

Svenskarna med funktionsnedsättning och internet

**Hur personer med olika funktionsnedsättningar
använder internet**

Begripsam

www.begripsam.se

Stefan Johansson

Stefan.johansson@begripsam.se

0708-23 10 64

Om rapporten och undersökningen

Detta är huvudrapporten i undersökningen "Svenskarna med funktionsnedsättning och internet". Till denna finns ett stort antal delrapporter/bilagor där det i detalj framgår hur olika grupper besvarat frågorna. Undersökningen har genomförts av Begripsam med vetenskapligt stöd från KTH. Den har finansierats av Post- och telestyrelsen, Konsumentverket och med egna medel från Begripsam samt stort ideellt engagemang från kontaktpersoner i föreningar och organisationer som hjälpt oss med att förmedla information om undersökningen. Frågor och svarsalternativ har utarbetats av medlemmar i föreningen Begripsam.

Undersökningen kompletterar den officiella statistiken om vad svenskar gör på internet och hur de tycker smarta telefoner, datorer och surfplattor fungerar. De personer som deltagit i undersökningen har olika diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter.

Huvudansvarig för studiedesign och rapport: Stefan Johansson, Begripsam och KTH

Vetenskaplig ledare: Jan Gulliksen, KTH

Expert - enkätmetodik och kvantitativa analyser: Catharina Gustavsson, Centrum för Klinisk Forskning, Dalarna

Projektledare: Kerstin Ivarson Ahlstrand, Begripsam

Projektteam: Louise Tengstrand, Tommy Hagström, Mia Larsdotter, Wille Johansson, Marcus Ahlstrand, Lisa Åström samt medlemmar i Begripsamgruppen

Mer information om undersökningen hittar du på www.begripsam.se

Innehållsförteckning

Om rapporten och undersökningen	2
Innehållsförteckning	3
Undersökningens upplägg.....	4
Varför behövs den här undersökningen?	4
Vår metodik – skuggundersökningar	8
Diagnoser, nedsättningar och svårigheter.....	11
Socioekonomiska bakgrundsfaktorer	12
Resultat	13
Deltagarnas redovisade diagnoser och svårigheter.....	13
Är internet svårt?	14
Generella svårigheter med att använda internet	17
Hur är det att använda vissa specifika funktioner på nätet?.....	30
Attityder till det digitala samhället	36
Användning av internet.....	45
Internetanvändning: Hur ser det ut för de olika grupperna?	65
Vilken roll spelar de socio-ekonomiska faktorerna?.....	69
Om Begripsam.....	88

Undersökningens upplägg

Varför behövs den här undersökningen?

Digitaliseringen påverkar i princip alla delar av våra liv men det är högst oklart hur väl personer med olika funktionsnedsättningar är delaktiga i den pågående digitaliseringen. Internet, smarta telefoner, datorer och surfplattor kan både skapa hinder och vara det som möjliggör delaktighet. För att kunna ställa de rätta kraven och fatta de rätta besluten behöver olika samhällsaktörer tillgång till statistik som beskriver det rådande läget och helst också en förändring över tid.

När det gäller hela den svenska befolkningen så finns flera välgjorda undersökningar som visar hur användningen av internet och de olika apparaterna har förändrats över tid. Vi har Svenskarna och internet från Internetstiftelsen i Sverige (IIS)¹ där vi i princip från internets barndom och fram till idag kan följa utvecklingen och vi har Privatpersoners användning av datorer och internet från Statistiska centralbyrån². Genom båda dessa undersökningar kan vi dela upp befolkningen i olika grupper och få en bild av utvecklingen. Det fungerar bra när vi vill se hur det ser ut för till exempel äldre, ungdomar, boende i olika delar av landet eller utifrån utbildning, inkomst etc. Det fungerar dock mindre bra om vi vill veta något om personer med olika funktionsnedsättningar.

Både IIS och SCB hittar deltagare till sina undersökningar genom slumpvisa urval. Det betyder att de med relativt små urval ändå med relativt stor säkerhet kan uttala sig om hur det ser ut för en rad grupper i samhället. IIS baserar sin undersökning på 3 200 intervjuer, baserat på ett slumpvist urval av befolkningen från 11 år. SCB har ett urval på 2 900 personer mellan 15-85 år. Med så små urval är det liten sannolikhet att hitta personer som kan representera alla olika typer av funktionsnedsättningar som finns. De blir helt enkelt inte representerade alls. I andra fall hittar man några stycken men inte tillräckligt många. Dessutom hittar man vissa personer som i andra sammanhang kan sägas ha en funktionsnedsättning men som när det kommer till internet så påverkar deras funktionsnedsättning inte användandet av just internet.

Skillnaden mellan funktionsnedsättning och funktionsnedsättning

För att förstå om en persons funktionsnedsättning spelar någon roll i en viss situation så är det viktigt att förstå skillnaden mellan olika funktionsnedsättningar. Ur ett internetperspektiv har en person med rörelsehinder troligen inte svårt med just internet om personens funktionsnedsättning handlar om att personen inte kan gå. Det är först när en person har problem med motoriken i armar och händer som det blir en funktionsnedsättning som kan ha stor betydelse för hur bra det går att använda internet. Personer med hjärt- och kärlsjukdomar, astma och allergier etc. kan ha stora problem med många saker i samhället men troligtvis inte med internet. Om de har svårigheter

¹ <http://www.soi2017.se/>

² http://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Publiceringskalender/Visa-detaljrad-information/?publobjid=28964

med internet så beror detta troligen inte på deras funktionsnedsättning utan på någon annan faktor som också kan påverka.

Skillnaden mellan funktionsnedsättning och funktionshinder

Det är individer som har funktionsnedsättningar och det är individens omgivning som skapar funktionshinder. Om vi lyckas skapa helt tillgängliga lösningar kommer individer med funktionsnedsättning inte att uppleva internet som svårt. Då finns inga hinder att göra det man vill på internet med de apparater man vill använda. Om individer med olika funktionsnedsättningar pekar ut hinder för att använda internet så kan omfattningen av dessa hinder ge oss en uppfattning om hur stora problem det finns med tillgängligheten. Om vi gör mätningar över tid borde andelen som pekar ut svårigheter minska för att utvecklingen ska kunna sägas gå åt rätt håll.

Karaktären på de svårigheter som individer med funktionsnedsättning pekar ut kan hjälpa oss att förstå vilka åtgärder som olika aktörer kan behöva vidta. Det är ju till exempel skillnad på om individer inte alls använder internet jämfört med om de använder internet men tycker att vissa funktioner och tjänster fungerar dåligt.

Skillnaden mellan diagnos och funktionsnedsättning

En diagnos och en funktionsnedsättning är inte samma sak. Diagnoser som Autism, ADHD, CP och många fler inrymmer flera olika nedsatta funktioner. En individ behöver inte ha samtliga funktionsnedsättningar för att få diagnosen. Det gör att det kan finnas ganska stora variationer mellan individer med samma diagnos. Vissa funktionsnedsättningar finns inom flera olika diagnoser. Till exempel kan många rörelsehinder som skapar svårigheter med finmotorik finnas inom flera olika diagnoser. Det skapar frågan om det är diagnos eller funktionsnedsättning som bäst kan förklara vem som får svårt att använda internet? I vår enkätundersökning har vi gjort det möjligt för deltagarna att både svara på om de har diagnoser och om de har funktionsnedsättningar.

SCB och Privatpersoners användning av datorer och internet

I SCB:s undersökning Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 har upplevda svårigheter i relation till funktionsnedsättning undersökts. SCB kom då fram till att:

”Bland de i åldern 16-85 år har 15 procent uppgett att de har någon form av funktionsnedsättning, vilket motsvarar cirka 1,2 miljoner personer. Drygt 5 procent av individerna som svarat att de har någon form av funktionsnedsättning, vilket är ungefär 1 procent av hela befolkningen i åldern 16-85 år, upplever att de har stora svårigheter att använda datorer och internet på grund av sin funktionsnedsättning. Ytterligare 12 procent av de med funktionsnedsättning uppger att de har vissa svårigheter att använda datorer och internet. Drygt 80 procent av de funktionsnedsatta upplever inga svårigheter alls vid IT-användning.”

SCB:s sätt att ta reda på om en person har en funktionsnedsättning går ut på att med en inledande definition av vad som är en funktionsnedsättning ställa en fråga om svarspersonen anser sig ha en funktionsnedsättning:

G. Funktionsnedsättning

Nu följer några frågor om funktionsnedsättning och IT-användning. Bakgrunden till att frågorna ställs är regeringens och EU:s mål om ett IT-samhälle som är tillgängligt för alla. Med funktionsnedsättning menas här att man kan ha nedsatt syn eller hörsel, ha tal- eller röstproblem, rörelsehinder, allergi eller någon form av psykisk funktionsnedsättning. Det kan också vara att man har diabetes, hjärt-lungproblem, mag-tarmsjukdom, psoriasis, epilepsi, dyslexi eller något liknande.

G1 Med den här definitionen, tillhör du gruppen som har en funktionsnedsättning?

Ja/Nej

G3 Upplever du svårigheter när du använder datorer och internet, på grund av din funktionsnedsättning?

1. Ja, stora svårigheter
2. Ja, vissa svårigheter
3. Nej inte alls

När Begripsamgruppen analyserade SCB-rapporten väcktes flera frågor. Inledningsvis var det flera personer som ställde frågan om påståendet verkligen kan stämma att "Drygt 80 procent av de funktionsnedsatta upplever inga svårigheter alls vid IT-användning".

Samma tveksamhet har vi mött då vi diskuterat denna fråga med företrädare för olika organisationer inom funktionsrättsrörelsen. Vid närmare analys av hur SCB kommit fram till sitt resultat växte det fram ett behov av att göra en egen undersökning. Ett problem med SCB:s definition av funktionsnedsättning är att den inkluderar funktionsnedsättningar som inte självklart ger svårigheter i det digitala samhället.

Vi identifierade följande utmaningar:

- Det är svårt att ställa frågor om funktionsnedsättningar
- Det är svårt för den som svarar att veta om upplevda svårigheter beror just på funktionsnedsättning eller på något annat
- Det kan upplevas svårt att använda internet men lätt att använda dator
- Alla diagnoser eller funktionsnedsättningar är inte relevanta ur ett "internetperspektiv"
- Det är svårt att hitta personer med funktionsnedsättningar
- Det är svårt att konstruera frågor och svarsalternativ som är begripliga
- Det krävs ingående kunskap om olika diagnoser och funktionsnedsättningar för att formulera (relevanta) enkätfrågor liksom för att analysera svaren

Detta gör SCB:s fråga G3 ovan problematisk. Det är en fråga som i sig har två frågor och där det är fullt möjligt för en individ att komma fram till två motsatta ståndpunkter. Dessutom krävs att svarspersonen ska ha förmåga att avgöra om en upplevd svårighet är relaterad till funktionsnedsättningen eller något annat. En anledning till att något är svårt kan ju vara att de helt enkelt är universellt svårt, att i princip alla tillfrågade skulle tycka att det är svårt.

En utgångspunkt i våra resonemang har också varit att det mycket väl kan vara så att både internet och datorer kan upplevas svåra ibland och lätta ibland. Vi har därför identifierat ett antal generella områden där internet kan vara svårt och frågat om dessa i vår enkät. Dessa är:

- söka information
- navigera, att hitta till rätt ställe
- använda tjänster
- förstå innehåll
- använda lösenord
- design och utformning är störande
- inte fungerar med mina hjälpmedel

Vi har i vår enkätundersökning också gjort det möjligt för svarande att ange att "det är svårt men jag kan inte beskriva varför" och i fritext försöka beskriva vad det är som är svårt.

För datorer har vi behållit en samlande fråga huruvida det är lätt eller svårt men vi har lagt till motsvarande frågor för smarta telefoner och surfplattor. Det kan finnas anledning att i en annan undersökning nyansera vad personer med funktionsnedsättningar tycker är lätt eller svårt med olika apparater men vi valde att inte ta med det i denna undersökning då den i så fall skulle ha blivit så omfattande att det finns risk att personer med vissa funktionsnedsättningar helt enkelt skulle ha avstått från att delta i undersökningen eller inte orkat svara på alla frågor.

I SCB:s exempel för att beskriva "Funktionsnedsättning" blandas diagnoser, som till exempel diabetes, med funktionsnedsättningar, som till exempel rörelsehinder.

När SCB summerar sina resultat så använder de samlingsbegreppet "funktionsnedsättning". Det vill säga att oavsett vilka diagnoser eller funktionsnedsättningar svarspersonerna har så samredovisas det som en grupp. En viktig och grundläggande fråga för vår enkätundersökning har varit att undersöka om detta ger en rättvisande bild. I våra resonemang då vi utformat undersökningen är vår hypotes att:

- Det är stora skillnader i hur personer med **olika** diagnoser och funktionsnedsättningar upplever svårigheter när det gäller internet, smarta telefoner, datorer och surfplattor

Svenskarna och internet

I undersökningen 2015³ ställs frågan "Har du något funktionshinder eller problem som försvårar din användning av datorer och internet? (Fråga v251a)". I följdfrågan "Vilken typ av funktionshinder eller problem är det du har som försvårar din Internetanvändning? (Fråga v251b)" kan sedan svarspersonen precisera vad det är

³ https://www.iis.se/docs/Frageformular_SOI_2015-vuxen-1.pdf

som försvårar just internetanvändningen medan det inte finns några följdfrågor om datorer.

Här används begreppet funktionshinder som en egenskap hos en individ, vilket inte stämmer med definitionen av begreppet. Enligt hur begreppen är definierade har individer funktionsnedsättningar medan funktionshinder anses uppstå på grund av brister i omgivningen. I undersökningen 2017 ställs inga frågor om funktionshinder/funktionsnedsättning.

Vår metodik – skuggundersökningar

För att kunna säga något om personer med olika funktionsnedsättningar är det en förutsättning att dessa personer är representerade i det insamlade datamaterialet. De stora generella undersökningarna om vad svenskarna gör på internet klarar med sina urvalsmetoder inte av att hitta tillräckligt många individer för att relevanta diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter ska vara representerade. En tänkbar lösning är naturligtvis att utöka antalet deltagare så att urvalet blir tillräckligt stort men så stora undersökningar är svåra att finansiera.

Vi har istället utvecklat en metodik som vi kallar att "skugga" de breda befolkningsundersökningarna. Idén är att med andra urvalsmetoder nå de grupper som inte är representerade i de breda undersökningarna och ställa motsvarande frågor till dessa grupper för att se om det verkar finnas gap mellan dessa grupper och hela befolkningen men också för att kunna undersöka om det finns skillnader mellan olika grupper och inom varje grupp.

Konstruktion av tillgängliga frågor och svarsalternativ

Innan vi konstruerade vår egen undersökning så analyserade och testade vi de frågor och svarsalternativ som finns i Internetstiftelsens och SCB:s undersökningar. För flera personer var många av de frågor som användes för svåra. Även svarsalternativen upplevdes många gånger som för svåra. Vi kom också fram till att mängden frågor som ställdes i sig skapade ett tillgänglighetsproblem. Vi har därför i fem omgångar bearbetat frågor och svarsalternativ för att få fram frågor och svarsalternativ som kan hanteras av så många som möjligt. Vi har lärt oss att detta är mycket viktigt för att särskilt personer med psykiska och kognitiva funktionsnedsättningar ska klara av att delta i enkätundersökningar. Även om vi är relativt nöjda med utformningen av vår enkät har vi sett att den skulle gå att förbättra.

Vi har varit generösa med möjligheten att lämna helt egna svar genom att ha med uppmaningar om att beskriva saker med egna ord. För vissa personer är det enklare att uttrycka sig mer fritt eller att komplettera svar via fasta svarsalternativ med fritextsvar. Vi har lärt oss att det är bra om det finns flera sätt att kunna delge sina åsikter.

Några exempel på vad som kan vara svårt:

- **Frågor om hur ofta man gör något:** Att uppskatta hur många timmar om dagen, per vecka eller år som man gör något specifikt upplevs som svårt av många.

- **Frågor om när man senast gjorde något:** Att till exempel komma ihåg om man e-handlat det senaste kvartalet.
- **Skalor med många steg:** Att på en 5, 7 eller 10 gradig skala placera in sin egen åsikt upplever många som svårt.
- **Frågor som är ologiska:** Att till exempel ha två frågor i en eller ha något som är underförstått eller inte hänger ihop skapar stora svårigheter.
- **Frågor eller svarsalternativ som innehåller svåra ord:** Till exempel har vi upptäckt att vissa har svårt med begreppet internet. Då är exempel och förklaringar viktiga. Eller i de fall där det är möjligt så byter vi svåra ord mot sådana som är enklare att förstå.
- **Frågor eller svarsalternativ med negationer eller dubbla negationer:** Det lilla ordet "inte" ändrar helt betydelsen men många har svårt att uppfatta när detta händer.

Metoder för datainsamling i ett tillgänglighetsperspektiv

När vi genomförde tester för hur vi skulle kunna samla in data om internet bland personer med funktionsnedsättningar var en genomgående kommentar att både Internetstiftelsens och SCB:s undersökningar var för omfattande. Dessa undersökningar genomfördes tidigare som telefonintervjuer och består av flera hundra frågor. Numera kan deltagarna välja mellan att svara på en webbenkät eller att bli intervjuade via telefon. Många personer i de grupper vi vill undersöka klarar inte av att besvara så många frågor. Andra kan ha svårt att svara just via telefon. Vi undersökte cirka 20 olika tänkbara sätt att samla in data i Begripsamgruppen, som består av personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Deltagarna fick rangordna varje insamlingsmetod i kategorierna; Ja gärna, Ja det funkar, Helst inte, Nej och Vet inte. Vi fann då att genom att kombinera 3-5 olika sätt att samla in data så är chansen ganska stor att något av dessa sätt hamnar i kategorin "Ja gärna" eller "Ja det funkar". Så fort den som vill göra en undersökning endast väljer en insamlingsmetod så faller ett stort antal personer med kognitiva funktionsnedsättningar ifrån.

I den nu genomförda undersökningen har deltagarna kunnat svara via:

- Enkät online
- Pappersenkät
- Telefonintervju
- Besök av datainsamlare

Vissa grupper har vi sökt upp till exempel på äldreboenden, dagliga verksamheter och på föreningsträffar och då har vi kunnat ge personlig assistans till dem som behöver hjälp med att fylla i enkäten. Denna uppsökande verksamhet är resurskrävande och ger en långsam datainsamling men är nödvändig för att vissa grupper ska vara representerade i materialet.

Urval och representativitet

De breda undersökningarna av vad befolkningen gör på internet försöker uppnå representativa urval genom så kallade stratifierade slumpmässiga urval från register

över befolkningen. Detta urval består av cirka 3 000 personer. Med de metoderna kan man med relativt små urval uttala sig om ganska mycket och med ganska stor säkerhet om sådant som rör stora grupper i befolkningen. Men de metoderna är sämre när det gäller personer med funktionsnedsättningar. Av de personer som valts ut har SCB respektive Internetstiftelsen ställt frågan om de utvalda individerna råkar ha en funktionsnedsättning och på det sättet fått tag i ett antal personer som då råkar representera olika typer av funktionsnedsättningar, varav flera egentligen inte skapar några svårigheter just med internet. En följd av detta sätt att få tag på personer är att flera typer av diagnoser och funktionsnedsättningar inte alls blir representerade medan andra blir representerade i mycket små antal. De funktionsnedsättningar som troligtvis blir representerade är de grupper av funktionsnedsättningar som är förhållandevis stora, dvs. vilka är vanligt förekommande. Ett sådant exempel kan vara personer med nedsatt rörelseförmåga. Det är en stor grupp men det enda rörelsehinder som är relevant när vi pratar om användning av internet är kanske svårigheter med finmotorik. Övriga rörelsehinder påverkar troligen inte hur bra eller dåligt det går.

Vi har inte tillgång till register där vi kan göra representativa urval av personer med olika funktionsnedsättningar. För vissa diagnoser kan sådana register finnas inom sjukvården men då uppgifter om personers eventuella diagnoser och eller funktionsnedsättningar anses som särskilt skyddsvärda känsliga uppgifter om hälsa, är de omgärdade med starka integritetsskydd och restriktioner för vem som får använda dem. För många grupper finns inga register alls. Vill man med säkerhet nå just personer med vissa diagnoser eller funktionsnedsättningar får man antingen gå upp i mycket stora urval av hela befolkningen eller hitta andra rekryteringsmetoder.

I den här undersökningen, som vi betraktar som en pilotstudie har vi tillämpat andra rekryteringsmetoder.

Rekryteringsmetoder

För att nå personer med så många olika diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter som möjligt krävs ett brett rekryteringsarbete. Begripsam har ett omfattande och nära samarbete med en rad olika organisationer som representerar personer med olika funktionsnedsättningar. Vi har samarbetat med dessa för att nå ut till deras medlemmar och sedan uppmanat medlemmarna att tipsa andra personer de tror kan vara intresserade av att delta i undersökningen. Vi har också omfattande samarbete med nätverk, grupper och enskilda individer. Vi samarbetar även med organisationer och företag som till exempel organiserar daglig verksamhet eller erbjuder olika former av grupp- och stödboenden. Till sist har vi använt oss av sociala medier och då främst Facebook för att nå ut.

Många har hjälpt till att vidareförmedla informationen om undersökningen och på så sätt har vi nått ut till de personer som valt att delta i undersökningen. Personer som deltagit i undersökningen har också tipsat andra personer. Med sådana rekryteringsmetoder får vi inte med säkerhet representativa urval.

En tänkbar brist är att vi har haft lättare att nå användare av internet jämfört med icke-användare. Vår enkätundersökning har fokus på om användning av internet är svårt. Det

gör det svårt för oss att uttala oss om de personer med olika diagnoser och funktionsnedsättningar som inte alls använder internet och vi kan inte säga något om fördelningen mellan användare och icke användare inom de undersökta grupperna. Till exempel visar en undersökning som Synskadades Riksförbund⁴ gjort att 25 procent av deras medlemmar aldrig använt internet. I vår undersökning kan vi uttala oss om hur blinda och gravt synskadade personer använder internet men icke-användarna är för få för att göra en analys.

Det kan tänkas att det finns individer som skulle vilja vara med i vår undersökning men som trots att vi vidtagit flera olika åtgärder för att göra undersökningen tillgänglig för alla inte kan medverka. De gäller till exempel personer med afasi där vi vet att det finns vissa personer som behöver mycket stöd för att klara av att svara på frågorna. Vi har sökt upp ett antal sådana personer men på en dags arbete får vi in 3-5 svar vilket gör det till en mycket resurskrävande insamling. Här kan vi se att de personer som har svårt att delta i undersökningen också rapporterar större svårigheter att använda internet. Det kan vara så att det finns individer inom varje grupp som på motsvarande sätt har svårt att delta i undersökningen och som har större svårigheter med internet än vad de personer inom gruppen som har deltagit har rapporterat. Sammantaget gör detta att vi tror att vi, genom vårt sätt att rekrytera deltagare, har fått ett urval av personer med mindre svårigheter i relation till internet jämfört med alla personer med funktionsnedsättningar. I statistiska sammanhang anges detta som ett så kallat "bias", det vill säga att vi i vårt material fått en systematisk avvikelse från hela populationen. I så fall är svårigheterna att använda internet större än vad vår undersökning visar. Fortsatt metodutveckling och fortsatt utveckling av kanaler för att rekrytera deltagare kan göra att det i kommande enkätundersökningar går att nå även flera av de personer som kan antas ha stora svårigheter att delta. Men redan nu med denna enkätundersökning har vi nått många personer som annars aldrig verkar blir tillfrågade att delta i enkätundersökningar.

Diagnoser, nedsättningar och svårigheter

En av våra grundhypoteser när vi planerat undersökningen var att personer med olika typer av diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter i olika grad kan uppleva att internet eller de apparater som används för att kunna använda internet är svåra. För att undersöka om det stämmer måste vi kunna dela in deltagarna i olika grupper. Vi tog därför fram en omfattande lista på diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter. Totalt kan man i frågeunderlaget markera 35 fasta svarsalternativ av olika diagnoser, nedsättningar och svårigheter. Dessutom har det varit möjligt att ange egna fritextsvar.

I denna rapport ingår svar från alla medverkande grupper. Dock har vi inte gjort analyser separat för grupper där vi ännu inte fått tillräckligt många svar.

För dessa grupper finns det resultat på gruppnivå:

⁴ <http://www.srf.nu/det-har-gor-vi/rapporter/rapporter/>

- **Diagnoser:** ADD, ADHD, Afasi, Autismspektrum, Bipolär, Depression-ångest, Dyskalkyli, Dyslexi, Stroke, Språkstörning, Utvecklingsstörning
- **Nedsättningar och svårigheter:** Blind, Gravt synskadad, Koncentrationssvårigheter, Känslig för starka intryck, Läsvårigheter, Minnessvårigheter, Rörelsehinder-finmotorik, Självförtroende/självkänsla-bristande, Skrivsvårigheter, Social rädsla, Svårt att fokusera, Svårt att förstå, Svårt att komma igång eller att avsluta saker, Svårt att lära mig nya saker, Talsvårigheter.

För dessa grupper finns det ännu inte resultat på gruppnivå:

- CP-skada, Demens, Döv, Dövblind, Gravt hörselskadad, Epilepsi, MS, Parkinson, Schizofreni

Anledningen till att det inte finns separata rapporter är att för dessa grupper är antalet svarande lågt. Det är önskvärt att fortsätta samla in data från dessa grupper. Även för några grupper där vi tagit fram separata rapporter finns det behov av fler svarande eftersom det skulle stärka tillförlitligheten till resultatet.

Socioekonomiska bakgrundsfaktorer

Då forskare undersöker befolkningens användning av internet brukar ett antal bakgrundsfaktorer anses intressanta att undersöka. Tanken är att någon eller några av dessa faktorer kan förklara skillnader i hur folk använder internet. Dessa faktorer kallas ofta socio-ekonomiska variabler. Vi har valt att undersöka följande faktorer:

1. Ålder
2. Kön
3. Län
4. Typ av ort
5. Typ av bostad
6. Bor tillsammans med någon som också har funktionsnedsättning
7. Utbildning
8. Sysselsättning
9. Inkomst

Förutom variabel 6 så är detta de vanligaste bakgrundsvariablerna i undersökningar om internet. Vissa undersökningar har fokus på "hushållet" medan vi har fokus på individen. Det gör att vi i vår undersökning frågar om individens inkomst medan andra frågar om hushållets totala inkomst. I de fallen blir det också intressant att fråga om antalet individer i hushållet, vilket vi inte har gjort. Däremot har vi varit intresserade av att se om individer med olika diagnoser bor tillsammans med andra individer som också har funktionsnedsättning.

Resultat

Deltagarnas redovisade diagnoser och svårigheter

Totalt finns 771 individer med i vårt material. Av dessa är 283 män och 419 kvinnor. 22 personer har angett annan könstillhörighet eller svarat att de inte vill svara på frågan och 47 har hoppat över denna fråga helt.

De är vanligt att de deltagande individerna har mer än en diagnos eller svårighet. De som angett flest diagnoser och svårigheter har markerat 17 av de 35 fasta alternativen. Det har också varit möjligt att själv fylla i egna beskrivningar av sådana diagnoser och svårigheter som inte finns i listan över fasta svarsalternativ. Det har cirka 130 personer gjort.

I snitt har varje person angett 3.7 diagnoser och eller svårigheter. Som mest rör det sig om 17 olika diagnoser och svårigheter. Det är viktigt att tänka på att de svårigheter en individ upplever kan öka dramatiskt om individen har flera olika saker som skapar svårigheter. Den sammantagna effekten kan då bli större än om man betraktar varje svårighet för sig. Av tabellen nedan framgår att det är 248 personer som enbart rapporterat en diagnos. 6 personer har inte redovisat något alls. Övriga har en eller fler redovisade diagnoser och eller svårigheter.

Rapporterade diagnoser och eller svårigheter	Antal
Inte angett diagnos och eller svårighet	6
Angett endast en diagnos eller svårighet	248
Angett 2 diagnoser och eller svårigheter	116
Angett 3 diagnoser och eller svårigheter	95
Angett 4 diagnoser och eller svårigheter	69
Angett 5 diagnoser och eller svårigheter	53
Angett 6 diagnoser och eller svårigheter	43
Angett 7 diagnoser och eller svårigheter	27
Angett 8 diagnoser och eller svårigheter	35
Angett 9 diagnoser och eller svårigheter	27
Angett 10 diagnoser och eller svårigheter	13
Angett 11 diagnoser och eller svårigheter	16
Angett 12 diagnoser och eller svårigheter	7
Angett 13 diagnoser och eller svårigheter	8
Angett 14 diagnoser och eller svårigheter	2
Angett 15 diagnoser och eller svårigheter	1
Angett 16 diagnoser och eller svårigheter	2
Angett 17 diagnoser och eller svårigheter	2

Tabell 1: Deltagarnas rapporterade diagnoser och eller svårigheter.

Deltagarna i undersökningen fördelar sig på följande diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter:

Diagnos, nedsättning eller svårighet	Procent	Antal	Kvinnor	Män
ADD	6.8	52	7.2	5.0
ADHD	12.3	94	13.5	9.3
Afasi	4.4	34	4.6	5.0
Autismspektrum (Autism, Asperger)	24.7	189	23.9	22.8
Bipolär	3.3	25	3.1	3.6
Blind	3.9	30	3.1	4.3
CP	2.5	19	1.9	3.2
Depression, ångest	23.4	179	26.5	16.4
Dyslexi	14.8	113	13.7	16.4
Dyskalkyli	4.1	31	4.3	3.9
Döv	2.9	22	4.1	1.4
Dövblind	1.4	11	1.9	1.1
Epilepsi	4.6	35	3.1	6.8
Gravt hörselskadad	3.0	23	3.1	3.2
Gravt synskadad	7.5	57	6.5	9.3
Koncentrationssvårigheter	26.3	201	20.8	23.8
Känslig för starka intryck (flimmer, ljus, ljud)	24.1	184	30.4	14.2
Lässvårigheter	14.6	112	14.2	15.3
Minnessvårigheter	19.7	151	19.0	19.9
MS	0.8	6	1.0	0.7
Parkinson	0.1	1	0.2	0
Rörelsehinder, finmotorik	12.2	93	12.5	11.7
Stroke	7.8	60	7.0	8.9
Schizofreni	2.6	20	3.6	1.4
Självförtroende/självkänsla, bristande	16.9	129	20.2	13.2
Skrivsvårigheter	14.4	110	13.0	17.8
Social rädsla	10.2	78	9.6	10.0
Språkstörning	5.1	39	4.1	5.7
Svårt att fokusera	20.7	158	21.2	17.8
Svårt att förstå	11.8	90	11.8	12.1
Svårt att lära mig nya saker	9.4	72	9.9	9.3
Svårt att komma igång eller avsluta saker	22.0	168	22.7	19.9
Talsvårigheter	7.1	54	5.3	9.3
Utvecklingsstörning eller intellektuell funktionsnedsättning	10.7	82	9.9	12.5
Annan, beskriv vad	20.0	153	22.9	17.1

Tabell 2: Deltagarnas rapporterade diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter. Observera att det är möjligt att markera flera alternativ. Det totala antalet individer är 771.

Är internet svårt?

I Internetstiftelsen undersökning Svenskarna och internet 2015 ställs frågan om svarspersonerna har "Funktionshinder som försvårar användningen av internet". Av de personer som ingår i denna undersökning har de personer som svarat ja på denna fråga fördelat sig så att 43 procent har synskador, 25 procent har motorikproblem, 10 procent har dyslexi, 7 procent har problem med rygg och nacke, 7 procent har Stroke, demens. Alla övriga

diagnoser och funktionsnedsättningar finns samlade i en gemensam grupp på 7 procent. Enligt denna undersökning är det ”4 procent av befolkningen som uppger att de har funktionshinder som försvårar användningen av internet och datorer”.

SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 kommer fram till att ” Drygt 80 procent av de funktionsnedsatta upplever inga svårigheter alls vid IT-användning”. 5 procent ska ha stora svårigheter och 12 procent vissa svårigheter.

Vår undersökning visar en annan och mer nyanserad bild. När vi summerar på samma nivå som SCB, det vill säga hela vår undersökta grupp och en enda övergripande fråga om huruvida internet är svårt så tycker 48 procent att internet är svårt. Vi tycker dock att det är olyckligt att redovisa på denna nivå då skillnaderna mellan personer med olika funktionsnedsättningar är mycket stora. En mer nyanserad bild ges därför i de kommande avsnitten om generella svårigheter, hur det är att använda vissa specifika funktioner på nätet samt attityder till det digitala samhället.

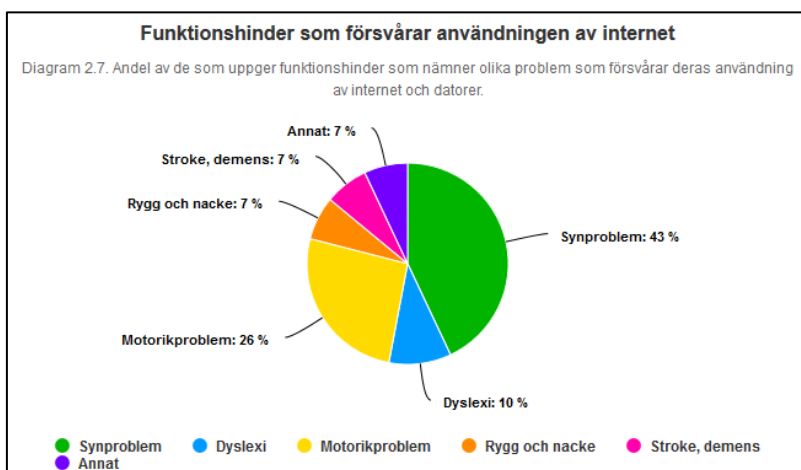


Diagram 1: Svenskarna och internet 2015. Andel av de personer som uppger funktionshinder som nämner olika problem som försvårar deras användning av internet och datorer⁵. Synproblem och motorikproblem skapar störst problem.

I vår undersökning har vi dels försökt hitta fler grupper av diagnoser och funktionsnedsättningar, dels nyanser vad som menas med svårigheter. Vi har börjat med att fråga vilka som **inte** tycker att internet är svårt. Därefter har vi gått vidare och ställt mer detaljerade frågor om svårigheter. Dessa svårigheter har vi delat in i två kategorier:

- Generella svårigheter att använda internet (som att navigera, söka information etc.)
- Specifika svårigheter kopplade till vissa funktioner (som att använda e-legitimation, e-handla etc.)

Vi vill därmed kunna svara på vem som egentligen har svårt med vad och om det finns gemensamma nämnare mellan vad personer med olika diagnoser och funktionsnedsättningar upplever som svårt. Vi kan med vårt material inte avgöra hur stor del av befolkningen som

⁵ <http://www.soi2015.se/kunskap-och-delaktighet/orsaker-till-att-man-inte-har-internet/>

skulle vara berörda men vi tror att siffran 4 procent kan behöva räknas upp. Sorterat på diagnoser och personer som inte tycker att internet är svårt ser resultatet ut så här:

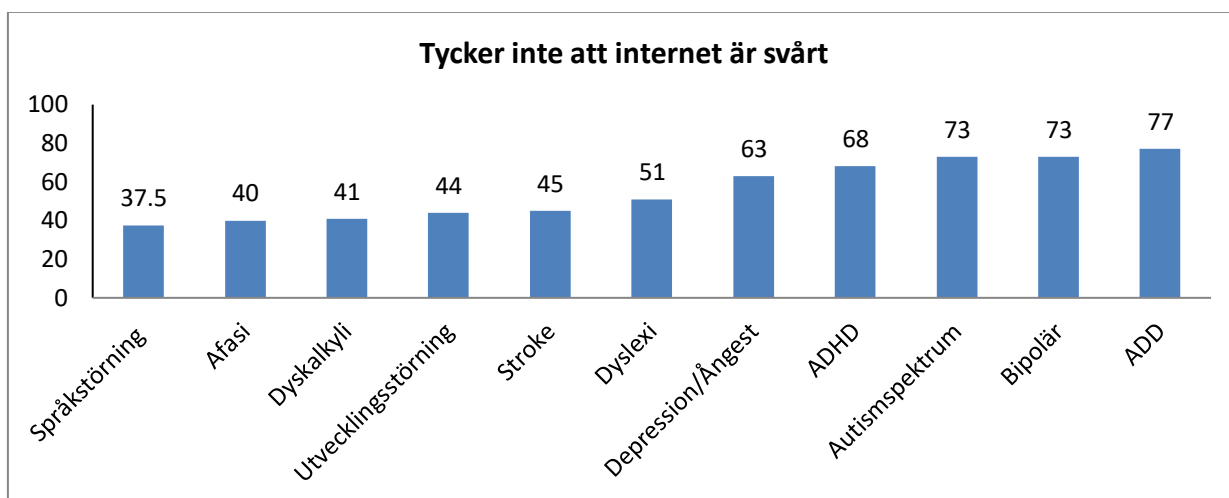


Diagram 2: Andel i procent, personer med olika diagnoser som inte tycker att internet är svårt. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 upplever drygt 80 procent av de funktionsnedsatta inga svårigheter alls vid IT-användning (där internet ingår).

Fördelat på funktionsnedsättningar ser motsvarande diagram ut så här:

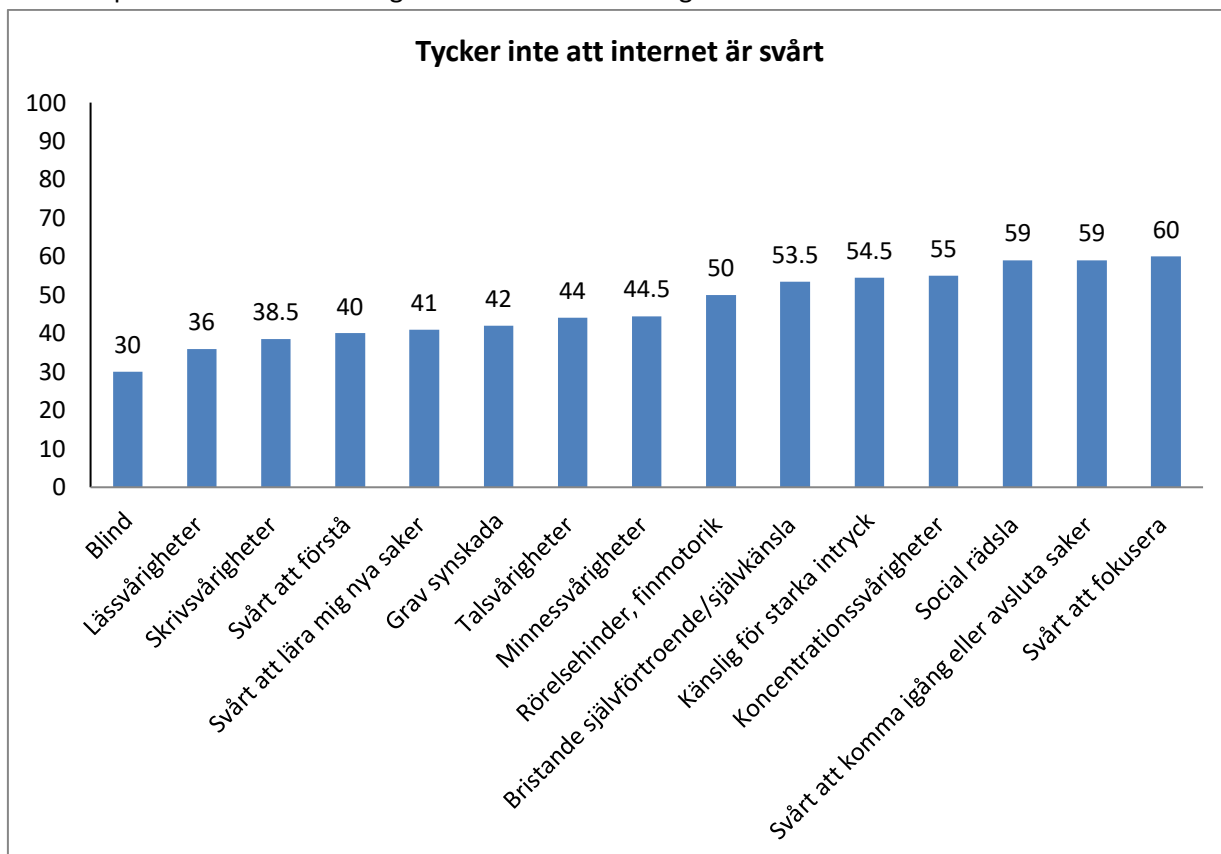


Diagram 3: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som inte tycker att internet är svårt. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 upplever drygt 80 procent av de funktionsnedsatta inga svårigheter alls vid IT-användning (där internet ingår).

Här ser vi att det i varje granskad grupp finns individer som i varierande grad inte tycker att internet erbjuder svårigheter. Andelen inom varje sådan grupp varierar. Vi ser att personer inom autismspektrumdiagnoser, ADHD/ADD och psykiska diagnoser liksom personer med vissa kognitiva svårigheter tycks uppleva internet som lättare än personer med diagnoser och svårigheter som är relaterade till att förstå, att läsa och att skriva. Här syns också att personer med synskador också har större svårigheter. Spännvidden mellan diagnoser är 40 procentenheter och spännvidden mellan funktionsnedsättningar är 30 procentenheter. Det gör att vi inte kan redovisa de olika diagnoserna och funktionsnedsättningarna som "personer med funktionsnedsättning" då dessa tydligt inte utgör en homogen grupp.

I varje grupp finns det individer som i varierande grad upplever internet som svårt. En intressant notering är att det förekommer att svars personer som inledningsvis angett att de inte tycker att internet är svårt senare har besvarat frågor där de tycker att specifika funktioner på nätet ändå är svåra.

Bland de 102 personer i vår undersökning som är över 65 år är det 45 procent som inte tycker att internet är svårt.

Generella svårigheter med att använda internet

Utan att betrakta specifika tjänster kan det finnas specifika objekt eller företeelser som individer kan uppleva som svåra. Medlemmarna i Begripsamgruppen har i en serie av workshops och prioriteringsövningar tagit fram en lista över sådana objekt och företeelser. Det är objekt och företeelser som förekommer på de flesta webbplatser, webbtjänster och appar och som måste fungera för att ge tillfredsställande användarupplevelser. De objekt och företeelser vi valde ut och som vi har ställt frågor om är:

- Söka information
- Navigera
- Använda e-tjänster
- Förstå innehåll
- Lösenord
- Design och utformning
- Fungerar inte med hjälpmedel
- Svårt men kan inte förklara varför

Vi har också ställt frågan om personerna brukar be om hjälp av någon annan. Resultatet redovisas nedan, sorterat på diagnoser och därefter funktionsnedsättningar.

Söka information

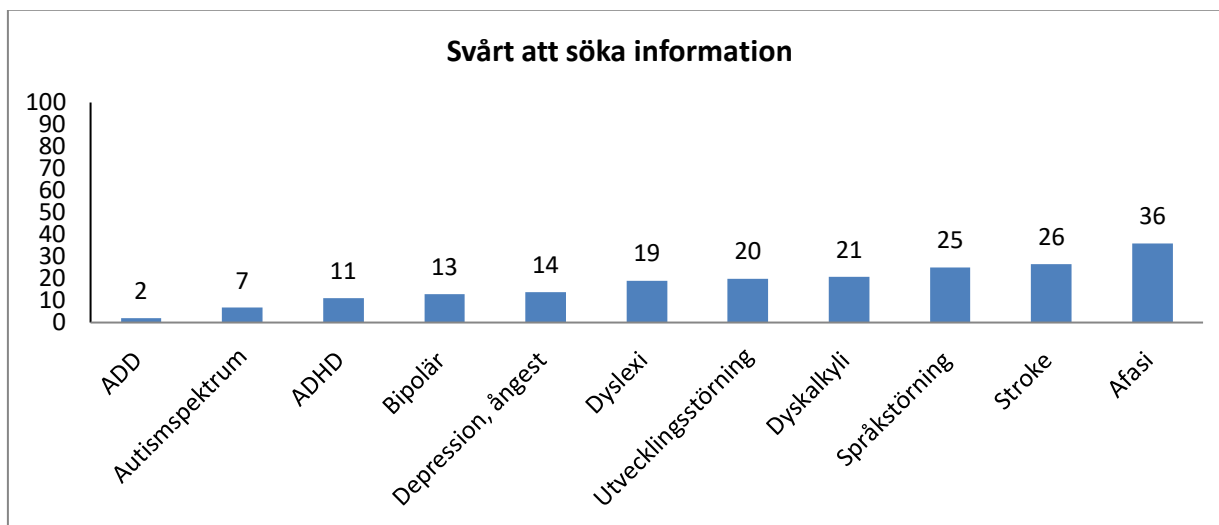


Diagram 4: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt att söka information. Störst svårigheter att söka information har grupperna Afasi, Stroke och Språkstörning. Minst svårigheter med att söka information har grupperna ADD och Autismspektrum.

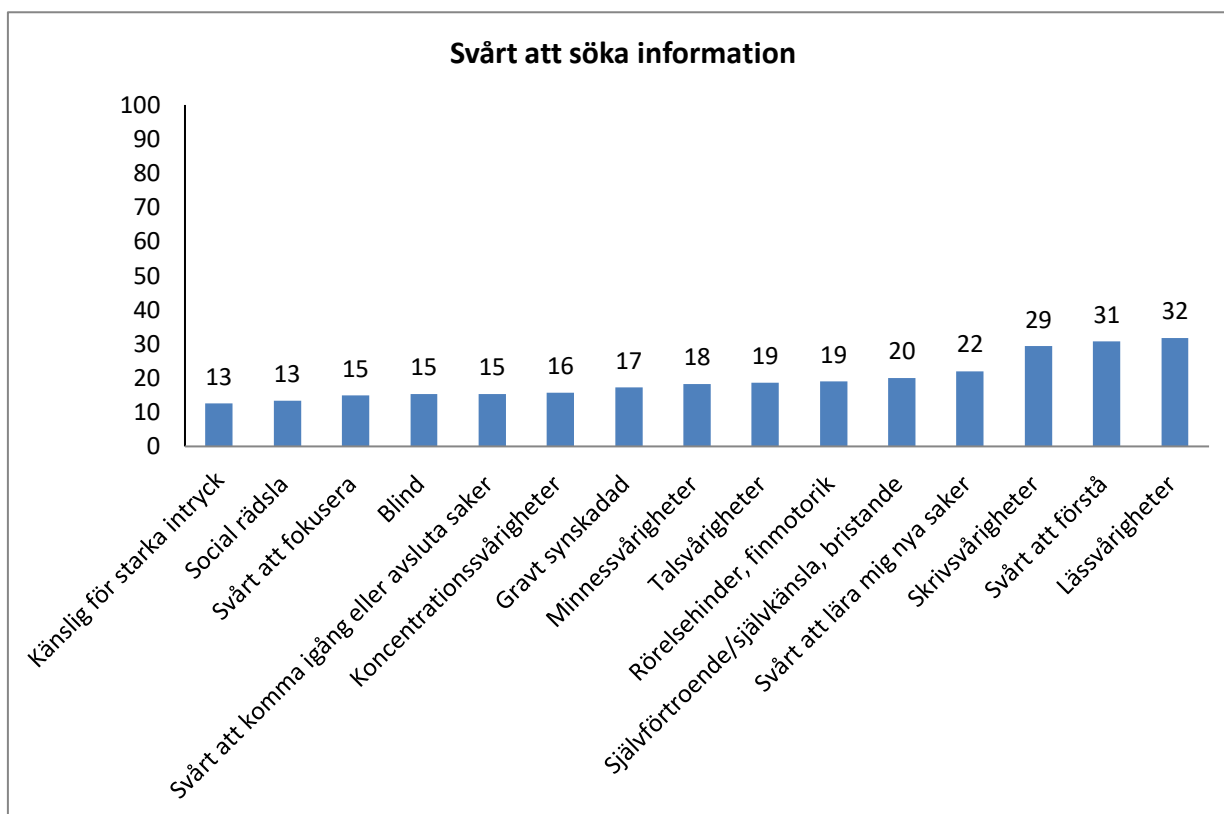


Diagram 5: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är svårt att söka information. Störst svårigheter har grupperna Läsvårigheter, Svårt att förstå och Skrivsvårigheter. Minst svårigheter har grupperna Känslig för starka intryck och Social rädsla.

Här kan vi se att det är personer som dels har svårt att läsa och skriva som har problem med att söka information, dels personer som kanske har svårt att helt enkelt komma på hur de ska söka eller vilka begrepp som ska användas.

Navigera

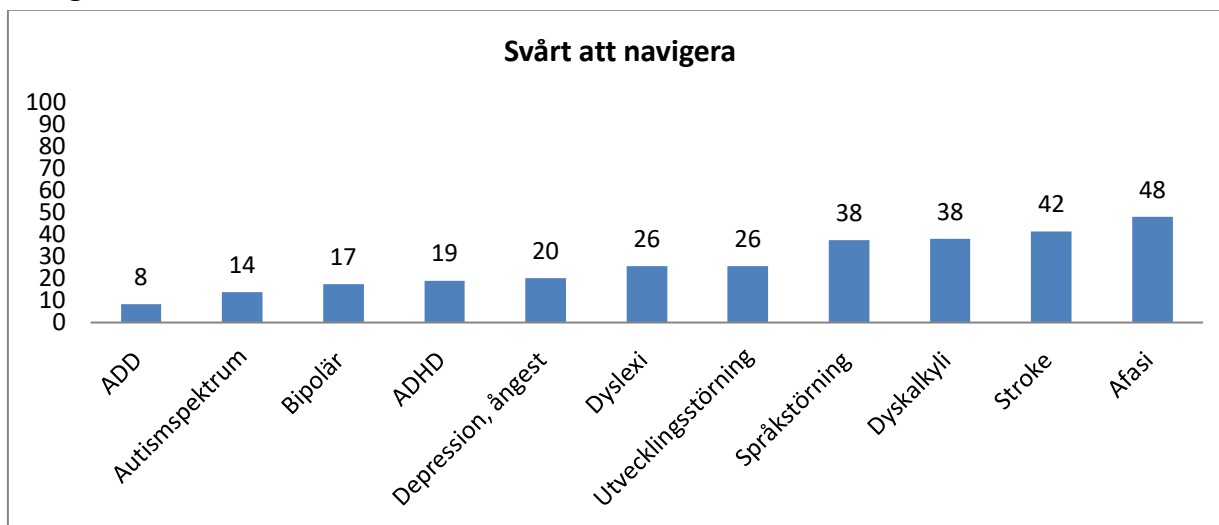


Diagram 6: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt att navigera. Störst svårigheter att navigera har grupperna Afasi, Stroke, Dyskalkyli och Språkstörning. Minst svårigheter har gruppen ADD.

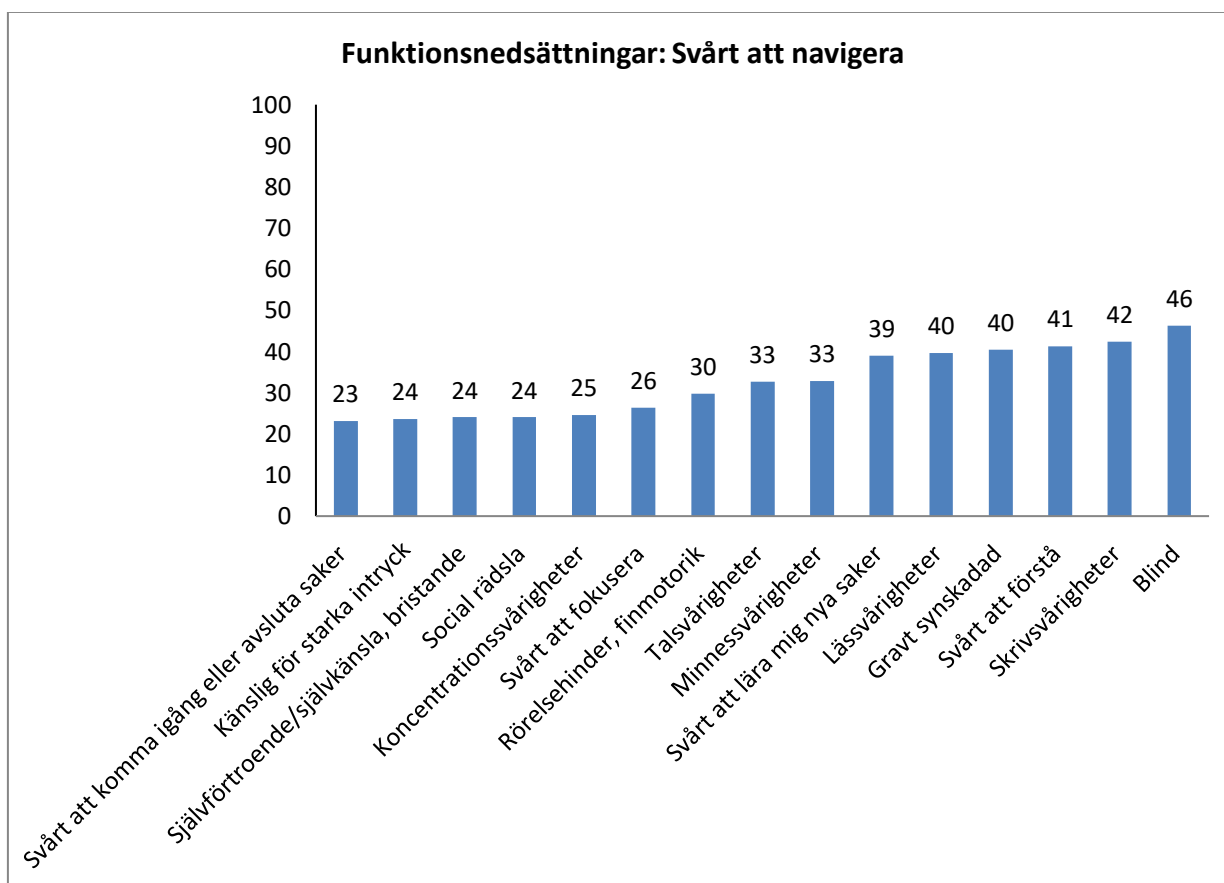


Diagram 7: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är svårt att navigera. Svårast att navigera har grupperna Blind, Skrivsvårigheter, Svårt att förstå, Gravyt synskadad, Lässvårigheter. I samtliga grupper finns det relativt stora svårigheter att navigera.

Det tycks bara vara personer med ADD samt personer inom Autismspektrumet som har små problem med att navigera. För övriga grupper redovisas relativt stora svårigheter. Extra problematiskt kan detta bli för grupper som både redovisar att det är svårt att söka och svårt

att navigera. Det är 158 individer som svarat att de både tycker att det är svårt att söka information och att navigera.

Använda tjänster

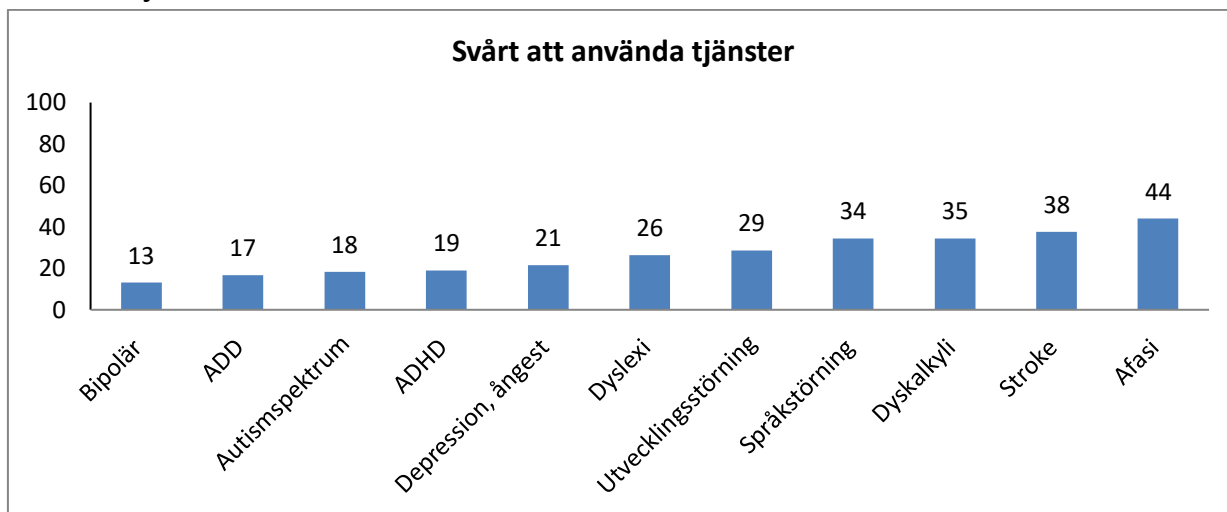


Diagram 8: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt att använda tjänster. Störst svårigheter att använda tjänster har grupperna Afasi, Stroke, Dyskalkyli och Språkstörning. Minst svårigheter har gruppen Bipolär.

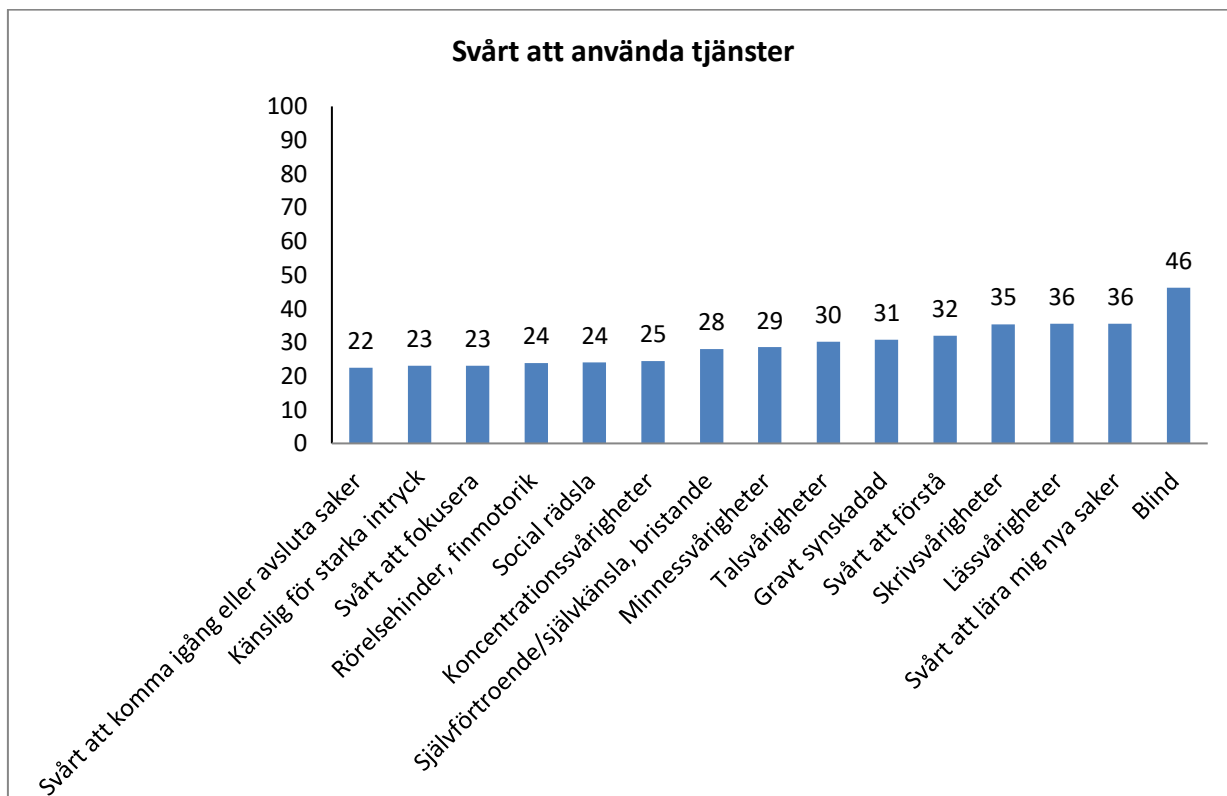


Diagram 9: Andel i procent personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är svårt att använda tjänster. Störst svårigheter har grupperna Blinda. Minst svårigheter har gruppen Svårt att komma igång eller avsluta saker.

Liksom för tidigare svårigheter är det grupper med olika typer av läs- och skrivsvårigheter samt svårigheter att förstå som redovisar de största svårigheterna men här kommer också personer

med synskador in och redovisar stora svårigheter. Det gäller blinda, där det kan vara tjänsternas bristande bakomliggande tekniska konstruktion som skapar svårigheter medan det för gravt synskadade kan vara utformningen av gränssnittet som användaren möter.

Förstå innehåll

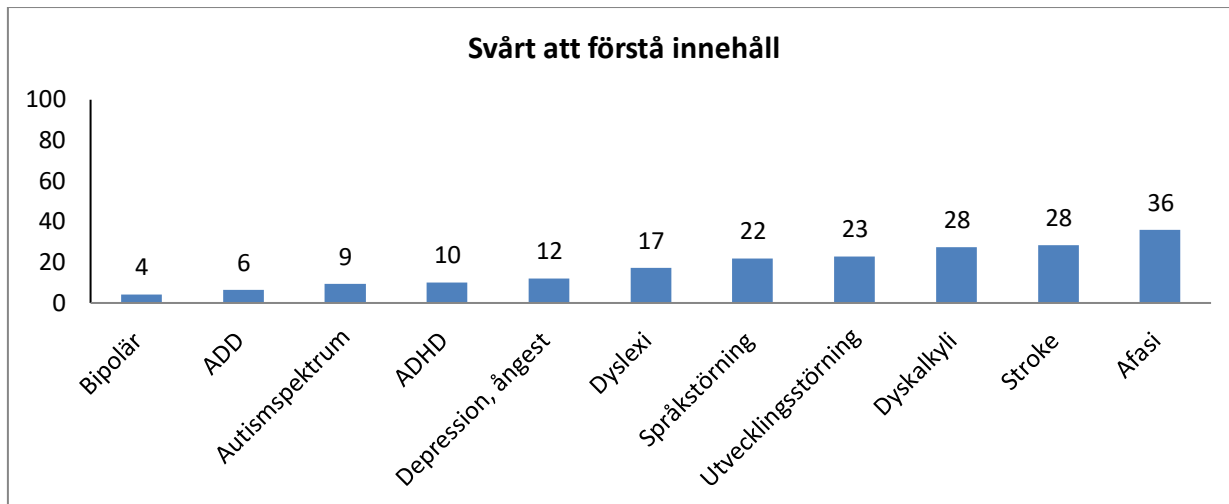


Diagram 10: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt att förstå innehåll. Störst svårigheter har grupperna Afasi, Stroke och Dyskalkyli. Minst svårigheter har grupperna Bipolär och ADD.

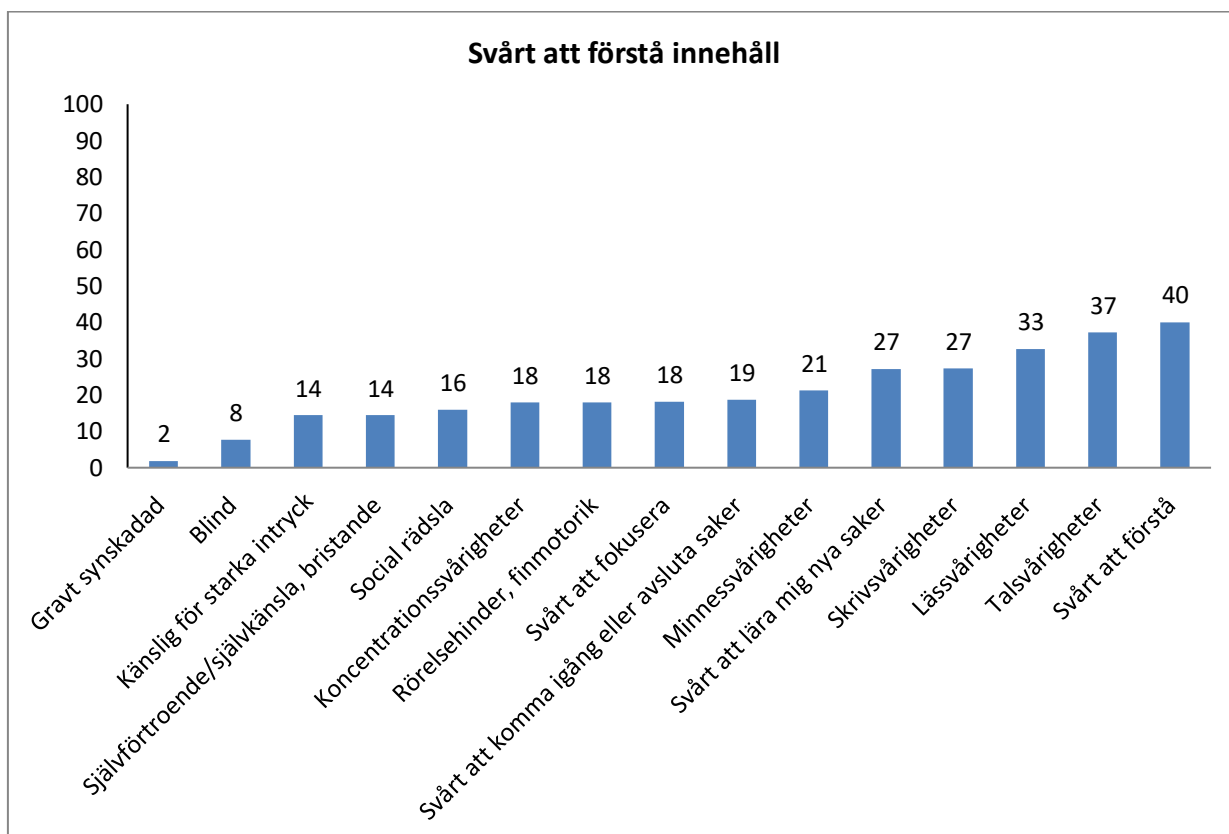


Diagram 11: Andel personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är svårt att förstå innehåll. Störst svårigheter att förstå innehåll finns i grupperna Svårt att förstå, Talsvårigheter och Lässsvårigheter. Minst svårigheter att förstå finns i grupperna Gravt synskadade och Blinda.

Det finns flera grupper som inte tycker att det generellt är svårt att förstå innehåll på internet. Detta kan naturligtvis variera beroende på vilken typ av innehåll man tar del av men jämfört med de andra generella områden vi söker är det färre som tycker att detta är ett problem.

Lösenord

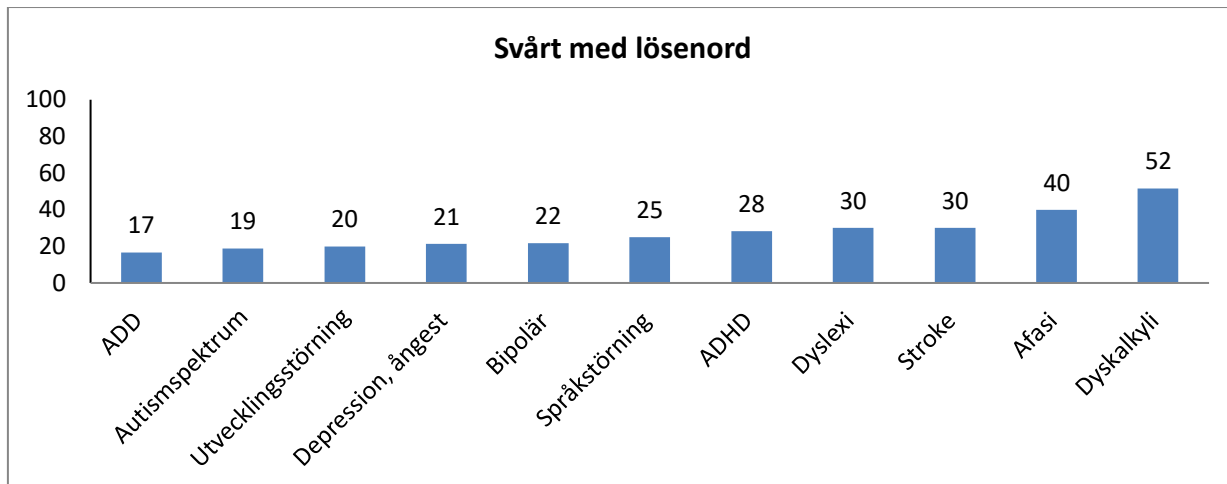


Diagram 12: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt med lösenord. Störst svårigheter att förstå lösenord har grupperna Dyskalkyli och Afasi. Minst svårigheter med lösenord har personer med ADD.

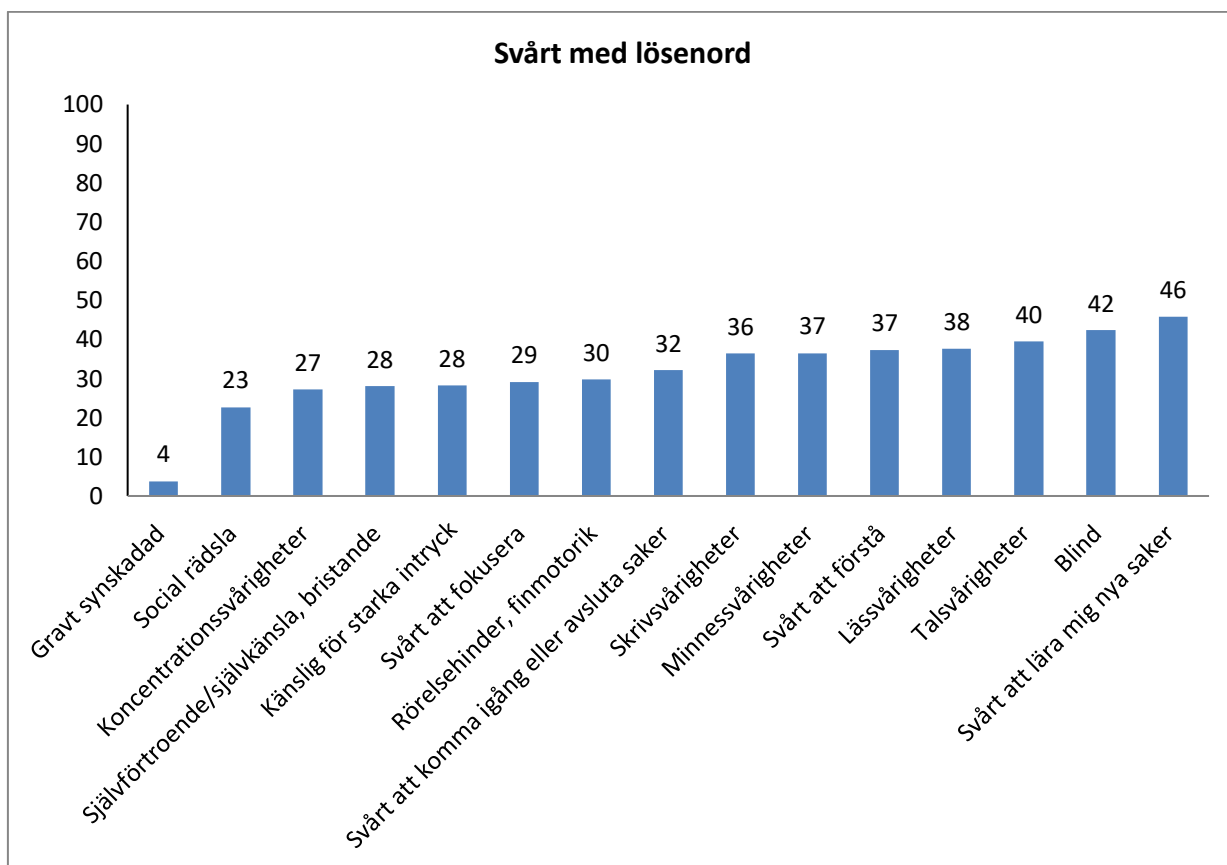


Diagram 13: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker det är svårt med lösenord. Störst svårighet med lösenord har grupperna Svårt att lära mig nya saker, Blinda och Talsvårigheter. Minst svårigheter med lösenord har gruppen Gravt synskadade.

Det finns en grupp som skiljer ut sig tydligt och det är att personer med grav synskada tycks uppleva att lösenord fungerar relativt bra. Detta till motsats för blinda personer som redovisar stora svårigheter med lösenord. Här ser vi ett tydligt exempel på att det inte blir bra att slå ihop dessa båda grupper till kategorin "synskadade". Resultatet för en sådan kategori skulle här ha blivit helt missvisande. Att så många redovisar svårigheter med lösenord skapar troligen stora svårigheter för de individer som vill använda internet till något mer än att "surfa runt". Det är mycket av användandet av nätet som kräver lösenord eller andra sätt att identifiera vem man är.

Design och utformning

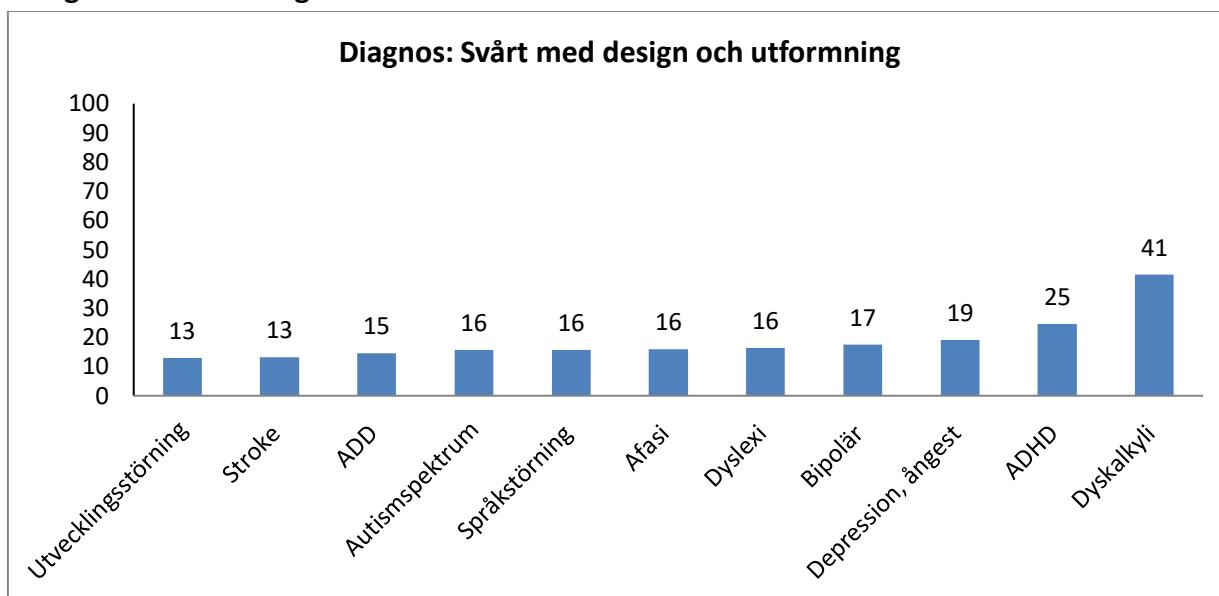


Diagram 14: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att det är svårt med design och utformning. Störst svårigheter med design och utformning har grupperna Dyskalkyli och ADHD. Minst svårigheter har grupperna Utvecklingsstörning och Stroke.

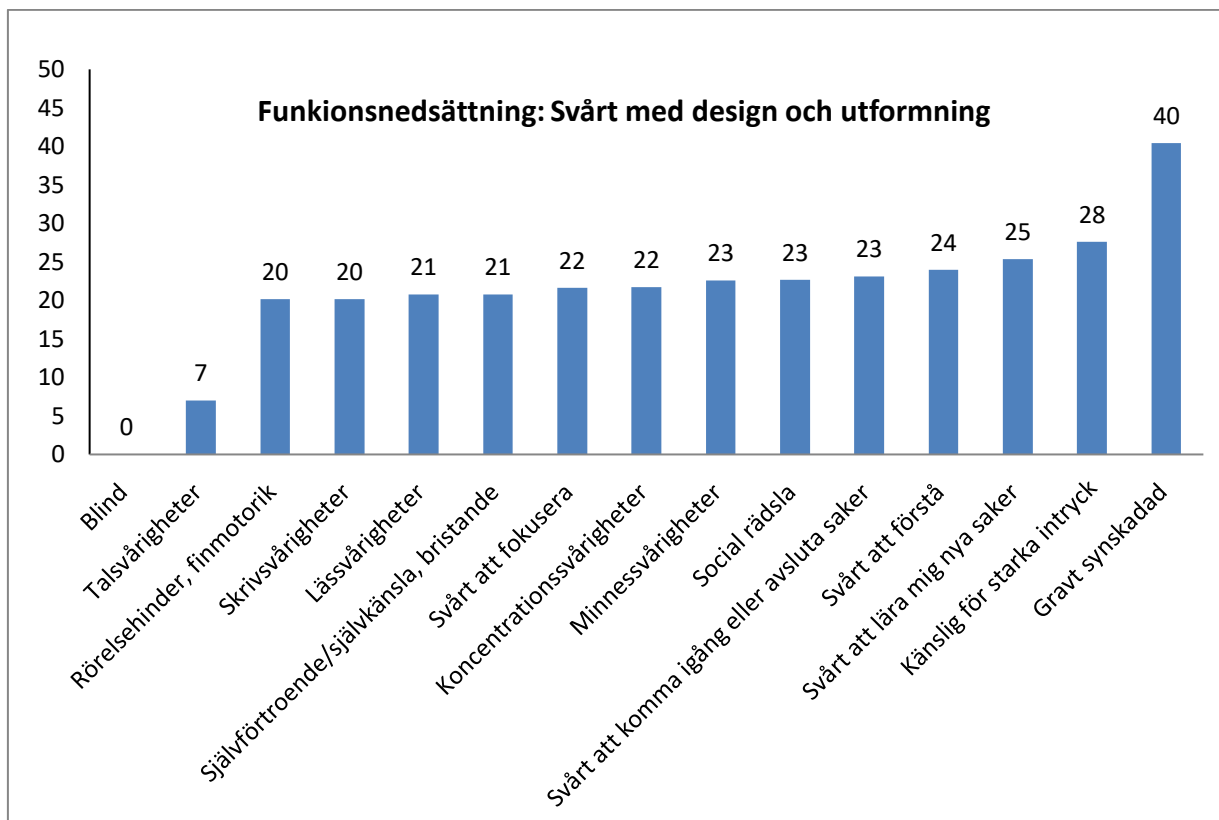


Diagram 15: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är svårt med design och utformning. Störst svårigheter redovisar gruppen Gravt synskadade. Minst svårigheter har grupperna Blinda och Talsvårigheter.

Det är inte konstigt att blinda inte anser att design och utformning skapar svårigheter då dessa personer interagerar med gränssnitt utan att titta på dem. Däremot får personer med synskador relativt stora problem med design och utformning när de använder sin syn. Tillsammans med personer som är känsliga för starka intryck och personer som har svårt att förstå eller att lära sig nya saker kan vi ana att designers och formgivare behöver lära sig mer om hur man skapar bra gränssnitt. Vi kan i vårt material inte förklara varför personer med dyscalculi har så stora problem med design och utformning.

Fungerar inte med hjälpmedel

För att tolka tabellerna nedan är det viktigt att förstå att det sällan är hjälpmedlen i sig som inte fungerar. Det som gör att hjälpmedlen inte fungerar är att olika gränssnitt inte är konstruerade korrekt. Det rör sig oftast om tekniska brister i konstruktionen. Dessa brister skulle till stora delar försvinna om designers och utvecklare följde tekniska standarder.

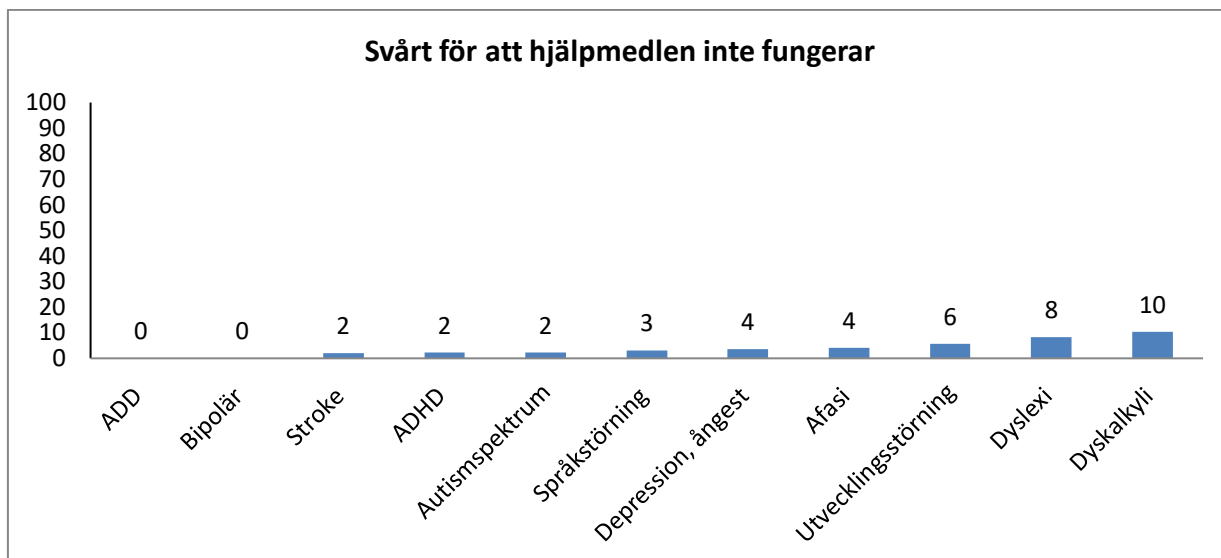


Diagram 16: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att hjälpmedlen inte fungerar. Personer med Dyskalkyli och Dyslexi upplever störst svårigheter.

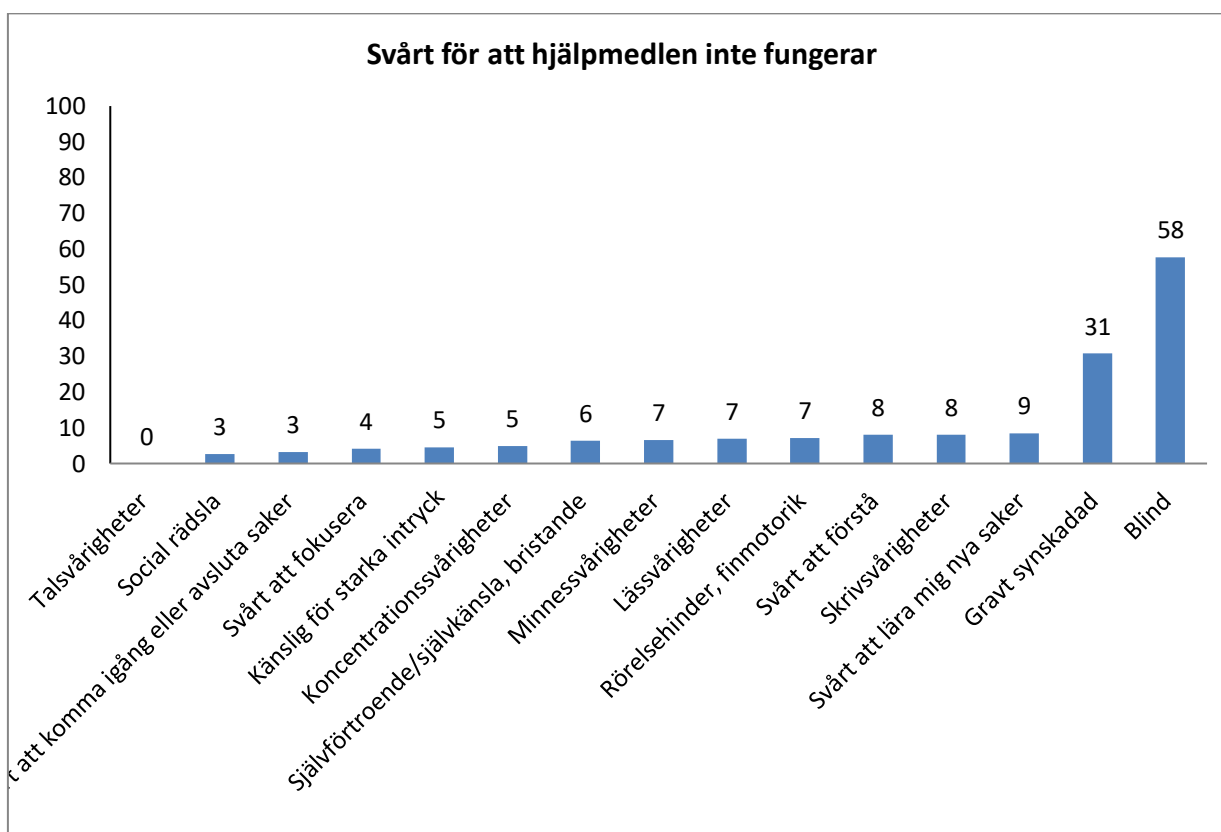


Diagram 17: Andel personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att hjälpmedlen inte fungerar. Störst svårigheter upplever grupperna Blinda och Gravt synskadade.

Vi kommer i en separat rapport att fördjupa oss i hur hjälpmedlen fungerar och om de deltagande individerna anser att de har de hjälpmedel de behöver.

Svårt men kan inte förklara varför

Med denna fråga ville vi skapa möjligheter att ange att det finns svårigheter med att använda internet som är svåra att koppla till en specifik företeelse.

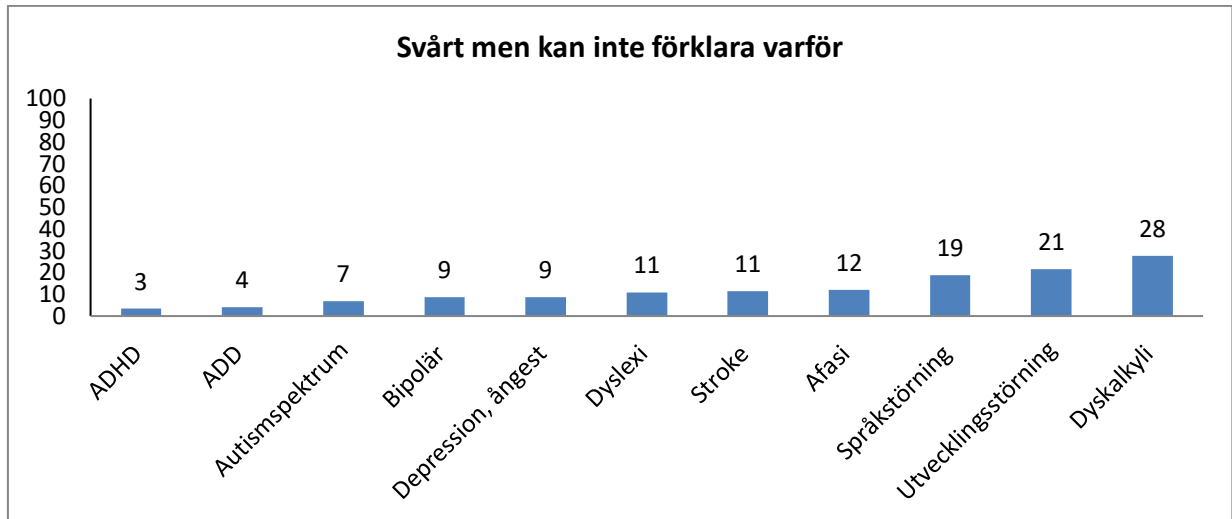


Diagram 18: Andel i procent, personer med olika diagnoser som tycker att internet är svårt men som inte riktigt kan förklara varför. Störst sådana svårigheter har grupperna Dyskalkyli och Utvecklingsstörning. Minst svårigheter har grupperna ADHD och ADD.

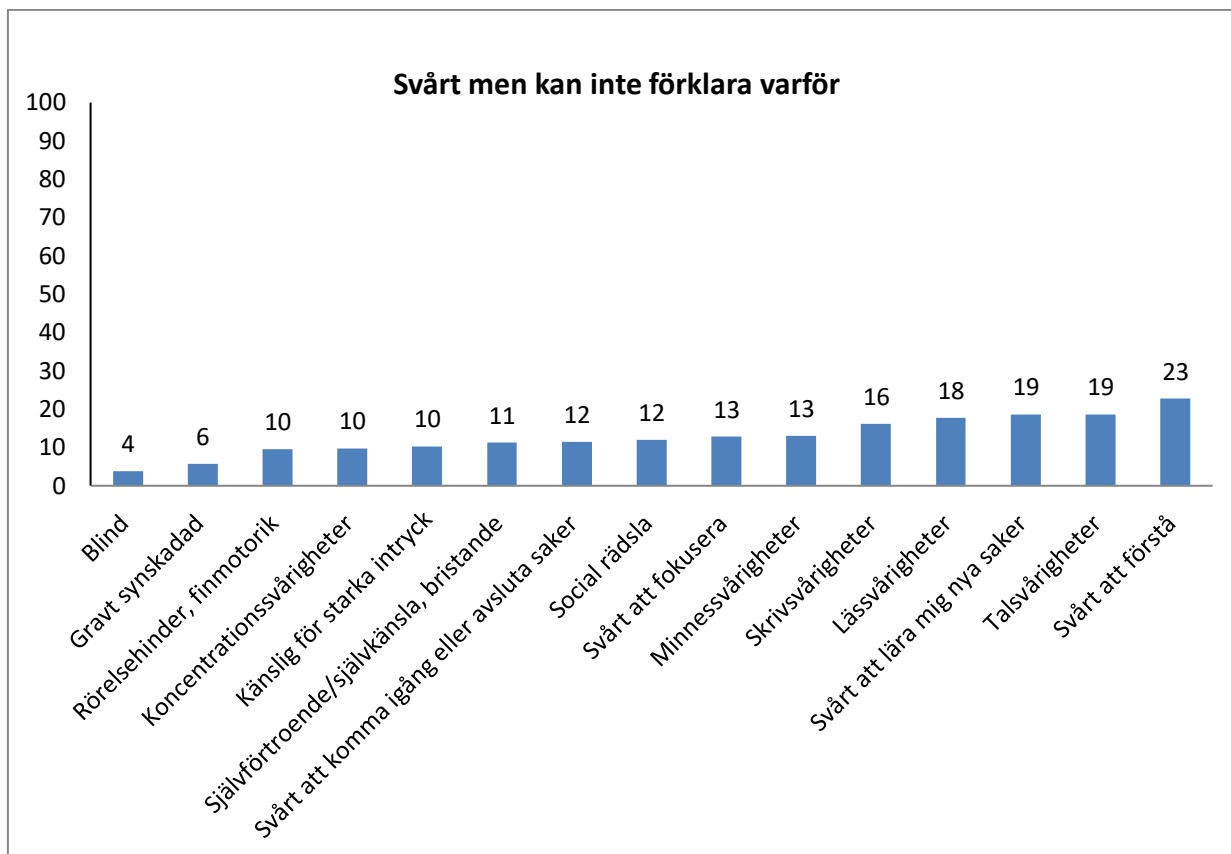


Diagram 19: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att internet är svårt men som inte riktigt kan förklara varför. Störst sådana svårigheter har gruppen Svårt att förstå. Minst svårigheter har gruppen Blinda och Gravt synskadade.

Ber om hjälp

Vi har undersökt hur många som brukar be någon annan om hjälp med att göra saker på internet. En liknande fråga finns i Internetstiftelsens undersökning Svenskarna och internet 2017 men där är frågan ställd till personer som inte använder internet själva men som ber någon annan göra något åt dem. I vår undersökning har vi varit intresserade av att komplettera den bild med att ställa denna fråga även till personer som har internet. Att be om hjälp kan då antyda att det finns saker på internet som upplevs så svåra att individen själv inte klarar av dem.



Diagram 20: Svenskarna och internet 2017. Andel i procent, personer som inte har internet och som ber andra personer göra saker åt dem.

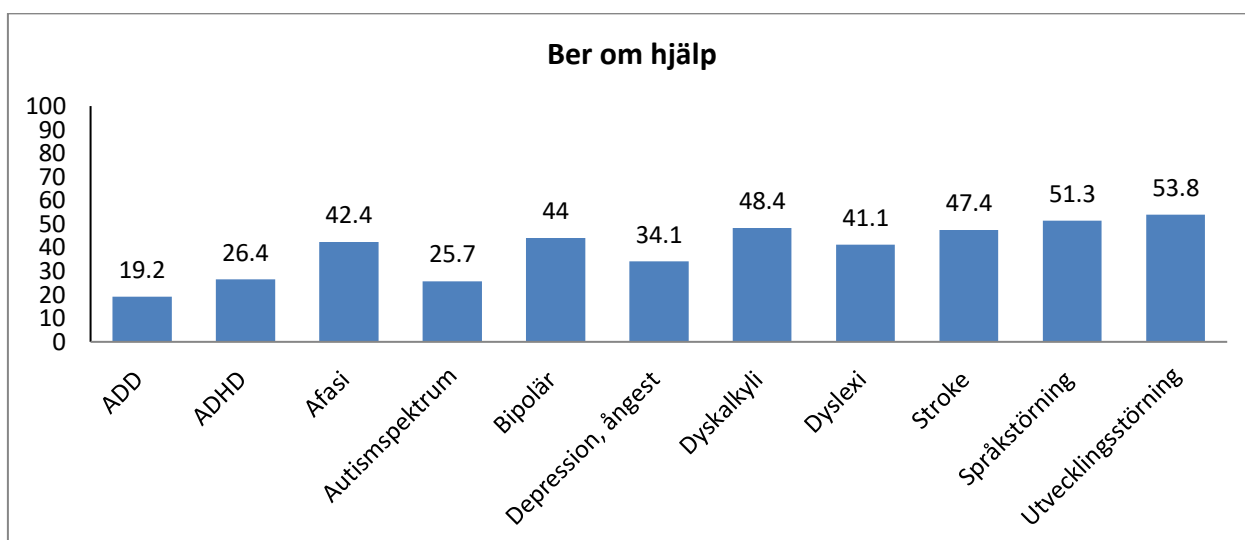


Diagram 21: Andel i procent, personer med olika diagnoser som brukar be andra om hjälp med att göra saker på internet. Flest sådana personer finns inom grupperna Afasi, Dyskalkyli, Stroke, Språkstörning och Utvecklingsstörning.

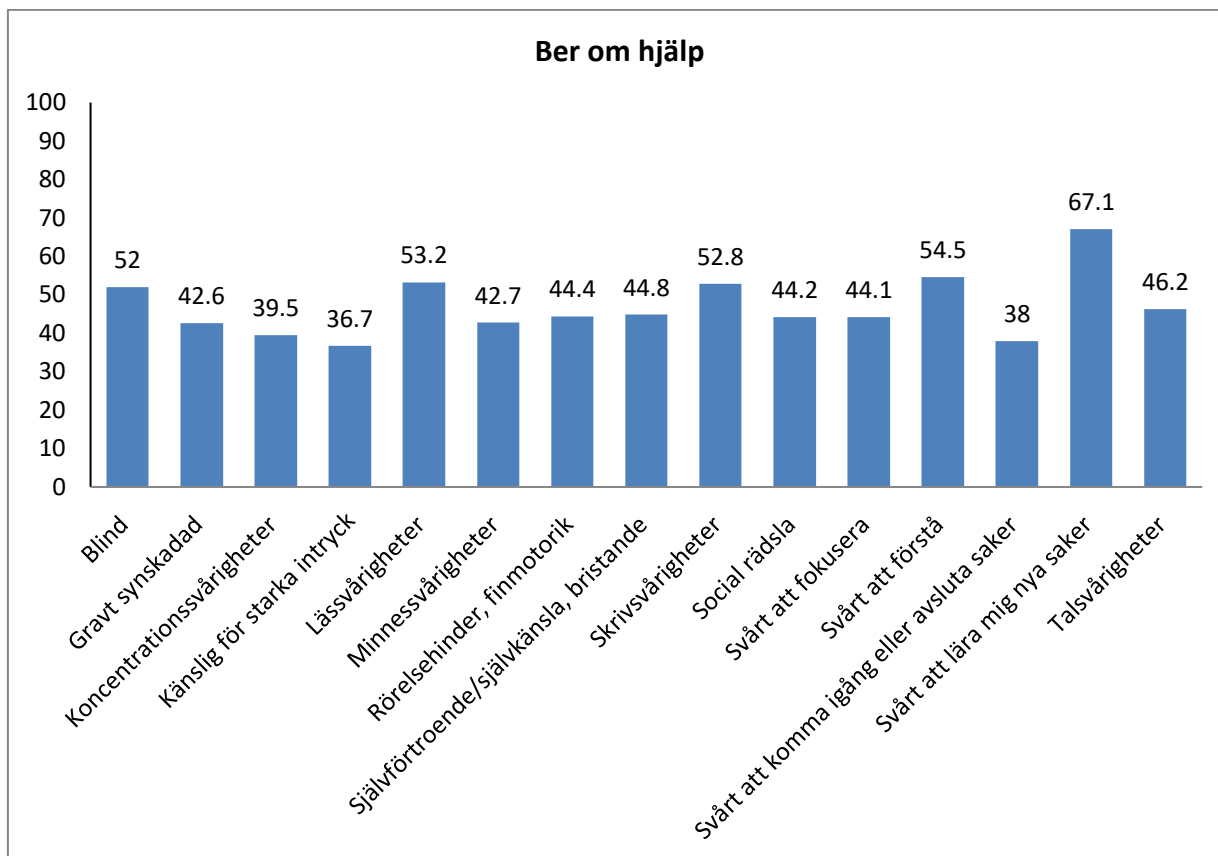


Diagram 22: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som brukar be andra om hjälp med att göra saker på internet. Flest sådana personer finns inom grupperna Blind, Läsvårigheter, Svårt att förstå och Svårt att lära mig nya saker.

Här kan vi se att det mönster som Svenskarna och internet visar för personer som inte använder internet också tycks gälla för personer med funktionsnedsättning, även när dessa personer också använder internet själva. Det antyder att det finns funktioner och företeelser som är svåra. Vi valde att inte dela upp våra svarsalternativ i varianter som "ofta" eller "ibland" för att många har svårt att avgöra var gränserna mellan sådana alternativ går. Så vi frågade bara om ja eller nej på frågan om man brukar be om hjälp.

Resultatet antyder att det är viktigt att ha personer runt omkring sig som kan hjälpa till, det vill säga personer som har en digital kompetens. I mer kvalitativa studier^{6 7} framgår att bristande digital kompetens kan finnas hos personal på särskilda boenden eller i dagliga verksamheter.

⁶ Näslund, Rebecka, and Åsa Gardelli. "I know, I can, I will try': youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in their everyday life." *Disability & Society* 28.1 (2013): 28-40.

⁷ Backlund, Eva, and Annika Lundström. "" Vi får inte skaffa Internet" En studie av sex unga personer med lindrig utvecklingsstörning och deras informationsvanor samt bibliotekets roll i informationsanskaffningen." (2011).

För personer som lever ensamma eller tillsammans med någon annan som också har funktionsnedsättning kan tillgång till support vara ett stort problem.

Hur är det att använda vissa specifika funktioner på nätet?

Vi har valt ut ett antal centrala företeelser på internet och undersökt hur lätta eller svåra de är att använda för personer med olika funktionsnedsättningar. Svarsalternativen har varit "Lätt", "Varken lätt eller svårt" och "Svårt". Frågan har ställts till de personer som först har svarat ja på att de använder den aktuella företeelsen. Här finns inget material att jämföra med då varken Svenskarna och internet eller SCB ställer frågor om svårighetsgrad på denna detaljnivå.

E-legitimation

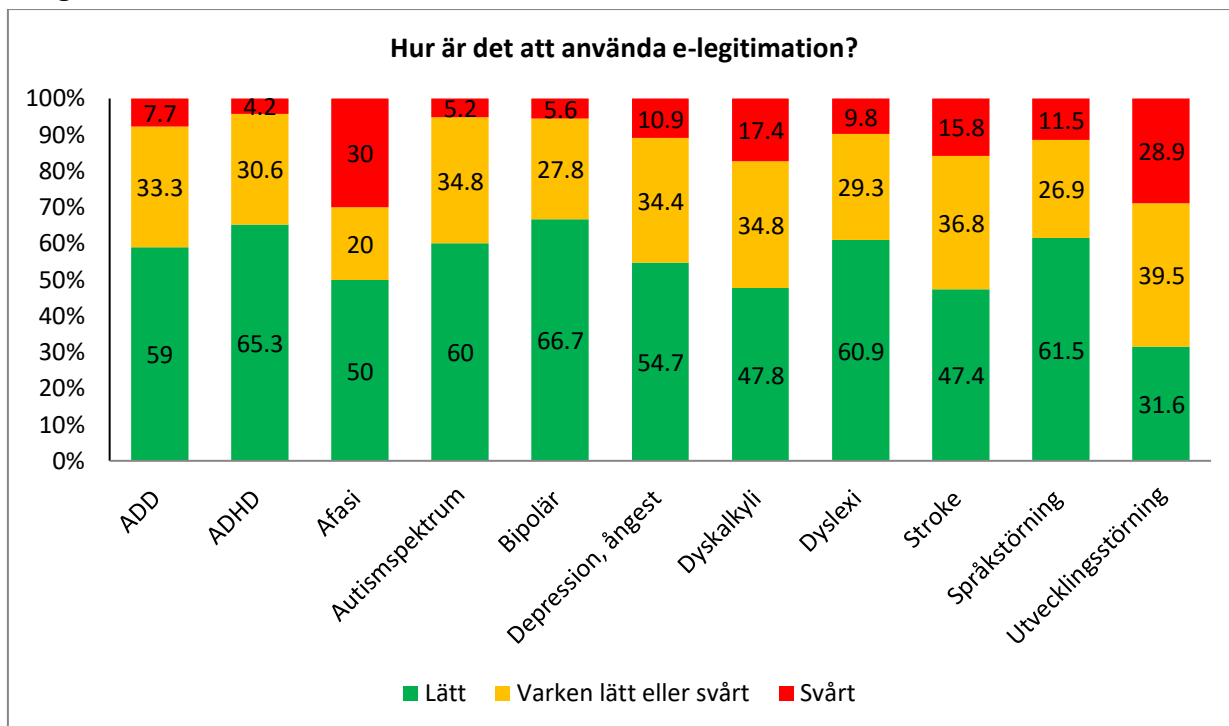


Diagram 23: Andel i procent, personer med olika diagnoser om hur det är att använda e-legitimation. Störst svårigheter finns i grupperna Utvecklingsstörning, Afasi och Dyskalkyli. Minst svårigheter finns i grupperna ADHD, Autismspektrum, Bipolär och ADD.

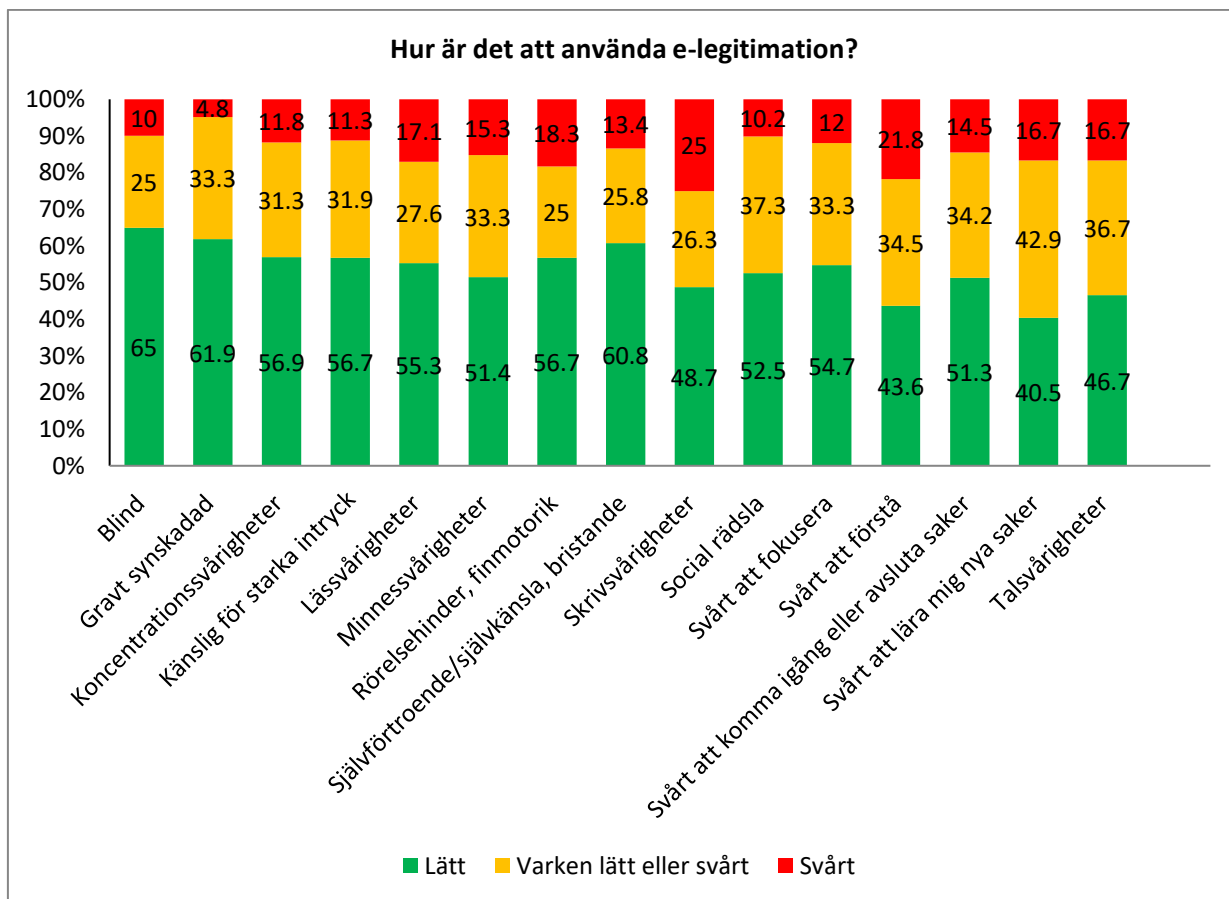


Diagram 24: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar om hur det är att använda e-legitimation. Störst svårigheter finns i grupperna Svårt att förstå och Skrivsvårigheter. Minst svårigheter finns i gruppen Gravt synskadad.

Användningen av e-legitimation håller generellt sett på att minska till förmån för enklare tekniker. Sådana tekniker kräver dock att man har en smart telefon. Här kan vi se att vissa grupper har extra svårt med e-legitimation. Det gäller både när vi sorterar materialet efter diagnoser och efter funktionsnedsättning.

Mobilt BankID

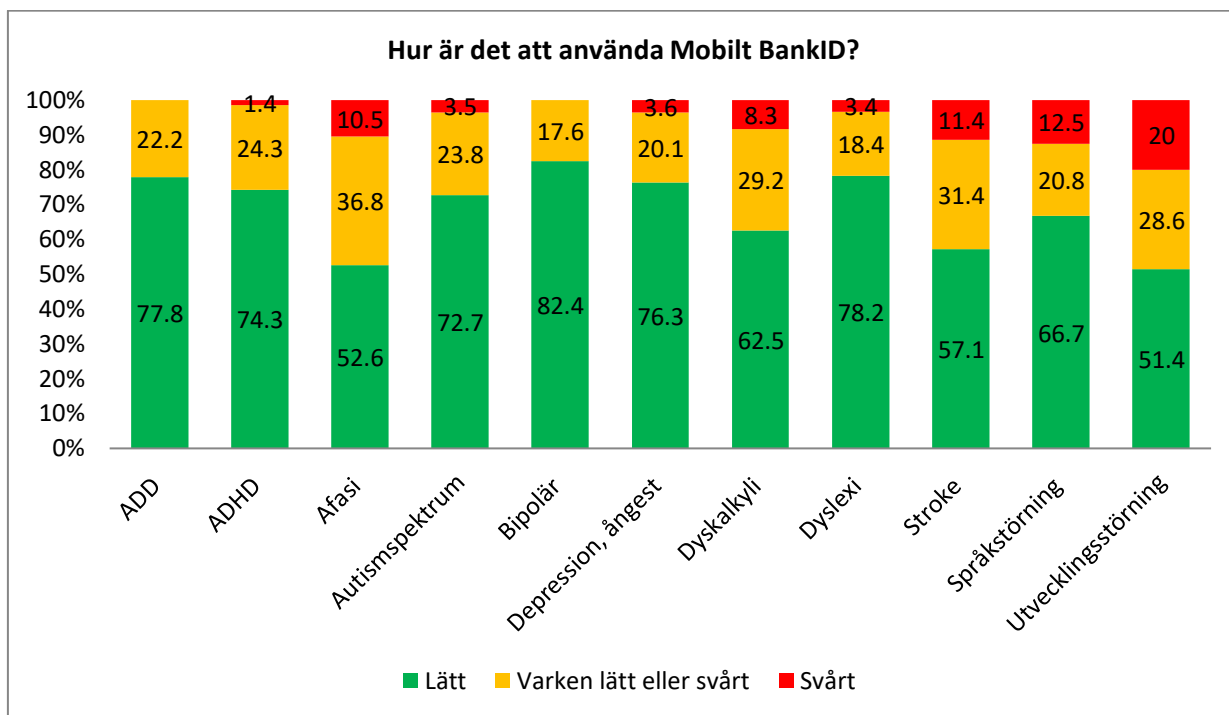


Diagram 25: Andel i procent, personer med olika diagnoser om hur det är att använda Mobilt BankID. Störst svårigheter har grupperna Utvecklingsstörning, Språkstörning, Stroke och Afasi. Minst svårigheter har grupperna ADD, ADHD, Bipolär och Depression-ångest.

Jämfört med e-legitimation är Mobilt BankID en enklare teknik. Trots detta är det några grupper som fortfarande rapporterar relativt stora svårigheter med att använda Mobilt BankID. En intressant grupp att jämföra med är Dyskalkyli. Där kan vi se att Mobilt BankID har gjort nytta men att det fortfarande är en relativt stor andel som ännu inte tycker att funktionen är lätt att använda.

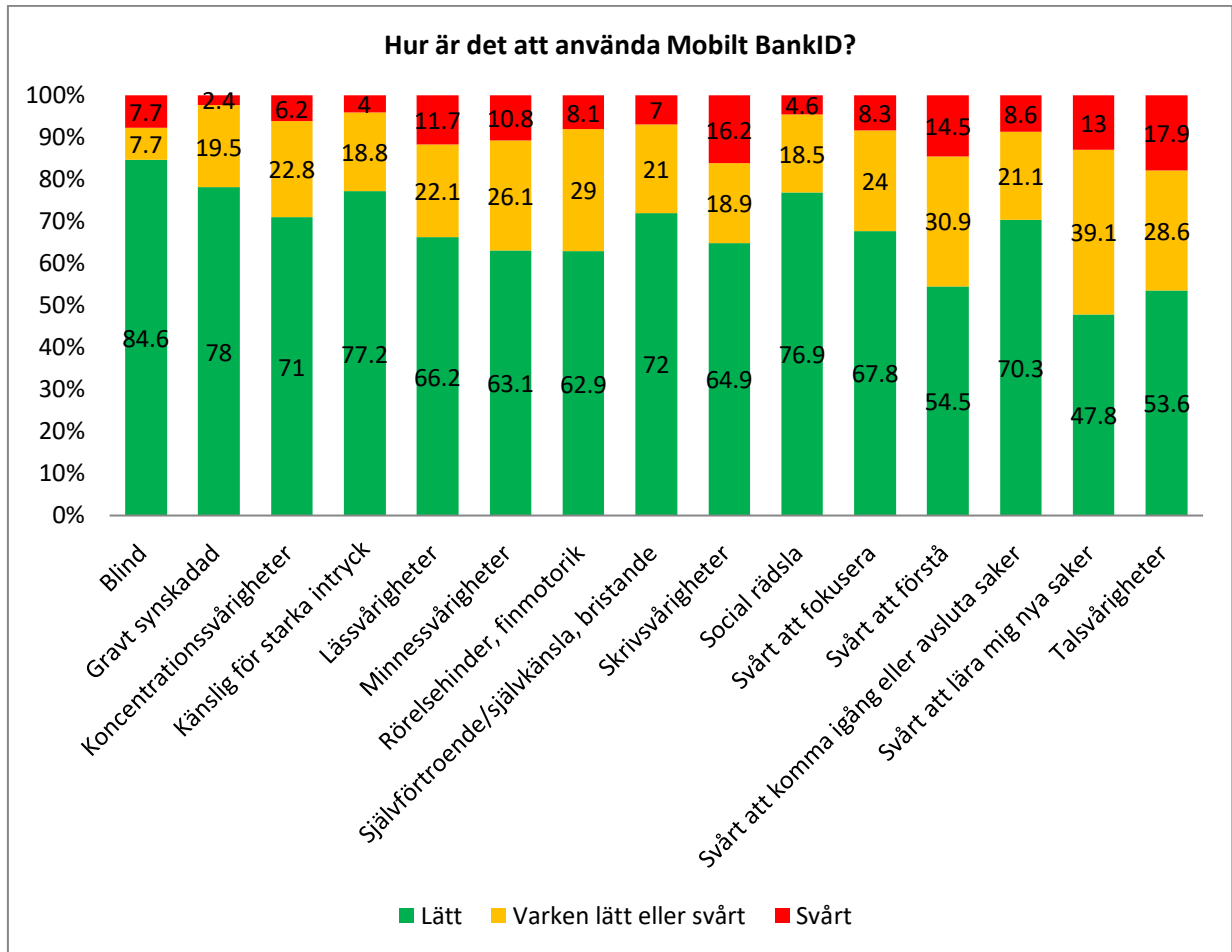


Diagram 26: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar om hur det är att använda Mobilt BankID. Störst svårigheter finns i grupperna Skrivsvårigheter och Talsvårigheter. Minst svårigheter finns i grupperna Gravt synskadade och Känslig för starka intryck.

Betala räkningar via internet

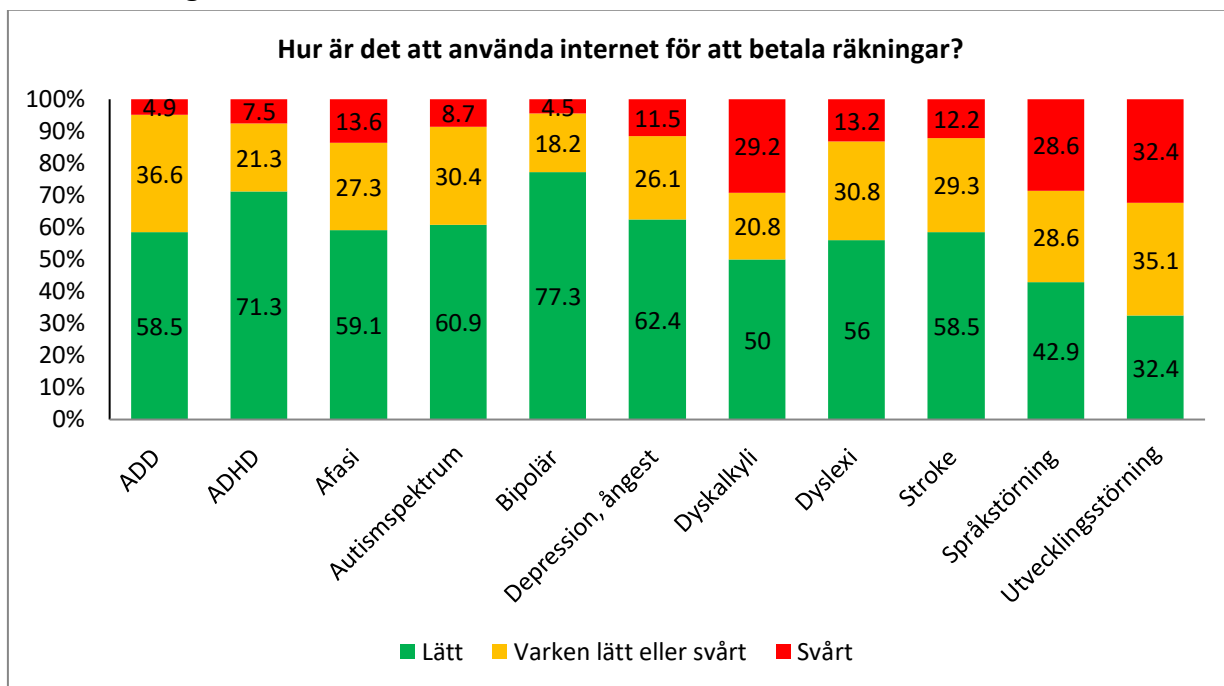


Diagram 27: Andel i procent, personer med olika diagnoser om hur det är att betala räkningar via internet. Störst svårigheter finns i grupperna Utvecklingsstörning, Språkstörning och Dyskalkyli.

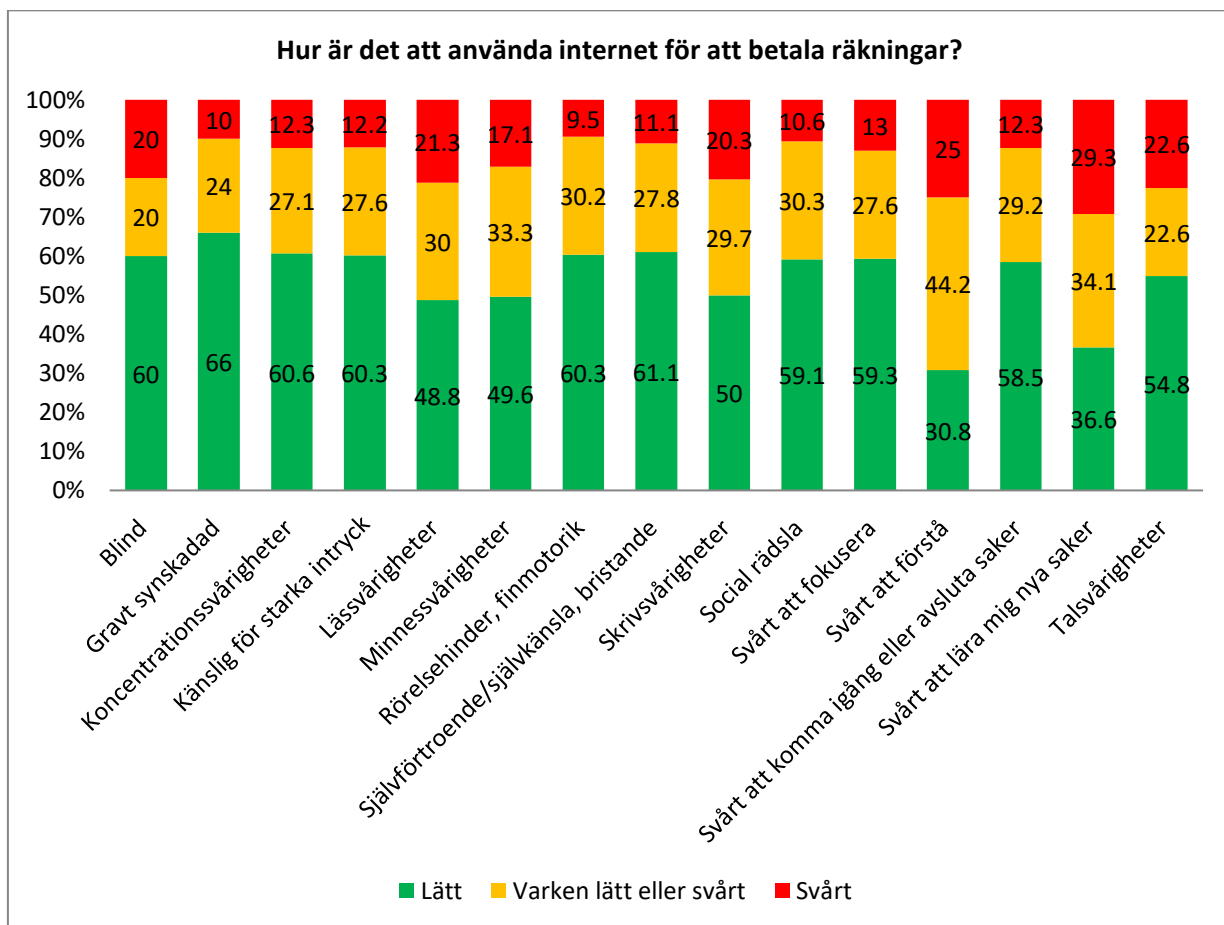


Diagram 28: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som tycker att det är lätt att betala räkningar via internet. Störst svårigheter finns i grupperna Svårt att lära mig nya saker, Svårt att förstå, Läsvårigheter och Blind

E-handla

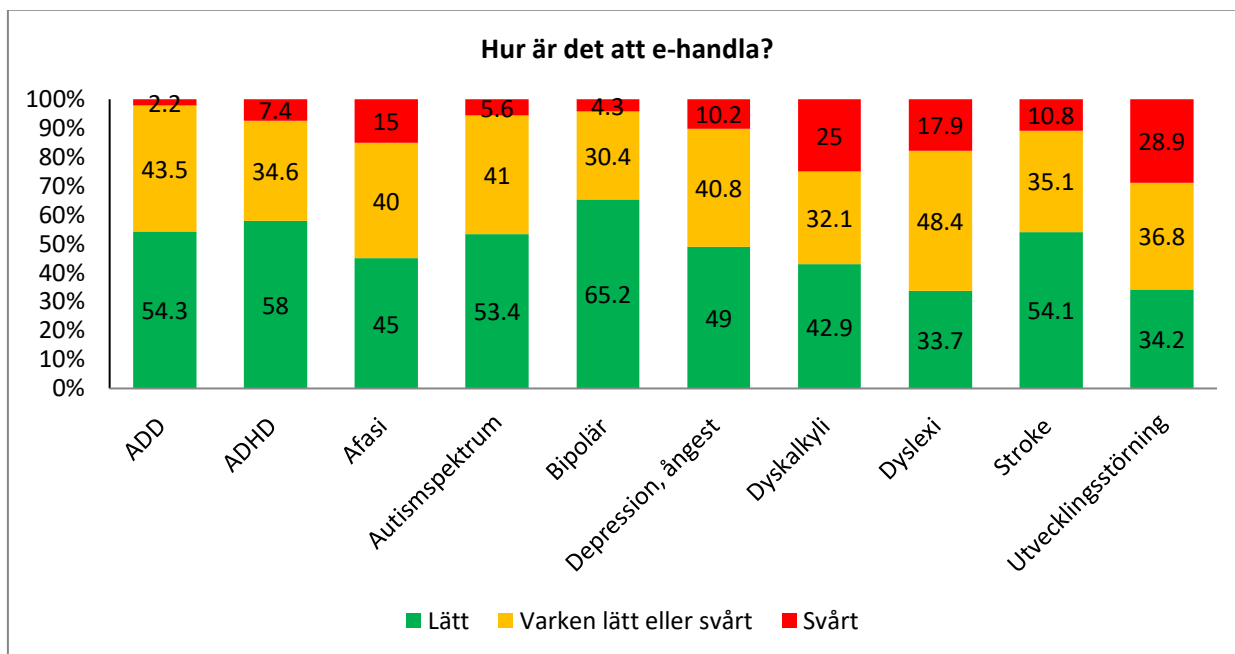


Diagram 29: Andel i procent, personer med olika diagnoser som hur det är att e-handla. Störst svårigheter har grupperna Utvecklingsstörning och Dyskalkyli. Minst svårigheter har grupperna ADD, Bipolär och Autismspektrum.

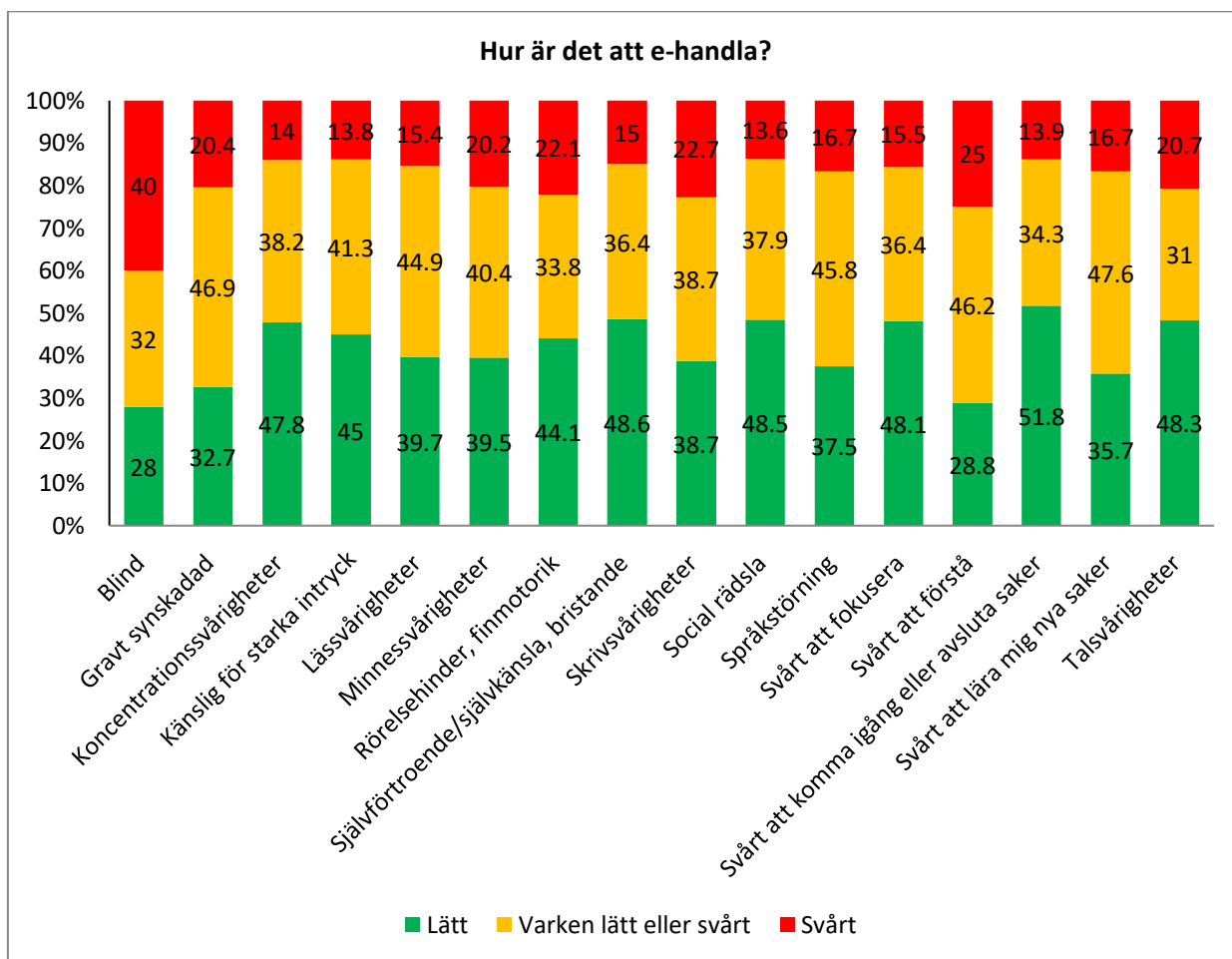


Diagram 30: Andel i procent, personer med olika diagnoser om hur det är att e-handla. Störst svårigheter finns i grupperna Blind och Svårt att förstå. Minst svårigheter finns i grupperna Känslig för starka intryck och Social rädsla.

Attityder till det digitala samhället

Köpa biljetter till resor via internet

På kort tid har många arrangörer av olika typer av evenemang och även utförare av kollektivtrafik byggt ut möjligheten att köpa biljetter online. Ofta har denna utveckling skett samtidigt som möjligheterna att köpa biljetter på något annat sätt har tagits bort, försvårats eller fördyrats. Vi har då ställt oss frågan om personer med olika funktionsnedsättningar är positiva eller negativa till att köpa biljetter online.

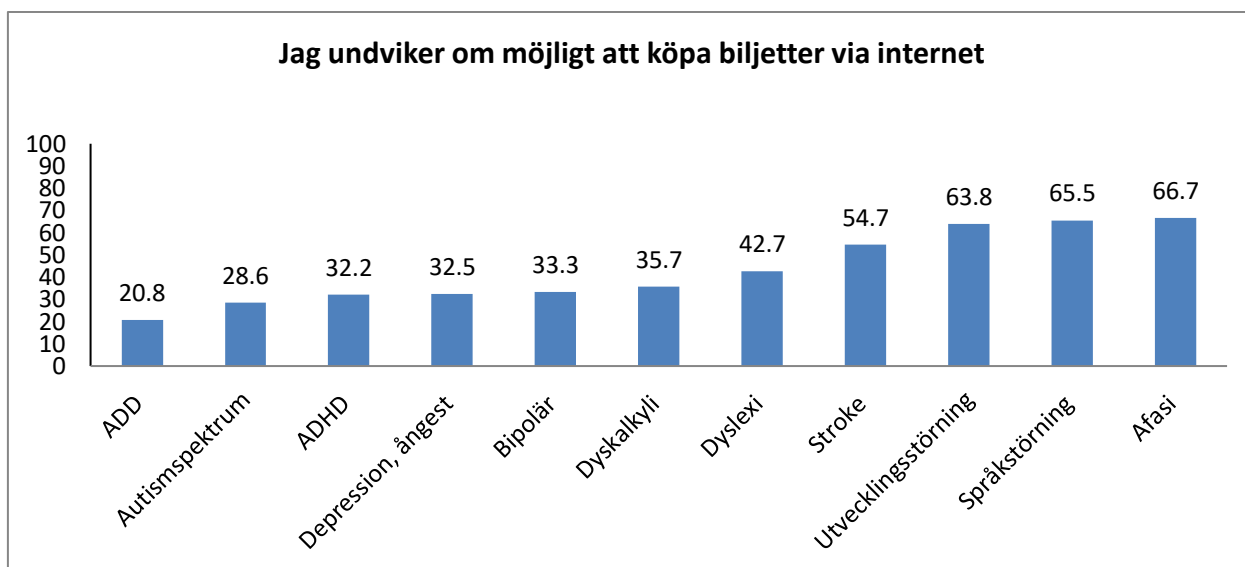


Diagram 31: Andel i procent, personer med olika diagnoser som om det är möjligt undviker att köpa biljetter via internet. Störst motvilja mot att använda internet för att köpa biljetter finns i grupperna Afasi, Språkstörning och Utvecklingsstörning. Minst motvilja finns i grupperna ADD, Autismspektrum och ADHD.

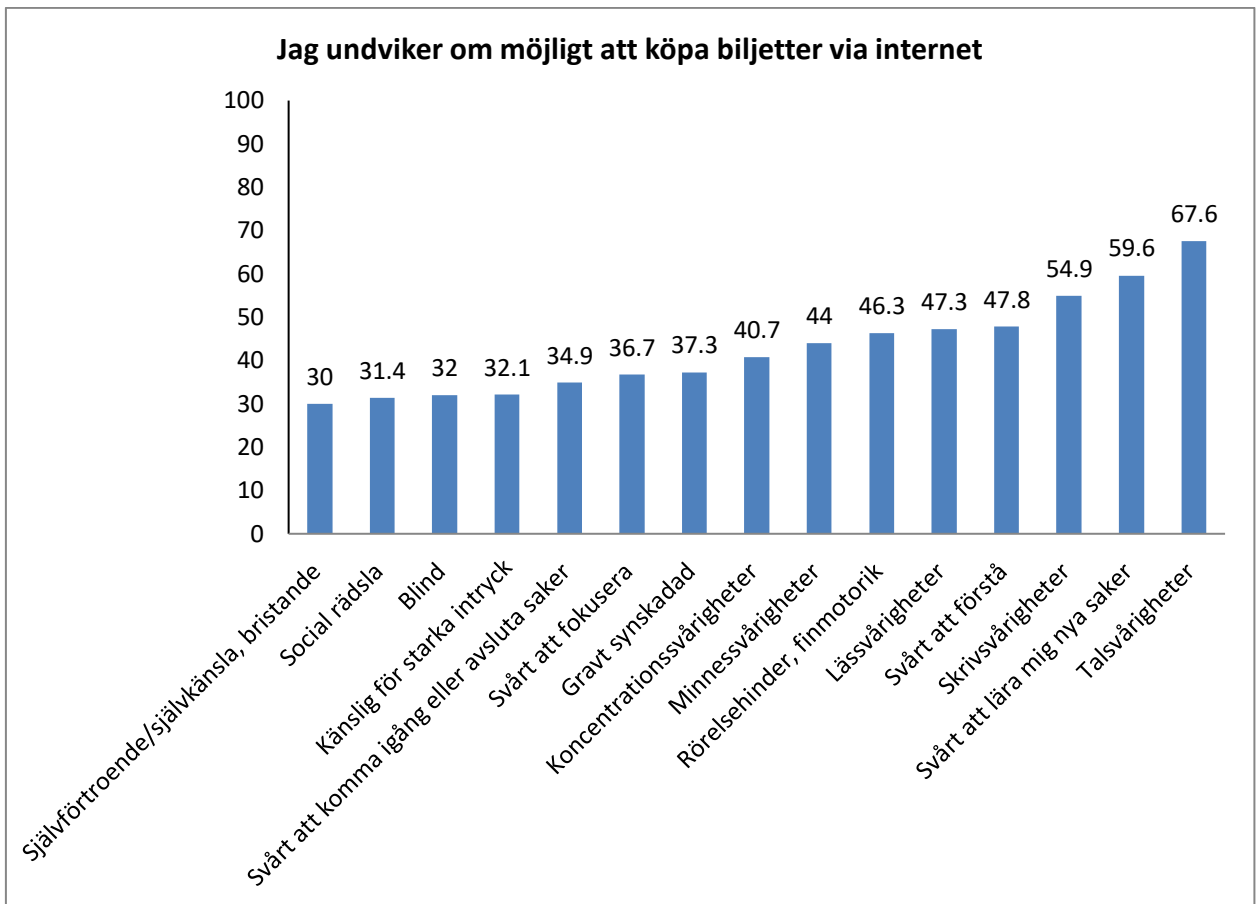


Diagram 32: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som om det är möjligt undviker att köpa biljetter via internet. Störst motvilja finns i grupperna Talsvårigheter, Svårt att lära mig nya saker och Skrivsvårigheter.

Här kan vi se en betydande motvilja. Inom varje granskad grupp finns ett stort antal individer som inte vill köpa biljetter online. För personer med läs- och skrivsvårigheter, inlärningsvårigheter och rörelsehinder är oviljan extra stor. Det kan indikera att det är tjänsternas konstruktion som är för svåra snarare än att personer med olika funktionsnedsättningar skulle vara principiellt emot att biljetter säljs online. En viktig princip för tillgänglighet kan beskrivas som "erbjud flera sätt att göra samma sak". Så länge det går att köpa biljetter på flera olika sätt så kan individen välja ett sätt som passar. Om biljetter enbart säljs via nätet ställer det mycket höga krav på att dessa tjänster är universellt utformade.

Det kan tyckas märkligt att personer med talsvårigheter så starkt tar avstånd från att köpa biljetter online då försäljning via telefon eller över disk inbegriper talad dialog med säljare. Vi behöver fördjupa analysen för att förstå mer.

Boka tid till vården via internet

Det kan finnas flera skäl till varför man undviker att använda digitala lösningar. Ett uppenbart skäl är att tekniken är för svår. Ett mindre uppenbart kan vara att det i vissa grupper är vanligt att någon annan gör detta åt mig. Att det sker behöver inte bero på att man dömer ut tekniken som sådan utan att det alltid finns någon som hjälper mig med svåra saker.

Det tycks dock finnas en betydande motvilja mot att använda nätet för att boka tider inom samtliga granskade grupper. Vi valde denna tjänst för att få en indikation på hur personer med olika funktionsnedsättningar ser på e-hälsa. Denna fråga behöver naturligtvis nyanseras men att så stora andelar inom varje grupp markerar en tveksamhet måste tas på stort allvar. Personer med vissa funktionsnedsättningar och diagnoser har mycket omfattande kontakter med vården. De effekter av att digitalisera vården som olika aktörer hoppas att uppnå kommer att bli mindre eller helt utebli om inte grupper med omfattande interaktion med vården är positiva till och villiga att använda de digitala tjänster som växer fram.

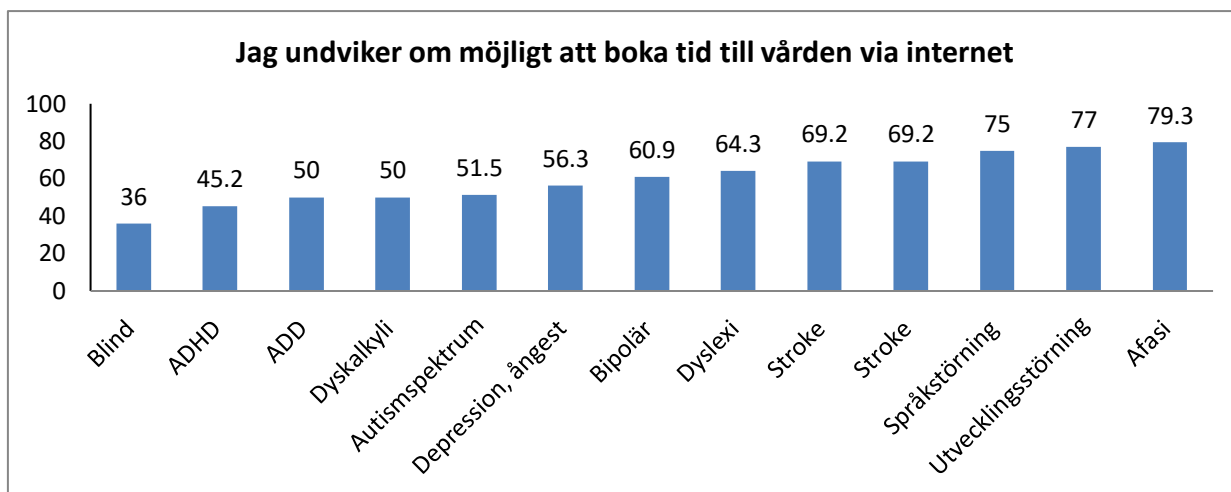


Diagram 33: Andel i procent, personer med olika diagnoser som om det är möjligt undviker att boka tid till vården via internet. Störst motstånd mot att boka tid online finns i grupperna Afasi, Utvecklingsstörning och Språkstörning. Minst motstånd finns i grupperna Blinda, ADHD och ADD.

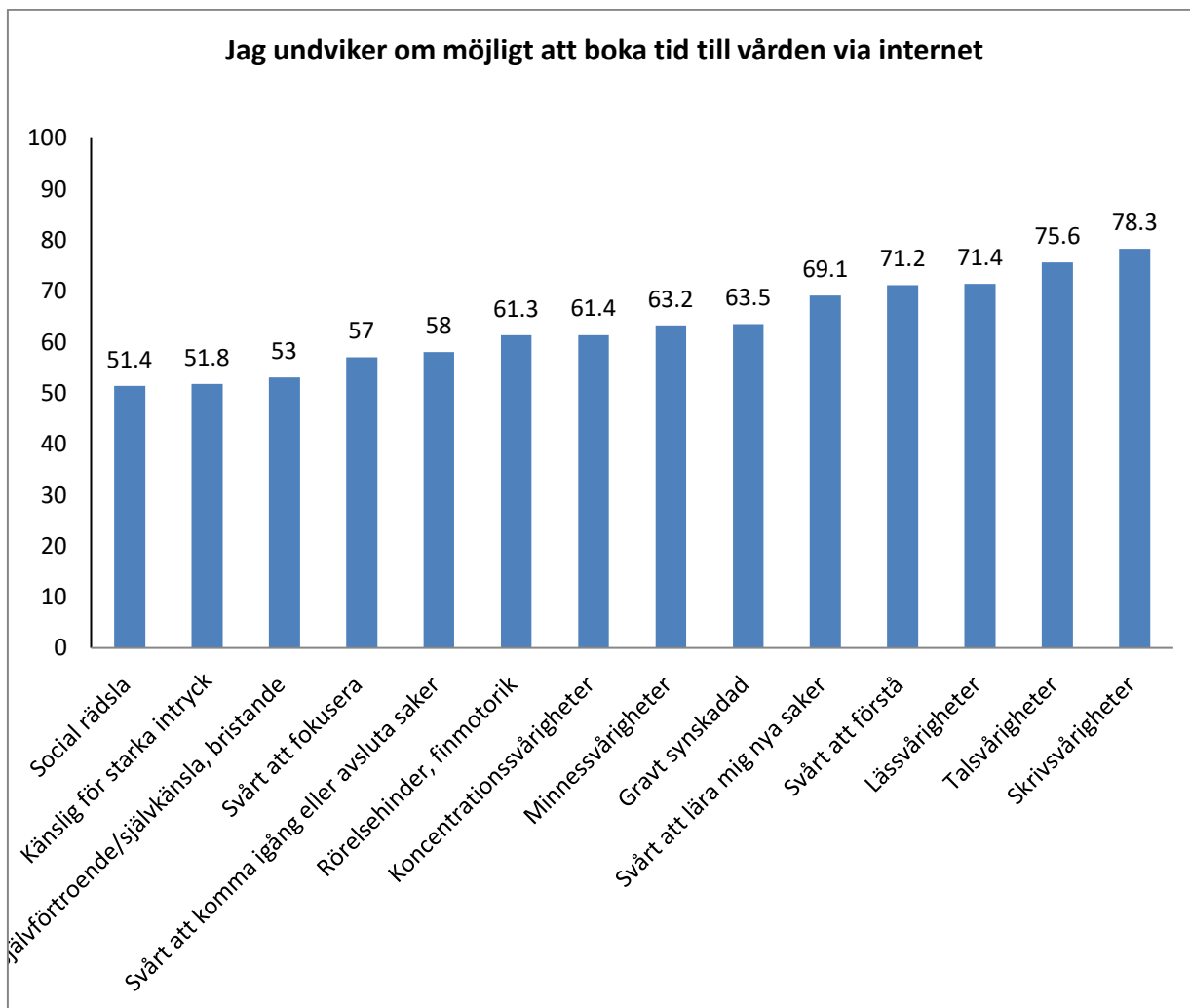


Diagram 34: Andel i procent, personer med funktionsnedsättning som om det är möjligt undviker att boka tid till vården via internet. Störst motstånd mot att boka tider online finns i grupperna Skrivsvårigheter, Talsvårigheter, Läsvårigheter och Svårt att förstå. Minst motstånd finns i grupperna Social rädsla och Känslig för starka intryck.

Oroad att bli lurad

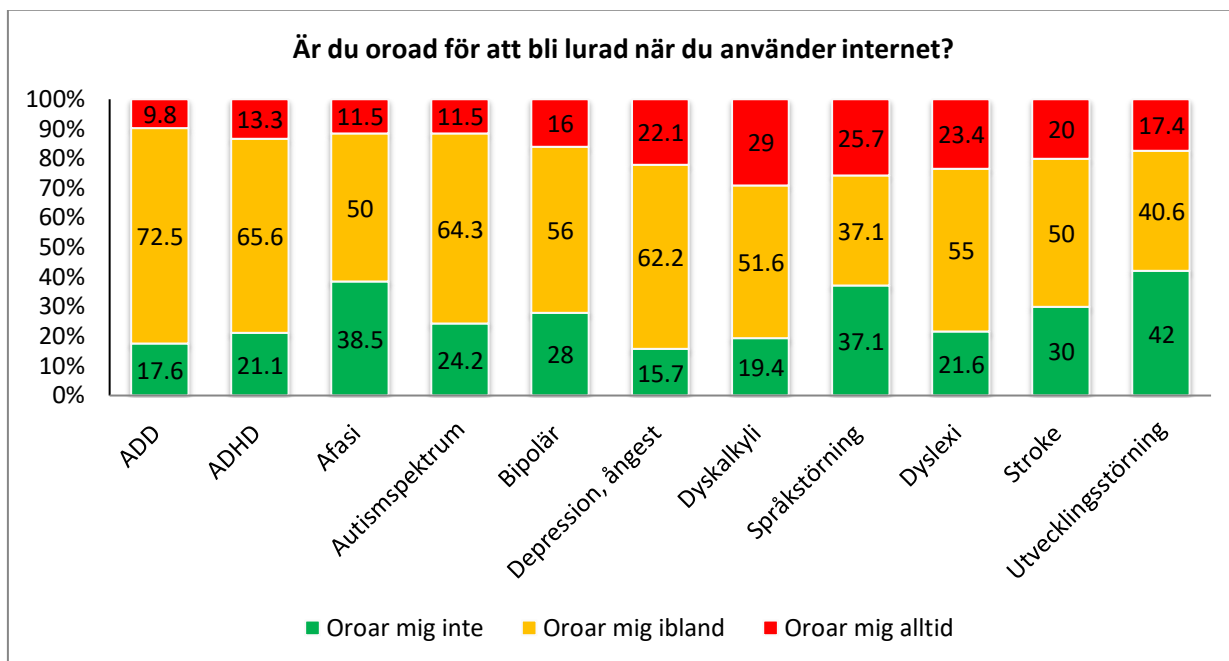


Diagram 35: Andel i procent, personer med olika diagnoser som svarat på frågan om de är oroad för att bli lurade när de använder internet. Störst oro finns i grupperna Dyskalkyli, Språkstörning, Dyslexi och Depression/ångest. Minst oro finns i grupperna ADD, ADHD och Afasi.

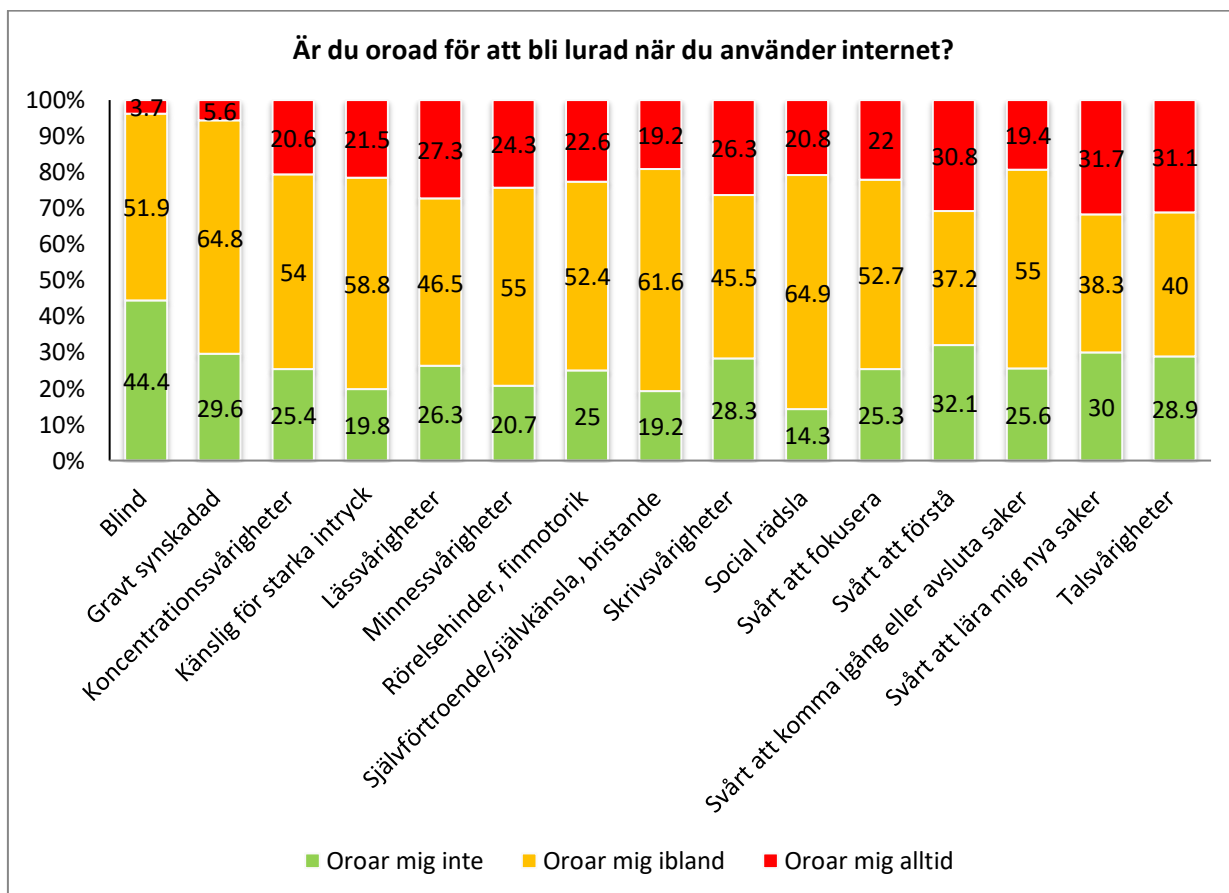


Diagram 36: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som svarat på frågan om de är oroad för att bli lurade när de använder internet. Störst oro finns i grupperna Svårt att lära mig nya saker, Svårt att förstå, Talsvårigheter och Läsvårigheter. Minst oro finns bland blinda och synskadade.

Det kan finnas flera skäl till varför en individ känner oro eller inte. En viktig sak att beakta är vad individen använder internet till. Den som inte e-handlar, betalar räkningar och liknande kanske inte känner så stor oro för att det man gör på nätet utgör en liten risk. Vi kan i vårt material inte särskilja de bakomliggande faktorerna. Det går dock tydligt att se att det är personer med intellektuella svårigheter och med språkliga svårigheter som känner störst oro.

Vi har inga direkta jämförelsepunkter från andra undersökningar. SCB ställer i undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 ett antal frågor om oro kopplade till specifika företeelser på nätet men har ingen övergripande fråga om oro. Detsamma gäller Svenskarna och internet 2017.

Delaktighet i det digitala samhället

Ett viktigt mått på inkludering är hur individer känner sig delaktiga i det digitala samhället. Känslan av delaktighet uttrycker en samlad bedömning från individen. Här finns en möjlighet att jämföra med hur alla svenskar känner sig delaktiga. Svenskarna och internet 2017 redovisar hur utbildningsbakgrund och sysselsättning påverkar hur grupper av svenskar känner sig delaktiga i "Informationssamhället". När vi konstruerade frågorna till vår enkät var det många i Begripsamgruppen som tyckte att informationssamhället är ett svårt ord och ett svårt begrepp att förstå. Vi valde därför att använda uttrycket "det digitala samhället" och att med en förklarande text försöka tydliggöra vad vi menar.

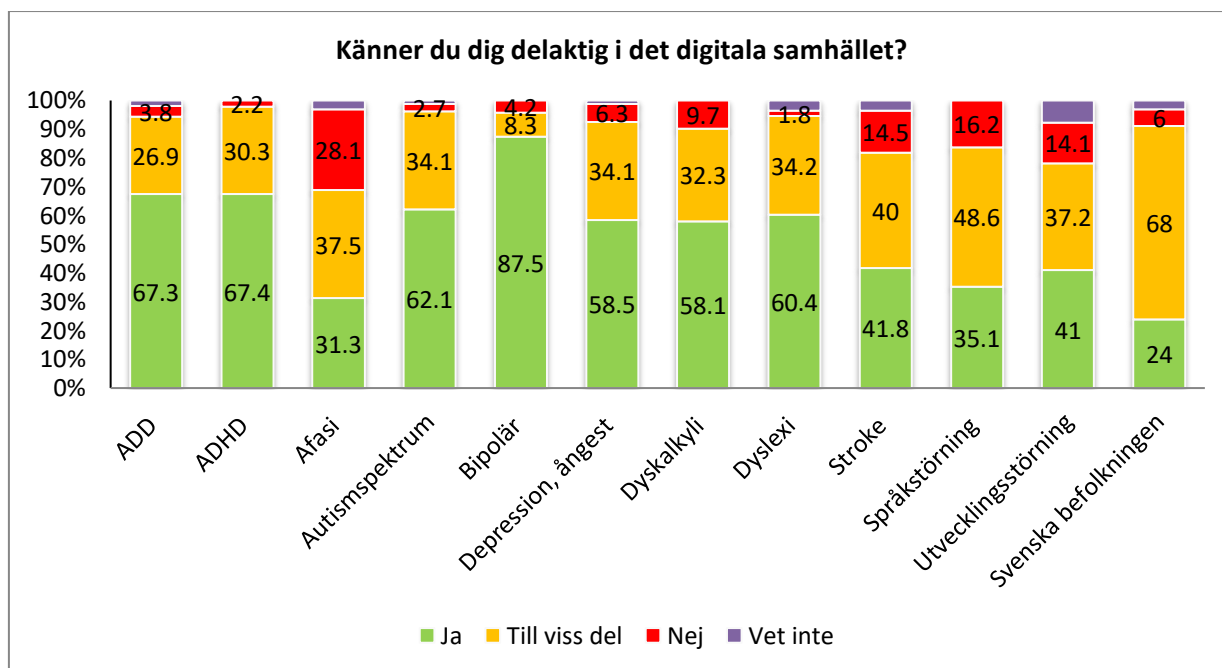


Diagram 37: Andel i procent av personer med olika diagnoser som svarat på frågan Kan du dig delaktig i det digitala samhället? Minst delaktiga känner sig grupperna Afasi, Utvecklingsstörning, Språkstörning och Stroke. Mest delaktiga känner sig grupperna Bipolär, ADHD och ADD. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. De har svarsalternativen Nej, inte alls. Ja, men bara lite. Ja, till stor del. Ja, helt och fullt. Vet ej.

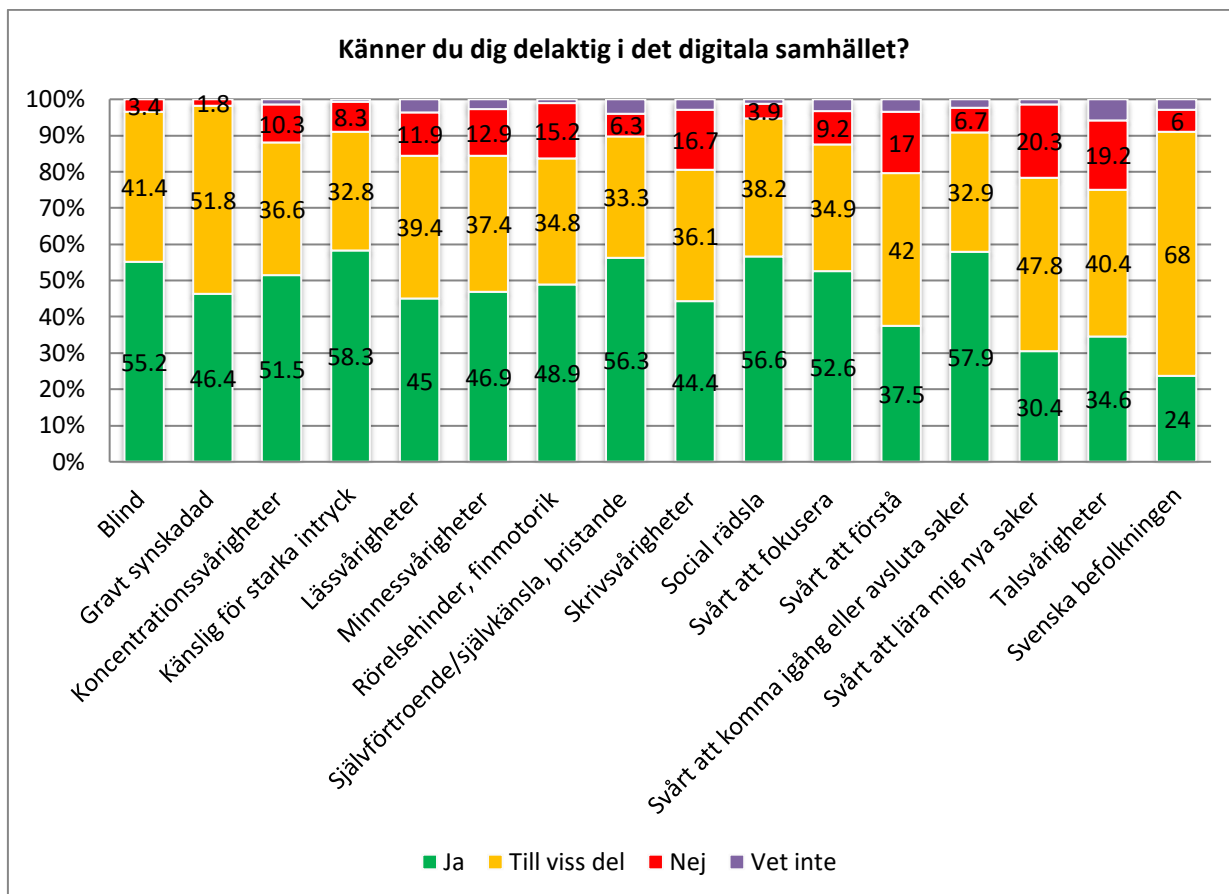


Diagram 38: Andel i procent av personer med olika funktionsnedsättningar som svarat på frågan Kan du dig delaktig i det digitala samhället? Minst delaktiga känner sig grupperna Svårt att lära mig nya saker, Talsvårigheter och Svårt att förstå. Mest delaktiga känner sig Blinda, Gravt synskadade och Social rädsla. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. De har svarsalternativen Nej, inte alls. Ja, men bara lite. Ja, till stor del. Ja, helt och fullt. Vet ej.

Observera att vi inte har samma svarsalternativ som i Svenskarna och internet 2017. I den undersökningen finns det ett nej-alternativ och tre ja-alternativ och dessa ansågs svåra att skilja åt då vi testade frågan i Begripsamgruppen. I rapporten för svenskarna och internet så sägs att 71 procent av befolkningen känner sig delaktiga och då har man räknat in "Ja, helt och fullt" respektive "Ja, till stor del" i den summan. Vi anser att endast alternativet "Ja" i vår undersökning och "Ja, helt och fullt" i Svenskarna och internet representerar en känsla av full delaktighet och har därför summerat de båda ja-alternativen "Ja, men bara lite" respektive "Ja, till stor del" som "Till viss del".

I undersökningen Svenskarna och internet 2017 finns två tabeller som ger oss en möjlighet att få en direkt jämförelse av hur olika bakgrundsvariabler påverkar känslan av delaktighet; utbildningsbakgrund och sysselsättning.

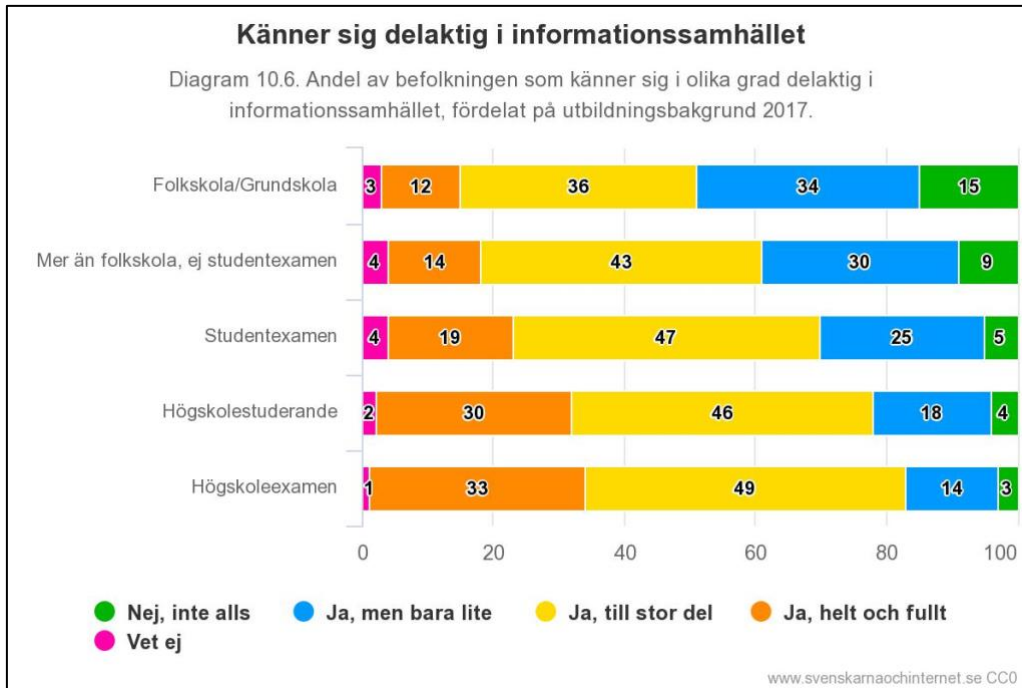


Diagram 39: Andel i procent ur Svenskarna och internet 2017 som utifrån utbildningsbakgrund svarat på hur delaktiga de känner sig i informationssamhället.

I Svenskarna och internet 2017 kan vi tydligt se ett samband mellan högre utbildning och stark känsla av delaktighet. Frågan är då om vi kan se samma sak i vårt material?

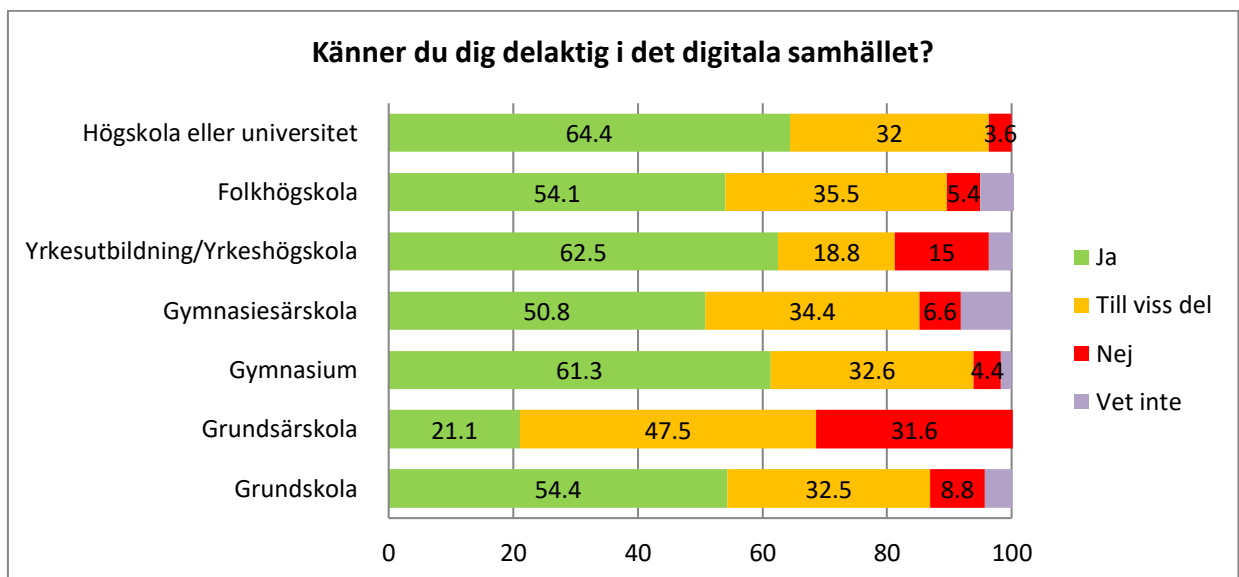


Diagram 40: Andel i procent som beskrivit sin känsla av delaktighet i det digitala samhället.

Även i vårt material tycks utbildningsbakgrund vara en bra indikator för att förutsäga vilka individer som kan känna att de inte är delaktiga i det digitala samhället. I vårt material har vi också tillfört särskolan som svarsalternativ och där kan vi se att utbildning via särskolan tycks vara en tydlig risk att hamna i ett digitalt utanförskap, särskilt om man enbart gått i särskolan på grundskolenivå.

När Begripsamgruppen diskuterade svarsalternativ för denna fråga valde vi att ersätta alternativen "Nej inte alls, Ja men bara lite, Ja till stor del och Ja helt och fullt" med

alternativen ”Ja, Till viss del, Nej”. Det var många som hade problem med att hantera begrepp som ”bara lite” eller var skillnaden egentligen går mellan ”till stor del och ”helt och fullt”. Vi strävade därför efter att hitta begrepp som många skulle ha lätt att förhålla sig till. Detsamma gäller för beskrivningen av utbildningsbakgrund. Där Svenskarna och internet har alternativ som ”Mer än folkskola, ej studentexamen” har vi valt enklare beskrivningar.

I vårt material finns relativt stora grupper som använt svarsalternativet ”Vet inte”. Det kan finnas anledning att fundera på vad det betyder. Med vår förkännedom om de granskade grupperna kan vi tro att valet av ”Vet inte” kan indikera ett utanförskap. Alternativt anser vissa individer att de inte riktigt kan placera in sig själva i skarvarna mellan de olika svarsalternativen.

Sorterat utifrån sysselsättning så ser resultatet i Svenskarna och internet 2017 ut så här:

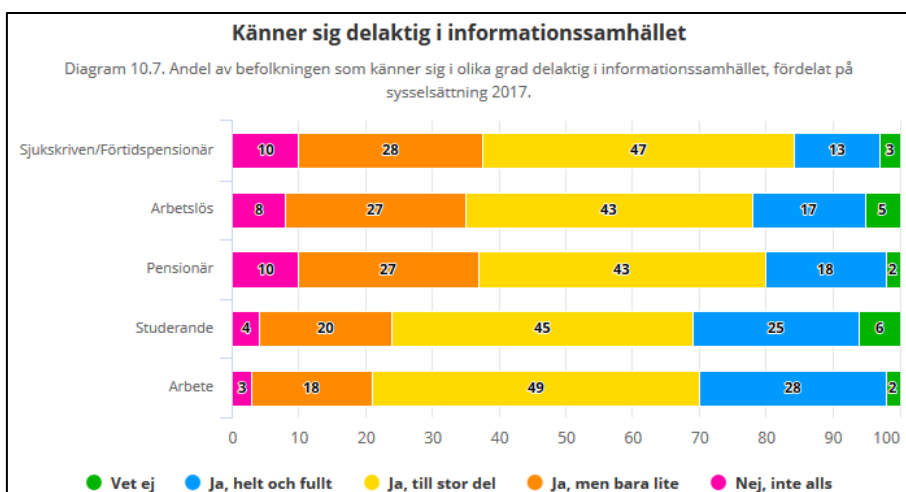


Diagram 41: Andel i procent som i undersökningen Svenskarna och internet 2017 angett hur delaktiga de känner sig i informationssamhället.

I vårt material ser motsvarande tabell ut så här:

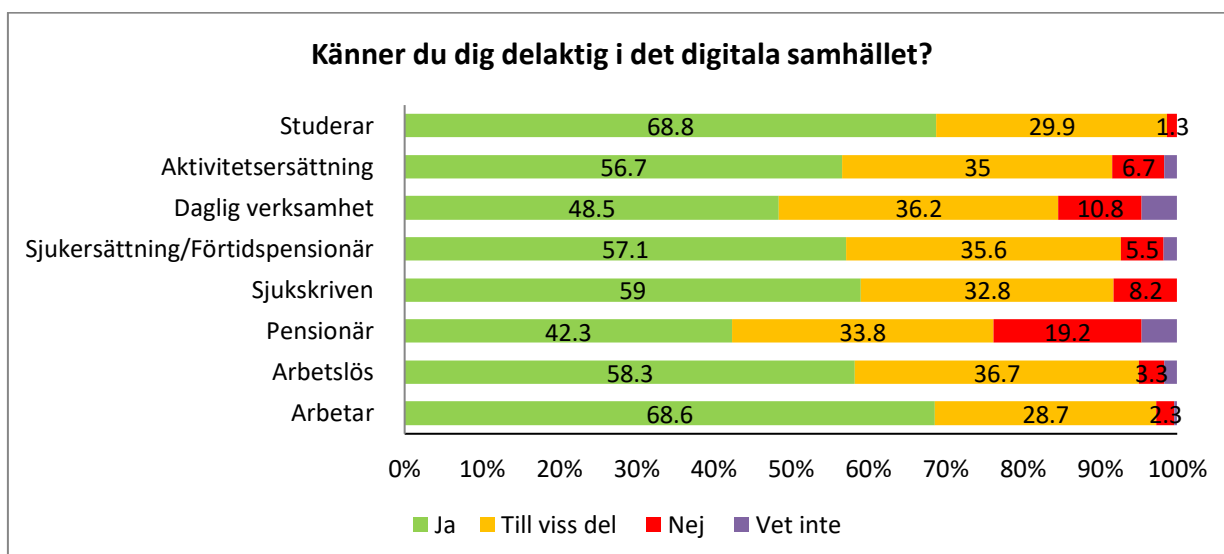


Diagram 42: Andel i procent, personer med olika former av sysselsättning som svarat på frågan hur delaktiga de känner sig i det digitala samhället.

Här kan vi se liknande mönster mellan de båda undersökningarna men det är betydligt fler pensionärer i vår undersökning som inte känner sig delaktiga. Observera att vi laborerar med fler typer av sysselsättningar och att svarsalternativen inte är likadana.

Användning av internet

I den här delen av rapporten beskriver vi hur de olika grupperna i undersökningen använder speciella funktioner på internet. Vi har valt ut funktioner där vi anser att det är intressant att jämföra den svenska befolkningen med de olika grupper som ingår i vårt material.

Facebook

Vi har valt ut användningen av Facebook som ett intressant objekt att jämföra. Facebook har kommit att användas av en stor del av befolkningen och då är det intressant att se i vilken utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar använder Facebook.

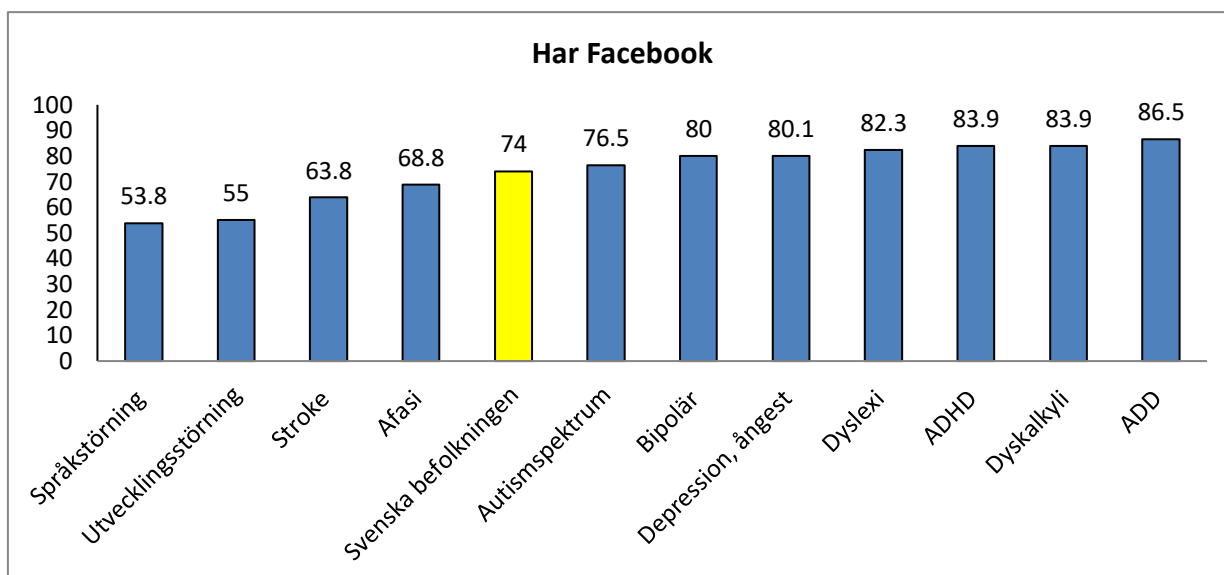


Diagram 43: Andel i procent, personer med olika diagnoser som svarar att de har Facebook. I Svenskarna och internet 2017 har 74 procent av befolkningen internet. Klart under den nivån ligger grupperna Språkstörning, Utvecklingsstörning och Stroke. Klart över den nivån ligger personer med ADD, Dyskalkyli, ADHD och Dyslexi. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Sorterat på olika funktionsnedsättningar kan vi få en bild av vilka typer av svårigheter som mest tycks påverka användningen av Facebook.

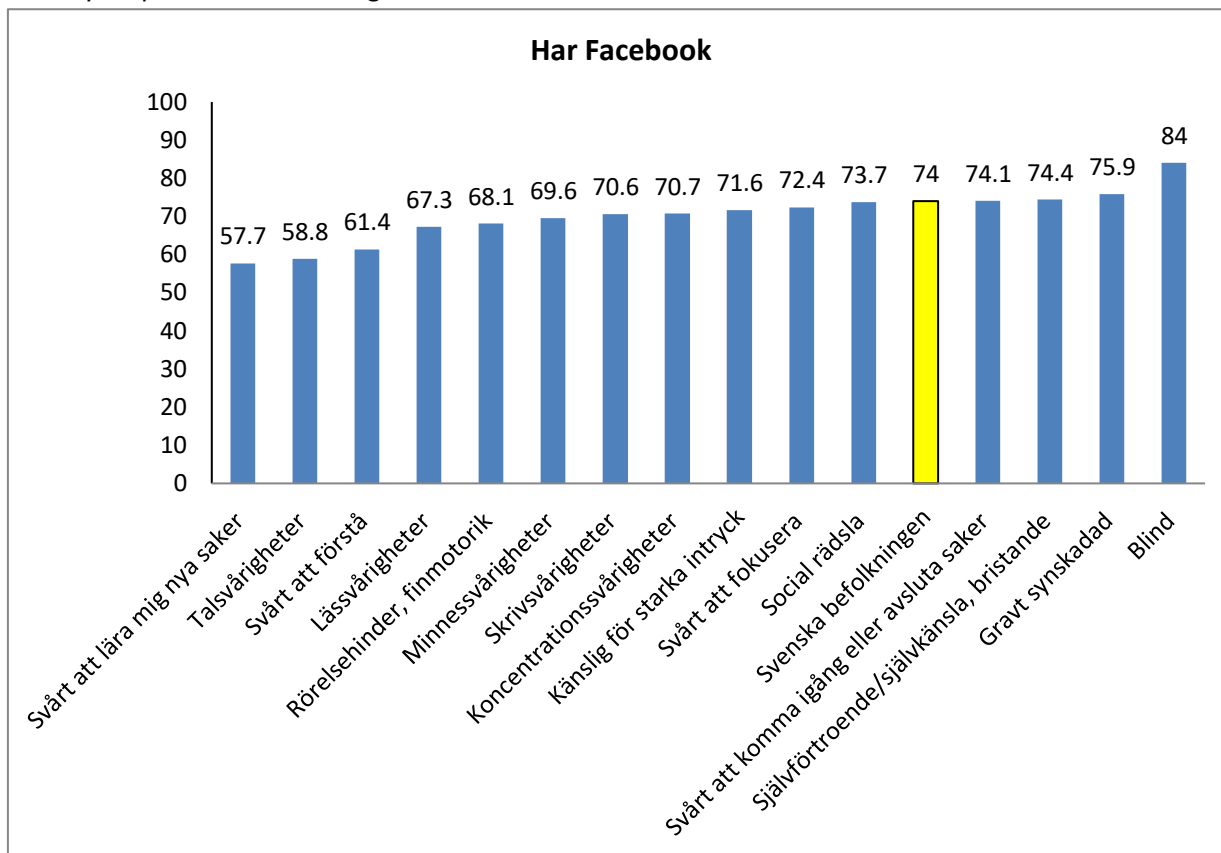


Diagram 44: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som svarat att de har Facebook. I Svenskarna och internet 2017 har 74 procent av befolkningen internet. Klart under den nivån ligger grupperna Svårt att lära mig nya saker, Talsvårigheter, Svårt att förstå. Klart över denna nivå ligger gruppen Blinda. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Här kan vi se att Facebooks koncept och utformning främst tycks skapa svårigheter för personer med intellektuella funktionsnedsättningar och för personer som har svårigheter med att läsa eller att styra själva gränssnittet. Vi kan i vår undersökning inte se mixen mellan hur mycket individerna tar del av vad andra publicerar och hur mycket de själva publicerar men vi har i mer kvalitativa undersökningar sett att personer med exempelvis utvecklingsstörning och afasi sällan producerar eget material.

I en medlemsundersökning som Synskadades Riksförbund genomfört under 2017 framkommer att 60 procent av medlemmarna ”Chattat, bloggat eller gjort inlägg på sociala nätverkssajter, diskussionsforum eller i nyhetsgrupper”. De ger oss ett mått på hur många som är aktivt handlande, det vill säga själva publicerat något. Resultatet av vår undersökning indikerar att det finns relativt stora grupper av gravt synskadade och blinda personer som använder Facebook utan att göra egna inlägg. Dessa resultat kan antyda att det är relativt enkelt att använda Facebook för att ta del av vad andra publicerar medan gränssnittet gör det svårare att producera egna inlägg. Det kan också antyda att det finns grupper som helt enkelt inte vill producera eget material även om de skulle kunna det.

Vårt material visar att Facebook tycks lyckas relativt väl med att tekniskt konstruera ett tillgängligt gränssnitt. Blinda personer är helt beroende av välgjorda tekniska konstruktioner,

annars fungerar deras hjälpmedel dåligt. Här vi kan vi se att en stor andel (84 procent) av de blinda personerna använder Facebook. Samtidigt kan vi se att personer med rörelsehinder tycks ha större problem och det kan vara relaterat till svårigheter att styra gränssnittet.

Blogg

Andelen personer som har en egen blogg tycks vara större bland personer med många olika funktionsnedsättningar än när vi jämför med hela befolkningen. I Svenskarna och internet 2017 har 8 procent av befolkningen skrivit egna blogginlägg. I det materialet finns det inga skillnader mellan kvinnor och män.

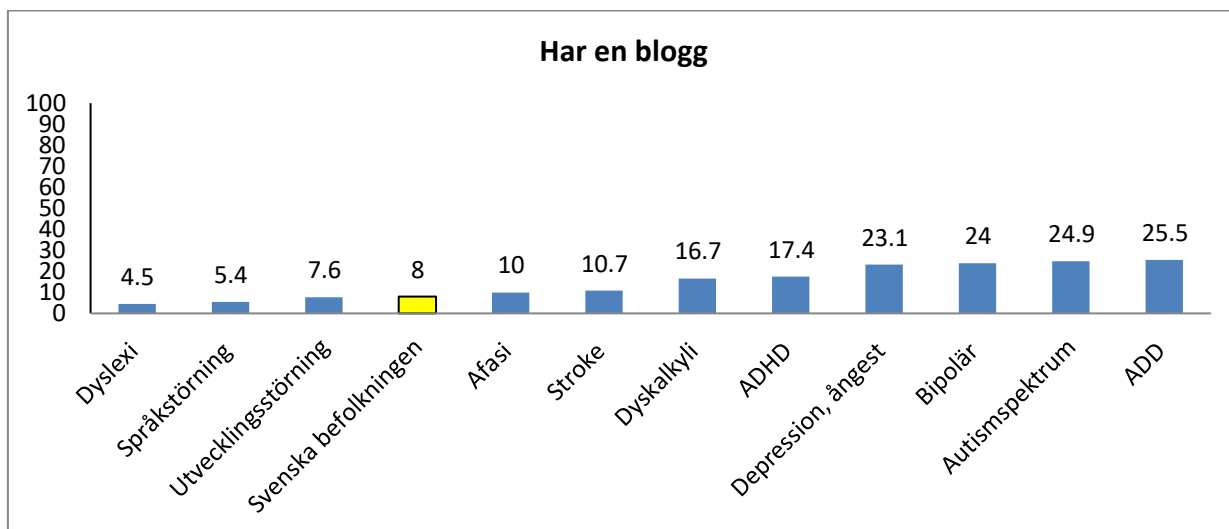


Diagram 45: Andel i procent, personer med olika diagnoser som svarat på frågan om de har en blogg. Här finns flera grupper som ligger klart högre än genomsnittet i svenska befolkningen. Det gäller främst ADD, Autismspektrum, Bipolär och Depression/ångest. Grupper som tycks blogga mindre än genomsnittet är Dyslexi och Språkstörning. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. Statistiska centralbyrån kommer fram till en liknande siffra i Privatpersoners användning av datorer och internet 2016.

I vårt material förefaller det som att uttrycka sig via en blogg är mycket viktigt för många personer med olika funktionsnedsättningar. I vårt material kan vi dessutom se en skillnad mellan män och kvinnor. 6,5 procent av männen och 15,8 procent av kvinnorna i vårt material har en egen blogg.

32 procent av de 99 kvinnorna med autismspektrumdiagnos i vår undersökning har en blogg. För män med autismspektrumdiagnos är det 7 procent som har en blogg.

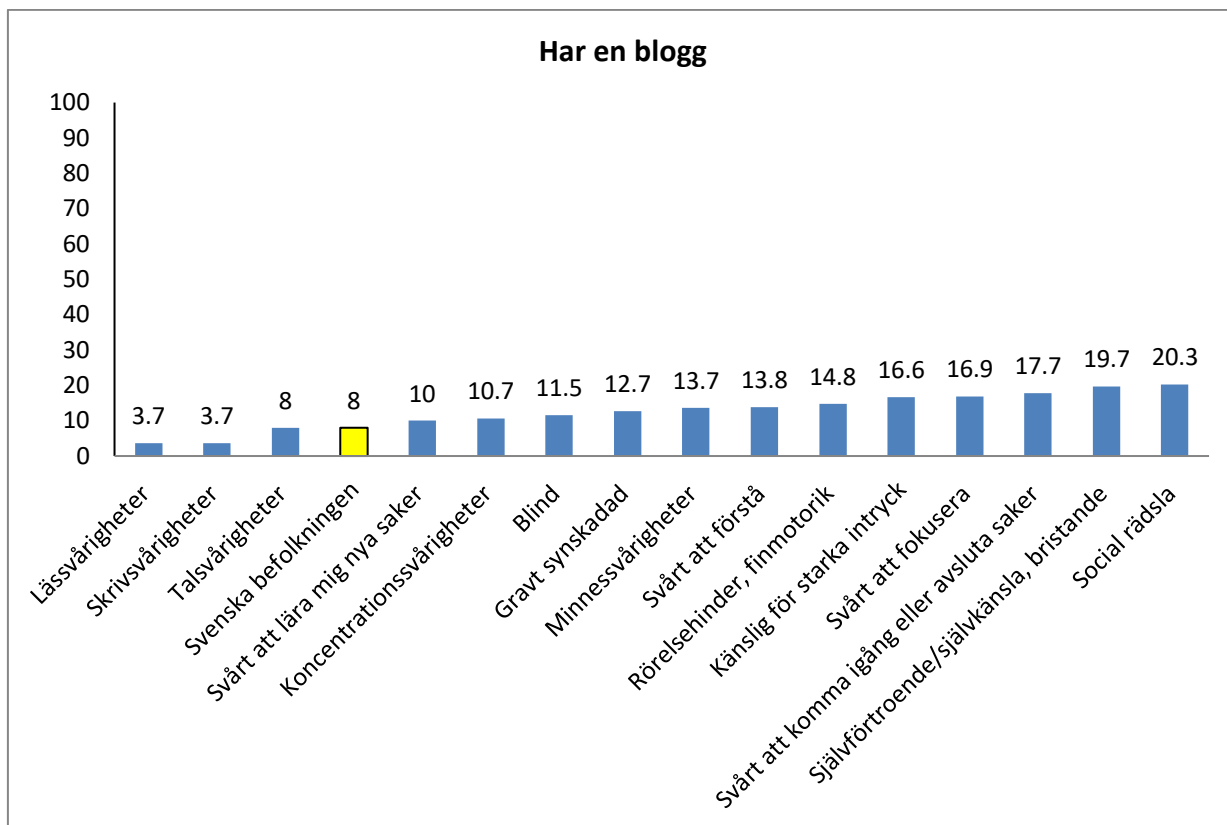


Diagram 46: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som har en blogg. Minst bloggar har grupperna Läsvårigheter och Skrivsvårigheter. Mest bloggar har grupperna Social rädsla och Bristande självförtroende. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Här kan vi se att det är personer med läs- och skrivsvårigheter och inlärningssvårigheter som bloggar minst men att personer med många andra typer av svårigheter använder sig av en blogg. Det tyder på att det finns ett starkt uttrycksbehov. Det tyder också på att tekniken som sådan är tillgänglig och användbar, för den som kan läsa och skriva och som förstår hur man startar en blogg, skapar inlägg etc. Det är tänkbart att poddar skulle kunna vara ett alternativ för personer som vill uttrycka sig men vi har inte ställt några frågor om poddar. Den tekniken är dock enligt vår bedömning inte lika lättillgänglig som en blogg.

Spela spel

Av Svenskarna och Internet 2017 framgår att ett genomsnitt för befolkningen är att 59 procent spelar någon gång och 24 procent spelar spel dagligen. Av det följer att 17 procent aldrig spelar. Av nedanstående tabeller framgår att det är betydligt större grupper som aldrig spelar spel om vi ser till personer med olika diagnoser och funktionsnedsättningar. Däremot är det inte så stora skillnader i hur många som spelar dagligen, med undantag för att blinda personer spelar betydligt mindre.

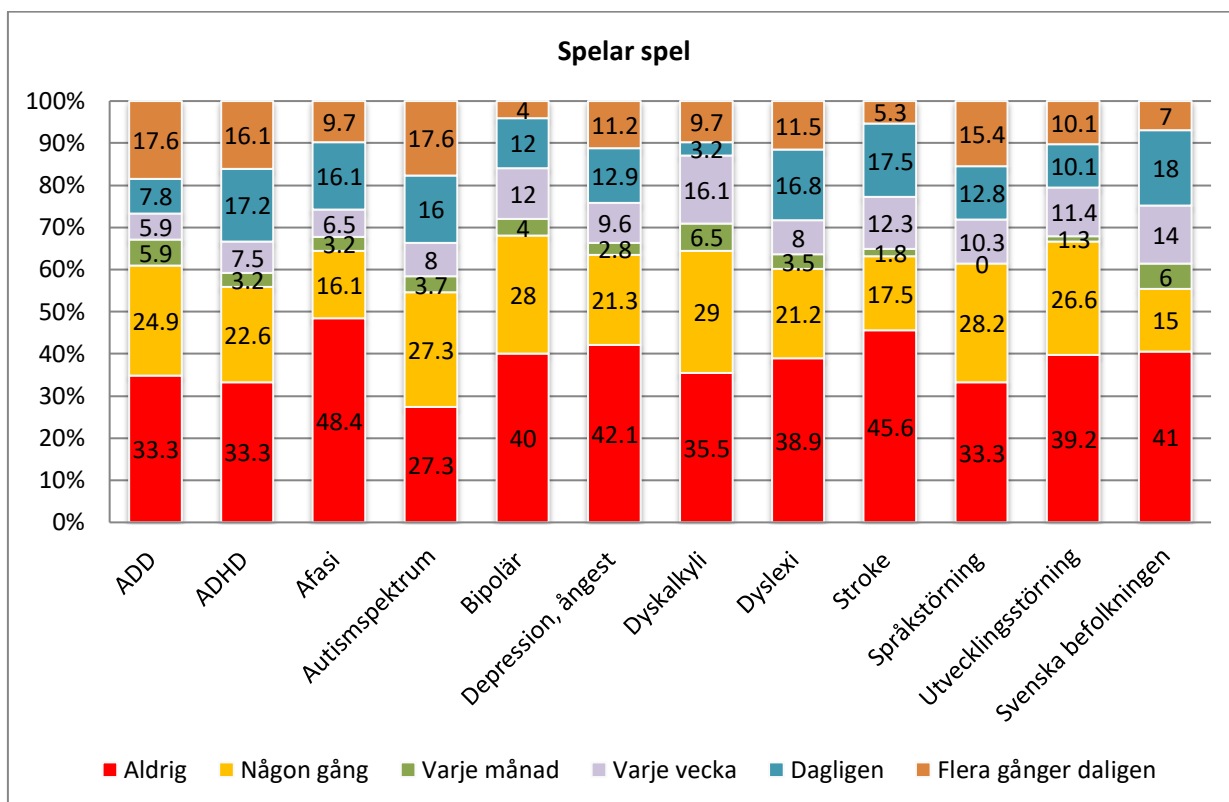


Diagram 47: Andelar i procent i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser spelar spel. Minst spelar personer med Afasi, Stroke och Utvecklingsstörning. Mest spelar personer inom Autismspektrum, ADD, ADHD och Språkstörning. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

De grupper som spelar mycket återfinns inom det neuropsykiatriska området. Det är känt sedan tidigare att datorspel passar den gruppen väl. Mer okänt är att personer med afasi spelar nästan lika mycket. Vi kan i vårt material inte se om det rör sig om samma typer av spel eller om det är några speciella spel som fungerar bättre för personer med afasi.

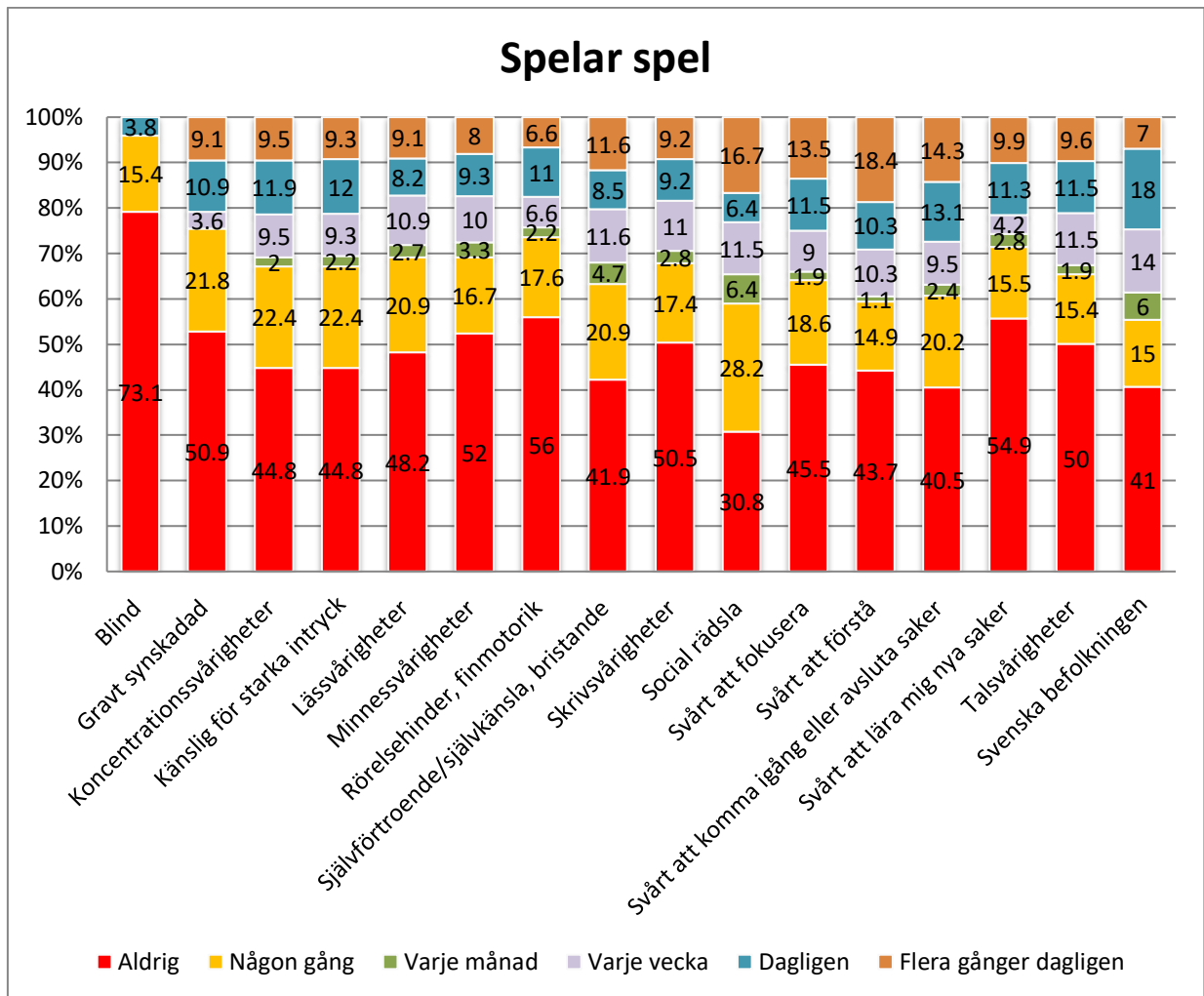


Diagram 48: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar spelar spel. Minst spelar grupperna Blinda, Gravt synskadade, Svårt att lära mig nya saker. Mest spelar grupperna Svårt att förstå, Social rädsla och Svårt att komma igång eller avsluta saker. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Det finns inte så många spel som är intressanta att spela för blinda personer. De flesta datorspel bygger på visuella intryck och även om de skulle göra tekniskt tillgänglig för blinda personer så är det inte säkert att de blir intressanta för det. Siffrorna ovan antyder att personer som har svårigheter med social interaktion tycker att datorspel fungerar väl. Många moderna spel har möjligheten till interaktion inbyggda men vi kan i vårt material inte se om dessa grupper använder sådana kanaler för interaktion.

Titta på TV via internet

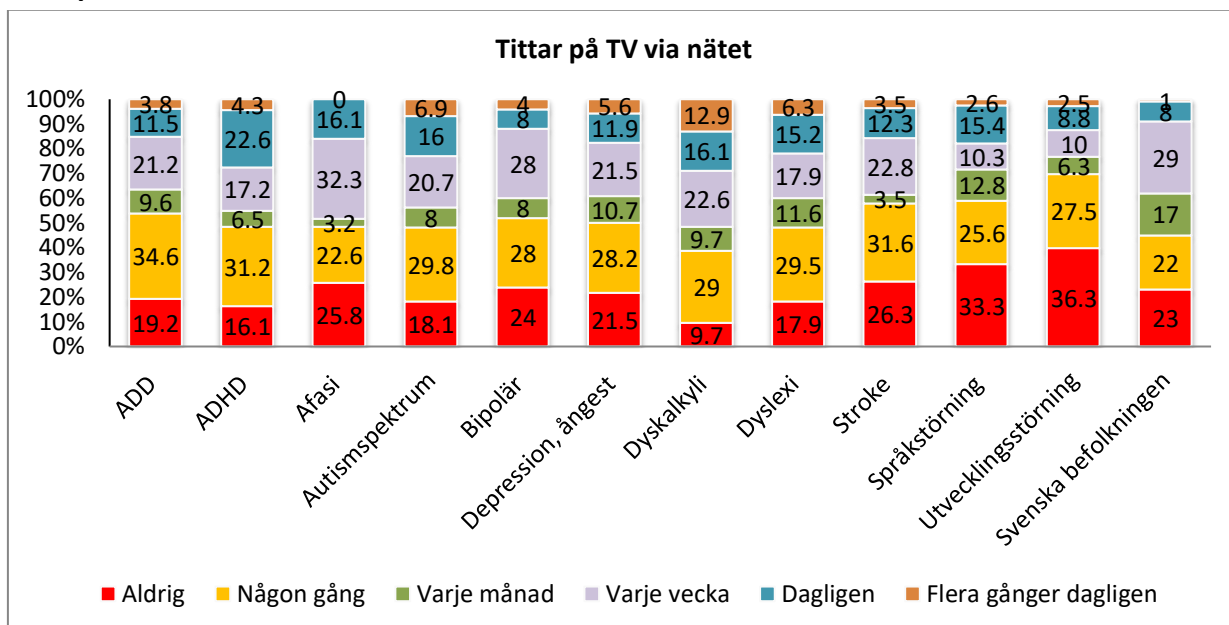


Diagram 49: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser tittar på TV via internet. Minst tittar grupperna Utvecklingsstörning, Språkstörning, Stroke och ADD. Mest tittar grupperna Dyskalkyli, Afasi och ADHD. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 har 64 procent av befolkningen mellan 16-85 år tittat på TV via nätet under det första kvartalet 2016.

Att personer med dyskalkyli och dyslexi ligger högt när det gäller att titta på TV via nätet kan möjligen bero på att de har svårt att skaffa sig information via textbaserade medier. Dessa grupper är dock relativt stora läsare av dagstidningar på nätet, vilket kan tyda på att det är tryckta medier på papper som inte fungerar bra. Med hjälp av talsyntes kan dagstidningar på nätet bli upplästa, något som personer med dyslexi och dyskalkyli kan ha nytta av.

Av diagrammet nedan framgår att personer med social rädsla och personer som har svårt att komma igång eller avsluta saker tittar mycket på TV. Det kan möjligen problematiseras då dessa personer kanske vill vara mer aktiva men av olika skäl är exkluderade från andra aktiviteter. Blinda och synskadade personer tittar relativt mycket på TV via nätet. Det är ett argument för ökad syntolkning.

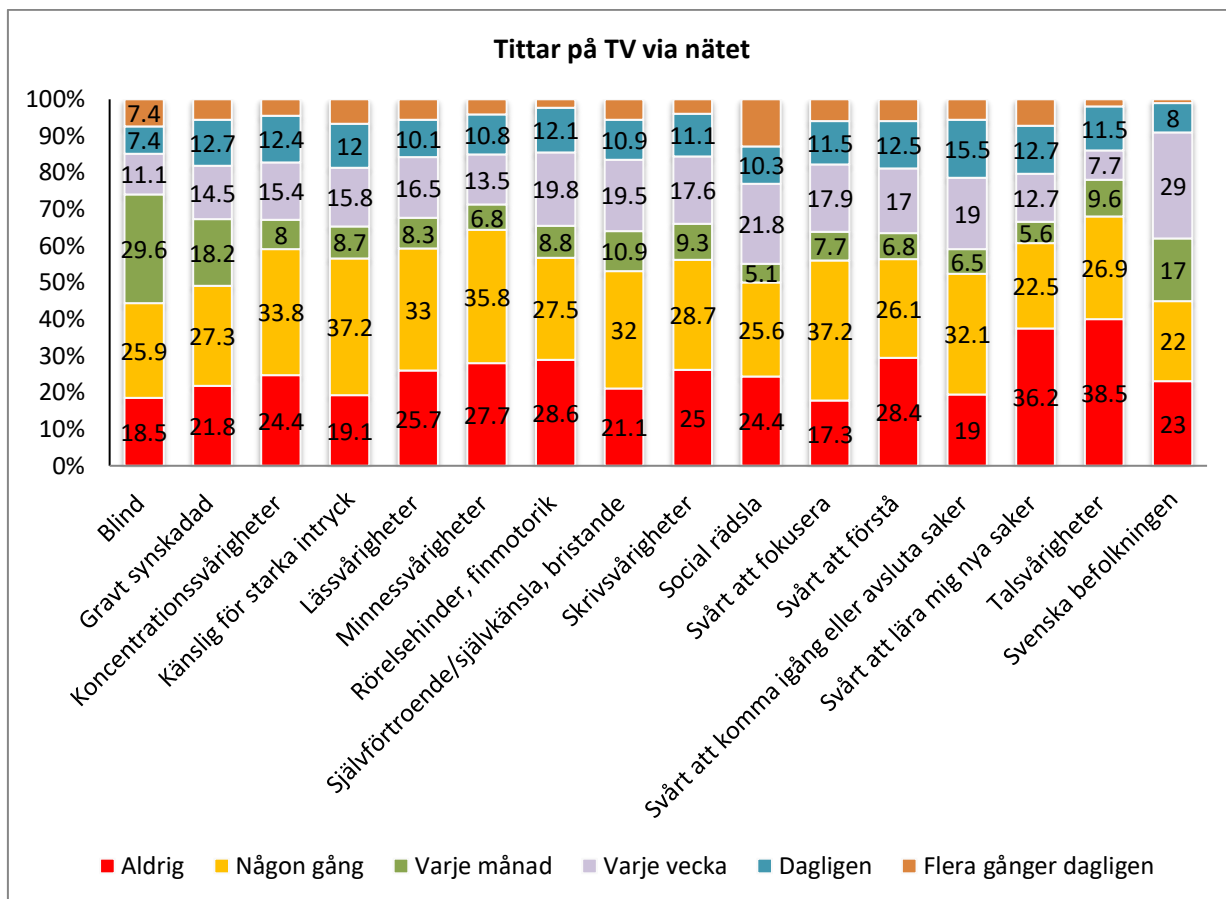


Diagram 50: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar tittar på TV via internet. Minst tittar grupperna Talsvårigheter, Svårt att lära mig nya saker, Minnessvårigheter och Koncentrationsvårigheter. Mest tittar grupperna Blind, Social rädsla och gravt synskadade. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 har 64 procent av befolkningen mellan 16-85 år tittat på TV via nätet under det första kvartalet 2016.

Tal- och ljudböcker

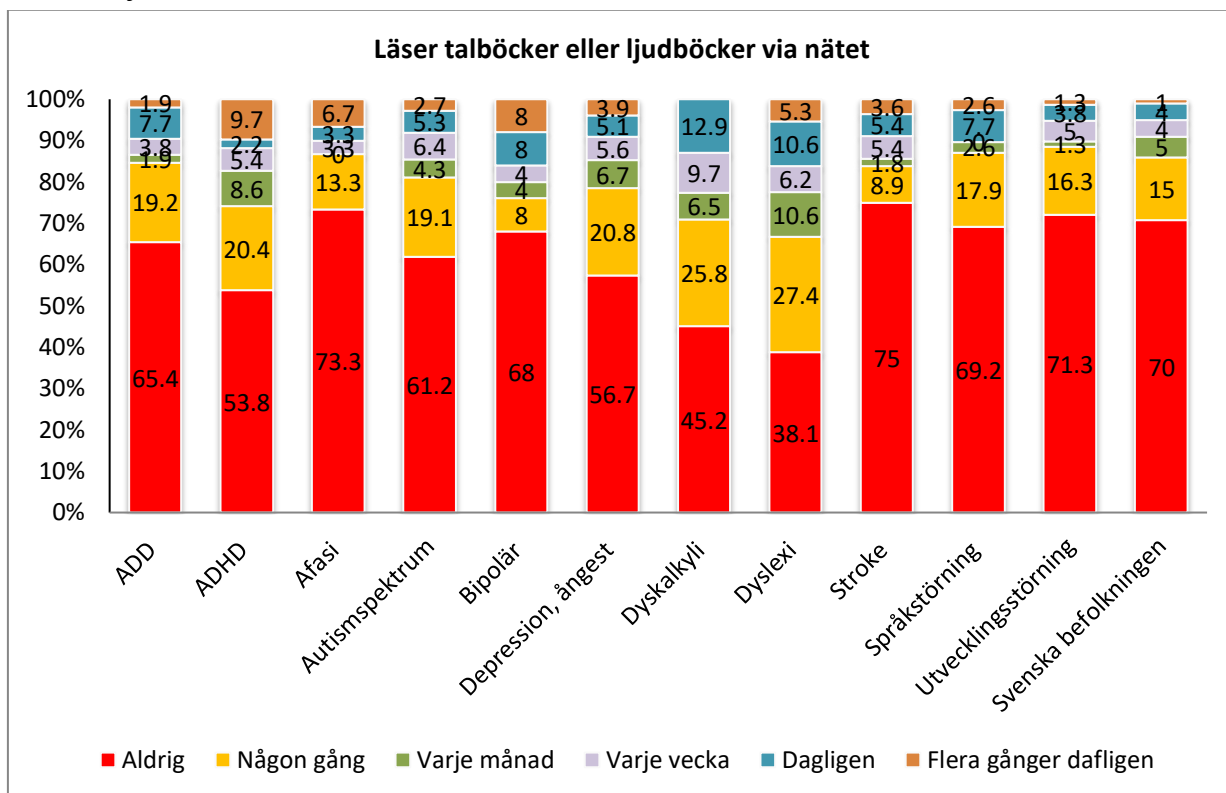


Diagram 51: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser använder tal- och ljudböcker via nätet. Minst använder grupperna Stroke, Afasi, Utvecklingsstörning och språkstörning. Mest använder grupperna Dyslexi, Dyskalkyli och ADHD. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Vi skiljer inte på talböcker och ljudböcker i vår fråga. Det är svårt för den som inte är så insatt i frågan att förstå skillnaderna. Det vi ville få en uppfattning är hur vanligt det är att använda nätet för att läsa böcker. Även det är en svår fråga då alla som läser tal- eller ljudböcker kanske inte vet om de gör det med eller utan hjälp av internet.

Här kan vi se att flera av de grupper som omfattas av samhällets speciella stöd för läsning via talböcker utvecklingsstörning och språkstörning läser relativt lite tal- och ljudböcker.

Enligt Svenskarna och internet 2017 läser eller lyssnar 30 procent av befolkningen någon gång på e-böcker och ungefär 5 procent gör det dagligen.

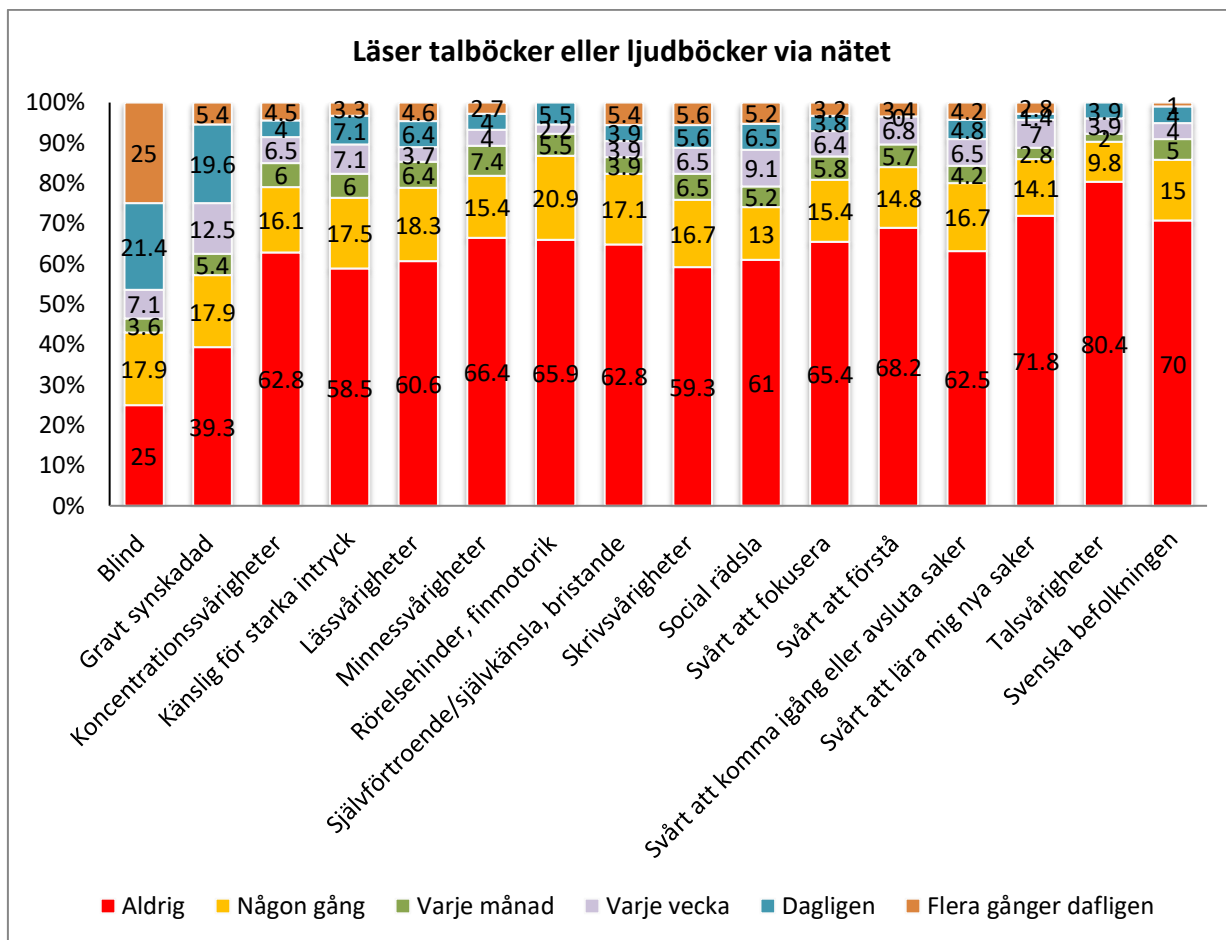


Diagram 52: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar använder tal- och ljudböcker via nätet. Minst använder grupperna Talsvärigheter, Rörelsehinder-finmotorik, Minnessvärigheter och Svårt att förstå. Mest använder grupperna Blind och Gravt synskadad. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Det är väntat att blinda och gravt synskadade personer skulle höra till de grupper som läser tal- och ljudböcker relativt ofta. Det finns flera grupper som med tanke på deras svårigheter sannolikt skulle uppleva läsning via tal- och ljudböcker som något positivt. Vi kan i vår undersökning inte se deltagarnas inställning till litteratur eller hur mycket tryckta böcker de läser.

Läsa dagstidning via internet

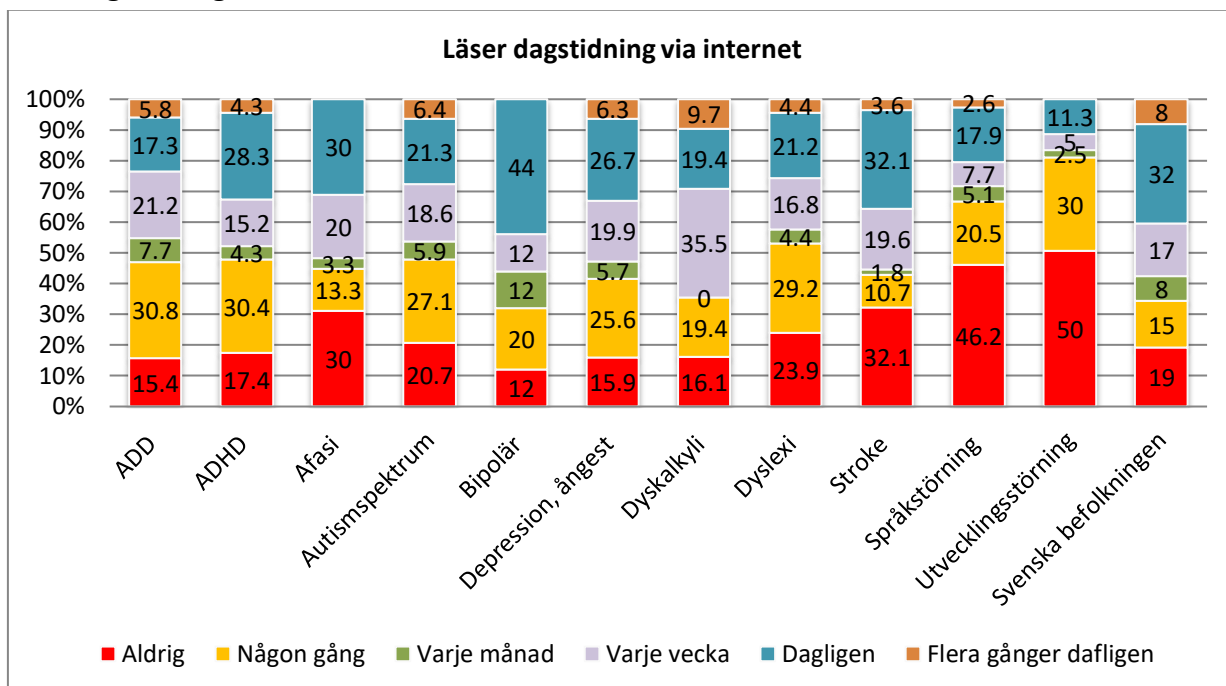


Diagram 53: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser läser dagstidning via nätet. Minst läser grupperna Utvecklingsstörning och språkstörning. Mest läser grupperna Bipolär, Dyskalkyli och Stroke. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Det här är en av de vanligaste aktiviteterna på nätet av dem som vi undersökt. I de flesta grupperna är det få individer som aldrig läser nyheter via nätet. Därför tyder de höga siffrorna för grupperna utvecklingsstörning och språkstörning på att tidningar på nätet har stora tillgänglighetsproblem för dessa grupper. Liknande svårigheter tycks finnas för personer med stroke eller afasi.

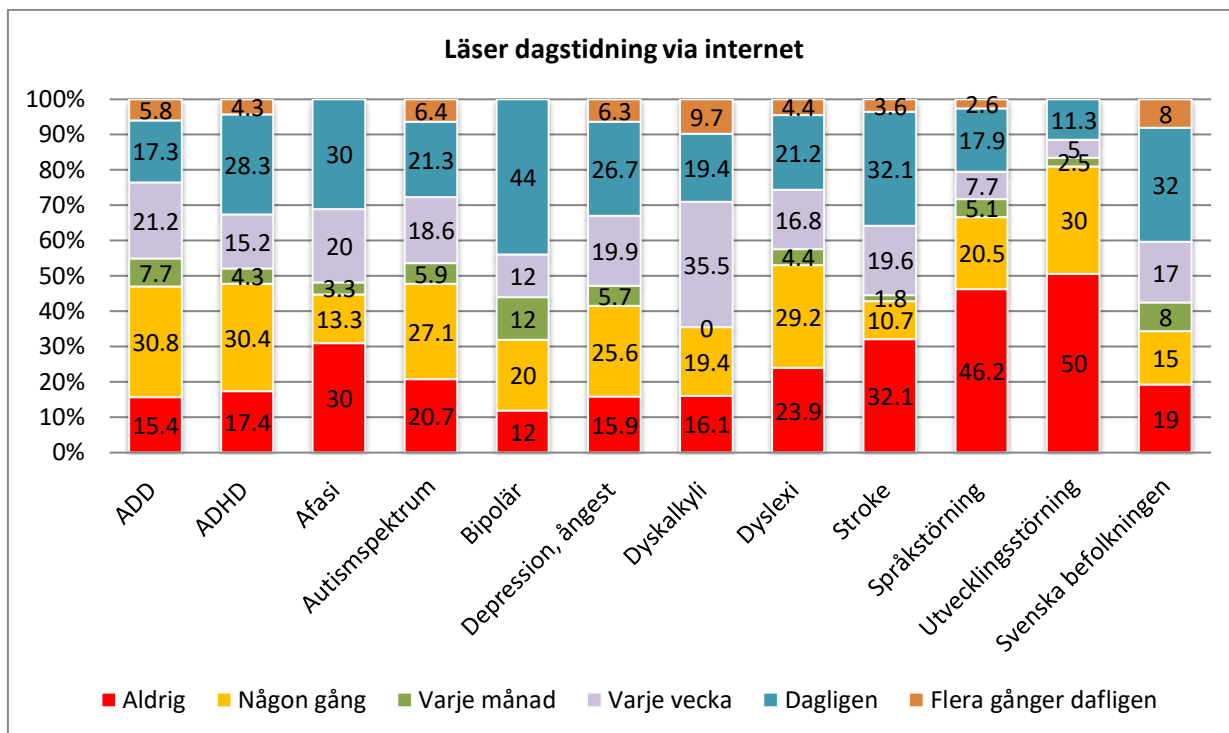


Diagram 54: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar läser dagstidning via nätet. Minst läser grupperna Talsvårigheter, Svårt att lära mig nya saker och Skrivsvårigheter. Mest läser grupperna Blind, Social rädsla och Gravt synskadad. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Det finns ingen direkt förklaring till varför personer med talsvårigheter skulle ha extra svårt att läsa tidningar på nätet. En tänkbar förklaring kan vara att personer med talsvårigheter ofta också har andra diagnoser eller funktionsnedsättningar och att det är dessa som förklarar varför det blir svårt. Att blinda och synskadade i så hög utsträckning läser tidningar via nätet ger argument för att göra dessa mer tillgängliga (teknisk utformning och design). Att tidningar på nätet kan vara problematiska när det gäller design och utformning kan anas i det att relativt många personer med finmotoriska svårigheter och med koncentrationssvårigheter mer sällan läser tidningar via nätet.

Köpa biljetter till resor

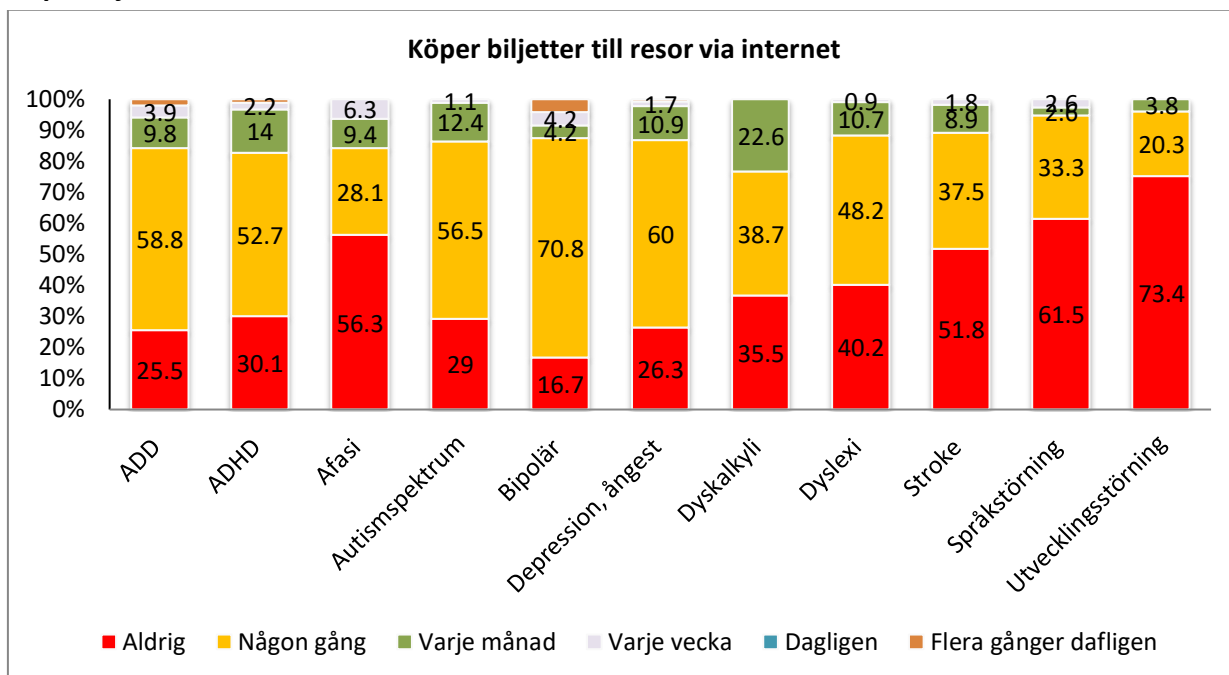


Diagram 55: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser bokar biljetter till resor via nätet. Minst bokar grupperna Utvecklingsstörning, Språkstörning, Stroke och Dyslexi. Mest bokar grupperna Dyskalkyli, ADHD, Autismspektrum och ADD.

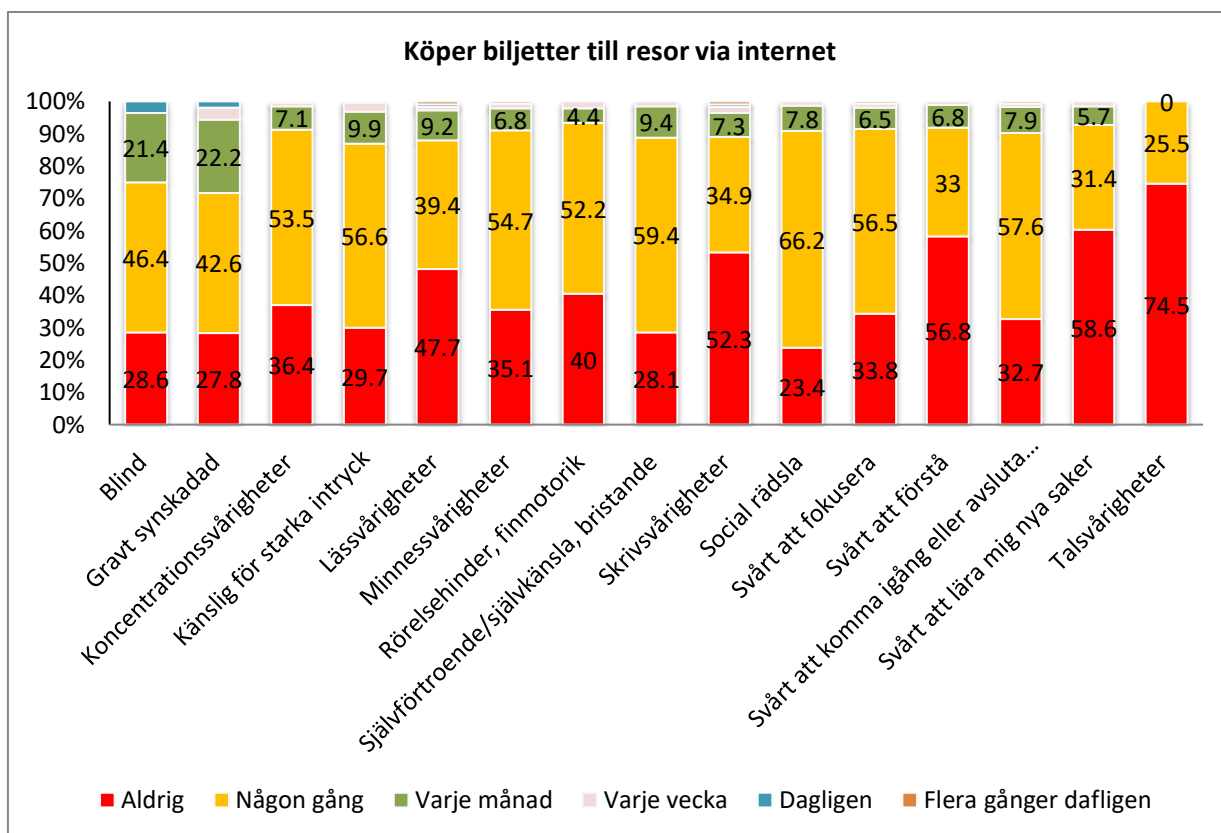


Diagram 56: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar som köper biljetter till resor via nätet. Minst köper grupperna Talsvårigheter, Rörelsehinder-finmotorik och Svårt att lära mig nya saker. Mest köper grupperna Blinda och Gravyt synskadade.

I vår undersökning ville vi specifikt undersöka frågan om biljetter då många personer med olika funktionsnedsättningar berättat att de tycker det är problematiskt att möjligheterna att köpa biljetter via personlig service har minskat eller försvunnit. Det gör att vi inte riktigt kan jämföra med andra undersökningar. Svenskarna och internet 2017 har en fråga som lyder "Hur ofta använder du internet för att köpa varor/tjänster som levereras över internet (t ex program, biljetter, filmer)". Där säger 20 procent att de aldrig gör det, 48 procent någon gång och 27 procent varje månad. Den frågan är bredare så vi kan inte direkt jämföra.

Boka tid i vården

Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 var det 20 procent som vid det tillfället hade bokat tid till läkare eller tandläkare. Frågan var avgränsad till att gälla under det första kvartalet 2016. Vi har valt en bredare fråga eftersom det är möjligt att boka tider till fler yrkesgrupper än bara läkare och tandläkare. Vi har inte heller avgränsat vår fråga till en viss tidsperiod. Våra resultat antyder att de undersökta grupperna skiljer sig relativt mycket från befolkningen genom att de inte lika ofta använder nätet för att boka tider. Se också frågan om attityder i avsnittet "Attityder till det digitala samhället" där det framgår en betydande motvilja mot att boka tider online.

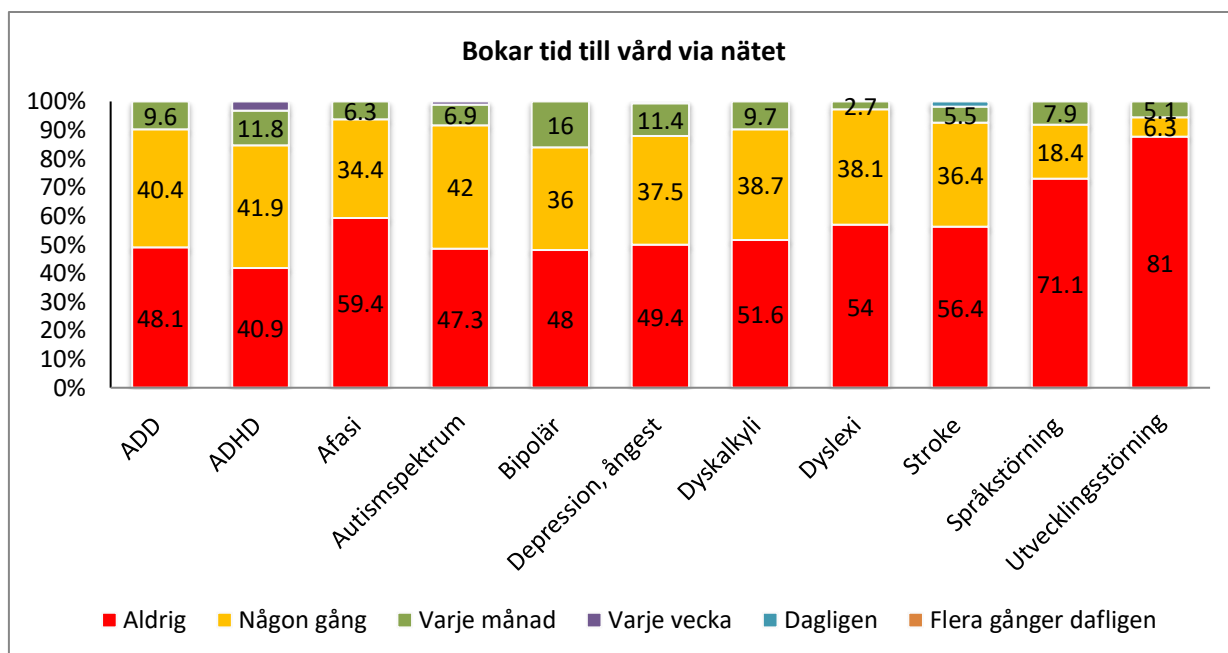


Diagram 57: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika diagnoser bokar tid till vården via nätet. Minst bokar grupperna Utvecklingsstörning och Dyslexi. Mest bokar grupperna Bipolär, ADHD och Depression-ångest.

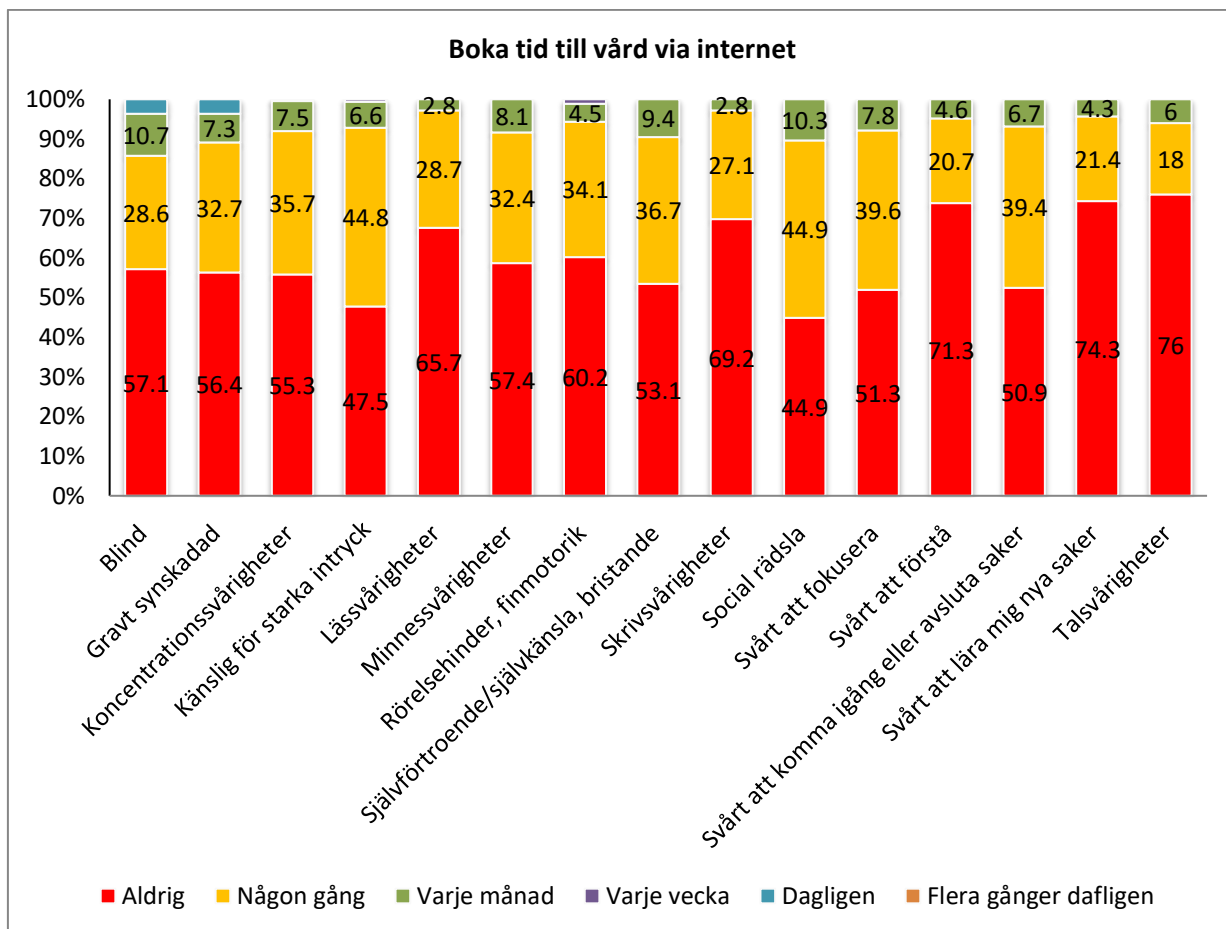


Diagram 58: Andelar i procent, i hur hög utsträckning personer med olika funktionsnedsättningar bokar tid till vården via nätet. Minst bokar grupperna Läsvårigheter, Rörelsehinder-finmotorik och Svårt att lära mig nya saker. Mest bokar grupperna Blind och social rädsla.

Samtliga grupper visar en betydande motvilja mot att boka tider inom vården via internet. Det är problematiskt med tanke på den pågående digitaliseringen av vårdtjänster. Personer med den här typen av diagnoser och funktionsnedsättningar kan ha omfattande kontakter med vården. Om dessa individer inte använder de digitala lösningarna riskerar de planerade effektivitetsvinster att utebli.

Enligt SCB⁸ har 20 procent av befolkningen använt internet för att boka tid till läkare eller tandläkare någon gång under första kvartalet 2016.

E-legitimation

Svenskarna och internet har slutat mäta hur många som använder e-legitimation. Den sista mätningen är från 2015 och då använde 59 procent e-legitimation. Trenden var att användningen snabbt minskade då användarna övergick till Mobilt BankID. Som mest använde 67 procent av befolkningen e-legitimation och det hände 2013. Vårt material antyder att det i de granskade grupperna kan finnas en kvardröjningseffekt på så sätt att även om det kommit ett enklare alternativ så vågar man inte släppa det gamla sättet. Det motsägs dock av siffrorna för Mobilt BankID. En annan förklaring kan vara att det kan vara svårt att skilja olika

⁸ Privatpersoners användning av datorer och internet 2016, SCB

identifikationslösningar åt och att vissa svarar ja på frågan om e-legitimation när de egentligen använder Mobilt BankID.

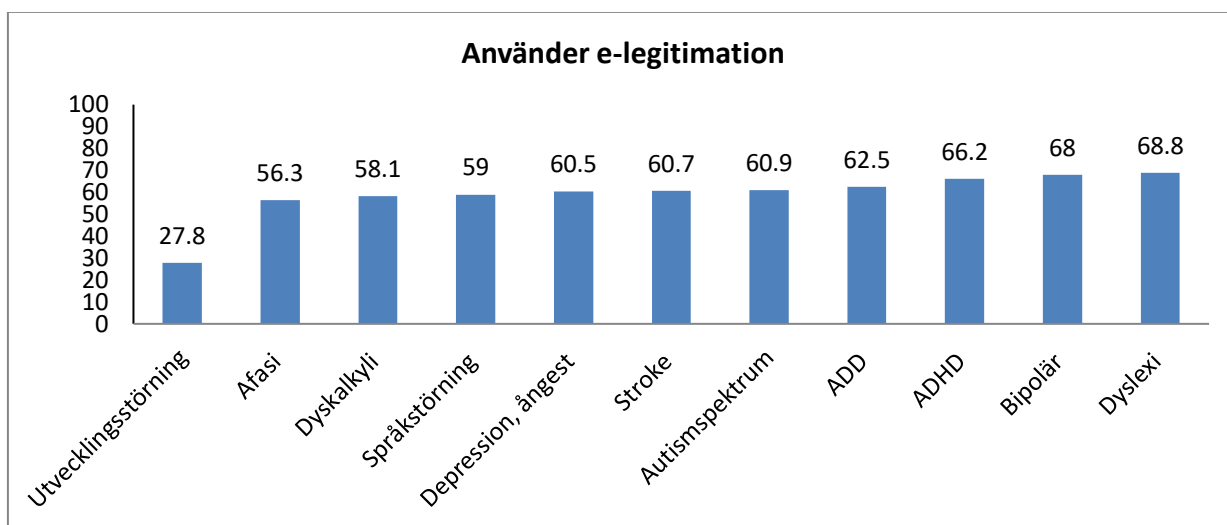


Diagram 59: Andel i procent, personer med olika diagnoser som använder e-legitimation. Minst använder gruppen Utvecklingsstörning. Mest använder grupperna Dyslexi och Bipolär.

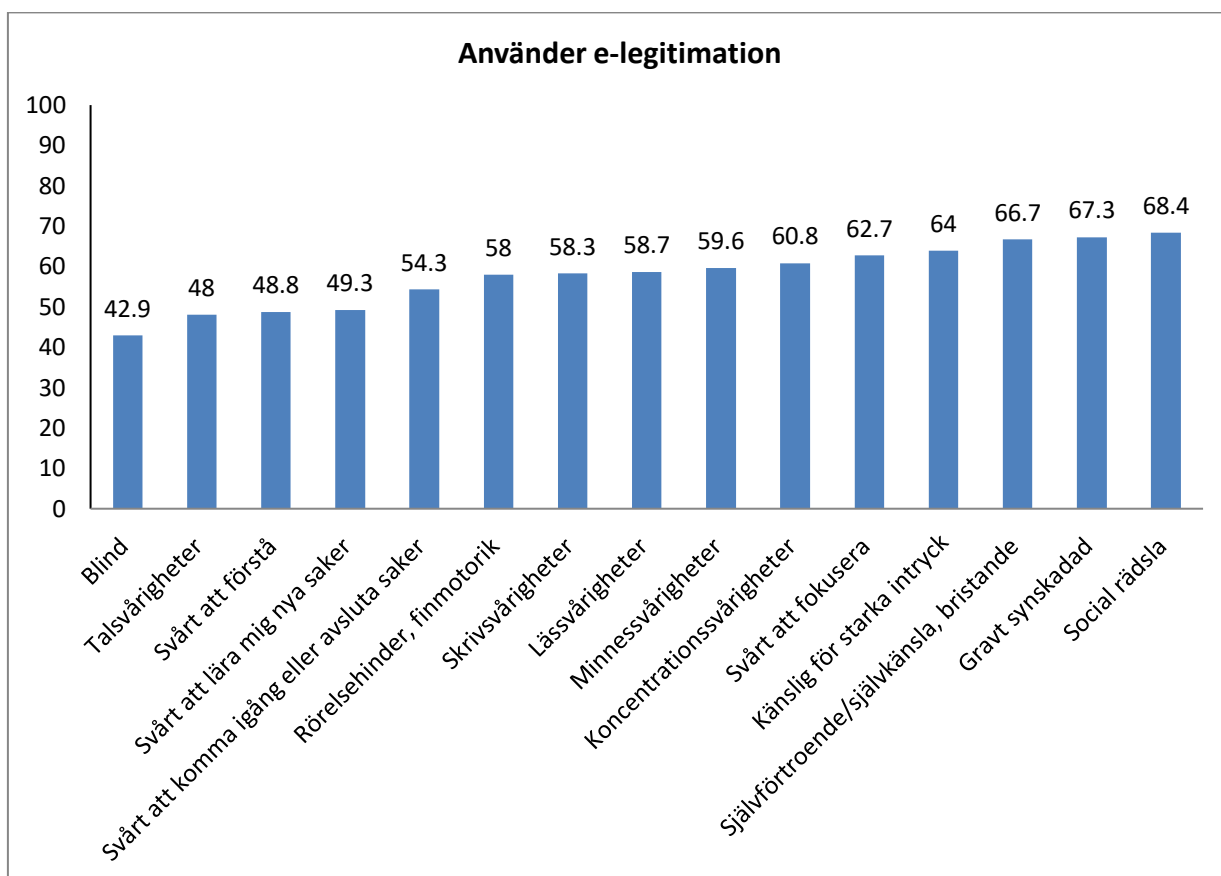


Diagram 60: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som använder e-legitimation. Minst använder grupperna Blinda, Talsvårigheter, Svårt att förstå, Svårt att lära mig nya saker. Mest använder grupperna Social rädsla, gravt synskadade och Bristande självförtroende/självkänsla.

Mobilt BankID

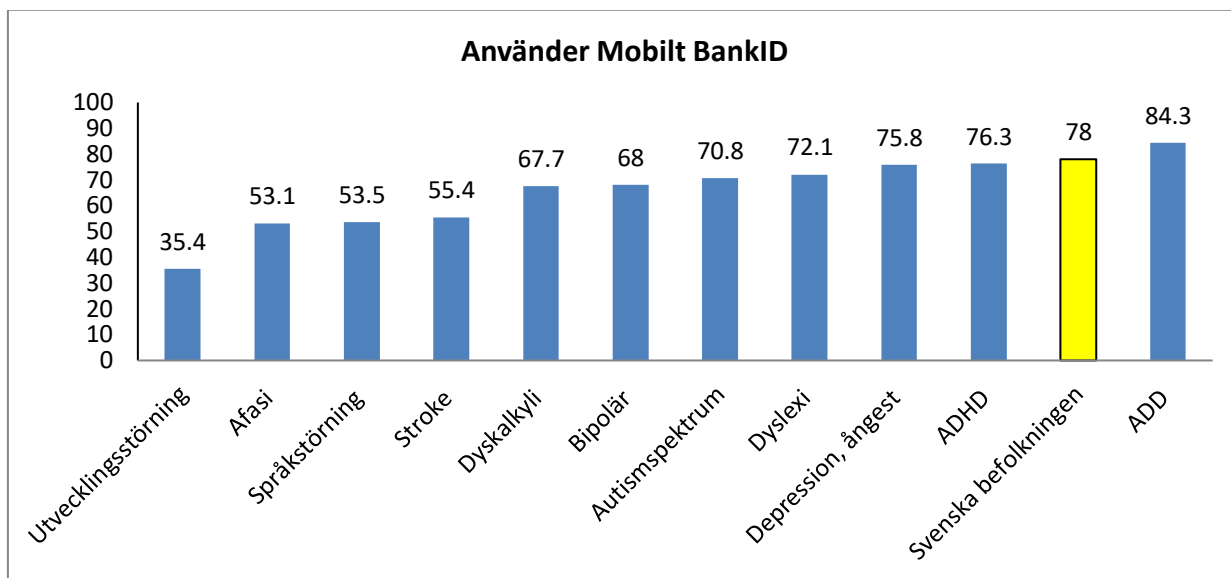


Diagram 61: Andel i procent, personer med olika diagnoser som använder Mobilt BankID. Minst använder gruppen Utvecklingsstörning. Mest använder gruppen ADD. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

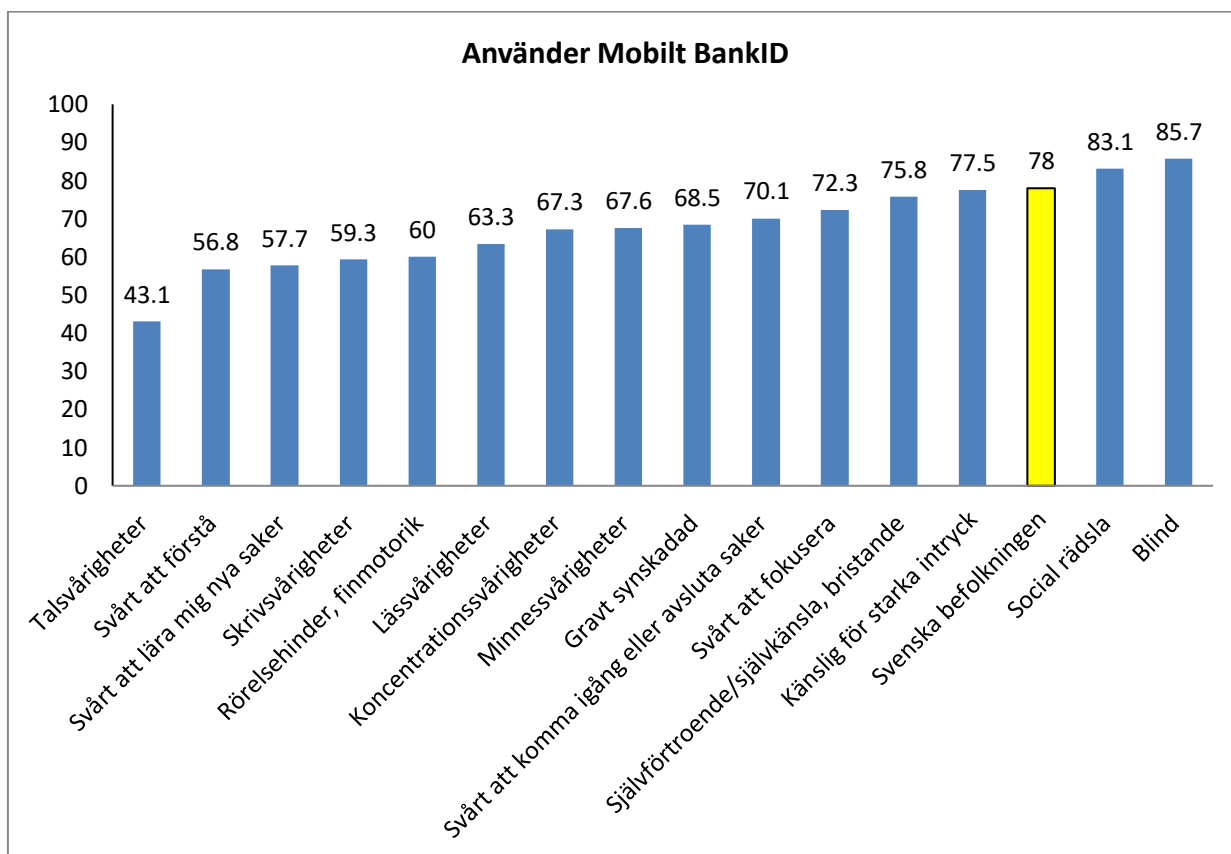


Diagram 62: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som använder Mobilt BankID. Minst använder gruppen Talsvårigheter. Mest använder gruppen Blind och Social rädsla. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Att inte ha någon form av elektronisk möjlighet att identifiera sig skapar stora svårigheter. Det är inte enbart bank- och betaltjänster som kräver att vi kan identifiera oss på nätet. Även

offentliga tjänster kan kräva sådan identifikation för att de ska gå att använda. Här kan vi se att stora grupper står utanför denna teknik. Det innebär att de är exkluderade från en av de mest genomgripande praktiska förändringar som kommit ut av digitaliseringen och antingen är hänvisade till dyrare sätt att betala eller beroende av hjälp från andra. Det kan finnas individer som till exempel låter anhöriga eller gode män logga in och att de då inte känner till eller tänker på att de då är indirekta användare av teknik för identifikation. Dessa individer är helt rättslösa ifall någon exempelvis tar deras pengar då de i juridisk mening frivilligt har lämnat ut sina uppgifter. Bland icke-användarna kan också finnas individer som fått hjälp med att betala sina räkningar via autogiro och som därför inte behöver identifiera sig för att betala räkningar.

En intressant jämförelse är att den äldre formen av teknik för identifikation, e-legitimation, med det mer moderna mobila BankID utfaller till den moderna teknikens fördel. Det tycks som om den nyare tekniken har löst en del problem som får användarna att tycka att den är enklare.

Betala räkningar

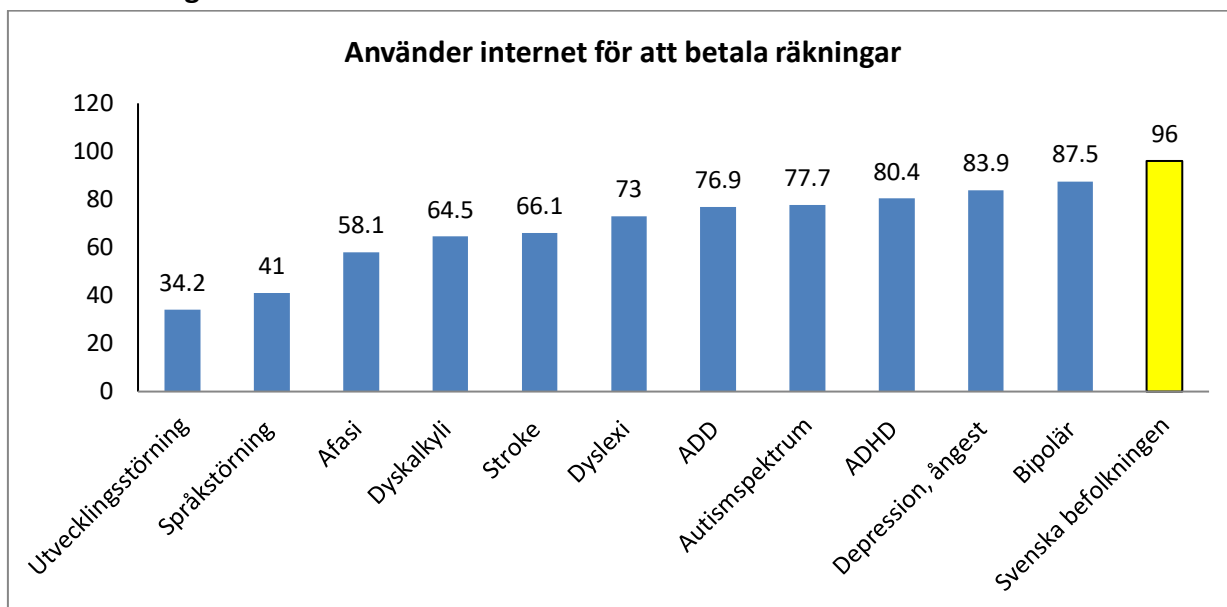


Diagram 63: Andel i procent, personer med olika diagnoser som använder internet för att betala räkningar. Minst använder grupperna Utvecklingsstörning och Språkstörning. Mest använder grupperna Bipolär och Depression-ångest. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

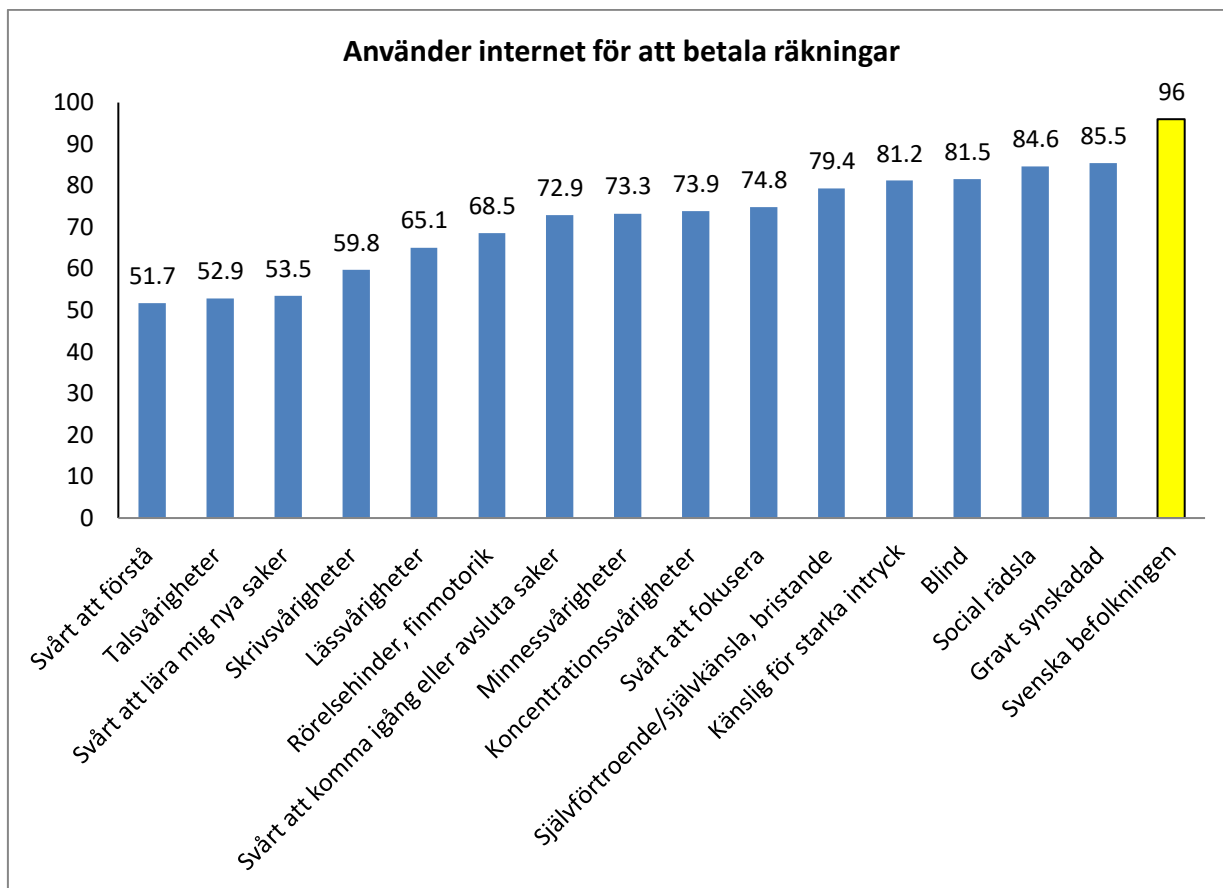


Diagram 64: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som betalar räkningar via internet. Minst använder grupperna Svårt att förstå, Talsvårigheter och Svårt att lära mig nya saker. Mest använder grupperna Gravt synskadad och Social rädsla. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se.

Här kan vi se tecken på en digital klyfta mellan befolkningen som helhet och personer med olika funktionsnedsättningar. Ingen av våra undersökta grupper ligger nära nivån för befolkningen. För många av grupperna rör det sig om stora skillnader. Det blir extra allvarligt eftersom det är allt svårare och dyrare att betala räkningar på något annat sätt än via internet. Vi ser detta som en nyckelindikator för digital delaktighet.

E-handla

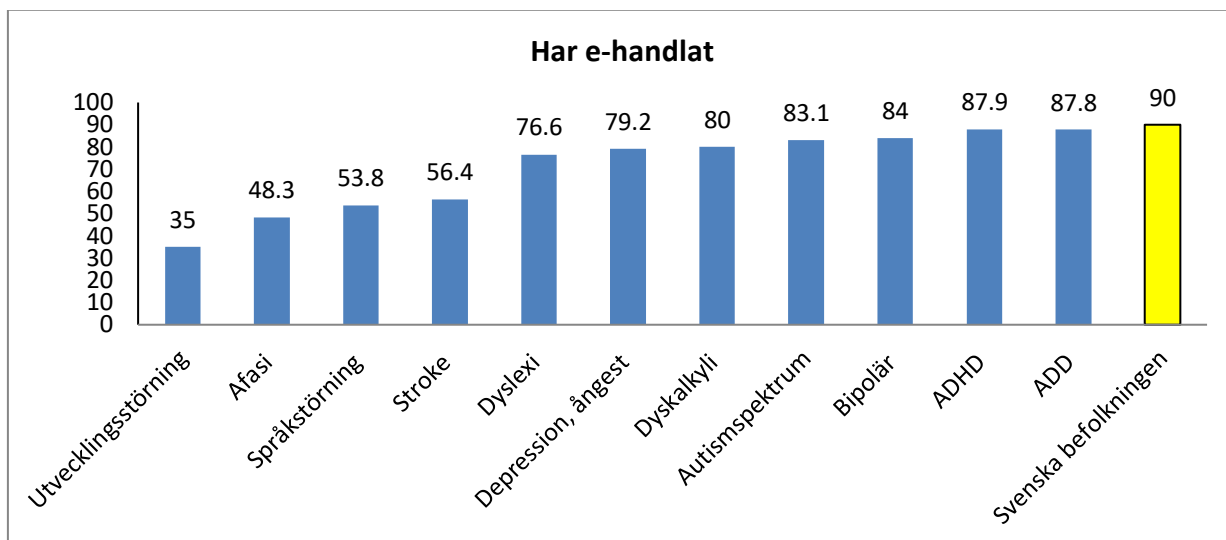


Diagram 65: Andel i procent, personer med olika diagnoser som har e-handlat. Minst har grupperna Utvecklingsstörning, Afasi, Språkstörning och Stroke e-handlat. Mest har grupperna ADD och ADHD e-handlat. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 var det vid det tillfället 15 procent av befolkningen i åldern 16-85 år som aldrig har handlat via internet.

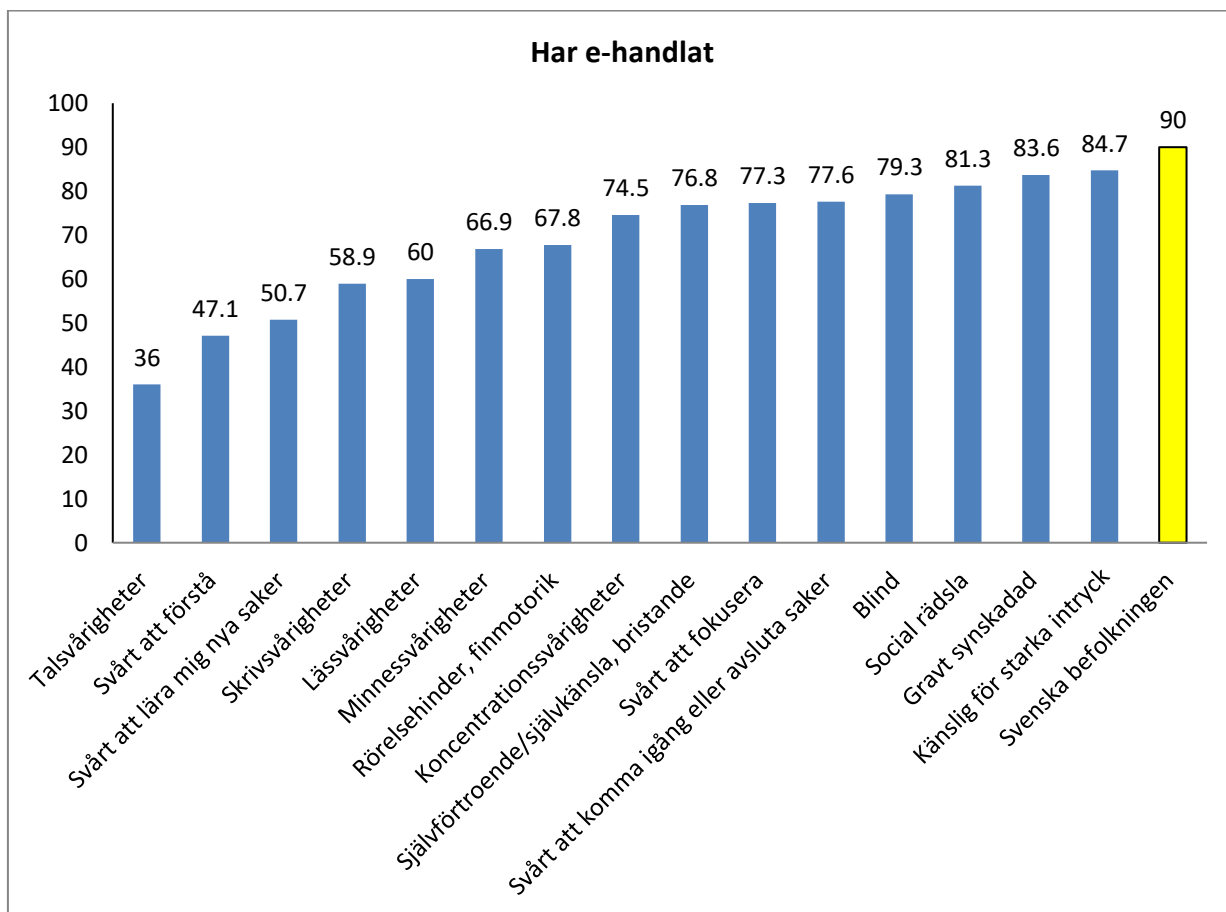


Diagram 66: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar som e-handlat. Minst har grupperna Talsvårigheter, Svårt att förstå och Svårt att lära mig nya saker e-handlat. Mest har grupperna Känsliga för starka intryck och Gravt synskadad e-handlat. Uppgift om svenska befolkningen är hämtad från Svenskarna och internet 2017, www.soi2017.se. Enligt SCB-undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet 2016 var det vid det tillfället 15 procent av befolkningen i åldern 16-85 år som aldrig har handlat via internet.

Internetanvändning: Hur ser det ut för de olika grupperna?

Här presenterar vi en översiktlig summering av hur de olika redovisade grupperna klarar sig i vår undersökning. Observera att vi i första hand har rekryterat personer som faktiskt använder sig av internet. En medlemsundersökning i Synskadades Riksförbund 2017 visar till exempel att 25 procent av deras medlemmar aldrig använt internet. Sannolikt kan det finnas sådana individer i många av de andra grupperna också. Observera också att vi tror att vi kan ha ett så kallat rekryterings-bias, då personer med svåra funktionsnedsättningar inom respektive medverkande grupp kan ha haft svårt att delta i undersökningen trots att vi designat undersökningen för så stor tillgänglighet som möjligt i förhållande till de resurser vi har till förfogande.

För varje grupp finns det separata delrapporter att ladda ner för den som vill fördjupa sig i resultatet för en specifik grupp.

ADD och ADHD

Ofta ses personer med ADD som en variant av ADHD som kan redovisas som en grupp. Vi ville undersöka om det stämmer när det gäller användning av internet. Det finns skillnader i hur de här båda grupperna svarar även om de ofta ligger nära varandra. Båda grupperna hör till dem som använder internet mest och som känner sig mest delaktiga i det digitala samhället. Några skillnader som kan noteras är att personer med ADD är den diagnosgrupp som tycker att internet är lättast. 77 procent tycker inte att internet är svårt medan motsvarande siffra för ADHD är 68 procent. Denna skillnad går igen när vi undersöker de upplevda svårigheter som grupperna rapporterar. I de flesta fall rapporterar gruppen ADHD svårigheter som ligger cirka 10 procentenheter högre än gruppen ADD. Ett exempel är "Design och utformning" där 15 procent av gruppen ADD markerat det som svårt medan 25 procent av gruppen ADHD markerat det som svårt. Vår undersökning förklarar inte varför personer med ADHD tycker att internet är svårare jämfört med personer med ADD. En skillnad mellan dessa båda grupper kan vara att H – Hyper i ADHD här slår igenom och skapar större svårigheter. En slutsats är att dessa skillnader går förlorade om man slår ihop personer med ADD och ADHD.

Autismspektrumdiagnoser

Det här är en av de grupper som rapporterar minst svårigheter med internet. Gruppen använder internet ofta och till många olika saker. Det finns dock grupper som använder internet ännu mer så den ibland förekommande bilden av personer med autism som personer som spenderar extremt mycket tid på internet kan stämma i enskilda fall men vi ser inte det i våra siffror när vi tittar på hela gruppen. I vissa fall tycks gruppens användning ligga långt över hur många andra i samhället använder motsvarande funktion. Ett sådant exempel är att ha en blogg. Ungefär 8 procent av alla svenskar har en blogg medan ungefär 25 procent av personerna inom autismspektrumgruppen har en blogg. Det tyder dels på att det finns ett stort uttrycksbehov i gruppen, dels att bloggen som medium tycks fungera väl.

En svårighet som framkommit i våra egna och i andra kvalitativa studier är att personer inom autismspektrumdiagnoser ofta beskriver att de plötsligt inte har energi kvar för att till exempel slutföra ett köp online. Det är då inte en specifik företeelse som orsakar detta utan snarare en ackumulerad effekt av att ha klarat flera mindre svårigheter. Den typen av problematik har vi inte ställt några frågor om i den här undersökningen.

Afasi och Stroke

Personer med Afasi och Stroke hör till de grupper som rapporterar de allra största svårigheterna med att använda internet och de gäller särskilt personer med afasi. På de flesta av våra mätpunkter hör denna grupp till de tre grupper som rapporterar minst användning av något och de största svårigheterna då de använder något. Dessa siffror är troligen missvisande på så sätt att det finns personer med ännu svårare konsekvenser av sin afasi än dem som deltar i undersökningen. Vi har försökt kompensera det genom att aktivt söka upp personer med svåra funktionsnedsättningar på grund av afasi i ett samarbete med Afasiföreningar och Afasiförbundet. Då kan vi nå föreningsaktiva personer med afasi men vi tror att det finns en grupp som är mer isolerad och som sannolikt skulle ha rapporterat ännu större svårigheter. Personer med afasi är den grupp i vår undersökning som känner sig minst delaktiga i det digitala samhället. 31 procent rapporterar att de känner sig delaktiga i det digitala samhället.

Även gruppen Stroke rapporterar låg delaktighet med 42 procent. Här finns en samrapportering mellan grupperna på så sätt att många som angett Stroke också angett att de har Afasi, vilket är helt förväntat. I båda fallen anser grupperna att internet erbjuder stora svårigheter och dessa svårigheter adderas när en person har afasi. Ett exempel är "Svårt med lösenord", där 30 procent av personerna med Stroke och 40 procent av personerna med Afasi rapporterar att lösenord är svåra.

Individer i de här grupperna representerar troligen en av de få grupper där det finns så kallade "internet drop-outs", det vill säga personer som har använt internet men som sedan slutar.

Dyslexi och Dyskalkyli

Personer med dyskalkyli får ofta ingå i den mycket större gruppen som är personer med dyslexi. Vi har separerat dessa grupper för att se om det finns skillnader eller om det är korrekt att redovisa dessa som en grupp. När det gäller att undersöka internet kan vi tydligt se att det är viktigt att redovisa dessa grupper var för sig. Det är stora skillnader i vad de båda grupperna rapporterar. Båda tillhör de grupper som rapporterar störst svårigheter med att använda internet. Men till exempel rapporterar personer med dyskalkyli större svårigheter när det gäller lösenord, betala räkningar, använda e-legitimation och Mobilt BankID. Det kanske inte är så konstigt för där kommer de specifika svårigheterna med siffror in i bilden. Svårare att förklara är kanske varför personer med dyslexi i betydligt mindre grad än personer med dyskalkyli tittar på TV via nätet eller varför personer med dyskalkyli oftare köper biljetter eller bokar tid inom vården jämfört med personer med dyslexi. En slutsats är att dessa skillnader går förlorade om vi skulle slå ihop dyslexi och dyskalkyli till en grupp.

Språkstörning

Personer med språkstörning hör till den grupp som genomgående rapporterar de största svårigheterna med att använda internet. Gruppen ligger oftast bland de tre grupper som rapporterar lägst användning och störst svårigheter. Personer med språkstörning rapporterar till exempel större svårigheter än personer med dyslexi. Det här är en av undersökningens viktigaste resultat. Språkstörning är en okänd grupp och det är mycket sällan gruppens svårigheter uppmärksammas när det gäller användningen av internet. Vad det är som gör att språkstörningen skapar så stora svårigheter är svårt att förklara. Här är det angeläget att fördjupa kunskaperna med mer kvalitativa studier.

Läs- och skrivsvårigheter

Att ha läs- och skrivsvårigheter leder till stora svårigheter att använda internet. Tillsammans med intellektuella svårigheter är just problem med att läsa eller att skriva det som tycks skapa de största svårigheterna att vara inkluderade i det digitala samhället. Den bilden framträder när vi lägger samman de rapporterade svårigheterna och tittar på användningen av internet. Det är flera kritiska moment i användningen av internet som kräver att användaren skriver och eller läser. Det gäller inte bara att ta del av skrivet innehåll. Att ta sig till innehållet kräver att man läser menyer, sökträffar, rubriker... Om något händer behöver man läsa felmeddelanden och informationstexter. För att få sökträffar behöver man skriva något. Sammantaget tycks dessa svårigheter skapa en svårighetsgrad som gör att läs- och skrivsvårigheter skapar stora svårigheter. Dessa utökas ytterligare om individer också har räkningsvårigheter.

Talsvårigheter

Personer med talsvårigheter rapporterar stora svårigheter med att använda internet. Det kan tyckas märkligt att svårigheter att tala skulle leda till problem med internet. Vi tror inte att det är talsvårigheten i sig som slår igenom. Istället tror vi att personer med talsvårigheter ofta har flera och kombinerade svårigheter och att det är dessa svårigheter som ackumuleras hos personer med talsvårigheter. Det är relativt vanligt med kombinationer som talsvårigheter-afasi, talsvårigheter-problem med finmotorik.

När vi till exempel tittar på individer som rapporterat att de samtidigt har talsvårigheter och stroke/afasi så rapporterar 60 procent av dessa individer att det är svårt att söka information och 93 procent att det är svårt att navigera och vi får motsvarande siffror när vi tittar på kombinationen talsvårigheter och rörelsehinder-finmotorik.

Det här är en grupp som normalt inte förknippas med svårigheter och internet. Snarare har det funnits en bild av att internet är lösningen för den som har svårt att tala. Fördjupade studier och analyser krävs för att vi ska kunna förstå de svårigheter denna grupp rapporterar.

Blinda och gravt synskadade

Dessa båda grupper redovisas ofta tillsammans som "Synskadade" i olika undersökningar. Vår undersökning visar att när man undersöker internet är detta mycket olyckligt då grupperna ofta rapporterar olika resultat. Till exempel hör blinda till de grupper som använder e-legitimation minst medan gravt synskadade hör till de grupper som använder e-legitimation mest. Den bilden förändras då vi tittar på Mobilt BankID där blinda är den grupp som använder Mobilt BankID mest av alla. Generellt tycker blinda att det är betydligt svårare att använda tjänster på nätet än gravt synskadade. Skillnaderna går troligen ofta att förklara med att de hjälpmedel blinda personer är beroende av inte fungerar och att det i sin tur inte beror på brister i hjälpmedlet utan på bristande tekniska konstruktioner på webbsidor och tjänster eller på bristande kunskap i hur hjälpmedel och webbsidor interagerar.

Båda grupperna använder internet till många olika saker och relativt ofta. Det finns en bild i samhället av personer med olika synskador ska ha stora svårigheter i att använda internet. Vår undersökning styrker inte den bilden. Det finns i vårt material grupper som har betydligt större svårigheter. Observera dock att det enligt andra undersökningar finns stora grupper av blinda och gravt synskadade personer som inte använder internet alls. För dessa personer är den

pågående digitaliseringen ett stort problem. För de personer som använder internet tycks internet kunna lösa en hel del vardagsärenden och grupperna känner sig relativt väl delaktiga i det digitala samhället.

Psykiska diagnoser – Bipolär, Depression/ångest

Personer med psykiska diagnoser hör till de grupper som använder internet mest. Av bipolära personer är det 87 procent som säger sig vara delaktiga i det digitala samhället. Det är klart högst i hela undersökningen. Personer med depression eller ångest känner sig också delaktiga men där är det en betydligt större andel som svarar att de till viss del känner sig delaktiga så siffran för fullt delaktiga ligger här på 59 procent. När det gäller användning av nätet ligger grupperna ofta nära varandra men det finns vissa undantag. 68 procent i gruppen Bipolära använder e-legitimation medan 61 procent i gruppen Depression/ångest gör detsamma. Förhållandena blir omvända när vi tittar på Mobilt BankID där 76 procent i gruppen Depression och ångest respektive 68 procent i gruppen Bipolär använder Mobilt BankID.

Rörelsehinder-finmotorik

De individer som har problem med finmotorik rapporterar relativt stora problem med internet. Det kan bero på flera olika faktorer som sammantaget kan beskrivas som dålig design. Det kan också bero på att det kan vara problem med användning av pekskärmar.

Utvecklingsstörning

Personer med utvecklingsstörning hör till den grupp som rapporterar störst problem med internet. Gruppen ligger ofta långt under de nivåer som redovisas för den svenska befolkningen och även långt under hur många av de andra grupperna i undersökningen ligger till. Svårigheterna framträder redan i särskolan och syns sedan i resultatet för Gruppboenden och Daglig verksamhet. Här tycks det finnas en del av samhället som inte klarar av att inkludera dessa individer i det digitala samhället.

Svårt att lära nya saker och svårt att förstå

Det här är två typer av funktionsnedsättningar som skapar stora svårigheter att använda internet. Vi ser i materialet att personer som rapporterar att de har svårt att lära sig nya saker också rapporterar relativt stora svårigheter med att göra saker som de gör ofta. Det kan tyckas underligt men kan troligen förklaras just med att det inte sker någon inläring som man kan ha nytta av vid återkommande användning. Istället blir varje användning som om individen gör detta för första gången.

Vi kan se att design kan göra stor skillnad för denna grupp genom att jämföra hur individerna tycker det är att använda e-legitimation jämför med Mobilt BankID. Det är två funktioner som i princip gör samma sak; de bevisar vem man är. För e-legitimation rapporterar 30 procent av individerna som både har problem med att lära nya saker och att förstå att e-legitimation är svårt. Motsvarande siffra för Mobilt BankID är 19 procent. Det är fortfarande en relativt hög andel som tycker att Mobilt BankID är svårt men det visar att förenklade lösningar kan få stora genomslag i den här gruppen.

Gruppen skulle kunna användas som en nyckelgrupp för att mäta enkelhet och förenklingar. När individer i denna grupp tycker att något är lätt så slår det sannolikt igenom på alla grupper, förutom de grupper som är beroende av tekniska hjälpmedel.

Koncentration, fokusering, svårt att komma igång eller avsluta saker, minne

De här funktionsnedsättningarna kan finnas hos personer med många olika diagnoser. Ofta har samma individ flera av dessa svårigheter samtidigt. När vi går igenom vårt material hamnar personer med dessa svårigheter ofta någonstans i mitten. De hör inte till de nedsättningar som skapar störst problem. Det kan dock tänkas att det finns en typ av svårigheter som är svår att fånga upp i en enkät. Det handlar om att det kan vara ganska energikrävande att ha dessa svårigheter och genomföra en aktivitet. Om aktiviteten tar för lång tid "tar energin slut". Vi har inte med någon sådan fråga i vårt material men har i mer kvalitativa studier sett sådana effekter. Det behövs dessutom fortsatta analyser av vårt material för att se om vi kan hitta kombinationseffekter.

Bristande självförtroende och social rädsla

Det här är två grupper som använder internet mycket och som i relation till de andra undersökta grupperna rapporterar mindre svårigheter. Ett exempel är att ha en egen blogg där dessa båda grupper ligger i topp och långt över genomsnittet för befolkningen. Det är tänkbart att nätet har kommit att fungera bättre än de olika alternativ som kräver mer personliga kontakter

Vilken roll spelar de socio-ekonomiska faktorerna?

Kön

Undersökningen har nått fler kvinnor än män. Vi kan inte se att det skulle vara något i våra rekryteringskanaler som skulle diskriminera män. Istället tror vi att kvinnor med funktionsnedsättningar är mer aktiva på nätet och eventuellt också oftare är aktiva i organisationer inom funktionsrättsrörelsen.

I andra undersökningar om befolkningar och internet brukar det inte vara stora skillnader mellan kvinnor och män. I vårt material finns vissa skillnader mellan kvinnor och män. Kvinnor använder nätet mer än män och de tycker att det är lättare än män att använda de olika funktioner vi frågat om. Däremot kan vi se att kvinnor rapporterar något större generella svårigheter med att använda internet. En tydlig och intressant skillnad finns när det gäller att blogga. En betydligt större andel kvinnor har en egen blogg. 16 procent av kvinnorna och 7 procent av männen har en blogg. Kvinnor använder också Facebook mer än män.

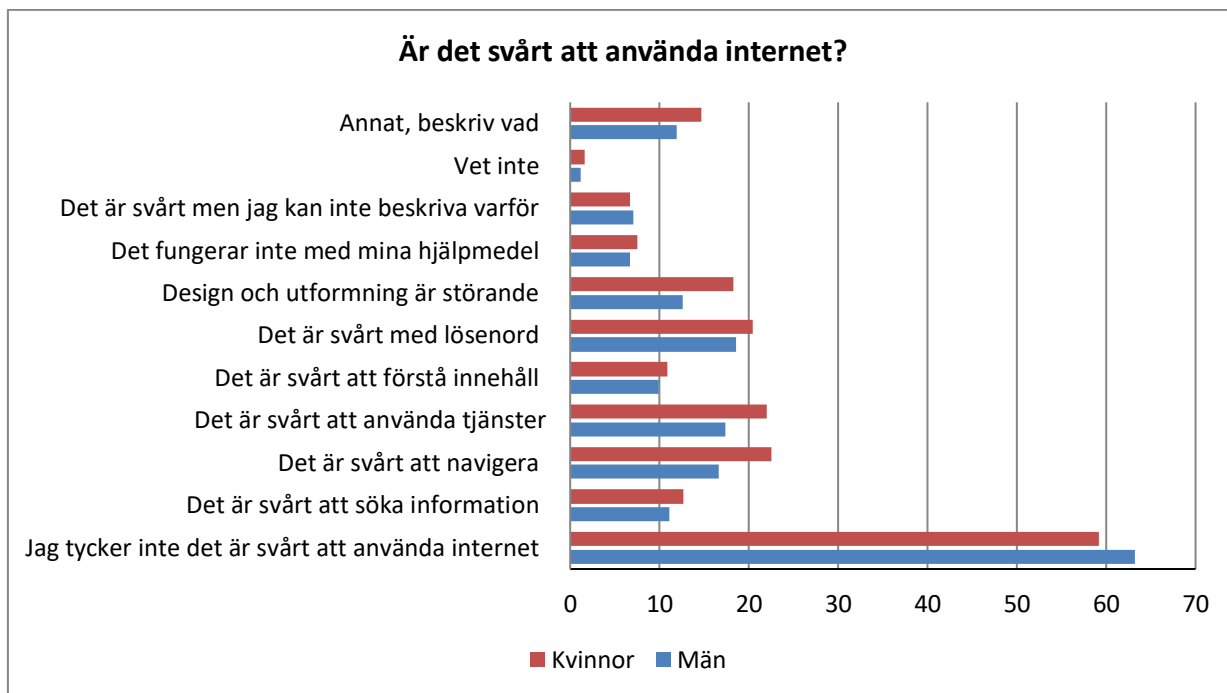


Diagram 67: Andel i procent, skillnader mellan kvinnor och män när det gäller generella svårigheter att använda internet. Kvinnor upplever större svårigheter med design och utformning, lösenord, använda tjänster och navigera.

När det gäller betalningar och bankärenden ser vi en tydlig skillnad i att kvinnor använder digitala lösningar mer än män. Flera kvinnor än män använder e-legitimation och Mobilt BankID och kvinnorna tycker också att denna teknik är lättare att använda än män. Mönstret är likadant när vi tittar på att betala räkningar och e-handel.

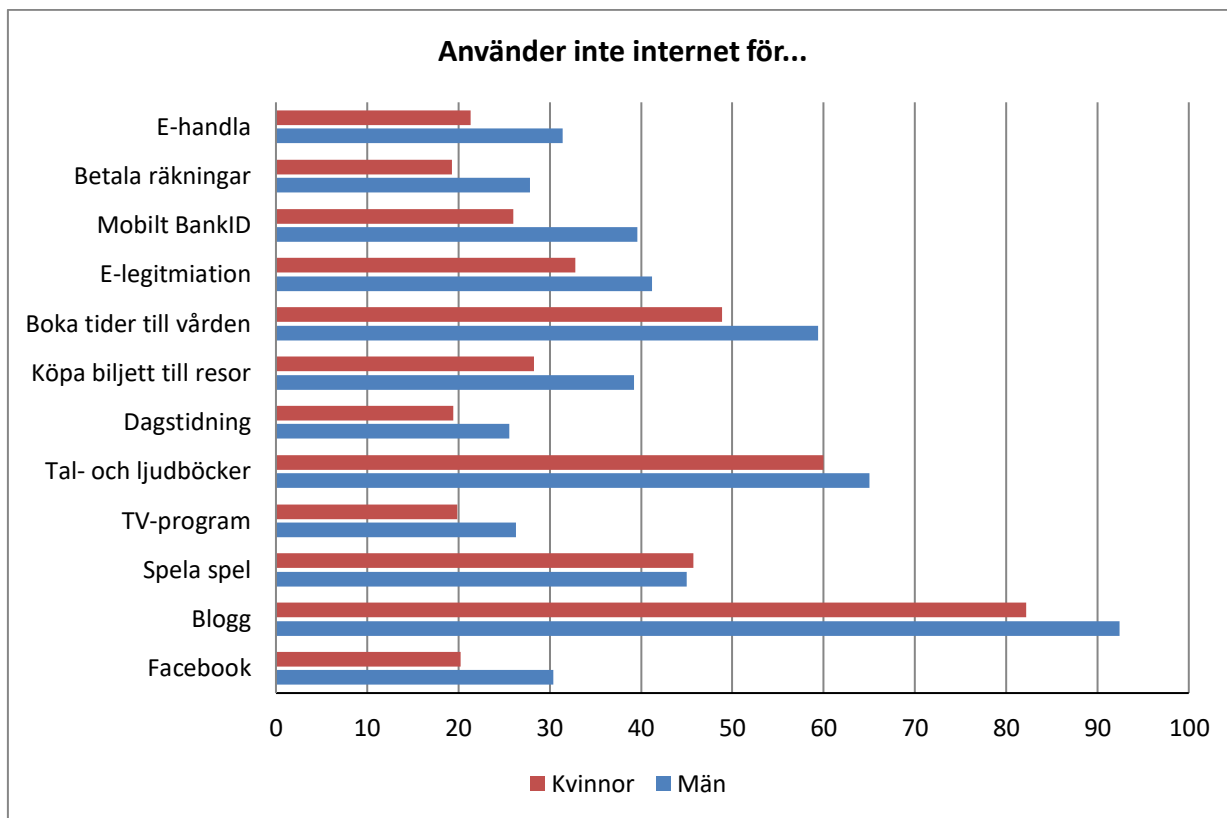


Diagram 68: Andel i procent, saker som kvinnor och män inte använder internet för att göra. Förutom när det gäller att spela spel är det tydligt att det är vanligare att män inte använder vissa funktioner på nätet. Observera att samtliga individer har svarat att de använder nätet.

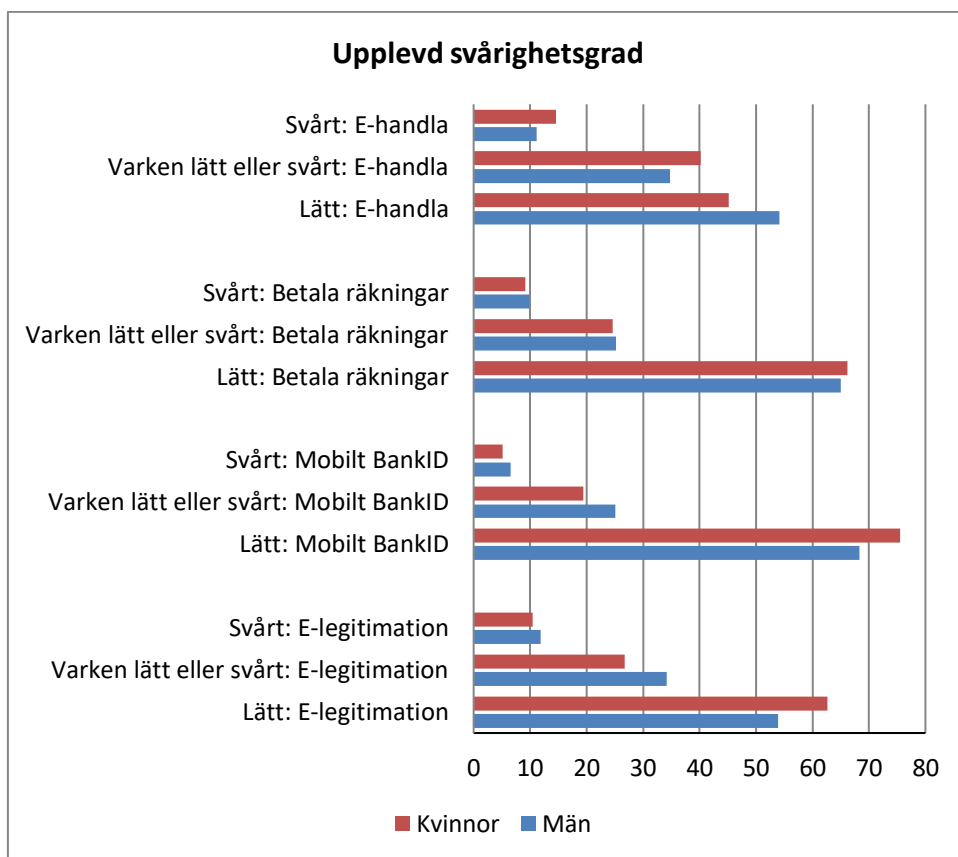


Diagram 69: Andel i procent, hur tycker kvinnor och män det är att använda e-legitimation, Mobilt BankID, betala räkningar och e-handla. I båda grupperna finns stora grupper som rapporterar betydande svårigheter men generellt rapporterar kvinnor i högre grad än män att de olika funktionerna är lättare att använda.

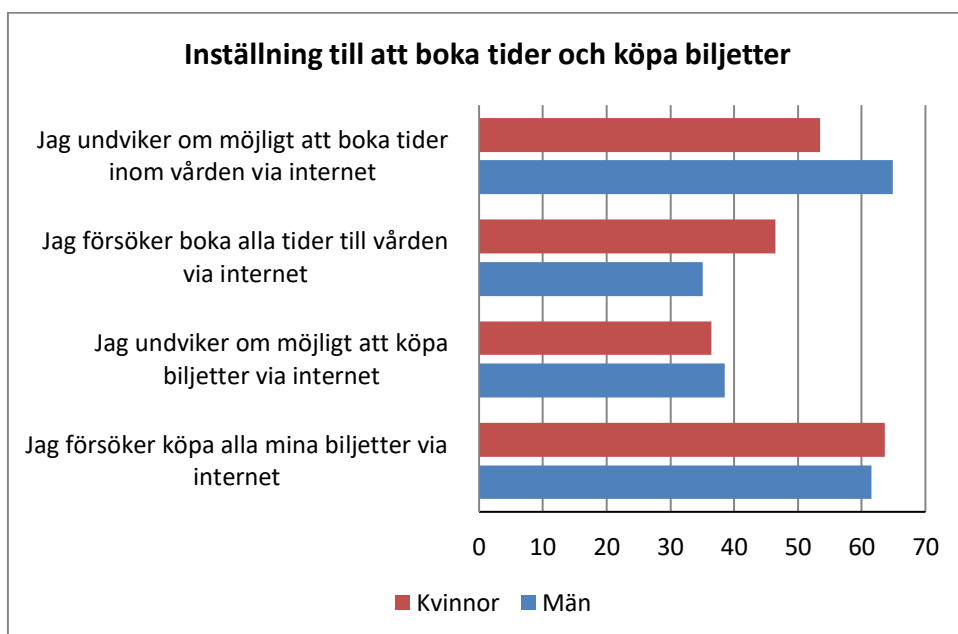


Diagram 70: Andel i procent, skillnader mellan kvinnor och män när det gäller inställningen till att köpa biljetter eller boka tider till vården via internet.

För båda könen gäller att stora grupper om det är möjligt undviker att använda internet för att boka tider inom vården eller köpa biljetter till resor. Det är fler män än kvinnor som har detta undvikande beteende.

Med dessa skillnader är det kanske inte så överraskande att 61 procent av kvinnorna känner sig delaktiga i det digitala samhället medan motsvarande siffror hos män är 56 procent.

Vi har till denna rapport inte brutit ner resultatet på så sätt att vi kan se om det finns andra mönster mellan kvinnor och män i de olika grupperna av diagnoser och funktionsnedsättningar men några stickprov i materialet antyder att de kan finnas sådana skillnader. Här krävs fortsatta analyser av det insamlade materialet.

Ålder

I många undersökningar visar sig ålder vara en stark indikator för att förutse vilka som är exkluderade från internet. Ju äldre vi blir desto mindre använder vi internet men den som mäter över tid, som till exempel Svenskarna och internet kan visa att även äldre ökar sin användning. I vårt material får vi inte samma tydliga utslag. Vi har 102 personer över 65 år i vårt material och vi kan se att denna grupp använder internet något mindre än övriga grupper. När vi tittar på gruppen äldre i vårt material så har vi lyckats nå många äldre som är välutbildade. Över 40 procent av de äldre rapporterar att de har en universitets- eller högskoleutbildning. Hög utbildning är en känd positiv faktor för användning av internet. Det gör att vår grupp äldre sannolikt inte är representativ för alla äldre personer med funktionsnedsättningar men troligen representativa för den grupp äldre personer med funktionsnedsättning som också är användare av internet.

Observera också att vår undersökning syftar till att undersöka användning av internet. Vi har därför förhållandevis få personer i vårt material som inte alls använder internet. Det är känt att det bland äldre fortfarande finns relativt stora grupper som inte använder internet.

Med detta sagt kan vi å andra sidan säga att den grupp äldre personer med olika funktionsnedsättningar som medverkar är aktiva på nätet och använder nätet till många olika saker.

I vår undersökning är 18.3 procent av de svarande pensionärer. Enligt SCB⁹ är motsvarande siffra för hela befolkningen 19.8 procent. Vi har under vårt arbete stött på exempel där personer inte vill förknippa normalt åldrande med funktionsnedsättning och därför inte vill sprida information om vår enkätundersökning bland pensionärer.

Vi har ännu inte brutit ner vårt material i övriga ålderskategorier men vad vi hittills kan se så är det mycket hög tillgång till internet i alla grupper. De skillnader vi kan se följer snarare diagnoser/funktionsnedsättningar än ålder.

⁹ <http://www.statistikdatabasen.scb.se>

Stad och landsbygd

Vi har vad vi bedömer som en god fördelning mellan stad, mindre ort och landsbygd. Enligt SCB bor 14 procent av befolkningen på landsbygden och 85 procent i tätorter. Då begreppet tätort är svårt att förstå och även svårt att förklara har vi laborerat med stad – mindre samhälle – landsbygd. Deltagarna har själva fått avgöra var de tycker att de bor och då har vi fått följande fördelning:

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
Stad	73.6	533	71.2	77.8
Mindre samhälle	19.2	139	21.2	15.8
Landsbygd	7.0	51	7.5	6.5
Vet inte	0.1	1	0.2	0
	Total	724		

Tabell 3: Fördelning mellan stad, mindre samhälle och landsbygd. 74 procent av deltagarna bor i en stad. 19 procent bor i ett mindre samhälle och 7 procent bor på landsbygden.

Vi kan inte se några större skillnader i vårt material vad gäller tillgång till internet. Däremot rapporterar boende på landsbygd lite större generella svårigheter med internet jämfört med de andra två grupperna. Boende på landsbygden använde något mindre av Facebook och av en egen blogg. Men personer som bor på landsbygden tittar med på TV via internet. De använder e-legitimation, Mobilt BankID och e-handlar mer.

Vi har svar från samtliga län men med stark övervikt från Stockholm, Västra Götaland och Skåne. Vi kan än så länge inte se några skillnader som skulle vara kopplade till att människor lever i olika delar av landet. Möjligen med ett undantag då det verkar som att inställningen till att boka tider inom vården kan skilja sig något åt beroende av man bor. Det kan bero på att landsting och regioner har kommit olika långt i ett erbjuda digitala tjänster som känns meningsfulla och användbara.

Boende

Enligt SCB¹⁰ bor 50 procent av befolkningen i ett egenägt småhus (det vi kallar villa). 25 procent bor hyresrätt och 16 procent i bostadsrätt. Med tanke på att personer med funktionsnedsättningar såväl i vår undersökning som i andra undersökningar rapporterar relativt låga inkomster är det kanske inte så konstigt att endast 25 procent av de medverkande i den här undersökningen rapporterar att de bor i villa.

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
Hyreslägenhet, vanlig	38.8	282	37.7	37.8
Bostadsrättslägenhet	24.8	180	24.8	25.8
Villa	25.3	184	27.4	23.7
Gruppboende	3.7	27	2.9	4.9
Servicebostad	2.9	21	2.9	2.8
Annat stödboende	2.9	21	2.6	3.5
Jag är hemlös	0.1	1	0	0
Annat, beskriv vilket	1.5	11	1.7	1.4
	Total	727		

¹⁰ https://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Hushallens-ekonomi/Inkomster-och-inkomstfordelning/Hushallens-boende/Aktuell-pong/378518/Behallare-for-Press/389205/

Tabell 4: Deltagarnas boendeform. 39 procent bor i hyreslägenhet, 25 procent i bostadsrätt och 25 procent i villa. Cirka 10 procent bor på något annat sätt, oftast i någon form av stödboende.

Vi har varit särskilt intresserade av att se om personer som bor i gruppboenden eller andra former av särskilda boenden skiljer sig från andra. Här behöver vi få in fler svar innan vi kan uttala oss med större säkerhet. I denna rapport har vi slagit samman svar från alla former av särskilda boenden.

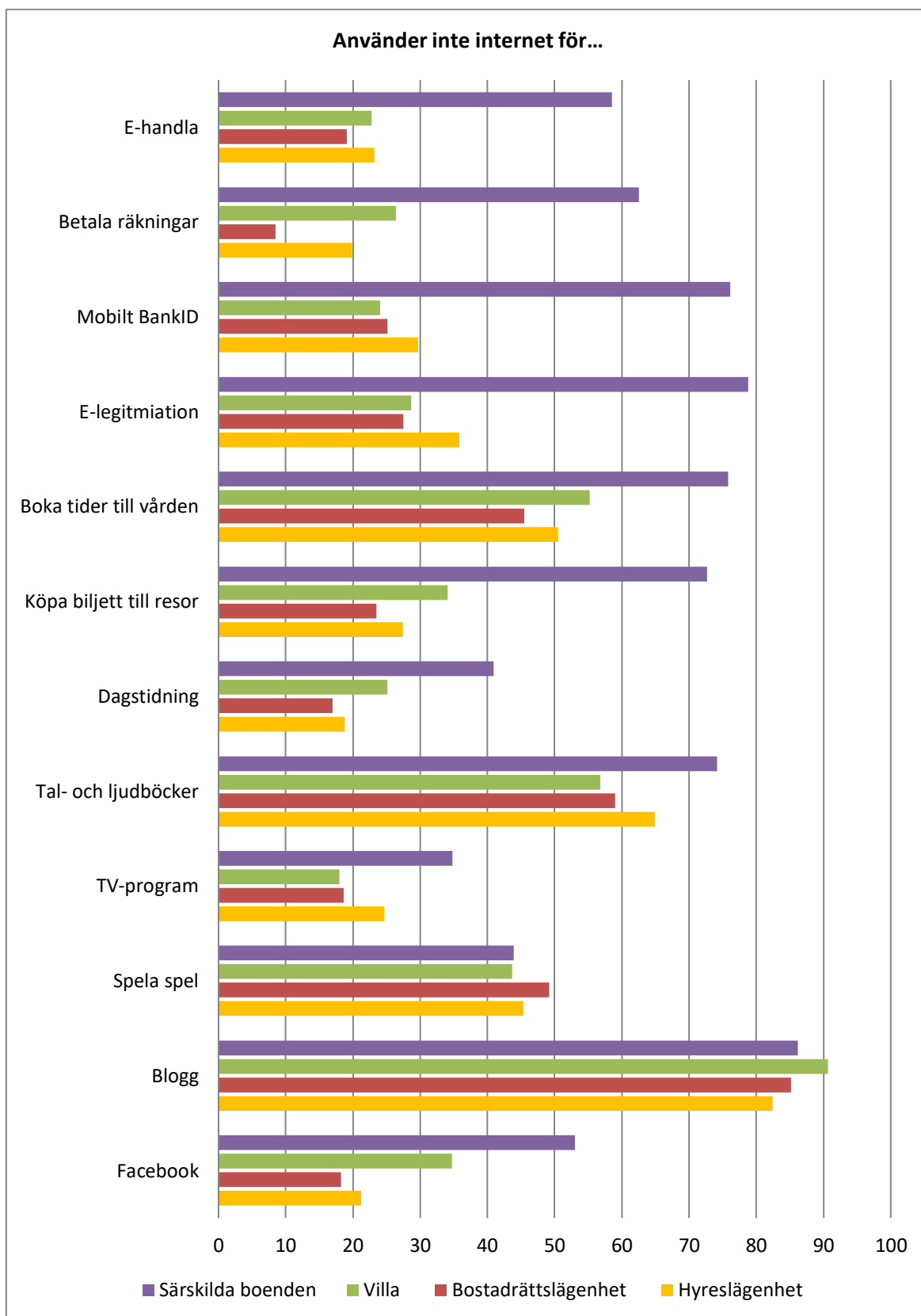


Diagram 71: Andel i procent, personer fördelade efter hur de bor och vad de inte gör på nätet. Samtliga individer använder dock internet till något. Förutom att spela spel och blogga är det tydligt hur personer som bor i särskilda boenden inte i samma utsträckning som andra använder nätet för ekonomiska transaktioner, handel och mediekonsumtion.

Vi kan med nuvarande resultat se att det är bland personer i sådana boenden som vi har den största gruppen som inte alls använder internet. Gruppen rapporterar också större svårigheter och mindre användning av internet jämfört med många andra grupper. Att bo i ett särskilt boende verkar öka risken för att inte vara delaktig i det digitala samhället.

Enligt Socialstyrelsen¹¹ är det cirka 28 000 personer som har någon form av särskilt boende enligt LSS. 4 300 personer har särskilt boende enligt Socialtjänstlagen¹² och cirka 84 000 äldre bor i ett särskilt boende¹³. Även i missbruksvården finns cirka 10 000 boenden¹⁴. Det bör undersökas vidare om alla former av stödboenden som samhället erbjuder riskerar att försvåra delaktigheten i det digitala samhället. Även andra institutioner kan vara intressanta att undersöka. Det bör också undersökas om det är boendeformen eller någon annan bakomliggande faktor som skapar risken för exkludering. Fortsatta analyser av våra insamlade data kan komma att förtydliga den saken.

En mindre grupp av de personer som bor i villa har utvecklingsstörning. Vår tolkning är att det rör sig om personer som även om de blivit vuxna bor kvar i föräldrahemmet.

Bor tillsammans med någon som har en funktionsnedsättning?

Över 20 procent av individerna i undersökningen bor tillsammans med någon som också har en funktionsnedsättning. I vissa situationer kan det tänkas skapa ökade svårigheter. Ett sådant exempel är om individerna upplever samma svårigheter och därmed har svårt att hjälpa varandra. Vi har till denna rapport inte gjort någon djupare analys av om denna grupp rapporterar större svårigheter eller använder internet på något annorlunda sätt.

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
Ja	21.5	155	23.4	18.0
Nej	76.5	551	74.4	80.6
Vet inte	1.9	14	2.2	1.4
Total		720		

Tabell 5: 22 procent av deltagarna i undersökningen bor med någon som också har en funktionsnedsättning. Det är vanligare att kvinnor bor tillsammans med någon med funktionsnedsättning.

Vi kan än så länge inte se att det skulle spela någon roll när det gäller användning av internet ifall deltagarna lever tillsammans med någon som också har en funktionsnedsättning.

¹¹ <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2017/2017-3-41>

¹² <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2017/2017-4-5>

¹³ <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2017/2017-6-1>

¹⁴ <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2017/2017-9-23>

Utbildning

Enligt SCB är det 12 procent av befolkningen (mellan 25-65 år) som enbart har grundskoleutbildning. 44 procent har gått gymnasieskola och 42 procent har läst vidare efter gymnasiet, 25 procent som högutbildade, alltså gått på högskola eller universitet i tre år eller mer. Det gör att deltagarna i vår undersökning i stort sett liknar hur det ser ut i befolkningen i stort när det gäller utbildning.

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
Grundskola	9.6	69	9.4	9.7
Grundsärskola	2.6	19	2.4	2.9
Gymnasium	25.2	182	22.4	29.5
Gymnasiesärskola	8.7	63	8.2	9.4
Yrkesutbildning/Yrkeshögskola	11.2	81	8.9	15.1
Folkhögskola	5.3	38	4.6	6.1
Högskola eller universitet	31.4	227	38.3	21.2
Annan, beskriv vad	5.3	38	5.3	5.4
Vet inte	0.7	5	0.5	0.7
	Total	722		

Tabell 6: Procent av deltagarna fördelade på olika utbildningsbakgrund. 31 procent har högskole- eller universitetsutbildning och 25 procent har gymnasial utbildning. Knappt 3 procent har grundsärskola och knappt 9 procent har gymnasiesärskola.

Vi har nått en relativt stor andel högstskoleutbildade. Över 30 procent har rapporterat att deras högsta avslutade utbildning ligger på den nivån. Det motsvaras inte av att denna grupp är högstavlönad. När vi tittar på vad deltagarna har för inkomster så tycks utbildningarna inte ha lönat sig ekonomiskt. Många i denna grupp ligger på nivån för lönebidrag.

I undersökningar om användning av internet brukar utbildning ge tydliga utslag. Ju högre utbildning, desto mer använder man internet.

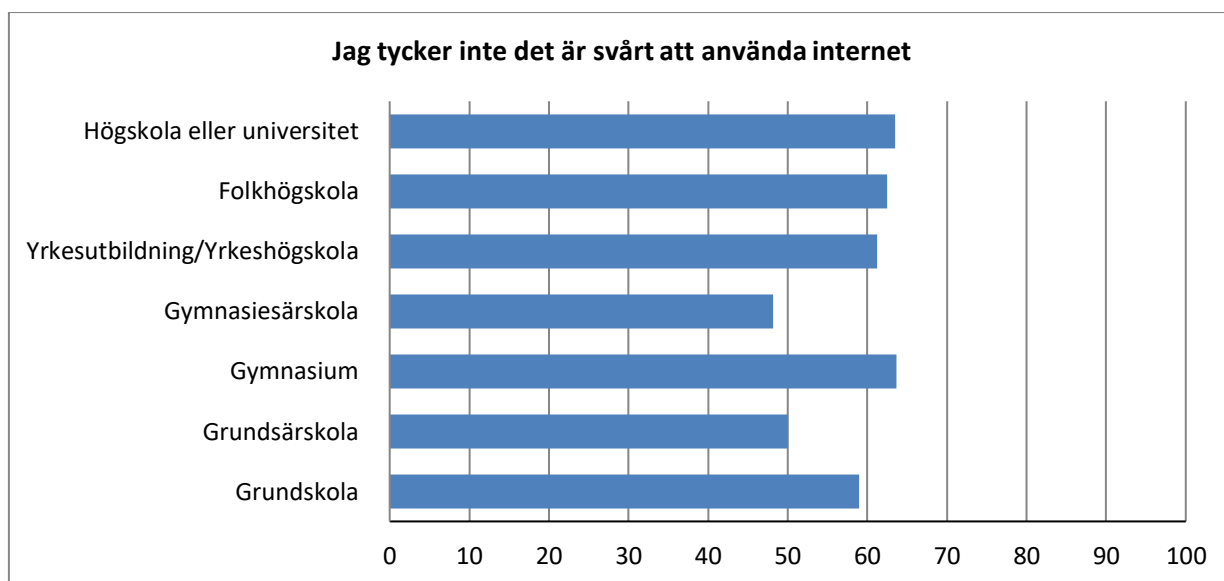


Diagram 72: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar fördelade efter utbildningsbakgrund som svarat att de inte tycker det är svårt att använda internet.

I materialet kan vi se att grundsärskola och gymnasiesärskola tycks innebära att man har större svårigheter med internet och använder internet mindre än andra grupper i undersökningen och klart under den svenska befolkningen.

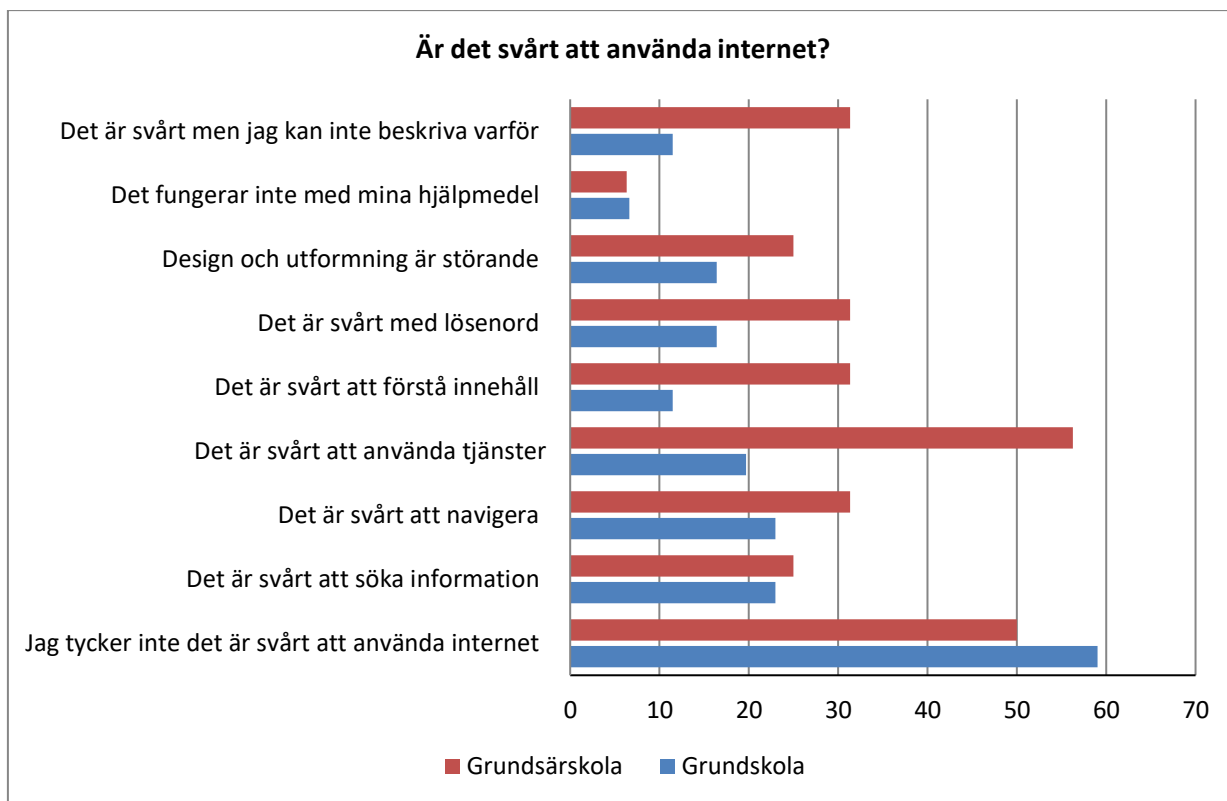


Diagram 73: Andel i procent, personer som enbart gått grundsärskola i jämförelse med personer som enbart gått grundskola och hur svårt det är med vissa generella funktioner på internet. Personer med grundsärskola rapporterar betydligt större svårigheter.

Här kan vi se att de personer som har grundsärskola och sedan inte fortsatt studera rapporterar betydligt större svårigheter än personer som gått ut grundskolan och sedan inte fortsatt studera. De personer som gått i grundskola har en rad olika diagnoser och funktionsnedsättningar. En viktig fråga är då om skillnaderna jämnas ut på gymnasienivå?

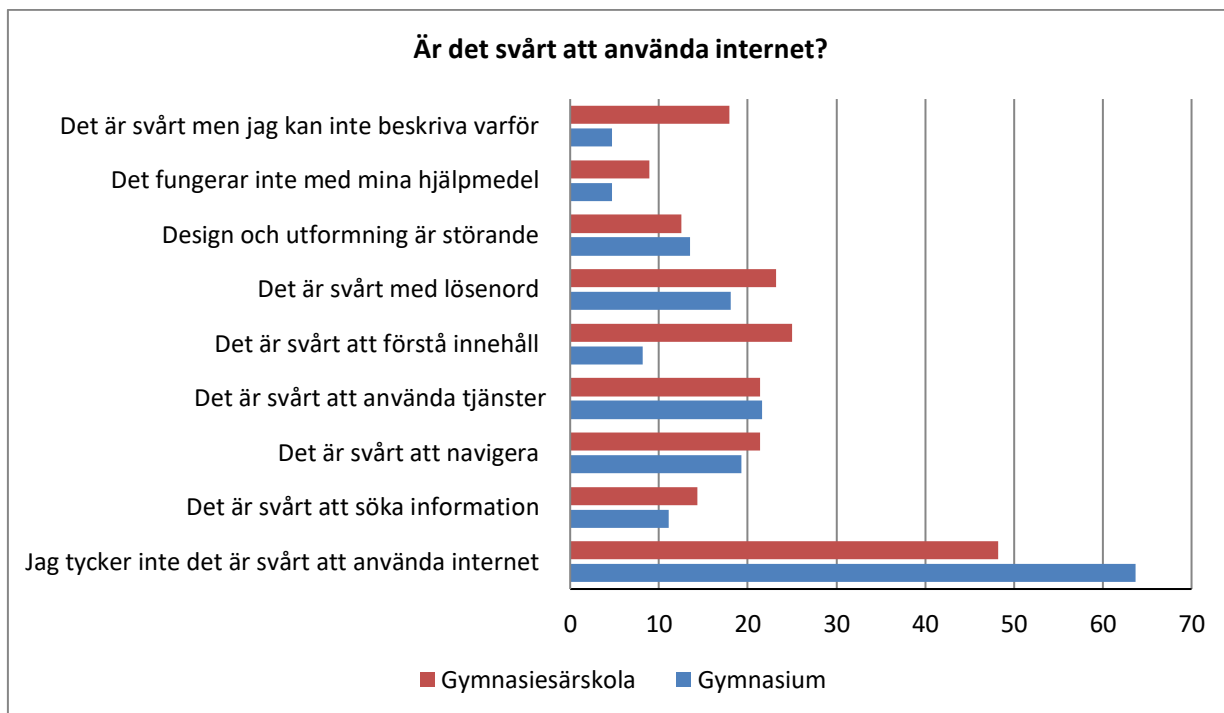


Diagram 74: Andel i procent, personer som gått gymnasiesärskola i jämförelse med personer som gått gymnasieskola och hur svårt det är med vissa generella funktioner på internet.

Personer med gymnasiesärskola rapporterar betydligt större svårigheter men skillnaderna har jämnats ut något jämfört med hur det ser ut efter grundskolan. Om vi tittar på några mer specifika funktioner på nätet framträder en liknande bild:

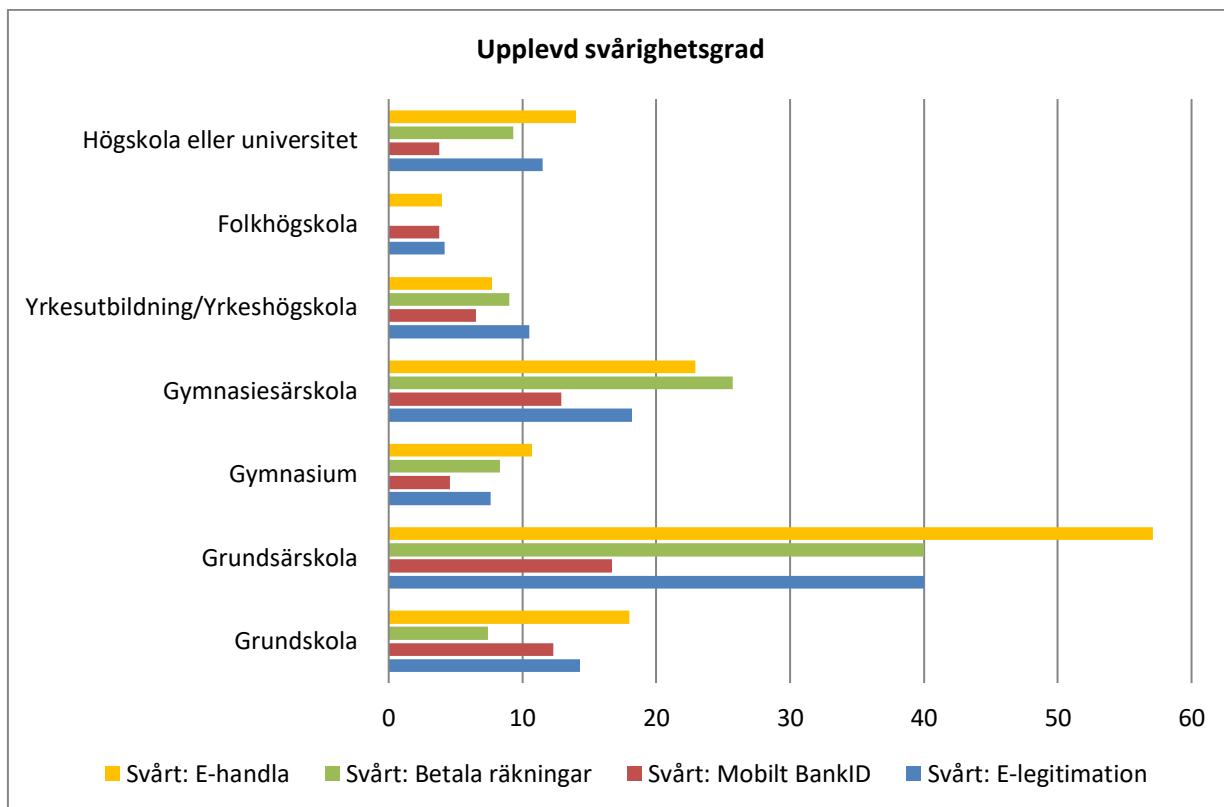


Diagram 75: Andel i procent, personer med olika utbildningsbakgrund och hur många som tycker att det är svårt at e-handla, betala räkningar via internetbank, använda Mobilt BankID och E-legitimation.

Det tycks vara så att särskolan har svårt att skapa förutsättningar för en digital inkludering. Vår undersökning följer samma mönster som andra undersökningar av hur befolkningar använder internet; ju högre utbildning desto mer och enklare verkar det vara.

Sysselsättning

Enligt SCB¹⁵ arbetar en lägre andel av personer med funktionsnedsättning jämfört med övriga befolkningen. Det är stora skillnader mellan olika funktionsnedsättningar:

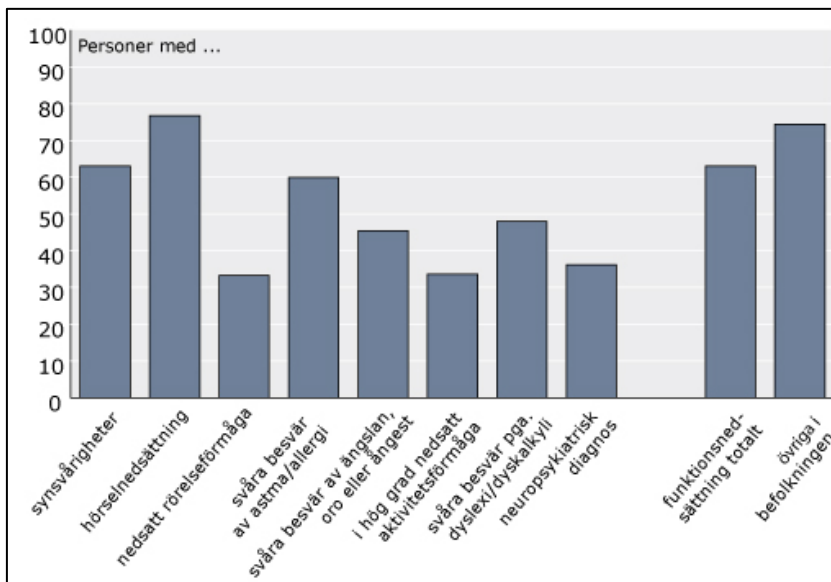


Diagram 76: Andel i procent, i hur hög utsträckning personer 16-64 år med olika funktionsnedsättningar arbetar. Störst arbetslöshet finns bland personer med neuropsykiatrisk diagnos, nedsatt aktivitetsförmåga och nedsatt rörelseförmåga. Lägst arbetslöshet finns bland personer med hörselnedsättning och synsvårigheter. Uppgifterna är hämtade från SCB, Statistiska centralbyrån.

I vårt material arbetar 36 procent men siffrorna är inte jämförbara rakt av med SCB eftersom vi har med både studenter och pensionärer i tabellen nedan. Om vi följer SCB:s sätt att räkna hamnar vi runt 53 procent som arbetar.

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
Arbetar	35.8	260	38.0	32.4
Arbetslös	8.5	62	6.5	10.7
Hemma med barn	1.1	8	1.2	1.1
Hemmafru/Hemmaman	0.4	3	0.5	0.4
Pensionär	18.3	133	16.3	22.8
Sjukskriven	8.5	62	11.3	5.0
Sjukersättning/Förtidspensionär	22.9	166	24.5	20.3
Daglig verksamhet	18.0	131	14.4	22.4
Aktivitetsersättning	8.3	60	6.5	10.0
Studerar	10.7	78	11.3	10.3
Annat, beskriv vad	4.1	30	5.0	2.8
Vet inte	0.4	3	0.5	0.4

Tabell 7: Andel personer med olika diagnoser och funktionsnedsättningar i olika form av sysselsättning

Enligt Socialstyrelsen¹⁶ var 36 000 personer i daglig verksamhet 2016. Enligt Försäkringskassan¹⁷ har drygt 38 000 personer Aktivitetsersättning. När vi sorterar svaren efter

¹⁵ https://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Artiklar/Lagre-andel-av-personer-med-funktionsnedsattning-arbetar/

¹⁶ <http://www.socialstyrelsen.se/statistik/statistikefteramne/personermedfunktionsnedsattning-stodochservice>

¹⁷ <https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/e4bd4374-6d2f-414d-ae0f-091117c14eed/regeringsuppdrag-nybeviljande-av-sa.pdf?MOD=AJPERES&CVID=>

sysselsättning är det personer med aktivitetsersättning som rapporterar minst svårigheter med att använda internet. Det kan bero på att personer med aktivitetsersättning är unga och att många har neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. I den gruppen rapporterar individerna mindre svårigheter än många andra grupper.

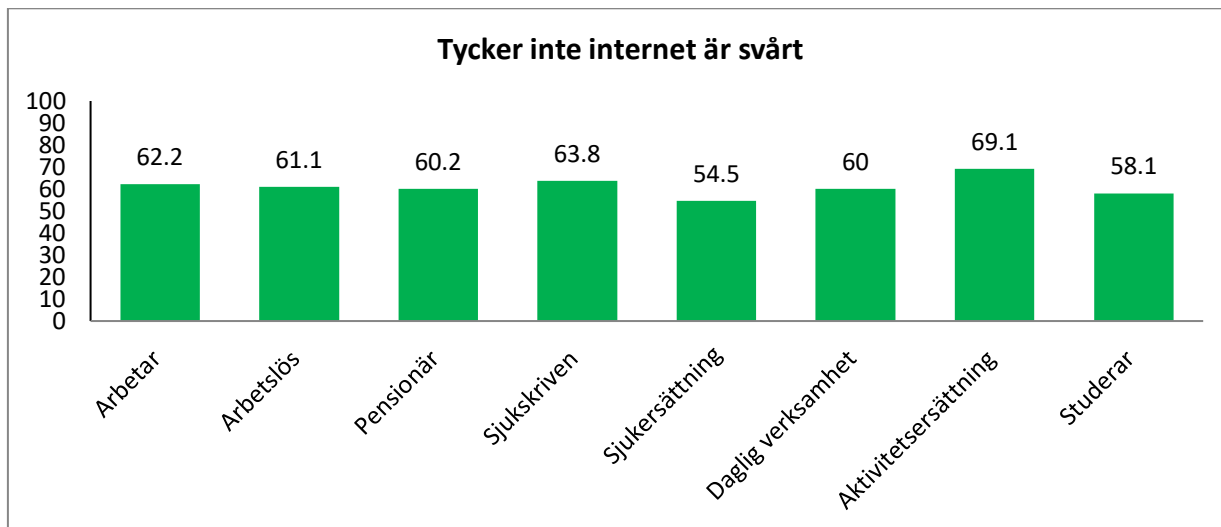


Diagram 77: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar och i olika former av sysselsättning som inte tycker det är svårt att använda internet.

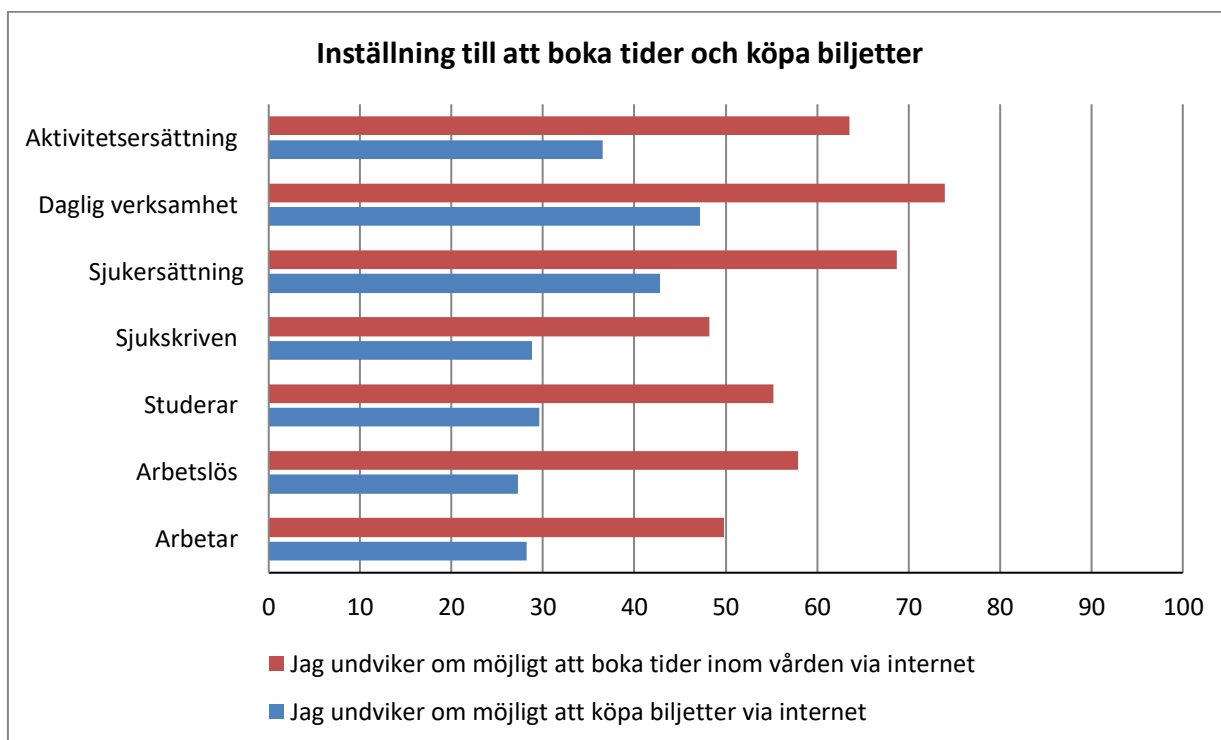


Diagram 78: Andel i procent, personer med olika funktionsnedsättningar och olika sysselsättning och deras inställning till att boka tider och köpa biljetter via nätet. Minst positiva är personer i daglig verksamhet, aktivitetsersättning, sjukersättning eller sjukskrivna. Det är ett betydligt större motstånd mot att boka tider jämfört med att köpa biljetter.

Det finns två grupper i materialet som rapporterar större svårigheter; Personer med sjukersättning och personer i daglig verksamhet. Sorterat på sysselsättning ser vi att de

grupper som kanske har störst anledning att ha omfattande kontakter med vården är de grupper som i minst utsträckning försöker använda internet för att boka tid till vården. Det ger en antydning om att dessa grupper ännu inte är övertygade om att digitala lösningar och e-hälsa är något de vill använda.

Inkomst

I många undersökningar av internet där man tittar på hela befolkningen är hög inkomst en stark indikator på delaktighet i det digitala samhället. Det beror på att man dels har råd att hänga med i utvecklingen men också på att de flesta som har hög inkomst också har hög utbildning.

Deltagarna i vår undersökning har i huvudsak låga inkomster, trots att många har en god utbildning. 34 procent av deltagarna har en eftergymnasial utbildning på högskolenivå. 25 procent har gymnasieutbildning som sin högsta nivå. Det återspeglas inte i de rapporterade inkomsterna:

	Procent	Antal	Kvinnor	Män
0 – 17 999 kronor per månad	54.3	383	55.6	52.6
18 000 – 25 000 kronor per månad	14.2	100	15.1	12.4
Över 25 000 kronor per månad	18.9	133	17.9	20.8
Vet inte	12.6	89	11.4	14.2
	Total	705		

Tabell 8: Inkomstfördelning bland deltagarna i undersökningen. 54 procent har en inkomst som är lägre än 17 999 kronor.

Som jämförelse presenteras nedan ett diagram från SCB¹⁸ som visar att högskoleutbildning i genomsnitt leder till löner på runt 40 000 kronor i månaden och gymnasieutbildning till cirka 30 000 kronor. I vårt material finns därmed en svag koppling mellan utbildningsnivå och inkomst. Det är ett tecken på den ojämlika arbetsmarknad och det otillgängliga arbetsliv som möter personer med olika funktionsnedsättningar.

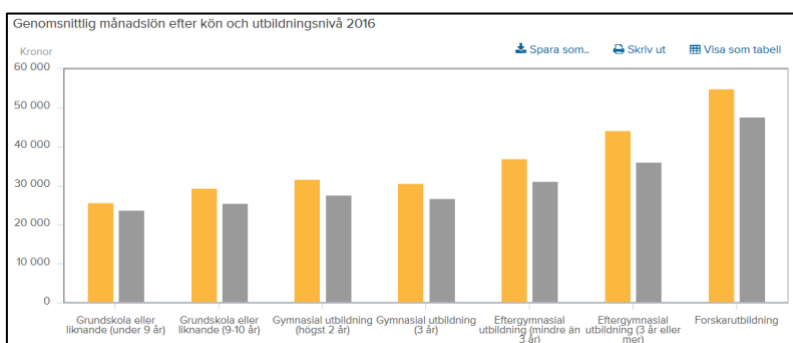


Diagram 79: Genomsnittlig månadslön efter kön och utbildningsnivå för personer folkbokförda i Sverige. Orange stapel (den vänstra) är män och den grå stapeln kvinnor.

I vår undersökning kan vi inte se att inkomst kan användas som en indikator på utanförskap i det digitala samhället. Eftersom även många individer med högre utbildning har låga inkomster så förefaller denna mekanism satt ur spel.

¹⁸ <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/mest-och-minst-betalda-yrkena/>

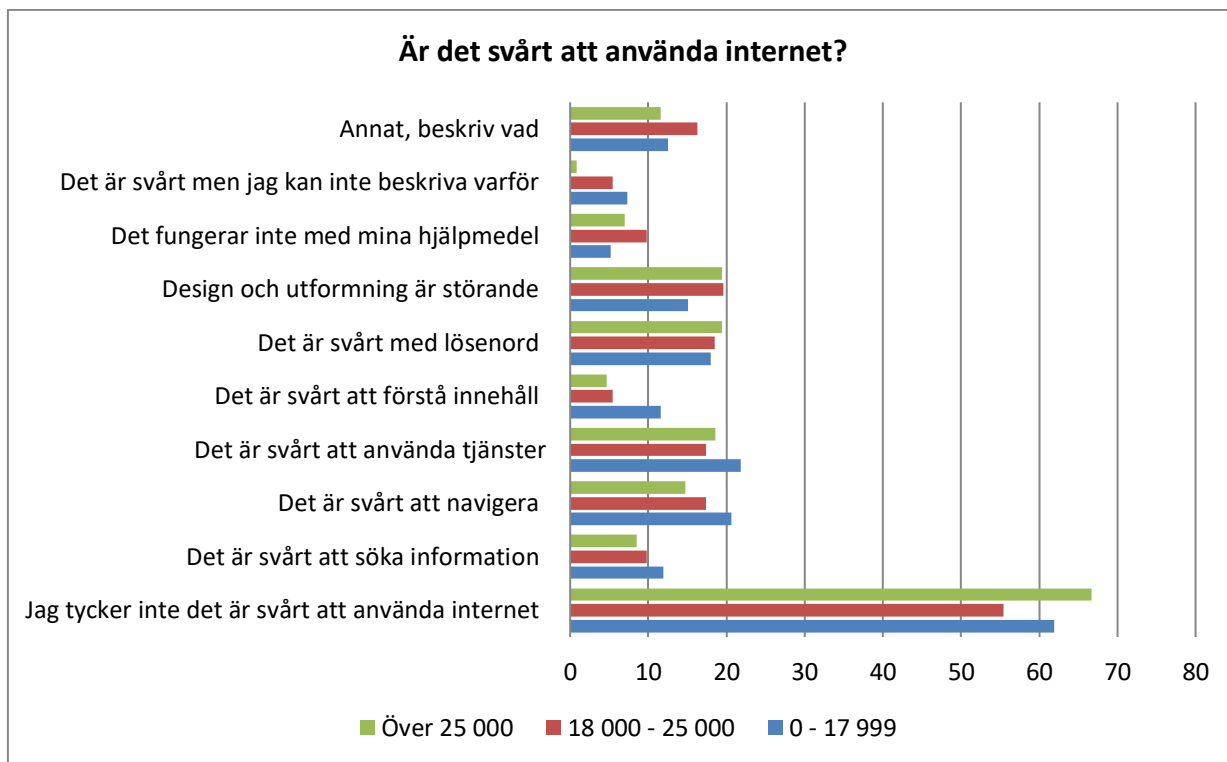


Diagram 80: Andel i procent, personer med olika inkomster och hur de rapporterat generella svårigheter med att använda internet.

Det är inte ett rätlinjigt förhållande mellan inkomst och upplevda svårigheter. Enligt andra undersökningar av hur människor använder internet ger låga inkomster större svårigheter. Ett sådant mönster är tydligare nedan, där det framgår att ju högre inkomst desto mer positiv inställning till att boka tider och köpa biljetter men mönstret blir åter mer otydligt när vi ställer frågor om upplevda svårighetsgrader för personer som e-handlat, betalat räkningar via nätet etc.

Sammantaget får detta oss att dra slutsatsen att när det gäller funktionsnedsättningar och internet så är inkomst inte en tydlig indikator för att förutsäga användning av internet.

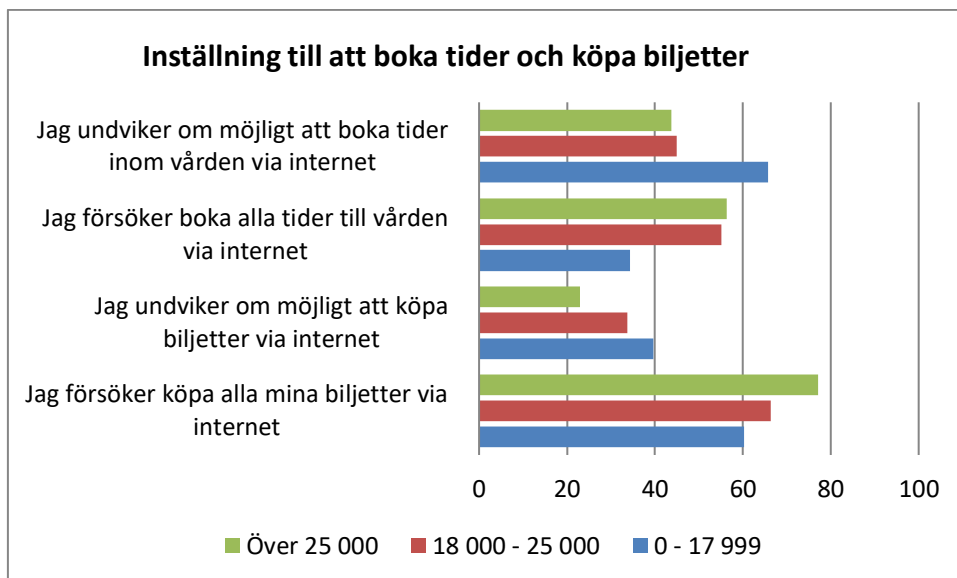


Diagram 81: Andel i procent, personer med olika inkomster och deras inställning till att använda internet för att boka tider och köpa biljetter.

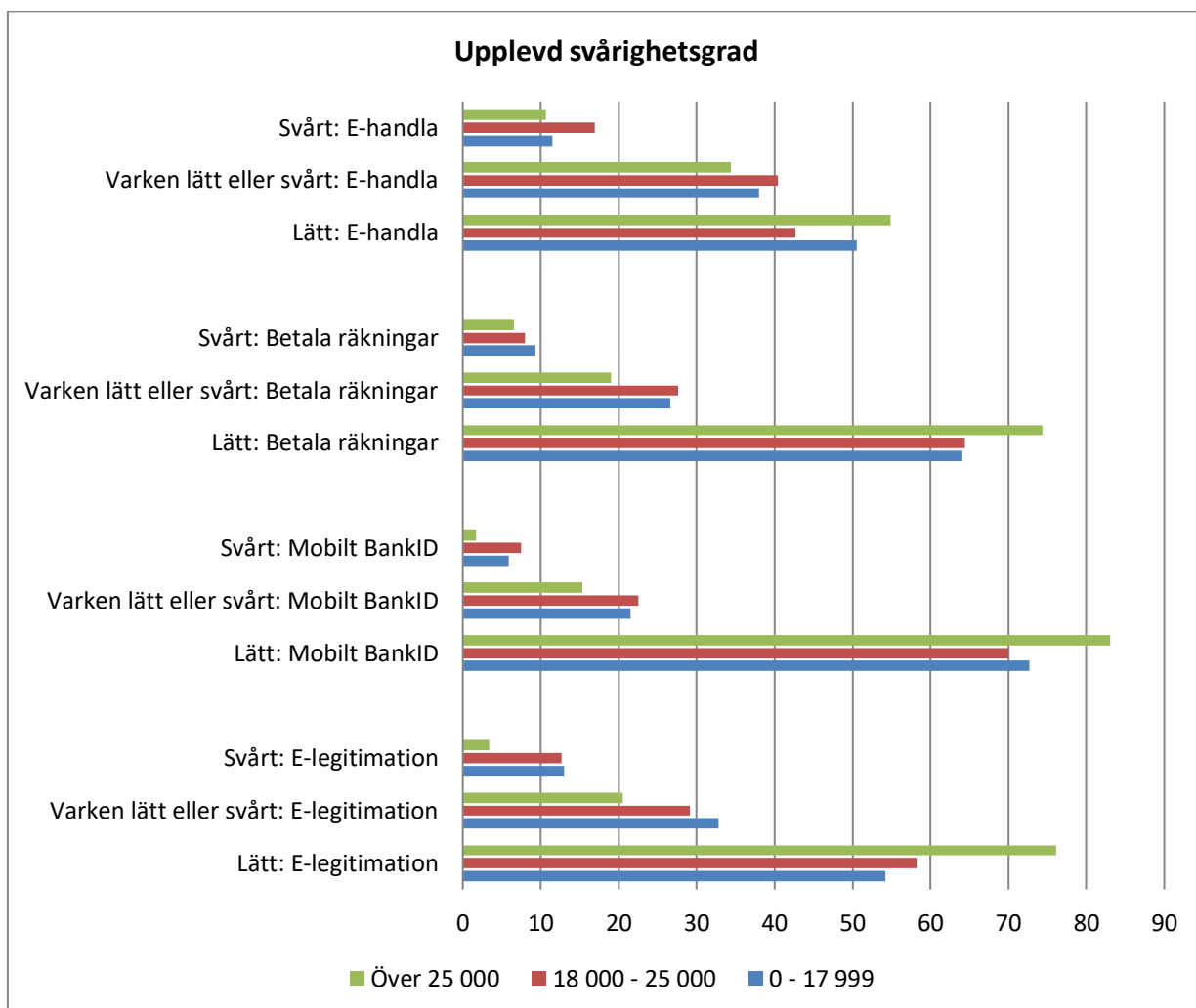


Diagram 82: Andel i procent, personer med olika inkomster och upplevda svårigheter när det gäller att e-handla, betala, räkningar, använda Mobilt BankID och E-legitimation.

Om vi undersöker vilka som aldrig använder nätet för olika specifika funktioner så finns där ett tydligare mönster. Det är mer troligt att personer med låga inkomster hör till icke-användarna av en specifik funktion jämfört med dem med högre inkomster (se Diagram 83).

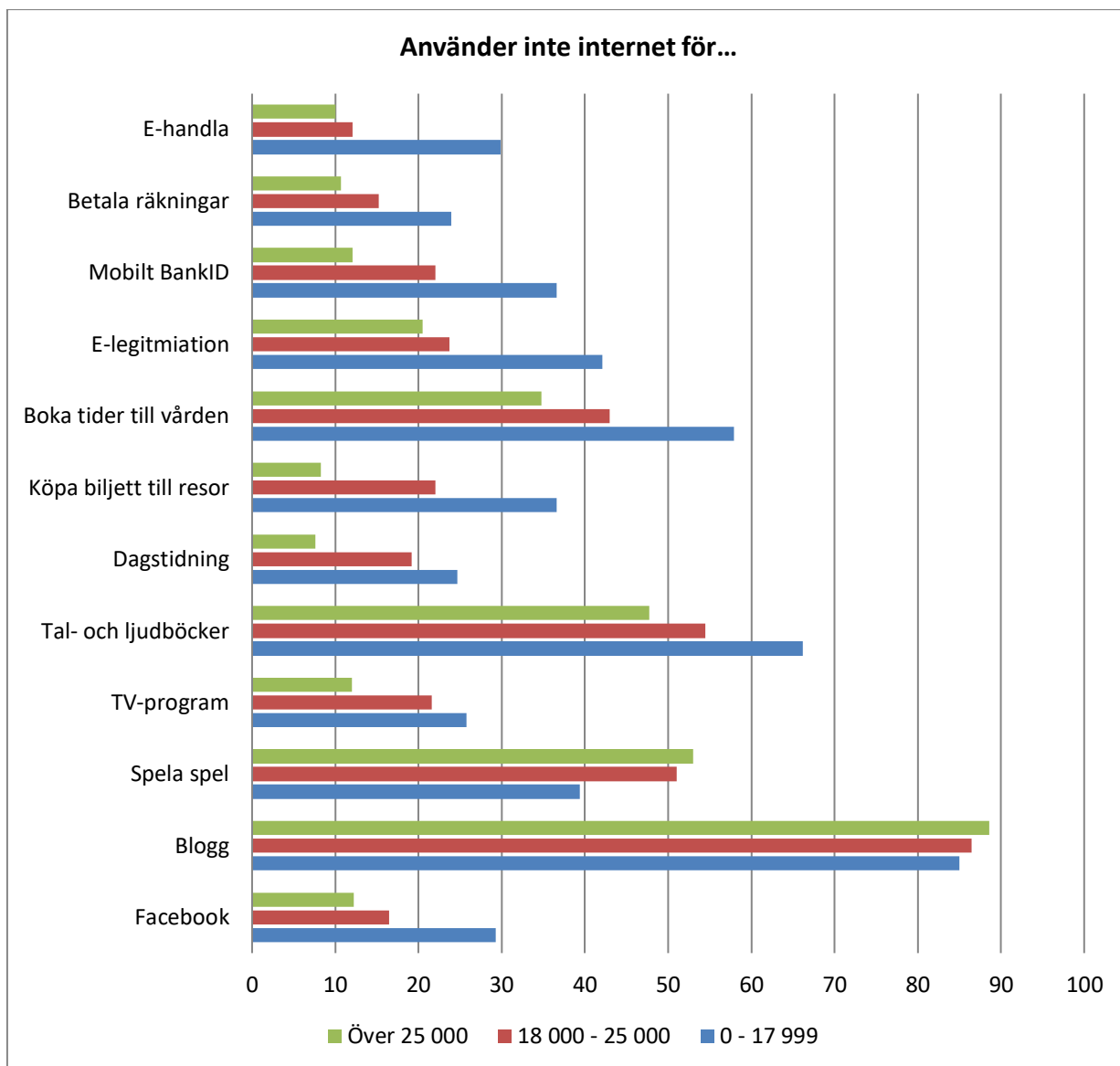


Diagram 83: Andel i procent, personer med olika inkomster och vilka specifika funktioner på nätet de inte använder. Förutom för spel

Om Begripsam

Begripsam vill bidra till universellt utformade produkter och tjänster så att de kan användas av alla. Det gör vi genom att sätta fokus på vad som krävs för att tillgodose behov hos de individer som har de tuffaste kraven på användbarhet. När dessa individer tycker att en produkt eller tjänst är enkel att använda så kommer alla andra också att tycka det.

Begripsam utvecklar och tillämpar metoder som gör att alla människor kan delta i och påverka design- och utvecklingsprocesser.

Vi bedriver egen forskning och utveckling och samarbetar gärna med andra som delar vår vision om ett fullt tillgängligt samhälle för alla medborgare. Våra metoder och arbetssätt är grundade i forskning och levda erfarenheter.

Begripsam består av en ideell medlemsförening och ett bolag. Vi medverkar bland annat i forskningsprojekt, i tester och utvärderingar, i designprocesser, innovationsprocesser och i utvecklingsarbete. Vi deltar i svensk och internationell standardisering och i nyskapande projekt och aktiviteter. Vårt arbete syftar till att bidra till ett samhälle där alla individer kan uppnå sin fulla potential och leva ett bra liv.