


**Rapport: "Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning"**



**Rapportnummer**  
PTS-ER-2020:14

**Diarienummer**  
19-11545

**ISSN**  
1650-9862

**Författare**  
Analysys Mason

**Post- och telestyrelsen**  
Box 5398  
102 49 Stockholm

08-678 55 00  
[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)  
[www.pts.se](http://www.pts.se)

# Innehåll

- 1. Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen** **4**
- 2. Bilaga 1: Undersökningen av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning”** **5**

---

# 1 Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del i arbetet med utvecklingen av tjänster och produkter. En så stor del av befolkningen som möjligt ska kunna använda tjänster, ta del av information och ha tillgång till digitala kommunikationsmöjligheter. PTS uppdrag är att stötta och driva på en sådan utveckling.

En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS ansvarsområden elektronisk kommunikation och post. Analysföretaget Analysys Mason har på uppdrag av PTS undersökt behov och hinder vid användning av kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning.

Resultatet från undersökningen visar att målgruppens förutsättningar att kommunicera digitalt och att vara digitalt aktiv beror på hur de digitala tjänsterna är utformade men inte minst vilka möjligheter till digitalt stöd som finns. Många inom målgruppen kommer även fortsatt att vara i behov av stödpersoner för att kunna använda digital kommunikation, men genom att beakta tillgängligheten i tjänsterna kan det finnas möjlighet för fler inom målgruppen att självständigt kommunicera digitalt.

Rapporten innehåller beskrivningar av vad som krävs för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen. PTS kommer att använda den informationen för att kunna prioritera rätt insatser i sin verksamhet. PTS kommer även i sitt främjandeuppdrag kopplat till tillgänglighet och digital inkludering att sprida kunskapen och probleminsikter vidare till berörda aktörer.

PTS kan konstatera att det behövs krafttag för att stärka den digitala kompetensen både på individnivå i målgruppen men framförallt hos de verksamheter som finns för att stötta personer med intellektuell funktionsnedsättning. Både skola, särskola, LSS-verksamhet och dagliga verksamheter omfattas. Detta är en stor komplex uppgift som kräver vilja, resurser och samverkan av berörda aktörer för att lösa uppgiften. Annars är risken stor att målgruppen hamnar i digitalt utanförskap.

---

**2 Bilaga 1: "Undersökningen av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning"**



Post- och telestyrelsen (PTS)

Undersökning av behov och hinder vid  
användning av digital kommunikation  
hos personer med intellektuell  
funktionsnedsättning



Elias Svedberg och Ella Gaddefors

*Analysys Mason*

2020-03-06

# Sammanfattning

Den här studien är genomförd av Analysys Mason på uppdrag av Post- och telestyrelsen (PTS) under oktober 2019 till februari 2020. Syftet med studien är att kartlägga behov och hinder när personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada använder digital kommunikation. I den här delrapporten presenterar vi resultatet för personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning. Informationsinsamlingen består av dokumentstudier samt djupintervjuer med experter, stödpersoner och anhöriga som har olika erfarenheter och kunskap om målgruppen.

## **Röstsamtal och meddelanden är vanligt**

Röstsamtal är ett vanligt sätt att kommunicera inom målgruppen, för de som inte har omfattande talsvårigheter. Många klarar av att själva ringa röstsamtal, om de får stöd att lära sig av omgivningen. Intervjupersonerna upplever att många yngre inom målgruppen tycker om att ringa videosamtal, men att det kan vara svårt att använda på egen hand.

Trots att flera inom målgruppen har läs- och skrivsvårigheter är meddelanden ett vanligt kommunikationssätt. Texten i meddelanden kan kompletteras med symboler och bilder, och det krävs relativt få steg för att skicka ett meddelande.

## **Mindre vanligt med e-post**

Det är mindre vanligt att använda e-post, eftersom kommersiella e-postprogram innehåller mycket information samt förutsätter att användaren kan läsa och skriva. Med stöd av omgivningen kan många däremot lära sig att använda programmet EasyMail, som är framtaget för att vara kognitivt tillgängligt.

## **Utsatthet på internet gör det svårt att använda sociala medier**

Appar och sociala medier är framför allt vanligt bland yngre personer inom målgruppen. Men flera intervjupersoner upplever att målgruppen generellt är mer utsatt när de använder internet och sociala medier jämfört med andra, eftersom det kan ha svårt att förstå de sociala koderna på internet.

## **Så kan den digitala delaktigheten öka**

Förutsättningarna för att vara digitalt aktiv skiljer sig åt inom målgruppen, bland annat beroende på om man har en lindrig eller måttlig intellektuell funktionsnedsättning och hur ens stödsystem i form av anhöriga, stödpersoner och arbetsgivare ser ut. Trots dessa skillnader pekar studiens resultat på att det finns flera sätt att öka målgruppens digitala delaktighet. Våra viktigaste rekommendationer är:

- Säkerställ att lärare och annan personal i skolan får utbildning för att kunna stötta målgruppen att utvecklas digitalt.
- Skapa sammanhang där målgruppen får träna sig i att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt.
- Säkerställ att olika verksamheter genomför överlämningar. Undersök samtidigt målgruppens behov av stöd för att kunna vara digitalt delaktiga, och gör det till en del av överlämningen.

- Skapa bättre förutsättningar för personal inom LSS-verksamhet att stötta målgruppen att vara digitalt aktiv, genom att erbjuda utbildning för personal och tekniska stödfunktioner.
- Tillhandahåll om möjligt digital utrustning som de boende på LSS-boenden kan använda och ge dem möjlighet att använda boendets internetuppkoppling på gemensamma ytor.



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>3</b>
1.1	Bakgrund och syfte	3
1.2	Metod	3
1.3	Svårt att dra generella slutsatser	4
<b>2</b>	<b>Om målgruppen</b>	<b>5</b>
2.1	Bakgrund	5
2.1.1	Vilka svårigheter har målgruppen?	5
2.1.2	Vad är lindrig och måttlig intellektuell funktionsnedsättning?	6
2.2	Vilka hjälpmedel för kommunikation använder målgruppen?	6
2.2.1	Alternativ och kompletterande kommunikation är vanligt	7
2.2.2	Digitala hjälpmedel ger stöd för kommunikationen	7
2.3	Behovet av stödpersoner varierar	8
2.4	Målgruppens digitala delaktighet	8
2.4.1	Ber ofta andra om hjälp	9
2.4.2	Färre har tillgång till digital teknik	9
2.4.3	Många har svårt att minnas lösenord	10
<b>3</b>	<b>Behov och hinder per kommunikationssätt</b>	<b>11</b>
3.1	Röstsamtal och videosamtal	11
3.1.1	Vanligt med röstsamtal bland personer utan talsvårigheter	11
3.1.2	Videosamtal är omtyckt men svårt	11
3.2	Meddelanden och e-post	12
3.2.1	Symboler och ljudfiler är ett bra komplement till text	12
3.2.2	Kommersiella e-postprogram är svåra att använda	13
3.3	Appar och sociala medier	14
3.3.1	Yngre använder appar	14
3.3.2	Risker hindrar unga att använda sociala medier	14
<b>4</b>	<b>Stöd och hinder i olika livsfaser</b>	<b>16</b>
4.1	Behov och hinder hos unga personer	16
4.1.1	Stora skillnader i hur målgruppen blir digitalt aktiv	16
4.1.2	Grund- och gymnasiesärskolan har ett särskilt uppdrag	16
4.2	Behov och hinder hos vuxna personer	18
4.2.1	Övergången från skola till arbetsliv kan leda till digitalt utanförskap	18
4.2.2	Svårt att kontakta myndigheterna och vården	18
4.2.3	Uppdatering av digitala tjänster och webbplatser försvårar	19
4.2.4	LSS-boenden och dagliga verksamheter ger liten tillgång till it	19
4.2.5	Personalen behöver utbildning	20
4.2.6	Fler kommunala satsningar behövs	21
4.2.7	För lite kunskap om äldres digitala delaktighet	21

<b>5</b>	<b>Slutsatser</b>	<b>23</b>
<b>5.1</b>	Behov och hinder per kommunikationssätt	23
<b>5.1.1</b>	Vanligt att kommunicera genom röstsamtal – svårare att på egen hand ringa videosamtal	23
<b>5.1.2</b>	Meddelanden upplevs som mer tillgängligt än e-post	23
<b>5.1.3</b>	Risker med internet och sociala medier	23
<b>5.1.4</b>	Hur blir digitala tjänster tillgängliga för målgruppen?	24
<b>5.2</b>	Rekommendationer för att förbättra stödet i olika livsfaser	25
<b>5.2.1</b>	Stärk lärarnas digitala kompetens ytterligare	25
<b>5.2.2</b>	Träna målgruppen att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt	25
<b>5.2.3</b>	Inkludera behovet av digitalt stöd i överlämningen mellan verksamheter	26
<b>5.2.4</b>	Ge LSS-verksamheter ett tydligare uppdrag och mer resurser	26
<b>5.2.5</b>	Erbjud digital utrustning och internet på LSS-boenden	27

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund och syfte

Under hösten 2018 genomförde Post- och telestyrelsen (PTS) användardialoger i form av fokusgrupper för att kartlägga behov och hinder kring digital kommunikation för personer med funktionsnedsättning. E-post, chatt, sms, röstsamtal, videosamtal och sociala meddelandeplattformar är exempel på kommunikationssätt som ingick i studien.

Fokusgrupperna diskuterade vilka utmaningar och hinder som de möter när de använder olika digitala kommunikationssätt. Diskussionerna berörde också i vilka typer av situationer som de upplever att tillgängligheten är särskilt viktig.

I den här studien kompletterar PTS den kartläggning som genomfördes under hösten 2018 genom att inkludera ytterligare två målgrupper. Målgrupperna är personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. I likhet med studien från 2018 är syftet att kartlägga behov och hinder när målgrupperna använder digital kommunikation.

Resultatet av kartläggningen presenteras i två rapporter, en för vardera målgruppen. Den här delrapporten beskriver behov och hinder när personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning använder digital kommunikation. Resultatet av studien används även för att komplettera metodguiderna för inkluderande användardialoger.

## 1.2 Metod

Vi har använt tre metoder för att samla in underlag till rapporten: dokumentstudier, djupintervjuer och deltagande observation.

Dokumentstudierna har bestått av att samla in och analysera befintligt kunskapsunderlag som myndighetsrapporter, forskningsbaserade texter, kartläggningar från funktionshindersorganisationer och dokumenterade föreläsningar.

Djupintervjuer har genomförts med 14 experter, stödpersoner och anhöriga som har olika erfarenheter och kunskap om målgruppen. Intervjuerna har genomförts antingen på telefon, på plats i Analys Måns lokaler eller hos intervjupersonerna. Figur 1 ger en överblick över vilken typ av aktörer som intervjuats.

En deltagande observation har genomförts under en workshop med elever och lärare vid kursen Anpassad IT på Mora folkhögskola. Kursen riktar sig till personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning.

Figur 1: 14 aktörer deltog i intervjuerna.

Aktör	Antal intervjuer
Förbund och föreningar	3
Skolor (grundskolor och gymnasieskolor)	2
Folkhögskolor	3
Stödpersoner inom LSS-verksamhet	2
Habilitering och funktioner inom vården	2
Forskare	1
Anhöriga till personer inom målgruppen	1
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### 1.3 Svårt att dra generella slutsatser

Studiens resultat avser inte att vara heltäckande för målgruppen, som både är stor och heterogen. Det är viktigt att poängtera att det utifrån resultatet inte går att dra generella slutsatser som gäller för en hel målgrupp. Hur omfattande en viss funktionsnedsättning är varierar starkt, och kombinationen av olika funktionsnedsättningar påverkar hinder och utmaningar på olika sätt. Stor inverkan har också hur omgivningen är utformad och hur tillgången till stöd ser ut. Med hänsyn till detta kan man ändå se resultaten som ett tecken på vilka hinder och behov som finns när målgruppen använder digital kommunikation, samt hur möjligheterna till stöd ser ut.

## 2 Om målgruppen

Det inledande avsnittet beskriver vanliga svårigheter inom målgruppen. Därefter presenteras hjälpmedel som används för att kommunicera och målgruppens behov av stödpersoner. Avsnittet ger också en övergripande bild av målgruppens digitala delaktighet.

### 2.1 Bakgrund

Följande delavsnitt innehåller exempel på svårigheter inom målgruppen och beskriver skillnaderna mellan personer med lindrig respektive måttlig intellektuell funktionsnedsättning.

#### 2.1.1 Vilka svårigheter har målgruppen?

En intellektuell funktionsnedsättning är en begränsning i den intellektuella funktionsförmågan som behövs för att förstå, tolka eller anpassa sig efter sin omvärld.<sup>1</sup> Personer som lever med intellektuell funktionsnedsättning är en heterogen grupp som upplever olika typer av utmaningar och hinder genom livet.

Det finns några svårigheter som är vanliga inom målgruppen och som påverkar möjligheten att vara delaktig i samhället på olika sätt. Här är några exempel på vanliga svårigheter:

- Kognitiva nedsättningar innebär svårigheter att tänka abstrakt och förstå abstrakta fenomen som rum, tid, kvantitet och kvalitet samt orsakssamband.
- Mental trötthet eller hjärntrötthet kan orsaka orkeslöshet, ljud- och ljuskänslighet, koncentrationssvårigheter eller minnesproblematik.
- Tal- och språksvårigheter innebär att det kan vara svårt att tala och förstå språket. Vissa kan ha muskelnedsättningar som försvårar talet.
- Exekutiva nedsättningar försvårar att kunna planera, att hejda oönskade handlingar eller att anpassa sig efter sin omgivning.
- Läs- och skrivsvårigheter är vanligt, framför allt för personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning.
- Psykosociala svårigheter kan innebära svårigheter att exempelvis förstå koder för socialt samspel. Det är vanligt att personer med intellektuell funktionsnedsättning även har en autismspektrumdiagnos.

---

<sup>1</sup> Kåhlin, Ida. *Delaktig (även) på äldre dar*. 2015. Avhandling. Linköpings universitet: LiU Tryck.

### 2.1.2 Vad är lindrig och måttlig intellektuell funktionsnedsättning?

En intellektuell funktionsnedsättning kan uppstå till följd av olika orsaker. Funktionsnedsättningens omfattning beror på vilken orsaken är, eller hur stor hjärnskadan är och i vilken del av hjärnan som skadan uppkommit. Många gånger är det svårt att avgöra vad som orsakat den intellektuella funktionsnedsättningen. Vanliga orsaker är skador på olika gener, kromosomavvikelse som Downs syndrom eller hjärnskador som uppkommer i fosterstadiet, i samband med förlossning eller innan 18 års ålder.<sup>2</sup>

I Sverige delas intellektuell funktionsnedsättning in i tre nivåer: grav, måttlig och lindrig funktionsnedsättning. Den här studien fokuserar på måttlig och lindrig funktionsnedsättning. Beskrivningen av de olika nivåerna är till viss del förenklad, en person har ofta enkelt eller svårt för olika saker inom de olika nivåerna.

En lindrig intellektuell funktionsnedsättning innebär ofta att en person klarar av det mesta i vardagen själv men att det finns behov av stöd för vissa aktiviteter, som att exempelvis sköta sin ekonomi. I de flesta fall förstår man och använder talat språk. Det abstrakta tänkandet är ofta begränsat.

Att ha en måttlig intellektuell funktionsnedsättning innebär att ens förståelseförmåga ofta är begränsad till den egna erfarenheten. För att skapa sig en förståelse för något behöver man ofta själv ha praktisk erfarenhet av det. Det finns ofta behov av stöd med vardagssysslor kopplat till exempelvis mat, hushåll, kläder, planering och ekonomi. Jämfört med personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning är det fler med måttlig intellektuell funktionsnedsättning som har svårt att tala, läsa och skriva. Det finns en variation i hur personer kommunicerar. Vissa kommunicerar exempelvis med hjälp av tecken och bilder, medan andra klarar av att kommunicera genom tal, enstaka ord eller hela meningar.<sup>3</sup>

I Sverige har ungefär 1 person av 100 någon form av intellektuell funktionsnedsättning. Av dessa har ungefär en tredjedel måttlig eller grav funktionsnedsättning.<sup>4</sup>

## 2.2 Vilka hjälpmedel för kommunikation använder målgruppen?

Avsnittet beskriver vilka hjälpmedel, metoder och stöd som målgruppen använder.

---

<sup>2</sup> 1177 Vårdguiden. *Intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.1177.se/sjukdomar-besvar/hjarna-och-nerver/larande-forstaelse-och-minne/intellektuell-funktionsnedsattning-utvecklingsstorning/> (Hämtad 2020-03-06).

<sup>3</sup> 1177 Vårdguiden. *Intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.1177.se/sjukdomar-besvar/hjarna-och-nerver/larande-forstaelse-och-minne/intellektuell-funktionsnedsattning-utvecklingsstorning/> (Hämtad 2019-12-16).

Riksförbundet för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning. *Diagnos och nivåer av utvecklingsstörning*. <https://www.fub.se/utvecklings-storning/diagnos-och-nivaer-av-utvecklingsstorning/> (Hämtad 2019-12-16).

<sup>4</sup> 1177 Vårdguiden. *Intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.1177.se/sjukdomar-besvar/hjarna-och-nerver/larande-forstaelse-och-minne/intellektuell-funktionsnedsattning-utvecklingsstorning/> (Hämtad 2019-12-16).

### 2.2.1 Alternativ och kompletterande kommunikation är vanligt

Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) är ett samlingsbegrepp för kommunikationssätt och metoder som möjliggör eller underlättar kommunikation mellan personer. AKK används mycket för och av personer med intellektuell funktionsnedsättning.<sup>5</sup>

Tecken som stöd, bilder, symboler och talande hjälpmedel är vanliga former av AKK. Kroppsrörelser som ljud, mimik och andra signaler används också. Det finns olika skäl att använda AKK. Vissa personer behöver AKK för att uttrycka sig medan andra bara kan ha svårt att förstå vad andra säger. AKK fungerar också som ett kognitivt stöd för personer som har svårt med koncentration eller närtidsminne. AKK anpassas utifrån det behov som finns hos den enskilde. Det finns olika exempel på bildbaserat stöd som kommunikationskartor, bliss och pictogram.

Vissa personer använder sig av kommunikation där tecken och tal används parallellt (TAKK). Det kan innebära att vissa personer tecknar de viktigaste orden i en mening.

AKK är mycket vanligt bland personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning, som generellt har större svårigheter att tala och förstå tal jämfört med personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning.

### 2.2.2 Digitala hjälpmedel ger stöd för kommunikationen

Det finns även digitala hjälpmedel som används via dator, surfplatta, mobiltelefon eller andra tekniska lösningar. Det finns exempelvis en mängd appar till mobiltelefon och surfplatta som kan användas som stöd vid kommunikation. Ofta är apparna baserade på olika metoder och kommunikationssätt för AKK.

Talande hjälpmedel är ett samlingsnamn på de tekniska hjälpmedel som genom talsyntes läser upp exempelvis meddelanden. Talande hjälpmedel kan ha talande knappar, inspelade meddelanden som spelas upp när användare trycker på en bild eller skriver ett ord, och tangentbord där text skrivs in som sedan läses upp av en talsyntes.<sup>6</sup>

Att få text uppläst och skicka ljudfiler i mobiltelefonen och datorn är vanliga hjälpmedel som underlättar för personer att kommunicera digitalt. Vissa personer kan också använda sig av skärmläsarprogram som läser upp innehåll på exempelvis webbsidor.

Enligt flera intervjupersoner är det framför allt personer i skolåldern som använder olika digitala hjälpmedel. Hjälpmedlen används som stöd för att kommunicera eller för att underlätta att läsa,

---

<sup>5</sup> Socialstyrelsen. *Alternativ och kompletterande kommunikation*.  
<https://www.kunskapsguiden.se/funktionshinder/Teman/alternativ-kompletterande-kommunikation/Sidor/default.aspx> (Hämtad 2019-12-16).

<sup>6</sup> Infoteket om funktionshinder. *Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) för personer med kommunikationssvårigheter*.  
<http://www.lul.se/sv/Kampanjwebbar/Infoteket/Funktionsnedsattningar/Sprak-och-kommunikationsproblem/Alternativ-och-Kompletterande-Kommunikation-AKK-for-personer-med-kommunikationssvarigheter/> (Hämtad 2019-12-17).

skriva eller planera. Både grundsärskolan och gymnasiesärskolan har ett särskilt uppdrag som går ut på att elever ska kunna använda digitala verktyg för att söka och bearbeta information, lösa problem, skapa, kommunicera och lära.<sup>7</sup>

### 2.3 Behovet av stödpersoner varierar

Personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning har i många fall behov av stöd för att kommunicera själva och för att förstå andras kommunikation. Bland personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning är det många som klarar av att kommunicera på egen hand. Däremot kan det finnas behov av att få hjälp att förstå andra personers kommunikation. Att kommunicera på ett sätt som är kognitivt tillgängligt kan exempelvis innebära att tydliggöra vad som sägs genom bilder, att använda enklare ord eller att tala i ett långsammare tempo.

Det är vanligt att behöva hjälp av stödpersoner i kontakt med exempelvis myndigheter eller vården. Många får stöd av anhöriga för detta, medan andra får stöd av boendestödjare, goda män eller personliga assistenter.

En intellektuell funktionsnedsättning kan medföra att en person har behov av stöd under hela sitt liv i hemmet, utanför hemmet, för studier eller arbete och fritidsaktiviteter. Tillgången till tekniska hjälpmedel kan för vissa innebära att behovet av stödpersoner för att kommunicera minskar. Men för andra kommer behovet av stödpersoner för att kommunicera alltid finnas, oavsett tillgången till hjälpmedel och tekniska anpassningar.

Många personer med lindrig eller måttlig intellektuell funktionsnedsättning klarar av att kommunicera digitalt utan problem. För andra är det viktigt att få hjälp med att introduceras till olika digitala kommunikationssätt. Med rätt stöd initialt har en del möjlighet att vara självständiga efter det. Det finns däremot ofta behov av att få fortsatt stöd med olika tekniska anpassningar, installationer och uppdateringar.

*Tekniskt så klarar de hur de ska hitta och använda apparna. De vet hur de ska använda tekniken, men någon måste göra anpassningarna åt dem. /.../ Det kommer behöva vara personer runtomkring som hjälper till med uppdateringar och fortsatta anpassningar. (Person som arbetar på skola)*

### 2.4 Målgruppens digitala delaktighet

Avsnittet ger en övergripande bild av målgruppens digitala delaktighet, med utgångspunkt från Begripsams undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017*.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Skolverket. *Läroplan för grundsärskolan*. <https://www.skolverket.se/undervisning/grundsarskolan/laroplan-och-kursplaner-for-grundsarskolan/laroplan-lsar11-for-grundsarskolan> (Hämtad 2019-12-17).

<sup>8</sup> Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/07/SMFOI-2017-svenskarna-med-funktionsnedsa%CC%88tning-och-internet-huvudrapport.pdf> (Hämtad 2019-12-17).



### 2.4.1 Ber ofta andra om hjälp

Undersökningen *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017* som genomförts av Begripsam, på uppdrag av PTS och Konsumentverket, ger en bild av hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet. Deltagarna har svarat på frågor om hur de upplever olika situationer vid användningen av internet, till exempel att söka information, navigera, använda e-tjänster, att förstå innehåll och att använda lösenord.

Resultatet visar att personer med intellektuell funktionsnedsättning hör till den grupp som rapporterar störst svårigheter med att använda internet. Cirka 20 procent av respondenterna med intellektuell funktionsnedsättning uppger att de har svårt att söka information och 26 procent tycker att det är svårt att navigera. 23 procent har svårt att förstå innehåll på internet och 29 procent har svårt att använda digitala tjänster (till exempel att fylla i blanketter samt köpa och beställa saker).<sup>9</sup>

Personer med intellektuell funktionsnedsättning är den grupp i undersökningen där störst andel uppger att de brukar be andra om hjälp att göra saker på internet. Cirka 54 procent svarar att de brukar be om hjälp när de använder internet.

### 2.4.2 Färre har tillgång till digital teknik

Enligt Begripsams rapport om användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor är personer med intellektuell funktionsnedsättning en av de grupper som har minst tillgång till smarta telefoner, cirka 66 procent jämfört med svenska befolkningen i stort där siffran ligger på 85 procent.<sup>10</sup> För personer som bor i gruppboenden är siffran särskilt låg, bara cirka 52 procent har tillgång till en smart telefon. När det gäller tillgången till datorer placerar sig personer med intellektuell funktionsnedsättning också lågt jämfört med andra grupper. Men när det gäller tillgång till surfplatta placerar sig personer med intellektuell funktionsnedsättning närmare andra grupper. Det är vanligare att ha tillgång till surfplatta bland personer med intellektuell funktionsnedsättning jämfört med flera andra grupper, till exempel personer med afasi, stroke och språkstörning.

Begripsams rapport om tillgång till hjälpmedel visar att få med intellektuell funktionsnedsättning använder hjälpmedel till smarta telefoner, datorer och surfplattor.<sup>11</sup> Vanligast är att ha hjälpmedel till surfplatta. Strax under 40 procent, som har tillgång till surfplatta, svarar att de har tillgång till hjälpmedel.

---

<sup>9</sup> Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/07/SMFOI-2017-svenskarna-med-funktionsnedsa%CC%88tning-och-internet-huvudrapport.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

<sup>10</sup> Begripsam. *Användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/06/SMFOI-2017-anva%CC%88ndning-av-smarta-telefoner-datorer-och-surfplattor.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

<sup>11</sup> Begripsam. *Tillgång till hjälpmedel*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/06/SMFOI-2017-hja%CC%88lpmedel.pdf> (Hämtad 2019-12-17)

### **2.4.3 Många har svårt att minnas lösenord**

Flera intervjupersoner lyfter fram att det är svårt för många inom målgruppen att komma ihåg inloggningsuppgifter, vilket försvårar användningen av olika digitala tjänster, dator och mobiltelefon. En intervjuperson berättar att många löser detta genom att ha inloggningsuppgifter uppskrivna på lappar vid datorn eller fastsatta på mobiltelefonen.

Att kravet på BankID ökar för att använda digitala tjänster upplevs också som ett stort problem inom målgruppen. Ett skäl är att många har en god man och inte möjlighet att själva logga in med BankID. En annan aspekt är problemet med att komma ihåg vilket lösenord man har. Det finns ett stort behov av alternativa inloggningssätt, till exempel med fingeravtryck eller ansiktigenkänning.

## 3 Behov och hinder per kommunikationssätt

Avsnittet presenterar målgruppens behov och hinder när de använder röstsamtal, videosamtal, meddelanden, e-post samt sociala medier och appar.

### 3.1 Röstsamtal och videosamtal

#### 3.1.1 Vanligt med röstsamtal bland personer utan talsvårigheter

Enligt intervjupersonernas erfarenheter är röstsamtal ett vanligt sätt att kommunicera med familj och vänner, om man inte har talsvårigheter. För yngre personer är det framför allt i kontakt med familj som röstsamtal används, medan det för de flesta äldre personer är det vanligaste kommunikationssättet överlag.

Många i målgruppen klarar av att ringa röstsamtal om de får stöd från omgivningen att lära sig hur det fungerar. En svårighet med röstsamtal är att kommunikationen sker i realtid, vilket kan vara stressande för en del. En anledning är att man förväntas processa information och svara relativt snabbt. Personer med intellektuell funktionsnedsättning behöver ofta längre tid på sig att ta till sig information och kan ibland behöva få information flera gånger. Detta gör att vissa i stället föredrar att kommunicera genom meddelanden, där de har mer tid på sig att svara.

En annan svårighet med röstsamtal är att det inte går att se den person som man kommunicerar med. Även det kan skapa stress och otrygghet. Många försöker underlätta genom att lägga in foton på telefonkontakter.

*Man måste få lite färdighetsträning så man knäcker koden att det här [att ringa] är kul. Men vem som man ska ringa måste vara tydligt – foton så man känner igen. /.../ En person började svara i telefon först när hen fick upp en bild på vem det var som ringde, det är en trygghetsfråga. (Person som arbetar på folkhögskola)*

#### 3.1.2 Videosamtal är omtyckt men svårt

Flera intervjupersoner upplever att många yngre inom målgruppen tycker om att använda videosamtal. Videoformatet beskrivs överlag fungera bra att använda för personer med intellektuell funktionsnedsättning, eftersom det tillför en ytterligare dimension jämfört med enbart ljud, text eller bild. En intervjuperson beskriver till exempel att kommunikationen underlättas av att personerna kan se varandra och använda gester, peka och se varandras läpprörelser.

*De föredrar Skype, det kommer högst upp på listorna. De ser varandra och kan prata, vinka till varandra. De har tränat mycket på att lära sig använda det. Enklare att se med läpprörelser, gester, att man kan peka. Det underlättar. (Person som arbetar på förbund/förening)*

Exempel på program som används för att ringa videosamtal är Skype, Messenger och Facetime. En intervjuperson upplever att Skype och Messenger är enklare och att det, till skillnad från Facetime, går att använda på datorer och mobiltelefoner från flera företag.

*Det är Skype och Facetime, mer Skype, det är lättare att anpassa. Skype och Messenger funkar även på pc och androidlösningar. (Person som arbetar på folkhögskola)*

En svårighet för målgruppen vid användning av till exempel Skype är att programmet regelbundet uppdateras och att användaren behöver logga in på nytt. En intervjuperson lyfter även fram att det kan vara svårt att förstå om en annan person på Skype är tillgänglig och har tid att prata. Om en person på Skype inte svarar, trots att deras symbol lyser grönt, kan detta skapa förvirring.

*Om det lyser grönt tror de att man ska svara. Det är många mer kognitiva funktioner som ska användas, man behöver förstå att den andra personen inte alltid har tid att svara. (Person som arbetar på folkhögskola)*

Färgkodning är en relativt vanlig strategi för att komma ihåg vad olika saker betyder. Genom att använda färger på ett logiskt sätt underlättar man för personer som använder färg som stöd för att ta till sig information.

## 3.2 Meddelanden och e-post

### 3.2.1 Symboler och ljudfiler är ett bra komplement till text

Liksom andra kommunikationssätt som i första hand baseras på skriven kommunikation kan meddelanden, som sms och chatt, vara ett svårt kommunikationssätt för de personer som har läs- och skrivsvårigheter. Trots detta lyfts meddelanden fram som ett vanligt kommunikationssätt inom målgruppen. Hos äldre personer är det framför allt mobiltelefonens eget meddelandeprogram som används, medan yngre också kan använda program som Messenger eller Whatsapp.

Jämfört med e-post beskrivs meddelanden som ett mer tillgängligt kommunikationssätt. En anledning till detta är att det ofta krävs färre steg för att börja skriva ett meddelande, jämfört med ett e-postmeddelande. En annan aspekt som flera intervjupersoner tar upp är att det generellt är relativt låga krav på grammatisk korrekthet i meddelanden och att texterna oftast inte blir lika långa som i exempelvis e-postmeddelanden. En annan fördel med meddelandeprogrammen är att de är flexibla och att det är relativt enkelt att använda andra sätt att kommunicera utöver text, som symboler och bilder. Vissa spelar även in och skickar ljudmeddelanden.

Chatt beskrivs som ett omtyckt kommunikationssätt bland yngre personer, men för vissa kan det vara svårt att hänga med i det snabba tempo som chattkonversationer ibland kräver. Dels kan det vara svårt att skriva snabbt, dels kan man behöva tid på sig för att förstå vad den andra personen skriver.

### 3.2.2 Kommersiella e-postprogram är svåra att använda

Av de digitala kommunikationssätt som har diskuterats under intervjuerna beskrivs e-post som ett av de kommunikationssätt som används minst av målgruppen. Det kan förklaras av att det överlag inte är ett vanligt sätt att hålla kontakt med vänner och familj. En annan förklaring är att de kommersiella e-postprogrammen beskrivs som otillgängliga för målgruppen:

*Mejlen är lite mer svårtillgänglig än vad sms och Messenger är. De är mer chattbetonade, lite enklare att hantera, du är online hela tiden. På mejl ska du välja nytt brev, det är inte bara att gå in och börja skriva. Via sociala medier används mycket emojis. (Person som arbetar på folkhögskola)*

*En annan svårighet med de kommersiella e-postprogrammen är att de inte är anpassade för personer som har svårigheter att läsa och skriva, vilket är vanligt bland personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning. (Person inom habilitering och vård)*

E-postprogrammen beskrivs som otillgängliga på flera sätt. Användaren förutsätts till exempel kunna läsa och skriva. E-postprogrammen är textbaserade, och det finns inte mycket symboler eller bilder som kan hjälpa personer med läs- och skrivsvårigheter att navigera. En annan aspekt som lyfts fram är att programmen upplevs som röriga, med mycket information som användaren behöver ta ställning till samtidigt.

Vissa personer använder e-postprogrammet EasyMail, som är ett program framtaget för att vara kognitivt tillgängligt. Programmet kräver inte läs- eller skrivkunnighet utan innehåller symboler och bilder som hjälper användaren att navigera. I stället för att skriva textbaserade e-postmeddelande kan användaren skicka video, bilder eller ljudfiler på ett enkelt sätt. Programmet har även en enkel, så kallad linjär, uppbyggnad där användaren bara ställs inför ett val i taget. Det är också enkelt att gå fram och tillbaka i programmet.

På Mora folkhögskola får personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning lära sig att använda EasyMail. En intervjuperson beskriver att alla deltagare klarar av att använda e-postprogrammet under it-kursen, men att det kan vara svårare att hålla igång på egen hand i hemmiljön.

*Alla klarar vårt mejlprogram [EasyMail], att ta emot och skicka mejl och skicka med bilder eller spela in ljudfiler. Men därifrån till att bli en "mejlare" på egen hand är en resa. (Person som arbetar på folkhögskola)*

EasyMail är ett gammalt e-postprogram som inte längre är helt kompatibelt med andra e-postprogram, eftersom programuppdateringar inte genomförs längre. Det finns, enligt intervjupersonerna, ett stort behov av ett nytt e-postprogram som på samma sätt som EasyMail tar hänsyn till användare som både har läs- och skrivsvårigheter samt kognitiva svårigheter.

### 3.3 Appar och sociala medier

#### 3.3.1 Yngre använder appar

Att använda appar är relativt vanligt bland yngre personer med intellektuell funktionsnedsättning. Skälet är att många blir introducerade till appar genom undervisningen i skolan. En intervjuperson uttrycker att appar generellt har en enkel layout som gör att de brukar fungera bra för målgruppen att använda, jämfört med exempelvis webbplatser. En annan intervjuperson som arbetar inom särskolan beskriver att elever som hen arbetar med själva hittar och laddar ner appar, men att de sedan behöver hjälp att göra Anpassningar.

*Tekniskt så klarar de hur de ska hitta och använda apparna. De vet hur de ska använda tekniken, men någon måste göra Anpassningarna åt dem. (Person som arbetar på skola)*

Under intervjuerna ges olika exempel på appar som används inom målgruppen. En intervjuperson som arbetar med målgruppen i skolan använder Widgit go, en kommunikationsapp med symboler och talsyntes. Flera intervjupersoner nämner även appen PictureMyLife som kan användas för att dela bilder, filmer och texter med andra personer som användaren bjuder in.

Andra appar som används är till exempel Spotify, Instagram, appar för att streama film eller tv-program och Matglad, en app där användaren stötts i att laga mat med hjälp av filmsekvenser och talstöd.

#### 3.3.2 Risker hindrar unga att använda sociala medier

Flera intervjupersoner uppger att målgruppen generellt är mer utsatt på internet jämfört med andra. Det är vanligare för personer med intellektuell funktionsnedsättning att bli utsatta för mobbning, att bli lurade eller att hamna i konflikter på internet. Rent tekniskt klarar många av att använda sig av sociala medier, det är framför allt svårigheter i att förstå sociala koder och tolka risksituationer som bidrar till den förhöjda utsattheten.

I vissa fall kan anhörigas oro i sig vara ett hinder i användningen av sociala medier. En intervjuperson lyfter fram att det som anhörig kan vara lätt att enbart se riskerna med att använda internet och sociala medier, i stället för att också se möjligheterna.

PictureMyLife är en digital tjänst som delvis kan liknas vid Facebook som koncept, men där ens innehåll enbart kan ses av personer som man själv bjudit in. Deltagare på datorkursen på Mora folkhögskola har exempelvis skapat en egen gemensam grupp på PictureMyLife där de delar innehåll med varandra. På kursen har de också diskuterat hur man beter sig respektfullt mot varandra på internet och i sociala medier.

*De far illa på sociala medier, många har gjort det. Vi provar PictureMyLife, där är det bara vi. Vi är tydliga med att vi bara skickar snälla meddelanden. (Person som arbetar på folkhögskola)*

Ett sätt att underlätta användningen av sociala medier är att skapa sammanhang där personer får möjlighet att diskutera vilka potentiella risker som finns på sociala medier. Det är också viktigt att få lära sig hur man kan undvika och hantera risksituationer. Några intervjupersoner säger att det även är viktigt att anhöriga får information om detta och verktyg för att kunna stötta målgruppen att använda sociala medier på ett säkert sätt.

## 4 Stöd och hinder i olika livsfaser

Det här avsnittet ger en bild av målgruppens behov och hinder när de använder digital kommunikation i olika faser av livet. Med utgångspunkt från intervjuer och dokumentstudier beskriver vi vilket stöd som finns i dag och i vilka faser och situationer som målgruppen löper särskilt stor risk att hamna i ett digitalt utanförskap. Avsnittet innehåller även reflektioner om vilket stöd som skulle behövas för att öka målgruppens digitala delaktighet och möjlighet att kommunicera digitalt.

### 4.1 Behov och hinder hos unga personer

#### 4.1.1 Stora skillnader i hur målgruppen blir digitalt aktiv

Det finns stora skillnader inom målgruppen i när och var man först blir digitalt aktiv. Vissa blir digitalt aktiva tidigt och introduceras till dator, surfplatta och mobiltelefon hemma hos sin familj. Andra bekantar sig med detta först i skolan.

Det kan finnas olika förklaringar till att vissa inte blir introducerade till den digitala världen hemma. En förklaring kan vara att de inte visar något intresse, att anhöriga oroar sig för utsatthet på internet eller att de anhöriga själva inte är digitalt aktiva och kanske har låg digital kunskap. En annan förklaring kan vara att anhöriga är rädda för att teknisk utrustning ska gå sönder eller försvinna.

Av intervjuerna framkommer att det inte är ovanligt att barn med intellektuell funktionsnedsättning introduceras till digital teknik redan i förskolan, ibland tidigare än jämnåriga utan intellektuell funktionsnedsättning. En förklaring till detta kan vara att barn med intellektuell funktionsnedsättning tidigt har ett behov av digitala hjälpmedel som stöd för kommunikation och i undervisningen.

#### 4.1.2 Grund- och gymnasieskolan har ett särskilt uppdrag

Enligt en undersökning genomförd av Statens Medieråd 2017 är det ovanligare bland unga med intellektuell funktionsnedsättning att ha egna mobiltelefoner, jämfört med andra unga. Cirka 60 procent unga med intellektuell funktionsnedsättning i åldern 13–16 år har en egen smart telefon, jämfört med 97 procent av unga 13–16 år utan intellektuell funktionsnedsättning. Däremot ser det annorlunda ut när det kommer till surfplattor. Cirka 58 procent av respondenterna mellan 13 till 16 år med intellektuell funktionsnedsättning svarar att de har en egen surfplatta, jämfört med 54 procent av unga utan intellektuell funktionsnedsättning. En förklaring till att surfplattainnehavet är jämnare jämfört med mobiltelefon kan vara att surfplattor är ett vanligt hjälpmedel i skolan. När det kommer till innehav av dator är skillnaden, i likhet med smart telefon, också stor. 47 procent



av respondenterna med intellektuell funktionsnedsättning har egen dator jämfört med 73 procent bland andra unga.<sup>12</sup>

Grundsärskolan och gymnasiesärskolan har ett särskilt uppdrag att utveckla elevers digitala lärande. I läroplanerna handlar ett kunskapsmål specifikt om att kunna använda digitala verktyg för bland annat kommunikation, kunskapssökande och informationsbearbetning. I likhet med andra skolfrågor finns det däremot stora skillnader mellan kommuner hur mycket särskolan satsar på digitalt lärande. Specialpedagogiska skolmyndigheten har i en undersökning från 2018 intervjuat lärare i grundsärskolan om deras användning av teknisk utrustning och digitala hjälpmedel i undervisningen.<sup>13</sup> Resultatet visar att de allra flesta föredrar surfplattor framför datorer, eftersom de tycker att surfplattor är mer användarvänligt. I rapporten lyfter flera lärare fram att det finns behov av utbildning för lärare i särskolan om digital teknik.

Överlag upplever intervjupersonerna att det under de senaste åren skett en stor utveckling av användningen av digitala verktyg i skolan. Det finns gott om digitala hjälpmedel som baseras på alternativ och kompletterande kommunikation (AKK). Men i likhet med vad Specialpedagogiska skolmyndigheten lyfter fram finns det behov att utbilda och höja kompetensen generellt bland lärare i särskolan, så att de kan bli ett bättre stöd för elever att utvecklas digitalt.

Den digitala kommunikation som elever får träna på sker framför allt i de appar som används i undervisningen. Det kan handla om appar där olika övningar genomförs och genom vilka man har en dialog med sin lärare. Några intervjupersoner säger att man även provat olika videobaserade kommunikationstjänster, som Skype. Men när det kommer till olika digitala kommunikationstjänster är de framför allt till för att underlätta den vanliga kommunikationen. Utifrån de intervjuer som genomförts verkar det inte vara så vanligt att man i grund- och gymnasiesärskolan får lära sig att skicka e-post, chatta eller använda videosamtal. Däremot kan elever många gånger träna upp sin digitala förmåga så att de får bättre möjligheter att kommunicera digitalt utanför skolan.

I många skolor får eleverna tillgång till egen surfplatta i undervisningen. Alla får däremot inte möjlighet att ta hem sin surfplatta för att träna på hemma, vilket medför problem enligt en intervjuperson. De som inte har tillgång till teknisk utrustning hemma har inte samma förutsättningar att utvecklas digitalt som sina klasskompisar som har tillgång till tekniken hemma.

Av de som har intervjuats är samtliga eniga om att stödet för att vara digitalt aktiv är som bäst under skoltiden, fram till det att eleven slutar gymnasiet. Eftersom särskolan har i uppdrag att arbeta med elevernas digitala lärande och teknisk utrustning ofta används som hjälpmedel i undervisningen, får eleverna möjlighet att träna sig i att använda digital teknik, oavsett om de har

---

<sup>12</sup> Statens medieråd. *Medieanvändning bland unga med intellektuell funktionsnedsättning*.  
<https://statensmedierad.se/publikationer/rapport/medieanvandningenblandungamedintellektuellfunktionsnedsattning.3080.html> (Hämtad 2019-12-17).

<sup>13</sup> Specialpedagogiska skolmyndigheten. *Digitala läromedel i grundskolan*.  
<https://www.spsm.se/globalassets/produktionsstodswebben/digitala-laromedel-i-grundsarskolan.pdf>  
 (Hämtad 2019-12-17).

stöd hemifrån eller inte. Andra aspekter som främjar den digitala aktiviteten är att det finns ett större intresse hos unga att kommunicera digitalt jämfört med äldre. Anledningen är att det ofta finns familjemedlemmar, vänner och bekanta som skickar meddelanden eller använder sig av sociala medier.

## **4.2 Behov och hinder hos vuxna personer**

### **4.2.1 Övergången från skola till arbetsliv kan leda till digitalt utanförskap**

På frågan om när personer i målgruppen löper störst risk att hamna i ett digitalt utanförskap svarar en majoritet av intervjupersonerna att det är i övergången till vuxenlivet. Den främsta förklaringen till det är att det överlag finns ett relativt bra stödsystem i skolan. En del har också stöd hemifrån.

En stor del av det löpande stöd som många får från skola och familj försvinner när de slutar skolan och flyttar hemifrån till egen bostad eller bostad med särskild service (LSS-boende). Vissa behöver hjälp kontinuerligt för att kunna fortsätta vara digitalt aktiva. Andra kan vara mer självständiga, men är ofta i behov av hjälp när tjänster eller utrustning behöver installeras eller uppdateras. Det kan också vara svårt att lösa tekniska problem som uppstår på egen hand.

Enligt några intervjupersoner hade fler kunnat vara mer självständiga om de hade fått längre tid på sig att träna upp förmågan att hantera digital teknik och digitala tjänster. För vissa kan det vara först i gymnasiet som de kan börja hantera digitala verktyg på egen hand och då kan det vara för lite tid kvar av skoltiden för att hinna bli helt självständig i att använda exempelvis surfplatta.

En annan förklaring till att övergången mellan ungdoms- och vuxenlivet beskrivs som en kritisk fas är att kontakten med habiliteringen förändras. Enligt flera intervjupersoner är det vanligare att ha god kontakt med habiliteringen i yngre år. På habiliteringen kan man få stöd i att underlätta vardagslivet på olika sätt, till exempel hjälp med olika hjälpmedel för att underlätta digital kommunikation. Kontakten med habiliteringen i vuxen ålder är till stor del beroende av att den enskilde tar initiativ till kontakten, eller någon anhörig. Det är relativt vanligt att personer och deras anhöriga inte har kunskap om att habiliteringen kan hjälpa personer att vara digitalt aktiva.

### **4.2.2 Svårt att kontakta myndigheterna och vården**

Flera intervjupersoner uppger att många med intellektuell funktionsnedsättning har stora svårigheter att på egen hand genomföra ärenden som innebär kontakt med exempelvis sjukvården, bank eller myndigheter. Utmaningen ligger i att det kan vara svårt att förstå information eller att själv kunna göra sig förstådd. Men många kommer inte ens i kontakt med någon som kan hjälpa dem. Det kan vara utmanande att förstå hur man ska ringa till exempelvis en myndighet eller logga in på myndighetens e-tjänst.

Flera myndigheter använder sig av automatiskt talsvar, vilket några intervjupersoner lyfter fram som utmanande för målgruppen. Det kan vara svårt att förstå att det inte är en riktig person som

man talar med. Det kan också vara svårt att förstå hur man förväntas göra olika val. För vissa kan det gå alltför snabbt för att man ska hinna uppfatta vad talsvarsrösten säger.

När det kommer till användning av e-tjänster är ett stort problem att många e-tjänster kräver att användare har tillgång till BankID, vilket många inom målgruppen inte har. Det är inte ovanligt att personer med intellektuell funktionsnedsättning har minnessvårigheter, vilket medför att många även har svårt att komma ihåg inloggningsuppgifter. Flera intervjupersoner efterfrågar enklare inloggningsätt som inte kräver att man har BankID eller ska komma ihåg sina inloggningsuppgifter, exempelvis ansiktsigenkänning.

Ett annat moment som många upplever som svårt är när uppgifter ska skrivas in i olika formulär, exempelvis vid ansökan om försörjningsstöd.

*När myndigheter väljer att ha uppgiftsinhämtning digitalt då måste man ha någon form av manual. Om man kräver att folk ska lämna uppgifter digitalt då behövs en manual. Till exempel för ansökan om försörjningsstöd, de måste förklara vilka rutor som ska kryssas i. Man kan inte förvänta sig att folk ska klara det. (Stödperson inom LSS-verksamhet)*

#### 4.2.3 Uppdatering av digitala tjänster och webbplatser försvårar

Inlärningssvårigheter som ofta kommer med den intellektuella funktionsnedsättning innebär att det för många inom målgruppen krävs betydligt längre tid än för andra att lära sig hur exempelvis en webbplats fungerar. Uppdateringar som medför förändring av utseende eller struktur medför ofta extra svårigheter för personer med intellektuell funktionsnedsättning. De kan behöva lägga ned mycket tid för att på nytt lära sig hur tjänsten eller webbplatsen fungerar.

#### 4.2.4 LSS-boenden och dagliga verksamheter ger liten tillgång till it

Flera intervjupersoner lyfter fram att personer som bor i LSS-boenden löper en förhöjd risk att hamna i ett digitalt utanförskap.<sup>14</sup> En förklaring är att det inte finns infrastruktur som möjliggör internet i alla lägenheter. I en undersökning genomförd av Socialstyrelsen 2018 uppger 40 procent av kommunerna att de inte kan erbjuda internetanslutning till brukare i boenden enligt LSS eller SoL.<sup>15</sup> I vissa fall finns internetanslutning bara tillgängligt i de rum där personalen befinner sig och i gemensamma utrymmen. En intervjuperson som arbetar på ett LSS-boende säger att problemet till viss del ligger i kommunens upphandling av LSS-boenden. I upphandlingar kan gruppboendestäder exempelvis betraktas som en och samma lokal, vilket gör att det ibland räcker att det finns ett nätverksuttag tillgängligt i hela boendet.

---

<sup>14</sup> Detta bekräftas också i Begripsams rapport: Begripsam. *Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017 Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet.* <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/07/SMF0I-2017-svenskarna-med-funktionsnedsattning-och-internet-huvudrapport.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

<sup>15</sup> Socialstyrelsen. 2019. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning.* <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-3-7.pdf> (Hämtad 2020-01-17).

I boenden där möjligheten till internetuppkoppling finns är det ofta upp till den enskilde att teckna eget internetabonnemang i sin bostad. Eftersom det kan vara svårt för personer med intellektuell funktionsnedsättning att framföra sina önskemål och ta initiativ, är många beroende av att anhöriga ser att behovet finns. Om anhöriga inte ser detta behov kan det vara svårt för den enskilde att teckna internetabonnemang. Flera intervjupersoner lyfter också fram att det ur en ekonomisk synpunkt är svårt för många att betala för eget internetabonnemang. Personer med intellektuell funktionsnedsättning är en ekonomiskt utsatt grupp, många som får aktivitetsersättning har svårt att täcka alla ekonomiska utgifter. Internet är något som i vissa fall bortprioriteras på grund av detta.

#### 4.2.5 Personalen behöver utbildning

En annan förklaring till att brukare på LSS-boenden beskrivs som en särskilt utsatt grupp när det gäller digital delaktighet är att det inte finns tillräckligt med stöd från personalen på dessa boenden. Intervjupersonerna beskriver att det överlag finns låg digital kunskap hos personalen. Personalens ansvarsområden berör i första hand vård och omsorg. Att vara aktiv vid sin dator, surfplatta eller mobiltelefon ses många gånger som något som går utöver brukares grundläggande behov. Den, i vissa fall, låga digitala kunskapen hos personalen kan också skapa en motvilja att stötta brukare att använda digital teknik. En del personal har möjlighet att stötta i att genomföra vissa ärenden på internet, som att boka en resa eller boka tid på vårdcentralen.

Svårigheten, enligt flera intervjupersoner, ligger i att få tid till att skapa förutsättningar för att brukare själva ska kunna vara digitalt aktiva. Ofta kan det vara så att stödpersoner tycker det är mer resurseffektivt att själva göra något, vilket medför att brukarna inte lär sig själva hur de exempelvis ska skicka meddelanden eller ringa.

*Man måste också ha kunskap om eller förståelse för hur viktigt det är att kunna vara självständig, att inte sitta med som stödperson och titta över axeln. Det är mycket bättre att arbeta med förutsättningarna för att personer ska kunna sköta det själva, rigga upp och så. Men tiden finns inte alltid. Oftast så stannar uppdraget vid det mest basala, jag tror ibland att man ser den digitala kommunikationen som lite lyx. (Person inom habilitering och vård)*

För att förbättra stödet till brukare på LSS-boenden finns det behov av att utbilda personalen digitalt, både hur man använder tekniken och kan stötta på bästa sätt. Ett förslag på hur detta skulle kunna gå till beskrivs i PTS rapport *Förslag till samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud*.<sup>16</sup> I rapporten utreder PTS förutsättningarna för en samordningstjänst för internetombud inom hälso- och sjukvården, äldreomsorgen och verksamheter inom funktionshinderområdet. Tanken är att internetombuden ska kunna åta sig ett särskilt ansvar för att främja användningen av digital teknik och internet hos sina vårdtagare. Samordningstjänsten är tänkt som en läroplattform för att stärka internetombudens digitala kompetens och som ett forum för erfarenhetsutbyte.

---

<sup>16</sup> PTS. *Förslag till samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud*. PTS-ER-2018:26.

#### 4.2.6 Fler kommunala satsningar behövs

Förutom att personalen får genomgå en utbildning för att öka sin digitala kunskap, finns det behov av fler satsningar från kommunens håll för att förbättra det digitala stödet på boenden och dagliga verksamheter. Ett förslag som lyfts fram är att varje kommun skulle behöva ett särskilt it-stöd som har ett övergripande ansvar för att stötta personal ute i verksamheterna. Det kan exempelvis handla om att ge stöd i installation och uppdateringar eller att hjälpa till när det uppstår problem med teknisk utrustning. It-stödet blir som en extra resurs som personal kan luta sig mot när det uppstår problem som de själva inte har möjlighet att lösa.

I Rättvik har kommunen stärkt samarbetet mellan it-enheten, barn- och utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen. På kommunens it-enhet finns en särskild tekniker som arbetar direkt mot socialförvaltningen och förvaltningens verksamheter. För att övergången mellan skola och boenden genom LSS samt dagliga verksamheter ska fungera bättre, har kommunen tagit fram en modell där personer under den sista skoltiden kartläggs och individuella handlingsplaner tas fram. På så sätt får kommunen kunskap om vilka insatser och vilket stöd som behövs för att personer ska kunna vara digitalt aktiva.

En del vårdpersonal har också fått gå en it-utbildning för att bli så kallade teknikcoacher. Teknikcoacher har ett övergripande ansvar för att stötta personer att vara digitalt aktiva. Men det är viktigt att övrig personal också har möjlighet att stötta. Kommunen har använt sig av lathundar med beskrivningar om hur olika program fungerar. Vid inskolning av ny personal och vikarier ingår att informera om hur boenden arbetar med digital delaktighet.<sup>17</sup>

#### 4.2.7 För lite kunskap om äldres digitala delaktighet

Överlag upplever intervjupersonerna att äldre med intellektuell funktionsnedsättning inte är digitalt aktiva, annat än att de i vissa fall ringer eller på sin höjd skickar sms. Orsakerna till det är desamma som för äldre överlag, man har inte lärt sig använda digital teknik i yngre ålder och saknar intresse att lära sig kommunicera digitalt.

*Dels så tror jag inte att man [äldre personer] är lika teknikkbeväm, dels har telefonerna gått från enkla till rätt avancerade, vilket är en utmaning om man har en inlärningssvårighet. De yngre har börjat som små och orädda och har en kontext med kamrater där digital kommunikation är helt naturligt. En del av de äldre har inte haft den starten, har inte intresset och har kanske inte så många man kommunicerar med. Det är nog ganska likt normalpopulationen. De yngre använder sig mer av mobiltelefonen, man betalar räkningar, man har banken i telefonen ... Då blir man van på ett annat sätt. De äldre kanske har lagt över det på en god man. (Stödperson inom LSS-verksamhet)*

Utifrån våra intervjuer och tidigare genomförda studier på området är en slutsats att vi vet för lite om digital delaktighet bland äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning. Viss forskning

---

<sup>17</sup> Rättviks kommun. *Digital delaktighet i Rättviks kommun: brygga som delaktighet*. <https://www.rattvik.se/omsorg-och-hjalp/digital-delaktighet.html> (Hämtad 2019-12-18).

har gjorts i Sverige om delaktighet bland äldre med intellektuell funktionsnedsättning, till exempel Ida Kåhlins avhandling *Delaktighet (även) på äldre dar* som publicerades 2015. Studien handlar om delaktighet bland äldre med intellektuell funktionsnedsättning som bor på gruppbonden. Resultatet visar bland annat att det i dag till stor del saknas riktlinjer och strategier för stöd och service till äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning. Indirekt påverkar troligtvis detta också stödet att vara digitalt aktiv.

## 5 Slutsatser

Det här kapitlet sammanfattar de hinder och behov som vi pekat på i den här rapporten. Vi ger också några rekommendationer som vi tror kan bidra till att öka målgruppens digitala delaktighet.

### 5.1 Behov och hinder per kommunikationssätt

Avsnittet sammanfattar de viktigaste slutsatserna för respektive kommunikationssätt. Avsnittet avslutas med en sammanställning över vad som är viktigt för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen.

#### 5.1.1 Vanligt att kommunicera genom röstsamtal – svårare att på egen hand ringa videosamtal

Röstsamtal beskrivs som ett vanligt sätt att kommunicera, framför allt med familj och vänner. Många klarar av att själva ringa röstsamtal, om de får stöd av omgivningen för att lära sig. En utmaning med röstsamtal är att kommunikationen sker i realtid och att användaren snabbt förväntas processa informationen och formulera ett svar.

Flera intervjupersoner upplever att många yngre inom målgruppen tycker om att ringa videosamtal, men att det kan vara svårt att använda på egen hand. Videoformatet tillför en ytterligare dimension (jämfört med röstsamtal) och innebär att användarna kan kommunicera med hjälp av gester samt genom att peka och visa varandra föremål.

#### 5.1.2 Meddelanden upplevs som mer tillgängligt än e-post

Meddelanden beskrivs som ett vanligt kommunikationssätt inom målgruppen, trots att en del har läs- och skrivsvårigheter. Jämfört med e-post krävs det ofta färre steg för att börja skriva ett meddelande och det finns lägre krav på att texten ska vara grammatiskt korrekt. Meddelandeprogrammen är också flexibla och texten kan relativt enkelt kompletteras med symboler och bilder.

E-post beskrivs vara mindre vanligt att använda, eftersom kommersiella e-postprogram förutsätter att användaren ska kunna läsa och skriva samt innehåller mycket information som användaren behöver ta till sig. Med stöd av omgivningen kan många inom målgruppen däremot lära sig att använda EasyMail, ett e-postprogram framtaget för att vara kognitivt tillgängligt.

#### 5.1.3 Risker med internet och sociala medier

Bland yngre personer inom målgruppen beskrivs det vara relativt vanligt att använda olika appar. Målgruppen blir ofta introducerade till dessa i skolan och upplever att appar har en enklare layout, jämfört med exempelvis webbplatser.

Målgruppen är generellt mer utsatt när de använder internet och sociala medier jämfört med andra. Rent praktiskt klarar många att använda sociala medier, men svårigheter att tolka situationer och förstå de sociala koderna kan vara ett hinder för att kunna vara digitalt delaktig. I vissa fall kan också anhörigas oro vara ett hinder i användningen av sociala medier.

#### 5.1.4 Hur blir digitala tjänster tillgängliga för målgruppen?

Målgruppens förutsättningar att kommunicera digitalt och att vara digitalt aktiv hänger både ihop med vilka möjligheter till stöd som finns och hur de digitala tjänsterna är utformade. Många inom målgruppen kommer även fortsatt att behöva stödpersoner för att kunna använda digital kommunikation, men genom att beakta tillgängligheten i tjänsterna kan det finnas möjlighet för fler inom målgruppen att självständigt kommunicera digitalt. Med utgångspunkt från intervjuerna visar figur 2 exempel på vad som är viktigt för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen.

Figur 2: Behov vid användning av digital kommunikation.

Behov	Beskrivning
Kortfattad och begriplig text	Text bör vara kortfattad och skriven med ett begripligt språk. Med begripligt språk menas till exempel att meningarna är korta och att välkända ord används. Texten bör även vara konkret, utan bildspråk.
Linjär struktur	Strukturen bör vara uppbyggd på ett linjärt sätt som gör att användaren ställs inför ett val i taget. I ett e-postprogram kan det till exempel innebära att användaren först får välja till vem e-postmeddelandet ska skickas och därefter skriva ett meddelande.
Få steg	För att underlätta för personer inom målgruppen som har svårigheter med minne, inläring eller koncentration bör det krävas få steg för att exempelvis skicka ett e-postmeddelande eller för att ringa ett samtal.
Förlåtande för misstag	Det bör finnas möjlighet att ångra knapptryck och att enkelt gå tillbaka till föregående steg. Om användaren har fyllt i något på fel sätt, bör det vara tydligt var felet uppstått och hur det kan rättas till.
Möjligt att logga in på olika sätt	Många inom målgruppen har svårt att minnas och att skriva in lösenord som består av siffror eller bokstäver. Det behöver därför finnas möjlighet att logga in på andra sätt, till exempel med fingeravtryck eller ansiktsgenkänning.
Flexibla kommunikationsmöjligheter	En del inom målgruppen har tal- och språksvårigheter eller svårigheter att läsa och skriva. För att en digital tjänst ska vara tillgänglig för dessa personer behöver det finnas flera sätt att ta till sig informationen. Text kan till exempel kombineras med symboler, bilder eller video. Det behöver också gå att få text uppläst.  Det behöver finnas möjlighet att lämna information på olika sätt, till exempel att använda hjälpmedel för tal-till-text eller kommunicera med bilder och video i stället för text.



## 5.2 Rekommendationer för att förbättra stödet i olika livsfaser

Avsnittet ger rekommendationer som kan bidra till att öka målgruppens digitala delaktighet.

### 5.2.1 Stärk lärarnas digitala kompetens ytterligare

Både grundskolan och gymnasieskolan samt grund- och gymnasiesärskolan har i uppdrag att utveckla elevernas digitala kompetens. Eleverna ska till exempel få lära sig att använda digitala verktyg för kunskapssökande, informationsbearbetning, kommunikation och lärande.<sup>18</sup> Våra intervjupersoner upplever överlag att det finns goda förutsättningar och ett bra stöd för målgruppen att lära sig att använda digital teknik i skolan. Däremot lyfter intervjupersonerna, i likhet med Specialpedagogiska skolmyndigheten<sup>19</sup>, fram att det finns behov av att utbilda och höja kompetensen generellt bland lärare så att de kan vara ett bättre stöd för elever att utvecklas digitalt.

Barn och unga får inte nödvändigtvis träna på att exempelvis sms:a, chatta, skicka e-post eller använda videosamtal i skolan, men genom att de övar upp sin digitala kompetens skapas förutsättningar för att de också ska kunna kommunicera digitalt utanför skolan.

**Rekommendation:** Säkerställ att lärare och annan personal i skolan får utbildning för att kunna stötta målgruppen att utvecklas digitalt.

### 5.2.2 Träna målgruppen att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt

Ett hinder som lyfts fram under intervjuerna är att en del inom målgruppen kan ha svårt att förstå de sociala koderna på internet och sociala medier. Intervjupersonerna upplever att målgruppen löper en förhöjd risk att råka illa ut när de använder internet och att de ofta hamnar i konflikt med andra. I vissa fall kan en oro hos stödpersoner eller anhöriga göra att målgruppen inte får möjlighet att använda internet och sociala medier.

---

<sup>18</sup> Skolverket. *Läroplan för gymnasieskolan*. <https://www.skolverket.se/undervisning/gymnasieskolan/laroplan-program-och-amnen-i-gymnasieskolan/laroplan-gy11-for-gymnasieskolan> (Hämtad 2019-12-19).

Skolverket. *Läroplan för grundskolan samt för förskoleklassen och fritidshemmet*. <https://www.skolverket.se/undervisning/grundskolan/laroplan-och-kursplaner-for-grundskolan/laroplan-lgr11-for-grundskolan-samt-for-forskoleklassen-och-fritidshemmet> (Hämtad 2019-12-19).

<sup>19</sup> Specialpedagogiska skolmyndigheten. *Digitala läromedel i grundskolan*. <https://www.spsm.se/globalassets/produktionsstodswebben/digitala-laromedel-i-grundsarskolan.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

**Rekommendation:** Skapa sammanhang där målgruppen får träna på hur man använder internet och sociala medier på ett säkert sätt, till exempel hur man undviker att hamna i utsatta situationer och vad som är viktigt att tänka på i kommunikationen med andra. Ett alternativ skulle kunna vara att detta inkluderades i skolans arbete. Även folkhögskolor med kurser anpassade för målgruppen skulle kunna diskutera dessa frågor med kursdeltagarna.

### 5.2.3 Inkludera behovet av digitalt stöd i överlämningen mellan verksamheter

Övergångar mellan olika livsfaser och mellan olika verksamheter lyfts fram som kritiska faser när målgruppen löper en ökad risk att hamna i ett digitalt utanförskap. För personer med intellektuell funktionsnedsättning beskrivs övergången till vuxenlivet som den mest kritiska fasen. Orsaker som lyfts fram är att möjligheten att få digitalt stöd skiljer sig åt mellan skola och arbetsliv eller LSS-verksamhet, men också att det i vissa fall saknas tydliga överlämningar.

**Rekommendation:** Säkerställ att olika verksamheter genomför överlämningar, exempelvis mellan skola och arbetsliv eller LSS-verksamhet. Undersök samtidigt målgruppens behov av stöd för att kunna vara digitalt aktiv, och gör det till en del av överlämningen.

### 5.2.4 Ge LSS-verksamheter ett tydligare uppdrag och mer resurser

En del personer inom målgruppen har rätt till stöd genom LSS, till exempel i form av personlig assistans, daglig verksamhet, ledsagarservice och bostad med särskild service. De här verksamheterna har ofta inte ett särskilt uppdrag att stötta användningen av digital kommunikation, och utifrån intervjupersonernas erfarenhet kan brist på tid och kompetens hos personalen begränsa deras möjlighet att vara ett stöd för målgruppen i dessa situationer.

**Rekommendation:** Skapa bättre förutsättningar för personal inom LSS-verksamhet att stötta målgruppen att vara digitalt aktiv. Några exempel:

- Erbjud utbildning för stödpersoner och vårdpersonal, både för att stärka deras digitala kompetens och för att de ska få verktyg för att bättre kunna stötta målgruppen att vara digitalt aktiv och att använda internet på ett säkert sätt.
- Inför tekniska stödfunktioner som personal kan vända sig till för att få hjälp när deras egen kompetens inte räcker till, exempelvis vid installation eller anpassning av teknisk utrustning.

Rekommendationen bygger på att det finns ett övergripande arbete för att främja digital delaktighet, som skapar förutsättningar för enskilda verksamheter och personal att stötta användningen av digital kommunikation. I exemplet från Rättviks kommun finns riktlinjer på kommunal nivå för hur man ska arbeta för att alla ska få möjlighet att vara digitala medborgare.

Även förslaget till samordningstjänst för internetombud bygger på att det finns ett övergripande stöd för personer inom de enskilda verksamheterna som åtar sig att stötta den digitala delaktigheten bland brukarna.

### 5.2.5 Erbjud digital utrustning och internet på LSS-boenden

Möjligheten att vara digitalt aktiv bygger på att man har tillgång till digital teknik samt tillgång till internetuppkoppling. Utifrån intervjupersonernas erfarenhet har många inom målgruppen en begränsad ekonomi som kan göra det svårt att köpa den utrustning som de skulle behöva.

Även bristande tillgång till internetuppkoppling är ett hinder. Enligt en undersökning från Socialstyrelsen uppger cirka 60 procent av kommunerna att de kan erbjuda internetanslutning för personer som bor i boenden enligt LSS eller SoL.<sup>20</sup> I en del boenden kan målgruppen använda internet på de gemensamma ytorna, men för att få tillgång till internet i den egna lägenheten krävs i de flesta fall att man tecknar ett eget internetabonnemang.

**Rekommendation:** Tillhandahåll om möjligt digital utrustning, som dator eller surfplatta, som de boende på LSS-boende kan använda och möjlighet att använda boendets internetuppkoppling på gemensamma ytor. Säkerställ också att internet finns indraget i de enskilda lägenheterna så att de boende har möjlighet att teckna egna internetabonnemang.

---

<sup>20</sup> Socialstyrelsen. 2019. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning*.  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-3-7.pdf>  
(Hämtad 2020-01-17).