att jag känner att det här behöver inte jag ta med en kollega i ett första skede [...]"*

R2: *"[...] som en slags extra kollega kan man säga"*

Det framkommer att respondenterna ofta använder sig av flera olika AI-verktyg för olika delar av deras UX-arbete. Det mest frekvent nämnda verktyget som används är Figma Make, följt av ChatGPT och Claude. I mindre utsträckning används interna AI-verktyg som förses av respondenternas arbetsgivare följt av verktyg såsom Cursor, Copilot och Notebook LM. Vidare förklarar flera respondenter hur dessa verktyg används i praktiken och till specifika delar av UX-arbetet.

En central användning av AI handlar om att generera idéer och komma vidare när det kreativa arbetet stannar upp. Respondent 1 (R1) beskriver hur AI används som ett sätt att få igång tankearbetet snarare än som en källa till färdiga lösningar:

R1: *"Jag använder AI, inte för att ta idéer utan för att få igång hjärnan vilket jag tycker är ganska tacksamt"*

Respondent 1 (R1) använder framförallt Figma Make när idéerna tar slut eller när det behövs en snabb visualisering:

R1: *"[...] jag använder väl eller lattjat runt med Figma Make när jag har fått slut på idéer eller om jag vill att något snabbt ska bli klickbart"*

Även respondent 2 (R2) beskriver hur hen arbetar med AI-verktygen Copilot och Figma Make för att bolla idéer, mata in förutsättningar och begränsningar och därefter få förslag tillbaka, även om förslagen ibland inte är relevanta:

R2: *"Vi använder främst [...] Copilot, vi jobbar ju i Microsoft verktyg [...] Sen så är väl jag lite mer i framkant å använder mig av Figma Make också [...] som ett slags bollningsverktyg och idégenereringsverktyg [...] de är väldigt skönt å liksom [...] mata in såhär förutsättningar, kontextbegränsningar och bara få liksom förslag tillbaka. Trots att de är liksom kanske är helt uppåt väggarna ibland så märker man de själv och då väcker de tankar hos en och liksom man kan jobbar vidare utifrån dem"*

På liknande sätt beskriver respondent 3 (R3) hur AI används för generera idéer vid vidareutveckling av funktioner:

R3: *"Om jag har en funktion som jag vill utveckla då brukar jag använda AI för idégenerering också [...] då kan jag be om ett par olika förslag på det"*

Flera respondenter använder AI för att ta fram textinnehåll och UX-copy. Respondent 1 (R1) beskriver att AI främst används för att skriva textmaterial eftersom organisationen saknar en copywriter:

R1: *"[...] men vi har ju heller ingen copywriter så att det blir ju mycket liksom textmaterial som jag använder det mest till [...] jag gillar inte heller att använda Lorem Ipsum text som placeholder text, utan då genererar jag hellre en halvbra text som ändå förmedlar en annan mening i det som man vill ha sagt för att designen ska se bättre ut"*

På motsvarande sätt använder respondent 3 (R3) AI-verktyget Claude för att snabbt skapa UX-copy till större gränssnitt:

R3: *"[...] nu har jag jobbat med vår setting-sida och då är det liksom så mycket UX-copies som ska skrivas. Det är liksom 20 sidor med olika inställningar [...] och där funkar det ju väldigt bra att använda Claude då som jag brukar använda för UX-copy"*

AI används också i hög grad för att effektivisera dokumentation, sammanställning och analys av större mängder information. Respondent 1 (R1) använder AI för att omformulera innehåll i presentationer och få hjälp att strukturera dem:

R1: *"[...] jag använder det också för att begränsa mig själv när jag gör presentationer [...] eller för att omformulera något i en slide eller få förslag på upplägg för att de ska följa någon typ av storytelling"*

Respondent 5 (R5) nämner att hen använder AI på liknande sätt för att sammanställa workshops och tolka handskrivna lappar från whiteboards:

R5: *"[...] det vara en sammanställning av fysiska workshops där man fotar av lappar som sitter på en whiteboard. Där tycker jag också att den bara för ett år sedan att den (AI) inte kunde läsa av handstil så bra, men nu löser GPT det ganska bra"*

Respondent 5 (R5) lyfter även att transkribering och dokumentation går betydligt snabbare med hjälp av AI:

R5: *"[...] transkribering av intervjuer kan man göra mycket snabbare. Så sådana saker som tog väldigt lång tid innan, för allt det här med dokumentation och sammanställningar går lite fortare nu"*

Även respondent 6 (R6) nämner att hen använder AI-verktyg, speciellt Notebook LM för att analysera intervjudata och identifiera mönster:

R6: *"[...] sen använder jag till exempel Notebook LM om jag ska analysera data ehm... för det är den jätteduktig på, att jag pushar in att: det här har jag fått från intervjuer, kan du hjälpa mig att hitta ehm mönster ehm... vad för slags slutsatser tycker du att jag kan dra av de"*

När det gäller design och prototypframtagning beskriver flera respondenter att AI blivit ett stöd för att snabbare skapa klickbara prototyper och visualisera idéer. Respondent 3 (R3) förklarar att Figma Make gjort prototyp-arbetet betydligt snabbare:

R3: *"[...] istället för att jag gör de här 'nudlarna' i Figma så ger jag ut ett par screens bara och kastar in det i Figma Make och gör någonting som är fullt klickbart istället, vilket är roligt. Då får man ut fler av funktionerna och då så förstår utvecklarna direkt hur det ska funka och du kan lägga in animationer"*

Respondent 6 (R6) nämner att hen använder AI-verktyget Cursor i kombination med organisationens designbibliotek för att omvandla skisser till färdiga gränssnitt:

R6: *"[...] sen så jobbar jag med Cursor där vi ändå har vårt designbibliotek [...] då kan vi plocka med hjälp av Cursor och säga att: hej jag har gjort den här skissen kan du bygga ihop den åt mig"*

Respondent 6 (R6) menar att repetitiva moment kan automatiseras genom att AI har tillgång till organisationens designbibliotek, vilket enligt hen frigör tid att istället fokusera på designbeslut, utvärdering och användartester.

Respondent 4 (R4) förklarar att hen använder främst AI som stöd i tillgänglighetsgranskningar, såsom ChatGPT, för att skapa ett underlag och arbeta vidare från det:

R4: *"Asså till rent UX-arbete använder jag de inte, de är oftast mest till tillgänglighetsgranskningar, om jag vill liksom snabbt typ 'de här är ett problem' ehm... så skickar jag en screenshot och så får jag snabbt en outline som jag kan liksom då använda eller korrigera och utgå ifrån"*

Dessa resultat tyder på att AI används i dagsläget främst som ett komplement till UX-arbetet samt för att effektivisera tidskrävande uppgifter, skapa underlag för vidare arbete och fungera som ett kreativt stöd och bollplank.

Tabell 4 - Nuvarande användning av AI-verktyg, fas & frekvens.

Respondent:	**Verktyg:**	**Fas:**	**Frekvens:**
R1 (Pilottest)	ChatGPT, internt AI-verktyg, Claude, Figma Make	Idégenerering, prototyping, dokumentation (presentation), textgenerering (UX-copy)	Regelbundet, främst vid behov
R2	Copilot, Figma Make	Idégenerering, prototyping, tillgänglighetsarbete	Regelbundet, dagligen
R3	Figma Make, Claude	Idégenerering, prototyping, textgenerering (UX-copy)	Regelbundet

R4	ChatGPT	Tillgänglighets-granskningar (stöd vid analys och granskning)	Vid behov
R5	Claude, Figma Make, internt AI-verktyg	Research/analys, dokumentation (workshops), prototyping	Regelbundet, dagligen
R6	ChatGPT, Gemini, Notebook LM, Cursor	Research/analys, prototyping	Regelbundet, dagligen

5.2.3 Organisatoriska faktorer

Intervjuerna berörde den organisatoriska kontexten, inklusive inställning till AI-användning samt faktorer som påverkar användningen. Detta omfattar organisationens förfogande av AI-introduktion och -utbildning samt existensen av policyer och riktlinjer. Det framkommer att respondenternas arbetsgivare har en övervägande positiv inställning till AI-användning i design- och utvecklingsarbete, samtidigt som de betonar att det bör användas med försiktighet. Det framkom även andra faktorer som upplevs påverka AI-användning såsom kultur och resurser.

Den positiva inställningen framkommer genom organisationens uppmuntran till att använda AI. Respondent 1 (R1) som arbetar i privat sektor beskriver hur organisationen aktivt driver på AI-användning i syfte att effektivisera arbetet:

> **R1:** *"[...] management och uppifrån så kommer det ned mycket direktiv om att vi ska effektivisera och använda AI i de fall vi kan [...]"*

Respondent 5 (R5) ger intryck av en positiv inställning till AI-verktyg i organisationen genom både att agera strategiskt rådgivande när deras kunder vill arbeta med AI samt att kollegorna internt aktivt testar nya verktyg:

> **R5:** *"Dels för att vi har, från kundens sida, ett behov av att alla kunder vill också hoppa på AI-tåget och göra någonting med AI. Så det är mycket det här med att vi hjälper våra kunder med att sätta strategier med olika typer av modeller och canvas där vi jobbar i workshoppar med kund [...]. Och sedan internt [...] alla designkollegor som jobbar liksom regelbundet med att testa nya AI-verktyg, allt från Figma Make för att prototypa saker till [...]"*

Även respondent 6 (R6) uttrycker att det finns en positiv inställning kring AI-verktyg och att det finns dedikerade team som arbetar med AI:

R6: *"[...] vi har ju ett dedikerat AI team hos oss [...] vi har verkligen haft en positiv inställning till AI men mer vilka behov har vi och vad försöker vi lösa, mer på det sättet har vi jobbat med AI"*

Respondent 2 (R2) menar att det snarare handlar om enskilda individer i organisationen som investerar tid och att det finns mindre grupper inom organisationen där AI-användning är mer etablerad, särskilt inom tekniknära områden. Hen menar att det är en naturlig väg in att arbeta med AI-verktyg för dessa individer, men att en bredare implementering av AI i organisationen kräver mer planering:

R2: *"De [...] behöver liksom planeras ordentligt innan de genomförs"*

Det framkommer även att policyer och riktlinjer spelar en central roll för hur AI används i organisationer, samtidigt som förekomsten av dem varierar mellan olika typer av organisationer och organisationsstorlekar. Respondent 1 (R1) arbetar inom en större organisation och beskriver att det finns tydliga riktlinjer och dokumentation om vad som är tillåtet vid användning av AI och inte:

R1: *"[...] det finns ett par ganska utförliga dokument där det står väldigt tydligt, mer konkreta exempel. [...] Så det finns väldigt tydliga riktlinjer [...]"*

Respondent 6 (R6) arbetar också inom en större organisation där det finns en policy kring AI-använding:

R6: *"Eh ja precis [...] vi har en policy på plats som vi ska förhålla oss till när det kommer till AI."*

Respondent 3 (R3) som arbetar i en startup som är organisatoriskt kopplad inom ett större globalt företag beskriver tidigare restriktiva riktlinjer som begränsade användningen av externa AI-verktyg. Efter en uppdaterad policy har organisationen där respondent 3 (R3) arbetar i öppnat upp för större flexibilitet.

R3: *"[...] vi har för någon månad sedan bara eller ett par månader sedan uppdaterat och gjort vår egen AI-policy"*

I mindre organisationer framstår bilden som mer varierad. Respondent 4 (R4) arbetar på en konsultbyrå som beskriver att AI är tillåtet, men att acceptansen och användningen skiljer sig mellan individer:

R4: *"Den är blandad [...] men tillåten [...] på individnivå är de ju blandad acceptans kring AI"*

Respondent 5 (R5) som också arbetar som konsult menar att förekomsten av riktlinjer varierar mellan olika projekt och kunder:

R5: *"Både ja och nej. Vissa projekt. Vi jobbar ju med även säkerhetsklassade projekt och vi har ju ofta många olika sådana här NDA-avtal med många*

kunder, vilket gör att vi är väldigt begränsade i vad vi får använda och inte använda. […]"

Respondent 2 (R2) arbetar som UX-konsult hos offentlig sektor och beskriver på ett liknande sätt att förekomsten av policyer och riktlinjer har varierat mellan de organisationer hen arbetat i. Däremot beskriver hen en osäkerhet kring förekomsten av policys inom den större offentliga sektor hen konsultar hos för tillfället:

R2: *"[…] i offentlig verksamhet där jag varit det senaste […] finns säkert policys på [verksamheten] om jag letar någonstans […] men till exempel på [konsultbolaget] där har dom ju en väldigt tydlig […] vision och förhållningsregler kring vad dom gör och inte gör med AI"*

Flera respondenter uppger att policyerna och riktlinjerna främst rör hantering av datasäkerhet och känslig information vid användning av AI. Detta innebär begränsningar i vilka AI-verktyg som får användas när det gäller att mata in känslig data i öppna AI-tjänster. Respondent 1 (R1) beskriver organisationens riktlinjerna handlar känslig information inte får delas med externa AI-verktyg, samt att organisationen istället tillhandahåller ett eget AI-verktyg för ökad kontroll över data:

R1: *"[…] för att det är ju ändå ganska känsliga uppgifter […]. Så där är de ju väldigt noga med att "vi får inte mata in vilken information som helst", såklart. Vi har också en egen som heter typ [internt AI-verktyg] och där har vi liksom mer kontroll över vad som händer med datan"*

Denna begränsning återkommer även hos andra respondenter, där respondent 3 (R3) och respondent (R6) beskriver att policyer och riktlinjer omfattar hantering av känslig data och sekretess:

R3: *"[…] sedan handlar det ju om att inte dela känslig data […] det är ju en del av policyn"*

R6: *"[…] jag tycker [verksamheten] är väldigt duktiga på att kommunicera vad vi får använda AI till och inte […] vi har [sekretess] och vi får absolut inte läcka någon känslig information och använda verktygen till den typen av arbeten"*

Samtidigt framkommer det att riktlinjerna är i vissa fall kontextberoende där respondent 5 (R5) menar att begränsningarna kan variera mellan olika projekt, men att det mestadels rör hantering av känslig kunddata:

R5: *"[…] till vad man får dela med sig av, typ av känslig kunddata och så. Där är det också mycket risk-tänk kring just AI-användning och hur man får använda det. Jag vet ju att ett par projekt där man ska vara väldigt försiktig med vad man delar med sig av. […] Men mer känslig data, det är olika från projekt till projekt på något sätt, så det är svårt att generalisera. […]"*

I linje med detta beskriver respondent 4 (R4) att det även finns inofficiella riktlinjer kring hantering av känslig information, snarare än formella som är uppsatta på organisationsnivå:

R4: *"[...] det finns inofficiella skulle jag väl säga men man måste vara försiktig med hantering av känslig information, speciellt om de lagras på företag som inte är i Europa [...]"*

Resultaten indikerar att organisationer sällan försörjer sina anställda med utbildning och introduktion kring AI-verktyg. Flera deltagare uppger att det inte har fått formella utbildningar kring AI-verktyg av sina arbetsgivare, samtidigt som de beskriver att de snarare är självlärda och utbildar sig på eget bevåg:

R2: *"[...] ingen formell så liksom att så att 'nu ska vi gå en AI kurs' men asså de har väl mer varit på eget bevåg liksom för å känna att man hänger med i utvecklingen [...]"*

R3: *"Nej, det skulle jag inte säga utan det är något som man tar reda på själv. Jag tycker att det finns väldigt mycket bra dokumentation omkring hur man promptar på ett bra sätt, hur man integrerar det i olika verktyg och sådär. Det är någonting man har fått lära sig själv."*

R4: *"Ne, jag är självlärd liksom... precis, Youtube kurser, kollegor och ja 'learn by doing' lite så."*

Respondent 5 (R5) beskriver att hen inte har fått utbildning eller introduktion av arbetsgivaren, utan att det snarare förses via företagets Figma Enterprise:

R5: *"Nej, inte direkt. Jag vet att det finns lite olika kurser. Genom vårt Figma Enterprise så får vi ju via Figma regelbundet som är liksom lite skräddarsydda utbildningsgrejer. Men jag skulle ändå säga att det är ganska generellt [...]"*

Samtidigt förklarar respondent 1 (R1) och 6 (R6) att organisationen har infört interna utbildningar för att säkerställa ansvarsfull användning:

R1: *"[...] det har varit massor med internutbildningar för att försäkra sig om att folk inte använder det oansvarigt [...] de är väldigt noga med att vi bör använda AI men att vi också måste använda den som dem har godkänt"*

R6: *"[...] de har jag fått så att de eh dels när vi introducerade Googles olika AI verktyg så pratade vi mycket hur kan man använda de och på vilket sätt å jag tror att det också var flera utbildningar man kunde gå signa upp sig på om man ville [...] och sen nu när vi introducerades till Cursor eh så har vi på [företagsnamn] gjort att vi introducerar liksom team för team [...]"*

Flera respondenter lyfter snarare fram vikten av organisatoriskt stöd i form av tid och utrymme för lärande. Respondent 3 (R3) betonar att det inte enbart handlar om formell utbildning kring AI-verktyg, utan om att ge möjlighet till att experimentera. Det belyser att det bör finnas ett stöd från organisationen att få testa och förstå hur olika AI-verktyg fungerar:

R3: *"Främst handlar om att man kanske har en arbetsgivare som tillåter det, alltså att du ges tid att kunna sitta med det och kompetensutvecklas, prova och leka med det"*

I linje med detta lyfter respondent 6 (R6) ett exempel på en gemensam insats för lärande där anställda har tillsammans diskuterat hur de ska ta sig an dessa typer av verktyg:

R6: *"[...] vi har haft dedikerade arbetsmöten eller workshops där vi testat på olika AI-verktyg tillsammans och utvärderat, vi har också gjort omvärldsanalyser, hur jobbar andra med AI, vad kan vi lära oss av de"*

Detta pekar på att en tillåtande kultur i organisationen är central för att UX-designers ska kunna utveckla kompetens inom AI-verktyg. Flertalet av respondenterna menar att lärandet kring AI-verktyg sker till stor del informellt. De beskriver att kunskap ofta sprids via kollegor och eget utforskande snarare än formella utbildningar inom organisationen. Respondent 5 (R5) menar att hen lär sig nya AI-verktyg genom samarbete:

R5: *"Mellan kollegor, att någon visar något".*

Detta bekräftas av respondent 1 (R1) som förklarar att:

R1: *"Jag blir mest inspirerad när jag ser typ en kollega som har gjort något coolt i Figma Make eller när jag ser hur det faktiskt används i praktiken".*

Det finns även praktiska begränsningar i form av kostnader och resursåtgång. Respondent 1 (R1) framhåller att Claude upplevs som ett bättre verktyg men att det är dyrare, medan respondent 6 (R6) beskriver att användningen Cursor begränsas av antalet tillgängliga tokens:

R6: *"[...] man får vara lite mer försiktig och kanske välja sina strider i när och hur man ska använda de"*

R1: *"Jag tycker Claude är super men de är lite dyrare eller man behöver liksom betala för tokens när man använder det, men våra utvecklare brukar använda det supermycket. Och hade jag fått välja helt fritt så hade väl jag också gjort det, tror jag".*

Resultaten visar att organisatoriska faktorer har en avgörande roll för AI-användning. Flertalet organisationer har en positiv inställning till AI där användning av AI-verktyg uppmuntras, men regleras genom policyer och riktlinjer i vissa fall. Dessa riktlinjer handlar framförallt om integritet- och säkerhetsproblem kring känslig data, samtidigt som graden av riktlinjer varierar mellan de olika organisationerna. Formell utbildning till förfogande av arbetsgivaren är begränsad, då respondenterna menar att lärande ofta sker genom eget initiativ, utforskade och sinsemellan kollegor. Där respondenterna även lyfter att en tillåtande kultur i form av att designern ges tid att utforska olika verktyg framstår som centralt för att utveckla AI-användning i praktiken.

Tabell 5 - Organisatoriska faktorer, inställning, riktlinjer & utbildning kring AI-verktyg.

Respondent:	**Inställning:**	**Riktlinjer:**	**Utbildning:**
R1 (Pilottest)	Positiv, driven uppifrån, AI ska användas för effektivisering men med försiktighet	Ja, tydliga riktlinjer, endast godkända verktyg får användas, internt AI-verktyg	Ja, interna utbildningar & kurser
R2	Försiktig inställning, inte fullt "AI-ready" på organisationsnivå, mer användning av AI i vissa team	Inga tydligt beskrivande riktlinjer	Nej, fokus på eget lärande
R3	Positiv, förändring från restriktiv till mer tillåtande syn efter uppdatering av policy	Ja, kring känslig data	Nej, fokus på eget lärande
R4	Blandad, varierar mellan individer snarare än styrt från organisation	AI indirekt tillåtet	Nej, fokus på eget lärande
R5	Mycket positiv, stark integration både internt och i kundarbeten	Ja, används strategiskt & operativt	Nej, fokus på eget lärande
R6	Positiv, men utforskande, uppmuntrande men testar sig fram	Ja, tydliga riktlinjer	Ja, interna utbildningar och gemensamma workshops för t.ex. testning av olika AI-verktyg

5.2.4 Tillgänglighetsarbete i UXD-processen

Respondenterna beskriver digital tillgänglighet som en integrerad del av UXD-processen. Flera respondenter betonar att tillgänglighet i många fall hanteras som en kontinuerlig aspekt snarare än som en separat aktivitet. Detta innebär att tillgänglighetsprinciper vägs in löpande i designbeslut, exempelvis vid utformning av gränssnitt och visuella element.

Respondenternas svar visar att formell utbildning inom digital tillgänglighet är begränsad, och att kompetens i stor utsträckning utvecklas på egen hand eller genom praktisk erfarenhet i arbetet. Flera respondenter uppger att de inte har fått någon formell utbildning via sina arbetsgivare, utan själva har behövt sätta sig in i området. Respondent 1 (R1) beskriver hur kunskapen i hög grad har förvärvats genom ett eget initiativ, exempelvis genom föreläsningar, event och eget lärande:

> **R1:** *"Nej, och faktiskt inte på min förra arbetsplats heller. Jag har fått reda på det själv […] gått på föreläsningar och events som har varit utanför jobbet, läst på och satt mig in i lagtexter och alla dem bitarna"*

Även respondent 2 (R2) uppger avsaknad av formell utbildning, men beskriver hur kunskapen utvecklats i samband med projekt där tillgänglighet varit ett krav:

> **R2:** *"Utbildning som sådant har jag ju inte […] jag har behövt sätta mig i tillgänglighetsfrågor […] när jag jobbat med bolag som […] eftersom de sitter på krav"*

Respondent 4 (R4) lyfter både formell certifiering och praktiskt erfarenhet som centrala källor till kunskap och betonar särskilt betydelsen av att arbeta operativt med tillgänglighetsfrågor:

> **R4:** *"Jag har ju certifierat mig […] men […] jag lärde mig mest av […] att faktiskt jobba med det"*

Även respondent 5 (R5) beskriver att hen har certifiering inom digital tillgänglighet, men framhåller samtidigt vikten av kontinuerligt lärande genom nätverk och mellan kollegor i branschen:

> **R5:** *"[…] vi har ju lite olika slack-kanaler […] som tipsar om webbinarier […] vi gör en hel del träffar, workshops […] man försöker hela tiden hänga med"*

Respondent 6 (R6) beskriver en kombination av egen certifiering och organisatoriskt stöd, där riktlinjer finns etablerade inom verksamheten. Men beskriver samtidigt att det är hens eget initiativ att driva fråga kring tillgänglighet:

> **R6:** *"Jag är certifierad tillgänglighetsexpert […] jag har ju själv också drivit den frågan […] vi berörs ju av tillgänglighetsdirektivet så vi har guidelines, vi har dokumentation på hur man arbetar med tillgänglighet"*

Samtidigt framträder exempel på mer strukturerade utbildningsinsatser från organisationen, där respondent 3 (R3) beskriver hur hen har genomfört en kurs inom digital tillgänglighet för att fördjupa sin kunskap om aktuella lagkrav:

> **R3:** *"Jag har tagit en kurs på Funka […] den går ju igenom de senaste lagarna som trädde i kraft nu 2025*"

Det framkommer att tillgänglighet inte är ett separat moment, utan integreras löpande i designbeslut genom hela UXD-processen. Flera respondenter förklarar att tillgänglighet alltid finns med i bakhuvudet:

> **R6:** *"[...] jag har ju liksom tillgänglighet alltid i bakhuvudet, så jag håller koll på [...] är den här knappen tillräckligt tydlig, ser man kontrasterna [...] jag tänker inte så mycket på de utan de sker väldigt naturligt för mig, det är liksom en hygienfaktor"*

> **R1:** *"Jag försöker ju ha det i bakhuvudet hela tiden [...] om jag känner mig osäker kring typ textstorlek, kontrast eller vad det nu kan vara så finns det ju en del plug-ins i Figma [...] men jag försöker att alltid tänka en vända extra"*

> **R2:** *"Jag [...] läste in mig på WCAG ganska tidigt [...] så det känns som att jag har de med mig hela tiden"*

Respondenternas beskrivningar visar att arbetet med digital tillgänglighet innefattar en kombination av verktyg och metoder, där både automatiserade tester, manuella granskningar och mer användarcentrerade tillvägagångssätt används. Flera respondenter betonar att inget enskilt verktyg är tillräckligt, utan att arbetet kräver en kombination av olika angreppssätt.

En återkommande metod är användningen av automatiserade verktyg för att identifiera tillgänglighetsproblem. Respondent 5 (R5) förklarar hur sådana verktyg används som ett första steg i granskningen och att de endast fångar upp en del av felen:

> **R5:** *"Vi kör alltid några slags automatiska tester [...] generellt så kan man hitta ungefär 30% av felen på en webbplats med automatiska tester och då är det framförallt Accessibility Cloud [...] som vi brukar använda [...] sen använder jag personligen [...] AXE DevTools"*

I linje med detta beskriver respondent 2 (R2) och respondent 6 (R6) att dessa verktyg inte identifierar alla tillgänglighetsproblem:

> **R2:** *"Använder ju väldigt ofta [...] VoiceOver och andra skärmuppläsningsverktyg för att testa de liksom [...] finns ju andra typer av automatiserade tester, dom funkar helt okej [...] det är inte alltid de är så spot on [...] men de är bra liksom å få upp ögonen"*

> **R6:** *"Då använder jag mycket digitala verktyg för automatiserade granskningar [...] dom hittar ju bara en bråkdel av problemen [...] då använde jag olika till exempel Chrome extensions för att dels kolla koden [...] var saknas det till exempel alt-texter eller var är kontrasten dålig"*

Vidare beskriver respondent 6 (R6) beskriver att automatiserade tester ofta kräver manuella tester i efterhand:

> **R6:** *"Går [...] också igenom med olika checklistor för att kolla då om de stämmer överens mot WCAG"*

Manuella tester utgör också en central del av arbetet, exempelvis genom manuella checklistor och WCAG-granskningar, men också genom assistiva verktyg:

R1: *"Gå igenom hela den checklistan (WCAG) och hur den kan bete sig"*

R4: *"Vi [...] utgår [...] från våra egna mallar och testar dom och sen så tar vi fram resultat liksom, så här många sidor [...] uppfyller WCAG-kraven "*

R5: *"När man har typ tangentbordsfällor och sådant, då använder jag en plugin som heter Tab-A11Y som är bra för att rita ut tangentbordsnavigeringsflöden [...] jag gör manuella tester genom att använda tangentbord och skärmläsare, och då kör jag ofta på MacOS inbyggda grejer"*

Respondent 3 (R3) arbetar inte direkt med tillgänglighetsgranskningar men redogör för ett omfattande arbete med organisationens designsystem för att säkerställa att komponenterna uppfyller WCAG-kraven för tillgänglighet:

R3: *"[...] arbetet jag gjort i designsystemet [...] se till att alla komponenter uppfyller WCAG-kraven"*

I linje med detta beskriver även respondent 6 (R6) att hen arbetar med ett redan tillgänglighetsanpassat designsystem:

R6: *"[...] jag menar hela vårt designsystem är ju också tillgängligt så att i och med att vi jobbar mycket med de så vet jag ju också att när jag skapar en design, så länge jag inte skapar något helt nytt, så kommer det vara tillgängligt"*

Flera respondenter uppger att tillgänglighetsgranskningar genomförs, antingen som del av löpande projekt eller som separata insatser. Dessa kan variera från enklare stickprov till mer omfattande granskningar baserade på etablerade riktlinjer. I vissa fall är granskningen i sig den huvudsakliga leveransen. Respondent 5 (R5) förklarar:

R5: *"Så har vi mer renodlade tillgänglighetsprojekt, där det är att en kunder kommer [...] som har fått en tillsyn [...] då är det ju ofta att vi gör ett stickprov och sen gör vi kanske en större granskning, en WCAG-granskning [...] ibland är granskningen och presentationen och rapporten själva leverablerna"*

Vissa av respondenterna beskriver ett mer strategiskt angreppssätt vid arbetet med digital tillgänglighet. Detta innebär att arbetet inte enbart fokuserar på enskilda produkter, utan även på att utveckla organisationens interna kompetens och arbetssätt vid digital tillgänglighet. Genom att arbeta med långsiktiga strukturer och processer kan organisationen bli mer självständiga i sitt tillgänglighetsarbete och minska behoven av externa granskningar menar respondent 4 (R4):

R4: *"[...] jag jobbar mer inne hos företag [...] och hjälper dom lite mer med det långsiktiga tänket [...], utbildar folk och tar fram [...] rutiner och mallar och verktyg och processer så att dom kan bli mer tillgängliga själva så man slipper beställa granskningar [...] organisationen måste bli självgående"*

Respondent 5 (R5) beskriver ett liknande tillvägagångssätt, där de involverar kunden i åtgärdsarbetet med digital tillgänglighet:

> **R5:** *"[...] i många fall har ju vi många partnerskap [...] och då kan det också vara att man är med även i åtgärdsarbetet [...] vi åker ut och utbildar allt från redaktörer till [...] utvecklare och designers [...] vi ser över egentligen alla deras tillgänglighetsprocesser"*

Dessa resultat tyder på att det saknas formell utbildning inom digital tillgänglighet som försörjs av arbetsgivarna. Respondenterna menar att de i större utsträckning lär sig genom eget lärande, initiativ och mellan kollegor. Genomgående arbetar respondenterna främst för att uppfylla WCAG-kraven genom automatiska tester och manuella granskningar eller vid utformningen av designsystem. Respondenterna arbetar i olika grad med tillgänglighet, där vissa arbetar i projekt med tydliga tillgänglighetsinsatser, både på en strategisk och operativ nivå, medan andra arbetar med tillgänglighet vid designbeslut.

5.2.5 Möjligheter och begränsningar med AI i tillgänglighetsarbete

Flera respondenter uppger att de har testat eller använder AI regelbundet eller ibland som stöd i tillgänglighetsarbete. Respondent 1 (R1) beskriver att hen och kollegor har testat på AI-verktyg för tillgänglighetsarbete:

> **R1:** *"[...] jag har testat på min tidigare arbetsplats och kollegor har provat, men jag vet inte. Jag skulle inte säga att jag har använt det supermycket. Sedan så tror jag att det är mer för de basic grejerna så tror jag absolut att det skulle kunna vara användbart, men just nu skulle inte jag säga att jag har använt det speciellt mycket."*

På samma spår uppger respondent 3 (R3) att hen i viss utsträckning använder AI-relaterade funktioner som är inbyggda i befintliga plug-ins samt att en kollega har testat ett AI-verktyg vid tillgänglighetsgranskning för att generera en rapport:

> **R3:** *"Inte riktigt, jag har använt plug-ins för att kolla kontraster och sådana saker. Så det har jag gjort, men inte AI-verktyg specifikt. Däremot har jag en kollega som hade gjort en tillgänglighetsgranskning på en del av våran produkt där AI:n kunde skapa upp en rapport. Det var ju häftigt! [...]"*

Flera av respondenternas utsagor indikerar även att AI används som ett stöd i tillgänglighetsarbete, där den kan hjälpa till att identifiera ytterligare tillgänglighetsproblem. Respondent 2 (R2) beskriver hur hen initialt matar in projektkontext i AI för att skapa en utgångspunkt i tillgänglighetsarbetet och därefter använder AI för att identifiera potentiella tillgänglighetsbrister i designförslag eller lösningar:

> **R2:** *"[...] om jag använder AI för att kolla tillgänglighet [...] så är det ju att ge den all relevant information om projektet och [...] 'finns det några tillgänglighetsaspekter jag bör tänka på i det här projektet' [...] och sen när man*

går vidare och laborerar i till exempel […] Figma Make eller […] skickar skärmdumpar eller annat i Copilot så kan ju så här kontrastproblem eller annat sånt där identifieras […]"

I linje med detta beskriver respondent 6 (R6) att hen använder AI som ett bollplank för att undersöka eventuella tillgänglighetsproblem i designvalen och vilket WCAG-kriterium det omfattar för att därefter kunna kontrollera AI:s granskning i efterhand:

R6: *"[…] när jag har gjort olika designval så har jag ibland bollat med AI, exempelvis där jag säger vilket problem jag har eller vad jag ser framför mig så bollar jag med den att 'vilket kommer det här strida mot ett WCAG-kriterium, ge mig exempel på varför, och hänvisa gärna till källa' så att jag vet att det här faktiskt är ett problem."*

Även respondent 5 (R5) beskriver att AI hjälper till att upptäcka tillgänglighetsbrister och koppla dessa till relevanta WCAG-kriterier, men betonar att det behövs manuell kontroll av AI:s analys på grund av risken för felaktiga bedömningar. Dessutom beskriver respondenten att tillgänglighetsgranskningar fortfarande till stor del består av manuellt arbete och att hen endast har testat den nya AI-motorn i Accessibility Cloud vid ett fåtal tillfällen:

R5: *"[…] jag skulle säga att det mesta i den manuella granskningen är just manuellt arbete än så länge. […] Accessibility Cloud har fått en ny AI-motor […] och jag har bara testat det på två projekt hittills […]. Däremot i själva rapporteringen och i åtgärdsarbetet så kan man ju liksom […] beskriva problemet, lägga upp en skärmbild eller typ en länk […] och få lite förslag på vad den tror. Dels kan man finna mer fel ifall det är något […] och hitta rätt WCAG-kriterier. Men sen brukar jag ändå manuellt gå in och kika, för ofta där har jag stött på några gånger att den tycker att det är ett kriterie som inte det är […]."*

Respondent 4:s (R4) utsaga ligger även i linje med dessa beskrivningar då hen använder ChatGPT som stöd vid tillgänglighetsgranskningar för att snabbt få en överblick över ett tillgänglighetsproblem och därefter kunna arbeta vidare med att analysera och åtgärda det (se avsnitt 5.2.2 Nuvarande AI-användning i UX-arbete).

Respondenternas beskrivningar visar att AI uppfattas som ett potentiellt stöd i arbetet med digital tillgänglighet, samtidigt som det finns begränsningar och risker kopplat till dess användning. En återkommande uppfattning är att AI kan effektivisera vissa delar av arbetet, särskilt genom att snabbt identifiera tillgänglighetsbrister och sammanfatta information. Respondent 1 (R1) lyfter exempelvis att AI kan bidra till att hantera enklare tillgänglighetsproblem och ge förbättringsförslag:

R1: *"[…] det sparar väldigt mycket tid […] den kan upptäcka att det inte finns någon alt-text eller någon label till den här knappen, och att den skulle kanske kunna ge ett förslag på vad det skulle kunna stå […] bara beta av dem här lågt hängande frukt"*

Liknande resonemang förs av respondent 3 (R3) som betonar AI:s potential att effektivisera omfattande granskningsarbete genom att hjälpa designers att identifiera svårfunna tillgänglighetsbrister:

> **R3:** *"Det går ju så mycket fortare […] mer detaljerade resultat för att om du kör den här tillgänglighetsgranskningen direkt på koden så ser ju den precis det som saknas. Det är kanske som du själv som designer inte kan se om du inte du själv går in och rotar i koden. […] det är ju många dagars arbete […] att gå igenom en hel produkt"*

Respondent 2 (R2) instämmer och beskriver AI som ett komplement i arbetet som kan bidra till att finna ytterligare brister:

> **R2:** *"Nej men de är väl framförallt tidsbesparingen […] har man promptat på ett bra sätt att få liksom nya infallsvinklar […] 'du kanske borde kika på kontrasten här' […] det blir som en slags extra kollega kan man säga"*

I linje med detta beskriver även respondent 6 (R6) att AI kan fungera som ett stöd vid tillgänglighetsgranskning, särskilt om designern har mindre kunskap om WCAG:

> **R6:** *"Ja men absolut, speciellt om man inte är så vass på WCAG så kan man ju använda de som en koll, att man beskriver sitt problem eller vad man håller på att designa och utvärderar de"*

Trots de identifierade möjligheterna uttrycker flera respondenter en tydlig skepsis kring AI:s tillförlitlighet och förmåga att hantera komplexa tillgänglighetsfrågor. Denna brist på tillförlitlighet relateras till respondenternas beskrivningar kring AI:s tendens att hallucinera, vara biased, tolka tillgänglighetsriktlinjer fel samt bristande förståelse för kontext och mänskliga behov. En central begränsning som lyfts är därmed AI:s svårighet att fånga användares faktiska förutsättningar och behov. Respondent 1 (R1) betonar att vissa aspekter av tillgänglighet kräver ett mänskligt perspektiv:

> **R1:** *"[…] en del i det handlar om medmänsklighet […] där finns det väl en medmänsklig aspekt som jag skulle kunna tänka mig att AI kanske inte tar i beaktning"*

På samma spår lyfter även respondent 5 (R5) att AI tenderar att generalisera och därmed gör det svårt att fånga mer individuella behov:

> **R5:** *"Ja, det är väl det med att fånga upp det mänskliga och AI är ju framförallt bra på att generalisera. Men just med tillgänglighet är ju verkligen det att se det […]. Och där tror jag att det är blandat med att man inte kan lita så mycket på resultatet"*

Denna generalisering indikerar en koppling till bias, vilket utgör en risk för exkludering av mer individuella förutsättningar och behov. Vidare lyfter även respondent 1 (R1) risken för bias, hallucinationer och bristande tillgång till kontext:

R1: *"[...] Man kan använda AI men man måste ha en viss skepsis då AI kan hallucinera, AI kan vara biased, inte ha tillgång till all information [...]"*

Detta förstärks även av respondent 4 (R4) som menar att AI hallucinerar vid tillgänglighetsgranskningar för hjälpmedel och att den tränas på data som innehåller otillgängliga lösningar:

R4: *"Vi testar en rad olika hjälpmedel för att komma fram till svaret på hur pass bra den uppfyller, AI kan inte göra de idag. Den hallucinerar totalt. Så att den kan för lite om de liksom... 96% av internet är inte tillgängligt idag så... skit in skit ut brukar jag säga."*

Respondenterna lyfter även risken för feltolkningar där AI inte alltid analyserar tillgänglighetsriktlinjer korrekt. Respondent 5 (R5) och respondent 4 (R4) uppskattar att AI endast delvis uppfyller kraven vid tillgänglighetsgranskning:

R5: *"[...] det väl just det här att det krävs ändå att dubbelkolla att den tolkar WCAG rätt. Jag skulle säga att det kanske är 75-80% att den träffar rätt, men det finns en ganska stor avvikelse än så länge"*

R4: *"[...] visst kan man ta sig hjälp av AI men du kan aldrig få ett tillförlitligt svar om det är rätt eller fel [...]"*

Vidare framkommer att kvaliteten på AI:s output är beroende av hur frågan formuleras, vilket kan leda till missvisande resultat. Respondent 2 (R2) beskriver detta som en begränsning:

R2: *"Ställer jag en väldigt skev fråga så kommer jag få ett skevt svar tillbaka"*

En annan central utmaning som lyfts är risken för övertillit till AI där flera respondenter beskriver att AI kan bidra till minskning av det egna kritiska tänkandet och skapa en falsk trygghet:

R6: *"Risken är ju att man helt blint litar på AI [...] jag ser också en annan risk i att man slutar kanske tänka så mycket själv"*

R5: *"Det är ju lätt att få den här falska tryggheten [...]"*

R2: *"[...] så länge man inte blir en passiv designer så sätt att man liksom förlitar sig för mycket på den informationen [...]"*

Ytterligare en aspekt som tidigare har lyfts är risken med att hantera känslig information i AI-verktyg (se avsnitt 5.2.3 Organisatoriska faktorer). Respondent 1 (R1) beskriver hur val av verktyg anpassas beroende på informationen:

R1: *"Om det inte är någon känslig info så brukar jag använda ChatGPT. Om det är gränsfall så använder jag [internt AI-verktyg]"*

Utöver dessa mer generella begränsningar framkommer även konkret kritik mot specifika AI-verktyg och AI-baserade lösningar. Respondent 4 (R4) uttrycker en skepsis mot

AI-verktyget Lovable och AI-funktionen Figma Make, där hen menar att dessa ofta saknar förståelse för tillgänglighet och genererar otillgängliga lösningar:

> **R4:** *"[...] Figma Make och Lovable och alla dom där det använder vi inte [...] vi kallar dom "div-soppor" [...] såna här Figma Make och Figma Sites och Lovable å sånt spottar upp massa div:ar som då inte går att integrera med hjälpmedel"*

Vidare lyfts kritik för så kallade *Accessibility Overlays*, som agerar som ett tillägg för befintliga webbplatser i syfte att förbättra tillgängligheten i efterhand. Respondenternas uppfattning är dock att dessa försämrar tillgängligheten, särskilt för användare som använder assisterande teknologier. Detta beskrivs exempelvis av respondent 4 (R4):

> **R4:** *"Overlays, har ni hört om de? Det är ormolja i tillgänglighets branschen [...] du öppnar den så kan du fippla på massa olika inställningar som ska lova bättre tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar och [...] dom utlovar att 'ja du uppfyller lagkraven om du använder den här' medans i själva verket så sätter det här ett filter på webbplatsen som gör att det blir svårare att komma in med hjälpmedel [...] det är mer blockerande och sämre i vissa fall. [...] Europakommissionen [...] och DIGG [...] har starkt avrått folk från att använda det här AI-verktyget för att det försämrar upplevelsen [...] ibland är AI bra, ibland är det inte bra liksom."*

Denna uppfattning bekräftas även av respondent 5 (R5):

> **R5:** *"[...] För något år sedan var det ganska poppis med sådana här Accessibility Overlays [...]. Det var ju verkligen något som gick ut i alla kundprojekt för det var många kunder som kom in och sa "ja vi tänkte köpa in den här produkten" [...] Men det försämrade ju bara för slutanvändarna."*

Samtidigt lyfter respondent 4 (R4) vikten av att behålla det mänskliga omdömet:

> **R4:** *"Det är ju om jag använder AI som en assistent men du är experten [...] då funkar det liksom"*

Liknande resonemang förs av respondent 6 (R6) som betonar vikten av att inte överlåta ansvaret till AI, utan att det är designern som besitter den nödvändiga domänkunskapen:

> **R6:** *"Jag vill inte lämna över den AI kontrollen i själva vilken lösning är den bästa för där litar jag mest på mig själv, det är ju jag som har kunskap om domänen"*

Dessa aspekter kring ansvar och mänsklig bedömning fördjupas ytterligare i nästkommande avsnitt (se avsnitt 5.2.6 Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis).

Framförallt belyser respondenterna att AI kan effektivisera och automatisera delar av arbetet med tillgänglighet, speciellt vid repetitiva och tidskrävande moment. Samtidigt identifieras flera begränsningar, såsom bristande tillförlitlighet, integritet och säkerhet, kontextförståelse och risk för övertillit. Vidare lyfts att AI kan hallucinera, vara biased, ge felaktiga svar och

generera otillgänglig kod. Därmed framgår att det krävs en mänsklig förståelse och kunskap för att kunna granska AI-genererade resultat.

5.2.6 Användarcentrering, professionellt ansvar och mänsklig expertis

Respondenternas utsagor betonar vikten av användarcentrering som en grundläggande princip i arbetet med digital tillgänglighet. Flera beskriver hur förståelse för användarnas behov, förutsättningar och variationer är centrala för att kunna utforma inkluderande lösningar. Detta innebär att tillgänglighet inte enbart ses som en teknisk fråga, utan som del av ett bredare användarperspektiv.

Respondenterna uttrycker en positiv inställning till AI-verktyg som stöd, men betonar ändå vikten av att inte förlora det användarcentrerade perspektivet. Respondent 6 (R6) och respondent 4 (R4) menar att användarcentreringen kan påverkas negativt vid AI-användning, exempelvis om UX-praktiker glömmer bort användaren eller brister i att kritiskt granska AI:s output:

> **R6:** *"[...] risken är ju att man glömmer bort användaren [...]. Man kan inte alls lita sig så blint på AI utan man måste fortfarande komma ihåg att prata med användaren"*

> **R4:** *"[...] vårt mål är alltid att inkludera människor i det vi gör så man får inte glömma de. Det som påverkar tror jag, är att man kan tänka 'ja men nu tar jag en enkel utväg liksom, nu kan jag korta ner saker och ting' och glömmer att kolla av och använda källkritik på AI"*

På samma spår betonas vikten av att involvera faktiska användare i utvecklings- och testprocesser. Respondent 5 (R5) lyfter särskilt fram *human-in-the-loop* som en central princip, där mänsklig involvering i form av validering och testning tillsammans med användare ses som avgörande:

> **R5:** *"Det är en spännande värld vi lever i nu [...] men jag tror ändå att human-in-the-loop kommer ändå vara att vi validerar och testar med användare [...] nu är det inte alla projekt vi har möjlighet att göra det, men det är extremt viktigt"*

Respondent 2 (R2) framhåller detta som den mest tillförlitliga metoden för att säkerställa tillgänglighet:

> **R2:** *"Allra allra bästa [...] är ju faktiska testpersoner [...] med olika funktionsvariationer"*

Liknande resonemang förs av respondent 5 (R5) som betonar skillnaden mellan att simulera användning och att observera verkliga användare:

> **R5:** *"[...] man vill ju testa med riktiga användare [...] för att då får man en verklig validering [...] det är väldigt annorlunda [...] med en person som har de*

här utmaningarna och som till vardags använder de här verktygen eller hjälpmedel"

Samtidigt framkommer att användarcentrering inte enbart handlar om testning, utan även om ett kontinuerligt förhållningssätt i designprocessen. Detta kan exempelvis innebära att olika användarbehov beaktas redan i tidiga skeden. Respondent 1 (R1) reflekterar kring hur detta skulle kunna integreras tidigare i processen:

R1: *"Det hade varit intressant att ta in det tidigare i processen också [...] om man skulle ha en grupp med kontrastpersoner [...] och att alla inte riktigt är stöpta i exakt samma form"*

Flera respondenter betonar att AI inte kan ersätta mänsklig expertis och att UX-praktiker har ett ansvar att kritiskt granska AI-genererade resultat för att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar. Respondent 4 (R4) beskriver AI kan agera som stöd, samtidigt som att hen alltid ansvarar för att kontrollera resultaten i slutändan:

R4: *"[...] en assistent jag behöver tygla ehm... och va väldigt källkritisk liksom de är jag som är experten jag kanske hjälper den å sortera data eller skriva på ett sätt eller sammanfatta [...] men de är ju alltid jag som behöver göra sista kollen så liksom"*

På samma spår betonar respondent 6 (R6) vikten av att kontrollera och kritiskt granska AI:

R6: *"[...] inte liksom lämna ifrån sig för mycket kontroll, att kolla på de som AI har tagit upp med ett kritiskt öga. Absolut är de jättebra för att få idéer men att dubbelkolla de den har sagt helt enkelt"*

Även respondent 2 (R2) instämmer i att AI-genererade resultat behöver valideras, samtidigt som hen beskriver att hur AI används som ett bollplank i arbetet:

R2: *"[...] använder det främst för min egna skull liksom för att automatisera, förenkla och få nya... inte nya perspektiv men så här bolla idéer, men det är nog inte den informationen jag litar på sen utan jag måste validera den."*

Liknande resonemang återkommer hos respondent 5 (R5) som menar att UX-praktikers ansvar kvarstår även i takt med att AI-verktygen utvecklas:

R5: *"100%, jag tycker verkligen att vi har ansvar, oavsett hur bra [AI-]produkterna blir. [...] Men jag tror ju absolut att det kommer alltid vara värdefullt att få det mänskliga perspektivet."*

Detta instämmer även respondent 3 (R3) med och menar att det ibland behövs övervägas när AI i lämpligt att använda och inte:

R3: *"Jag ser det mer som att det är viktigt att granska och se att det har blivit rätt [...] kanske också se över, vinner jag någonting på att använda AI här"*

Vidare betonar flera respondenter att AI inte kommer kunna ersätta den mänskliga expertisen:

R1: *"Jag tycker aldrig att den kan ersätta helt och man som designer har ett ansvar att se till att saker håller en viss kvalitet och att det stämmer […]"*

R4: *"AI kan inte ersätta en tillgänglighetsexpert just nu eller på ett bra tag framöver tror jag […]"*

R5: *"[…] ser jag AI som ett kraftfullt stöd, men inte en ersättning."*

Även respondent 2 (R2) menar att mänsklig expertis stödjer beslutsfattandet mer än AI:

R2: *"[…] om jag har tillgång till en kollega eller om jag har tillgång till en tillgänglighetsexpert på jobbet så det gör ju mig så […] väldigt mycket mer säker i dom besluten jag tar […]"*

Det framkommer även att ansvaret omfattar att säkerställa att tillgängligheten upprätthålls genom hela utvecklingsprocessen och inte enbart i enskilda moment. Respondent 6 (R6) lyfter detta i relation till sitt eget arbete:

R6: *"[…] ansvaret ligger bara på mig vid implementation och utvärderingsfasen att se till att det fortsatt är tillgängligt"*

Flera respondenter indikerar att UX-praktikers ansvar sträcker sig bortom den egna rollen och innefattar att bidra till ett bredare lärande. Detta kan exempelvis innebära att hålla sig ajour med lagkrav eller genom kunskap och råd från yrkesverksamma i branschen. Respondent 2 (R2) beskriver detta som en viktig del av arbetssättet:

R2: *"[…] man checkar varandras arbete […] kommer med synpunkter och input"*

Dessa resultat indikerar att AI ses som ett effektivt stöd, samtidigt som respondenterna betonar vikten av användarcentrering genom att involvera användare samt förstå användarnas behov och individuella förutsättningar. Flera respondenter är eniga om att AI inte kan ersätta mänsklig expertis och att UX-praktiker har ett ansvar att säkerställa kvalitet och kritiskt granska AI-genererade resultat.

5.2.7 Framtid och behov

Flera av respondenterna uttrycker en övervägande positiv framtidssyn på AI:s påverkan på tillgänglighetsarbete inom UX. Framförallt återkommer uppfattningen att AI har potential att göra tillgänglighet mer tillgängligt genom att sänka trösklarna och göra det möjligt för flera aktörer att arbeta med tillgänglighet. Dessutom lyfts en förväntan att AI kan bidra till att förenkla tillgänglighetsarbetet och utveckla mer inkluderande lösningar. Detta exemplifieras av flera respondenter:

R1: *"Jag tror att det hade kunnat göra tillgänglighet mer tillgängligt för gemene person eller scale-ups som kanske inte har råd att ta in dyra konsulter eller inte har möjligheter till att utbilda sin personal."*

R2: *"[...] förhoppningen är väl de liksom att det blir enklare att göra rätt på nåt sätt."*

R5: *"För det första kommer tröskeln för att arbeta med tillgänglighet förhoppningsvis sänkas. Fler kommer kunna göra grundläggande tillgänglighetsanalyser och förbättringar, vilket är positivt."*

R6: *"[...] jag hoppas att det bidrar till att vi får mer tillgängliga produkter på marknaden."*

Samtidigt uttrycks en mer kritisk och nyanserad syn på AI:s roll i framtidens tillgänglighetsarbete. Respondent 4 (R4) menar att utvecklingen sannolikt kommer att få både positiva och negativa konsekvenser beroende på hur tekniken används, där felaktig tillämpning riskerar att försämra tillgängligheten snarare än att förbättra den:

R4: *"[...] det kan vara både ris och ros, det kanske säkert hjälper en del företag som använder de på rätt sätt och det kommer stjälpa en massa företag som använder det på fel sätt [...] det kommer gå åt två håll liksom"*

Respondenterna uttrycker även att digital tillgänglighet i framtiden i högre grad behöver stödjas av mer effektiva verktyg. Det förekommer olika perspektiv på hur detta stöd bör utformas, från automatiserade granskningsfunktioner till mer avancerade AI-verktyg.

Ett återkommande behov handlar om att förenkla och effektivisera tillgänglighetsgranskningar. Respondent 1 (R1) efterfrågar verktyg som kan identifiera och sammanställa tillgänglighetsbrister automatiskt, exempelvis genom att analysera hela flöden och designsystem:

R1: *"Jag hade tyckt att det hade varit toppen om, säg att jag matar in en mall i form av en tillgänglighetsrapport som 'det här är tillgänglighetsrapporten och den ska vara strukturerad på det här sättet, gå igenom alla dem här sidorna och pytsa ner allt du hittar kopplat till vilka olika kriterier det gäller'. [...] och typ 'najs, då har vi gått igenom alla sidor som finns här och vi har upptäckt temana om det är saker som förekommer på fler sidor'. Typ 'att dessa knappar har inte rätt kontrast', men då kanske man kan använda det centralt så att det slår igenom överallt, istället för att jag ska behöva gå in och titta på varje sida där dem här knapparna finns och skriva ner det."*

Detta behov återkommer även hos respondent 6 (R6) som beskriver en önskan om verktyg som inte enbart analyserar enskilda komponenter, utan som även kan förstå helheten i designflöden och samtidigt identifiera detaljer. Detta skulle innebära ett stöd som både kan upptäcka specifika tillgänglighetsbrister och samtidigt ge en övergripande förståelse för hur olika delar av en lösning hänger samman:

R6: *"AI-verktyg som [...] under själva [...] designfasen kan hjälpa till och se både en enskild vy exempelvis men också i flöden [...] alltså att den mer kan se de från både nitty gritty nivå men också en övergripande nivå [...] det finns ju massa Chrome extensions som till exempel kan gå igenom koden [...] och säga*

'ja men här saknas en tagg, här saknas en alt text' […] om det skulle finnas ett sådant verktyg i exempelvis direkt i Figma […] hade ju varit helt magiskt […] det är ju klart att det kan bli fel när man sitter och skapar 20 olika vyer […] så de hade varit jättebra"

Detta antyder även ett önskemål om att denna form av helhetsgranskning av tillgänglighet integreras i befintliga designverktyg, såsom Figma. Liknande behov lyfts av respondent 2 (R2) som efterfrågar integrering av AI-baserade tillgänglighetsgranskningar i befintliga verktyg som redan används:

R2: *"[…] att de blir inbyggt integrerat i dom verktyg som man använder lite som så här spell check i Word liksom att så här 'oj här blev de fel' […]"*

Detta bekräftas av respondent 3 (R3) som lyfter behovet av en bättre integration mellan olika verktyg i design- och utvecklingsfasen. Respondenten beskriver att UX-arbete ofta sker i separata system från utveckling, vilket kan skapa en ineffektivitet och barriärer i kommunikationen mellan designers och utvecklare. En önskad utveckling är därför en mer sömlös koppling mellan designverktyg och kod, vilket även skulle kunna stärka samarbetet mellan designers och utvecklare:

R3: *"Generellt, integrationen mellan de olika verktygen för liksom utveckling och UX har ju alltid varit lite separat […] om du ska kommunicera bra med utvecklarna så måste du ju kunna deras språk […] jag hade önskat att det var lite bättre integrerat i designverktygen."*

I linje med detta framkommer även ett behov av att integrera AI-baserade tillgänglighetsgranskningar kontinuerligt under designprocessen, snarare än ett separat moment i efterhand. Respondent 5 (R5) beskriver detta som ett mer holistiskt arbetssätt där tillgänglighet beaktas löpande:

R5: *"En annan aspekt är att AI skulle kunna fungera som en kontinuerlig granskare under designprocessen, snarare än något man använder i efterhand. Det skulle göra tillgänglighet mer integrerat i arbetet. Det finns visserligen enklare kontrastplugins i Figma, men tänker en mer holistisk tillgänglighetsapproach"*

Utöver utvecklingen av verktyg framkommer även mer avancerade behov kring hur AI skulle kunna stödja både användare och designers. För slutanvändare lyfter respondent 5 (R5) potentialen i mer personaliserade gränssnitt som anpassar sig i realtid efter individuella behov:

R5: *"[…] jag tror vi kommer sen en tydlig utveckling mot mer personaliserade stöd, AI kan anpassa gränssnitt, tempo, informationsmängd och interaktion efter individens behov i realtid […]*

För designers handlar behoven snarare om stöd i att identifiera inte bara tekniska brister, utan även kognitiva och upplevelsebaserade tillgänglighetsproblem, såsom informationsbelastning och navigationssvårigheter:

> **R5:** *"[...] stöd i själva UX-arbetet, här finns stor potential i att minska manuellt testarbete [...] AI som kan simulera olika typer av funktionsvariationer, inklusive kognitiva svårigheter [...] identifiera problem kopplade till tempo och kognitiv belastning, inte bara klassiska WCAG-brister"*

I linje med detta beskriver även respondent 2 (R2) ett behov om att AI bättre ska kunna förstå och tolka användarupplevelsen:

> **R2:** *"[...] man kan fråga om absoluta rent tekniskt absoluta grejer som så här kontrastvärden, positionering och target size och [...] det är ju rätt eller fel där på ett sätt, medans UX-mässigt så är de ju lite mer, i vissa fall i alla fall inte, rätt eller fel. Så de ja, om modellerna blir bättre [...]"*

Samtidigt uttrycks en viss osäkerhet kring tillförlitligheten i dessa verktyg, där kvaliteten på data och modeller ses som avgörande för resultatens användbarhet. Respondent 2 (R2) beskriver detta som ett mellanläge där potentialen är stor, men där det fortfarande krävs teknisk utveckling för att fullt ut kunna hantera UX- och tillgänglighetsfrågor:

> **R2:** *"Det är väl om data blir en mer tillförlitlig och modellerna blir bättre liksom på att hantera den här typen av frågor [...] så jag måste ändå känna att jag litar på kvaliteten eller jag litar på datan [...] om det blir bättre och gör att resultaten blir mer tillförlitligt [...]"*

Det uttrycks även en mer grundläggande kritik mot att AI föreslås som en lösning för att möta utmaningarna med att skapa mer inkluderande lösningar och tillämpa tillgänglighet i praktiken. Respondent 4 (R4) problematiserar att AI tränas befintliga lösningar som innehåller otillgänglig kod, vilket riskerar att reproducera och förstärka rådande tillgänglighetsproblem:

> **R4:** *"det är mycket skit in skit ut [...] liksom 96% av internet är fortfarande otillgängligt [...] det är mycket dålig kod ute och om AI har bästa liksom samla mycket kunskap och material om det som är dåligt också då är ju det dåligt [...] AI kan ha en bias och hur påverkar det för personer med funktionsnedsättningar, också som är i en alltmer digitaliserad värld man börjar känna sig mer och mer utanför [...] AI-verktyg i all sin ära men jag tänker på vad är målet med AI-verktygen? Vad är vårt mål då med digital tillgänglighet? [...] att se till att alla ska kunna använda internet på lika villkor om man börjar med den frågan [...] jag tänker inte ens på AI-verktyg då, jag tänker på andra saker liksom, vi måste börja i en annan ände för att lösa de samhällsproblem vi har idag."*

Dessa resultat indikerar en positiv framtidssyn på AI:s roll i tillgänglighetsarbete inom UX, där en central förväntan är att AI kan förenkla tillgänglighetsarbete och möjliggöra för fler personer att arbeta med tillgänglighet. Vidare identifieras flera behov kopplade till utvecklingen av AI-baserade lösningar avsedda för att stödja tillgänglighet. Detta inkluderar effektivisering av tillgänglighetsgranskningar genom analys av hela flöden och designsystem, förbättrad integration i befintliga verktyg samt en ökad förmåga att tolka användarupplevelser.

5.3 Resultatsammanfattning

I detta avsnitt sammanfattas och diskuteras enkät- och intervjuresultaten i relation till studiens delfrågor för att skapa en gemensam förståelse av resultaten. Resultaten jämförs och analyseras för att identifiera återkommande mönster, likheter och skillnader i UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete inom UXD-processen. Besvarandet av delfrågor bidrar i sin tur till att besvara studiens huvudsakliga forskningsfråga.

Hur använder UX-praktiker AI-verktyg i sitt arbete idag, och vilka organisatoriska faktorer påverkar användningen?

Både enkät- och intervjuresultaten visar att UX-praktiker använder AI som ett återkommande stöd i sitt arbete. Däremot varierar användningen mellan att ske regelbundet, ibland eller mer utforskande genom testning. I intervjuerna beskriver flera UX-praktiker AI som ett bollplank eller en slags extra kollega, främst för att effektivisera uppgifter, komma vidare i arbetet och få nya perspektiv eller idéer.

I enkätresultaten framkom att de vanligaste typerna av AI-verktyg var textgenerering (LLM:s) och integrerade AI-funktioner i designverktyg, följt av bild- och kodgenerering. Detta stämmer delvis överens med intervjuresultaten, där Figma Make, ChatGPT och Claude var de mest framträdande verktygen. I mindre utsträckning nämndes även Copilot, Notebook LM och kodgenereringsverktyget Cursor. Figma Make är en integrerad AI-funktion i designverktyget Figma, medan ChatGPT, Claude, Copilot och Notebook LM är LLM-baserade verktyg som kan generera text, kod och bild. Däremot framkom inte bildgenerering som en särskilt vanlig användning i intervjuerna, vilket skiljer sig något från enkätresultaten.

Vidare visar resultaten att AI används i flera delar av UXD-processen, framförallt vid användarundersökning och analys, idégenerering, dokumentation och prototypframtagning. I enkäten var användarundersökning och analys samt idégenerering mest framträdande, medan intervjuerna särskilt lyfte fram idégenerering och prototypframtagning. Samtidigt ger intervjustudien en mer fördjupad bild av hur AI används i dessa faser. Vid användarundersökning och analys används AI-verktyg exempelvis för transkribering, sammanställning och identifiering av mönster i data. Vid idégenerering används AI för att få nya förslag och perspektiv, ofta i samband med prototypframtagning där verktygen även kan bidra med interaktioner, designförslag och UX-copy. Dessutom används AI som stöd i dokumentation, exempelvis vid skapandet av presentationer och workshop-sammanställningar.

När det gäller organisatoriska faktorer visar både enkät- och intervjuresultaten att många organisationer har en övervägande positiv inställning till AI-användning i design- och utvecklingsarbete. I intervjuerna blir detta framförallt tydligt genom exempelvis uppmuntran från ledning, dedikerade AI-team, kollegial testning och delning av lärdomar samt kunderbjudanden om AI-rådgivning. Samtidigt framkommer en viss försiktighet i både enkät- och intervjustudien, där organisationer ofta reglerar AI-användning genom riktlinjer och policys. Intervjuresultaten visar att dessa riktlinjer ofta var kopplade till hantering av känslig data, sekretess och vilka verktyg som är tillåtna att använda. Därmed tyder resultaten

på att riktlinjer och policyer påverkar både vilka AI-verktyg UX-praktiker använder och vilka typer av uppgifter de används till.

Enkätresultatet visar en relativt jämn fördelning mellan deltagare som har respektive inte har fått introduktion eller utbildning i AI-verktyg via sin arbetsgivare, medan intervjuerna visar att denna formella utbildning sällan förekommer. I intervjustudien framkommer det istället att kunskap om AI utvecklas genom självstudier, praktiskt testande, kollegialt lärande, externa kurser och dokumentation. Detta tyder på att formell utbildning inte framstår som den huvudsakliga drivkraften bakom AI-användning, men organisatoriskt stöd framkommer ändå som en betydelse. I intervjuerna framstår det som särskilt viktigt att organisationen erbjuder tid, utrymme och en tillåtande kultur för att testa AI-verktygen. Det framkommer även att AI-verktygens kostnader och begränsningar i tillgång till tokens kan påverka hur AI används i arbetet.

Hur arbetar UX-praktiker med tillgänglighet i UXD-processen idag, avseende metoder, rutiner och etablerade arbetssätt?

Resultaten från både enkät- och intervjustudien visar att UX-praktiker arbetar med digital tillgänglighet i varierande grad, men att tillgänglighetsarbete överlag utgör en återkommande och etablerad del av UXD-processen. Enkätresultaten indikerade att tillgänglighet integreras i samtliga faser av processen, från tidiga användaranalyser till implementation och testning. Detta stärks av intervjuresultaten, där flera respondenter beskrev att tillgänglighet inte betraktas som ett separat arbetsmoment, utan snarare något som finns med kontinuerligt genom hela designprocessen. Tillgänglighet beskrivs exempelvis som en “hygienfaktor” eller något som finns “i bakhuvudet” vid designbeslut, vilket tyder på att tillgänglighet i många fall blivit en integrerad del av UX-praktikers generella arbetssätt och professionella förhållningssätt.

Samtidigt visar resultaten att omfattningen av tillgänglighetsarbetet varierar beroende på UX-praktikerns kompetens, roll och organisatoriska ansvar. Några intervjudeltagare hade tillgänglighetscertifiering och arbetade därmed mer strategiskt och operativt med tillgänglighet, exempelvis genom omfattande tillgänglighetsgranskningar eller genom att stödja kunder i att etablera långsiktigt tillgänglighetstänk inom organisationen. Resultaten antyder därmed att tillgänglighetsarbete inte enbart handlar om designbeslut, utan även kan inkludera rådgivande och organisatoriska insatser som syftar till att integrera tillgänglighet i utvecklingsprocesser och verksamhetsstrategier.

Trots att tillgänglighet beskrivs som närvarande genom hela UXD-processen framkom det i både enkät- och intervjuresultat att arbetet oftare integreras till senare faser, särskilt från prototypframtagning till implementation. Detta kan indikera att tillgänglighet i praktiken fortfarande till stor del sker genom utvärdering av färdiga eller halvfärdiga lösningar, snarare än som ett fullt ut proaktivt perspektiv i de tidigare faserna.

Vidare visar resultaten att WCAG-riktlinjerna utgör den huvudsakliga grunden för UX-praktikers tillgänglighetsarbete. Samtliga respondenter i enkätstudien uppgav att de arbetar med WCAG i någon form, vilket indikerar att riktlinjerna fungerar som en etablerad standard inom praktiken. Intervjustudien visar samtidigt att WCAG ofta används i

kombination med både automatiserade och manuella tillgänglighetsgranskningar. Intervjudeltagarna beskrev användning av automatiserade testverktyg såsom WAVE och Axe DevTools för att identifiera tekniska tillgänglighetsproblem, samtidigt som manuella granskningar genomförs med hjälp av checklistor och assisterande verktyg såsom skärmläsare, exempelvis VoiceOver. Detta tyder på en medvetenhet om begränsningar i automatiserade verktyg och ett behov av att komplettera med manuella bedömningar för att säkerställa mer kvalitativa och kontextuella utvärderingar.

Manuella tillgänglighetsgranskningar framstod även som vanligt förekommande i enkätresultaten. Dessutom framkom användningen av tillgänglighetsanpassade designsystem som en återkommande metod i både enkät- och intervjustudien. Resultaten visar att UX-praktikers tillgänglighetsarbete idag präglas av en kombination av standardiserade riktlinjer, automatiserade verktyg och manuella granskningar.

Hur upplever eller föreställer sig UX-praktiker att AI-baserade verktyg för tillgänglighet kan påverka den användarcentrerade UXD-processen?

Både enkät- och intervjuresultaten visar att UX-praktiker upplever en risk för att det användarcentrerade perspektivet kan försvagas vid användning av AI-baserade verktyg för tillgänglighet. I intervjuerna framkommer en oro för att AI kan leda till att UX-praktiker glömmer bort den faktiska användaren eller brister i att granska AI-genererade resultat. Därmed betonar intervjudeltagarna vikten av användarinvolvering för att validera lösningar och säkerställa fungerande lösningar för verkliga användare. I enkäten uttrycks liknande farhågor där deltagare beskriver risker för att användarbehov inte förankras i verkligheten eller att fokus förflyttas från användaren till AI:s rekommendationer. Dessutom pekar enkätresultaten på vikten av UX-praktikers kompetens i att kunna kritiskt granska AI:s output. Samtidigt framkommer även positiva perspektiv, där AI upplevs kunna stödja användarcentreringen genom att bidra med datadrivna insikter, struktur och stöd i kvalitetsgranskning.

Vidare visar resultaten att AI främst uppfattas som ett stöd snarare än en ersättning för mänsklig expertis. I enkäten anser majoriteten att AI bör fungera som stöd i UX- och tillgänglighetsarbete, följt av uppfattningen att AI och mänsklig expertis bör balanseras. Detta ligger i linje med intervjuerna där AI beskrivs som ett kraftfullt stöd, men att det inte kan ersätta mänsklig expertis. Detta kan kopplas till de begränsningar som deltagarna identifierar med AI, såsom bristande kontextförståelse, risk för generalisering samt svårigheter att förstå variationer av användares behov och funktionsnedsättningar.

Vidare tyder både enkät- och intervjustudien på att UX-praktikers professionella ansvar kvarstår eller förstärks när AI används i tillgänglighetsarbete. Detta framhävs främst genom betoningen på att UX-praktiker behöver kritiskt granska AI-genererade resultat, validera dem mot verkliga användarbehov och säkerställa kvaliteten i designlösningar. Därmed upplever eller föreställer sig UX-praktiker att AI-baserade verktyg för tillgänglighet kan påverka användarcentreringen positivt genom att agera som stöd, men endast om det kompletteras med mänsklig expertis, kritisk granskning och användarinvolvering.

Vilka möjligheter, begränsningar och behov identifierar UX-praktiker i relation till AI-stött tillgänglighetsarbete?

Resultaten från både enkät- och intervjustudien visar att UX-praktiker generellt har en positiv syn på AI:s potential inom tillgänglighetsarbete, särskilt kopplat till effektivisering och automatisering av arbetsprocesser. Den mest framträdande möjligheten i enkätresultaten var tidsbesparing, där 70% av respondenterna uppgav att AI kan effektivisera arbetet. Detta förstärks av intervjustudien, där majoriteten av respondenterna beskrev AI som ett stöd i tillgänglighetsarbete snarare än en ersättning för mänsklig expertis. AI används exempelvis som ett extra stöd vid tillgänglighetsgranskningar och som en kompletterande kontroll för att identifiera potentiella tillgänglighetsproblem. Resultaten visar därmed att AI främst uppfattas som ett assisterande verktyg som kan avlasta repetitiva och tidskrävande arbetsmoment.

Vidare uppgav 73% av enkätrespondenterna att AI kan fungera som stöd vid arbete med WCAG-riktlinjer, samtidigt som 53% lyfte möjligheten att automatisera tillgänglighetskontroller med hjälp av AI, vilket därmed kan kopplas till effektivisering och tidsbesparing. Även intervjuresultaten pekade på att AI framförallt ansågs användbart för automatiserade granskningar och identifiering av tillgänglighetsbrister. Resultaten indikerar därmed att UX-praktiker ser potential i AI:s förmåga att förenkla tillgänglighetsgranskningar och effektivisera arbetsprocesser.

Den övergripande framtidssynen på AI-stött tillgänglighetsarbete var också huvudsakligen positiv. I enkätstudien uppgav 43% att de var ganska positiva och 30% mycket positiva till framtida AI-användning inom området. Respondenterna lyfte särskilt möjligheter kopplade till automatiserade granskningar, förbättrad kod och mer individanpassade användarupplevelser baserade på individuella behov. Intervjudeltagarna betonade samtidigt att AI potentiellt kan göra tillgänglighetsarbete mer tillgängligt även för personer utan kompetens inom området, vilket skulle kunna bidra till att fler yrkesroller arbetar mer aktivt med tillgänglighet. Både enkät- och intervjuresultaten pekar därmed på att AI uppfattas kunna stärka och etablera tillgänglighet som en mer integrerad praxis i UXD-processen samt bidra till mer inkluderande digitala lösningar.

Trots denna positiva syn identifierades flera betydande begränsningar och risker med AI-stött tillgänglighetsarbete. En återkommande aspekt i både enkät- och intervjustudien var bristande tillit till AI-genererade resultat. I enkätstudien uppgav hela 97% att felaktiga analyser utgjorde en central risk. Intervjuresultaten fördjupade denna problematik genom att koppla den till hallucinationer, feltolkningar av tillgänglighetsriktlinjer samt bristande förståelse för kontext och mänskliga behov. Respondenterna beskrev att AI ofta saknar förmåga att förstå den större användningssituationen och därmed riskerar att generera rekommendationer som tekniskt sett uppfyller riktlinjer men som inte nödvändigtvis fungerar i praktiken för användare.

Vidare framkom frågor kring bias och generalisering i intervjuresultaten. Respondenterna uttryckte oro för att AI-system tränas på redan existerande lösningar och kod som i sig kan innehålla tillgänglighetsbrister, vilket riskerar att reproducera otillgängliga designmönster. Detta kopplades även till risken att individuella användarbehov förbises när AI bygger på

generaliserande antaganden snarare än verklig användarinvolvering. Denna problematik kan relateras till enkätresultaten där respondenterna uttryckte oro över mindre kontextanpassade beslut och ett minskat fokus på användarinvolvering. Resultaten pekar på att en oro finns för att det användarcentrerade perspektivet riskerar att försvagas om AI används utan kritisk granskning och fortsatt involvering av verkliga användare.

Ytterligare en framträdande risk var överberoende av AI-verktyg. I enkätresultaten uttrycktes oro kring att UX-praktiker kan bli alltför beroende av AI-genererade resultat medan intervjudeltagarna snarare betonade risken för övertillit för AI:s rekommendationer. Detta tyder på en osäkerhet kring hur AI bör användas ansvarsfullt inom tillgänglighetsarbete och understryker vikten av mänsklig expertis och kritiskt tänkande vid användning av AI-baserade verktyg.

Även säkerhets- och integritetsfrågor identifierades som begränsningar, både i enkät- och intervjustudien. Framförallt betonades osäkerhet kring hur AI-verktyg hanterar känslig information och data. Intervjudeltagarna lyfte dessutom kritik mot specifika AI-baserade verktyg såsom Figma Make och Lovable, där AI-genererad kod upplevdes skapa tillgänglighetsproblem genom lösningar som inte kan tolkas eller integreras av assisterande teknologier. Detta belyser att AI-genererade lösningar inte alltid främjar tillgänglighet, utan också kan medföra nya tillgänglighetsproblem.

Utifrån dessa möjligheter och begränsningar identifierades flera behov för framtida utveckling av AI-stött tillgänglighetsarbete. Ett återkommande behov i både enkät- och intervjustudien var bättre integration mellan befintliga design- och utvecklingsverktyg särskilt för att underlätta samarbetet mellan designers och utvecklare. Resultaten pekar därmed på ett behov av mer sammanhängande arbetsflöden där tillgänglighet och AI-verktyg integreras genom hela utvecklingsprocessen.

Vidare efterfrågas bättre möjligheter att simulera assisterande teknologier och verkliga användarsituationer för att skapa en djupare förståelse för användarupplevelsen. I enkätstudien framkom även behov av ökad tillförlitlighet samt bättre förståelse för kontext och användarbehov. Intervjudeltagarna betonade dessutom behovet av AI-verktyg som förenklar och effektiviserar, exempelvis genom att genomföra mer omfattande tillgänglighetsgranskningar av hela användarflöden och designsystem snarare än enskilda komponenter och tekniska detaljer.

Hur förhåller sig UX-praktiker till användningen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen?

Resultaten visar att UX-praktiker förhåller sig övervägande positivt till användning av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen, främst genom dess potential att effektivisera arbetsprocesser. Samtidigt kännetecknas förhållningssättet av försiktighet, där AI främst ses som ett kompletterande stöd snarare än en ersättning av mänsklig kompetens, användarinvolvering och kritisk granskning.

6 Diskussion

Nedanstående kapitel presenterar en diskussion av studiens metodologiska genomförande samt en sammanfattning och diskussion av studiens resultat. Inledningsvis förs en metoddiskussion där studiens trovärdighet, validitet och reliabilitet reflekteras utifrån de metodval som genomförts under studiens metodologiska arbete. Därefter följer en resultatdiskussion där studiens empiriska resultat sätts i relation till tidigare forskning och studiens normativa bidrag. Avslutningsvis diskuteras etiska och samhälleliga aspekter kopplade till tillgänglighetsarbete med fokus på digital tillgänglighet, miljömässiga konsekvenser och ekonomiska förutsättningar.

6.1 Metoddiskussion

I följande avsnitt förs en diskussion kring de metodologiska valen i syfte att utvärdera studiens genomförande. Studien har kombinerat en kvantitativ webbenkät med kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Analysen av det insamlade materialet har genomförts med hjälp av deskriptiv statistik för att kartlägga och visualisera mönster från enkäten, medan en tematisk analys tillämpats på intervjumaterialet och enkätens fritextsvar för att identifiera och strukturera återkommande teman.

I diskussionen reflekteras dessa val utifrån kvalitetskriterierna kopplade till trovärdighet för den kvalitativa delen samt validitet och reliabilitet för den kvantitativa delen. Trovärdighet inom kvalitativ forskning avser studiens övergripande metodologiska kvalitet och i vilken utsträckning forskningsprocessen och resultaten kan betraktas som trovärdiga, transparenta och välgrundade (Korstjens & Moser 2018). Begreppet omfattar kvalitetskriterierna tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och överensstämmelse, vilka tillsammans används för att bedöma kvaliteten och trovärdigheten i kvalitativ forskning.

Studien har strävat efter att uppnå en hög grad av trovärdighet genom att systematiskt arbeta utifrån dessa kvalitetskriterier genom hela forskningsprocessen. För att stärka studiens trovärdighet har flera strategier som beskrivs av Patton (2015) samt Korstjens och Moser (2018) tillämpats. Detta innefattar bland annat metodtriangulering, teoritriangulering samt ett systematiskt arbete för att säkerställa transparens och spårbarhet genom hela forsknings- och analysprocessen. Särskild vikt har lagts vid att tydligt redogöra för hur datamaterialet samlats in, bearbetats, analyserats och tolkats.

Vidare har analysprocessen olika steg dokumenterats och motiverats utförligt för att skapa en tydlig koppling mellan empiri, analys och slutsatser. Studien redogör därför transparent för hur rådata bearbetats samt hur kategorier och teman vuxit fram under analysarbetet. Genom denna transparens skapas förutsättningar för att följa och förstå de metodologiska val som ligger till grund för studiens resultat och slutsatser, vilket stärker studiens trovärdighet och dess relevans för fortsatt forskning inom området.

6.1.1 Datainsamlingsmetoder

Valet av datainsamlingsmetoder i denna studie har motiverats av behovet av att både fånga en bred överblick och nå en djupare förståelse för UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete i UXD-processen. Den kvalitativa intervjustudien diskuteras nedan utifrån kvalitetskriterierna tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet, överensstämmelse, vilka tillsammans bidrar till studiens trovärdighet (Korstjens & Moser 2018; Patton 2015). Den kvantitativa enkätstudien bedöms i sin tur utifrån begreppen validitet och reliabilitet för att fastställa i vilken utsträckning studien mäter det som avses samt förmåga att ge stabila resultat vid upprepade mätningar (Ejlertsson 2019; Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013).

Tillförlitlighet handlar om i vilken utsträckning studiens resultat är välgrundade, transparenta och trovärdigt återger de erfarenheter som undersökts (Patton 2015). Inom kvalitativ forskning avser detta särskilt att säkerställa att tolkningarna av data är väl förankrade i det empiriska materialet. För att stärka tillförlitligheten har flera strategier använts i denna studie. En central del har varit metodtriangulering, där en kvantitativ enkät kombinerades med kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Enligt Patton (2015) bidrar triangulering till ökad trovärdighet genom att olika datakällor och metoder kan komplettera och bekräfta varandra, vilket möjliggör korsvalidering av resultaten. Kombinationen av metoder med olika styrkor har därmed bidragit till en mer heltäckande förståelse av forskningsfrågan. Enkäten gav en bred översikt av materialet, medan intervjuerna möjliggjorde fördjupning och skapade en mer nyanserad bild av respondenternas erfarenheter.

Tillförlitligheten har även stärkts genom teoritriangulering, där resultaten relateras till tidigare forskning och etablerad kunskap (se avsnitt 6.2 Resultatdiskussion). Enligt Korstjens och Moser (2018) bidrar detta till ökad transparens i analysprocessen och minskar risken för att centrala nyanser i materialet påverkas av enskilda subjektiva tolkningar. Vidare har studien präglats av ett långvarigt och iterativt engagemang i det empiriska materialet. Även om datainsamlingen genomfördes under en begränsad tidsperiod bearbetades materialet genom upprepade genomläsningar och en systematisk kodningsprocess i flera steg. Patton (2015) framhåller att ett sådant långvarigt engagemang är centralt för trovärdigheten i kvalitativ forskning, eftersom det möjliggör en djupare förståelse av materialet och stärker kopplingen mellan framträdande teman och respondenternas utsagor. Studiens trovärdighet har också stärkts genom ett aktivt förhållningssätt under intervjuerna. Genom användning av följdfrågor kunde respondenternas resonemang fördjupas och klargöras, vilket bidrog till en mer nyanserad förståelse av deras perspektiv. Detta skapade förutsättningar för en mer tillförlitlig datainsamling och säkerställde samtidigt att respondenternas erfarenheter återgavs så korrekt och fullständigt som möjligt.

Överförbarhet i kvalitativ forskning avser i vilken grad studiens resultat kan vara relevanta och tillämpbara i andra sammanhang. Detta möjliggörs genom en utförlig och kontextualiserad beskrivning av studiens förutsättningar (Korstjens & Moser 2018). För att stärka studiens överförbarhet har därför stor vikt lagts vid att tydligt beskriva den kontext där studien genomförts. Detta innefattar en detaljerad redogörelse för respondenternas yrkesroller, erfarenheter och den organisatoriska miljö de verkar inom. Genom att synliggöra

dessa kontextuella faktorer skapas förutsättningar för att bedöma resultatens relevans i andra miljöer och verksamheter med liknande förutsättningar. Enligt Korstjens och Moser (2018) är denna typ av '*thick description*' central inom kvalitativ forskning, då den möjliggör en bedömning av i vilken utsträckning resultaten kan överföras till andra kontexter. Även studiens metodologiska genomförande har beskrivits ingående. Planering, datainsamlingsprocess och analysarbete har redovisats på ett transparent sätt för att tydliggöra studiens förutsättningar, avgränsningar och eventuella begränsningar. Denna transparens bidrar till att skapa en tydligare förståelse för under vilka omständigheter resultaten har framkommit, vilket stärker möjligheten att avgöra deras relevans i liknande sammanhang.

Pålitlighet inom kvalitativ forskning avser studiens stabilitet och konsekvens över tid samt i vilken utsträckning forskningsprocessen är tydligt dokumenterad och möjlig att följa (Korstjens & Moser 2018). Begreppet handlar om att säkerställa att studiens genomförande präglas av transparens, systematik och metodologisk noggrannhet, så att forskningsprocessen kan granskas och förstås i relation till de resultat som presenteras (Korstjens & Moser 2018). För att stärka studiens pålitlighet har stor vikt lagts vid att dokumentera och motivera varje steg i processen utifrån etablerade metodologiska arbetssätt. Planering, genomförande och analys av datainsamlingen har redovisats noggrant för att skapa transparens och spårbarhet genom hela studien. Enligt Korstjens och Moser (2018) är denna typ av dokumentation central för att synliggöra forskningens stabilitet och skapa förståelse för hur resultaten framkommit. Som en del av kvalitetssäkringen genomfördes även ett pilottest av intervjuguiden innan datainsamlingen påbörjades. Pilottestet bidrog till att säkerställa att frågorna var tydliga, relevanta och utformade på ett sätt som möjliggjorde utförliga och användbara svar i relation till studiens forskningsfrågor. Genom detta kunde eventuella oklarheter identifieras och justeras innan intervjuerna genomfördes. Denna åtgärd bidrar sammantaget till att stärka studiens metodologiska konsekvens och därmed dess pålitlighet.

Överensstämmelse inom kvalitativ forskning avser i vilken utsträckning studiens resultat grundas i det empiriska materialet snarare än egna värderingar, antaganden eller subjektiva tolkningar (Korstjens & Moser 2018). Begreppet handlar därmed om att säkerställa att resultaten kan härledas till det insamlade datamaterialet och att forskningsprocessen präglas av transparens och spårbarhet. För att stärka studiens överensstämmelse utformades intervjuguiden med neutralt formulerade frågor. Detta gjordes för att minimera risken för ledande frågor och samtidigt skapa utrymme för respondenternas egna perspektiv, erfarenhet och resonemang. Genom att eftersträva ett öppet och neutralt förhållningssätt vid intervjutillfället minskades risken för att egna förväntningar skulle påverka datainsamlingen. Datamaterialets kvalitet och spårbarhet stärktes ytterligare genom att samtliga intervjuer spelades in och transkriberades ordagrant. Den detaljerade dokumentationen av rådata möjliggjorde en systematisk analys där tolkningar kontinuerligt kunde jämföras med det empiriska materialet. Enligt Patton (2015) bidrar detta till ökad transparens i forskningsprocessen och minskar risken för att meningsbärande enheter i respondenternas utsagor går förlorade eller påverkas av subjektiva tolkningar.

Vid enkätundersökningar är det centralt att bedöma i vilken utsträckning resultaten är korrekta, det vill säga om undersökningen med tillräcklig säkerhet mäter det som avses

(Ejlertsson 2019). Därmed används begreppen validitet och reliabilitet för att bedöma kvaliteten i enkätresultaten (Ejlertsson 2019).

Validitet handlar om huruvida frågorna i enkätformuläret mäter det de är avsedda att mäta. För att uppnå hög validitet bör frågorna ha inget eller litet systematiskt fel (Ejlertsson 2019). I denna studien kan validiteten analyseras utifrån innehålls- och begreppsvaliditet. Innehållsvaliditet innebär att samtliga tillhörande aspekter av de begrepp som ska mätas täcks av frågorna (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). Frågorna i enkäten har formulerats utifrån en operationalisering av studiens syfte och problemformulering, där begrepp och frågeområden systematiskt brutits ned till konkreta frågor som täcker olika aspekter av de övergripande begreppen. Detta gjordes för att säkerställa att frågorna är relevanta i förhållande till det som undersöks. Enligt Eriksson Barajas, Forsberg och Wengström (2013) kan forskaren ta hjälp av experter för att granska frågornas relevans och logik. Innan enkäten publicerades gick studenterna genom enkätens frågor tillsammans med handledare för att få feedback från en person med högre expertis, vilket resulterade i justeringar i frågeformuleringarna och svarsalternativen. Utifrån dessa åtgärder bedöms det ha stärkt studiens validitet.

Begreppsvaliditet innebär att testa uppfattningar om de begrepp som frågorna avser att mäta (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). För att uppnå hög begreppsvaliditet krävs det att forskare är väl insatta i de begrepp och teorier som återspeglas i frågorna (Ejlertsson 2019). I denna rapport har en teoretisk bakgrund och litteraturgenomgång genomförts, vilket har bidragit till en god förståelse för relevanta begrepp, teorier och det nuvarande forskningsläget innan enkätstudien utformades. Denna kunskap låg till grund för studiens problemformulering och den efterföljande operationalisering vid konstruktionen av enkätfrågorna. Flera av de begrepp som undersöktes hade därmed definierats och tydliggjorts innan frågorna formulerades, vilket bedöms vara en central förutsättning för att säkerställa korrekt användning av begreppen i frågorna. Därmed anses detta ytterligare stärka validiteten i studien.

En faktor som kan ha påverkat validiteten är att enkäten utformades på två olika språk, svenska och engelska. Ejlertsson (2019) menar att frågeformuleringar kan tolkas olika och att begrepp kan få varierande innebörd beroende på språk. Däremot bedöms det att denna risk har minimerats genom att använda fram- och tillbaka-översättning samt stöd från studenternas engelsktalande handledare.

En annan faktor som kan ha påverkat enkätens validitet negativt är att det inte genomfördes någon pilotstudie. Detta hade kunnat ge indikationer kring hur andra respondenter tolkar frågornas innehåll och begrepp. Samtidigt bedöms de använda begreppen i enkäten vara relativt grundläggande i förhållande till den domänkunskap som respondenterna förväntades ha, då studien riktade sig till UX-praktiker.

En ytterligare begränsning rör utformningen av en fråga kopplad till organisatoriska faktorer, vilket inte möjliggjorde analys av samband mellan vissa undersökta faktorer och AI-användning. Frågan om organisationen tillhandahöll introduktion och utbildning i AI-verktyg följdes av frågan: “Hur upplever du att din kompetens inom AI-verktyg påverkar din vilja att använda AI i arbetet?”. Tanken var att undersöka om organisationens insatser

påverkar viljan att använda AI i arbetet. Problemet är dock att följdfrågan fokuserar på individens egna kompetens, vilket inte direkt kan kopplas som en konsekvens av organisationens utbildningsinsatser. Exempelvis, kan kompetensen ha införskaffats genom självinlärning eller externa kurser och föreläsningar, vilket gör att slutsatser inte kan dras mellan kopplingen till organisationens insatser och viljan att använda AI i arbetet. Detta innebär att det avsedda sambandet inte kunde mätas korrekt. Ett alternativ hade varit att formulera i två separata följdfrågor beroende på närvaron eller frånvaron av organisationens försörjning av utbildning/introduktion. Exempelvis skulle dessa frågor kunna formuleras enligt följande: "Hur upplever du att organisationens avsaknad av utbildning och introduktion inom AI-verktyg påverkar din vilja att använda AI i arbetet?" och "Hur upplever du att organisationens försörjning av utbildning och introduktion inom AI-verktyg påverkar din vilja att använda AI i arbetet?". En sådan utformning hade möjliggjort en tydligare analys eller indikation av sambandet. Denna brist hade sannolikt kunnat fångas upp och åtgärdas om en pilotstudie hade genomförts av enkäten. Samtidigt kan det noteras att enkäter som metod har begränsade möjligheter att fullt ut fånga komplexa upplevelser eller uppfattningar. Därmed bör enkätresultaten främst tolkas som indikationer. Intervjuerna bidrar däremot med en fördjupad förståelse av hur dessa faktorer upplevs påverka AI-användning i praktiken.

Reliabilitet handlar om enkätfrågornas förmåga att ge samma svar och resultat vid upprepade mätningar (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). Enkätstudiens frågor fokuserar framförallt på respondenternas upplevelser, erfarenheter och uppfattningar, vilka kan variera över tid. Vidare kan den snabba utvecklingen inom AI skapa förändringar i respondenternas perspektiv över tid. Dessa potentiella variationer bedöms dock vara en naturlig del av studiens fokusområde, snarare än en brist i enkätfrågorna. Samtidigt framkom flera överensstämmande perspektiv och liknande teman, vilket kan indikera en viss stabilitet i svaren. Eftersom inget reliabilitetstest har genomförts kan dock enkätstudiens reliabilitet inte fastställas med säkerhet.

För att uppnå hög reliabilitet krävs tydliga instruktioner om hur enkäten ska fyllas i samt användning av väldefinierade och standardiserade enkätformulär (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013). I denna studie utformades en enkät, med en engelsk och en svensk version. Dessa versioner var konsekvent utformade med samma innehåll, frågor och svarsalternativ som förekommer i en identisk ordningsföljd. Instruktionerna bedöms vara tillräckligt tydliga genom enkätens informationsbrev och standardiserade design. Informationsbrevet beskrev studiens syfte och vilka ämnen som behandlades samt tydliggjorde att målgruppen var UX-praktiker, inklusive närliggande roller. Även om instruktionerna inte explicit beskrev hur varje fråga skulle fyllas i, bedöms enkätens design och struktur vara tillräckligt intuitiv för att möjliggöra igenkänning från andra enkätundersökningar.

Det interna bortfallet i enkäten påverkades av selektionsfrågor, där endast vissa deltagare besvarade följdfrågor beroende på tidigare svar. Dessutom exkluderades vissa enkätsvar eftersom det framkom inkonsekventa svar mellan relaterade frågor. Detta kan bero på att deltagarna har tolkat frågorna fel eller att frågorna har bristande utformning. Om det senare är fallet, kan detta ha påverkat reliabiliteten negativt eftersom tvetydigt formulerade frågor kan leda till lägre reliabilitet (Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström 2013).

6.1.2 Urval och rekrytering

Studien baseras främst på ett avsiktligt urval bestående av målgruppen UX-praktiker, vilka bedömdes som informationsrika fall som kan bidra till att besvara studiens syfte (Patton 2015). Vidare har flera urvalsstrategier använts, såsom bekvämlighetsurval, snöbollsurval, respondentdrivet urval och självselektion.

Studiens överförbarhet bedöms ha stärkts genom en tydlig beskrivning av urvalet och rekryteringsprocessen. Detta krävs för att möjliggöra för andra att bedöma resultatens relevans i andra kontexter (Patton 2015). Vidare stärks även studiens pålitlighet genom att rekryteringen konsekvent har följt etablerade urvalsstrategier och att processen har redogjorts för på ett transparent sätt.

Urvalsstrategierna bedömdes vara effektiva för att rekrytera deltagare, särskilt med tanke på begränsade resurser i form av tid och möjlighet att nå målgruppen. Bekvämlighetsurvalet bidrog till enkelt utnyttjande av personliga kontakter samt att nå potentiella deltagare genom spridning av enkäten via LinkedIn och Facebook. Snöbollsurvalet och det respondentdrivna urvalet möjliggjorde ytterligare spridning genom respondenternas kontaktnätverk. Dessutom minskade enkätens självselektion tidsåtgången på aktiv rekrytering. Därmed ses dessa urvalsstrategier som ett praktiskt sätt att utnyttja tillgängliga resurser, såsom befintliga kontakter och sociala medier.

Samtidigt finns vissa begränsningar avseende studiens generaliserbarhet. Bekvämlighetsurval innebär en ökad risk för bias och begränsad generaliserbarhet då urvalet inte är slumpmässigt och alla i målgruppen inte har samma sannolikhet att bli valda (Banawa 2015). En potentiell orsak till bias i intervjuerna är att vissa deltagares vilja att medverka kan ha påverkats av en personlig relation till studenterna. Denna relation kan även ha påverkat respondenternas svar, exempelvis genom att anpassa sina resonemang utefter vad de tror förväntas eller att de känner sig mer bekväma att uttrycka sina faktiska åsikter. För att undvika detta anammades ett neutralt och öppet förhållningssätt under intervjuerna samt eftersträvades neutral formulering av frågor. I enkätstudien kan bias ha uppstått genom att distributionen skedde via LinkedIn och Facebook, vilket innebär att tillgång till dessa sociala medier och relevanta grupper påverkade möjligheten för vissa personer att delta. Självselektion utgör även en risk för bias då deltagare med ett särskilt intresse för studiens ämne kan vara mer engagerade till att delta (Galloway 2005). Galloway (2005) menar att deltagare kan därmed ha extremt negativa eller positiva perspektiv, vilket kan göra att det genomsnittliga perspektivet går förlorat. Detta innebär att urvalet kan ha lett till att perspektiv från mer intresserade och aktiva UX-praktiker i nätverken blivit överrepresenterade, medan mindre engagerade och aktiva UX-praktiker kan ha exkluderats.

Snöbollsurvalet innebär ytterligare risk för bias eftersom deltagare kan rekommendera personer med karaktäristiska drag anpassade efter studiens ämne (Patton 2015). Detta kan förklara varför hälften av intervjudeltagarna hade en tillgänglighetscertifiering, vilket i sin tur kan ha påverkat vilka perspektiv som blivit mer framträdande i resultaten. Samtidigt ansågs dessa deltagare vara relevanta för studien eftersom de tillhör målgruppen UX-praktiker och bidrog med värdefull variation genom sin kompetens inom både UX och tillgänglighet. Det respondentdrivna urvalet i enkätstudien minskar selektionsbiasen hos enkätkonstruktörerna,

samtidigt som den kan förstärka biasen genom att vissa respondenter ingår i samma kontaktnätverk (Patton 2015).

Studiens urval innebär att resultaten inte kan betraktas som representativa för hela populationen av UX-praktiker och därmed inte kan generaliseras. Samtidigt menar Banawa (2015) att representativitet inte är nödvändigt vid kvalitativa intervjuer eller vid studier som syftar till att undersöka användarbehov. I linje med detta bedömdes det att studien syfte, att undersöka UX-praktikers perspektiv, åsikter och upplevelser, inte kräver representativitet eller generaliserbarhet eftersom dessa ämnen ofta är komplexa, individuella och abstrakta. Det har snarare eftersträvats god överförbarhet där resultaten kan möjliggöra bedömningar för relevans i andra liknande sammanhang.

6.1.3 Analysmetod

Analysprocessen i denna studie har genomförts genom en kombination av deskriptiv analys och tematisk analys. Den kvantitativa enkätdata analyserades deskriptivt för att identifiera övergripande mönster och teman i materialet, medan fritextsvaren från enkäten samt intervjudatan analyserades genom tematisk analys. Enligt Korstjens och Moser (2018) kräver tematisk analys noggrannhet, systematik och transparens för att säkerställa studiens övergripande kvalitet. Den tematiska analysen genomfördes iterativt i flera steg där materialet först lästes igenom upprepade gånger för att skapa en djupare förståelse av innehållet. Därefter identifierades meningsbärande enheter som kodades och successivt organiserades i kategorier och teman. Genom att analysera både intervjumaterialet och enkätens fritextsvar tematiskt skapades möjlighet att identifiera återkommande mönster och nyanserade perspektiv i respondenternas erfarenheter.

Nedan diskuterad analysprocessens genomförande utifrån kvalitetskriterierna tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och överensstämmelse.

För att stärka studiens tillförlitlighet tillämpades långvarigt engagemang genom ett kontinuerligt och iterativt arbete med det empiriska materialet. Analysprocessen inleddes med att vardera student individuellt läste igenom och kodade rådatan, varefter koderna gemensamt diskuterades och organiserades i övergripande kategorier och teman. Enligt Korstjens och Moser (2018) bidrar ett sådant tillvägagångssätt till att identifiera och synliggöra de mest relevanta och meningsbärande enheterna i materialet. Arbetssättet inkluderade även ‘undersökartriangulering’ (*investigator triangulation*), vilket innebär att flera forskare deltar i analysprocessen för att minska risken för subjektiva tolkningar och stärka studiens trovärdighet (Korstjens & Moser 2018). Genom att analysera materialet både individuellt och gemensamt skapades möjlighet att diskutera tolkningar, vilket bidrog till en mer välgrundad och nyanserad förståelse av materialet.

En begränsning i studiens tillförlitlighet är att en respondentvalidering (*member checking*) inte genomfördes på grund av tidsmässiga begränsningar. Enligt Korstjens och Moser (2018) utgör respondentvalidering en viktig strategi inom kvalitativ forskning, då deltagarna ges möjlighet att verifiera och korrigera eventuella feltolkningar av deras utsagor.

Studiens överförbarhet har stärkts genom en utförlig och transparent redogörelse av analysprocessen. Genom att tydligt beskriva hur datamaterialet bearbetats samt vilka steg som ingått i den tematiska analysen skapas en förståelse för hur resultaten vuxit fram ur det empiriska materialet. Detta möjliggör det som Korstjens och Moser (2018) beskriver som en bedömning av studiens överförbarhet till andra sammanhang. Genom den utförliga beskrivningen av analysmetoden, datamaterialet och studiens kontext möjliggörs en djupare förståelse för under vilka förutsättningar resultaten har framkommit.

Studiens pålitlighet har stärkts genom en systematisk och transparent redovisning av analysprocessens samtliga steg. Genom att dokumentera varje steg i kodningsarbetet och motivera metodologiska val utifrån etablerade forskningsprinciper har en tydlig granskningskedja (*audit trail*) skapats, vilket enligt Korstjens och Moser (2018) är centralt för att säkerställa studiens stabilitet och spårbarhet. Granskningskedjan innebär att analysprocessen kan följas i efterhand, från rådata och initial kodning till utveckling av kategorier och slutgiltiga teman (Korstjens & Moser 2018). Denna systematiska dokumentation bidrar till ökad transparens kring hur resultaten vuxit fram och på vilka grunder tolkningarna genomförts. Därmed stärks även möjligheten att förstå och granska studiens analytiska process.

För att uppnå en hög grad av överensstämmelse och säkerställa att slutsatserna är grundade i det empiriska materialet snarare än i subjektiva värderingar genomfördes analysen med ett neutralt och induktivt förhållningssätt. Vidare bidrog den systematiska dokumentationen av analysprocessen till att skapa tydlig och visuell spårbarhet mellan empiri, kodning och resultat. Detta stärkte möjligheten att följa hur studiens slutsatser vuxit fram ur det empiriska materialet och bidrog därmed ytterligare till studiens överensstämmelse. Intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant för att säkerställa en korrekt återgivning av respondenternas utsagor, vilket enligt Patton (2015) är centralt för att undvika att meningsbärande nyanser går förlorade i analysprocessen.

Analysen genomfördes iterativt i flera steg där rådata successivt reducerades, kodades och organiserades i preliminära kategorier och teman. Detta bidrog till att stärka kopplingen mellan det empiriska materialet och de slutsatser som drogs. För att ytterligare öka transparensen integrerades direkta citat löpande i resultatredovisningen. Genom detta tydliggörs sambandet mellan de identifierade temana och det empiriska underlaget, vilket skapar bättre förutsättningar för att bedöma studiens tolkningar och slutsatser.

6.2 Resultatdiskussion

I detta avsnitt diskuteras och jämförs studiens empiriska resultat med tidigare forskning och litteratur kring ämnena AI, UXD och digital tillgänglighet för att identifiera likheter, skillnader och återkommande mönster.

Resultaten i denna studie visar att UX-praktiker uppfattar AI som ett stöd, bollplank eller en slags extra kollega i arbetet. Liknande beskrivningar återfinns även i tidigare forskning, där AI beskrivs som ett stöd, en assistent och kreativ partner (Knearem et al. 2023; Li et al. 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024).

Dessutom visar resultaten att AI ofta används i idegeneringsfasen för att få UX-praktiker att komma vidare i arbetet genom nya idéer, perspektiv och förslag. Detta ligger i linje med tidigare forskning där AI används för att utforska och generera idéer samt visualisera designförslag (Li et al. 2024; Luo 2025; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024). Dessutom visar resultaten att AI används i prototypfasen för att skapa interaktioner, designförslag och UX-copy, vilket stämmer överens med tidigare forskning där AI bidrar med iterering av designförslag, generering av designs och exempeltext till prototyper (Knearem et al. 2023; Li et al. 2024; Luo 2025). Enligt resultaten framkom även stöd vid dokumentation som ett vanligt användningsområde för AI, exempelvis för att sammanställa information. Även Li et al. (2024) beskriver hur AI bidrar med sammanfattning av teknisk dokumentation. Vidare menar Luo (2025) att AI används i *empathize*- och *define*-faserna för att stödja förståelsen av användarbehov, medan Takaffoli, Li och Mäkelä (2024) beskriver hur AI används för att skapa planeringsutkast inför användarundersökningar samt för att summera och analysera användardata. Detta överensstämmer delvis med resultaten i denna studie då enkätresultaten visar att AI används främst i användarundersöknings och analysfaserna, medan intervjustudien framförallt beskriver användning för analys, identifiering av mönster och transkribering av data.

En intressant aspekt är att Takaffoli, Li och Mäkelä (2024) beskriver att organisatoriska policyer för AI-användning tidigare inte varit vanligt förekommande. I denna studie framkommer dock att majoriteten av enkät- och intervjudeltagarna uppger att riktlinjer och policyer kring AI finns inom deras organisationer. Detta kan indikera att organisationernas reglering av AI-användning i arbetet har framkommit på senare år i takt med att AI mer formellt integrerats i arbetsprocesser.

Resultaten visar även att tillgänglighet finns med som ett övergripande perspektiv genom hela UXD-processen, men att konkreta metoder, verktyg och principer ofta tillämpas i senare faser av UXD-processen, främst från prototyp- till implementeringsfasen. Stephanidis et al. (2025) menar att tillgänglighetsproblem historiskt ofta har behandlats reaktivt. Samtidigt har det framkommit ett ökande behov av att integrera tillgänglighet proaktivt genom hela designprocessen, vilket utgör en central del av exempelvis *Design for All* (Stephanidis 2021; Stephanidis et al. 2025). I takt med den teknologiska utvecklingen menar Stephanidis et al. (2025) att det blivit allt svårare att integrera dessa metoder tidigt i designprocessen. Därmed kan resultaten i denna studie indikera att tillgänglighet fortfarande riskerar att behandlas som ett senare tillämpningsmoment, eftersom metoder, verktyg och principer inte integreras i de tidiga faserna av UXD-processen.

Intevjurespondenterna uppvisade även en medvetenhet kring att automatiserade verktyg inte kan identifiera alla typer av tillgänglighetsproblem och därför behöver kompletteras med manuella tillgänglighetsgranskningar. Detta kan kopplas till tidigare forskning där det framkommer att endast en sjättedel av WCAG:s framgångskriterier kan upptäckas genom automatiserade verktyg, samtidigt som täckningen varierar mellan olika verktyg (Fischer, Lundell & Gamalielsson 2025; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Resultaten visar vidare att UX-praktiker ser en betydande risk för att det användarcentrerade perspektivet kan försvagas om AI-verktyg används utan tillräcklig mänsklig granskning. Respondenterna uttrycker en oro för att faktiska användarbehov kan förbises till förmån för

AI:s rekommendationer, vilket speglar tidigare forskning som betonar att AI inte är en ersättning för mänsklig bedömning, expertis eller inkluderande designprocesser (Othman, Dhouib & Nasser Al Jabor 2023; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025; Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024).

Vidare framhåller respondenterna vikten av användarinvolvering vid validering av AI-genererade resultat, vilket överensstämmer med tidigare forskning som betonar att AI bör integreras i ett helhetsperspektiv där användarna fortsatt har en central roll i designprocessen (Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Respondenterna upplever även att deras professionella ansvar snarare förstärks vid AI-användning, vilket stärks av tidigare forskning som lyfter behovet av kontinuerlig granskning och kontroll för att hantera AI:s bristande empati och kontextuella förståelse (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Li et al. 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024). Därmed visar resultaten att AI upplevs kunna stödja UXD-processen genom datadrivna insikter, men som ett komplement till den mänskliga expertisen.

Studien visar även att UX-praktiker har en generellt positiv syn på AI:s potential, särskilt gällande effektivisering och automatisering av tidskrävande moment. Intervjuresultaten indikerar att AI främst upplevs som värdefullt vid automatiserade tillgänglighetsgranskningar. Möjligheten till tidsbesparing (vilket 70% av enkätrespondenterna lyfte) och stöd vid tillämpning av WCAG-riktlinjer (vilket 73% av enkätrespondenterna lyfte) bekräftas i tidigare forskning, där AI beskrivs som ett verktyg för att snabbt identifiera tillgänglighetshinder och generera förbättringsförslag (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Pereira & Duarte 2025; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

Samtidigt identifieras begränsningar, där bristande tillit till AI är mest framträdande. Hela 97% av enkätrespondenterna pekade på risken för felaktiga analyser, vilket kan kopplas till tidigare forskning som visar att AI-baserade verktyg har svårigheter att tolka kontext och mänskliga behov som i sin tur kan leda till felaktiga analyser för tillgänglighetsproblem (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro och Rojano-Cáceres 2025).

Resultaten visar även att UX-praktiker identifierar flera risker kopplade till AI-stött tillgänglighetsarbete. En återkommande aspekt från respondenterna var risken för bias i träningsdata. Detta kan kopplas till tidigare forskning som visar att AI-modeller riskerar att reproducera bias om träningsdata är partisk (Li et al. 2024; PwC u.å.; Sreenivasan & Suresh 2024).

Vidare identifierades integritets- och säkerhetsrelaterade problem som en begränsning i användningen av AI inom UXD-processen och tillgänglighetsarbete. Flera respondenter uttryckte osäkerhet kring hur data hanteras i AI-verktyg och vilka konsekvenser detta kan få för användarnas integritet och organisationers informationssäkerhet. Detta resultat överensstämmer med tidigare forskning där integritets- och datasäkerhetsutmaningar beskrivs som centrala risker vid implementering av AI i UX-arbete (Li et al. 2024; Sreenivasan & Suresh 2024).

Resultaten visar dessutom att UX-praktiker upplever att AI saknar flera av de kvaliteter som krävs i en användarcentrerad UXD-process. Respondenterna betonade särskilt att AI har begränsad förmåga att förstå användarnas verkliga behov, känslor och användningskontexter, vilket gör att mänsklig kompetens fortsatt uppfattas som avgörande. Detta kan kopplas till Li et al. (2024) som framhåller att AI inte kan ersätta mänskliga expertis såsom empati, etiska överväganden och ansvarstagande inom UXD-processen. Resultatet stöds även av Campoverde-Molina och Luján-Mora (2026) som menar att AI har svårt att fånga komplexa aspekter av användbarhet, kontextuell förståelse och individuella användarbehov inom tillgänglighetsarbete.

6.3 Rekommendationer för AI-stött tillgänglighetsarbete

Utifrån studiens resultat och analys har tre rekommendationer formulerats för att vägleda och stödja framtida utveckling och implementering av AI-baserade verktyg för tillgänglighetsarbete. Dessa rekommendationer behandlar hur UX-praktiker och organisationer bör integrera AI i tillgänglighetsarbetet inom den användarcentrerade UXD-processen.

Rekommendation 1: Organisationer bör främja en öppen och tillåtande kultur

I studien framkom en indikation om en central organisatorisk faktor för att skapa positiva förutsättningar för AI-användning i UX-arbete. Denna faktor innebär att organisationer bör etablera en arbetsmiljö som är öppen och tillåtande i förhållande till AI-användning genom att ge UX-praktiker tid och utrymme att testa nya AI-verktyg, dra lärdomar av användningen samt dela kunskap med kollegor. Det framkom även att formell utbildning inom AI-verktyg ofta saknades i organisationerna och att lärandet istället skedde på eget bevåg eller genom kunskapsdelning mellan kollegor. Eftersom respondenterna själva aktivt väljer denna typ av kompetensutveckling kan det indikera att dessa metoder upplevs som både effektiva för lärandet och inspirerande för AI-användningen. Därmed bör informellt och kollegialt lärande främjas och stödjas av organisationer.

Rekommendation 2: Bibehåll användarinvolvering, mänsklig bedömning och professionellt ansvar

Studien visar att UX-praktiker ser AI som en extra kollega, ett bollplank och ett effektivt stöd i designprocessen, men inte som en ersättning för mänsklig expertis. Vidare framkom flera upplevda begränsningar med AI-verktyg för tillgänglighet, såsom hallucinationer, bias samt bristande förståelse för kontext och mänskliga behov. UX-praktikerna betonade därför vikten av att människan alltid har det slutgiltiga ansvaret att kontrollera korrektheten och validera AI-genererade resultat. För att säkerställa användarcentrerade och tillgängliga lösningar bör AI-användning därmed alltid balanseras med användarinvolvering, användartester och kritisk granskning av AI:s output.

Rekommendation 3: Utveckla AI-verktyg som möter behoven hos UX-praktiker

I studien framkom flera behov kopplade till hur AI-verktyg bättre kan stödja arbetet med tillgänglighet inom UXD-processen. För framtida utveckling av AI-baserade verktyg för

tillgänglighetsarbete krävs därmed att AI-funktioner bättre integreras i befintliga design- och utvecklingsverktyg samt bygga "bryggor" mellan dem för att stödja tvärfunktionellt samarbete i utvecklingsprocessen. Samtidigt behöver AI-funktionerna även kunna genomföra tillgänglighetsgranskningar av hela användarflöden i verktygen, snarare än enskilda skärmar eller element. Dessutom uttrycktes ett behov av att AI-modeller bättre ska kunna förstå användarupplevelser, användarbehov och individuella funktionsvariationer, samt även simulera användarsituationer och deras upplevelser. Detta inkluderar även att AI-verktygen inte enbart fokuserar på teknisk efterlevnad av WCAG, utan även beaktar kognitiva och upplevelsebaserade tillgänglighetsproblem. Det skulle exempelvis kunna innefatta förbättrad förmåga att upptäcka kognitiv överbelastning, för högt tempo och otydliga interaktioner.

6.4 Framtida forskning

Eftersom denna studie huvudsakligen bygger på UX-praktikers egna utsagor om erfarenheter, uppfattningar och perspektiv skulle framtida forskning med fördel kunna komplettera resultaten med att undersöka den faktiska AI-användningen inom UX- och tillgänglighetsarbete i praktiken genom att genomföra observationer eller longitudinella studier. Det skulle kunna bidra till en djupare förståelse för hur AI-verktyg faktiskt används inom UXD-processen och tillgänglighetsarbete, vilket i sin tur skulle kunna ge ytterligare insikter om vilka organisatoriska faktorer, möjligheter, begränsningar och behov som uppstår i praktiken. Vidare skulle framtida forskning kunna observera UX-praktikers praktiska beslutsfattande och prioriteringar i relation till balansen mellan AI-användning, användarcentrerade metoder, mänsklig expertis och kritisk granskning. I kombination med longitudinella studier skulle detta även kunna bidra till ökad förståelse för hur UX-praktikers AI-användning, beslutsfattande och prioriteringar förändras över tid. Sammantaget skulle detta kunna bidra till vidare insikter om huruvida UX-praktikernas utsagor i denna studie återspeglas i praktiken.

Ett annat möjligt område för framtida forskning är att undersöka AI-stött tillgänglighetsarbete genom ett bredare och mer varierat urval av deltagare och organisationer. Studiens urval omfattade UX-praktiker med varierande erfarenhet och bakgrund, men framtida forskning skulle kunna inkludera fler yrkesroller inom UX-arbete, organisationstyper och internationella kontexter för att skapa en mer omfattande förståelse av hur AI används inom UX- och tillgänglighetsarbete i praktiken. Ett bredare urval skulle även bidra till ökad generaliserbarhet och möjliggöra slutsatser som bättre representerar en större population av UX-praktiker och organisationer. Vidare skulle framtida forskning kunna undersöka hur organisatoriska faktorer, arbetsprocesser och tillgång till resurser påverkar implementeringen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete och UXD-processer.

Denna studie identifierade flera organisatoriska faktorer som påverkar AI-användning i UX-arbete, såsom förekomsten av policyer och riktlinjer samt en öppen organisatorisk kultur där UX-praktiker ges resurser för att kompetensutvecklas inom AI-verktyg. Dessa resultat baseras dock på UX-praktikers uppfattningar och erfarenheter. Därmed skulle framtida forskning kunna bredda perspektivet genom att undersöka organisationers syn på AI-stött tillgänglighetsarbete. Detta skulle kunna inkludera exempelvis hur organisationer fördelar resurser mellan implementering av AI-verktyg samt UX- och tillgänglighetsarbete. Vidare

skulle framtida studier även kunna undersöka hur organisationers mål, affärsstrategier och prioriteringar påverkar UX-praktikers beslutsfattande kring balansen mellan att använda användarcentrerade metoder och AI. Detta skulle kunna bidra till en djupare förståelse för organisationers motiv bakom implementering av AI i användarcentrerade UXD-processer och hur dessa beslut påverkar användarcentreringen i praktiken.

Ett ytterligare område för framtida forskning är att undersöka i vilken utsträckning AI-verktyg faktiskt kan förstå användarupplevelser, användarbehov och individuella funktionsvariationer. Tidigare forskning och resultaten i denna studie indikerar att AI i stor utsträckning bygger på befintlig träningsdata och tidigare designmönster, vilket riskerar att reproducera redan etablerade normer och perspektiv snarare än att utveckla nya inkluderande lösningar. Detta väcker frågor kring huruvida AI kan uppnå den kontextuella förståelse, empati och mänskliga intuition som ofta krävs inom användarcentrerad design och tillgänglighetsarbete. Framtida forskning skulle därför kunna undersöka hur AI-verktyg som försöker simulera användare eller efterlikna mänsklig kompetens kan utvecklas för att bättre identifiera och förstå mångfacetterade användarbehov och funktionsvariationer.

6.5 Etiska och samhälleliga aspekter

Användningen av artificiell intelligens (AI) inom UXD-processer och tillgänglighetsarbete medför flera etiska och samhälleliga konsekvenser som behöver beaktas. Även om AI kan bidra till effektivisering, ökad produktivitet och förbättrad identifiering av tillgänglighetsproblem väcker tekniken frågor kring digital inkludering, miljöpåverkan och långsiktiga ekonomiska konsekvenser. Då denna studie behandlar AI-stöd i arbetet med digital tillgänglighet blir det särskilt relevant att diskutera hur tekniken påverkar både användare, UX-praktiker och samhället i stort.

Ur ett samhälleligt perspektiv visar både resultaten i denna studie och tidigare forskning att AI kan bidra till ökad digital tillgänglighet genom att stödja UX-praktiker i identifiering och åtgärdande av tillgänglighetsproblem (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Detta kan i förlängningen bidra till mer inkluderande digitala produkter och tjänster för personer med olika funktionsnedsättningar. Samtidigt finns risker kopplade till ett alltför stort beroende av automatiserade AI-verktyg. Studiens resultat och tidigare forskning visar att AI-baserade verktyg fortfarande har en begränsad förmåga att tolka komplexa och kontextuella tillgänglighetsbehov samt kan generera felaktiga eller missvisande resultat (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Om AI används utan mänsklig granskning finns därför en risk att tillgänglighetsbrister förbises eller att lösningar utvecklas utifrån tekniska standarder snarare än verkliga användarbehov.

Enligt studiens resultat och tidigare forskning kan AI-system reproducera bias från träningsdata, vilket kan leda till att vissa användargrupper missgynnas eller exkluderas (PwC u.å.; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025). Flera intervjudeltagare lyfte även problematiken kring AI-baserade *Accessibility Overlays*, alltså verktyg som genom automatiserade funktioner påstår sig göra webbplatser tillgängliga genom ett knapptryck. Respondenterna beskrev att dessa lösningar ofta marknadsfördes som snabba och kostnadseffektiva, men att de i praktiken i vissa fall snarare försämrade tillgängligheten och skapade nya hinder för

användare av assisterande verktyg. Detta kan ses som ett exempel på riskerna med att behandla tillgänglighet som en teknisk efterlevnad snarare än som en integrerad och användarcentrerad del av UXD-processen. Detta blir särskilt problematiskt inom tillgänglighetsarbete där användarnas behov ofta är komplexa och varierande. Därmed framhålls det i studiens resultat och tidigare forskning att mänsklig expertis, användarinvolvering och kontinuerlig kvalitetsgranskning är centrala komponenter för att säkerställa att AI används på ett ansvarsfullt och inkluderande sätt inom UXD-processer (Pereira & Duarte 2025; Stephanidis et al. 2025).

AI-teknikens ökade användning medför även miljömässiga konsekvenser. Träning och drift av stora AI-modeller kräver omfattande mängder datorkraft, energi och vatten för kylning av datacenter (European Commission 2026). Detta innebär att AI-system kan bidra till ökad energiförbrukning och miljöpåverkan, särskilt i takt med att användningen av generativ AI fortsätter att växa globalt. Även om AI kan effektivisera arbetsprocesser och minska vissa manuella arbetsmoment behöver dessa potentiella fördelar vägas mot teknikens ekologiska kostnader.

Ur ett hållbarhetsperspektiv blir detta särskilt relevant då digitalisering och AI ofta framställs som lösningar för framtidens samhälle samtidigt som infrastrukturen bakom tekniken kräver stora resurser. Det finns därför ett behov av att utveckla mer energieffektiva AI-system samt att organisationer reflekterar över när och hur AI används i praktiken. Inom UXD och tillgänglighetsarbete kan detta innebära att AI bör användas som ett kompletterande stöd snarare än för alla typer av arbetsuppgifter där nyttan inte motiverar resursförbrukning.

AI-användning inom UXD-processer medför även ekonomiska aspekter som påverkar både individer och organisationer. Några intervjurespondenter uttryckte att användningen av AI begränsades till följd av resurs- och kostnadsmässiga hinder hos vissa AI-verktyg. Detta kan skapa ekonomiska barriärer för mindre organisationer med begränsade resurser, vilket riskerar att bidra till ojämlik tillgång till AI-baserade arbetsverktyg.

Samtidigt finns långsiktiga ekonomiska konsekvenser kopplade till AI:s påverkan på arbetsmarknaden. AI framställs ofta som ett sätt att effektivisera arbetsprocesser och minska behovet av manuellt arbete, vilket potentiellt kan leda till att vissa arbetsuppgifter inom UX-arbete automatiseras. På kort sikt är många AI-verktyg relativt billiga eller kostnadsfria. Ett möjligt framtidsscenario är dock att företag i högre grad blir beroende av AI-verktyg, samtidigt som efterfrågan på mänsklig UX-kompetens minskar till följd av effektivisering och automatisering. Detta skulle kunna skapa en situation där organisationer blir alltmer beroende av kommersiella AI-plattformar och där kostnaderna för dessa tjänster successivt ökar när marknaden blivit mer etablerad och konkurrensen minskat.

Ur ett samhälleligt perspektiv väcker detta frågor kring maktförhållanden, kompetensförskjutning och beroendeställning till stora teknikföretag. Om AI-verktyg blir centrala för UX-arbete samtidigt som mänsklig expertis nedprioriteras finns en risk att organisationer förlorar intern kompetens och därmed blir mer beroende av externa AI-tjänster (Li et al. 2024; Takaffoli, Li & Mäkelä 2024). Detta understryker vikten av att betrakta AI som ett kompletterande stöd snarare än en fullständig ersättning för mänsklig kompetens och professionellt omdöme.

AI inom UXD och tillgänglighetsarbete är därmed inte bara en teknisk fråga utan även en etisk, samhällelig och hållbarhetsrelaterad fråga. För att AI ska kunna bidra till en mer inkluderande och hållbara lösningar krävs en balanserad användning där mänsklig expertis, användarbehov, miljöhänsyn och långsiktiga samhällskonsekvenser tas i beaktning (Stephanidis et al. 2025; Pereira & Duarte 2025). I enlighet med studiens resultat och tidigare forskning, bör AI därför betraktas som ett stödverktyg som kan effektivisera och komplettera designprocessen, men inte ersätta den mänskliga förståelsen och kritiska reflektion som krävs för att utveckla tillgängliga och inkluderande digitala upplevelser (Campoverde-Molina & Luján-Mora 2026; Vera-Amaro & Rojano-Cáceres 2025).

7 Slutsats

Med utgångspunkt i forskningsfrågan *"Hur förhåller sig UX-praktiker till användningen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen?"* visar studien att UX-praktiker i huvudsak förhåller sig positivt men samtidigt kritiskt och reflekterande till användningen av AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen. AI uppfattas främst som ett kompletterande stöd som kan effektivisera arbetsmoment, identifiera tillgänglighetsproblem och bidra med förbättringsförslag, särskilt i repetitiva delar av designprocessen. Samtidigt betonas att AI inte kan ersätta mänsklig expertis, användarinvolvering eller den kontextuella förståelse för att skapa verkligt tillgängliga och användarcentrerade lösningar.

Studien visar även att UX-praktiker ser risker med att förlita sig för mycket på AI, bland annat kopplat till bristande träffsäkerhet, begränsad förståelse för användarbehov och risken att förbise komplexa tillgänglighetsaspekter. Därav framhålls vikten av kritisk granskning, manuella tester och fortsatt användarfokus genom hela UXD-processen. Resultatet indikerar att AI har stor potential att stärka tillgänglighetsarbete inom UXD, men att AI-baserade verktyg behöver användas ansvarsfullt och balanseras med mänsklig kompetens för att bidra till inkluderande och hållbara digitala upplevelser.

Referenser

Accessibility Guidelines Working Group (AG WG). (2025). *Introduction to Understanding WCAG 2.2*. https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility [2026-01-31]

Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., M. Ameen, B. M. & Khdhir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health, 6*. https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198

Aizpurua, A., Harper, S. & Vigo, M. (2016). Exploring the relationship between web accessibility and user experience. *International Journal of Human - Computer Studies, 91*, s. 13-23. http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhcs.2016.03.008

Banawa, R. (2025). Convenience vs. Probability Sampling in UX Research. https://www.nngroup.com/articles/convenience-vs-probability-sampling/ [2026-04-15]

Batch, A., Ji, Y., Fan, M., Zhao, J., & Elmqvist, N. (2024). uxSense: Supporting User Experience Analysis with Visualization and Computer Vision. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics, 30*(7), s. 3841-3856. doi: 10.1109/TVCG.2023.3241581

Borg, E. & Westerlund, J. (2022). *Statistik för beteendevetare*. Fjärde uppl., Liber.

Campoverde-Molina, M. & Luján-Mora, S. (2026). Artificial intelligence in web accessibility: A systematic mapping study. *Computer Standards & Interfaces*, *96*, s. 1-29. https://doi.org/10.1016/j.csi.2025.104055

Centre for Excellence in Universal Design. (u.å.-a). *About Universal Design*. https://universaldesign.ie/about-universal-design [2026-02-02]

Centre for Excellence in Universal Design. (u.å.-b). *The 7 Principles*. https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles [2026-02-02]

Centre for Excellence in Universal Design. (u.å.-c). *Universal Design Approach*. https://universaldesign.ie/about-universal-design/universal-design-approach [2026-02-02]

Chen, X., Knearem, T., & Li, Y. (2025). The GenUI Study: Exploring the Design of Generative UI Tools to Support UX Practitioners and Beyond. I *DIS '25: Proceedings of the 2025 ACM Designing Interactive Systems Conference*. Madeira, Portugal, 5-9 juli 2025, s. 1179-1196. https://doi.org/10.1145/3715336.3735780

Delnevo, G., Andruccioli, M. & Mirri, S. (2024). On the Interaction with Large Language Models for Web Accessibility: Implications and Challenges. I *2024 IEEE 21st:*

Consumer Communications & Networking Conference (CCNC). Las Vegas, NV, USA, 6-9 januari 2024 s. 1-6. doi: 10.1109/CCNC51664.2024.10454680

Diskrimineringsombudsmannen. (2025). *Diskrimineringslagen*. https://www.do.se/rattsfall-beslut-lagar-stodmaterial/lagar-om-diskriminering/diskrimineringslagen [2026-02-06]

Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken : en handbok i enkätmetodik*. Fjärde uppl., Studentlitteratur.

Eriksson Barajas, K., Forsberg, C. & Wengström, Y. (2013). *Systematiska litteraturstudier i utbildningsvetenskap : vägledning vid examensarbeten och vetenskapliga artiklar*. Första uppl., Natur & Kultur. ISBN 9789127134119

European Commission. (2026). *AI data centre waste heat could be used for water purification and carbon capture*. https://environment.ec.europa.eu/news/ai-data-centre-waste-heat-could-be-used-water-purification-and-carbon-capture-2026-03-30_en [2026-05-18]

European Commission. (u.å.). *European Accessibility Act (EAA)*. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en [2026-02-06]

EvaSys. (u.å). *Major Features at Glance; Security & Hosting*. https://evasys.de/en/evasys/ [2026-04-10]

Fischer, T., Lundell, B. & Gamalielsson, J. (2025). Coverage of web accessibility guidelines provided by automated checking tools. *Universal Access in the Information Society, 24*(4), s. 3615-3637. https://doi.org/10.1007/s10209-025-01263-x

Förenta Nationerna. (2008). *Allmän förklaring om de mänskliga rättigheterna*. https://fn.se/wp-content/uploads/2016/07/Allmanforklaringomdemanskligarattigheterna.pdf [2026-02-06]

Galloway, A. (2005). Non-Probability Sampling. *Encyclopedia of Social Measurement, 2*, s. 859-864. https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00382-0

Garcia Quevedo, D. & Kuri, J. (2026). *AI for Qualitative Research*. Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-3-032-08872-7_2

Gibbons, S. (2016). *Design Thinking 101*. https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/ [2026-02-06]

GPTAI. (u.å.). *AI-ordlista – 20 viktiga begrepp för nybörjare*. https://gptai.se/ai-ordlista/ [2026-02-08]

Guriţă, A-E. & Vatavu, R-D. (2025). Good Accessibility, Handcuffed Creativity: AI-Generated UIs Between Accessibility Guidelines and Practitioners' Expectations. I *DIS '25: Designing Interactive Systems Conference*. Funchal, Portugal, 05-09 juli 2025, s. 1197-1209. https://doi.org/10.1145/3715336.3735691

Henry, S.L. (2025). *WCAG 2 Overview*. https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/ [2026-01-31]

Hunt, R. (2025). *What is the UX Design Process? 5 Steps to Success*. https://www.interaction-design.org/literature/article/ux-design-process-guide [2026-02-06]

Interaction Design Foundation. (2016-a). *What is Accessibility?*. https://www.interaction-design.org/literature/topics/accessibility [2026-01-31]

Interaction Design Foundation. (2016-b). *What is Universal Design?*. https://www.interaction-design.org/literature/topics/universal-design [2026-02-02]

Interaction Design Foundation. (2016-c). *What is User Experience Design?*. https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design [2026-02-06]

ISO 9241-210:2019. *Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization (ISO).

ISO 9241-220:2019. *Ergonomics of human-system interaction - Part 220: Processes for enabling, executing and assessing human-centred design within organizations*. International Organization for Standardization (ISO).

ISO/IEC 27001:2022. *Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements*. International Organization for Standardization (ISO)

ISO/IEC 40500:2025. *Information technology – W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. International Organization for Standardization (ISO).

Kemp, S. (2025). *Digital 2025: Global overview report*. https://datareportal.com/reports/digital-2025-global-overview-report [2026-02-17]

Kendrick, A. (2022). *Inclusive design*. https://www.nngroup.com/articles/inclusive-design/ [2026-02-02]

Knearem, T., Khwaja, M., Gao, Y., Bentley, F., & Kliman-Silver, C. (2023). Exploring the future of design tooling: The role of artificial intelligence in tools for user experience professionals. I *CHI EA '23: Extended Abstracts of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Hamburg, Tyskland, 23-28 april 2023. https://doi.org/10.1145/3544549.3573874

Korstjens, I. & Moser, A. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *European Journal of General Practice, 24*(1), s. 120-124. https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092

Kuang, E., Li, M., Fan, M., & Shinohara, K. (2024). Enhancing UX Evaluation Through Collaboration with Conversational AI Assistants: Effects of Proactive Dialogue and Timing. I *CHI '24: Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in*

Computing Systems. Honolulu, HI, USA 11-16 maj 2024, s. 1-16. https://doi.org/10.1145/3613904.3642168

Li, J., Cao, H., Lin, L., Hou, Y., Zhu, R., & El Ali, A. (2024). User Experience Design Professionals' Perceptions of Generative Artificial Intelligence. I *CHI '24: Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Honolulu, HI, USA, 11-16 maj 2024, s. 1-18. https://doi.org/10.1145/3613904.3642114

Luo, Y. (2025). Designing With AI: A Systematic Literature Review on the Use, Development, and Perception of AI-Enabled UX Design Tools. *Advances in Human-Computer Interaction, 2025*(1), s. 1-18. https://doi.org/10.1155/ahci/3869207

Nurthen, J., Cooper, M. & Henry, S.L. (2025). *WAI-ARIA Overview*. https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/ [2026-02-01]

Olsson, A. (2024). *Olika typer av AI – Vad de är och hur de används*. https://www.aiuc.se/ai-insikter/olika-typer-av-ai [2026-02-08]

Othman, A., Dhouib, A. & Nasser Al Jabor, A. (2023). Fostering websites accessibility: A case study on the use of the Large Language Models ChatGPT for automatic remediation. I *PETRA '23: Proceedings of the 16th International Conference on PErvasive Technologies Related to Assistive Environments*. Korfu, Grekland, 5-7 juli 2023, s. 707-713. https://doi.org/10.1145/3594806.3596542

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Fjärde uppl., SAGE Publications. ISBN 9781412972123

Pereira, L. S. & Duarte, C. (2025). Evaluating and monitoring digital accessibility: practitioners' perspectives on challenges and opportunities. *Universal Access in the Information Society, 24*, s. 2553-2571. https://doi.org/10.1007/s10209-025-01210-w

Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2016). *Interaktionsdesign: bortom människa-datorinteraktion*. Studentlitteratur.

PwC. (u.å.). *Artificiell Intelligens (AI) – hur påverkas din verksamhet?*. https://www.pwc.se/artificiell-intelligens [2026-02-08]

Regeringskansliet. (2022). *Genomförande av tillgänglighetsdirektivet*. https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/lagradsremiss/2022/08/genomforande-av-tillganglighetsdirektivet/ [2026-02-06]

Rosala, M. (2022). *How to Analyze Qualitative Data from UX Research: Thematic Analysis*. https://www.nngroup.com/articles/thematic-analysis/ [2026-04-19]

Sreenivasan, A. & Suresh, M. (2024). Design thinking and artificial intelligence: A systematic literature review exploring synergies. *International Journal of Innovation Studies, 8*(3), s. 297-312. https://doi.org/10.1016/j.ijis.2024.05.001

Stephanidis, C. (2021). Design for All in Digital Technologies. I Salvendy, G. & Karwowski, W. (red.) *Handbook of Human Factors and Ergonomics Account*. Wiley, s. 1189-1215.

Stephanidis, C., Salvendy, G., Antona, M., Duffy, V. G., Gao, Q., Karwowski, W., Konomi, S., Nah, F., Ntoa, S., Rau, P-L. P., Siau, K., & Zhou, J. (2025). Seven HCI grand challenges revisited: Five-year progress. *International Journal of Human-Computer Interaction, 41*(19), s. 11947-11995. https://doi.org/10.1080/10447318.2025.2450411

Stickdorn, M. & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking*. BIS Publisher.

Svenska institutet för standarder (SIS). (u.å.). *Tekniska kommittéer inom tillgänglighet*. https://www.sis.se/delta-och-paverka/arbete-i-kommitteer/kommitteer-per-omrade/omraden/kommitteer-inom-tillganglighet/ [2026-02-06]

Sveriges Riksdag. (2018). *Förordning (2018:1938) om tillgänglighet till digital offentlig service*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20181938-om-tillganglighet-till_sfs-2018-1938/ [2026-02-06]

Takaffoli, M., Li, S. & Mäkelä, V. (2024). Generative AI in User Experience Design and Research: How Do UX Practitioners, Teams, and Companies Use GenAI in Industry?. I *DIS '24: Designing Interactive Systems Conference*. Köpenhamn, Danmark, 1-5 juli 2024, s. 1579-1593. https://doi.org/10.1145/3643834.3660720

UNF. (u.å.). *Artificial Intelligence Definitions*. https://www.unf.edu/ofe/ai/definitions.html [2026-02-08]

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd [2026-02-06]

Vera-Amaro, G. & Rojano-Cáceres, J. R. (2025). Towards accessible website design through artificial intelligence: A systematic literature review. *Information and Software Technology, 186*, s. 1-31. https://doi.org/10.17632/brgfhwndz6.2

Wang, Z., Shen, L., Kuang, E., Zhang, S. & Fan, M. (2024). Exploring the Impact of Artificial Intelligence-Generated Content (AIGC) Tools on Social Dynamics in UX Collaboration. I *DIS '24: Designing Interactive Systems Conference*. Köpenhamn, Danmark , 01-05 juli 2024, s.1594-1606. https://doi.org/10.1145/3643834.3660703

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed 2024*. https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html [2026-03-29]

WebAIM. (2025). *The WebAIM Million: The 2025 report on the accessibility of the top 1,000,000 home pages*. https://webaim.org/projects/million/ [2026-02-04]

World Health Organization (WHO). (2022). *Global report on health equity for persons with disabilities*. https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/global-report-on-health-equity-for-persons-with-disabilities [2026-02-17]

World Health Organization (WHO) & United Nations Children's Fund (UNICEF). (2022). *Global report on assistive technology*. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/17a1cbf6-be26-466c-9fca-ab80eeb2d192/content [2026-02-21]

World Wide Web Consortium (W3C). (2012). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. https://www.w3.org/TR/WCAG20/ [2026-02-08]

World Wide Web Consortium (W3C). (2024). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. https://www.w3.org/TR/WCAG22/ [2026-01-31]

World Wide Web Consortium (W3C). (2025-a). *How to Meet WCAG (Quick Reference): A customizable quick reference to Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2 requirements (success criteria) and techniques*. https://www.w3.org/WAI/WCAG22/quickref/ [2026-01-31]

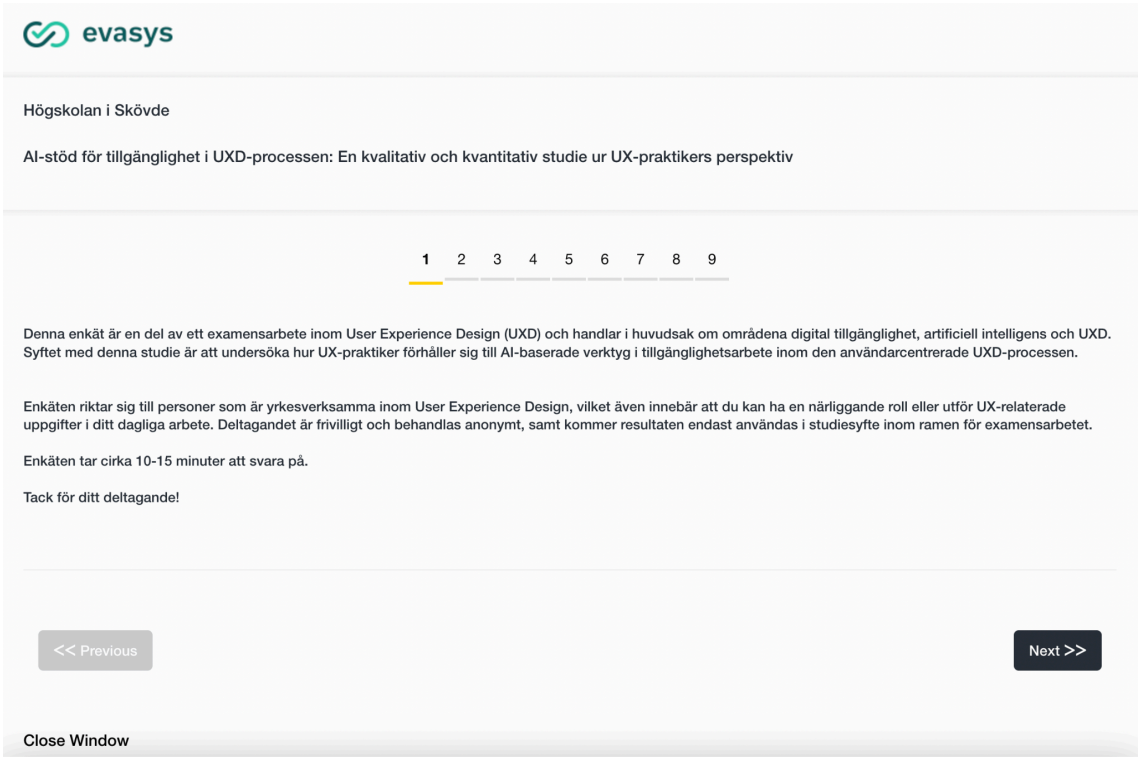
World Wide Web Consortium (W3C). (2025-b). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. https://www.w3.org/TR/WCAG21/ [2026-01-31]

World Wide Web Consortium (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI). (u.å.). *Making the Web Accessible: Strategies, standards, and supporting resources to help you make the Web more accessible to people with disabilities*. https://www.w3.org/WAI/ [2026-01-31]

Xiang, W., Zhu, H., Lou, S., Chen, X., Pan, Z., Jin, Y., Chen, S., & Sun, L. (2024). SimUser: Generating Usability Feedback by Simulating Various Users Interacting with Mobile Applications. I *CHI '24: Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Honolulu, HI, USA, 11-16 maj 2024, s. 1-17. https://doi.org/10.1145/3613904.364248

Bilagor

Bilaga 1: Enkät



evasys

Högskolan i Skövde

AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen: En kvalitativ och kvantitativ studie ur UX-praktikers perspektiv

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Denna enkät är en del av ett examensarbete inom User Experience Design (UXD) och handlar i huvudsak om områdena digital tillgänglighet, artificiell intelligens och UXD. Syftet med denna studie är att undersöka hur UX-praktiker förhåller sig till AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen.

Enkäten riktar sig till personer som är yrkesverksamma inom User Experience Design, vilket även innebär att du kan ha en närliggande roll eller utför UX-relaterade uppgifter i ditt dagliga arbete. Deltagandet är frivilligt och behandlas anonymt, samt kommer resultaten endast användas i studiesyfte inom ramen för examensarbetet.

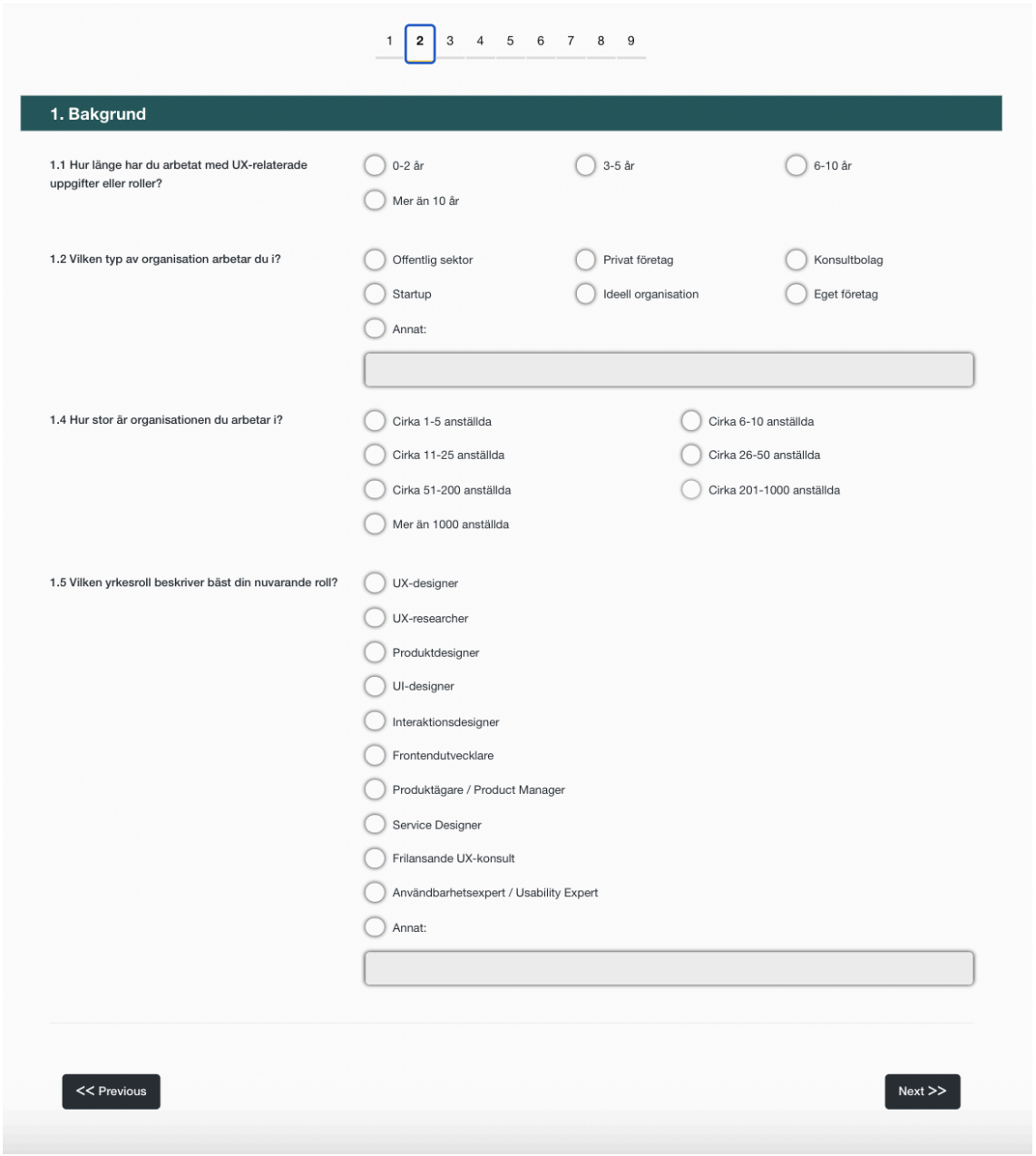
Enkäten tar cirka 10-15 minuter att svara på.

Tack för ditt deltagande!

<< Previous

Next >>

Close Window


1 2 3 4 5 6 7 8 9
1. Bakgrund
1.1 Hur länge har du arbetat med UX-relaterade uppgifter eller roller?
0-2 år
3-5 år
6-10 år
Mer än 10 år
1.2 Vilken typ av organisation arbetar du i?
Offentlig sektor
Privat företag
Konsultbolag
Startup
Ideell organisation
Eget företag
Annat:
1.4 Hur stor är organisationen du arbetar i?
Cirka 1-5 anställda
Cirka 6-10 anställda
Cirka 11-25 anställda
Cirka 26-50 anställda
Cirka 51-200 anställda
Cirka 201-1000 anställda
Mer än 1000 anställda
1.5 Vilken yrkesroll beskriver bäst din nuvarande roll?
UX-designer
UX-researcher
Produktdesigner
UI-designer
Interaktionsdesigner
Frontendutvecklare
Produktägare / Product Manager
Service Designer
Frilansande UX-konsult
Användbarhetsexpert / Usability Expert
Annat:
<< Previous
Next >>

1 2 **3** 4 5 6 7 8 9

2. AI i organisationen

	Mycket negativ	Ganska negativ	Neutral	Ganska positiv	Mycket positiv	Vet inte / vill inte svara
2.1 Hur skulle du beskriva din organisations inställning till användningen av AI i arbetet?	○	○	○	○	○	○

2.2 Har du fått någon utbildning eller introduktion kring AI-verktyg av din organisation?

○ Ja ○ Nej ○ Vet inte / vill inte svara

	Mycket negativ påverkan	Ganska negativ påverkan	Varken positiv eller negativ påverkan	Ganska positiv påverkan	Mycket positiv påverkan	Vet inte / vill inte svara
2.3 Hur upplever du att din kompetens inom AI-verktyg påverkar din vilja att använda AI i arbetet?	○	○	○	○	○	○

2.4 Finns det riktlinjer eller policys i din organisation som reglerar användningen av AI i design- eller utvecklingsarbete?

○ Ja ○ Nej ○ Vet inte / vill inte svara

	Mycket negativ påverkan	Ganska negativ påverkan	Varken positiv eller negativ påverkan	Ganska positiv påverkan	Mycket positiv påverkan	Vet inte / vill inte svara
2.5 Om det finns riktlinjer eller policys i din organisation, hur upplever du att riktlinjer för AI-användning påverkar ditt arbete?	○	○	○	○	○	○

	Inte alls	I liten grad	I viss grad	I hög grad	I mycket hög grad	Vet inte / vill inte svara
2.6 Om det saknas riktlinjer, upplever du osäkerhet kring vad som är tillåtet eller lämpligt när du använder AI i arbetet?	○	○	○	○	○	○

<< Previous Next >>

1 2 3 4 5 6 7 8 9

3. AI i UX-arbete

3.1 Använder du AI-verktyg i ditt UX-arbete idag?

- ○ Ja, regelbundet
- ○ Ja, ibland
- ○ Har testat
- ○ Har testat, men använder inte längre
- ○ Nej
- ○ Vet inte / vill inte svara

3.2 Vilka typer av AI-verktyg använder du i UX-arbetet?

- ☐ Textgenerering (LLMs)
- ☐ Bildgenerering
- ☐ Integrerade AI funktioner i designverktyg
- ☐ Tillgänglighetsverktyg med AI-funktioner
- ☐ Kodgenerering
- ☐ Använder inte AI i UX-arbete
- ☐ Annat:

3.4 I vilka delar av UXD-processen använder du AI?

- ☐ Research / Användaranalys
- ☐ Idéarbete / brainstorming
- ☐ Prototypframtagning
- ☐ Testing / utvärdering
- ☐ Implementation
- ☐ Dokumentation
- ☐ Använder inte AI i UXD-processen
- ☐ Annat:

3.6 Om du inte använder AI i ditt UX-arbete, vad är de främsta orsakerna?

- ☐ Saknar behov
- ☐ Brist på kunskap eller utbildning
- ☐ Policy eller begränsningar i organisationen
- ☐ Bristande tillit till resultaten
- ☐ Tidsbrist att lära sig
- ☐ Andra etiska skäl
- ☐ Miljöskäl
- ☐ Andras negativa åsikter om AI
- ☐ Jag använder AI i UX-arbete
- ☐ Annat:

<< Previous Next >>

1 2 3 4 **5** 6 7 8 9

4. Digital tillgänglighet i UX-processen

4.1 Hur ofta arbetar du med digital tillgänglighet i ditt UX-arbete?

- ◯ Aldrig
- ◯ Sällan
- ◯ Ibland
- ◯ Ganska ofta
- ◯ Mycket ofta

4.2 I vilka faser av UXD-processen integreras tillgänglighet i ditt arbete?

- ☐ Research / Användaranalys
- ☐ Idéarbete / brainstorming
- ☐ Prototypframtagning
- ☐ Testning / utvärdering
- ☐ Implementation
- ☐ Jag arbetar inte med digital tillgänglighet
- ☐ Annat:

4.4 Vilka metoder eller verktyg använder du för att arbeta med tillgänglighet?

- ☐ WCAG-riktlinjer
- ☐ Automatiserade tillgänglighetstester
- ☐ Användartester
- ☐ Designsystem med tillgänglighetsprinciper
- ☐ Manuell tillgänglighetsgranskning
- ☐ Jag arbetar inte med digital tillgänglighet
- ☐ Annat:

<< Previous Next >>

1 2 3 4 5 6 7 8 9

5. AI och tillgänglighetsarbete

5.1 Har du använt AI-verktyg i arbetet med digital tillgänglighet?

- ○ Ja
- ○ Nej
- ○ Vet inte / vill inte svara

5.2 Om du har använt AI i tillgänglighetsarbete, till vad för typ av arbete har du använt AI?

- ☐ Generera alternativtexter
- ☐ Kontrollera färgkontraster
- ☐ Identifiera tillgänglighetsproblem
- ☐ Granska kod eller design
- ☐ Generera rekommendationer enligt WCAG
- ☐ Jag har inte använt AI i tillgänglighetsarbete
- ☐ Annat:

5.4 Vilka fördelar ser du med att använda AI-verktyg i tillgänglighetsarbete?
Kontextbeskrivning: Med AI-verktyg avses i denna fråga verktyg som använder artificiell intelligens för att identifiera tillgänglighetshinder eller brister i efterlevnad av WCAG-riktlinjer och som kan generera förslag på förbättringar.

- ☐ Sparad tid
- ☐ Automatiserade kontroller
- ☐ Hjälper till att identifiera problem tidigt
- ☐ Stöd i WCAG-riktlinjer
- ☐ Förbättrar kvaliteten i arbetet
- ☐ Ser inga tydliga fördelar
- ☐ Annat:

5.6 Vilka risker eller begränsningar ser du med AI-verktyg i tillgänglighetsarbete?
Kontextbeskrivning: Med AI-verktyg avses i denna fråga verktyg som använder artificiell intelligens för att identifiera tillgänglighetshinder eller brister i efterlevnad av WCAG-riktlinjer och som kan generera förslag på förbättringar.

- ☐ Felaktiga analyser
- ☐ Risk för överberoende av AI
- ☐ Integritets- eller säkerhetsproblem
- ☐ Svårt att tolka resultaten
- ☐ Begränsad tillit till AI-verktyg
- ☐ Kan minska fokus på användarinvolvering
- ☐ Kan leda till mindre kontextanpassade designbeslut
- ☐ Ser inga större risker
- ☐ Annat:


Inte alls
I liten grad
I viss grad
I hög grad
I mycket hög grad
Vet inte / vill inte svara
5.8 I vilken grad upplever du att AI-verktyg för tillgänglighet kan påverka graden av användarcentrering i UXD-processen? Kontextbeskrivning: Med AI-verktyg avses i denna fråga verktyg som använder artificiell intelligens för att identifiera tillgänglighetshinder eller brister i efterlevnad av WCAG-riktlinjer och som kan generera förslag på förbättringar.
5.9 På vilket sätt upplever du att AI kan påverka användarcentreringen i UXD-processen?
(maximum 500 characters)
5.10 Hur ser du på balansen mellan AI-stöd och mänsklig expertis i arbetet med UX och digital tillgänglighet?
AI bör främst fungera som stöd
AI och mänsklig expertis bör balanseras
AI kan i vissa fall ersätta delar av UX-arbetet
Vet inte / vill inte svara
Annat:
<< Previous
Next >>

1 2 3 4 5 6 **7** 8 9

6. Framtid och behov

	Mycket negativ påverkan	Ganska negativ påverkan	Varken positiv eller negativ påverkan	Ganska positiv påverkan	Mycket positiv påverkan	Vet inte / vill inte svara
6.1 Hur tror du att AI kommer påverka arbetet med digital tillgänglighet inom UX i framtiden?	○	○	○	○	○	○

6.2 På vilket sätt upplever du att AI kan påverka arbetet med digital tillgänglighet inom UX i framtiden?

(maximum 500 characters)

	Mycket negativ påverkan	Ganska negativ påverkan	Varken positiv eller negativ påverkan	Ganska positiv påverkan	Mycket positiv påverkan	Vet inte / vill inte svara
6.3 Hur upplever du att AI påverkar UX-praktikers ansvar för att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar?	○	○	○	○	○	○

6.4 På vilket sätt upplever du att AI kan påverka UX-praktikers ansvar för att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar?

(maximum 500 characters)

6.5 Vilka behov ser du för att AI-verktyg bättre ska kunna stödja ditt arbete med digital tillgänglighet?

(maximum 500 characters)

<< Previous

Next >>

1 2 3 4 5 6 7 **8** 9

7. Uppföljning

7.1 Får vi kontakta dig om vi behöver förtydliganden eller komplettera dina svar i studien?

○ Ja ○ Nej

7.2 Om vi får kontakta dig, vänligen fyll i namn och e-postadress.

(maximum 100 characters)

<< Previous Next >>

1 2 3 4 5 6 7 8 **9**

Tack för att du tog dig tid att besvara denna enkät.

Dina svar är mycket värdefulla och bidrar till att öka förståelsen för hur UX-praktiker arbetar med AI och digital tillgänglighet inom UX-designprocessen.

Ditt deltagande är till stor hjälp för vårt examensarbete och för den forskning som syftar till att utveckla mer inkluderande och tillgängliga digitala tjänster.

<< Previous

Close Window

Bilaga 2: Intervjuguide

Bakgrund

- Kan du berätta om din roll och hur du vanligtvis arbetar med UX i ditt arbete?
- Vad har du för utbildningsbakgrund?
- Hur länge har du arbetat med UX-relaterade uppgifter eller roller?
- Vilken typ av organisation arbetar du i?
- Hur stor är organisationen du arbetar i?

AI i organisationen och i UX-arbete

- Hur skulle du beskriva din organisations inställning till användningen av AI i arbetet?
- Använder du AI-verktyg i ditt UX-arbete idag?

Om JA
- Vilka specifika AI-verktyg använder du eller har du testar för UX-arbete?
- I vilka delar av UXD-processen har du använt AI? Och hur används det i dessa delar?
- Hur upplever du att AI påverkar ditt sätt att arbeta i dessa delar av designprocessen?

Om NEJ
- Har du hört talas om andras användning av AI-verktyg, exempelvis kollegor? Vilka AI-verktyg och hur har de använt verktygen?
- Har du tidigare testat AI-verktyg i ditt arbete?
- Vilka är de främsta orsakerna till att du inte använder AI?

- Har du fått någon utbildning eller introduktion kring AI-verktyg i ditt arbete?

Om JA
- Hur har utbildningen påverkat din användning av AI i arbetet?

Om NEJ
- Upplever du att avsaknaden av utbildning påverkar din möjlighet eller vilja att använda AI-verktyg i arbetet?
- På vilket sätt?

- Finns det riktlinjer eller policys i din organisation som reglerar användningen av AI i design eller utvecklingsarbetet?

Om JA
- Vilken typ av riktlinjer finns och hur påverkar de ditt arbete? Upplever du att det är tillräckligt för att förstå vad som är tillåtet eller lämpligt om du använder AI i arbetet?
- Anser du att riktlinjer eller policys är nödvändigt om en organisation tillåter AI-användning?

Om NEJ
- Hur upplever du att det påverkar ditt arbete?
- Anser du att riktlinjer eller policys är nödvändigt om en organisation tillåter AI-användning?
- Upplever du någon osäkerhet kring vad som är tillåtet eller lämpligt om du använder AI i arbetet?

Digital tillgänglighet i UXD-processen

- Har du fått någon utbildning eller introduktion kring digital tillgänglighet i ditt arbete?

Om JA
- Vad för typ av utbildning har du fått?
- Hur har det påverkat ditt arbete?

Om NEJ
- Hur har det påverkat ditt arbete?

- Hur arbetar du vanligtvis med digital tillgänglighet i ditt UX-arbete? (utmaningar?)
    - I vilka faser av UX-processen brukar tillgänglighet integreras i ditt arbete?
        - Vilken roll spelar digital tillgänglighet i dina projekt?
- Använder du olika metoder eller verktyg för att arbeta med tillgänglighet? Isåfall vilka? (WCAG, automatiserade tester, designsystem).
- *Kan du beskriva ett konkret exempel på hur du har arbetat med tillgänglighet i ett projekt?*

AI och tillgänglighetsarbete

- Har du använt AI-verktyg specifikt i arbete med digital tillgänglighet?

Om JA
- På vilket sätt har du använt AI i arbetet med digital tillgänglighet?

Om NEJ
- Finns det någon specifik orsak till att du inte använt AI i arbetet med digital tillgänglighet?

- Ser du några fördelar med att använda AI i tillgänglighetsarbete?
- Ser du några risker eller begränsningar med AI-verktyg i detta arbete? I så fall vilka?
- Upplever du att AI-baserade verktyg för tillgänglighet kan påverka graden av användarcentrering i UXD-processen? I så fall på vilket sätt?
- Hur tänker du kring balansen mellan AI-stöd och mänsklig expertis i arbetet med UX och digital tillgänglighet? (finns det tillfällen där du väljer att använda AI vs inte använda AI, och varför)

Framtid och behov

- Vilka behov ser du för att AI-verktyg bättre ska kunna stödja ditt UX-arbete med digital tillgänglighet?
- Hur tror du att AI kommer påverka arbetet med digital tillgänglighet inom UX i framtiden?
- Hur upplever du att användningen av AI påverkar UX-praktikers ansvar när det gäller att säkerställa tillgängliga och användarcentrerade lösningar?

Uppföljning

- Går det bra att vi kontaktar dig igen om vi skulle behöva förtydliga eller komplettera dina svar i studien?

Bilaga 3: Informations- och samtyckesblankett

HÖGSKOLAN
I SKÖVDE

2026-xx-xx

Informations- och samtyckesblankett för studentarbeten vid Högskolan i Skövde

Information till deltagare

Du har blivit tillfrågad att delta i studien: *AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen - En kvalitativ och kvantitativ studie ur UX-praktikers perspektiv*

Enligt dataskyddsförordningen (2016/679) är Högskolan i Skövde personuppgiftsansvarig för personuppgiftsbehandlingar i studentarbeten. I det här dokumentet får du information om hur dina personuppgifter kommer att behandlas inom ramen för denna studie.

Syftet med studien

Studien utförs som en del i vår utbildning, inom Examensarbete i informationsteknologi med inriktning mot User Experience Design vid institutionen för Informationsteknologi vid Högskolan i Skövde. Syftet med studien är att undersöka hur UX-designers förhåller sig till och använder AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen.

Ditt deltagande innebär att du medverkar i en intervju där vi vill få inblick i UX-praktikers perspektiv på AI-stött tillgänglighetsarbete inom UXD-processen. Intervjun genomförs via **Zoom eller Teams**, alternativt fysiskt möte efter överenskommelse.

Under intervjun får du svara på ett antal frågor om dina erfarenheter och åsikter kring AI-verktyg och tillgänglighetsarbete i ditt UXD-arbete. Intervjun beräknas ta cirka **30-60 minuter** och kommer att spelas in och transkriberas för analys.

Syftet med deltagandet är att **få insikt i UX-praktikers perspektiv på hur de förhåller sig till och använder AI-baserade verktyg i tillgänglighetsarbete inom den användarcentrerade UXD-processen**. Dina erfarenheter och åsikter kommer att bidra till förståelsen av hur AI-verktyg för tillgänglighet används och upplevs i praktiken inom UXD.

Personuppgifter som kommer att behandlas

För att uppnå syftet med studien kommer följande personuppgifter om dig att samlas in och behandlas:

- namn
- e-postadress / telefonnummer

Högskolan i Skövde

Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	e-post	Internet
Box 408, 541 28 Skövde	Högskolevägen	0500-44 80 00	0500-41 63 25	info@his.se	his.se

Med stöd av vilken rättslig grund kommer personuppgifterna att behandlas?

Den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter är ditt informerade samtycke. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Ett återkallande påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet.

Hur personuppgifterna kommer att förvaras och skyddas under arbetets gång

Dina personuppgifter kommer att förvaras i digital form som endast är tillgängliga för studiens studenter och handledare. Intervjuer kommer spelas in och lagras tillfälligt för att kunna transkriberas. I samband med transkriberingen kommer materialet att avidentifieras, vilket innebär att namn och andra uppgifter som kopplas till dig tas bort eller ersätts med kodnamn.

Endast ansvariga studenter och handledare för studien kommer att ha tillgång till materialet. Eventuella personuppgifter kommer inte att delas med utomstående och används enbart inom ramen för detta examensarbete.

Hur länge personuppgifterna kommer att behandlas

Dina personuppgifter kommer att behandlas till dess studentarbetet är avslutat och betygsatt med godkänt betyg. Därefter kommer personuppgifterna att raderas. Ditt namn eller något annat som direkt skulle kunna identifiera dig kommer inte att finnas med i resultatet.

Dina rättigheter enligt dataskyddsförordningen

Högskolan i Skövde är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Enligt dataskyddsförordningen har du rätt att få ta del av de uppgifter om dig som hanteras i studien (registerutdrag), och vid behov få eventuella felaktiga personuppgifter rättade. Du kan också begära att uppgifter om dig raderas samt att behandlingen av dina personuppgifter begränsas.
Vill du utnyttja någon av dessa rättigheter eller återkalla ditt samtycke ska du kontakta ansvarig student eller studentens handledare (kontaktuppgifter finns nedan).

Klagomål

Om du har några funderingar eller klagomål avseende hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta högskolans dataskyddsombud via dataskyddsombud@his.se Du har även rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) om du inte är nöjd med högskolans personuppgiftsbehandling. IMY nås via e-post: imy@imy.se

Ansvariga för studien

Huvudansvarig för studien är Maurice Lamb - Senior Lecturer, Department of Informatics, University of Skövde (maurice.lamb@his.se).
Studien genomförs av Moa Johansson (a23moajo@student.his.se) & Filippa Bergsten, (c23filbe@student.his.se).

Samtycke till att delta i studien *AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen - En kvalitativ och kvantitativ studie ur UX-praktikers perspektiv*

Jag har tagit del av informationen om studien och samtycker till att delta i studien *AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen - En kvalitativ och kvantitativ studie ur UX-praktikers perspektiv*. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta deltagandet i studien utan att ange skäl för det. Genom min underskrift väljer jag att delta i studien och godkänner att Högskolan i Skövde behandlar mina personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och lämnad information.

Datum och ort

_____

Underskrift

_____

Namnförtydligande

_____

Bilaga 4: Informationsbrev

HÖGSKOLAN
I SKÖVDE

2026-xx-xx

AI-stöd för tillgänglighet i UXD-processen: En studie ur UX-praktikers perspektiv

Information till deltagare

Tack för att du har valt att delta i vår studie. Intervjun är en del av vårt examensarbete inom User Experience Design vid Högskolan i Skövde och syftar till att få en djupare förståelse för UX-praktikers perspektiv på användningen av AI-baserade verktyg i arbetet med digital tillgänglighet inom UXD-processen.

För att ge dig en bild av vilka ämnen och teman som kommer att beröras under intervjun skickar vi här mer information. Vi vill även påminna om att deltagandet är frivilligt och att du när som helst kan avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. Intervjun kommer att spelas in och transkriberas och all insamlad data behandlas konfidentiellt, används enbart för denna studie och anonymiseras i resultatet.

Intervjun behandlar din bakgrund inom UX och den organisatoriska kontext du arbetar i, samt hur AI eventuellt används i organisationen och i ditt eget arbete. Vidare berörs hur du arbetar med digital tillgänglighet, samt dina erfarenheter, uppfattningar eller tankar kring AI i tillgänglighetsarbete. Avslutningsvis diskuteras framtida utveckling och behov kopplade till AI-stöd i tillgänglighetsarbete.

Intervjun genomförs som ett öppet samtal där dina erfarenheter, reflektioner och perspektiv står i fokus. Det finns därför inga rätt eller fel svar. Det är inte heller nödvändigt att du har använt AI i ditt arbete eller specifikt i tillgänglighetsarbete för att delta i studien. Vi är främst intresserade av dina reflektioner, åsikter och attityder, vilket innebär att även mer övergripande perspektiv är värdefulla och att ingen fördjupad kunskap eller tidigare erfarenhet av AI krävs.

Intervjun beräknas ta cirka **30-60 minuter** och genomförs digitalt via **Zoom eller Teams**, alternativt genom ett fysiskt möte om så önskas och efter överenskommelse.

Stort tack igen för att du tar dig tid att bidra till vår studie. Din medverkan är mycket värdefull för vårt examensarbete och för en ökad förståelse för hur AI kan stödja digitalt tillgänglighetsarbete inom UXD.

Med vänliga hälsningar,

Moa Johansson, (a23moajo@student.his.se)
Filippa Bergsten, (c23filbe@student.his.se)

Högskolan i Skövde

Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	e-post	Internet
Box 408, 541 28 Skövde	Högskolevägen	0500-44 80 00	0500-41 63 25	info@his.se	his.se

Bilaga 5: Arbetsfördelning

Arbetsfördelning

Arbetet med studien har genomförts gemensamt och fördelats lika mellan studenterna. För att strukturera och effektivisera arbetsprocessen har vissa delar av rapporten tilldelats respektive student ett huvudansvar. Med huvudansvar avses att studenten haft ett initialt ansvar för framtagning och strukturering av avsnittet innan gemensamt bearbetning genomförts. Samtliga delar av rapporten har därefter gemensamt granskats, bearbetats och färdigställts i samråd mellan studenterna.

Datainsamlingen bestod av både enkätundersökning och intervjustudie där båda studenterna deltagit i planering, genomförande och bearbetning av materialet. Vid intervjustudien fördelades rollerna som frågeställare och noterare mellan studenterna. Vid tre intervjutillfällen agerade den ena studenten frågeställare medan den andra agerade noterare och ansvarade för anteckningar och transkribering, varefter rollerna byttes under resterande tre intervjuer. Analysarbetet genomfördes gemensamt genom kodning, tematisering och tolkning av det empiriska materialet.

Under hela arbetsprocessen har båda studenterna deltagit vid handledningstillfällen samt gemensamt tagit del av och bearbetat feedback från handledare efter genomförda inlämningar. Litteratursökning har genomförts både individuellt och gemensamt, där studenterna initialt identifierat relevant litteratur var för sig och därefter diskuterat, värderat och valt ut centrala källor för studien. Referenshantering, språkgranskning och formatering av rapporten har även genomförts gemensamt.

Utöver ovanstående har vardera student även fört en veckovis arbetsdagbok för att dokumentera genomfört arbete. Denna dokumentation har använts för att tydliggöra och särskilja individuellt respektive gemensamt arbete.

Rapportskrivande

Moment:	**Student A:**	**Student B:**	**Kommentar:**
Vetenskaplig sammanfattning	Huvudansvar för Vetenskaplig sammanfattning	Granskat och bearbetat texten av student A	Vetenskaplig sammanfattning har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Abstract	Huvudansvar för Abstract	Granskat och bearbetat texten av student A	Abstract har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Populärvetenskaplig sammanfattning	Granskat och bearbetat texten av student B	Huvudansvar för Populärvetenskaplig sammanfattning	Populärvetenskaplig sammanfattning har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Inledning	Delat huvudansvar	Delat huvudansvar	Inledning har

	med student B	med student A	granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Bakgrund	Huvudansvar för 2.1.3 Utmaningar i praktisk tillämpning och 2.3 User Experience Design. Delat huvudansvar med student B för 2.1.2 Riktlinjer, standarder och lagar.	Huvudansvar för 2.1 Digital tillgänglighet, 2.1.1 Funktionshinder och assisterande teknologier och 2.2 Artificiell Intelligens. Delat huvudansvar med student A för 2.1.2 Riktlinjer, standarder och lagar.	Kapitel 2.1, 2.2 och 2.3 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Problemformulering	Delat huvudansvar med student B	Delat huvudansvar med student A	Kapitel 3 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Metod	Huvudansvar för 4.1 Metodval och 4.2 Enkätundersökning (samtliga delar)	Huvudansvar för 4.3 Intervjustudie (samtliga delar) och 4.4 Forskningsetiska ställningstaganden	Kapitel 4 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Resultat & analys	Huvudansvar för 5.1 Enkät (samtliga delar), 5.3 Resultatsammanfattning - Delat huvudansvar med student B	Huvudansvar för 5.2 Intervju (samtliga delar), 5.3 Resultatsammanfattning - Delat huvudansvar med student A	Kapitel 5 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Diskussion	Huvudansvar för 6.1.1 Datainsamlingsmetoder (Validitet & reliabilitet), 6.1.2 Urval & rekrytering, 6.2 Resultatdiskussion - Delat huvudansvar med student B, 6.3 Rekommendationer för AI-stött tillgänglighetsarbete, 6.4 Framtida forskning - Delat huvudansvar med student B	Huvudansvar för 6.1 Metoddiskussion (inledning), 6.1.1 Datainsamlingsmetoder (Kvalitetskriterier), 6.1.3 Analysmetod, 6.2 Resultatdiskussion - Delat huvudansvar med student A, 6.4 Framtida forskning - Delat huvudansvar med student A, 6.5 Etiska och samhälleliga aspekter	Kapitel 6 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt
Slutsats	Granskat och bearbetat texten av student B	Huvudansvar för 7 Slutsats	Kapitel 7 har granskats, bearbetats och färdigställts gemensamt