

Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023

Huvudrapport



Om rapporten

Denna rapport är framtagen av Begripsam i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning (CKF) Region Dalarna. Data som utgör underlag för rapporten kommer från undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, SMFOI 2023. Datainsamling har tidigare skett 2017, 2019, 2021.

För att kunna jämföra om det finns skillnader mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning finns det i SMFOI en jämförelsegrupp av personer utan funktionsnedsättning. I diagram och tabeller kallas denna grupp av utrymmesskäl för kontrollgrupp. Gruppen består av personer utan funktionsnedsättning men som matchar deltagarna i SMFOI avseende ålder, kön och var i landet de bor. I rapporten finns också jämförande data från en undersökning som genomfördes i samarbete med PRO. Denna datainsamling skedde 2022 men vi har valt att ha med den som en jämförelsemöjlighet där äldre personer med och utan funktionsnedsättning är representerade.

I årets undersökning är det en grupp som är så liten att du som läser och försöker tolka de olika resultaten behöver ha detta i åtanke. Det är gruppen dövblinda personer. Det finns ganska få dövblinda personer i samhället och den här gången lyckades vi bara nå 11 personer i denna grupp. Vi måste därför vara mycket försiktiga med att tolka det resultatet.

Arbetet med att producera rapporten har letts av Stefan Johansson, teknologie doktor och VD vid Begripsam AB. Den vetenskapliga granskningen har letts av docent Catharina Gustavsson vid CKF. Rapporten ingår i en serie rapporter som ges ut under 2024 vars syfte är att ge aktuella lägesbilder av hur personer med funktionsnedsättning använder internet. Dessa rapporter kompletterar bilden av internetanvändning i den svenska befolkningen. Arbetet med dessa rapporter koordineras av Kerstin Ivarson Ahlstrand, projektledare vid Begripsam.

Datainsamling och vetenskapliga analyser har skett inom ramen för forskningsprogrammet CoDesign for Accessibility, CoDeAC. De frågeställningar som ligger till grund för datainsamlingen och analyser görs i nära samarbete med Föreningen Begripsam och med organisationer och individer i den svenska funktionsrättsrörelsen.

Forskningsarbetet har sin grundfinansiering genom medel från Forte och CKF. Rapporten är framtagen med finansiering av Post- och telestyrelsen.

Samtliga rapporter går att hitta via www.begripsam.se/internet

Använd gärna det här materialet för att sprida kunskap om villkoren för internetanvändning och användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor men ange källan.

Omslagsbilden är skapad av Karin Forsell med hjälp av AI, Adobe Firefly.

Stockholm, september 2024.

Lättläst sammanfattning

Rapporten handlar om
hur personer med funktionsnedsättning
använder internet.

Rapporten jämför också med personer utan funktionsnedsättning.
för att se om internet och digitala tjänster
är lika tillgängliga för alla.

Viktiga resultat

Svårt med krångliga tjänster

Det är svårare för personer med funktionsnedsättning
att använda tjänster som är krångliga.
Det gäller ofta tjänster där man behöver BankID
eller ska betala.
Många undviker att göra det.

Otrygghet på internet

Många personer med funktionsnedsättning
känner sig otrygga när de använder internet.
De utsätts oftare för brott
som bedrägerier och stulna lösenord.
De tycker att skyddet på internet är dåligt.

Appar är ofta svåra

Många tycker att appar är svårare än vanliga webbsidor.
Appar fungerar ofta sämre
för personer med funktionsnedsättning.

Många känner sig utanför

Många personer med funktionsnedsättning
känner sig utanför på internet.
Det är särskilt svårt för dem som har svårt att läsa eller förstå.
Många känner att de inte kan använda alla digitala tjänster.

Sociala medier

Personer med funktionsnedsättning
använder sociala medier lika mycket eller mer
än personer utan funktionsnedsättning.
Det gäller framför allt Facebook och Instagram.
Det kan bero på att många personer utan funktionsnedsättning
har slutat använda Facebook och Instagram.

Förslag för att göra internet enklare

De som gör digitala tjänster
behöver samarbeta med personer med funktionsnedsättning.
Om personer med funktionsnedsättning får vara med
och bestämma om digitala tjänster
blir tjänsterna bättre och lättare att använda.

Det behövs också mer hjälp och utbildning
för att fler ska kunna använda internet.

Slutsats

Undersökningen visar att vissa skillnader minskar
mellan personer med funktionsnedsättning
och personer utan funktionsnedsättning.

Men många problem finns kvar.
Det behövs bättre utformade tjänster,
mer kunskap och att
fler får hjälpmedel eller får lära sig hur man anpassar
sina telefoner, datorer och surfplattor
för att alla ska kunna använda internet lika mycket.

Innehåll

Om rapporten.....	2
Lättläst sammanfattning	3
Viktiga resultat	3
Förslag för att göra internet enklare	4
Slutsats	4
Övergripande analys.....	7
Vissa skillnader i användning av internet har jämnats ut	7
Skillnaderna ökar med komplexiteten i tjänsterna	7
Nätets dåliga sidor påverkar användningen	8
Personer med funktionsnedsättning tycks utsatta för allvarlig brottslighet via nätet	9
Appar anses mer problematiska än webbsidor	9
Personer inom normen är mindre känsliga för dålig design – det gör dem till dåliga testpersoner vid utveckling.....	10
Var är ungdomarna med funktionsnedsättning?	12
Delaktighet i det digitala samhället.....	12
Är internet svårt?	15
Behov av hjälp	17
Generella svårigheter	18
Användning av internet.....	28
Sociala medier	28
Kommunikation	32
Praktiska tjänster.....	35
Nöje och underhållning	38
Nyheter.....	41
Ekonomi och handel.....	43
eHälsa	48
Trygghet och säkerhet på nätet	56
Lösenord har blivit kapade	58
Jag har fått in virus i min dator, surfplatta eller telefon	58
Jag har blivit lurad på pengar	59
Jag har blivit lurad att göra saker jag inte vill.....	60
Någon har talat illa om mig på sociala medier	60
Jag har blivit sexuellt utnyttjad på internet	61
Känner du dig trygg på nätet?	61

Extra fokus på grav synnedsättning	62
Bakgrundsvariabler.....	64
Åldersintervaller	64
Vilken är din könstillhörighet?	64
Är svenska ditt första språk.....	64
I vilket län bor du?	65
I vilken typ av ort bor du?	65
I vilken typ av boende bor du?	66
Brukar du be någon om hjälp med att göra saker på internet?.....	66
Får du hjälp av någon i din vardag?.....	66
Bor du tillsammans med någon?	67
Vilken är din högsta utbildning?.....	68
Vad av följande stämmer med din nuvarande situation?	68
Vilken inkomst har du per månad?	69
Om svenskarna med funktionsnedsättning och internet SMFOI	70
50 diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter har blivit 10 grupper	70
Gruppernas inbördes storlekar	73
Jämförelsegrupp av personer utan funktionsnedsättning.....	73
Män och kvinnor.....	74
Personerna som deltar i våra undersökningar är användare av internet.....	74
Förekomst av funktionsnedsättning i populationen	75
Referenser till källor om förekomst av funktionsnedsättning	77

Övergripande analys

Vissa skillnader i användning av internet har jämnats ut

När det gäller användning av sociala medier och att använda internet för nöjen och underhållning så ser vi i denna undersökning inga stora skillnader mellan den som har eller inte har någon funktionsnedsättning. Det är till och med så att för vissa av de undersökta tjänsterna inom dessa kategorier så är det personer med funktionsnedsättning som använder dem mest. Det tydligaste exemplet är Facebook. Där har samtliga av grupperna av personer med funktionsnedsättning, förutom personer med grav synnedsättning, rapporterat en större användning av Facebook jämfört med vår jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Det tycks dock till stora delar kunna förklaras av att många personer utan funktionsnedsättning slutat använda Facebook. Ett liknande mönster kan vi se för Instagram och även för användningen av Youtube. I båda fallen minskar användningen i jämförelsegruppen.

Utvecklingen kan förstås på olika sätt och vår undersökning ger ingen entydig bild av hur detta ska tolkas. Men vi kan se följande delförklaringar:

- Personer utan funktionsnedsättning har börjat att minska sin användning av sociala medier eller flyttat sitt engagemang till nya sociala medier medan personer med funktionsnedsättning i större utsträckning håller kvar sin användning av sociala medier.
- Personer med funktionsnedsättning är oftare arbetslösa eller förtidspensionerade, vilket gör att de kan ha mer tid att spendera på att använda sociala medier och att använda nätet för nöje och underhållning. För dessa personer är det bra att de digitala tjänsterna finns men de kanske hellre skulle ha ett arbete.
- Tillgängligheten i tjänsterna inom sociala medier samt nöjen och underhållning har en högre nivå av tillgänglighet och användbarhet i jämförelse med andra tjänster på nätet.

Beträffande den sista punkten kan noteras att de tjänster som har högst användning av personer med funktionsnedsättning undantagslöst är producerade av multinationella teknikföretag medan de tjänster som har lägst användning och där vi har de största digitala klyftorna är utvecklade i Sverige av svenska aktörer. Ett mellanläge kan finnas för e-handelsplatser, där det kan vara så att både internationella och svenska e-handelsplattformar har stora tillgänglighetsproblem.

Skillnaderna ökar med komplexiteten i tjänsterna

En tydlig bild är att ju mer komplexa tjänsterna är desto större blir skillnaderna i användning mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning. Komplexa tjänster består ofta av flera steg och innefattar ofta både moment där användaren måste legitimera sig och där ekonomiska transaktioner är inblandade. Svårigheterna kan delas i två tydliga grupper. I den största gruppen finns personer som tycker att tjänsterna är svåra i relation till hur de är utformade. Interaktionskoncept, logik,

design och språk, skapar det vi kallar bristande kognitiv tillgänglighet. I den andra och numerärt mycket mindre gruppen finns personer som är blinda och som är beroende av att tjänsternas tekniska konstruktioner följer standarder. I båda fallen leder bristfälligt utformade tjänster till att tjänsterna upplevs som otillgängliga av användarna.

Här är det också viktigt att uppmärksamma att många personer med funktionsnedsättning som är flitiga användare av andra tjänster på nätet ibland helt avstår från att använda komplexa tjänster. Denna icke-användning bland grupper som är på nätet behöver analyseras djupare i relation till samhällets digitaliseringsstrategi. De finns stora förhoppningar om att viktig samhällsservice ska kunna upprätthållas genom en digital transformering. Detta framhålls särskilt inom områdena hälsa och omsorg men också som ett sätt att effektivisera samhällskritiska myndigheters arbete. Inom dessa samhällssektorer kommer det i framtiden inte att finnas tillräckligt med personal och problemen förstärks av den demografiska utvecklingen där befolkningen blir allt äldre. Det problem vi kan se i våra resultat är att det finns en stor risk att de personer som har de största behoven av de aktiviteter i samhället som ska klaras genom en digital transformering är de grupper som minst använder de komplexa digitala tjänsterna. På det sättet kommer digitaliseringen inte att ge de tänkta effekterna. För att det ska hända behöver fler personer välja de digitala lösningarna. De få åtgärder och de resurser som för närvarande satsas för att göra tjänster mer tillgängliga och användbara är enligt vår bedömning inte tillräckliga och inte heller tillräckligt träffsäkra för att få med personer med stora behov av samhällsservice. Det gäller både generella tillgänglighetshöjande åtgärder och individuella stödinsatser.

Nätets dåliga sidor påverkar användningen

Ett genomgående drag i resultatet av undersökningen 2023 är att deltagarna är oroade över hur användningen av nätet har starkt negativa sidor. Det finns en ökad risk att råka ut för brottsliga handlingar och att skydda sig från dessa upplevs som svårt. Att hela tiden behöva oroa sig för det ständiga bakgrundsbruset av en pågående och ökande kriminalitet skapar negativa känslor såsom rädsla, oro, trötthet, uppgivenhet. Det leder också till konkreta förändringar i beteende. Man kanske drar ner på sin närvaro i sociala medier, avstår från att exponera sina kontaktuppgifter eller avstår från att använda olika tjänster.

När det gäller sociala medier så ser vi att många säger att de dragit ner sin användning eller i vissa fall helt slutat. Denna svängning tycks vara starkast bland personer utan funktionsnedsättning men vi kan se den också bland personer med funktionsnedsättning. Här är det dels den ökade kriminaliteten på nätet som påverkar, dels det som många uppfattar som en ökad och allt mer påträngande kommersialisering. Många noterar också att de dragit ner på sin närvaro på sociala medier för att de tycker att de ägnat för mycket tid där.

I kombination med att digitala tjänster görs mer tillgängliga och användbara är det också viktigt att vidta åtgärder för att användarna ska känna sig trygga och säkra på nätet. Ett exempel på en målinriktad insats som vänder sig till en mycket utsatt

grupp är det privatfinansierade initiativet "Nätet som en trygg och säker plats", som vänder sig till personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning¹.

Personer med funktionsnedsättning tycks utsatta för allvarlig brottslighet via nätet

Undersökningen 2023 var första gången vi ställde specifika frågor om trygghet och säkerhet på nätet. Resultatet är oroande men kräver fortsatt analys. I denna del av enkäten är det relativt få personer som svarar och när vi analyserar skillnader mellan kvinnor och män blir antalet svarande så litet att det är svårt att tolka resultatet. Det vi kan säga är att personer med funktionsnedsättning verkar vara mer utsatta för allvarlig brottslighet på nätet jämfört med personer utan funktionsnedsättning. Kvinnor med funktionsnedsättning verkar mer utsatta än män med funktionsnedsättning. Som exempel på allvarlig brottslighet har vi använt frågor om att ha blivit lurad på pengar, blivit lurad att göra saker jag inte vill, att blivit illa omtalad i sociala medier eller att ha blivit sexuellt utnyttjad på nätet.

Vad gäller mer vanliga företeelser, som att ha fått in virus i datorn, är det inga större skillnader mellan de som har eller inte har en funktionsnedsättning. Däremot är det fler personer med funktionsnedsättning som fått sina lösenord kapade.

Att fler personer med funktionsnedsättning blir utsatta för allvarlig brottslighet på nätet blottlägger ett allvarligt samhällsproblem. Nätets skyddsmekanismer förefaller för dåligt utformade och för personer med funktionsnedsättning är skyddet inte tillräckligt. Det kan bero på att ansvaret för att skydda sig för brottslighet i för hög utsträckning har blivit ett individuellt ansvar och att de tekniska och strukturella skydden inte i sig är tillgängliga och användbara för den som har en funktionsnedsättning. Störst risk för att råka ut för brottslighet och övergrepp på nätet finns hos personer med intellektuella svårigheter och hos personer som har svårt med språket men det tycks finnas en förhöjd risk hos alla grupper utom hos personer som är blinda och som har grav synnedsättning.

Resultatet är så anmärkningsvärt att vi kommer att ge ut en separat rapport med en fördjupad analys av frågorna i SMFOI 2023 som handlar om trygghet och säkerhet. Denna specialrapport kommer att finansieras av PTS.

Appar anses mer problematiska än webbsidor

Flera personer tar upp att de tycker att det uppstår större problem när en verksamhet skiftar från att ha en tjänst via vanliga webbsidor till att erbjuda tjänster via appar. Många personer ifrågasätter de valet av att utveckla appar istället för webbsidor. De ser inga direkta fördelar med appen och eftersom det som visas i appen ofta bara är text och olika formulär så går det att förstå denna kritik. Apparna verkar ofta byggda med större tillgänglighetsproblem och de tillför ofta ingen funktionalitet som inte kan erbjudas via webbsidor. En genomgående kritik mot appar är att de har krångliga interaktionskoncept och att man inte kan förstora text. Region Stockholms app Alltid öppet är ett återkommande exempel på en app som

¹ <https://natsakra.se>

har stora tillgänglighetsproblem och som dessutom tvingar användaren att hoppa mellan appen och webbsidor.

Det tycks vara så att utvecklare av appar har stora svårigheter att både skapa tekniskt tillgängliga appar och appar som är enkla och begripliga för användaren. Varför verksamheter väljer att utveckla appar kan behöva ifrågasättas och tydligare motiveras. Vad tillför dessa som inte kan åstadkommas med webbt teknik? När man väljer att producera appar gäller att ställa höga krav på att de också ska fungera väl för personer med funktionsnedsättning.

Personer inom normen är mindre känsliga för dålig design – det gör dem till dåliga testpersoner vid utveckling

Eftersom bara 3% av personerna i vår jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning säger att de digitala tjänsterna är svåra för att design och utformning är störande så borde det diskvalificera dem från att användas som testpersoner när sådana tjänster utformas. Att de säger så får tolkas som att de har en stor förmåga att överse från dålig design, inte att designen är bra. De grupper som ofta har problem med dålig design är personer med intellektuell funktionsnedsättning, personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera samt personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Även många blinda och dövblinda svarar att design och utformning är störande men för deras del är det oftast den tekniska konstruktionen som skapar deras svårigheter.

För att digitala tjänster ska bli tillgängliga och användbara för en större andel av befolkningen är det viktigt att under design- och konstruktionsfaser ha fokus på de användare som kan uppleva tjänsterna som svåra att använda. Begripsam och forskningsprogrammet CoDeAc, Co Design for Accessibility, har utvecklat ett koncept där så kallade extremanvändare får stort inflytande över designprocessen. Den enkla grundtanken är att om personer som har stora svårigheter att använda digitala tjänster medverkar i tjänsteutvecklingen och anser att en tjänst fungerar väl så kommer även andra grupper att uppleva tjänsten som lätt att använda. Schematiskt används nedanstående bild för att åskådliggöra sambanden.

I ett grundläggande antagande kan man på ett förenklat sätt beskriva hur lätt eller svårt det är att använda digitala tjänster med en så kallad normalfördelningskurva (Bild 1). Detta är en visuell bild för att underlätta förståelsen över hur en fördelning kan se ut i en befolkning, inte ett statistiskt säkerställt underlag.

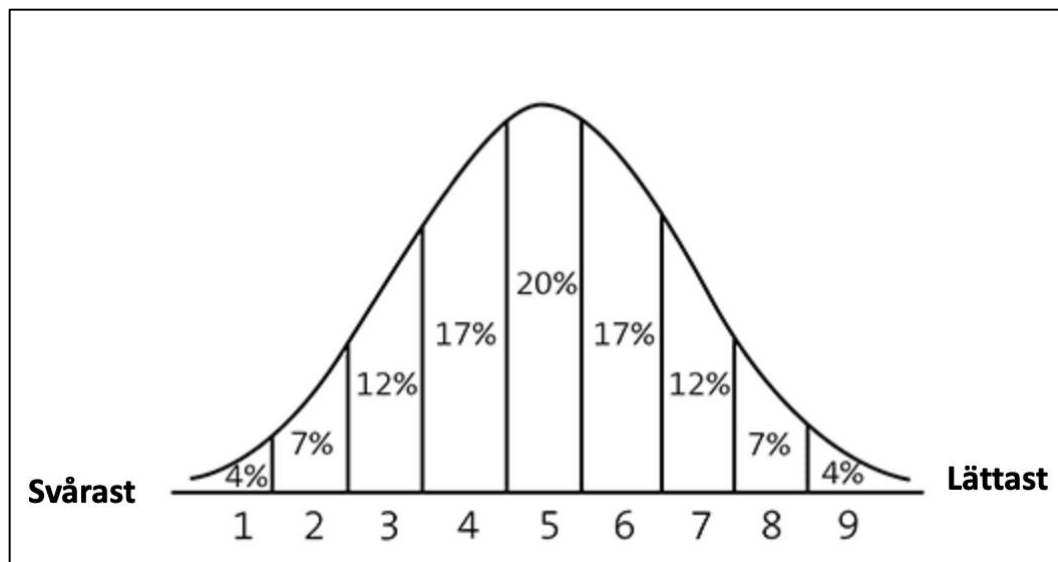


Bild 1: Normalfördelningskurva som schematiskt delar in befolkningen i nio olika segment för hur olika svårt det är att använda digitala tjänster.

Personer till vänster i modellen har svårast att använda digitala tjänster och har ofta normbrytande funktionalitet. Det betyder att de kan ha olika funktionsnedsättningar som när design och utformning inte sker enligt höga krav på tillgänglighet gör att de inte kan använda tjänsterna. Den dåliga designen skapar därmed ett funktionshinder.

Om vi överför antagandena i en normalfördelningskurva till den svenska befolkningen, kan de tre segmenten längst till vänster ungefärligt uppskattas representera cirka 23% eller cirka 2.3 miljoner och personerna i det segment där det är svårast skulle uppgå till cirka 400 000 personer (Bild 2).

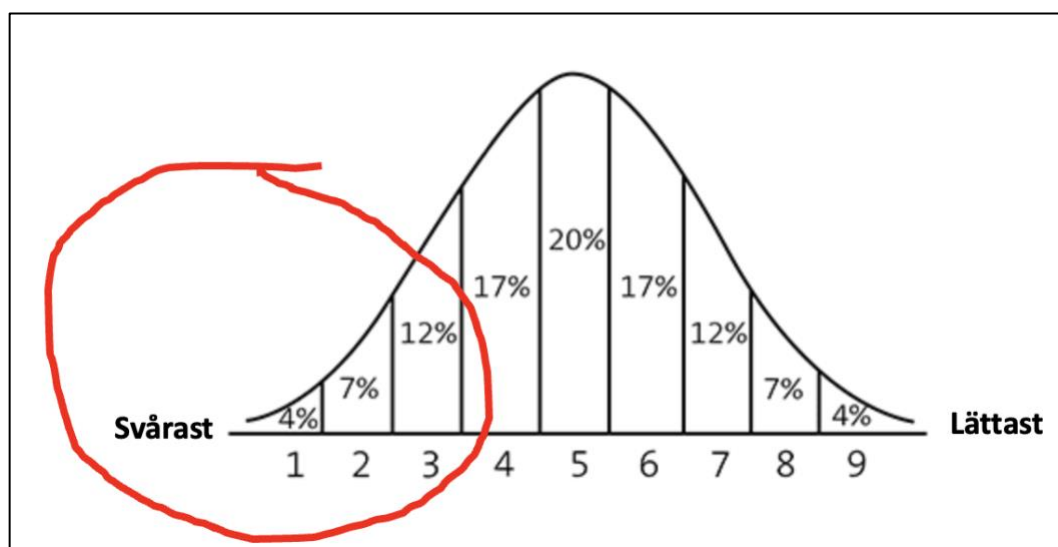


Bild 2 Den röda ringen ger en ungefärlig uppskattning av de tre segmenten i befolkningen som har det svårast att använda digitala tjänster.

Om man vid utveckling av digitala tjänster gör kravställningen utifrån vad man betraktar som normala medborgare och med medverkan från testpersoner i

segmenten 5–9 så blir resultatet att man bygger lösningar som är otillgängliga för en stor del av befolkningen. Detta kan förklara varför digitaliseringen inte ger de samhällseffekter som man från politiskt håll beskriver som den önskade utvecklingen. Digitalisering blir där med inte en transformerande kraft utan mer ett sätt för redan resursstarka individer att göra samma sak på ett nytt sätt och med hjälp av en teknik som fungerar för dem.

Att samarbeta med extremanvändarna är särskilt viktig när det gäller stora och samhällsviktiga digitala tjänster. För att kunna upprätthålla samhällsviktiga funktioner krävs att stora andelar av befolkningen övergår till att använda digitala tjänster. Annars finns en stor risk att digitaliseringens transformerande effekter kommer att utebli, vilket leder till stora problem för den offentliga servicen och för samhällets förmåga att leverera exempelvis hälso- och sjukvårdstjänster.

En person som deltagit i undersökningen säger så här om vad det är som är svårt på nätet.

Myndighetssidor, AF, FK, aktivitetsrapportera, tidsrapportera, A-kassa, kolla mina sidor, sådant brukar min man behöva göra då mitt tal inte fungera så jag kan inte navigera på sidan. Min man behöver ibland stänga av mina hjälpmedel för annars går det inte att fylla i det man ska fylla i (ID944).

Var är ungdomarna med funktionsnedsättning?

En skillnad jämfört med våra tidigare undersökningar är att betydligt färre ungdomar med funktionsnedsättning har deltagit i undersökningen. Det gör också att det finns färre ungdomar i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar. Det kan påverka hur vi ska tolka nivåer av hur mycket olika digitala tjänster används.

Vi har inte ändrat rekryteringskanaler sedan undersökningen 2021 men antingen når vi inte ungdomarna via de kanaler vi använder oss av eller så har viljan att delta i undersökningar minskat hos unga personer med funktionsnedsättning sedan 2021. Vi har inlett en dialog med ungdomsförbund inom funktionsrättsrörelsen och har ett pågående forskningsprojekt som undersöker dessa frågor djupare. Även organisationer inom funktionsrättsrörelsen upplever det svårare att nå ungdomar.

Delaktighet i det digitala samhället

Det mönster vi sett i tidigare undersökningar kvarstår. Den som inte har en funktionsnedsättning känner sig mer delaktig i det digitala samhället (Diagram 1). Bland personerna med funktionsnedsättning är det svårigheter relaterade till intellektuell förmåga och till språklig förmåga som rapporterar det största utanförskapet. En tydlig skillnad jämfört med vår undersökning 2021 är att de grå staplarna är större. Det är alltså fler som anger att de känner sig delvis delaktiga. Vi tolkar det som att det för många är så att det finns ett antal företeelser på nätet som personerna inte klarar av. Det betyder inte att allt på nätet är svårt. För många gäller att det finns saker på nätet som de tycker fungerar bra och andra som inte fungerar bra.

Att fler upptäcker att de bara delvis känner sig delaktiga kan ha att göra med att alternativen till att vara digital minskar eller försvinner. Då pressas man till att använda digitala tjänster som man kanske tidigare har avstått från att använda och upptäcker då att dessa är svåra eller omöjliga att använda.

Tendensen att grupper som känner sig delvis delaktiga ökar finns både bland personer med och utan funktionsnedsättning.

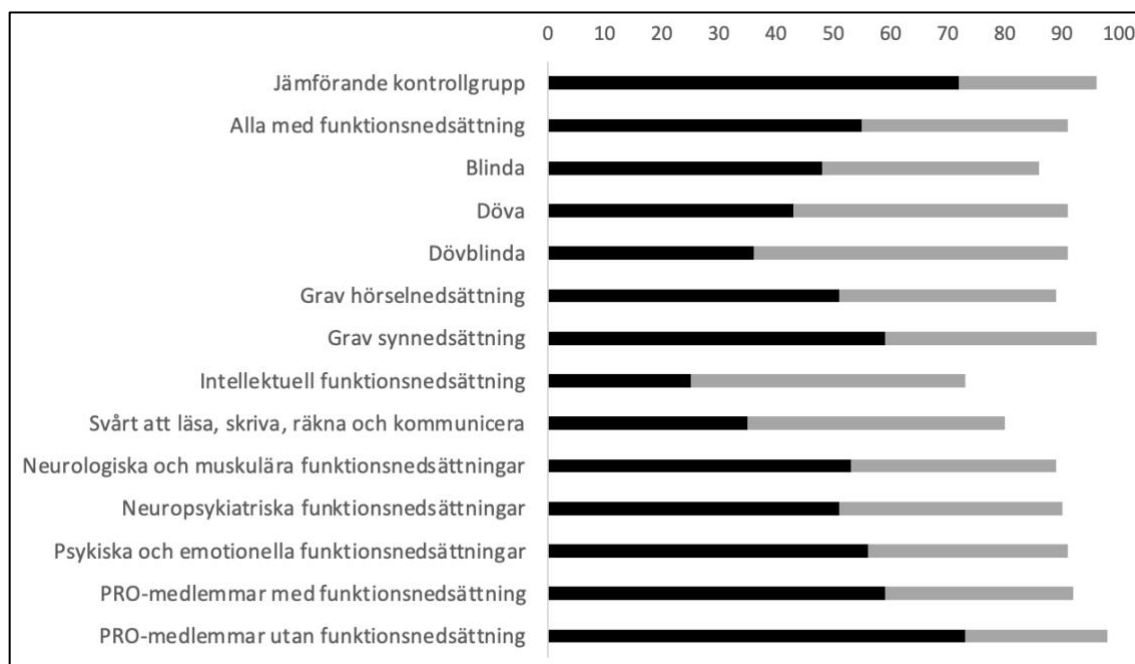


Diagram 1: Känslan av delaktighet i det digitala samhället. Andelar i procent. Svart del av stapeln är "Ja". Grå del av stapeln är "Till viss del". Svarsalternativet Nej visas inte i diagrammet men utgör tillsammans med "Vet inte" det som återstår för att stapeln ska nå 100 procent.

Många beskriver olika typer av fördelar med det digitala samhället. För vissa är dessa fördelar mycket stora.

Nästan allt jag gör har en digital koppling. Min bästa vän och jag bor i var sin stad och har daglig kontakt via chatt och bilder. Jag köper nästan allt online, till och med middagsmat. Jag kollar kartor, kollar upp fakta, läser, lyssnar, fyller i enkäter (just nu), avhandlar frågor med kollegor, håller kontakt med vänner och släkt, får bilder på mitt barnbarn. Allt. (ID 890).

Jag gör allt på nätet, lyssnar på musik och ljudböcker, betalar räkningar, bokar biljetter och använder e-post. Spelar spel. Läser tidningar så jag tycker att jag är delaktig i det digitala samhället (ID 102).

I många fall kan den digitala världen vara mer tillgängligt än den fysiska världen.

Jag känner mig mer delaktig i det digitala samhället än i den fysiska offentligheten. Kollektivtrafiken är otillgänglig för mig, jag vet aldrig om ställen jag ska till kommer vara tillgängliga för mig. Men i det digitala känner jag mig bekväm och kan röra mig fritt (ID 18).

Internet gör att jag kan vara mer delaktig socialt och genom shopping, när min hjärntrötthet är lite bättre. Annars kan jag ej gå i affärer eller träffa nya människor eller vänner. Internet möjliggör det (ID 1647).

Tjänsterna på nätet leder till ökad självständighet och känslor av frihet.

Frihet. Utan internet skulle jag vara beroende. När man är svårt sjuk betyder det mycket att få sköta sitt liv så mycket det går utan inblandning av någon annan (ID 1455).

När man på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har svårt att delta i aktiviteter rent fysiskt så är det digitala för många ett fullgott alternativ och även personer som kan välja hur de vill delta i olika aktiviteter kan se de digitala alternativen som bättre eller lika bra. För många fungerar det digitala samhället bra i de delar man vill använda och känslan är att man är i kontroll över de delar man vill använda.

Jag är med så mycket jag själv vill (ID1606).

Även om jag inte är med överallt så har jag ändå koll på vad olika saker är (ID 1406).

Hos andra finns känslan av att stå utanför, helt eller delvis. Många döva personer säger att de i grunden känner sig delaktiga men det finns ett utanförskap kopplat till att tal på nätet inte är tolkat till teckenspråk eller textat. Det mer generella utanförskapet beskrivs ofta mer som en känsla.

Jag står utanför det digitala samhället och det känns inte bra (ID 1574).

Eller så finns det vissa företeelser som skapar ett specifikt och avgränsat utanförskap. Ett sådant, som växer i betydelse är att betalningar alltmer enbart kan ske via ett digitalt alternativ.

Hur betalar man på bussen? Hur betalar man p-avgift? Inte lätt när man uppfostrats till att använda kontanter (ID 1332).

I min kommun erbjuder man på alltför många ställen enbart app-baserad betalning av bilparkering. Helst borde man kunna betala med mynt, kort eller en mobil-app. Detta gäller speciellt platser där det allmänna erbjuder samhällsservice, t ex sjukhus, hälsocentraler, bibliotek, folktandvård osv. Det är viktigt att inte stänga ute de som av olika anledningar inte klarar av ett samhälle baserat enbart på appar (ID 541).

Ja, jag känner mig delaktig, om jag bortser från bank-id men det är inget litet undantag (ID 1642).

För vissa utgör ekonomin ett hinder. Dessa personer pekar på det paradoxala att samhället i princip räknar med och förutsätter att man har råd att skaffa den utrustning som behövs men att alla inte har råd med det. Av Tabell 22 i denna rapport framgår att många personer med funktionsnedsättning har mycket låga inkomster.

Har inte haft råd med en mobiltelefon som det gått att genomföra köp av busskort på och inte heller kunnat hantera BankID osv. Detta verktyg/redskap är

ju mer ett krav idag och ställer en som inte kan eller har en nyare modell vid sidan av samhällets utveckling och normer (ID 1008)

Det går att se att personer medvetet drar ner på sitt användande av internet. Det kan hänga samman med att negativa aspekter av använda digitala tjänster har fått en större plats i samhällsdebatten.

Jag jobbar på att tycka att det är bättre att vara offline. Jag lägger bort mobilen och försöker vara i nuet istället. Allt för att inre känna mig utanför. Det är viktigt att kunna leva utan att vara digital eller uppkopplad. Det är skrämmande när staten börjar förvänta sig att alla SKA vara uppkopplade (ID 12).

Ibland är kontexten viktig. En viss situation kan skapa ett utanförskap och även en utsatthet. En person som skulle visa sina biljetter i telefonen berättar:

Var på konsert och skulle visa biljetten, resultatet blev att jag tappade det totalt och kunde inte förmå mig att komma på vart jag hade dom och vilket lösenord. Där och då får jag börja med att fixa nytt lösenord bland allt folk och stressen gör att jag blir helt blank (ID1626).

Det finns en önskan om att få möjlighet att lära sig mer och många kommenterar den snabba utvecklingen. De vill gärna hänga med, försöker också göra det men det saknas möjligheter att kontinuerligt tillföra ny kunskap.

Den generella stämningen i samhället visar sig också i kommenterarna. Den ökade osäkerheten i samhället leder också till reflektion om svagheter med det digitala.

Mycket är bra men inte alls. Det är sårbart. I Kris kommer det vara så mycket som inte funkar och det är en stor risk för både samhället och för individer (ID 1544).

Även beroendet av stora teknikbolag leder till eftertanke.

Alla som använder internet är styrda i sina beteenden av de få stora bolag som styr hur vi agerar genom hur vi använder deras tjänster. Det är otäckt att dessa bolag får styra hur världen skapas (ID1520).

Är internet svårt?

I människors bedömning om internet är svårt ser vi en stor digital klyfta som går att relatera till funktionsnedsättning (Diagram 2) och i förlängningen till bristande tillgänglighet och användbarhet. Bland dem som inte har en funktionsnedsättning, oavsett ålder, är det över 80 procent som inte tycker det är svårt att använda internet. Motsvarande siffra är för personer som är blinda 32 procent, personer med intellektuell funktionsnedsättning 36 procent och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera 43 procent.

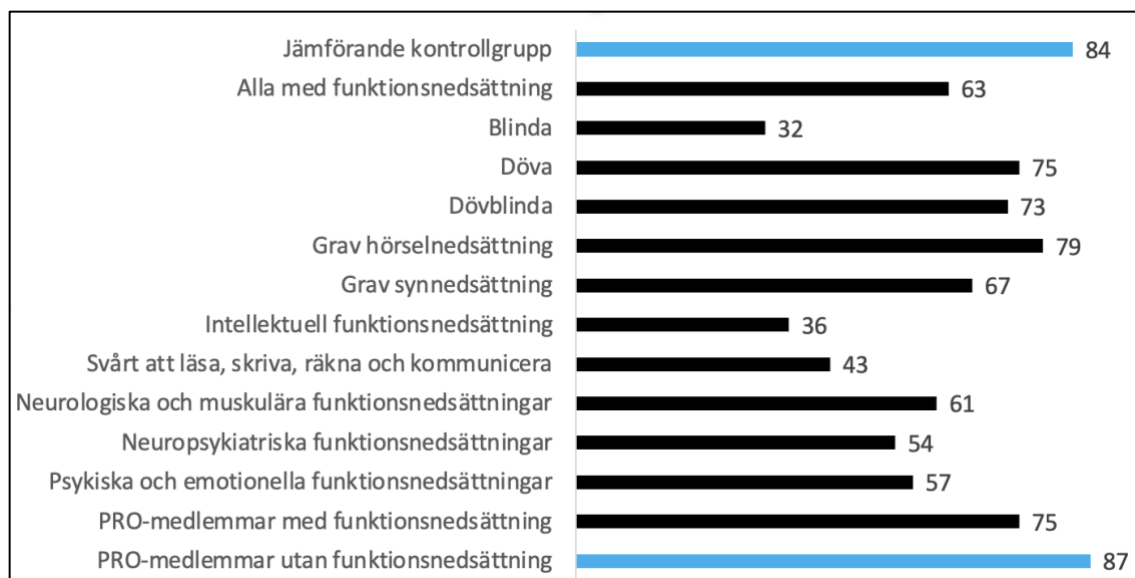


Diagram 2: Andelar i procent som säger att de inte tycker det är svårt att använda internet.

En vanlig kommentar är att internet kan vara lätt och svårt på samma gång.

Internet är som annan infrastruktur neutralt i sig, det medför nackdelar och fördelar alldeles beroende på situation. Tack vare internet kan jag hantera mina vård- och byråkratikontakter, söka kunskap om viktiga saker och hålla mig informerad och hålla kontakt med vänner, släkt och bekanta. Utan internet skulle mitt liv inte fungera och vara fruktansvärt. (ID 101).

Svårigheterna kan vara relaterade till vissa sektorer av samhället. För vissa är det den offentliga sektorn som skapar störst svårigheter medan det för andra är betalningar eller e-handel.

Så fort det är hemsidor till myndigheter så är det kört! Jag känner som att jag plötsligt blir idiotförklarad! (ID 146).

Internet är en nödvändig del idag, framförallt för myndighetsutövning. Dessvärre är den offentliga sektorn helt värdelös på att använda sig av internet, genom dåliga förklaringar, och helt värdelösa arbetsflöden (ID 1590)

För vissa är det de ständiga ändringarna som gör att det blir svårt.

Jag måste ha rutiner. Allt ska se ut som det brukar. När hemsidor ändrar utseende eller det kommer uppdateringar som ändrar saker blir det väldigt svårt och frustrerande för mig (ID 1739).

I vissa fall kan personer "hjälpa sig själva" genom att överföra kunskap från ett område till ett annat.

Släktforskar sedan flera år via internet, vilket jag tror hjälper mig att hitta rätt bland alla krångligheter på nätet (ID 1491)

Behov av hjälp

Många behöver regelbundet ta hjälp av någon annan för att göra saker på internet (Diagram 3). Personer som är blinda, dövblinda eller har intellektuell funktionsnedsättning är de som anger att de har störst behov av hjälp.

Oftast är det en nära anhörig som ger denna hjälp men även vänner och bekanta. Det tycks ovanligt att personer med funktionsnedsättning har tillgång till en mer formell support. Bland kommentarerna hittar vi endast ett fåtal sådana referenser. Då är det oftast någon form av support som följer med en tid efter att man köpt en ny telefon, dator eller surfplatta.

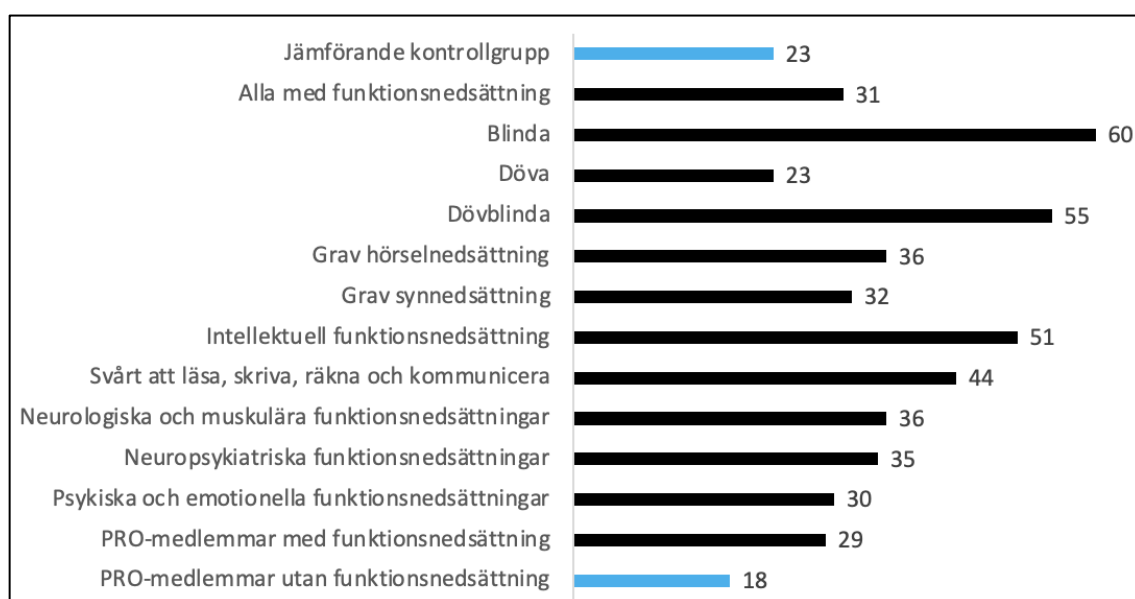


Diagram 3: Personer som säger att de regelbundet ber om hjälp med att göra saker på internet. Andelar i procent.

Det finns fyra återkommande situationer där personer beskriver att de behöver hjälp:

- När tekniken krånglar eller när nya versioner ska installeras.
- När innehåll behöver läsas upp eller förklaras
- När man inte förstår var ett viktigt innehåll kan finnas
- När en tjänst är för svår

Hjälpbehoven skiftar. Det kan handla om att det hela tiden behöver finnas någon person i närheten som kan rycka in och ge hjälp. Eller så är det vid vissa specifika situationer där behov av hjälp uppstår.

En person som behöver hjälp med att få text uppläst eller förklarad behöver troligen en närvarande hjälp hela tiden.

Får hjälp med att läsa mycket text för att inte missa eller missförstå innehållet (ID 253).

I andra fall kan det vara specifika saker som personen behöver hjälp med och då går det att invänta vissa tidpunkter för att få hjälp.

Min mamma hjälper mig att betala och godkänna saker på nätet med hjälp av bank id. Mina assistenter hjälper mig att kolla mailen varje vardag samt diverse bokningar och ärenden som måste göras online (ID 75).

Ofta är det vid integritetskänsliga situationer som det blir svårt och då man ber om hjälp. Det försätter individen som behöver hjälp i en svår situation. Den person som ger hjälp får ta del av integritetskänsliga uppgifter och sättet det sker på kan potentiellt bryta mot regler för att använda tjänsten. Det öppnar också för risk att personen som ber om hjälp blir utnyttjad av den som ger hjälpen. Vanliga situationer där hjälp behövs är kopplade till betalningar och identifikation.

Vissa betalningstransaktioner. När tekniken krånglar. Barnbarnen rycker in! (ID 381)

Lösenord och olika appar. Väninna som hjälper mig (ID 433)

Svårt när jag måste uppge mitt kortnummer. Då tar jag hjälp (ID447)

Mamma brukar hjälpa till och ibland bror. Dom kollar min bank ibland och kollar Försäkringskassan (ID672)

Att vara beroende av hjälp kan skapa slitningar i de personliga relationerna. Det gäller särskilt i relationen mellan anhöriga.

Min dotter har ont om tid men försöker hjälpa med mail till Pensionsmyndigheten utebliven tidning m.m. Hon känner sig stressad av det (ID 1692).

För den som har ett bra stöd går det att utvecklas i takt med att internet utvecklas, även om man i grunden har funktionsnedsättningar som skulle kunna göra det svårt. Ett sådant stöd beskrivs ofta i form av ett mer strategiskt stöd. Man får hjälp som gör att man sedan kan agera mer självständigt.

Är uppvuxen i takt med att tekniken vuxit fram. Har alltid haft kunniga personer runt om mig som kunnat stötta mig och hjälpa mig att hitta strategier för att det ska fungera för mig med delaktigheten. Det har gett mig förtroende i att försöka hänga med. Skönt att mycket är tillgängligt det gör att jag kan ta del av saker via nätet som annars bara står i textform i samhället som jag inte kan läsa (ID 944).

Generella svårigheter

Utan att koppla frågan till specifika tjänster så har vi ställt frågor om ett antal generella företeelser som är inblandade i en mycket stor del av de saker som vi gör på nätet. Det handlar om att söka eller navigera sig fram till information, att förstå information eller att använda tjänster men också om att identifiera sig. Här finns också frågor om hur designen och utformningen fungerar och hur det fungerar med personers hjälpmedel.

Svårigheter att söka information

Personer utan funktionsnedsättning upplever inte sökning av information som ett problem. Det är en stor skillnad jämfört med personer med funktionsnedsättning där alla grupper har större svårigheter att söka information (Diagram 4).

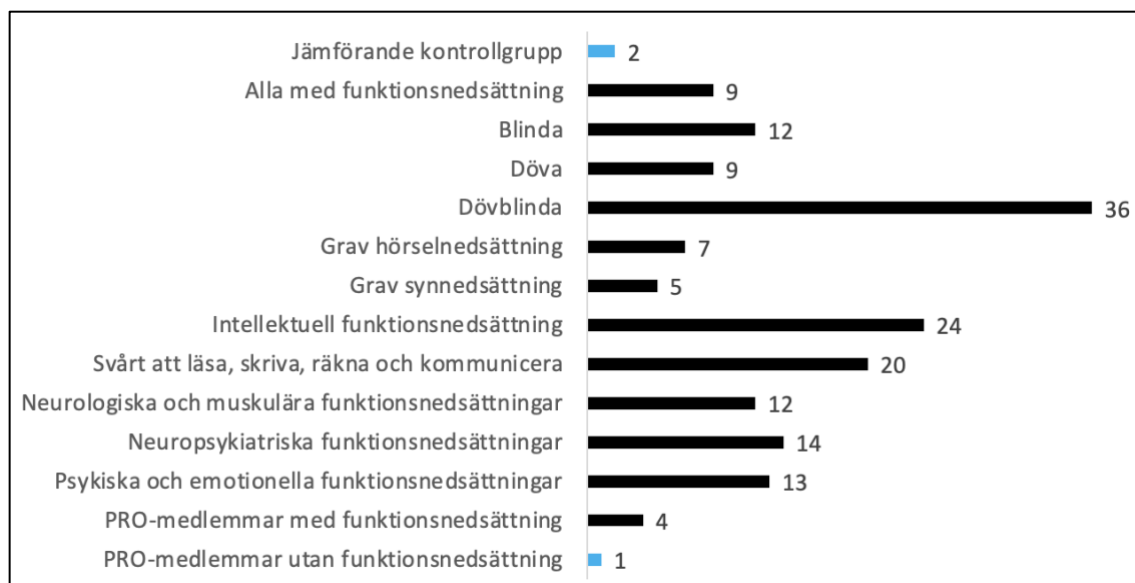


Diagram 4: Personer som rapporterar svårigheter att söka information. Andelar i procent. OBS att antalet dövblinda personer är mycket lågt, vilket gör att resultatet kan vara missvisande.

Känslan av att inte hitta det man söker kan vara överväldigande. Men det kan också vara mer specifikt. Om man inte kommer på ett lämpligt sökord så blir det heller inga bra sökträffar.

Det är som att gå ner i ett hav av information Det finns så mycket Det gör det svårt att hitta dessutom är många texter svåra att läsa och förstå (ID 636)

Ofta händer det att jag vet vad jag söker/vill veta men jag har inte rätt sökord för att kunna hitta det (ID 650).

För döva personer är det som att man tvingas söka på ett språk (svenska) som är ens andraspråk. Man kan vara ganska duktig på det men ändå inte kunna de mest lämpade orden för att göra en sökning.

Det kan ibland vara svårt att hitta rätt information då man har svenskan som andra språket. Teckenspråket är mitt första o man kan inte ens söka på teckenspråk istället för att skriva i sökmotor (ID 776).

Svårigheter att navigera

Att navigera sig fram till rätt innehåll är svårare än att söka. Svårast är det för personer med intellektuell funktionsnedsättning, för personer som är blinda och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera (Diagram 5).

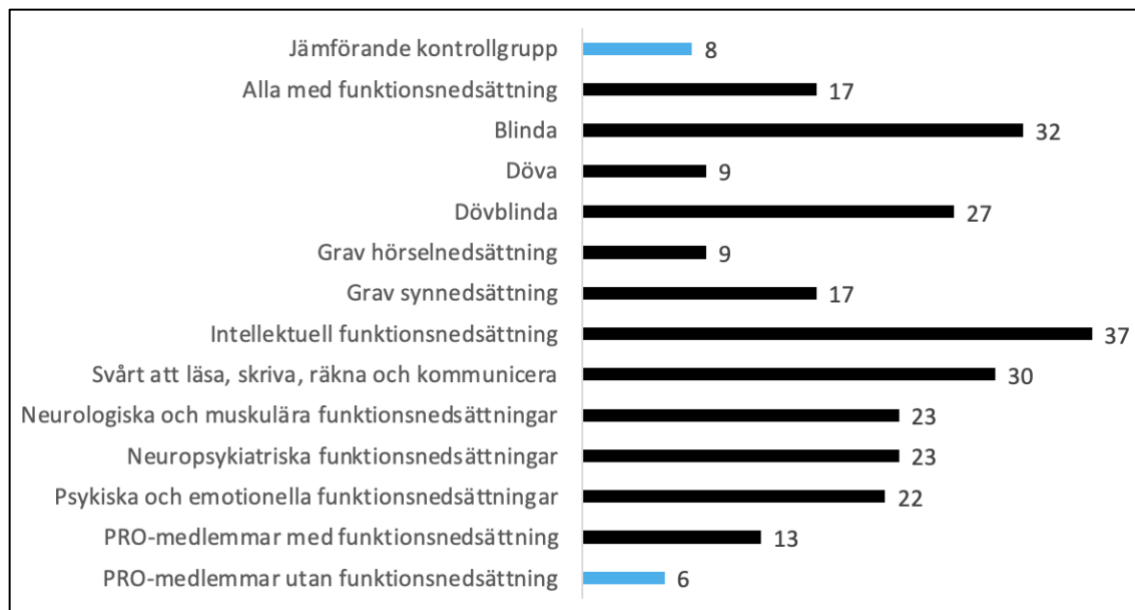


Diagram 5: Personer som rapporterar svårigheter att navigera. Andelar i procent.

Att ta sig fram och tillbaka på webben är ett interaktionsmönster som många använder för att navigera, men det fungerar inte alltid.

Det är svårt att hitta information som är relevant för det finns så mycket. Och om man hittar den så är det svårt att hitta tillbaka till den vid ett annat tillfälle (antagligen därför så många har så många flikar öppna konstant) (ID 744)

Att information och tjänster är dåligt strukturerade försvårar navigationen. Det är till exempel en genomgående kritik mot 1177.se. Många tar upp att det finns strukturella problem där.

Ingen genomgående struktur som går att förstå. Känns som ett lapptäcke där man samlat många olika funktioner och tjänster men inte sett till att dessa har en gemensam och begriplig struktur (ID 942).

Att den som skapar informationen använder sig av "ologiska namn" (ID 973) beskrivs ofta som ett problem eller att samma saker benämns på olika sätt.

Främst måste många hemsidor struktureras upp mer så det faktiskt går att hitta på dem (ID 946)

Svårigheter att använda digitala tjänster

Det är stora skillnader i den upplevda svårigheten i att använda tjänster på nätet. Störst andel personer som upplever sådana svårigheter finns bland personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer som är blinda eller dövblinda (Diagram 6).

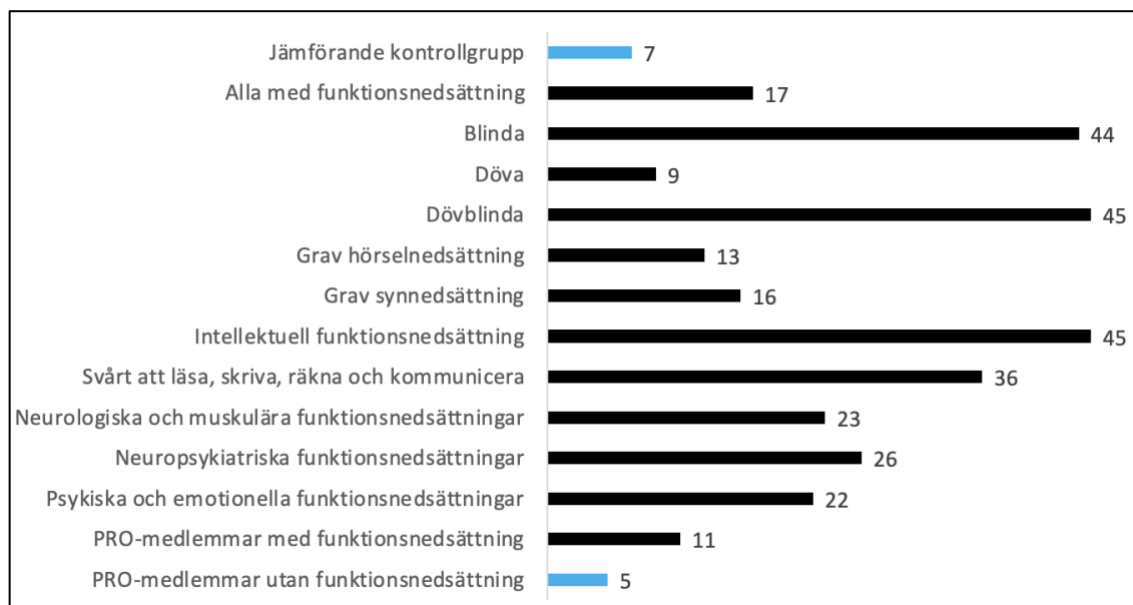


Diagram 6: Personer som rapporterar svårigheter att använda tjänster. Andelar i procent.

Svårigheternas karaktär är helt olika. Personer med intellektuell funktionsnedsättning men också personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera upplever ofta tjänsterna som svåra att förstå hur de fungerar eller att innehållet är svårt.

All teknik är som att "det här ska du bara förstå" utan utbildning eller guidning. Och jag tror jag är dum i huvudet som inte kan och så kan jag inte heller söka eller använda information från nätet heller. Allt är så styrd av teknik, jag har till exempel nyss fått nya lampor men de ska styras med en app så nu kan jag inte alls tända eller släcka mina lampor (ID 1329).

Framförallt blanketter är väldigt jobbig och svårt. Och när jag mår dålig är det ännu värre, men det är då jag behöver fylla i flest blanketter, som till exempel Försäkringskassan. Då behöver jag hjälp från min pappa Blanketter och lösenord skapar ångest och jag blir uppjagad av det (ID 1406).

För blinda och dövblinda är det tjänsternas tekniska konstruktion som skapar svårigheterna. De tar ofta upp att det är problem med att de formulär de ska fylla i med hjälp av den digitala tjänsten inte fungerar i kombination med deras hjälpmedel. På den punkten är den lagstadgade nivån av tillgänglighet enligt DOS-lagen tydlig. Tjänster som tillhandahålls av offentliga aktörer ska vara konstruerade så att detta fungerar, men deltagarna i vår undersökning tycks inte märka av några stora förbättringar.

Svårigheter att förstå innehåll

Personer utan funktionsnedsättning anser inte att de har några stora svårigheter att förstå innehåll. Den grupp där störst andel upplever svårigheter att förstå innehåll är personer med intellektuell funktionsnedsättning. Även bland personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera finns det många som har svårt att förstå innehåll (Diagram 7).

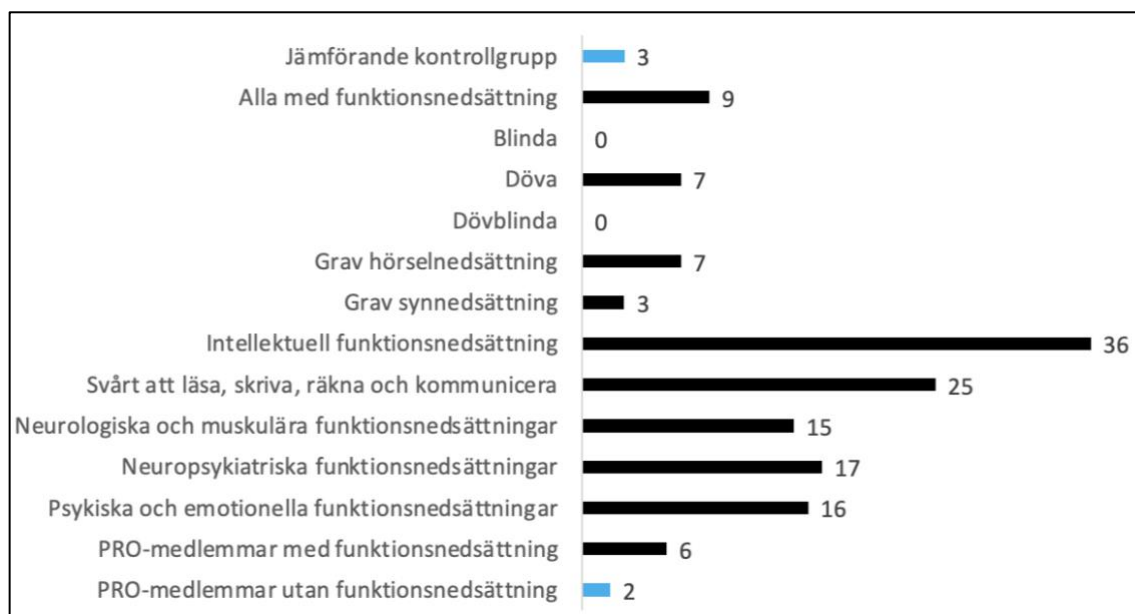


Diagram 7: Personer som rapporterar svårigheter att förstå innehåll. Andelar i procent.

Att inte förstå information man är intresserad av och aktivt söker upp skapar ett utanförskap och kan även få personer att känna sig dumma.

Jag är intresserad av att veta vad som händer i min kommun - vill läsa på deras hemsida. Tråkigt nog är där väldigt lite som är skrivet så jag kan förstå (ID 201).

Det är ofta långa texter med svåra ord som gör att man inte förstår (ID 127).

För döva personer eller personer med nedsatt hörsel kan svårigheten att förstå vissa typer av innehåll bero på att det är presenterat på ett otillgängligt sätt. Det är vanligt att talad information på nätet inte är textad och ännu vanligare att den inte är tolkad på teckenspråk. Här uttrycker en person förhoppningar om att nya tekniska lösningar ska kunna förbättra situationen.

Det svåra är oftast när filmklipp inte är textade, men idag finns en uppsjö med olika AI-verktyg som livetextar, kanske inte perfekt men ändå en bra början (ID 886).

Svårt med lösenord

Personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera är de två grupper där störst andel rapporterar problem med lösenord. Men även personer med neuropsykiatriska, psykiska och emotionella funktionsnedsättningar och neurologiska funktionsnedsättningar rapporterar stora svårigheter (Diagram 8). Det här är den enda svårighet där mer än tio procent av jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar också säger att de tycker det är svårt.

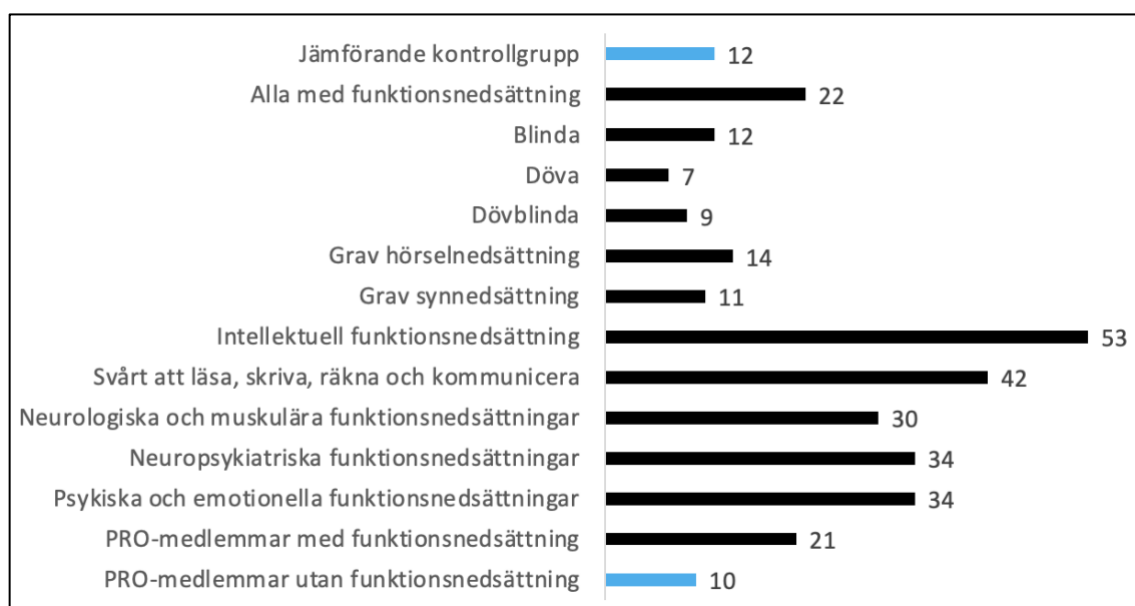


Diagram 8: Personer som rapporterar svårigheter med lösenord. Andelar i procent.

Mängden tjänster som kräver lösenord gör att det kan kännas överväldigande.

Behöver ha koll på tusen olika lösenord överallt. ID 225).

Kraven på hur ett lösenord ska vara utformat och att man inte ska återanvända lösenord gör att det blir många varianter att hålla reda på och att hålla isär.

Har bytt lösen så många gånger så det inte går att räkna. Alla dom olika kombinationerna med små och stora bokstäver, siffror, specialtecken osv som det vill att man använde blir bara kaos. Har försökt att skriva upp de nya lösenorden men sen glömmer jag var jag har skrivit dem... (ID 1626).

För att hantera alla lösenord behövs någon form av strategi men även en sådan strategi kan skapa problem.

Jag har svårt att komma ihåg användarnamn och lösenord när detta krävs. Jag sparar alla uppgifter på lösenordsnycklar men ibland blir det fel eller så använder jag en ny webbläsare där uppgifterna inte sparats (ID 761)

Teknik som används för att avgöra om en besökare är människa eller robot skapar problem för den människa som inte klarar av de villkor som tjänsten kräver.

Att få captcha är också svårt för även fast jag försöker göra rätt får jag göra om många gånger innan jag kan komma vidare (ID 165).

Svårt för att design och utformning är störande

Blinda personer är den grupp där störst andel rapporterar problem med design och utformning (Diagram 9). Den kan tyckas paradoxalt eftersom en blind person inte kan se hur sidan är utformad. Problemen ska tolkas som att det är den tekniska utformningen som inte följer de standarder som krävs för att webbplatser och tjänster ska fungera i samspel med de hjälpmedel blinda personer använder.

Bland fritextsvaren om vad det är på internet som är svårt är en mycket stor andel kopplad till svårigheter med design och utformning.

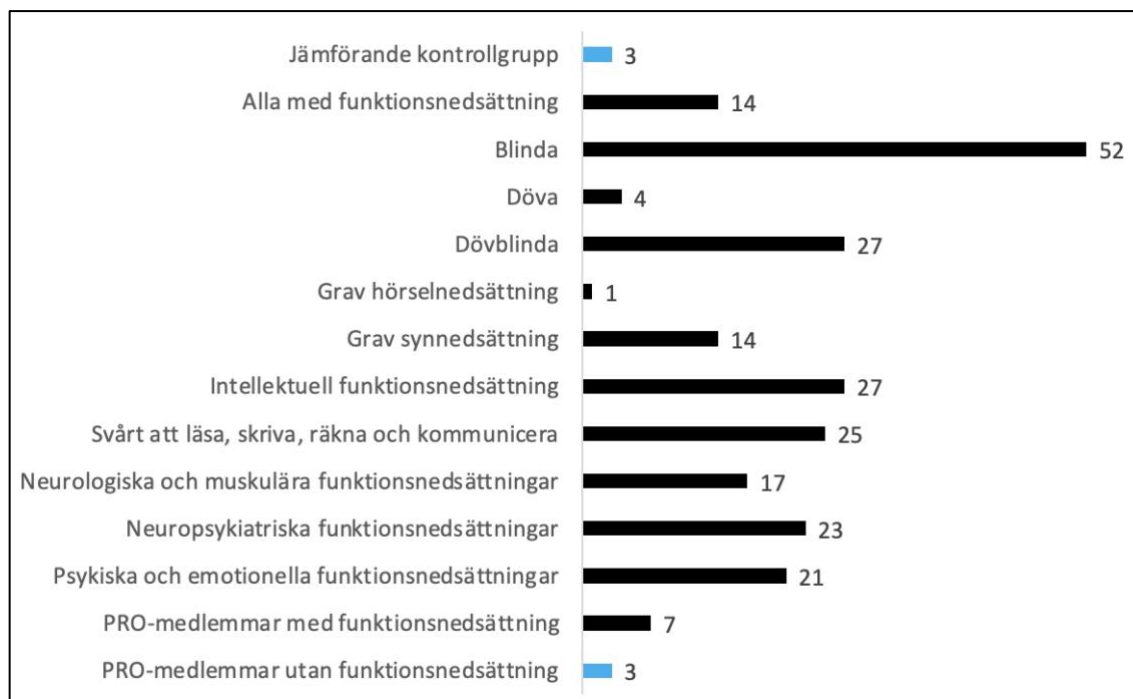


Diagram 9: Personer som rapporterar att internet är svårt för att design och utformning är störande. Andelar i procent.

Flera kommentarer handlar om att form ofta får gå före funktion. Personerna menar att de som utformar webbsidor och tjänster i för hög grad fokuserar på att det ska se snyggt ut.

Än idag fokuserar många på att det ska se snyggt och häftigt ut. Gärna vara lite unikt. Men tillgängligheten fokuserar man för lite på. Många tjänster är ologiska. Det är inte intuitivt vad man ska göra. (ID 15).

Fokus på form och visuella effekter och mindre fokus på att skapa logik och förutsägbarhet gör att många tycker att det blir svårt att förstå hur det fungerar.

Sidor som inte är logiskt uppbyggda är jobbiga dvs den röda tråden saknas. Sidor där mycket fladdrar omkring är störande för koncentrationen och är uttröttande (ID162).

Många kommentarer handlar om bristande typografi. För långa rader är ett exempel på typografi som skapar svårigheter att läsa.

Det kan vara svårt att hitta tillbaka till nästa rad i en text, om raderna är långa. (Detta gäller dock i minst lika hög grad text på papper, där jag dessutom har problem med bländning om pappret är glättat.) (ID 271)

Beroende på hur text har utformats och formulerats så kan det stundvis vara svårt att begripa innehåll. Särskilt kan visuell formatering försvåra läsningen och jag tvingas läsa om samma text upprepande gånger, exempelvis, om typsnittet är rörigt, det är för tätt radavstånd eller att det generellt är väldigt mycket text. (ID 33).

Ett ofta påpekat problem handlar om att många designers gillar att göra texten grå istället för svart. Det finns regler för hur stora kontraster det ska vara mellan text och bakgrundsfärg men sådana regler fångar inte upp problemet att grå text, även om den klarar kontrastkravet, är svårläst för många.

Dålig svärta i texter (ID372).

Ett snarlikt problem är när formgivaren använt avvikande färg för att signalera något viktigt till användaren men där det snarast för motsatt effekt än vad som var formgivarens intention.

Väldigt ofta är det just på "action-knappar" (typ: Till kassan, Nästa, OK, Godkänn...) som många valt att lägga ljus text på ljus knapp. Ett annat exempel är när ett ord mitt i en text har annan färg (men inte tydligt nog) för att markera att ordet är klickbart för mer information (ID 603).

Övergång från webbsidor till appar kan också innebära en försämrad användbarhet. Att saker flyttar till appar innebär dels att man måste installera appar, dels att förstå hur varje app fungerar.

Det är ofta frekventa uppdateringar och funktioner som tidigare inte krävde "appar" håller på att försvinna (ID 1230).

Användare kan ha svårt att förstå varför något behöver ändras. De tycker att det redan finns en bra funktionalitet och att saker ibland ändras utan att det finns något starkt skäl att göra ändringen.

Ibland känns det som att de som utvecklar sidor/tjänster/appar gör det så krångligt och störande de bara kan för att jävlas. Saker ändras hela tiden, då måste jag lära mig på nytt och det tar tid och energi. (ID 150)

Svårt för att det inte fungerar med mina hjälpmedel

Blinda och dövblinda personer är starkt beroende av att kunna använda hjälpmedel (Diagram 10).

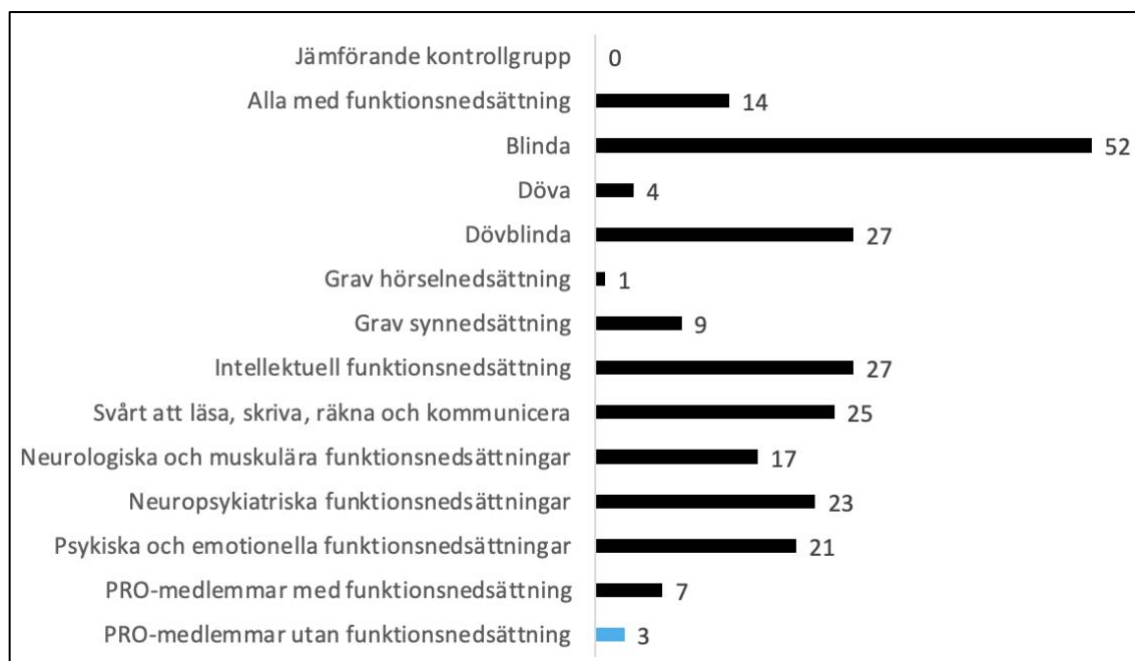


Diagram 10: Personer som rapporterar att internet är svårt för att den inte fungerar med de hjälpmedel personen har. Andelar i procent.

Det är mycket vanligt att webbsidor och tjänster inte följer de standarder som krävs för att hjälpmedel ska fungera.

Det som är svårt är när webbplatser inte fungerar med skärmläsare. Att kryssrutor inte går att kryssa i, att formulärfälten pekar på fel fält när man är i skrivläge, att det saknas rubriker, listor eller andra element att navigera efter etc. Det går ju in i alla ikryssade alternativ ovan. Understrykas ska dock göras att det inte alltid är på det sättet. Det beror helt på hur designern har kodat och lagt upp webbplatsen. Finns det rubriker, formulärfälten pekar rätt, kryssrutor går att kryssa i, ja, då är det inte alls svårt. (ID 473)

Flera personer rapporterar att de har problem att använda sina hjälpmedel. En vanlig kritik är att det inte går att lyssna på texter. Vissa personer är beroende av att kunna sköta all navigation via sitt tangentbord men det fungerar inte alltid och det beror troligen på att webbplatser och tjänster inte följer standarder för den tekniska konstruktionen.

Ibland fungerar inte tangentbordet så man kommer åt det som ska aktiveras. (ID 211).

I många fall kan det finnas hjälpmedelsfunktioner i personens utrustning eller i den webbläsare personen använder, men det saknas kunskaper om hur dessa används.

Vet inte hur man installerar/göra förändringar i befintliga installationer för att kunna nyttja hjälpmedel (ID 726).

Vissa personer noterar att det inte finns några bra hjälpmedel för dem (eller att de inte känner till ifall det finns hjälpmedel.

Jag använder nätet när ork finns. Korta stunder med vila mellan. I den situationen är det mina kognitiva svårigheter som begränsar, finns inga hjälpmedel (ID 1026)

Svårt men kan inte beskriva varför

Personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer som har svårt att läsa skriva, räkna och kommunicera är de grupper där det finns flest personer som upplever svårigheter som de inte riktigt kan förklara varför det är svårt (Diagram 11).

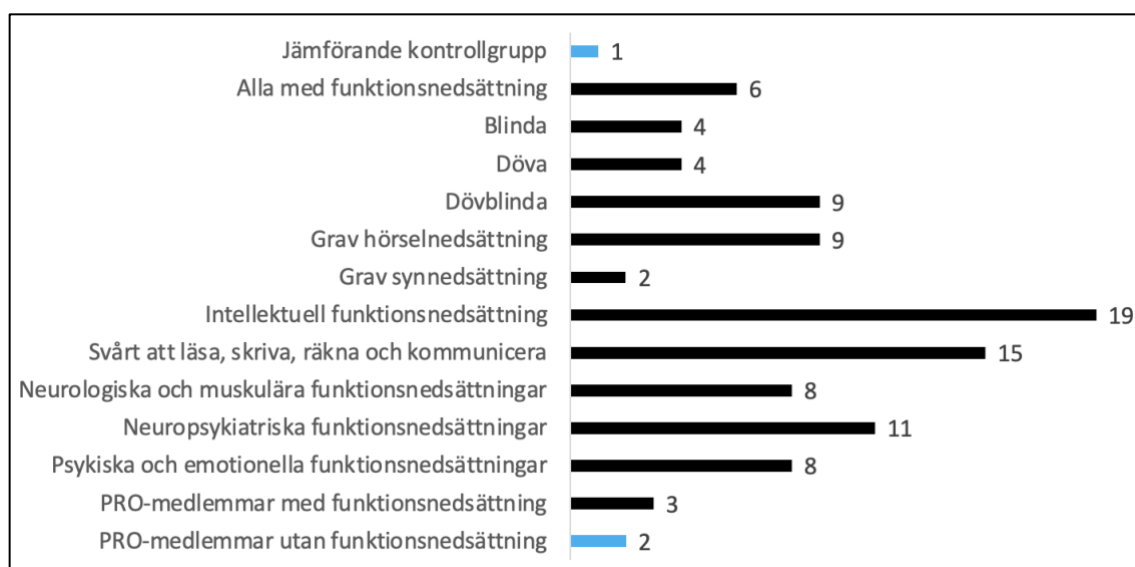


Diagram 11: Personer som rapporterar att internet är svårt men att de inte kan beskriva varför. Andelar i procent.

Svårigheterna beskrivs ofta i allmänna och lite vaga former men går ut på att man är osäker och ibland otrygg i om man gör rätt eller hur man ska hantera om det blir fel.

Allmänt osäker vid användning (ID 433).

För vissa kan känslor av vanmakt ta över. När det krånglar hela tiden är det lätt att vända detta mot sig själv och inte mot den dåliga utformningen.

Jag kan inte specificera varför det är svårt, men ofta så gråter jag och säger jag fattar inte. Hittar inte på sidor, det är för krångligt att navigera, inte alls logiskt (ID 1159).

Användning av internet

Det går att se relativt stora skillnader i användning av internet mellan undersökningen 2021 och 2023. Skillnaderna i användning är oftast så att personer som inte har en funktionsnedsättning använder fler tjänster på nätet. Men det gäller inte längre alla undersökta områden. På området sociala medier i undersökningen 2023 använder personer med funktionsnedsättning sådana i högre utsträckning än personer utan funktionsnedsättning.

Sociala medier

Det har blivit vanligare att personer med funktionsnedsättning använder sociala medier jämfört med personer utan funktionsnedsättning (Tabell 1). Användningen av sociala medier har minskat bland personer utan funktionsnedsättning (jämfört med undersökningen 2021) samtidigt som användningen av sociala medier har fortsatt att öka i flera av grupperna med funktionsnedsättning.

Tabell 1: Användning av egen blogg, läsa andras blogg, Facebook, Instagram och Snapchat. Andelar i procent.

	Egen blogg	Läser bloggar	Facebook	Instagram	Snapchat
Jämförande kontrollgrupp	2	13	69	56	16
Alla med funktionsnedsättning	4	4	78	57	17
Blinda	7	31	72	34	7
Döva	2	14	92	77	23
Dövblinda	0	0	73	45	18
Grav hörselnedsättning	1	10	83	67	20
Grav synnedsättning	2	10	67	43	5
Intellektuell funktionsnedsättning	5	15	75	51	22
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	6	15	80	56	20
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	5	17	76	54	14
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	5	16	79	59	22
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	6	19	83	69	25
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	2	9	70	43	6
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	1	9	72	49	8

Flera av kommentarerna handlar om att personer minskat eller dragit ner på sin användning av sociala medier. Användningen beskrivs som en tidstjuv eller att den

har negativa konsekvenser på andra delar av livet. Minskad användning relateras också till de ökade risker som upplevs finnas med att använda sociala medier.

På grund av rädsla för att bli lurad el utsatt för hat/hot om man gör ett inlägg i sociala medier håller jag mig ganska passiv (ID 1066).

Flera upplever också att sociala medier förändrats och att det kommersiella intresset blivit för framträdande.

Sociala medier har slutat vara sociala så jag har tappat all tillhörighet där, men det är kommersialiseringen och fel fokus från dom som är problemet där (ID1174).

I flera fall har personer valt att helt avstå sociala medier.

Genom att jag helt avstår från sociala medier och heller inte använder smart telefon, så skapar det automatiskt ett utanförskap. Det gäller både privata relationer, allmänna intressesfärer och yrkesinriktad verksamhet. Jag väljer att leva med fysiskt närvarande relationer och för övrigt med mina egna tankar i mitt eget liv. Tiden, och livet däri, är min egen. Utanförskapet kommer att bli värre med tiden, men jag är nöjd med mitt val. Det är det digitala samhället som försöker stjäla mitt liv (1795).

Det går också att se att personer tänker på hur andra kan reagera på vad som läggs ut på sociala medier.

Tänker ibland att det kanske inte är så bra med Facebook och Instagram. Många skriver allt, det gör och sänder foto. Jag delar saker ibland. Men tror att de människor som är ensamma och som inte alltid mår bra, mår dåligt av detta (ID 1761).

Det kan också vara så att för intensiv användning av sociala medier påverkar den fysiska världen på ett negativt sätt. En person som slutat med Instagram och Facebook säger:

Jag tycker inte vi ska berätta för hela världen vad vi gör 24/7. Plus det blev ganska tråkiga träffar med släkt och vänner när man ändå hade läst allt dom har gjort sen sist man träffade dom (ID 1376).

Facebook

Användningen av Facebook är den enskilda tjänst i vår undersökning där skillnader i användning är minst. I alla grupper utom bland personer med grav synnedsättning så använder en större andel personer med funktionsnedsättning Facebook än vår jämförelsegrupp utan funktionsnedsättningar (Diagram 12).

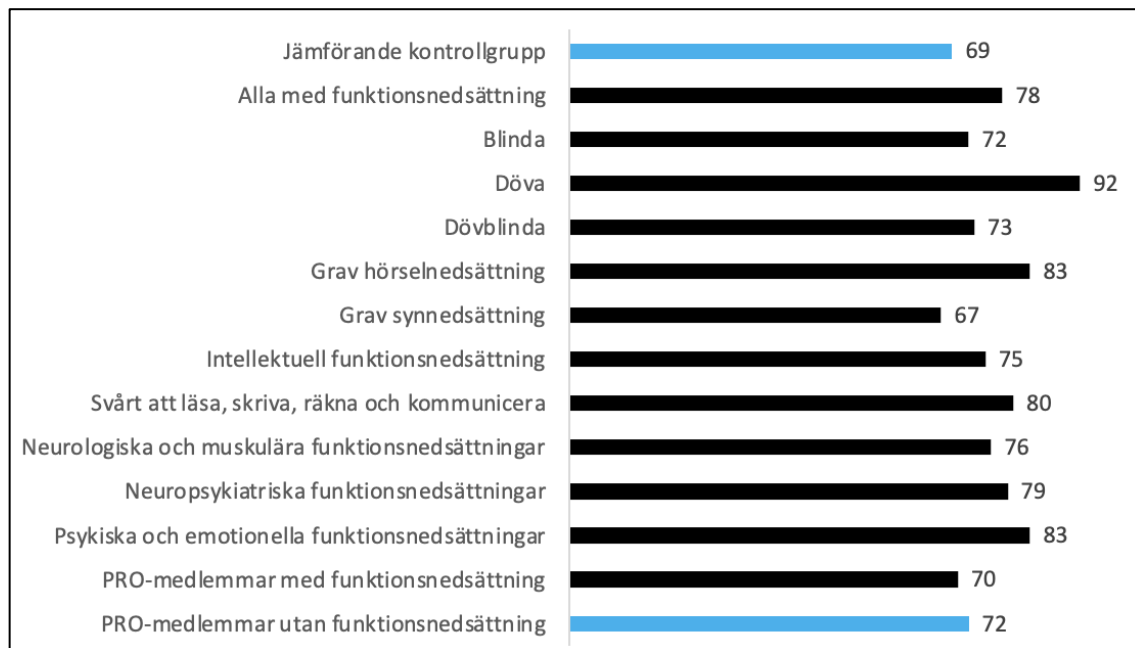


Diagram 12: Användning av Facebook. Andelar i procent.

Instagram

Även vid användning av Instagram är det i många fall inga stora skillnader mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning (Diagram 13). Användningen av Instagram har minskat med 10 procentenheter i vår jämförelsegrupp utan funktionsnedsättningar sedan mätningen 2021 medan användningen bland personer med funktionsnedsättning är ungefär lika. Det är personer med nedsatt syn eller som inte ser alls som använder Instagram minst.

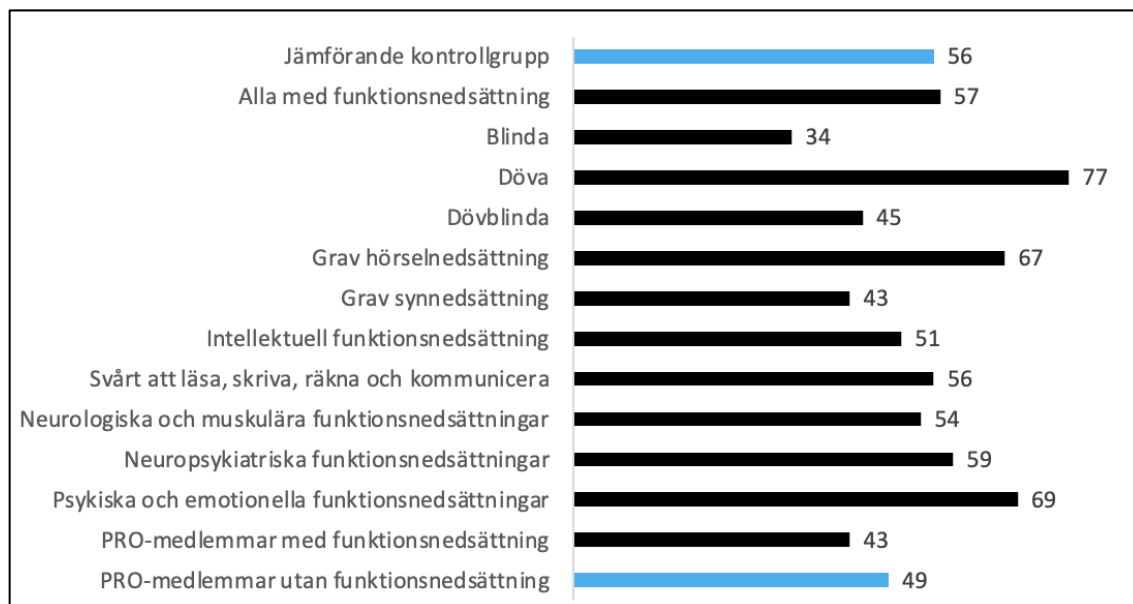


Diagram 13: Användning av Instagram. Andelar i procent.

Kommunikation

De digitala kommunikationsmönstren har troligen påverkats av pandemin och en återgång till ett mer normalt läge efter pandemin.

Tabell 2 visar en översikt över användning av webbmöten och e-post.

Tabell 2 Användning av webbmöten och e-post. Andelar i procent. OBS! att gruppen dövblinda är mycket liten, så vi kan inte dra säkra slutsatser av dessa svar.

	Webb- möten	E-post
Jämförande kontrollgrupp	57	93
Alla med funktionsnedsättning	59	87
Blinda	66	86
Döva	4	88
Dövblinda	73	91
Grav hörselnedsättning	59	89
Grav synnedsättning	55	91
Intellektuell funktionsnedsättning	39	64
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	49	78
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	55	88
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	58	84
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	61	90
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	71	89
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	75	89

Webbmöten

Andelen personer som använder webbmöten har minskat i alla grupper jämfört med undersökningen 2021. Döva personer är den grupp där minst andel anger att de använder webbmöten (Diagram 14). Det kan antas ha att göra med att de aktörer som erbjuder webbmöten inte har teknik och rutiner på plats för att ansluta tolkar till sådana möten. Här är dock bilden svårtolkad eftersom dövblinda personer rapporterar en hög användning. Men det är mycket få dövblinda deltagare i årets undersökning, så vi kan inte dra några säkra slutsatser av deras svar.

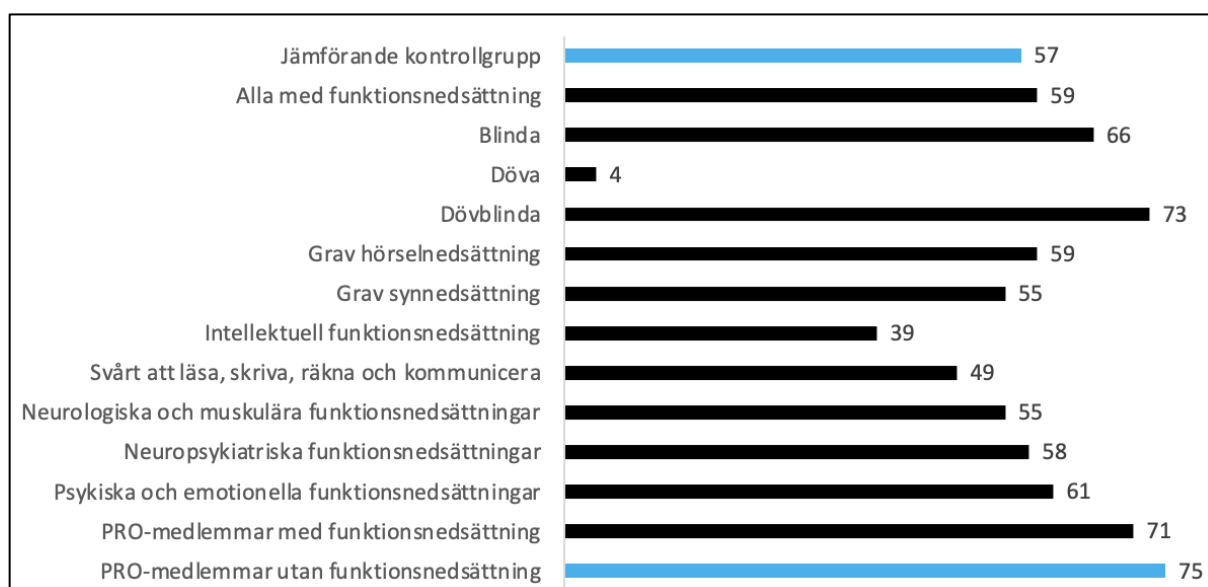


Diagram 14: Användning av webbmöten. Andelar i procent.

Ett återkommande problem är att både verksamheter och teknik hanterar de digitala mötena väldigt olika. Det blir då svårt att lära sig hur mötena fungerar men också svårt att utnyttja de tillgänglighetsfunktioner som finns i flera av de digitala mötesplattformarna.

Det blir också svårt att hålla reda på olika alternativ för samma tjänst, t ex Zoom-Teams-Skype osv. Det gäller att veta/komma ihåg var mötet ska vara, att verktyget är på plats i rätt apparat (dator, ipad, mobil), att allt är laddat eller inkopplat. Dessutom är en del människor slarviga eller okunniga när de använder begrepp, t ex kan olika anställda på samma vårdenheter mena olika saker när de bokar ett digitalt möte - Zoom, Teams, de ringer på mobilen. Helt random och oförutsägbart - och stunden innan mötet letar jag som en däre för att hitta ett meddelande i mail, sms eller på 1177 med länk eller information (som sällan finns) (ID 142).

Ett annat problem är att ingen riktigt tar ansvar för att lära ut hur digitala möten fungerar. Den kunskapen förväntas deltagare ofta skaffa sig på egen hand.

Där det stoppar för mig när det står "gratis webinar" som du kan vara med på, men hur kan jag vara med på det? Hur funkar det? Zoom möten och webinar där känner jag mig helt utanför (ID 915).

Flera döva personer tar upp att även om det är positiva till digitala vårdmöten så krånglar tekniken ofta. Det kan vara svårt att koppla in tolkar som en tredje part i

ett möte eller så är bildkvaliteten så dålig att det inte går att följa en tolk. Det är vanligt att även om tekniken att koppla upp tolkar finns så har personalen i vården inte kunskap om hur den ska användas.

E-post

Användningen av e-post är relativt stabil och den digitala klyftan när det gäller användning av e-post består (Diagram 15). Skillnaderna har dock minskat något jämfört med undersökningen 2021.

Att ha en e-postadress är en väsentlig del av det som kan kallas en digital infrastruktur. När vi blir nya användare av en tjänst så sker ofta en verifiering via e-post. Glömmer man bort sitt lösenord för en digital tjänst behöver man vanligtvis ha möjligheten att ta emot e-post för att skaffa ett nytt. Det finns fler sådana exempel som gör att det är mycket svårt att vara aktiv i det digitala samhället utan e-post.



Diagram 15: Användningen av e-post. Andelar i procent.

För vissa har e-post ersatt ett tidigare brevskrivande som ett sätt att hålla kontakt.

Min brevskrivning och kontakt med gamla vänner sker nu vanligen på e-post. Denna funktion är viktig för mej. Däremot har jag aldrig blivit vän med Face Book eller andra sociala media (ID 436).

Den hos många upplevda ökade risken för bedrägerier gäller också inkomna e-postmeddelanden.

Jag öppnar aldrig E-post eller SMS som jag inte känner igen. Brukar googla på adress o telefonnummer och ser vem det är. Därefter blockerar jag dem (ID 356).

Flera personer tar upp brister i hur e-postprogram och leverantörer av e-post har bristande skydd eller bristande förmåga att förhindra skräppost.

Som användare av Outlook blir man härdad vad gäller skräppost. Jag raderar rutinmässigt allt där avsändarens e-postadress är obekant och det har gått bra hittills (ID 541).

Känslan av att det kommer för mycket skräppost kan vara överväldigande.

Massor av skräppost som kommer, de är inte lätt (ID689).

Det är respektlöst tycker jag att man översköljs av snuskiga sexanspelande mail hela tiden (ID 1069).

Praktiska tjänster

Tabell 3 visar en översikt av användningen av praktiska tjänster. Det finns många sådana tjänster på nätet men vi har valt ut ett antal som på olika sätt är viktiga för olika typer av vardagsaktiviteter och som kan indikera om det finns digitala klyftor relaterade till användningen av tjänster.

Tabell 3: Användning av tjänster för dejting, väder, kartor och vägvisning, köpa biljetter till evenemang, boka tid för vård och boka tid för tandvård. Andelar i procent.

	Dejting	Väder	Kartor	Biljetter resor	Biljetter evenemang	Boka tid, vård	Boka tid, tandvård
Jämförande kontrollgrupp	3	85	87	72	67	68	31
Alla med funktionsnedsättning	6	70	70	54	49	65	35
Blinda	0	55	34	41	34	31	17
Döva	8	67	73	75	56	80	54
Dövblinda	18	64	55	64	55	45	45
Grav hörselnedsättning	3	71	71	49	37	67	47
Grav synnedsättning	1	75	68	56	56	59	23
Intellektuell funktionsnedsättning	7	49	46	26	28	41	21
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	10	61	57	43	36	52	29
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	4	72	68	46	46	67	37
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	8	66	66	50	42	63	35
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	12	73	74		47	71	40
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	2	78	76	56	53	64	25
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	2	82	82	67	65	68	28

I många fall fungerar tjänster på nätet frigörande och skapar möjligheter. För vissa kan en helt vanlig tjänst leda till livsavgörande skillnader. En person berättar om hur Google haft en sådan effekt:

Tack var Google som gissar vad jag vill skriva kan jag ofta hitta vad jag söker. Utan Google hade mitt liv set helt annorlunda ut. Jag hade inte kunnat göra en klassresa i fråga om kunskap. Hade varit mycket mer beroende av andra människor (ID1163).

En större andel personer med funktionsnedsättning använder **dejtingtjänster** än personer utan funktionsnedsättning. Det kan bero på att personer med funktionsnedsättning oftare lever ensamma (se Tabell 18 i avsnittet om bakgrundsuppgifter). Dejtingtjänster på nätet verkar särskilt användbara för personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar. En person berättar att dejting på nätet gjort det lättare att träffa andra:

Det är svårt att ta kontakt med människor självständigt på ett enkelt sätt. Jag tänker främst på dejtingsidor (ID 75).

Personer utan funktionsnedsättning använder **vädertjänster** och **karttjänster** i betydligt högre utsträckning än personer med funktionsnedsättning. Det kan vara en indikation på att personer med funktionsnedsättning är med om färre tillfällen där det är viktigt att kontrollera väderförhållanden, det vill säga de är mindre utomhus och mindre i förflyttning där väder kan spela roll. Är man mindre under förflyttning mellan olika platser så behöver man heller inte karttjänster lika ofta. Det kan också vara så att man mest rör sig mellan platser man redan känner till. Skillnaden kan också bero på att personer med funktionsnedsättning tar del av väderinformation och kartor på annat sätt men vi har inga indikationer på att det skulle vara på det viset.

Några av kommentarerna vittnar om att kartor kan vara mycket viktiga vid förflyttning.

Kartor är viktigt för att kunna planera smidigaste resan. Att undvika att gå långt. Kunna titta hur en omgivning ser ut med hjälp av street view (ID 18).

Kartor i iPhone mycket ofta, särskilt för gång. Den är bra att ha eftersom jag pga mitt tunnelseende har lite svårt orientera mig i nya miljöer (ID 271).

När det gäller att **köpa biljetter till resor** ser vi de största skillnaderna i vårt urval av undersökta tjänster. En större andel personer utan funktionsnedsättning använder sådana tjänster jämfört med personer med funktionsnedsättning (Diagram 16). Störst skillnad är det för personer med intellektuell funktionsnedsättning, för blinda personer och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera.

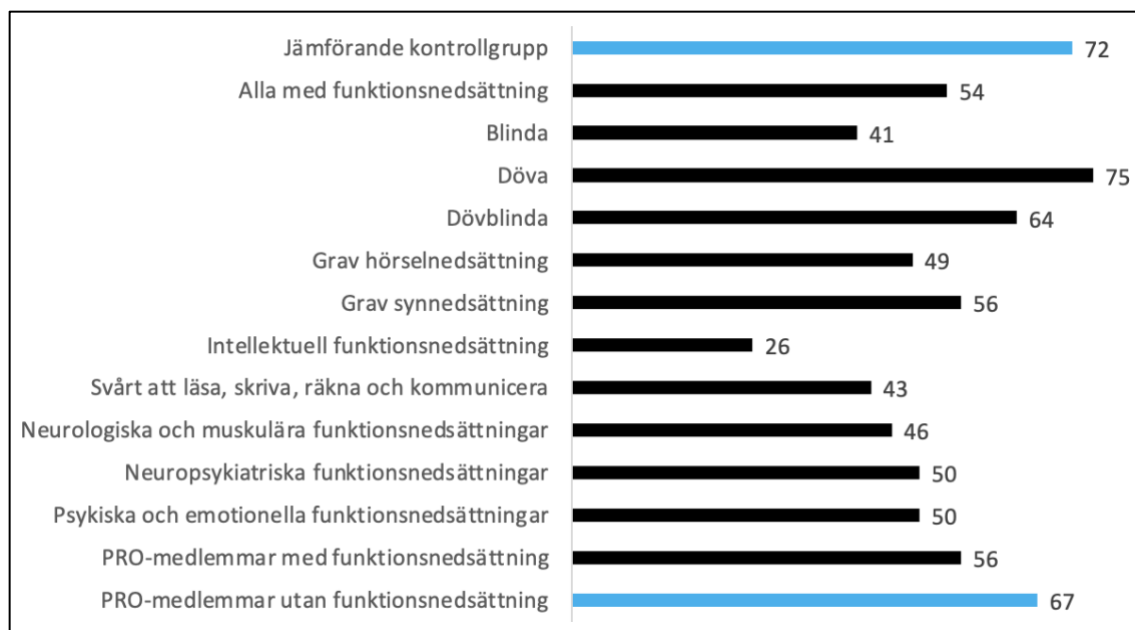


Diagram 16: Personer som använder internet för att köpa biljetter. Andelar i procent.

Att löpa biljetter till resor innebär i allt högra grad att man måste interagera med olika appar med otydliga koncept och bristande tillgänglighet. Där har många personer med funktionsnedsättning dåliga erfarenheter.

Appar av olika slag (t ex lokaltrafik) är svåra. Det blir många steg för att hitta en tidtabell mm. Trafikverket kan jag inte heller förstå. Det är skillnad, SJ är lätt att använda, Mälartåg är svår (ID 1114).

Det finns en rädsla att göra fel eftersom apparna upplevs som krångliga. Många har egna erfarenheter av att ha gjort fel.

Jag beställer ogärna resor och biljetter. Så himla lätt att det blir fel (ID 555).

En person berättar att det alltid är ett "lager av stress inblandat" när hon ska använda digitala tjänster och att hon därför ber sin man sitta bredvid. Hennes oro att göra fel förstärks av att "gränssnitten är så dåliga och ologiska och ofta är språket obegripligt" (ID 744).

Skillnaderna är också stora när det gäller att **köpa biljetter till evenemang** och även här är det personer med intellektuell funktionsnedsättning, för blinda personer och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera som använder sådana tjänster minst.

Boka tider till vård och **boka tider till tandvård** skiljer sig åt på så sätt att alla grupper i mindre utsträckning använder nätet för att boka tid till tandvård. Vi tror att det har att göra med att man inom tandvården har en rutin att skicka kallelser som gör att behovet att boka online minskar. Här finns också andra skillnader jämfört med användningen av andra tjänster på nätet. Dels är skillnaderna mellan personer med och utan funktionsnedsättning mindre. Dels finns det flera grupper av personer med funktionsnedsättning som använder dessa tjänster mer än personer utan funktionsnedsättning. Det kan ha att göra med att bokning via nätet upplevs

som mer tillgängligt än att boka via telefon. Så är det för döva personer men också personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar och personer med grav hörselnedsättning använder i hög utsträckning nätet för att boka tider till vård.

Att många personer med funktionsnedsättning använder dessa tjänster kan bero på att de ofta har kontakt med vården och är i behov av att få till möten.

Nöje och underhållning

Tabell 4 visar en översikt av användningen av tjänster för nöje och underhållning. Förutom läsning av talböcker så har vi valt ut breda tjänster där det kan finnas många olika leverantörer. Undantaget är Youtube, där vi specifikt frågar om just den tjänsten eftersom vi sedan tidigare har kunskap om att den är viktig för många personer med funktionsnedsättning.

Tabell 4; Användning av tjänster för att lyssna på musik, spela spel via nätet, titta på tv via nätet, titta på Youtube, streama filmer, lyssna på ljudböcker och lyssna på talböcker nedladdade via Legimus. Andelar i procent

	Musik	Spela spel	TV via nätet	Youtube	Streaming	Ljudböcker	Talböcker
Jämförande kontrollgrupp	60	37	72	60	45	26	2
Alla med funktionsnedsättning	49	40	69	61	43	25	13
Blinda	79	7	69	59	34	52	62
Döva	12	41	85	59	60	4	1
Dövblinda	9	36	64	45	45	0	9
Grav hörselnedsättning	36	61	67	57	44	7	9
Grav synnedsättning	45	22	63	48	22	26	17
Intellektuell funktionsnedsättning	46	42	59	64	34	22	16
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	53	43	63	66	42	24	19
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	49	44	70	62	43	29	10
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	55	47	69	65	51	29	14
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	67	51	72	74	59	32	14
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	36	39	64	47	24	39	16
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	41	39	67	51	27	43	17

Den grupp som använder **musiktjänster** mest är personer som är blinda och personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar. I övrigt är det mindre andel som använder musiktjänster i alla andra grupper med funktionsnedsättning än jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar.

Använder mycket lugnande musik för att reglera ångest och stress i vardagen. Och för att skärma av från stökiga omgivningar när jag är ute (ID 1256).

När det gäller att **spela spel** via nätet är det något som många personer med funktionsnedsättning gör mer än personer utan funktionsnedsättning. Mest av alla anger personer med grav hörselnedsättning och personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar att de spelar spel.

Även vid användning av spel går det att se ett säkerhetstänkande.

99 procent av dem jag spelar med får aldrig veta mitt namn eller vart jag bor (ID 1376).

Många tittar på **TV via nätet** och skillnaderna mellan grupperna är relativt små. Personer med intellektuell funktionsnedsättning är den grupp som minst tittar på TV via nätet.

Personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar använder **Youtube** mest av alla men i många grupper är andelen som använder Youtube större eller lika stor som i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar (Diagram 17). Jämfört med tidigare undersökningar rapporterar en betydligt mindre andel personer med intellektuell funktionsnedsättning användning av Youtube.

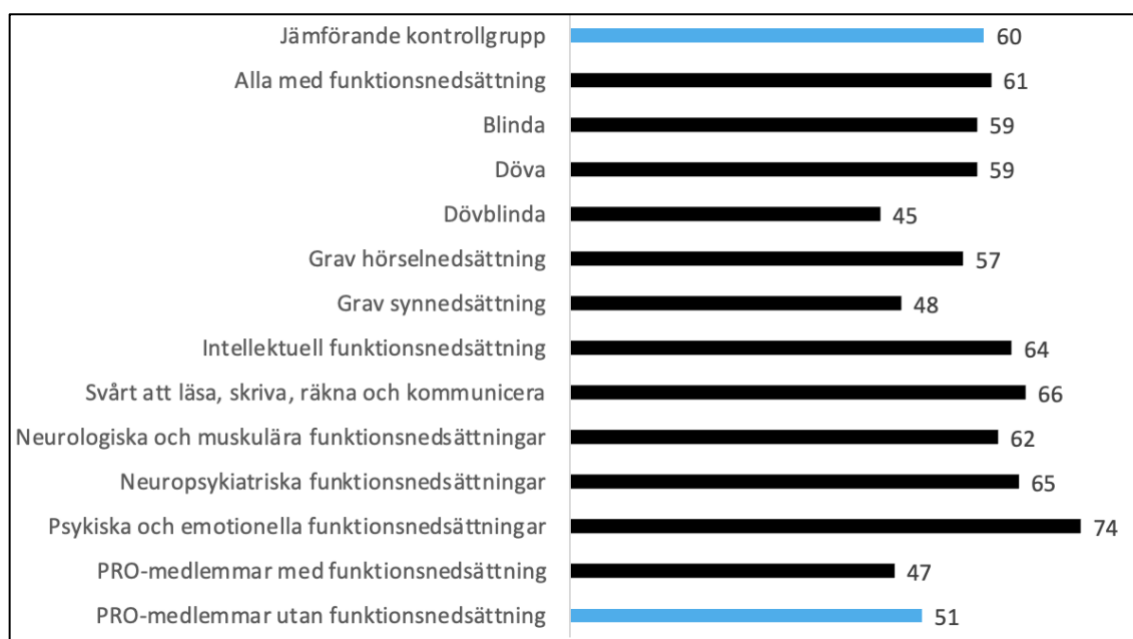


Diagram 17: Användningen av Youtube. Andelar i procent.

Det finns flera olika skäl till varför personer med funktionsnedsättning uppskattar Youtube.

Jag tycker inte om sociala medier, utom Youtube (ID 982)

Youtube är en bra inspirationskanal (ID 537).

Youtube är inte bara underhållning, det är lärorikt från hur man gör en bra maräng till att lära sig från grund till nördnivå i Word, Powerpoint osv. Så, söker och hittar mycket information som jag inte skulle fått någon annanstans (ID 1526)

Men Youtube kan också stänga ute. Eftersom vem som helst kan lägga upp filmer är risken stor att dessa inte är textade.

På Youtube/klipp på Twitter brukar det inte finnas text (ID 621).

De flesta kommentarer gäller att personen tittar på vad andra lägger upp på Youtube men i några fall har personer med funktionsnedsättning också berättat om egen produktion av innehåll.

Jag startade en Youtubekanal för ungdomar som ska ta körkort (ID 737)

När det gäller användning av **streamingtjänster** så är det döva personer och personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar som använder sådana tjänster mest. Det kan förefalla märkligt att döva använder dessa tjänster i så hög utsträckning men en döv person kommenterar sin användning med att dessa tjänster numer är mycket bra på att texta sina program.

Det finns ingen grupp som använder **ljudböcker** och **talböcker** i lika hög grad som blinda personer. Det är också många personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar, personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och personer med neurologiska funktionsnedsättningar som läser ljudböcker. Bland talboksläsare är det också många som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera som läser sådana.

Nyheter

Tabell 5 visar en översikt av användningen av tjänster som är relaterade till nyhetsförmedling. Minst andel som använder nätet för att skaffa sig nyheter finns bland personer med intellektuell funktionsnedsättning men också personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera samt personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Tabell 5: Användning av internet för att lyssna på radion via nätet, lyssna på poddar eller läsa dagstidning via nätet. Andelar i procent.

	Radio	Poddar	Dags- tidning
Jämförande kontrollgrupp	48	39	69
Alla med funktionsnedsättning	38	32	54
Blinda	76	62	34
Döva	2	1	58
Dövblinda	9	0	45
Grav hörselnedsättning	17	13	50
Grav synnedsättning	51	33	61
Intellektuell funktionsnedsättning	27	22	28
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	35	33	43
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	40	32	54
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	34	37	43
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	38	45	47
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	36	16	63
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	42	21	68

Poddar och radio fungerar bra för personer som är blinda eller har nedsatt syn medan de inte alls fungerar bra för personer som är döva eller har grav hörselnedsättning men dessa inte textas så blir informationen otillgänglig för den som inte hör.

Nu är det flera [nyheter] på poddar så vi döva missar mycket information (ID 1662).

Läsa dagstidning på nätet

Bland personer utan funktionsnedsättning använder sju av tio nätet för att ta del av nyheter via en dagstidning. Så ser det inte ut bland personer med funktionsnedsättning och skillnaderna mellan olika grupper av funktionsnedsättningar är stora (Diagram 18).

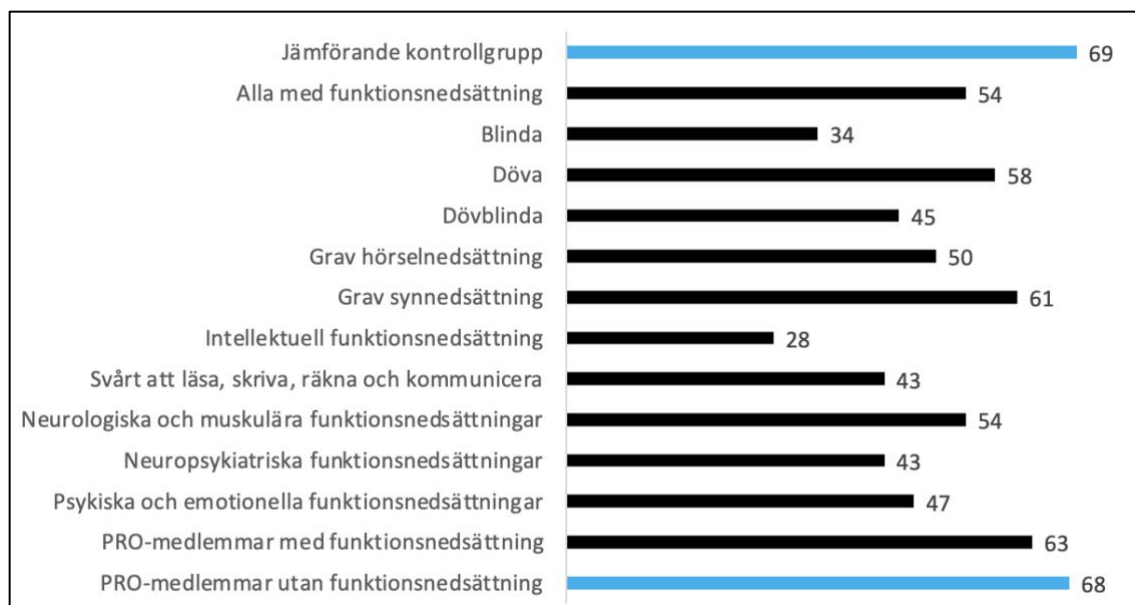


Diagram 18: Personer som läser dagstidning på nätet. Andelar i procent.

En digital prenumeration är billigare än en papperstidning men flera personer uttrycker att det kan vara svårt att förstå hur tidningens app fungerar. Att hitta billiga lösningar kan vara viktigt eftersom många personer med funktionsnedsättning har låga inkomster (Tabell 22).

Jag hade prenumeration på en dagstidnings digitalt, då hade jag för svårt att förstå att förstå hela appens funktion / nätsidan , så jag kunde bara läsa kortare grejer o jag kunde inte hitta allt jag ville läsa som jag ändå vet finns. Det gjorde att jag nu inte alls har dagstidningar, fast jag egentligen vill ha det . Det är för dyrt med pappersvarianten (ID 1609).

Ekonomi och handel

Tabell 6 ger en översikt av läget inom området ekonomi och handel. Detta område karaktäriseras av att de innehåller några av de mest komplexa tjänsterna i vår undersökning. Användaren behöver ofta kombinera flera olika typer av tjänster i tjänsten. Inledningsvis ska man identifiera sig, därefter utföra själva aktiviteten och i vissa fall sedan avsluta genom att betala. Varje sådant steg kan ha sina specifika svårigheter och för vissa kan ett sådant steg innebära att det tar stopp. Det är första gången vi specifikt ställer frågor om Freja eID så vi kan inte jämföra bakåt i tiden när det gäller hur många som är användare. De tjänster som erbjuder Freja som identifikationsteknologi erbjuder också ett alternativ ifall BankID upplevs som otillgängligt.

Inom detta område finns också några av de största skillnaderna i användning mellan den som har eller inte har en funktionsnedsättning.

Tabell 6: Användning av Mobilt BankID, e-legitimation som inte är Mobilt BankID, Swish, Betala räkningar via internet och e-handel. Andelar i procent.

	Mobilt BankID	BankID på kort eller fil	Freja eID	Swish	Betala räkningar	e- Handel
Jämförande kontrollgrupp	94	21	4	90	91	81
Alla med funktionsnedsättning	87	18	4	81	84	72
Blinda	79	14	7	72	69	59
Döva	90	20	5	89	84	77
Dövblinda	82	45	0	73	82	64
Grav hörselnedsättning	86	16	9	77	83	73
Grav synnedsättning	87	24	1	82	88	69
Intellektuell funktionsnedsättning	61	7	2	55	54	40
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	80	16	5	73	73	59
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	87	18	2	78	83	73
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	84	12	5	76	77	68
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	90	15	4	84	83	79
PRO-medlemmar med funktionsnedsättning	87	-	1	81	81	91
PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning	92	-	2	87	87	93

Mobilt BankID

Det finns stora skillnader i användningen av mobilt BankID (Diagram 19). För samtliga grupper av personer med funktionsnedsättning med undantag för döva har andelen som använder mobilt BankID ökat jämfört med 2021. Det är dock fortfarande så att ingen grupp når upp i de 94 procents användning som vi ser i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar. Minst användning av Mobilt BankID finns i grupperna intellektuell funktionsnedsättning, personer som är blinda och bland personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera. Andelen personer som använder Freja eID är låg men som högst bland personer som är blinda (7%) och personer med grav hörselnedsättning (9%). Eftersom det bara är BankID som går att använda vid betalningar så kan användning av Freja eID inte kompensera för de personer som inte kan eller får använda BankID.

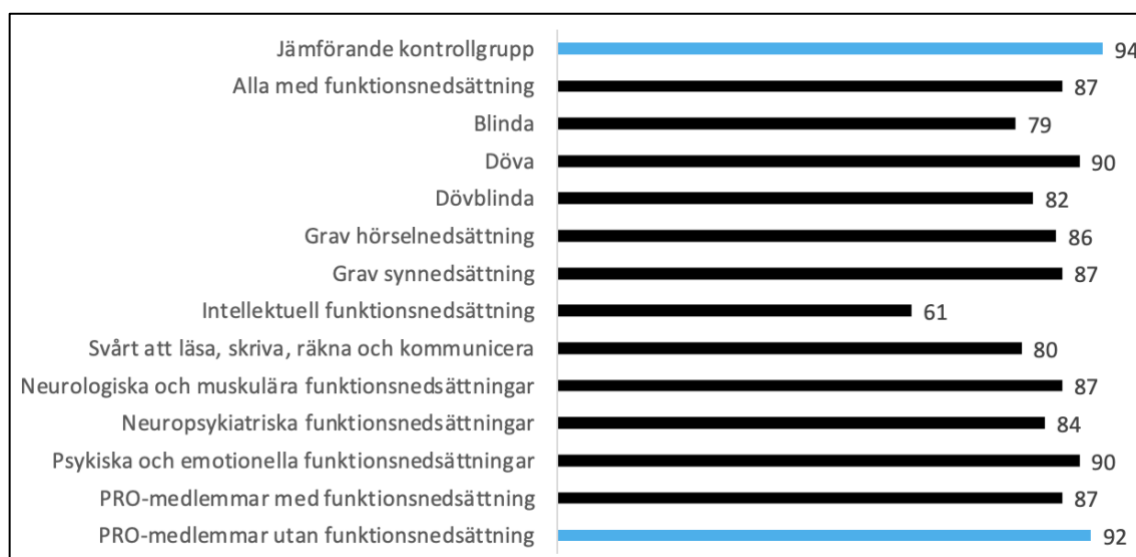


Diagram 19: Användning av Mobilt BankID. Andelar i procent.

Ett stort antal kommentarer handlar om svårigheter med BankID och de konsekvenser som följer.

Jag får inte ha Swish eller bank id för att jag har en funktionsnedsättning. Det går inte via god man heller. Jag får inte beställa ex kläder på nätet, boka tid via 1177, swisha betalning på loppis, de tar inte kontanter eller kort, jag kan inte vara som alla andra Det är diskriminerande (ID 1171)

Att inte ha BankID. Att allt förutsätter att alla har BankID (ID 227).

Flera personer uppmärksammar den ökade tillgänglighet som de anser kommer med biometriska identifikationsmetoder. Att kunna använda sitt fingeravtryck eller sitt ansikte gör identifieringen enklare.

Mobilt BankID är enkelt nu. Jag använder tumavtryck för att godkänna (ID12)

Föredrar Freja även om jag skulle önska en inställning i Freja som gjorde startskärmen mindre "händelserik". Önskar att alla som accepterar mobilt BankID som legitimering också accepterade Freja eID inte minst bankerna. Freja eID överallt med delad kontroll för de som vill/behöver hade minskat bedrägerier etc riktade mot äldre och funktionshindrade. Jag vill kunna använda Freja eID överallt

och på nya ställen också även för tvåtakters identifiering tex både fingeravtryck och ansikte kombinerat med kod (32)

För att kunna använda ekonomi- och banktjänster ställs krav på att man som användare har uppdaterad och modern utrustning. Det blir problematiskt för många med låga inkomster.

Så länge bank-ID fungerar är det lätt, annars hemskt! Tvungen skaffa en surfplatta för mobilt Bank-ID, dvs med min dåliga ekonomi till följd av sjukersättning på garantinivå och sjukpenning på resterande del, i sin tur baserad på mycket låg lön, tvungen att be anhöriga köpa en surfplatta åt mig för jag har inte råd själv. Ekonomin är tuff vid kronisk sjukdom och funktionsnedsättning, det sätter upp hinder! (ID101).

Flera personer tar upp att de ser problem med att en teknik får ett monopol. Det gör att den som har speciella behov och speciella lösningar riskerar att hamna utanför, utan att ha något annat alternativ att välja.

Det är jobbigt att BankID är ett slutet system. man kan bara använda deras egna appar, vilket betyder att man måste skaffa ny telefon ibland, osv. telefoner är ganska jobbiga för mig, min dator är mycket lättare att använda för mig. jag hoppas att det kommer ett öppet alternativ, som kan fungera även på min anpassade Linuxdator (ID 709)

För många fungerar BankID bra och är en del av det som gör livet enklare.

BankID är världens bästa uppfinning (ID 193).

Betala räkningar

Mindre andel personer med funktionsnedsättning än personer utan funktionsnedsättning använder internet för att betala räkningar (Diagram 20). Alternativen till att betala via internet blir färre och färre, vilket ökar utsattheten för den som inte kan använda internet. I många fall har personer med funktionsnedsättning hjälp av andra att betala räkningar. Det kan troligen förklara varför bara drygt hälften av personerna med intellektuell funktionsnedsättning använder internet för att betala räkningar. I den gruppen har många hjälp av en god man. I många fall är det anhöriga som hjälper till.



Diagram 20 Personer som betalar räkningar via internet. Andelar i procent.

Förutom själva betalningsmomentet så kan det finnas andra svårigheter. Ett ökande problem är att helt enkelt veta var en räkning finns. Den som skickar ut en faktura kan göra det via flera olika kanaler. Till slut kan det vara svårt att överblicka var ens räkningar finns.

Det svåra med att betala räkningar via internet är att nuförtiden får man räkningar på så många olika sätt trots att de skriver att det ska vara lättare med digitala räkningar. Men man får det via Kivra, Klarna, e-faktura i banken, via epost och så via vanligt brev. Det blir ju lättare att man missar något (ID 97).

Har en del räkningar på autogiro, de andra är enkla att antingen fotografera eller kopiera in OCR. Har svårigheter dock att alltid minnas att göra det i tid och hålla koll på vilka som är på autogiro, i pappersformat eller på Kivra (ID208).

Flera personer tar upp att det skapas olika problem när de använder sig av Kivra. De har svårt att förstå logiken i tjänsten och det kan resultera i att saker som de tror har blivit betalda inte har blivit det.

Det är ofta många steg med att betala räkningar via t.ex. Kivra. Man behöver ibland legitimera sig två gånger med mobilt bank-id för att en räkning ska bli betald. Oftast läser jag inte all text som dyker upp (instruktioner) och det har hänt

många gånger att jag bara legitimerat mig en gång och att räkningarna således inte blir betalda (ID 972).

E-handel

Åtta av tio i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar handlar saker på nätet (Diagram 21). Det är något lägre än vid mätningen 2021 och även i jämförelse med PRO-medlemmarna som svarade på enkäten 2022. För samtliga grupper med funktionsnedsättning utom för döva personer är det istället så att andelen som e-handlar har ökat något. Det är inte fråga om några stora ökningar men det verkar som att den ökning av e-handel som skedde under pandemin har gått tillbaka bland personer utan funktionsnedsättning medan personer med funktionsnedsättning även fortsättningsvis upplever fördelar med att kunna e-handla.



Diagram 21: Personer som e-handlat. Andelar i procent.

Bilden av om det är lätt eller svårt att e-handla är splittrad. Flera personer konstaterar att det beror på om e-handelswebbplatsen är bra eller dåligt utformad. Många har erfarenhet av krångliga lösningar.

Det blir alltid nåt som blir fel, och ofta nåt som inte sparas så att man måste fylla i samma sak flera gånger, otydligt när jag är klar med godkännande/köp, otydligt vad jag har missat, råkat få för många exemplar i varukorgen, ibland går köp alldeles för snabbt så man inte fattar att man har gjort ett köp (ID 150).

I vissa fall är det en specifik del av flödet som skapar svårigheter. Vanligt förekommande är problem relaterade till själva leveransen och till att försöka få kontakt med säljare eller leverantören.

Svårt på vissa e-handelssidor att se vart de levererar min vara. Bor på landet o en del leverantörer känner bara av fågelvägen vart närmsta utlämningsställe är. Blir då helt fel då utlämningsställen kan innebära 13 mils bilkörande åt fel håll. Senast när jag var i kontakt med leverantör för att ändra utlämningsställe fick jag bara prata med AI som inte förstod min fråga (ID 514).

När det gäller att e-handla och då jag har frågor om en viss produkt är det så besvärligt att nå kontakt med försäljaren via telefon, jag får stå i kö två gånger (först förmedlingstjänst för samtal mellan vanlig telefon och bildtelefon och sen kundtjänst hos försäljaren/företaget) att jag ofta avstår beställning eller inköp. När det sker tekniska fel som orsakar avbrott eller glapp antingen i kön eller under samtalet är det frustrerande för då får man börja om från början med att ringa och ställa sig i kö. Chattfunktionen är visserligen bra i vissa sammanhang där det inte krävs expertkunskap och går att använda skriven svenska men om man vill komma mer på djupet är teckenspråket vårt första språk som det är lättast att kommunicera (alltså vårt modersmål). Det händer annars lätt att det blir missförstånd mellan försäljaren och köparen om den ena partnern inte behärskar samma språk som den andra (ID 822).

För många är en fungerande e-handel något som underlättar vardagen. Den fysiska förflyttningen till en butik kan vara svår eller så är det svårt att vistas i en butik med mycket folk. Då är handel via nätet ett bra alternativ.

Eftersom jag inte klarar av att gå i butiker är nätet en möjlighet till inköp (ID1026).

eHälsa

eHälsa blir en allt viktigare del av vårdsystemet och kan när det fungerar vara en mycket viktig del av den vård som personer med funktionsnedsättningar behöver. Personer med funktionsnedsättning har dessutom ofta omfattande och livslånga kontakter med aktörer inom vården. En fungerande eHälsa blir för dem en viktig del av att få livet att fungera. När det fungerar kan eHälsotjänster ge stora förbättringar av den upplevda livskvaliteten.

Det har förbättrat mitt liv enormt att det går att kommunicera med vården via 1177 i stället för att ha ångest för att ringa och försöka pricka in telefontider som alltid är sjukt svåra att lyckas med. Förlänga recept kan man göra mitt i natten, när man faktiskt har den tomma tablettkartan i handen och inte glömma bort det morgonen efter. Det är också bra att kunna läsa sin journal. Och boka om tider. Skicka en egen vårdbegäran i stället för att gå i två månader och oroa sig utan att ta kontakt. Bara fördelar enligt mig (ID 890).

Den bristande samordningen mellan olika aktörer inom vården beskrivs som ett ökande problem. Aktörer som skapar egna digitala plattformar eller enheter som använder en digital plattform på helt olika sätt gör det svårt att utnyttja fördelarna med e-Hälsa. Många vill se 1177 som en sammanhållande plats, där alla aktörer integrerar sina tjänster.

1177 är bra, logisk och pedagogisk, genom att konsekvent använda denna blir det också lättare. Den husläkare jag har tillhör Praktikertjänst och de envisas med en egen lösning dom är krånglig att förstå för mig dom vårdtagare. Nu finns det också "Alltid öppet", ju fler appar inom likartade ämnesområden ju större förmåga krävs av mig såväl kognitivt att förstå och att se gör att svans av skärmen för att följa instruktion och information (ID 729).

Att regioner både har 1177 och sedan bygger fristående appar skapar stora svårigheter och det finns också liten förståelse för logiken bakom att regioner tar sådana beslut.

Det är mycket rörigt, mycket info och blir svår att få en överblick på. Mycket omständligt med skärmläsare. Hemsidan är lite bättre än appen. Appen är jätte jobbig (ID 944).

När vården säger att de sätter patienten i centrum så syns inte det i de digitala tjänsterna. Oavsett hur patienten vill ha det så upplevs det ofta som att det är det verksamhetens behov som står i centrum.

Skulle kunna skriva en doktorsavhandling här, men det orkar jag inte. Kortfattat: de flesta vårdgivare har tagit bort funktionen att boka ny tid, vilket är superdeppigt. Jag har inte funktionsförmåga att ringa klockan 8 på morgonen, vilket alltså krävs för att boka tid på min vårdcentral. Dessutom säger de på telefonsvararen att man kan boka tid på 1177, men det stämmer alltså inte. Det är svårt att gå inåt i det inloggade gränssnittet och sen tillbaka till den inloggade startsidan (ID 744).

Vårdmöten via internet

Personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar är de grupper som mest använder digitala vårdmöten (Diagram 22). I diagrammet syns också att dövblinda skulle vara stora användare av digitala vårdmöten men den gruppen består bara av 11 personer så det gör det svårt att avgöra om de är representativa för flertalet dövblinda personer.

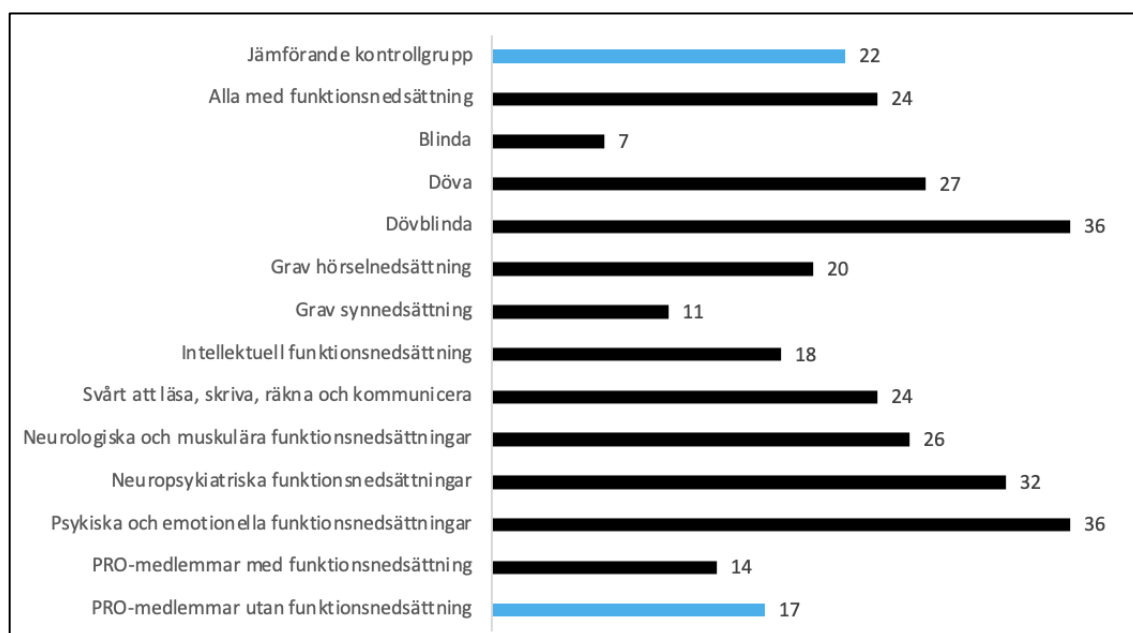


Diagram 22: Personer som angett att de haft vårdmöten via internet. Andelar i procent.

För en person med funktionsnedsättning kan ett digitalt vårdmöte erbjuda flera fördelar. En vanlig fördel är att det digitala mötet sparar energi. Flera personer kommenterar "att det var ju under pandemin", vilket indikerar att nu när pandemin klingat av så erbjuds de inte längre digitala möten, oavsett om de vill ha dem eller inte. Inställningen till digitala vårdmöten är delad men det finns en stor andel som är positiva till sådana möten. Många har ännu inte provat ett digitalt vårdmöte.

Flera personer säger att de tyckte det var svårt i början men att nu behärskar de tekniken och då tycker det att det fungerar bra.

Jag tycker vårdmöten via internet är lättare att genomföra än på en vårdcentral. Via internet kan jag bestämma tid, det är oftare bättre tidsbokningssystem än det är till vårdcentralen. Jag slipper gå och ta mig någonstans vilket spar min energi och smärta. Tröskeln blir lägre att söka vård helt enkelt (ID 18).

Bra att slippa buss för att komma till psykiatri (ID 1023)

Det kan också finnas kvalitéer i ett digitalt möte som inte finns i det fysiska. För vissa personer kan den distans som skapas i ett digitalt möte innebära att mötet blir bättre:

Jag tycker att tillgänglighet till vård har ökat och förbättrats sedan man började med digitala möten. Jag har svårt för ögonkontakt och det blir mycket bättre digitalt (ID 69).

De som inte vill ha digitala vårdmöten pekar ofta på att de vill undvika tekniken eller att de tycker att viktiga kvalitéer går förlorade när mötet sker digitalt. Ett vanligt upplevt problem är att de digitala vårdmöten blir mer opersonliga, att det är svårare att få en djupare kontakt.

Jag hatar vårdmöten via internet. Det är för krångligt med alla olika program man använder för att ha det. Alla har sina egna appar/länkar. Det är svårare att avläsa kroppsspråk via vårdmöten via länk (ID 81).

Även personer som ser fördelar med vårdmöten pekar ofta på att det finns problem. Ett problem som flera personer tar upp handlar inte om själva tekniken utan att vårdpersonal använder tekniken på olika sätt, utvecklar olika rutiner och har olika begrepp för samma sak.

Det är så mycket strul med t.ex. Alltid Öppet så att jag aldrig vet om det är jag som gör fel eller om systemet strular på vårdpersonalens sida. Och jag vet fortfarande inte om det går att ringa mig när jag sitter i ett möte, så om vårdpersonalen är sen så vet jag aldrig om jag ska hänga kvar och hoppas att de dyker upp, om de skulle komma fram på telefon om de inte kan komma in i mötet eller om appen blockerar samtal. Det gör mig alltid superstressad innan vårdpersonalen dyker upp (ID 150)

Ett återkommande problem är att vården inte löst hur man ska koppla in tolkar till ett digitalt vårdmöte. Det gör att många döva vill undvika sådana möten. Även i möten där det finns tolk så har personalen som genomför mötena ofta inte rutiner och kunskap som gör att interaktionen mellan patient, tolk och vårdgivare fungerar bra.

Aldrig varit möjligt för mig. Alltid problem, trepartssamtal tillåts inte. Teckenspråkstolk är alltid ett problem. Spontana kortare vårdmöten är omöjliga för de har inte tolk redo eller någon beredskap för detta (ID 876).

Ett annat problem är att för att logga in åtminstone på vissa av plattformarna så måste man ha BankID.

Vissa personer noterar att de tycker att i många fall kan ett telefonmöte ersätta ett fysiskt möte och i de fall det behövs inte det digitala mötet.

Chatta med vården

Att chatta med vårdpersonal är en relativt ny teknik som få av deltagarna i undersökningen kommenterar men av kommentarerna framkommer en risk att denna teknik får ett dåligt rykte. Inte på grund av tekniken i sig utan för hur den används.

Den fungerar mer som att skicka ett SMS och sen får man vänta länge på ett svar ibland flera timmar. Jag ser ingen fördel alls med den funktionen om det ska vara en chatt så ska man kunna sitta live chatta med varandra direkt samtidigt. Och behöver personalen kolla upp med ett svar innan de svarar då är det bara att dom säger det återkommer senare (ID 395)

För många skulle en chatt tillföra en kommunikationskanal som de upplever som bra och tillgänglig.

Vore bra med en chattfunktion på 1177 eftersom det är svårt att ringa vårdcentralen (ID 794)

Ofta är de här chattarna som möjliggör kommunikation avstängda... Realtidschatt vore ju väldigt önskvärt (ID 1474)

För personer där telefon inte är ett bra alternativ skulle en chatt erbjuda en lösning som fungerar på ett likartat sätt men via en mer tillgänglig kommunikationskanal.

Det borde finnas chatt för flesta kräver telefonkontakt men vi som är döva går de inte, måste alltid gå vidare bildtelefon med teckenspråk tolk. Man vill mer anonym via chatt (ID799).

1177.se sjukvårdsinformation på webben

Den största andelen användare av sjukvårdsinformationen på 1177.se finner vi bland personer i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättning samt personer med psykiska och emotionella funktionsnedsättningar. Minst använder äldre personer med funktionsnedsättningar, personer med intellektuella funktionsnedsättningar och blinda personer denna webbplats (Diagram 23).

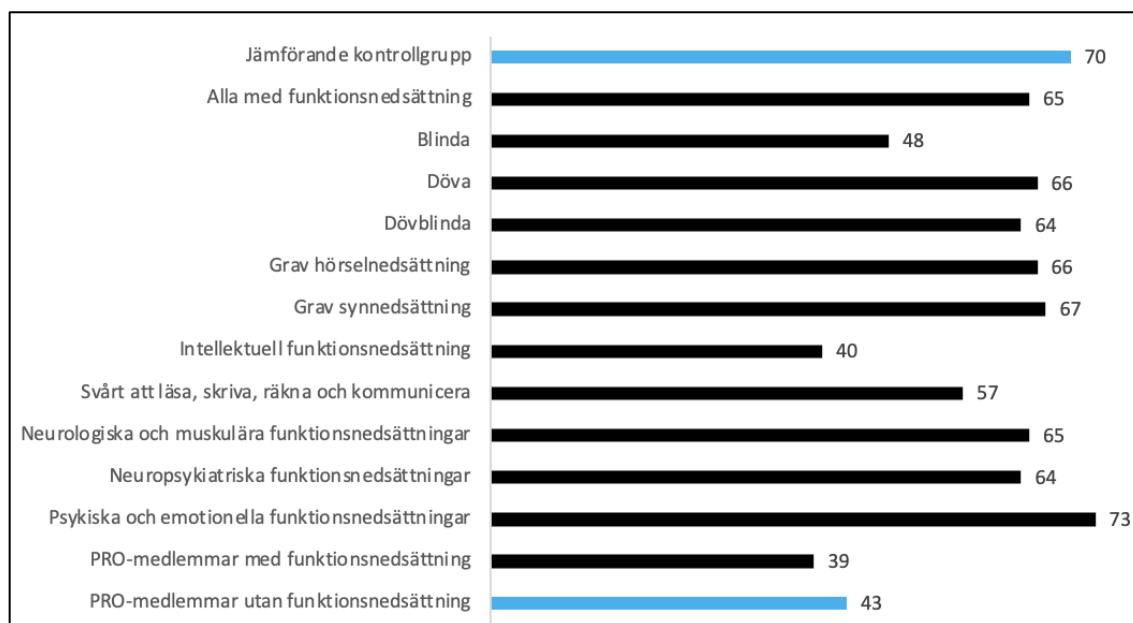


Diagram 23: Personer som angett att de använt 1177 webbplatsen med sjukvårdsinformation. Andelar i procent.

Det finns två återkommande problem med informationsdelen av 1177.se. Det upplevs vara svårt att navigera vilket gör att det är svårt att hitta det man söker. När man hittat det man söker upplevs många gånger denna information vara för svår.

1177 webbplatsen är svår att navigera på, det är svårt att söka och få relevanta träffar och svårt att hitta den information som vården säger ska finnas där (ID 59)

Tycker sidan behöver ha en klarare struktur ibland hittar man inte det man ska göra (ID 682)

Ofta kan det vara så att om man är sjuk och behöver skaffa sig information så är det extra viktigt att det då går enkelt. Det ställs på det sättet extra höga krav på 1177.se eftersom omständigheterna kan göra att man har en tillfälligt nedsatt förmåga att både leta efter information och att tolka information.

Funkar för det mesta väldigt bra men ibland kan det vara lite knöligt att hitta rätt eller att komma tillbaka till startsidan. 1177 borde vara superenkel att använda (ID 646)

Flera personer tar upp att informationen på 1177.se är svår att förstå. Vissa skulle vilja ha mycket mer information på lättläst svenska.

... mycket information saknas på lättläst. Varför finns inte det? Särskilt när man är sjuk behöver man lättlästa texter. Finns inte så många böcker att låna om sjukdomar och hälsa på lättläst och inget på 1177 så det är dumt (ID99).

1177.se e-tjänster

Det är många som använder tjänsterna på 1177.se men bland personer som är blinda, dövblinda eller har intellektuell funktionsnedsättning eller svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera är andelen användare betydligt lägre (Diagram 24). Här finns också en tydlig skillnad i det att många äldre i vår jämförelsegrupp av personer utan funktionsnedsättning och bland PRO-medlemmar inte använder dessa tjänster.

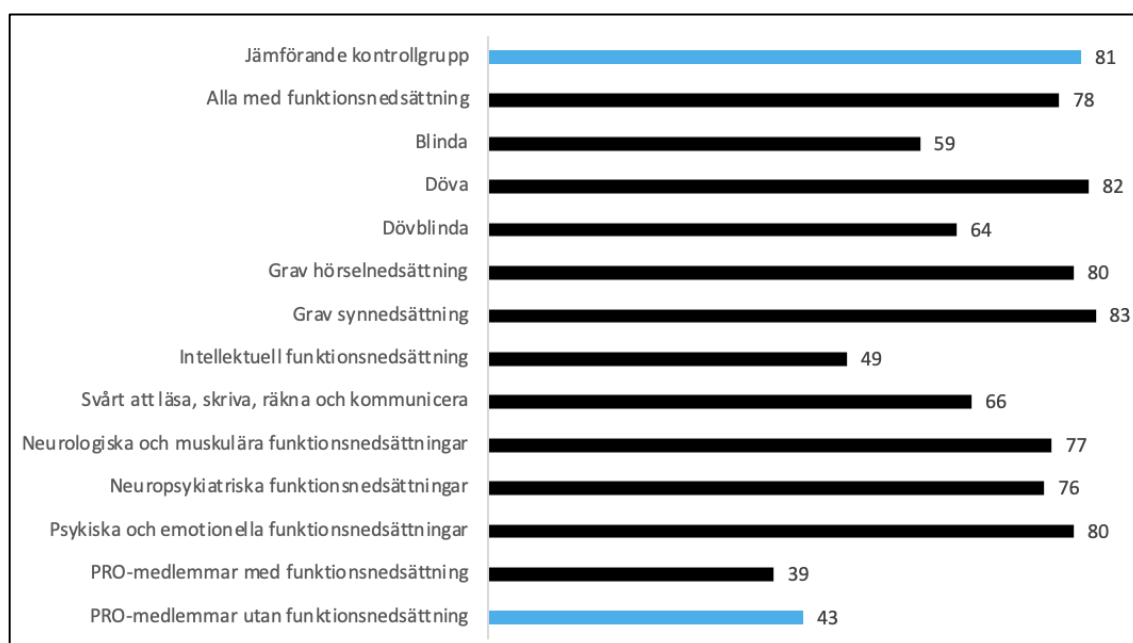


Diagram 24: Personer som angett att de använt 1177 e-tjänster. Andelar i procent.

Synen på tjänsterna på 1177.se är delad. Många upplever att det finns stora problem medan andra ser fördelar och har hittat tjänster och funktioner som ger nytta. En återkommande nytta är att digitala tjänster skapar en möjlighet att slippa använda telefonen.

I nio fall av tio är det väldigt bra. Ett lätt sätt att kommunicera. Är telefontiden slut kan man skriva på 1177 till de flesta. Energibesparande att inte behöva ringa. Skönt att slippa telefontiderna (ID 77).

I många av kommentarerna finns en besvikelse. Tjänsterna på 1177.se borde kunna vara så mycket bättre. Det finns en stor potential som inte uppfylls.

Jag finner faktiskt inga ord för hur urdåliga jag tycker att 1177:s sidor för e-tjänster är. Jag har min diagnos, men: Jag har stor digital vana, arbetar med stora system och utvecklar information i dem, har väl upparbetad magkänsla för hur man generellt ska navigera på internet och i digitala miljöer, behärskar svenska språket till fullo, har inga lässvårigheter och lär dessutom vara rejält smart. ÄNDÅ undviker jag 1177 så långt det är möjligt. Ologisk, svårnavigerad, så långt ifrån

tillgänglig man kan tänka sig. Viss information finns helt enkelt inte där, men det går inte att veta vilken som saknas (bokade tider, tex.) (ID 142).

Det är rörigt, inkonsekvent, osmidigt... Jag vill kunna förnya alla mina mediciner på ett ställe, inte hålla på och hoppa mellan olika vårdenheters sidor som ser HELT olika ut, och komma ihåg vilken medicin som kom från vilken mottagning. Tanken med 1177 är god, men det funkar inte som det är idag (ID 150).

Vid receptförnyelse måste jag skriva in manuellt all information om mitt recept varje gång. Eftersom min receptinformation redan finns registrerad i 1177 skulle det vara hjälpsamt för mig om jag endast behövde kryssa i att det är det receptet jag vill förnya (ID 761)

Att vårdenheter använder systemet på olika sätt skapar stora svårigheter för dem som har kontakt med flera olika enheter samtidigt. Det blir då svårt att hålla reda på vilken enhet som använder systemet på vilket sätt.

Tyvärr använder alla vårdenheter systemet olika (ID 248).

Flera personer tar upp att vårdpersonal inte respekterar det val av informationskanal som de har gjort. Det kan antingen vara att man vill kommunicera digitalt men ändå blir uppringd eller tvärtom att man tydligt har angett att man vill ha en telefonkontakt men ändå får att meddelande via 1177.se.

Eftersom jag använder 1177 gärna har jag nog vant mig med hur det fungerar. Men e-tjänsten har jag fortfarande problem med hur och var man hittar information, hur man lägger till eller tar bort verksamheter och framförallt är det jättejobbigt med kontakt med vården via 1177. Det går inte att svara på ett meddelande man har fått och man vet inte vem som kommer att läsa ens meddelande. Och även när man kryssar in att man vill bli kontaktat via telefon så brukar de ändå enbart svara med ett meddelande och inte ringa upp (ID 97).

I vissa fall är den logik som bygger upp digitala tjänster inte tillgänglig i alla steg. Ett sådant exempel är tjänster där patienten söker kontakt och där vårdenheten svarar att de kommer att kontakta personen inom en viss tid på telefon. Den tjänstelogiken fungerar inte för döva personer eller för personer som av olika skäl kan men inte vill prata i telefon.

Utbudet av tjänster anses av många vara för begränsat och det finns även brister i de tjänster som erbjuds. För många är tidsbokning en central funktion men där går det ofta inte att använda tjänsten så som man skulle vilja och det är problematiskt att inte alla verksamheter finns bokningsbara.

Jag tycker det är svårt framför allt för att det är så begränsat vad man kan göra. Man kan inte boka tid och långt ifrån alla vårdbesök går att boka om via 1177, men det vet man inte förrän man försökt (ID 18).

Att snabbt hitta de vårdenheter som man har en relation till upplevs som svårt och krångligt.

Svårt att hitta och lägga till rätt sjukhus eller vårdcentral. Borde komma upp automatiskt när jag loggar in med BankID (ID 20).

För personer som kan behöva extra lång tid för att använda en tjänst upplevs tidsbegränsningar som ett problem.

Ibland är den automatiska utloggningen för snabb. Då är det jobbigt att man behöver logga in med bank-id igen. Det har hänt att jag har tappat ett meddelande som jag hade velat skicka på grund av det (ID 708)

Trygghet och säkerhet på nätet

Tabell 7, som handlar om lösenord och virus, och Tabell 8, som handlar om brottslighet och övergrepp på nätet, visar översiktligt hur grupperna har svarat på frågor som är relaterade till trygghet och säkerhet på nätet.

Tabell 7 Personer som angett att de fått lösenordkapade eller drabbats av virus i dator, surfplatta eller mobiltelefon. Andelar i procent.

	Lösenord kapade	Fått in virus i min dator/surfplatta/telefon
Jämförande kontrollgrupp	35	57
Alla med funktionsnedsättning	41	57
Blinda	33	56
Döva	36	56
Dövblinda	50	67
Grav hörselnedsättning	30	50
Grav synnedsättning	23	55
Intellektuell funktionsnedsättning	50	49
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	53	54
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	46	55
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	46	56
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	46	59

Tabell 8 Personer som angett att de blivit lurade, sexuellt utnyttjade eller att någon talat illa om dem på internet. Andelar i procent.

	Lurad på pengar	Lurad att göra saker jag inte vill	Någon har talat illa om mig på sociala medier	Blivit sexuellt utnyttjad på internet
Jämförande kontrollgrupp	21	6	7	1
Alla med funktionsnedsättning	24	15	23	6
Blinda	22	0	11	0
Döva	25	11	20	8
Dövblinda	33	0	0	0
Grav hörselnedsättning	37	20	30	10
Grav synnedsättning	25	16	7	0
Intellektuell funktionsnedsättning	37	34	21	9
Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera	29	25	24	8
Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar	25	18	23	5
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	27	18	31	7
Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar	22	19	33	7

Det här är en ny sektion av frågor i Svenskarna med funktionsnedsättning och internet SMFOI. När vi analyserat fritextsvar från tidigare års undersökningar är bilden att baksidorna med internetanvändningen blivit mer och mer framträdande. Även i den allmänna diskussionen om utvecklingen på nätet och i medierapporteringen så blir det vanligare att personer redogör för olika former av problem. Vi har valt att ställa frågor om sex olika företeelser som får representera en bredd av problem.

Den övergripande bilden är att när det gäller att få in virus i våra datorer, surfplattor eller telefoner så slår det lika för i stort sett alla. Virus diskriminerar ingen. Men för alla andra företeelser är personer med funktionsnedsättning mer drabbade än personer som inte har funktionsnedsättning.

Lösenord har blivit kapade

Mellan 30 till 50 procent har varit med om att lösenord har blivit kapade (Diagram 25). Störst andel som råkat ut för detta är personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera samt personer med intellektuell funktionsnedsättning.

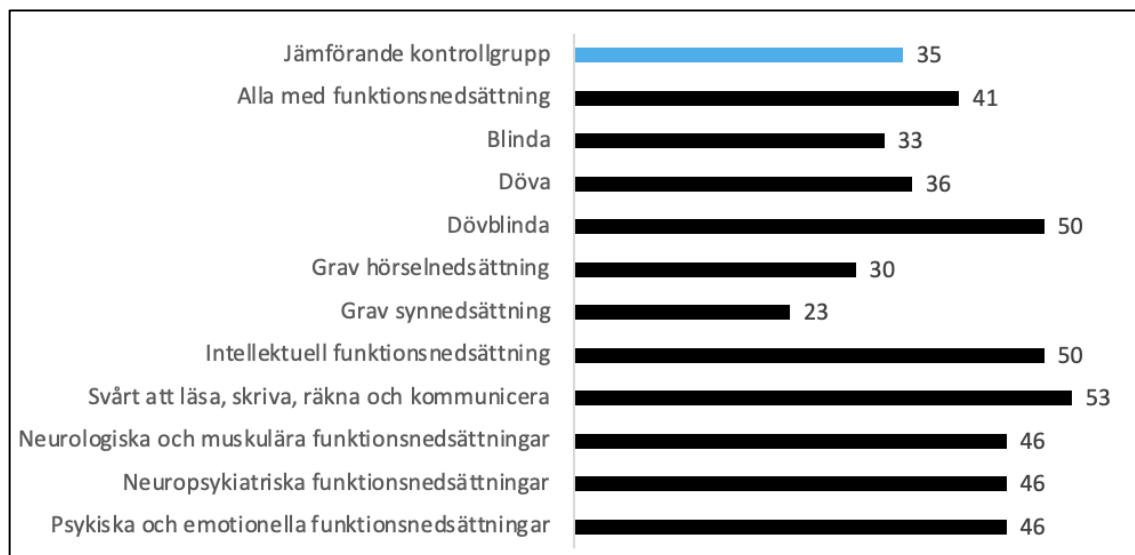


Diagram 25: Personer som angett att deras lösenord blivit kapade. Andelar i procent.

Jag har fått in virus i min dator, surfplatta eller telefon

Drygt hälften av alla svarande, oavsett om de har funktionsnedsättning eller inte har varit med om att de fått in virus i sin utrustning (Diagram 26). Det är inga stora skillnader om man har funktionsnedsättning eller inte.

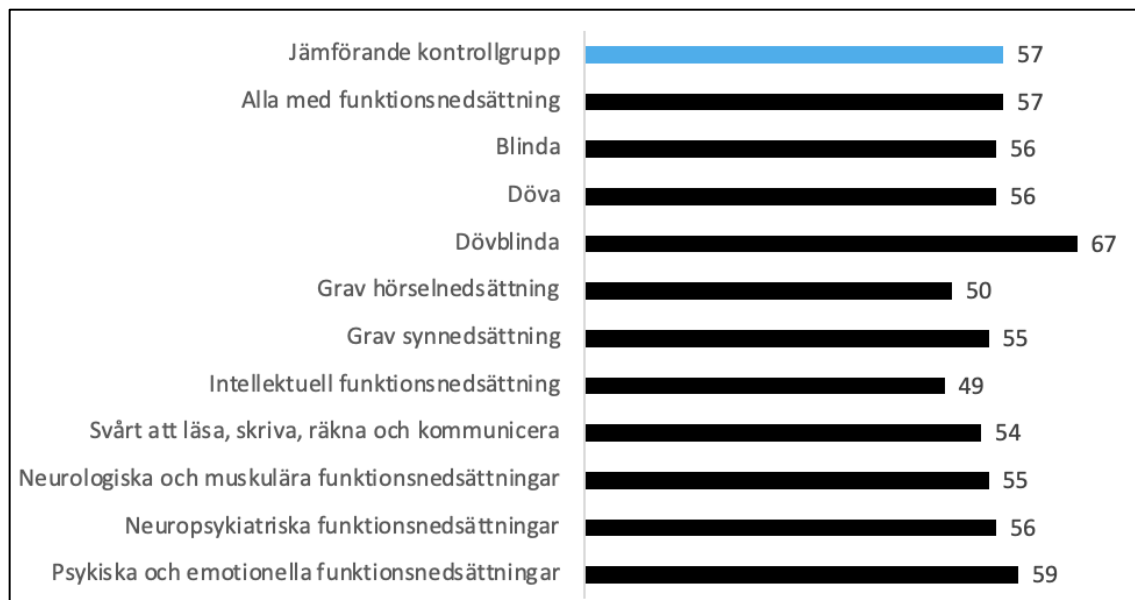


Diagram 26: Personer som angett att de fått in virus i sin dator, surfplatta eller telefon. Andelar i procent.

Jag har blivit lurad på pengar

När det gäller att ha blivit lurad på pengar på nätet är skillnaderna stora mellan olika grupper. Personer utan funktionsnedsättning, personer som är blinda och personer som har psykiska och emotionella funktionsnedsättningar är de grupper som rapporterar minst problem. Men även i de grupperna har drygt 20 procent varit med om detta. Andelen ökar till 37 procent för personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer med grav hörselnedsättning (Diagram 27).

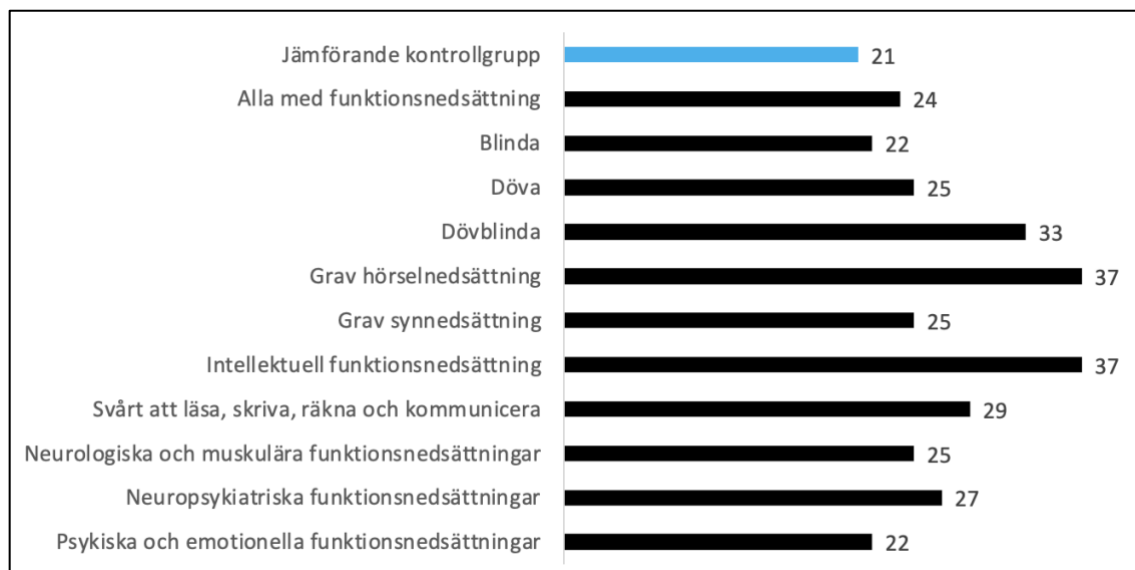


Diagram 27: Personer som angett att de blivit lurade på pengar. Andelar i procent.

Jag har blivit lurad att göra saker jag inte vill

Personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera är de grupper där störst andel blivit lurade att göra något på nätet som de inte vill. Personer som är blinda eller dövblinda och personer utan funktionsnedsättning har inte alls eller i liten utsträckning blivit lurade (Diagram 28).

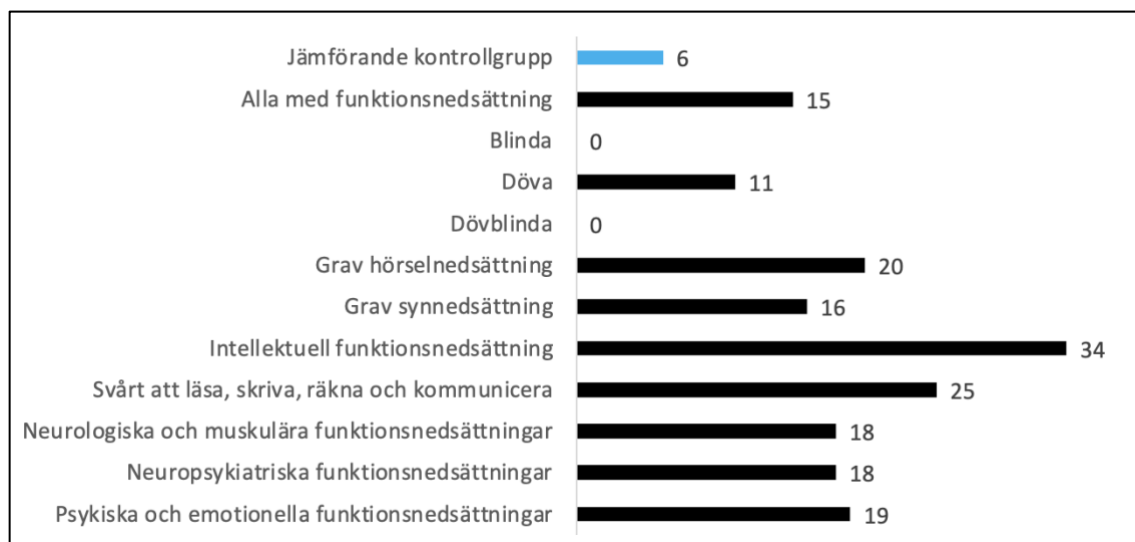


Diagram 28: Personer som angett att de blivit lurade att göra saker de inte vill. Andelar i procent.

Någon har talat illa om mig på sociala medier

Att ha en funktionsnedsättning tycks kraftigt öka risken för att någon talar illa om en på nätet (Diagram 29).

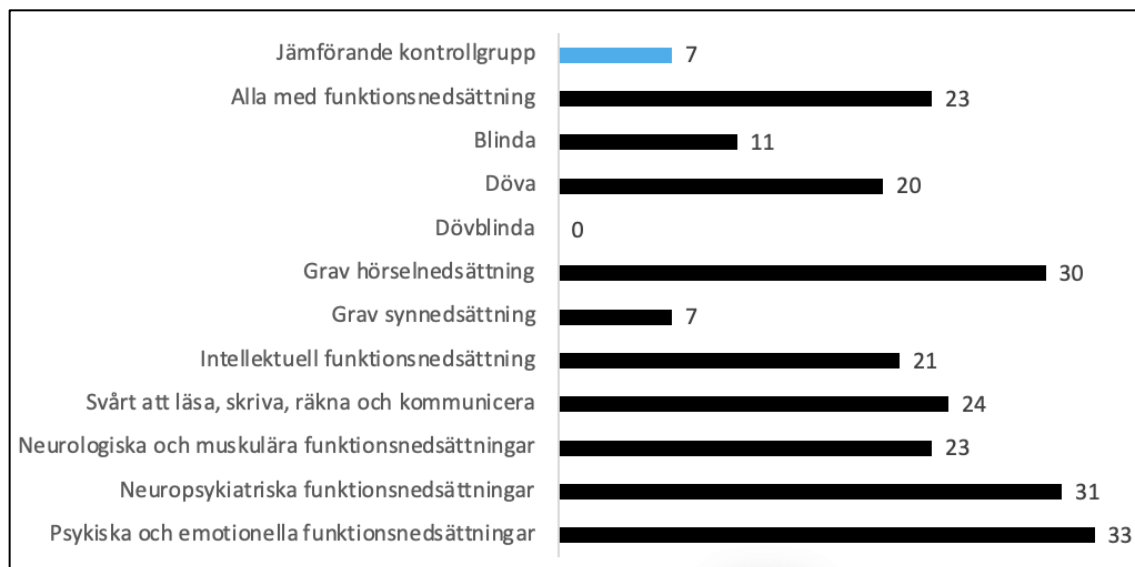


Diagram 29: Personer som angett att någon talat illa om dem på sociala medier. Andelar i procent.

Jag har blivit sexuellt utnyttjad på internet

Förutom bland personer med nedsatt syn är det mycket vanligare att personer med funktionsnedsättning rapporterar att de blivit sexuellt utnyttjade på nätet (Diagram 30).

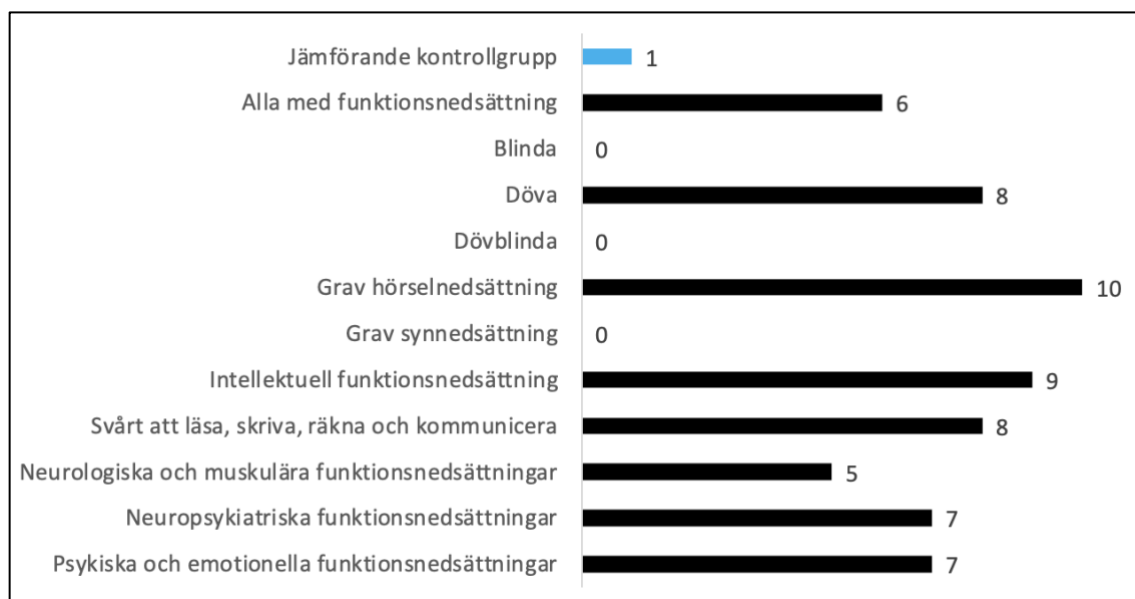


Diagram 30: Personer som angett att de blivit sexuellt utnyttjade på internet. Andelar i procent.

Det är oftast kvinnor med funktionsnedsättning som har blivit sexuellt utnyttjade. I flera grupper är det inga män som blivit utsatta. Kvinnor med intellektuell funktionsnedsättning är den grupp som är mest utsatt. Två grupper skiljer sig. För döva personer är det betydligt vanligare att män har blivit sexuellt utnyttjade på nätet och för personer med grav hörselnedsättning har män och kvinnor blivit utsatta i samma utsträckning och det är också den grupp som totalt sett är mest utsatt.

Känner du dig trygg på nätet?

I flera av kommentarerna kan vi se en rädsla för att råka illa ut på nätet och att personer anser att funktionsnedsättning, sjukdom och ålder ökar risken för att råka illa ut.

Det är läskigt med troll, hackers, ID-kapningar och mycket annat som bara ökar. Man får för lite hjälp i samhället när någon t ex blivit ID-kapad, man ska inte behöva betala för sådant skydd, utan det ska på något sätt ingå automatiskt, för ju fler funktionsnedsättningar man har, ju äldre man är eller sjuk, desto mer ökar risken (ID 1544)

Flera personer efterfrågar en starkare respons från samhället för att förhindra att digitala tjänster används i ett brottsligt syfte.

Det "digitala samhället" har gjort det betydligt enklare för brottslingarna. "Samhället" måste göra det svårare för brottslingarna samtidigt som det måste förenkla för "vanligt folk". Vi kan aldrig tro att alla skall kunna lära sig alla trix som brottslingarna kan använda sig av. BankID har tyvärr blivit lite av brottslingarnas drömverktyg (ID 1235).

Det kan vara svårt att skilja pålitliga källor från opålitliga men och svårt att lita på att den som tillhandahåller en digital tjänst verkligen har ett säkert system.

Vilka källor är säkra? Vilka länkar är säkra? Hur pålitligt är det att lämna ut uppgifter om sig själv när även journalsystem blir kapade? (ID 76).

Många tar upp ett det ständigt pågår försök till bedrägerier och att det till slut skapar känslor av osäkerhet.

Alla onödiga mail som ibland är försök till bedrägeri och som gör att man blir osäker på om man gör rätt. (ID 441)

Extra fokus på grav synnedsättning

I undersökningen 2023 har ett stort antal personer med glaukom² hörsammat ett upprop från sitt förbund att delta i undersökningen. Det har gett oss en bra möjlighet att sätta fokus på hur en grav synnedsättning kan påverka användningen av internet. Det vi kan se är att många i denna grupp anser att internet fungerar bra. De har större svårigheter att exempelvis röra sig ute i samhället.

Läser och ser ganska bra med glasögon. Men körkortet togs för 5 år sedan på grund av min synnedsättning (ID 238)

En person berättar: "Svårt eller omöjligt att läsa text på hyllkanter i affärer och på apotek" (ID 278) medan en annan redogör för hur läsning blir möjlig i datorn: "Ser 10 % i skärpa. Ljuskänslig, behöver förstoringshjälpmedel och ibland uppläst text. Använder inverterade färger på datorn" (ID 507).

Vid datorn eller telefonen är det möjligt för vissa att kompensera synfältsbortfallet:

Synen är delvis borta så jag rör på huvudet för att fånga bästa synen där jag ska läsa. (ID 253)

För vissa hålls problemen i schack med medicinering (ögondroppar). Problemen kan vara större till exempel vid mörkerseende, när det behövs ett djupseende, eller där det är bländande ljus.

Nästan 7 av 10 personer med grav synnedsättning säger att de generellt inte tycker att internet är svårt. Att många tycker det fungerar bra på nätet hindrar inte att det också finns många i gruppen som rapporterar svårigheter med internet. Typiska generella svårigheter som denna grupp rapporterar är att navigera, svårigheter att använda tjänster och att design och utformning förhindrar användningen. Flera personer påpekar att det är vanligt med för dåliga kontraster och att när de ställer in ett inverterat läge i sin webbläsare så är det många webbplatser där det fungerar dåligt. Även att saker ändras skapar problem. Flera personer tar upp att eftersom de är beroende av en stor skärm så blir det problem när saker bara finns som appar för telefonen. Personen anser att utvecklingen mot att allt ska göras via små skärmar är diskriminerande. Det är också vanligt att personer noterar att på många webbplatser är det omöjligt att förstora text. Att text är grå och inte svart tas upp

² Glaukom är en sjukdom som kan leda till bortfall av delar av synfältet. Kallas också grön starr.

som ett problem. Flera av personerna med grav synnedsättning tar upp att det blir problem när de förstorar gränssnittet. Då är det vanligt att viktig information försvinner eller blir svår att hitta.

Det är svårt att orientera sig på skärmen, eftersom varje sida är uppbyggt på sitt sätt. Jag är blind på ett öga, starkt tunnelseende på det andra (inget synfältseende på grund av glaukom) - ser därmed endast det som ögat råkar titta rakt på. Allt som finns utanför det ord som jag just läser ser jag inte. Mycket tidskrävande och frustrerande att hitta och göra rätt (ID 555).

Svårt att navigera på sidorna eftersom jag får flytta blicken mycket för att t.ex hitta länkar att komma vidare med. Skulle underlätta med distinktare text (ID 557).

Tekniska brister i hur tjänster är konstruerade kan göra att det inte går att förstora text.

Text försvinner på vissa sidor pga att de inte är kompatibla med min förstoring som jag har som grundinställning i telefonen (ID 586).

Användningsmässigt ligger personer med grav synnedsättning nära vår jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning, men det finns relativt stora skillnader där personer med grav synnedsättning i lägre utsträckning använder praktiska tjänster, som till exempel att köpa biljetter via nätet. Det finns också stora skillnader när det gäller tjänster för nöje och underhållning medan skillnaderna är mindre när det kommer till att kommunikation, nyheter och ekonomitjänster.

Bakgrundsvariabler

Bakgrundskaraktäristika för personer med funktionsnedsättning som svarat 2023.

Åldersintervaller

Tabell 9: Åldersintervall. Andelar i procent.

Åldersintervall	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Under 16 år	-	0	-	-	-	2	-	-	1	1	-	-
16–24 år	1	2	7	2	-	2	-	5	5	1	5	4
25–34 år	3	8	18	11	11	7	-	16	15	6	14	16
35–44 år	7	13	11	20	22	5	3	24	14	9	19	23
45–54 år	13	18	18	24	22	20	8	17	18	20	22	26
55–64 år	19	17	14	18	22	20	8	17	19	22	18	14
65–75 år	35	23	14	16	11	22	37	11	14	24	12	8
76 år eller äldre	23	19	18	9	11	22	43	11	14	16	9	8

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vilken är din könstillhörighet?

Tabell 10: Könstillhörighet. Andelar i procent.

Kön	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Man	38	38	56	34	22	37	45	37	45	34	29	26
Kvinna	61	59	44	62	78	60	54	60	52	63	67	70
Annan	0	1	-	2	-	2	-	2	2	1	3	3
Jag vill inte svara	0	1	-	2	-	2	-	1	1	1	1	1

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Är svenska ditt första språk

Tabell 11: Svenskar som förstaspråk. Andelar i procent.

Svenska som första språk	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ja	90	87	89	46	60	85	93	94	90	94	89	92
Nej	10	13	11	54	40	15	7	6	10	6	11	8

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

I vilket län bor du?

Tabell 12: Län deltagarna bor i. Andelar i procent.

Län	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Stockholms län	19	18	19	16	30	20	18	15	13	19	16	12
Uppsala län	5	4	4	-	-	-	4	3	6	7	5	6
Södermanlands län	4	3	-	-	-	2	5	5	5	4	4	3
Östergötlands län	4	5	19	2	-	7	9	-	3	4	5	4
Jönköpings län	3	2	4	1	-	-	3	1	3	3	1	1
Kronobergs län	1	1	-	1	-	2	-	-	1	1	1	-
Kalmar län	0	1	-	2	-	2	2	3	2	1	2	1
Gotlands län	-	0	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-
Blekinge län	1	1	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1
Skåne län	26	26	26	40	20	32	21	20	22	22	27	33
Hallands län	3	3	4	2	-	7	3	1	2	2	1	2
Västra Götalands län	12	13	11	15	10	10	13	25	17	10	13	12
Värmlands län	1	1	-	-	-	2	1	2	2	2	-	1
Örebro län	4	5	-	15	20	7	3	2	5	5	4	4
Västmanlands län	3	3	4	1	-	-	5	4	2	3	2	3
Dalarnas län	2	2	4	1	10	2	2	3	2	2	3	2
Gävleborgs län	3	3	-	-	-	3	1	8	9	6	4	3
Västernorrlands län	2	2	-	2	-	-	2	1	3	1	1	1
Jämtlands län	2	2	4	-	-	-	1	1	2	2	2	2
Västerbottens län	2	2	4	1	10	-	1	2	2	2	4	6
Norrbottnens län	2	2	-	2	-	2	2	-	-	2	1	1
Vet inte	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

I vilken typ av ort bor du?

Tabell 13: Typ av ort deltagarna bor i. Andelar i procent.

Ort	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Stad	58	64	70	74	60	70	67	60	64	62	59	59
Mindre samhälle	27	22	22	15	30	22	21	30	24	23	27	29
Landsbygd	15	13	7	10	10	7	12	10	11	14	13	12
Vet inte	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	1	-

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar

I vilken typ av boende bor du?

Tabell 14: Deltagarnas boende. Andelar i procent.

Boende	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hyseslägenhet, vanlig	18	31	41	31	30	42	19	36	43	35	42	46
Bostadsrättslägenhet	26	28	30	42	40	31	33	16	19	26	21	23
Villa, hus	55	35	22	24	30	24	46	22	24	34	30	23
Gruppboende	-	3	4	2	-	2	-	13	7	3	4	4
Servicelägenhet	-	2	-	-	-	2	-	8	5	1	2	3
Annat stödboende	-	1	-	-	-	-	-	3	2	1	-	1
Annat	1	1	4	1	-	-	1	1	1	1	1	0

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellektuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Brukar du be någon om hjälp med att göra saker på internet?

Tabell 15: Hjälp att göra saker på internet. Andelar i procent.

Hjälp på internet?	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ja	23	31	60	23	55	36	32	51	44	36	35	30
Nej	74	64	33	72	36	61	66	38	48	59	58	61
Vet inte	2	5	7	6	9	3	3	11	8	5	7	9

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellektuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Får du hjälp av någon i din vardag?

Tabell 16: Hjälp att göra saker i vardagen. Andelar i procent.

Hjälp i vardagen?	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ja	2	27	54	12	60	13	11	64	49	40	39	36
Nej	98	73	46	88	40	87	89	36	51	60	61	64

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellektuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vilken typ av hjälp?

Tabell 17: Typ av hjälp i vardagen. Andelar i procent.

Typ av hjälp	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hemtjänst	31	27	31	33	50	63	38	13	24	35	21	23
Personlig assistans	3	18	15	20	17	13	13	21	24	23	15	13
Boendestöd, stödpersoner eller liknande	3	39	46	33	17	13	17	55	44	27	50	53
God man/förvaltare	3	23	15	27	-	13	13	45	32	13	27	30
Anhörig/närstående	28	47	69	47	33	25	50	58	53	42	43	44
Annat	38	10	-	-	-	13	13	10	10	13	8	8

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Bor du tillsammans med någon?

Tabell 18: Bor tillsammans med någon. Andelar i procent.

Bor tillsammans med någon	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ja	76	58	55	55	50	52	68	40	45	56	51	45
Nej	24	42	45	45	50	48	32	60	55	44	49	55

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vem eller vilka bor du tillsammans med?

Tabell 19: Av de som bor tillsammans med någon, vem eller vilka bor de tillsammans med? Andelar i procent.

Bor tillsammans med...	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sammanboende, partner eller gift	95	87	81	85	80	90	96	70	78	90	78	79
Barn under 18 år	17	14	-	24	20	23	8	6	9	10	24	23
Hemmaboende barn över 18 år	11	8	13	3	20	23	2	15	15	12	15	13
Bor med mina föräldrar eller en förälder	1	6	13	6	-	3	1	19	16	6	10	9
Delar bostad med en vän (eller flera) – kollektivboende	1	1	-	1	-	-	-	2	2	-	1	2
Annat	0	2	-	4	-	-	1	6	3	3	2	3

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vilken är din högsta utbildning?

Tabell 20: Högsta avslutade utbildning. Andelar i procent.

Utbildning	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grundskola	8	9	14	5	-	10	6	8	11	7	10	9
Grundsärskola	0	1	4	2	-	2	-	4	3	1	1	1
Gymnasium	23	24	29	22	-	23	23	19	21	29	24	26
Gymnasiesärskola	1	5	-	3	10	-	1	39	14	4	8	7
Yrkesutbildning/Yrkeshögskola	15	12	4	13	-	5	10	11	12	12	11	15
Folkhögskola	2	5	7	10	-	3	1	10	10	4	6	7
Högskola/Universitet	48	42	39	42	70	53	57	16	27	41	35	32
Annan	4	2	4	2	10	2	1	1	1	2	3	2
Vet inte	0	1	-	2	10	2	1	1	1	1	1	-

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9:

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vad av följande stämmer med din nuvarande situation?

Tabell 21: Nuvarande situation. Andelar i procent.

Situation	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arbetar	43	30	41	54	30	36	15	14	24	21	29	34
Arbetslös	2	6	10	8	-	5	3	4	5	5	9	10
Hemma med barn	1	1	-	2	-	3	-	-	-	-	2	1
Pensionär	57	43	31	28	40	46	80	20	29	41	22	17
Sjukskriven	1	6	3	7	20	8	2	5	6	7	11	12
Sjukersättning/Förtidspensionär	1	18	10	10	10	7	6	35	26	30	30	31
Daglig verksamhet	0	7	3	2	-	-	-	36	19	5	12	12
Aktivitetsersättning	0	3	10	2	-	-	-	8	6	2	5	4
Studerar	2	4	7	7	10	3	-	5	4	3	8	8
Annat	3	2	-	2	-	7	3	4	3	4	3	4
Vet inte	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellectuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Vilken inkomst har du per månad?

Tabell 22: Inkomst per månad. Andelar i procent.

Inkomst	Kontroll	Alla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0 kronor	1	1	7	-	-	-	-	1	2	1	2	1
1 – 4 999 kronor	1	1	-	1	10	2	-	3	2	1	2	3
5 000 – 9 999 kronor	1	4	-	6	20	2	2	8	6	4	7	6
10 000 – 14 999 kronor	11	17	17	13	10	15	8	25	21	20	23	26
15 000 – 19 999 kronor	15	19	17	15	20	15	19	31	24	19	22	22
20 000 – 24 999 kronor	11	14	13	10	-	18	18	10	13	17	10	10
25 000 – 29 999 kronor	10	10	7	15	10	8	10	2	8	8	7	8
30 000 – 49 999 kronor	29	17	30	26	10	20	22	3	8	12	11	10
50 000 kronor eller mer	13	4	3	2	10	3	7	2	2	3	3	3
Jag vill inte svara	9	12	7	14	10	17	13	15	14	15	13	12

Kontroll: Jämförelsegrupp utan funktionsnedsättning. Alla: Alla med funktionsnedsättning. 1: Blinda, 2: Döva, 3: Dövblinda, 4: Grav hörselnedsättning, 5: Grav synnedsättning, 6: Intellektuell funktionsnedsättning, 7: Svårt att läsa, skriva, räkna och att kommunicera, 8: Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar, 9: Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, 10: Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar.

Om svenskarna med funktionsnedsättning och internet SMFOI

Undersökningen genomförs vartannat år med start 2017. Personer med funktionsnedsättning rekryteras till att svara på en enkät med frågor om internet, smarta telefoner, datorer och surfplattor. Rekrytering sker via snöbollsrekrytering enligt principer för "sampling in rare populations"³. Deltagare kan svara på enkäten på flera olika sätt, i syfte att hitta ett sätt som gör att svarsmetoden upplevs som tillgänglig för dem. Mer information finns på www.begripsam.se.

Antalet svarande har varit:

- 2017: 771
- 2019: 1 506
- 2021: 1 488
- 2023: 1 167

Antalet svarande i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättningar har varit:

- 2019: 1 085
- 2021: 1 242
- 2023: 1 590

Enkäten består av frågor med fasta och öppna svarsalternativ. För jämförbarhet är vissa av frågorna med fasta svarsalternativ desamma vid varje undersökning. För att fånga upp teman eller nya företeelser finns också speciella frågor i varje undersökning. De öppna svarsalternativen ger deltagarna möjlighet att med egna ord ge en fördjupad bild av de olika frågeställningarna. Det ger på så sätt en möjlighet att kvalitativt fördjupa vår förståelse av de kvantitativa data som visas i tabeller och diagram.

50 diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter har blivit 10 grupper

I undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet finns 50 fasta svarsalternativ, bestående av olika kategorier av sådana diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter som har visat sig kunna spela roll när människor bedömer hur lätt eller svårt det är att använda internet och de olika apparater vi använder när vi är på internet. Inom ramen för forskningsprogrammet CoDeAc har vi gjort omfattande datakörningar som visar att det går att skapa 10 grupper där dessa 50 kategorier av diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter inryms. Det betyder att de kategorier som finns inom en sådan grupp svarar väldigt lika på de olika frågor vi ställer. På det sättet kan vi fortfarande ta

³ Kalton, G., & Anderson, D. W. (1986). Sampling Rare Populations. *Journal of the Royal Statistical Society*, 149(1), 65–82.

fram data för en specifik kategori men vi får också större grupper, vilket ger bättre underlag för statistiska beräkningar.

I vissa fall består en grupp bara av en kategori. Det beror på att för denna kategori så skiljer sig svaren så mycket från andra grupper att den inte kan ingå i någon större grupp. Detta gäller för Blinda, Dövblinda, Grav hörselnedsättning och Grav synnedsättning. För döva har vi slagit samman barndomsdöva med personer som blivit döva i vuxen ålder.

De 10 grupperna är

- Blinda
- Döva
- Dövblinda
- Grav hörselnedsättning
- Grav synnedsättning
- Intellectuell funktionsnedsättning
- Svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera
- Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar
- Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar

I datamaterialet finns också en grupp som vi kallar "Övriga". Det är personer som rapporterat andra funktionsnedsättningar. Den redovisas inte som separat grupp i denna rapport.

Grupperna byggs upp enligt denna modell:

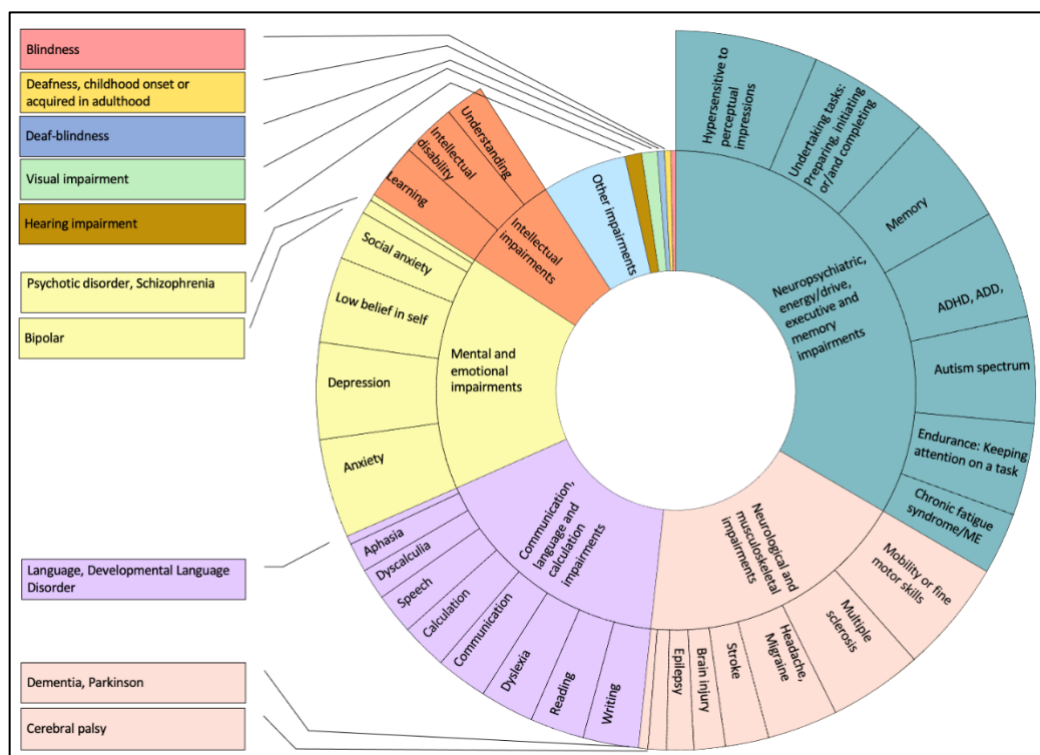


Diagram 31: Den inre ringen representerar en sammanslagning av de diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter som återfinns i den yttre ringen. Dessa representeras i sin tur av sådan diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter som vi har funnit kan påverka hur väl det går att använda internet⁴.

På det här sättet uppfyller vi kraven i FN:s konvention för personer med funktionsnedsättning som ställer krav på att statistik ska kunna delas upp i meningsfulla grupper. Konventionen pekar här på problemet att personer med funktionsnedsättning ofta i statistik behandlas som en enda grupp. Detta är i de flesta fall missvisande eftersom funktionsnedsättningar kan vara väldigt olika sinsemellan. Så istället för att behandla funktionsnedsättning som om den vore en homogen grupp bör man i statistik erkänna att det är den kanske mest heterogena grupp vi känner till. Vår data kan brytas ner i 50 olika kategorier men också visas på aggregerad nivå. Det är få andra statistikområden i Sverige där detta är möjligt.

⁴ Pettersson., Johansson., Demmelmaier, Gustavsson. Disability digital divide: survey of accessibility of eHealth services as perceived by people with and without impairment. *BMC Public Health* **23**, 181 (2023)

Gruppernas inbördes storlekar

Förutom förekomst i hela befolkningen kan det vara värdefullt att förstå de 10 gruppernas inbördes storlekar i relation till varandra.

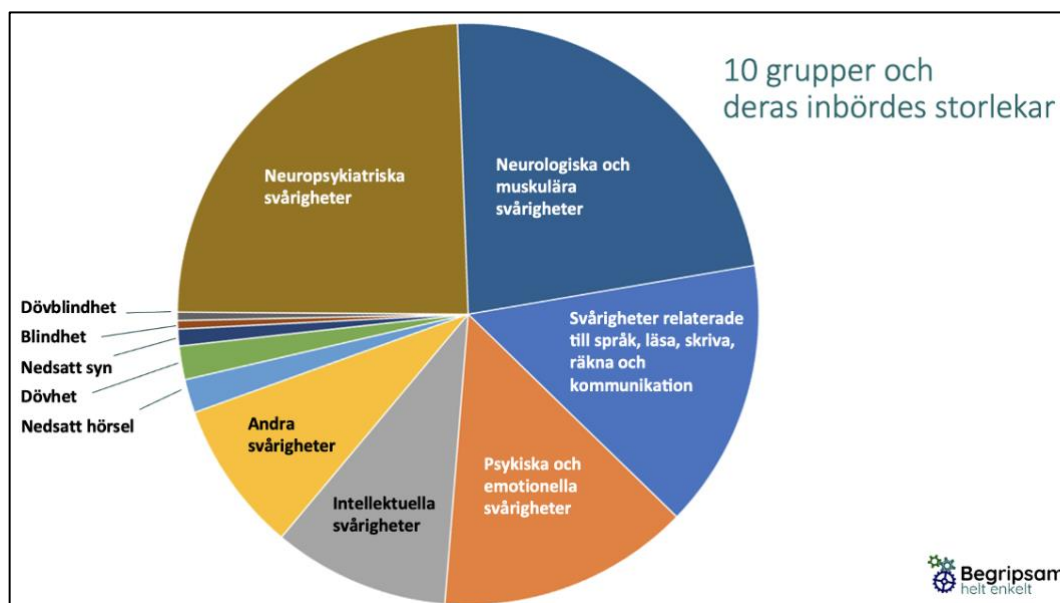


Diagram 32 Inbördes storlekar mellan de 10 grupper som vi använder oss av i rapporten. Grupperna utgörs av personer med funktionsnedsättning där det finns upplevda svårigheter att använda internet. Den största gruppen utgörs av personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningen. Den minsta är personer som är dövblinda.

Jämförelsegrupp av personer utan funktionsnedsättning

Sedan 2019 har vi utökat vår undersökning med en jämförelsegrupp ur den svenska befolkningen. Det betyder att för alla som svarat i SMFOI och meddelat att de har en funktionsnedsättning så drar vi sex matchade kontroller ur befolkningsregistret. Vi matchar då mot ålder, kön och var i landet som deltagarna bor.

Det gör att vi för att skapa ett representativt jämförelsematerial ur den svenska befolkningen. Vi eftersträvar att varje person med funktionsnedsättning ska motsvaras av matchande personer utan funktionsnedsättning. På det sättet kan vi jämföra om det finns skillnader, digitala klyftor, mellan:

- Personer med och utan funktionsnedsättning
- Personer inom någon av våra 10 sammanslagna grupper av funktionsnedsättningar och personer utan funktionsnedsättning
- Personer i någon av våra 50 kategorier av diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter och personer utan funktionsnedsättning

Jämförelserna är viktiga då de kan hjälpa oss att förstå om det finns digitala klyftor i samhället och om dessa minskar eller ökar över tid. Det gör det också möjligt att förstå om det finns grupper där de digitala klyftorna är särskilt stora.

Män och kvinnor

Statistik är ofta uppdelad på män och kvinnor. Vi har valt att inte göra en sådan uppdelning. Det beror på att skillnaderna mellan män och kvinnor med funktionsnedsättning i relation till användning av internet oftast är mycket små. I den vetenskapliga artikeln [Disability digital divide: survey of accessibility of eHealth services as perceived by people with and without impairment](#) har vi undersökt om kön är en bakgrundsvariabel som spelar roll. Vi såg då att vilken typ av funktionsnedsättning man har spelar större roll än vilket kön man har. De könsskillnader som finns har vi rapporterat i den vetenskapliga artikeln [Disability digital divide: the use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden](#). Den generella skillnad vi då kunde notera är att män med funktionsnedsättning har större svårigheter än kvinnor med funktionsnedsättning när det gäller att använda internet.

Personerna som deltar i våra undersökningar är användare av internet

Det kan vara viktigt att ha i åtanke när du läser denna rapport att det är personer med funktionsnedsättning som använder internet som har svarat på våra frågor. I vissa grupper av funktionsnedsättningar kan det i befolkningen finnas ganska stora andelar som inte alls använder internet. Det gäller till exempel i gruppen blinda. Där finns det framförallt äldre blinda personer som inte alls använder internet. Vi kan därför bara säga något om de personer med funktionsnedsättning som är användare av internet.

Förekomst av funktionsnedsättning i populationen

Det finns inte alltid tillförlitlig statistik över hur stora olika grupper av personer med diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter är. Generellt kan sägas att vi har uppskattningar över hur många personer som har en viss diagnos. I vissa fall har vi också ganska goda skattningar av förekomster av vissa svårigheter. Det gäller särskilt svårigheter att läsa, skriva och räkna. Vad vi däremot inte har någon tydlig uppfattning om är storleken av specifika kognitiva funktionsnedsättningar. Vi vet till exempel inte hur stor andel av befolkningen som kan sägas ha så stora problem med sin koncentrationsförmåga att det kan räknas som en funktionsnedsättning.

Nedanstående tabell 20 är sammanställd av Stefan Johansson på Begripsam, Catharina Gustavsson, CKF och Jan Gulliksen, KTH och är tidigare publicerad i en forskningsartikel 2021⁵.

⁵ <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-020-00714-x>

Table 20. Numbers (n) and proportions (%) of participants who reported having each diagnose and impairment, and numbers (n) of women and men in each diagnose/impairment group.

Diagnose	Total n (%) ¹	Women n	Men n	Prevalence in the general Swedish population
ADD	52 (7%)	30	14	People with ADD are included in the ADHD prevalence figures
ADHD	94 (12%)	56	26	4-5% [1]
Aphasia	34 (4%)	19	14	0.34 % have stroke induced aphasia [2]. No numbers found on aphasia caused by other brain injuries.
Autism Spectrum	189 (25%)	99	64	1-2.5% [3]
Bipolar	25 (3%)	13	10	2.4% [4]
CP, Cerebral Palsy	19 (3%)	8	9	0.2% [5]
Dementia, Alzheimer's disease	2 (0.3%)	1	1	1.82% [6]
Depression, anxiety	179 (23%)	110	46	Point prevalence (2016) for depression: 5-8% and for anxiety: 12-17%. [7]
Dyscalculia	31 (4%)	18	11	14.7% reach level 1 or lower in numeracy proficiency [8]. 6.5% [9]
Dyslexia	113 (15%)	57	46	5-8%. [10]
Epilepsy	35 (5%)	13	19	0.04-0.06%. [11]
Intellectual disability	82 (11%)	43	35	0.8-3.7% [12]
Language Disorder	39 (5%)	17	16	9.92% of children aged 4-5 [13].
MS. Multiple Sclerosis	6 (1%)	4	2	0.11% men and 0.26% women [14]
Parkinson's disease	1 (0.1%)	1	0	0.2%, 1% of all Swedes aged 65 or more. [15]
Stroke	60 (8%)	29	25	Incidence 2016: 14 688 men, 13 635 women. [16]
Schizophrenia	20 (3%)	15	4	0.7% [17]. 0.4-1% [18]
Impairment	Total n (%) ¹	Women n	Men n	
Blind	30 (4%)	13	12	Blind people are included in the visually impaired group
Visually impaired	57 (7%)	27	26	1.2-2.97%. [19]
Deaf	22 (3%)	17	4	0.07-0.1%. [20]
Deafblind	11 (1%)	8	3	0.02% (age under 65) and 0.1% (age over 65) [21]
Hearing impaired	25 (3%)	13	9	15-17%. [22]
Fine motor impairments	93 (12%)	52	33	No numbers on prevalence/incidence found.
Speech impairment	54 (7%)	22	26	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Concentration	201 (26%)	116	67	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Focusing	158 (21%)	88	50	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Lack of self-esteem	129 (17%)	84	37	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Learning new things	72 (10%)	41	26	Specific learning disabilities: 10% [23]
Difficulties related to Memory	151 (20%)	79	56	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Reading	112 (15%)	60	43	13.3% reach level 1 or lower in literacy proficiency [8]. No distinction was made between reading and writing.
Difficulties related to Writing	110 (14%)	54	50	See Reading
Difficulties related to Social fear	78 (10%)	40	28	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Start or stop activities	168 (22%)	94	56	No numbers on prevalence/incidence found.
Difficulties related to Ability to Understand	90 (12%)	49	34	No numbers on prevalence/incidence found.
Sensitive for Strong Impressions	184 (24%)	126	40	No numbers on prevalence/incidence found.
Other	153 (20%)	94	48	

¹. On gender there were also the options "Other" and "I do not want to answer that question". Those gender groups were small and are not presented in the results. Participants could report multiple diagnoses/impairments.

Referenser till källor om förekomst av funktionsnedsättning

1. Karlsson T, Classon E, Rönnberg J. The brain-friendly workplace - cognition, cognitive disability and working environment [In Swedish: Den hjärnvänliga arbetsplatsen - kognition, kognitiva funktionsnedsättningar och arbetsmiljö]. Stockholm; 2014.
2. Johansson MB. Aphasia and Communication in Everyday Life. Uppsala University; 2012.
3. Lundström S, Reichenberg A, Anckarsäter H, Lichtenstein P, Gillberg C. Autism phenotype versus registered diagnosis in Swedish children : prevalence trends over 10 years in general population samples. *BMJ*. 2015;350:1–6.
4. Kingdom U, Inter- CID. Prevalence and Correlates of Bipolar Spectrum Disorder in the World Mental Health Survey Initiative. 2011;68:241–51.
5. Maryam Oskui, Coutinho F, Dykeman J, Jette N, Tamar Pringheim. An update on the prevalence of cerebral palsy: a systematic review and meta-analysis. *Dev Med Child Neurol*. 2013.
6. Alzheimer Europe. Sweden 2013: The prevalence of dementia in Europe. 2013. <https://www.alzheimer-europe.org/Policy-in-Practice2/Country-comparisons/2013-The-prevalence-of-dementia-in-Europe/Sweden>. Accessed 11 Oct 2018.
7. Adler M, Knorring L Von, Orelund L. Depression - background and treatment [In Swedish: Depression – bakgrund och behandling]. 2016.
8. OECD. OECD Skills Outlook 2013 - First results from the survey of adult skills. 2013.
9. Gross-Tsur V, Manor O, Shalev RS. Developmental Dyscalculia: Prevalence and Demographic Features. *Dev Med Child Neurol*. 2008;38:25–33. doi:10.1111/j.1469-8749.1996.tb15029.x.
10. The Swedish Dyslexia Association (Svenska Dyslexiföreningen). How common are difficulties in reading and writing/dyslexia? [In Swedish: Hur vanligt är läs- och skrivsvårigheter/dyslexi?]. 2018. <https://www.dyslexiforeningen.se/page2/>. Accessed 20 Aug 2018.
11. L. Forsgren, Beghi E, Öun A, Sillanpää M. The epidemiology of epilepsy in Europe – a systematic review. *Eur J Neurol*. 2005;12:245–53.
12. National Center for Biotechnology Information U.S. National Library of Medicine. Prevalence of Intellectual Disabilities. 2018. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK332894/>. Accessed 12 Aug 2018.
13. Norbury CF, Gooch D, Wray C, Baird G, Charman T, Simonoff E, et al. The impact of nonverbal ability on prevalence and clinical presentation of language disorder : evidence from a population study. *J Child Psychol Psychiatry*. 2016;57:1247–57.
14. Ahlgren C, Odén A, Lycke J. High nationwide prevalence of multiple sclerosis in Sweden. *Mult Scler J*. 2011;17:901–8.
15. Swedish Neuro Registries. The registry for Parkinson's Disease. 2018. <http://neuroreg.se/en.html/parkinsons-disease>. Accessed 11 Aug 2018.
16. The National Board of Health and Welfare (Socialstyrelsen). Stroke Statistics 2016 [In Swedish: Statistik om stroke 2016]. 2017.
17. Mcgrath J, Saha S, Chant D, Welham J. Schizophrenia : A Concise Overview of Incidence , Prevalence , and Mortality. *Epidemiol Rev*. 2008;30 August:67–76.
18. Perälä J, Suvisaari J, Saarni S, Kuoppasalmi K, Isometsä E, Pirkola S, et al. Lifetime Prevalence of Psychotic and Bipolar I Disorders in a General Population. *Arch Gen Psychiatry*. 2007;64.
19. The National Board of Health and Welfare (Socialstyrelsen). Report on Public Health 2009 [In Swedish: Folkhälsorapport 2009]. 2009.
20. Werngren-Elgström M, Dehlin O, Iwarsson S. A Swedish Prevalence Study of Deaf People Using Sign Language : A prerequisite for Deaf studies. *Disabil Soc*. 2003;18:311–23.
21. National Knowledge-center on Deafblindness (Nationellt Kunskapscenter för dövblindfrågor). Prevalence of deafblindness [In Swedish: Förekomst av dövblindhet]. <https://nkcd.se/dovblindhet/fakta-om-dovblindhet/forekomst/>. Accessed 4 Aug 2018.

22. Johansson MSK, Arlinger SD. Prevalence of hearing impairment in a population in Sweden : Prevalencia de las pérdidas auditivas en una población de Suecia. *Int J Audiol.* 2003;42:18–28.

23. Butterworth B, Kovas Y. Understanding Neurocognitive Developmental Disorders Can Improve Education for All. *Science* (80-). 2013;340:300–5.