

# Vilka möjligheter har personer med funktionsnedsättning att ta del av det digitala samhället? En nulägesbeskrivning

Rapport från Analysys Mason på uppdrag av PTS

**Vilka möjligheter har personer med funktionsnedsättning att ta del av det digitala samhället? En nulägesbeskrivning**

**Rapportnummer**

PTS-ER-2022:32

**Diarienummer**

22-881

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Analysys Mason AB

**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: Vilka möjligheter har personer med funktionsnedsättning att ta del av det digitala samhället? En nulägesbeskrivning .....	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 har även ett uppdrag att, tillsammans med andra myndigheter, genomföra den svenska funktionshinderspolitiken. PTS har tillsammans med Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, fått i uppdrag att under åren 2021–2031, systematiskt följa upp det nationella funktionshinderspolitiska målet inom området digitalisering.

Till grund för arbetet i regeringsuppdraget behöver PTS en nulägesbeskrivning av vilka möjligheter personer med funktionsnedsättning i Sverige har att ta del av it och elektronisk kommunikation samt digitaliseringens möjligheter i övrigt. Nulägesbeskrivningen är en deskriptiv sammanställning baserad på befintliga data. Detta innebär att kartläggningens resultat baseras på tillgången till relevant data om målgruppen. Rapporten kommenterar även vilken information som saknas i nuläget men som behövs för att ge en rättvisande och komplett bild i enlighet med uppföljningens syfte.

Nulägesbeskrivningen visar att personer med funktionsnedsättning tar del av digitala tjänster och därmed det digitala samhället i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt. Det beror i huvudsak på att det fortfarande finns stora brister i tillgängligheten i de digitala gränssnitten. Det beror också på att dessa användargrupper i regel har sämre förutsättningar att vara digitalt delaktiga än befolkningen i stort.

Nulägesbeskrivningen visar också att kunskapsläget om förutsättningar samt användning av digital kommunikation är sämre för personer med funktionsnedsättning än för befolkningen som helhet. Undersökningar om användning av elektronisk kommunikation och digitala tjänster är mer undersökt och görs mer regelbundet för befolkningen i stort än för personer med funktionsnedsättning.

*De slutsatser och rekommendationer som lämnas i rapporten är konsultföretagets egna. PTS anser att resultat och slutsatser från undersökningen ger ett värdefullt bidrag till det fortsatta främjandearbetet för full digital inkludering.*



Post- och telestyrelsen

## Nulägesbeskrivning

Vilka möjligheter har personer med funktionsnedsättning att ta del av det digitala samhället?



Johan Brunnberg, Lovisa Torfgård, Erik Ottosson

2022

Analysys Mason AB  
Sankt Eriksgatan 63B, 9tr  
112 34 Stockholm  
Sverige  
Tel: +46 8 587 120 00  
[stockholm@analysysmason.com](mailto:stockholm@analysysmason.com)  
[www.analysysmason.com](http://www.analysysmason.com)

Organisationsnummer: 556285-9487

Subsidiary of Analysys Mason Ltd, North West Wing, Bush House, Aldwych, London WC2B  
4PJ, UK, Reg. No. 5177472

## Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har regeringens uppdrag att ta fram en modell för systematisk uppföljning av målen i funktionshinderspolitiken. Till grund för arbetet behöver PTS en nulägesbeskrivning av vilken information som finns på området samt vilka möjligheter personer med funktionsnedsättning har att ta del av elektronisk kommunikation och digitala tjänster som behövs för att delta i det digitala samhället. På uppdrag av PTS har Analysys Mason genomfört en deskriptiv sammanställning av befintlig kunskap inom området.

Sammantaget kan konstateras att personer med funktionsnedsättning tar del av digitala tjänster och därmed det digitala samhället i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt. Det beror i huvudsak på att det fortfarande finns stora brister i tillgängligheten i de digitala gränssnitten. Det beror också på att dessa användargrupper i regel har sämre förutsättningar att vara digitalt delaktiga eftersom de har lägre inkomster, lägre tillgång till digital utrustning, hjälpmedel och stöd samt lägre digital kompetens än vad personer utan funktionsnedsättning har.

Nulägesbeskrivningen visar att kunskapsläget om förutsättningar samt användning av digital kommunikation är sämre för personer med funktionsnedsättning än för befolkningen som helhet. Undersökningar om användning av elektronisk kommunikation och digitala tjänster är mer omfattande och görs mer regelbundet för befolkningen i stort än för personer med funktionsnedsättning.

De undersökningar som inriktar sig på personer med funktionsnedsättning genomförs i regel ad hoc vilket gör det svårt att följa utvecklingen över tid. Den snabba teknikutvecklingen medför dessutom att informationen från rapporterna riskerar att bli inaktuell om undersökningarna inte görs regelbundet.

De offentliga rapporter och analyser som ingår i nulägesbeskrivningen visar i stora drag vilka förutsättningar som mest påverkar möjligheterna för personer med funktionsnedsättning samt vilka hinder som gruppen upplever. Rapporterna redovisar dock ofta användargrupperna på helgruppsnivå, vilket gör att det blir svårt att utläsa behov och hinder för olika funktionshindersgrupper och analysera bakomliggande orsaker.

Slutsatsen är att den data som finns tillgänglig idag inte är tillräcklig för att ge en komplett bild av nuläget. Vidare finns en osäkerhet vad gäller den framtida tillgången till data. För att klara av uppföljningsuppdraget inom funktionshinderspolitiken under perioden 2021–2031, behövs kontinuitet i såväl kvalitativa som kvantitativa undersökningar. Dessutom behövs ett breddat innehåll i undersökningarna som täcker in fler aspekter av digital användning, förutsättningar för digital delaktighet samt att undersökningarna omfattar olika funktionshindersgrupper.

Analysys Mason rekommenderar att PTS verkar för att återkommande kvalitativa undersökningar om specifika tjänster och målgrupper genomförs. Hur personer med funktionsnedsättning använder it och digitala tjänster bör också följas upp och särredovisas per användargrupp i de befintliga årliga kvantitativa undersökningarna.

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>1</b>
1.1	Så har vi arbetat .....	2
<b>2</b>	<b>Användningsområden .....</b>	<b>4</b>
2.1	Interpersonella kommunikationstjänster.....	4
2.2	Internetbaserad användning – webb, appar och e-tjänster.....	7
2.3	E-handel och digitala betalningslösningar.....	9
2.4	Digitala posttjänster inklusive digitala inslag i fysiska posttjänster .....	11
2.5	E-tjänster inom kommuner, regioner och myndigheter .....	13
2.6	Medietjänster och nyhetskonsumtion .....	15
<b>3</b>	<b>Förutsättningar för digital delaktighet.....</b>	<b>17</b>
3.1	Tillgång till digital infrastruktur .....	17
3.2	Tillgång till digital utrustning.....	20
3.3	Digital kompetens.....	23
3.4	Tillgång till stöd och teknisk support i användning av digital teknik.....	26
3.5	Tillgång till konsumentinformation via kundtjänst och webbplatser .....	28
3.6	Tillgången till hjälpmedel.....	30
<b>4</b>	<b>Slutsatser .....</b>	<b>33</b>
4.1	Uppkoppling, utrustning och hjälpmedel samt kunskap och stöd i användningen är de viktigaste förutsättningarna .....	33
4.2	Största hindren är bristande tillgänglighet i webbplatser och appar samt svårlästa texter ....	33
4.3	Sämrre tillgång till kvantitativa data om personer med funktionsnedsättning.....	34
	<b>Bilaga 1 Utgivare till rapporterna .....</b>	<b>36</b>
	<b>Bilaga 2 Översikt över datakällor.....</b>	<b>39</b>



# 1 Bakgrund

Post- och telestyrelsen har tillsammans med Myndigheten för digital förvaltning fått i uppdrag av regeringen att systematiskt följa upp det nationella funktionshinderspolitiska målet inom området digitalisering (PTS Dnr 21–12321). En central del i uppdraget består av att under 2021–2023 ta fram en modell för systematisk uppföljning av målen. Som en del av arbetet ska Post- och telestyrelsen i samverkan med Myndigheten för digital förvaltning och andra relevanta aktörer ta fram uppföljningsindikatorer. Post- och telestyrelsen har därför gett Analysys Mason i uppdrag att göra en nulägesbeskrivning av vilken information som finns på området samt vilka möjligheter personer med funktionsnedsättning har att ta del av elektronisk kommunikation och digitala tjänster som behövs för att delta i det digitala samhället. Uppdraget genomfördes under maj–juli 2022.

Beskrivningen fokuserar på vilka hinder som finns till följd av brister i utformningen av den digitala miljön inom följande användningsområden:

- interpersonella kommunikationstjänster
- internetbaserad användning, som webb, appar och e-tjänster
- e-handel och digitala betalningslösningar
- digitala posttjänster
- e-tjänster och webbplatser inom kommuner, regioner eller myndigheter
- medietjänster och nyhetskonsumtion.

Vi beskriver även om personer med funktionsnedsättning har samma förutsättningar att ta del av det digitala samhället som befolkningen i övrigt genom att undersöka deras tillgång till:

- digital infrastruktur
- digital utrustning
- stöd och teknisk support i användning av digital teknik
- digital kompetens
- konsumentinformation och kundtjänst
- hjälpmedel.

Personer med funktionsnedsättning är en heterogen grupp och det är viktigt att undersökningar görs på olika delmålgrupper då de ofta upplever olika hinder, behov och förutsättningar. Nulägesbeskrivningen använder följande åtta delmålgrupper:

- blinda personer & personer med gravt nedsatt syn
- personer med nedsatt syn
- döva
- personer med nedsatt handfunktion
- personer med nedsatt talförmåga
- personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga
- personer med läs- och skrivsvårigheter
- personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning.

Vi kartlägger även vilka data som saknas idag men som skulle behövas för att kunna ge en komplett bild av om målgruppens möjligheter att vara digitalt inkluderade.

## 1.1 Så har vi arbetat

Nulägesbeskrivningen utgår från 47 rapporter och offentlig statistik från Digitaliseringsrådet, länsstyrelserna genom Länsstyrelsen i Dalarna, Myndigheten för delaktighet, Post- och telestyrelsen, Region Jönköpings län, Digidelnätverket, Riksbanken, Socialstyrelsen, Kungliga biblioteket, Sveriges kommuner och regioner, Region Stockholm - Habilitering & Hälsa och Trafikanalys samt organisationerna Begripsam, Funka, Internetstiftelsen, samt förbundet Neuro. I bilaga 1 beskrivs myndigheterna och organisationerna samt deras arbete. I bilaga 2 framgår vilka rapporter och vilken offentlig statistik som ingår i nulägesbeskrivningen.

### 1.1.1 Både kvantitativa och kvalitativa metoder

De rapporter som ligger till grund för nulägesbeskrivningen baserar sig på både kvantitativa och kvalitativa undersökningsmetoder.

De kvantitativa undersökningarna ger ett statistiskt underlag från ett större antal intervjuer eller enkätundersökningar med ett stort antal respondenter. Internetstiftelsens rapport *Svenskarna och internet* och Post- och telestyrelsens rapport *Användning av internet och telefoni i Sverige – PTS individundersökning 2019* är återkommande rapporter med kvantitativa data om befolkningen i stort. *Svenskarna och internet* tar upp personer med funktionsnedsättning, medan *Användning av internet och telefoni i Sverige – PTS individundersökning 2019* inte gör det. Begripsams rapport *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* baseras också på kvantitativa data och behandlar specifikt personer med funktionsnedsättning. Socialstyrelsen genomför kvantitativa undersökningar inom hjälpmedelsområdet och Statistiska centralbyrån genomför kvantitativa undersökningar om levnadsförhållanden.

Digitaliseringsrådet och Post- och telestyrelsen är exempel på aktörer som genomför kvalitativa undersökningar där personer med funktionsnedsättning ingår. Post- och telestyrelsen har genomfört en serie av undersökningar som behandlar hur personer med olika funktionsnedsättningar använder digital kommunikation. De har även genomfört undersökningar kring tillgängligheten i bland annat mobiltelefoner, chattbotar och kundtjänstkanaler. De kvalitativa undersökningarna från Post- och telestyrelsen ger en mer nyanserad bild, där behov, hinder, brister och deras bakomliggande orsaker lyfts fram. Undersökningarna baseras vanligtvis på litteraturstudier, djupintervjuer och användartester. Digitaliseringsrådets rapporter *En lägesbild av digital kompetens* och *En lägesbild av digital infrastruktur* baseras på intervjuer med relevanta aktörer på marknaderna. Digitaliseringsrådets rapporter belyser dock inte situationen för olika slags funktionsnedsättningar. De kvalitativa undersökningarnas litteraturstudier hänvisar ofta till Begripsams undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* för kvantitativa data.

Undersökningar som beskriver situationen för respektive funktionsnedsättningsgrupp är viktiga eftersom upplevda behov, hinder och förutsättningar skiljer sig åt för olika användargrupper. I datainsamlingen har vi identifierat kvalitativa rapporter som gör undersökningar per användargrupp. Däremot presenteras personer med funktionsnedsättning oftast som helgrupp i kvantitativa

undersökningar. Undersökningar om gruppen döva finns i mindre utsträckning än andra grupper generellt.

### **1.1.2 Generell kommentar till kartläggningen**

Nulägesbeskrivningen gör inte anspråk på att ge en heltäckande beskrivning av de hinder och behov som personer med funktionsnedsättning upplever i sin användning av digital kommunikation och digitala tjänster utan återger snarare vad som framkommer i de undersökningar som hittats i datainsamlingen. Det är viktigt att poängtera att det finns luckor i dataunderlaget som nulägesbeskrivningen baseras på, men att resultaten ändå ger en indikation på vilka möjligheter personer med funktionsnedsättning har att ta del av elektronisk kommunikation och digitala tjänster som behövs för att delta i det digitala samhället.

## 2 Användningsområden

Det här kapitlet beskriver hur personer med funktionsnedsättning tar del av interpersonella kommunikationstjänster, webb, appar och e-tjänster, e-handel och digitala betalningslösningar, digitala posttjänster, e-tjänster och webbplatser inom kommuner, regioner eller myndigheter samt medietjänster och nyhetskonsumtion.

Personer med funktionsnedsättning tar del av digitala tjänster och det digitala samhället i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt. Det beror bland annat på bristande tillgänglighet i design och utformning av tjänster på internet, långa och svårlästa texter, oro över digital integritet och svårnavigerade hemsidor. Emellertid är användningsområdena inte tillräckligt väl undersökta för olika användargrupper och undersöks också för sällan för att man ska kunna följa utvecklingen över tid.

I detta avsnitt presenteras framför allt resultat från kvalitativa undersökningar då nulägesbeskrivningen identifierat att det inte finns kvantitativa data i samma utsträckning.

### 2.1 Interpersonella kommunikationstjänster

Interpersonella kommunikationstjänster omfattar elektroniska kommunikationstjänster för kommunikation mellan människor, som nummerbaserad telefoni, chatttjänster, videokommunikation som Teams, Skype och Zoom, textbaserade kommunikationstjänster, som sms och e-post, samt trygghetslarm och nödkommunikation.

#### 2.1.1 Uppdatera kunskapsunderlaget om kommunikationstjänster regelbundet

Kartläggningen visar att informationsläget och kunskapsunderlaget är bättre för befolkningen som helhet än för personer med funktionsnedsättningar specifikt. Kartläggningen visar också att de undersökningar som faktiskt genomförs med användargrupper med olika funktionsnedsättning inte genomförs med den regelbundenhet som behövs för en löpande uppföljning.

Interpersonella kommunikationstjänster är ett användningsområde där det finns förhållandevis bra kunskapsunderlag. Det är främst kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen som beskriver hinder för användningen av tjänster som nummerbaserad telefoni, nödkommunikation, videokommunikation och textprogram. Undersökningarna delar även upp målgruppen och beskriver hinder och svårigheter utifrån funktionsnedsättning. Hinder som personer med neurologisk och intellektuell funktionsnedsättning samt de med läs- och skrivsvårigheter upplever är extra väl dokumenterade.

Undersökningarna som beskriver användningsområdet är huvudsakligen baserade på litteraturstudier och djupintervjuer eller användbarhetstester. Undersökningarna är vanligtvis genomförda vid enstaka tillfällen för att ge en nulägesbild för ett specifikt område och en specifik målgrupp. Det är också sannolikt att vissa hinder har åtgärdats och nya hinder uppstått sedan undersökningarna har publicerats, eftersom tekniken utvecklas i snabb takt. För att ge en uppdaterad och detaljerad bild av användningsområdet, borde undersökningarna genomföras och rapporterna tas fram regelbundet.

Internetstiftelsens rapport *Svenskarna och internet 2021* presenterar i vilken utsträckning befolkningen i stort, nedbrutet på olika åldersgrupper, använder olika textbaserade kommunikationstjänster och videosamtal. Rapporten beskriver även hur många som behöver hjälp att använda tjänsterna. Rapporten särredovisar bara personer med funktionsnedsättning när det gäller videosamtal, och då som helgrupp. Den underliggande statistiken för personer med funktionsnedsättning för de andra tjänsterna går att hitta i rapportens tabellbilaga. Bilagan är en excelfil som vi upplever som svårnavigerad och svårtillgänglig då hela rapportens data är samlad i ett blad. En fördel är att rapporten publiceras varje år och gör det möjligt att se utvecklingen under en längre tid. Det är tydligt att användningsområdet är bättre kartlagt för befolkningen i stort än för personer med funktionsnedsättning.

Internetstiftelsen påpekar följande om sin undersökning: *”Notera att befolkningen i allmänhetsundersökningar som denna är den svensktalande befolkningen som är förmögna att svara på en undersökning antingen via telefon eller webb. Det innebär att man inte får med de som (ännu) inte behärskar det svenska språket, de som lider av demens, har läs- och talsvårigheter eller av andra skäl inte kan svara eller nås”*. Det betyder att personer med funktionsnedsättning riskerar att bli underrepresenterade i allmänhetsundersökningar av den här typen.

### 2.1.2 Viktigt med alternativa kommunikationssätt

Olika användargrupper upplever olika hinder med interpersonella kommunikationstjänster. Det är därför viktigt att det finns flera olika kommunikationssätt för att alla ska kunna kommunicera, samt att tillgängligheten beaktas oavsett vilket kommunikationssätt det är frågan om.

Det är tydligt att det är stora skillnader mellan hur olika grupper upplever hindren för kommunikationstjänster. Till exempel tycker personer med nedsatt handfunktion att röstsamtal där man behöver göra knappval är svåra, eftersom de kan ha svårt att träffa rätt knapp. Personer med nedsatt talförmåga undviker röstsamtal helt och hållet och föredrar i stället att använda sms, e-post eller chatt medan personer med synnedsättning föredrar röstsamtal över andra kommunikationssätt. Personer med läs- och skrivsvårigheter tycker det är svårt med chatt, eftersom det ställer högre krav på tempo i kommunikationen. De tycker även e-post är svårt, eftersom det ställer krav på långa och formella meddelanden. Videokommunikation upplevs som svårt av personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning samt de med nedsatt koncentrationsförmåga eftersom programmen uppdateras regelbundet och det kan vara oklart om personen man vill nå är tillgänglig. En generell slutsats för hela målgruppen är att det behövs flera olika kommunikationssätt för att alla användare ska kunna kommunicera och använda digitala tjänster.

En utvärdering av e-postverktyg från Post- och telestyrelsen visar att hinder snarare kopplas till teknikvana och inte till vilken funktionsnedsättning användaren har samt att de med mindre teknikvana upplever fler hinder när de använder en app i mobilen i stället för i datorn. Utvärderingen visar också att utbildning är avgörande för blinda för att de ska tycka att verktygen är enkla att använda.

De flesta som har möjligheten att ringa och larma 112 med röstsamtal känner sig trygga och litar på sin egen förmåga att larma vid en nödsituation. De som inte har möjligheten att ringa röstsamtal och larma 112 via sms, som döva och dövblinda, känner mer oro än övriga målgrupper. Oron är ett resultat av osäkerhet kring om och hur tjänsten fungerar i skarpt läge.

Se källor som använts för delkapitel 2.1.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Tillgänglig kommunikation i krissituationer* (2019).

Post- och telestyrelsen. *Slutanvändares utmaningar och behov kring grundläggande digital kommunikation* (2018)

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgänglighet i e-postverktyg* (2018)

## 2.2 Internetbaserad användning – webb, appar och e-tjänster

Med internetbaserad användning menas i det här sammanhanget kommunikation mellan en person och en tjänst på internet, inte med andra människor. Användningsområdet inkluderar webbplatser, e-tjänster, appar och talsvarstjänster.

### 2.2.1 Kvalitativa undersökningar behöver uppdateras

Det finns både kvalitativa och kvantitativa datakällor för internetbaserad användning. Några kvalitativa undersökningar behöver uppdateras, eftersom utvecklingen på området går snabbt.

Det finns sex kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen som lyfter fram de problem olika grupper stöter på när de använder webbplatser, appar och e-tjänster. Dock finns inte döva och personer med nedsatt hörsel, representerade i de kvalitativa rapporterna. I en rapport från Post- och telestyrelsen som utvärderar tillgängligheten till talsvarstjänster för ett flertal användargrupper saknas användargrupperna blinda och personer med nedsatt syn.

Begripsams undersökningar *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet omfattar samtliga användargrupper*. Undersökningen är kvantitativ och har genomförts vid två tillfällen – 2017 och 2019. Undersökningen gör det möjligt att följa utvecklingen mellan de två åren, men det är osäkert hur länge undersökningen kommer genomföras.

### 2.2.2 Design och utformning av tjänster på internet skapar hinder

De flesta inom användargrupperna tycker att det är svårt att kommunicera med digitala tjänster på internet. Bokstäverna är för små och texterna för svåra. Det är krångliga inloggnings och ständiga uppdateringar som ändrar utseende på tjänsterna.

Post- och telestyrelsen har publicerat tre undersökningar av området 2017 och tre undersökningar 2020. Vissa hinder och behov som lyfts fram i rapporterna är möjligen inaktuella, eftersom de kan ha åtgärdats och tekniken kan ha utvecklats. Det vore önskvärt att undersökningarna uppdateras regelbundet, för att fånga upp och följa nya hinder som uppstår när tekniken utvecklas inom användningsområdet. Design och utformning kan skapa hinder.

Enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* upplever 13% av personerna med funktionsnedsättning att design och utformning på internet är störande jämfört med 2% av personerna utan funktionsnedsättning. Det är framför allt blinda (47%) och personer med grav synnedsättning (47%) som svarade att det var störande. En utvärdering från Post- och telestyrelsen visar att samtliga utvärderade webbplatser har förbättringspotential. Förbättringar som behöver göras är till exempel att förfina kontraster på textinnehåll, ge bilder och ikoner alternativtexter (även kallad alt-tagging) och göra klickbara ytor tillräckligt stora. Även de mobila appar som utvärderades visade på liknande förbättringsområden. Personer som använder skärmläsare möter ofta hinder i olika grad beroende på om webbplatsen är utformad så att den är kompatibel med en skärmläsare eller inte. Vanliga problem är otillgängliga formulär och tabeller eller villkor som publiceras i pdf-format i ett nytt fönster i webbläsaren. Även individer med mindre nedsatt syn stöter på hinder på webbplatser, till exempel att

det är svårt att läsa text som är placerad på bilder. För att underlätta användningen av webbplatser för gruppen, behöver knappar och länkar vara större och visas i en utstickande färg när de markeras.

Personer med nedsatt handfunktion tycker att det är komplicerat att navigera på internet, eftersom det ofta krävs många handrörelser och klick för att hitta den information de söker. De har också problem med vissa e-tjänster, som att fylla i blanketter och beställa produkter. För gruppen är det även viktigt att de kan logga in på olika sätt, eftersom det är komplicerat att skriva in sitt lösenord på tangentbordet. Därför föredrar de fingeravtrycks- eller ansiktsgenkänning. Även personer med kognitiv funktionsnedsättning har svårt med lösenord, till exempel personer med nedsatt koncentrations- och minnesförmåga samt läs- och skrivsvårigheter. Vissa i gruppen har också svårt att förstå och hantera omfattande villkor i avtal. Det är ofta plottriga sidor med svåra formuleringar och ordval. Webbsidor innehåller även ofta mycket text och menyer med många alternativ som gör det svårt att navigera. Något som skulle hjälpa gruppen är sammanfattande texter med de viktigaste punkterna i början av sidan som gör informationen lättare att läsa, som ingresser i nyhetsartiklar.

I Post- och telestyrelsens utvärdering av chattbotar framkommer att användare ofta har en positiv inställning till chattbotar förutsatt att de upplevs som säkra. Det är viktigt att användaren kan läsa hela meddelandet och att chattboten är kompatibel med hjälpmedel som skärmläsare eller förstoringshjälpmedel, vilket inte alltid var fallet.

Ett stort hinder i användningen av appar är att de uppdateras regelbundet. Det medför att apparnas utseende och funktioner hela tiden förändras, vilket skapar problem för de som har svårigheter i inlärningsförmågan.

Se källor som använts för delkapitel 2.2.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).

Post- och telestyrelsen. *Tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster* (2017).

Post- och telestyrelsen. *Tillgängligheten i chattbotar för personer med funktionsnedsättning och äldre* (2017).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärd hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgänglighet & användbarhet i talsvarstjänster* (2017).



## 2.3 E-handel och digitala betalningslösningar

E-handel består vanligtvis av olika moduler där betallösningarna är en viktig del. Användningsområdet omfattar i detta sammanhang främst vissa banktjänster, som internetbank och Swish, digital identifiering som bank-id samt digitala betaltjänster, som Klarna, Qliro och Paypal. Området omfattar inte e-handelsplattformar specifikt.

### 2.3.1 Rapporterar mest om hela gruppen och missar vissa hinder

Tio undersökningar har gjorts om digitala betalningslösningar. Det är ändå svårt att följa eventuella förändringar, eftersom undersökningarna inte är heltäckande och saknar tidsserier.

De rapporter som behandlar e-handel och digitala betallösningar för personer med funktionsnedsättningar kommer från Begripsam, Internetstiftelsen, Myndigheten för delaktighet, länsstyrelserna och Post- och telestyrelsen. Rapporterna från Internetstiftelsen, Myndigheten för delaktighet och länsstyrelserna redovisar hur personer med funktionsnedsättning använder digitala betalningslösningar och e-handel men beskriver inte specifika hinder för respektive funktionshindergrupp. Länsstyrelsernas rapport är nedbruten på underkategorier som banktjänster, digital identifiering och digitala betalningslösningar. Begripsams *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* beskriver identifierade hinder inom användningsområdet för olika typer av funktionsnedsättningar.

Det finns även kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen som lyfter fram hinder inom användningsområdet för vissa grupper av funktionsnedsättningar. Precis som för de föregående användningsområdena är dessa rapporter gjorda vid enstaka tillfällen, varav några för mer än fem år sedan, och i behov av regelbunden uppdatering.

Internetstiftelsens *Svenskarna och internet 2021* redovisar en mängd data inom användningsområdet. Rapporten är nedbruten på åldersklasser, men textrapporten nämner inte personer med funktionsnedsättning. Data om personer med funktionsnedsättningar finns att hitta i den tillhörande tabellbilagan. Till exempel finns det data om hjälpbehov i användning och installation av bank-id för åldersgrupper i textrapporten, men inte för personer med funktionsnedsättning. Det vore önskvärt att textrapporterna inkluderar information om personer med funktionsnedsättningar samt att statistiken kan brytas ner på olika användargrupper.

### 2.3.2 Samtliga e-legitimationstjänster behöver anpassas

Det finns stora tillgänglighetsbrister i betaltjänster, e-legitimation och bankernas internetbanker. Vanliga hinder är svårigheter vid inloggning och användning samt svårbegripliga texter och krav på bank-id. Användargrupperna har svårare att använda de digitala banktjänsterna i samma utsträckning som andra.

Länsstyrelsernas undersökning av grundläggande betalningstjänster visar att 18 av 21 länsstyrelser anser att de grundläggande betalningstjänsterna inte är tillfredsställande för personer med funktionsnedsättning. Undersökningen visar att personer med kognitiv eller intellektuell funktionsnedsättning ofta saknar bank-id över huvud taget, vilket resulterar i att de inte kan använda

t.ex. Swish. Ett hinder som framkommer ur rapporten är att gruppen upplever att de har svårt att minnas koder och därför behöver hjälp med att logga in på internetbank och Swish. Det kan också vara problematiskt att mata in koder korrekt, det gäller särskilt för personer med en motorisk funktionsnedsättning. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* rapporterar att användningen av mobilt bank-id ligger på 74% hos personer med funktionsnedsättning jämfört med 94% hos personer utan funktionsnedsättning.

Enligt rapporter från PTS upplever blinda hinder när de använder bankapplikationer samt bankers internetjänster då de inte är kompatibla med skärmläsare. Även personer med nedsatt syn upplever hinder och är i behov av att det finns starka kontraster och att text och symboler går att förstora vilket inte var möjligt i alla applikationer vid undersökningens tidpunkt. Rapporterna lyfter även att personer med lässvårigheter är i behov av att applikationen är avskalad och att information är lätt att tyda och är välstrukturerad.

De tre vanligaste digitala identifieringstjänsterna är bank-id, Freja eID och Telia e-legitimation. Även om tjänsterna har blivit mer tillgängliga, upplever personer med funktionsnedsättning fortsatta hinder i användningen av tjänsterna. Användartester visar att e-legitimationstjänsten Freja eID upplevs som förhållandevis enkel, men vissa blinda och personer med nedsatt syn får problem när de ska använda tjänsten med skärmläsare. Tjänsten behöver därför anpassas, så den är kompatibel med skärmläsare. Personer med neurologiska funktionsnedsättningar lyfts fram som en användargrupp som upplever bank-id som ett hinder. De använder också tjänsten mindre än befolkningen i stort. Gruppen har även en mindre andel användare som betalar räkningar online och e-handlar generellt. Även blinda och personer med gravt nedsatt syn tycker att det är svårt att använda e-legitimationer. Flera användargrupper har dessutom behov av en förenklad process för att skaffa e-legitimation.

Inom användningsområdet finns det indikationer på att tillgänglighetsanpassning ofta är reaktiv och inte proaktiv. Ett exempel på det är att bank-id länge krävde inmatning av en lång sifferkod, vilket var komplicerat för flera grupper. Både personer som har svårt att komma ihåg koder och personer med försämrad handmotorik upplevde detta som svårt. Bank-id har nu utvecklats så att den personliga koden kan matas in med hjälp av fingeravtryck eller ansiktigenkänning, vilket underlättar. Samtidigt har bank-id fått en snabb spridning och har i många sammanhang blivit ett måste för att kunna utföra olika vardagliga ärenden.

Se källor som använts för delkapitel 2.3.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).

Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).

Länsstyrelsen. *Bevakning av grundläggande betaltjänster* (2021).

Myndigheten för delaktighet. *Digital utveckling i samhället* (2018).

Post- och telestyrelsen. *Digital omställning till följd av covid-19* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgängligheten i mobila applikationer för betalning för personer med funktionsnedsättning och äldre* (2015)

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgängligheten i bankernas internetjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre* (2015)

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus* (2017).

## 2.4 Digitala posttjänster inklusive digitala inslag i fysiska posttjänster

Användningsområdet omfattar digitala brevlådor, som Kivra, Min myndighetspost och Skatteverkets digitala brevlåda, postleverantörers digitala konsumentinformation samt digitala inslag i fysiska posttjänster, som sms-avisering och digitala gränssnitt i paketboxar.

### 2.4.1 Underlag om digital konsumentinformation och digitala gränssnitt i paketboxar saknas

Det finns aktuella data om tillgängligheten i digitala brevlådor. Däremot har inga dokumenterade undersökningar hittats om tillgängligheten i digitala gränssnitt i paketboxar, troligtvis därför detta är relativt nytt.

Det finns tre rapporter om hur olika grupper av personer med funktionsnedsättning upplever digitala brevlådor. Däremot saknas det information om digital konsumentinformation och digitala gränssnitt i paketboxar nästan helt. Information om digitala brevlådor finns presenterade i flera kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen och en kvantitativ undersökning från Internetstiftelsen. Det är framför allt blinda samt personer med nedsatt syn, nedsatt minnes- och koncentrationsförmåga samt intellektuell funktionsnedsättning som upplever hinder med digitala brevlådor. Rapporterna beskriver både hinder och behov som grupperna upplever. Det finns även några frågor om digitala inslag i fysiska posttjänster, framför allt kopplat till aviseringar. Sammanställningen har inte identifierat något särskilt underlag alls om digital konsumentinformation eller digitala gränssnitt i paketboxar. Det beror sannolikt på att de tjänsterna är förhållandevis nya.

Undersökningarna från PTS publicerades under 2020 och 2021, men tekniken och gränssnitten inom användningsområdet utvecklas snabbt. Digitala paketboxar har blivit allt vanligare under 2021 och 2022.

Internetstiftelsens *Svenskarna och internet 2021* redovisar data för användning och hjälpbehov vid installation och användning av digital brevlåda. Rapporten särredovisar inte personer med funktionsnedsättning, utan redovisar bara resultaten i åldersgrupper. Däremot finns viss underliggande data om personer med funktionsnedsättning, som helgrupp, i tabellbilagan.

### 2.4.2 Vissa föredrar fortfarande post i brevlådan och e-post

Användarna tycker att digitala brevlådor och andra postrelaterade digitala tjänster är svåra och krångliga att använda. Det finns flera hinder för personer med funktionsnedsättning. Traditionella tjänster är fortfarande mycket enklare.

Digitala brevlådor blir allt vanligare, men undersökningar visar att användargrupperna tycker att de är svåra att använda och använder dessa i lägre grad än befolkningen i stort. *Svenskarna och internet 2021* rapporterar att 44% av personerna med funktionsnedsättning har använt en digital brevlåda de senaste 12 månaderna, jämfört med 61% av personerna utan funktionsnedsättning. De flesta föredrar e-post och post i brevlådan framför digitala brevlådor. Anledningen skiljer sig bland de olika grupperna. Blinda och personer med nedsatt syn upplever att texten i digitala brevlådor är för liten och att det finns begränsade möjligheter att förstora den, vilket gör att de inte alltid kan använda skärmläsare. Det är därför viktigt för gruppen att det är tydliga kontraster mellan text och bakgrund samt att de digitala

brevlådorna anpassas så att de är kompatibla med skärmläsare. Personer med nedsatt minnes- och koncentrationsförmåga upplever att det är svårt att lära sig nya appar och att det är svårare att läsa digitala brev än papperspost. Något som skulle hjälpa gruppen är kortfattad text, sammanfattande punkter samt bilder och ikoner. Flera personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning uppger att de inte vet vad en digital brevlåda är. De som använder digital brevlåda tycker det är svårt med långa texter med liten stil, att skapa och komma ihåg koder samt är oroliga för att göra fel. Gruppen vill kunna göra ett val i taget och att sökfunktionen ska ge förslag på ord som underlättar inmatningen. Det finns också ett önskemål om att kunna träna på att använda den digitala brevlådan i övningsmiljö.

Användarna upplever att leveransen av paket och postleveranser inte fungerar tillfredsställande. Det beror främst på brister och felaktigheter i de digitala aviseringarna via sms eller distributionsföretagens appar. Det blir ett problem, eftersom användarna ofta behöver hjälp av någon närstående för att emot försändelsen. Om de då inte vet exakt när eller vart paketet levereras, eller om leverantören avbryter leveransen och levererar till ett ombud i stället, blir det svårare att säkerställa att de kan få hjälp.

Se källor som använts för delkapitel 2.4.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Internetstiftelsen. *Digitalt utanförskap 2020* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Digital omställning till följd av covid-19* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Tillgängligheten i digitala brevlådor – en användarundersökning* (2021).

## 2.5 E-tjänster inom kommuner, regioner och myndigheter

Användningsområdet omfattar bland annat e-hälsotjänster, digital kommunikation och interaktion med kommuner, som att ansöka om hemtjänst samt kommunikation med myndigheter på deras webbplatser.

### 2.5.1 Både kvalitativa och kvantitativa undersökningar om interaktion med myndigheter

Kartläggningen visar att flera aktörer undersöker hur olika användargrupper upplever digital interaktion med myndigheter. Det ger ett visst underlag för utvärderingar, men undersökningarna behöver genomföras mer regelbundet.

Det har genomförts flera undersökningar om hur personer med funktionsnedsättning upplever kommunikation och digital interaktion med myndigheter. Begripsams undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* och Internetstiftelsens *Svenskarna och internet 2021* samt kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen ger information om hur svåra vissa myndigheters webbplatser är för personer med funktionsnedsättning och hur oroliga de är över sin digitala integritet hos myndigheterna. *Svenskarna och internet 2021* redovisar statistik över oro för den digitala integriteten dels för befolkningen i stort, dels för personer med funktionsnedsättning som helgrupp. Detta ger möjlighet till vissa jämförelser.

Undersökningarna från Post- och telestyrelsen visar vilka hinder blinda samt personer med nedsatt syn, läs- och skrivsvårigheter, hjärnskada samt intellektuell funktionsnedsättning upplever i sin interaktion med myndigheter.

Hur barn med funktionsnedsättning upplever e-tjänster inom regioner, som exempelvis e-hälsotjänster, finns till viss del kartlagt i en undersökning av Myndigheten för delaktighet. Undersökningen handlar om hur barn med funktionsnedsättning upplevde digitala vårdmöten under pandemin. Intervjuundersökningens resultat är i viss mån tvetydiga. Vissa av användarna uppgav att det underlättade att ha digitala möten, medan andra upplevde hinder. Rapporten saknar kvantitativa data och det går därför inte att veta hur stor andel av användarna som upplever hinder. Internetstiftelsens *Svenskarna och internet 2021* redovisar däremot kvantitativa data om andelen personer som använder e-hälsotjänster och särredovisar data för personer med funktionsnedsättning.

Även för det här användningsområdet finns det bra information som ger en ögonblicksbild av hur personer med olika funktionsnedsättningar upplever hinder och möjligheter. Det saknas dock längre dataserier om hur användningen i målgrupperna utvecklas under en längre tid. Det finns betydligt bättre information på området för befolkningen i stort.

### 2.5.2 Personer med funktionsnedsättning upplever oro över sin digitala integritet hos myndigheter i högre grad än befolkningen i stort

Personer med funktionsnedsättning upplever mer oro vid digital kommunikation och interaktion med myndigheter än befolkningen i stort. Myndigheternas webbplatser är svåra att använda.

Kommunikation och interaktion med myndigheter är ett stort hinder för många. Fler personer med funktionsnedsättning känner oro över sin digitala integritet än befolkningen i stort, 35 procent jämfört

med 28 procent. Många med funktionsnedsättning upplever även att myndigheters webbplatser är svåra att använda. Det framgår av undersökningen *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*.

Det är vanligt att personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning behöver hjälp av stödpersoner i kontakt med myndigheter. Stödpersonen kan vara en anhörig, boendestödjare, god man eller personlig assistent. Även de med läs- och skrivsvårigheter upplever hinder när de behöver vända sig till myndigheter, eftersom texterna på deras webbplatser ofta är långa och komplicerade. Blinda och personer med nedsatt syn upplever hinder i kommunikationen med myndigheter dels på grund av att webbplatserna brister i kompatibilitet med skärmläsare och andra hjälpmedel, dels att informationen på webbplatserna inte erbjuds på olika sätt t ex video, punktskrift och teckenspråk.

Det finns även hinder för e-hälsotjänster. Enligt en rapport av Myndigheten för delaktighet har föräldrar till barn med funktionsnedsättning uttryckt att deras barn under pandemin upplevt hinder med digital vård. Föräldrarna anger att barnen har haft svårt att fokusera och blir mer oroliga när de saknar fysisk kontakt. Däremot lyfter andra föräldrar fram att digitala vårdmöten har fungerat mycket eller ganska bra samt att det har sparat tid och kraft för familjen. Kvantitativa data från Internetstiftelsens rapport visar att 62% av personerna med funktionsnedsättning använder e-hälsotjänster jämfört med 79% av befolkningen i stort.

Se källor som använts för delkapitel 2.5.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).

Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).

Myndigheten för delaktighet. *Barn och unga mitt i en pandemi* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Talkamatic AB på uppdrag av Post- och telestyrelsen. *Slutrapport projektgenomförande ANT – Automatisk Nummerupplysning via Telefon* (2021).

## 2.6 Medietjänster och nyhetskonsumtion

Användningsområdet omfattar sociala medier, digitala audio- och visuella tjänster, som att ta del av nyheter online, streama filmer, klipp och musik samt använda lagringsutrymme på internet.

### 2.6.1 Begränsat underlag om hinder i konsumtion av media och nyheter

Ett fåtal undersökningar beskriver i vilken utsträckning personer med funktionsnedsättning använder digitala medietjänster och vilka hinder som finns. Det finns däremot omfattande kartläggningar av mediekonsumtionen för befolkningen i stort.

Rapporten *Svenskarna och internet 2021* från Internetstiftelsen beskriver hinder för personer med funktionsnedsättning när de ska ta del av medietjänster och nyheter. Även Begripsams *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* redovisar kvantitativ data för konsumtion av medier, nyheter och sociala medier för personer med funktionsnedsättning som helgrupp och uppdelade i undergrupper. Samtidigt finns det bara ett begränsat dataunderlag för några av underkategorierna inom användningsområdet, som att använda lagringsutrymme online och streaming. Det här är ett av de minst undersökta och dokumenterade användningsområdena.

Post- och telestyrelsen har publicerat en rapport om hur användargrupperna kan ta del av nyheter vid en krissituation, men ger inte något underlag om vilka hinder de upplever när de konsumerar nyheter varje dag. Det finns en del statistik om digital nyhetskonsumtion för befolkningen i stort i *Svenskarna och Internet 2021* nedbrutet på åldersklasser, men textrapporten redovisar inte om personer med funktionsnedsättning. Data finns dock i tillhörande tabeller men inte uppdelat på olika typer av funktionsnedsättningar.

Myndigheten för press, radio och tvs rapport *Medietillgänglighet 2022* är en kvalitativ rapport som ger en viss inblick i hur vissa personer med funktionsnedsättning konsumerar media och nyheter online. I undersökningen har en döv, en blind och en dövblind person intervjuats.

### 2.6.2 Sociala medier lika vanligt som för befolkningen i stort

Personer med funktionsnedsättning använder digitala medietjänster och sociala medier i samma utsträckning som befolkningen i stort. Ett hinder som identifierats är att det är svårt att öppna konton i streamingtjänster.

Den digitala klyftan uppges vara som minst inom sociala medier, nyheter och mediekonsumtion enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. Vissa grupper använder sociala medier mer än befolkningen i stort. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* tar upp att en möjlig anledning också kan vara att vissa personer inte har ett arbete i samma utsträckning som personer utan funktionsnedsättning och därför har mer tid att vara på sociala medier. Det finns dock personer i målgruppen som upplever hinder. Enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* är konsumtionen av medier och nyheter lägre hos målgruppen än hos befolkningen i stort, förutom konsumtionen av spel och sociala medier. Ett rapporterat hinder är att många med funktionsnedsättning behöver hjälp med att skapa konto på streamingtjänster.

De flesta vänder sig främst till nyheter via tv, radio eller internet när de behöver hitta information om en pågående händelse, och känner sig generellt trygga med att kunna hitta den informationen de söker. Om blinda och personer med nedsatt syn ska kunna ta del av informationen är det helt avgörande att den finns på internet och att webbplatsen är kompatibel med skärmläsare och punktskriftsdisplayer. Myndigheten för press, radio och tvs rapport lyfter även att dövblinda upplever att det är ansträngande att lyssna på en talsyntes när de konsumerar nyheter och att det tar lång tid att lyssna på en hel tidning eller ett längre reportage.

Se källor som använts för delkapitel 2.6.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).  
Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).  
Post- och telestyrelsen. *Tillgänglig kommunikation i krissituationer* (2019).  
Myndigheten för press, radio och tv. *Medietillgängligheten 2022* (2022).



## 3 Förutsättningar för digital delaktighet

Det här kapitlet beskriver vilka förutsättningar som krävs för att använda digital informations- och kommunikationsteknik utifrån sex huvudsakliga förutsättningar; digital infrastruktur, digital utrustning, stöd och teknisk support i användning av digital teknik, digital kompetens, konsumentinformation och kundtjänst samt hjälpmedel.

Kartläggningen visar att de ekonomiska förutsättningarna är ett av de viktigaste skälen till att personer med funktionsnedsättning har sämre tillgång till digital utrustning och digital infrastruktur än befolkningen i övrigt, men även brist på personlig hjälp att komma i gång med tjänsterna har betydelse. I vissa fall saknar personer med funktionsnedsättning också kunskap om vilka digitala hjälpmedel som finns i, eller kan kopplas till, moderna datorer, surfplattor och smarta telefoner för att underlätta digital användning. Det finns alltså flera faktorer som försvårar eller hindrar gruppens tillgång till digital teknik.

De offentliga rapporter och analyser som ingår i nulägesbeskrivningen visar vilka förutsättningar som påverkar möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att delta i det digitala samhället. Däremot riskerar analyserna och slutsatserna att bli inaktuella, eftersom teknikutvecklingen går snabbt och tjänsterna ändras löpande.

### 3.1 Tillgång till digital infrastruktur

För att kunna ta del av det digitala samhället krävs tillgång till digital infrastruktur såsom bredbandsabonnemang, internetuppkoppling, e-legitimation, e-post, digitala fullmakter och bankkonton.

#### 3.1.1 Svårt att analysera utvecklingen av digital infrastruktur när dataserier saknas

Kartläggningen visar att det finns kvalitativa undersökningar som beskriver tillgången till digital infrastruktur. Undersökningarna beskriver tillgången till internetuppkoppling och abonnemang för personer med funktionsnedsättning. Kvantitativa data finns om internetuppkoppling, men har inte identifierats för annan digital infrastruktur såsom abonnemang, digitala fullmakter, bankkonton eller e-post.

Det finns relativt lite kvantitativa data om tillgången till digital infrastruktur för personer med funktionsnedsättning. Det finns fem identifierade undersökningar som behandlar området kvalitativt, men det är överlag brist på kvantitativa datakällor. Det finns tre kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen som i någon utsträckning berör tillgången till digital infrastruktur för personer med funktionsnedsättningar. Undersökningarna omfattar dock inte alla funktionshindersgrupper och inriktar sig främst på att identifiera behov och hinder vid användning av olika slags digital kommunikation. Tillgång till internetuppkoppling och abonnemang berörs mer översiktligt för de funktionshindersgrupper som deltagit i studierna. Begripsams rapport *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* täcker in tillgång till e-legitimation kvantitativt, men däremot inte internetuppkoppling, abonnemang, digitala fullmakter, bankkonton eller e-post.

Det finns årliga kvalitativa undersökningar publicerade av Socialstyrelsen med kvantitativa inslag som tar upp tillgång till hård infrastruktur och abonnemang samt en fristående rapport vardera från Digitaliseringsrådet och Myndigheten för delaktighet. Digitaliseringsrådets rapport nämner bara kortfattat tillgången till bredbandsuppkoppling för personer med funktionsnedsättning. Myndigheten för delaktighets rapport fokuserar genomgående på personer med funktionsnedsättning, men nämner enbart tillgång till abonnemang och uppkoppling kortfattat. De årliga rapporterna från Socialstyrelsen följer på en övergripande nivå upp utvecklingen i tillgång till digital infrastruktur. Uppföljningen görs på helgruppsnivå för personer med funktionsnedsättning som får stöd enligt LSS.

Statistiska centralbyrån, Post- och telestyrelsen och Internetstiftelsen genomför återkommande kvantitativa undersökningar av tillgången till internetuppkoppling. Statistiska centralbyråns *Undersökningarna av levnadsförhållanden år 2021* redovisar kvantitativa data för personer med funktionsnedsättnings tillgång till internetuppkoppling i bostaden, men data kring tillgång till e-legitimation, e-post, digitala fullmakter och bankkonton saknas. Undersökningen redovisar data per användargrupp och har genomförts årligen sedan 2008 för personer med funktionsnedsättning. Post- och telestyrelsens undersökningar, de så kallade individundersökningarna, presenteras i rapportform för befolkningen som helhet och nedbrutet på demografi.

Digitaliseringsrådet och Internetstiftelsens rapporter fokuserar huvudsakligen på befolkningen som helhet uppdelad på bland annat ålder och demografi, men bara med enstaka kommentarer om personer med funktionsnedsättning. Post- och telestyrelsens rapport *Användning av internet och telefoni i Sverige* är återkommande, behandlar befolkningen som helhet men undersökningen särredovisar inte resultatet för personer med funktionsnedsättning. Rapporterna som undersöker befolkningen som helhet är överlag mer omfattande och detaljerade än de som undersöker personer med funktionsnedsättning.

Vi har inte identifierat någon rapport eller datakälla som visar vilken tillgång användargrupperna har till digitala fullmakter, e-post och bankkonton. Rapporten *Utvärdering av tillgänglighet i e-postverktyg* från Post- och telestyrelsen redogör för hinder och behov vid användning av e-postverktyg, men täcker inte in tillgången eller processen för att skaffa tjänsterna. För att få en mer heltäckande bild av tillgången till olika slags digital infrastruktur skulle undersökningarna från Myndigheten för delaktighet, Digitaliseringsrådet och Post- och telestyrelsen behöva bli regelbundet publicerade undersökningar för att det ska vara möjligt att följa utvecklingen över tid.

### 3.1.2 Höga kostnader för bredbandsuppkoppling begränsar tillgången

De största hindren för tillgång till bredbandsuppkoppling är de höga kostnaderna och behovet av hjälp för att beställa tjänsterna och komma igång. Personer som bor på särskilda boenden är en grupp som i hög grad saknar tillgång till abonnemang och utrustning och därför inte använder digitala tjänster trots att internetanslutning erbjuds i majoriteten av boendena.

Tillgång till digital infrastruktur är en av grundförutsättningarna för att kunna använda informations- och kommunikationsteknik. Statistiska centralbyråns undersökning om levnadsvillkor visar att omkring 90 procent av personer med funktionsnedsättning har internet i sin bostad. För övriga befolkningen är motsvarande siffra omkring 97 procent. Statistiska centralbyråns undersökning visar tydligt att tillgången till internetuppkoppling i bostaden är lägre för äldre personer, oavsett om de har en funktionsnedsättning eller inte. Sammanställningen visar att ett hinder för tillgång till bredbandsuppkoppling är höga kostnader för anslutning och abonnemang. Det finns ingen

sammanställd information om huruvida de olika användargrupperna tycker det är svårt eller lätt att få tillgång till infrastrukturen. Däremot poängteras det att många tar hjälp av anhöriga för att skaffa abonnemang, vilket kan indikera att personerna tycker detta är svårt.

Rapporter som undersöker personer med nedsatt handfunktion, nedsatt talförmåga, nedsatt minnes- och koncentrationsförmåga eller intellektuell funktionsnedsättning visar att de grupperna ofta har en låg disponibel inkomst, och därför inte har samma tillgång till digital infrastruktur som andra. Utöver den begränsade ekonomin är det som för befolkningen i stort att vissa personer inte ser nyttan och därför väljer att avstå från internetuppkoppling. I rapporterna framgår det inte om det gäller några särskilda funktionshindersgrupper eller om det är t ex. äldre personer som avses.

Personer som bor på särskilda boenden är en grupp som i stor utsträckning saknar tillgång till digital infrastruktur. Socialstyrelsens undersökning från 2020 visar att 75 procent av kommunerna erbjuder internetanslutning till användare i boenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade eller socialtjänstlagen. Det är ofta upp till den enskilde att köpa utrustning och teckna och bekosta abonnemangen. Dessutom har de boende ofta lägre digital kompetens. Sammantaget innebär det att de har en förhöjd risk att hamna i ett digitalt utanförskap. Möjligheten för personer på särskilda boenden att koppla upp sig har dock ökat mellan 2018 och 2020, från 60 procent till 75 procent.

Rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* visar att cirka 30 procent av användarna inte kan identifiera sig digitalt med e-legitimation. Dessa personer är framför allt yngre och medelålders. För personer utan funktionsnedsättning är motsvarande siffra 6 procent, där en större del i stället är äldre. Eftersom e-legitimation är en viktig förutsättning för att kunna utföra bankärenden och andra samhällstjänster digitalt, menar rapporten att personer med funktionsnedsättningar har lägre tillgång till dessa samhällstjänster jämfört med personer utan funktionsnedsättning.

För källor som använts för delkapitel 3.1, se fotnot <sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Digitaliseringsrådet. *En lägesbild av digital infrastruktur* (2019).

Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).

Myndigheten för delaktighet. *Digital utveckling i samhället* (2019).

Post- och telestyrelsen. *Användning av internet och telefoni i Sverige - PTS individundersökning 2019* (2019).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Användning av internet och telefoni i Sverige* (2019).

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgänglighet i e-postverktyg* (2018).

Socialstyrelsen. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning - Lägesrapport 2021* (2021).

Statistiska centralbyrån. *Undersökningarna av levnadsförhållanden 2021* (2021).

## 3.2 Tillgång till digital utrustning

En förutsättning för att ta del av det digitala samhället är att ha tillgång till digital utrustning. Med digital utrustning menas i sammanhanget datorer, smarta telefoner och surfplattor.

### 3.2.1 Många rapporter beskriver tillgången till digital utrustning

Tio undersökningar beskriver tillgång till digital utrustning. Rapporterna ger en förhållandevis god bild av användargruppernas tillgång till datorer, smarta telefoner och surfplattor. Flera av undersökningarna genomfördes dock för flera år sedan och skulle behöva uppdateras.

Det finns kvalitativa och kvantitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen, Begripsam, Myndigheten för delaktighet, Statistiska centralbyrån och Internetstiftelsen som redogör för tillgången till digital utrustning för personer med funktionsnedsättning. Rapporterna ger en förhållandevis god överblick över tillgången till datorer, smarta telefoner och surfplattor både för personer med funktionsnedsättning som helgrupp och för olika typer av funktionsnedsättningar. Begripsams undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* ger den mest heltäckande bilden med både kvantitativa uppgifter och beskrivande text. Rapporter från Internetstiftelsen uppdateras varje år, vilket medför att uppföljningen blir möjlig. De kvalitativa undersökningarna från Post- och telestyrelsen har fokus på behov och hinder vid användning av digital kommunikation för personer med neurologiska sjukdomar, medfödd eller förvärvad hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning. Statistiska centralbyråns *Undersökningarna av levnadsförhållanden* och *Undersökningarna av barns levnadsförhållanden* redovisar kvantitativa data gällande vuxna med funktionsnedsättnings tillgång till datorer i hemmet och barn med funktionsnedsättnings tillgång till egen dator. Rapporterna från Internetstiftelsen nämner bara personer med funktionsnedsättning kortfattat.

Post- och telestyrelsens rapport om tillgängligheten i telefoner skulle behöva uppdateras för att ge en aktuell bild av de brister som upplevs. Rapporten är från 2016 och utvecklingen av teknik och användargränssnitt i telefoner sker i hög takt. Där finns bra information om tillgången till datorer, smarta telefoner och surfplattor, men inte om hur användarna upplever tillgängligheten när de använder dem.

Rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* har intervjuat användare om tillgången till digital utrustning för användargrupper utifrån funktionsnedsättning. En brist är att rapporten inte sammanställer resultat per funktionsnedsättning utan sammanslaget för hela användargruppen. Det innebär att det blir svårt att få en nyanserad bild av skillnader mellan olika användargrupper. I 2017 års undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017* publicerades en separat rapport *Användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor* av Begripsam, där tillgången till utrustningen presenteras per användargrupp och olika socioekonomiska variabler vilken ger en tydlig bild av tillgången. För 2019 års undersökning kom ingen liknande sammanfattande rapport. Rådata från undersökningen 2019 redovisas per funktionsnedsättning, åldersgrupp, inkomstnivå och boendeform på Begripsams webbplats och i deras dataportal. Däremot är materialet svårare att analysera då det inte finns någon sammanfattande rapport om tillgång till utrustning och att dataportalen är något svårnavigerad.

### 3.2.2 Ekonomiska förutsättningar förklarar lägre tillgång

Personer med funktionsnedsättning har lägre tillgång till digital utrustning än andra. Ekonomiska förutsättningar är den främsta orsaken till den lägre tillgången till både datorer, smarta telefoner och surfplattor.

Personer med funktionsnedsättning har lägre tillgång till digital utrustning än befolkningen i övrigt. Den lägre tillgången gäller all digital utrustning för personer med funktionsnedsättning som helgrupp, enligt Begripsams rapport *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*. Skillnaderna är störst vad gäller tillgång till smarta telefoner bland yngre personer upp till 24 år, där 79 procent av ungdomarna med funktionsnedsättning har tillgång till smarta telefoner jämfört med närmast 100 procent för personer utan funktionsnedsättning i samma åldersgrupp. Det finns undantag. Äldre personer med funktionsnedsättning har högre tillgång till surfplattor än äldre personer utan funktionsnedsättning. Rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* kommenterar att resultaten är förvånande, men kommenterar inte ytterligare på det. Ytterligare ett undantag är barns tillgång till egen dator i hemmet, där lika stor andel av barn med och utan funktionsnedsättning uppger att de har tillgång till egen dator enligt Statistiska centralbyrån.

Olika användargrupper har högre eller lägre tillgång till olika typer av digital utrustning, se tabell 1. Personer med talsvårigheter har lägst tillgång till smarta telefoner, personer med lässvårigheter har lägst tillgång till datorer och blinda har minst tillgång till surfplattor. Värt att lyfta fram är att tillgången till både smarta telefoner, datorer och surfplattor för personer s

om bor i grupp- eller stödboenden är mycket låg. Enligt Begripsam finns också en betydande skillnad i tillgång till smarta telefoner mellan kvinnor och män med funktionsnedsättning, där män har lägre tillgång. Samma stora skillnader kan inte identifieras mellan kvinnor och män utan funktionsnedsättning. Den lägre tillgången till digital utrustning påverkar troligen användarnas livskvalitet och möjligheter att delta i det digitala samhället, speciellt de yngre enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*.

Tabell 1: Tillgång till digital utrustning 2019.<sup>8</sup>

	Smart telefon	Dator	Surfplatta
Lägst tillgång	71 % (talsvårigheter)	78 % (lässvårigheter)	30 % (blinda)
Högst tillgång	96 % (blinda)	95 % (grav hörselnedsättning)	69 % (grav hörselnedsättning)
Kontrollgrupp (personer utan funktionsnedsättning)	95 %	94 %	71 %
Grupp- och stödboende	73 %	76 %	48 %

<sup>8</sup> Begripsam. *Kontrollgrupp – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Begripsam. *Gruppboende och stödboende – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Begripsam. *Talsvårigheter – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Begripsam. *Lässvårigheter – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Begripsam. *Blinda – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Begripsam. *Grav hörselnedsättning – Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet* (2020).

Den lägre tillgången till digital utrustning beror främst på sämre ekonomiska förutsättningar. En stor andel av personer med funktionsnedsättning har lägre inkomster än befolkningen generellt. Det kan påverka möjligheterna att byta upp sig till nyare och modernare digital utrustning. Exempelvis anger 7 procent att deras användning av internet begränsas av en för gammal mobiltelefon och 13 procent begränsas av en för gammal dator, enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*.

Många personer med funktionsnedsättning är beroende av att exempelvis den smarta telefonen har inbyggda hjälpmedel. Vissa hjälpmedel, exempelvis skärmläsare, upplevs vara bättre på dyrare telefoner enligt Post- och telestyrelsens rapport *Tillgängligheten i mobiltelefoner*. Det innebär att användargrupper som behöver skärmläsare kan tvingas välja de dyrare telefonerna. En begränsad ekonomi kan då innebära att kvaliteten på tjänsterna och hjälpmedlen blir lägre för dem, vilket bidrar till en lägre tillgänglighet. Det bör däremot noteras att rapporten *Tillgängligheten i mobiltelefoner* är från 2016 och därför sannolikt inaktuell. Hjälpmedel i mobiltelefoner har utvecklats och förbättrats mycket sedan 2016.

Se källor som använts för delkapitel 3.2<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Begripsam. *Användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor* (2017).

Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).

Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* (2019).

Myndigheten för delaktighet. *Digital utveckling i samhället* (2019).

Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2021* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Tillgängligheten i mobiltelefoner* (2016).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

Statistiska centralbyrån. *Undersökningarna av barns levnadsförhållanden 2018–2019* (2019)

Statistiska centralbyrån. *Undersökningarna av levnadsförhållanden 2021* (2021)

### 3.3 Digital kompetens

Med digital kompetens menas i sammanhanget kunskap om hur man använder digital utrustning samt kunskap om hur man söker information, kommunicerar och interagerar digitalt. Digital kompetens är även motivationen och viljan att våga vara digital och delta i det digitala samhället. Detta är en viktig förutsättning.

#### 3.3.1 Detaljerad information om användargruppens digitala kompetens saknas

Sex undersökningar berör digital kompetens. Frågor om internet upplevs som lätt eller svårt täcks in, men det saknas mer detaljerad information per användargrupp.

Det saknas information om digital kompetens för olika grupper av personer med funktionsnedsättning, vilket gör det svårt att få en komplett bild av deras digitala kompetens. Få studier beskriver mer djupgående aspekter som motivation och vilja att vara digital, medie- och informationskunnighet eller tekniska färdigheter och informationen är heller inte uppdelad på olika användargrupper. Det finns två kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen som tar upp upplevda svårigheter med uppdatering av appar. Det finns även en rapport från Digitaliseringsrådet som beskriver tillgången till digital kompetens. Rapporten behandlar främst tillgången till digital kompetens för befolkningen som helhet, men innehåller även kortare avsnitt om personer med funktionsnedsättning. Begripsam rapporterar även om tillgången till digital kompetens för personer med funktionsnedsättning i *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*. Begripsam fokuserar främst på om internet är lätt eller svårt att använda samt vilka program och tjänster som används i vilken utsträckning.

En rapport från Socialstyrelsen som baseras på djupintervjuer nämner specifikt den digitala kompetensen hos användargruppen som får stöd enligt LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Rapporten presenterar inte resultat för några specifika användargrupper. Det finns även en kvantitativ undersökning från 2017 som gjorts på uppdrag av Sveriges Kommuner och Regioner, Digidelnätverket och Kungliga biblioteket, som handlar om insatser för digital kompetens på kommunbiblioteken. Rapporten är inte specifikt fokuserad på funktionsnedsättningar, utan handlar om insatser för digital kompetens på biblioteken för alla. Undersökningarna är inte genomförda per målgrupp, vilket försvårar analysen av skillnader i digital kompetens mellan olika användargrupper.

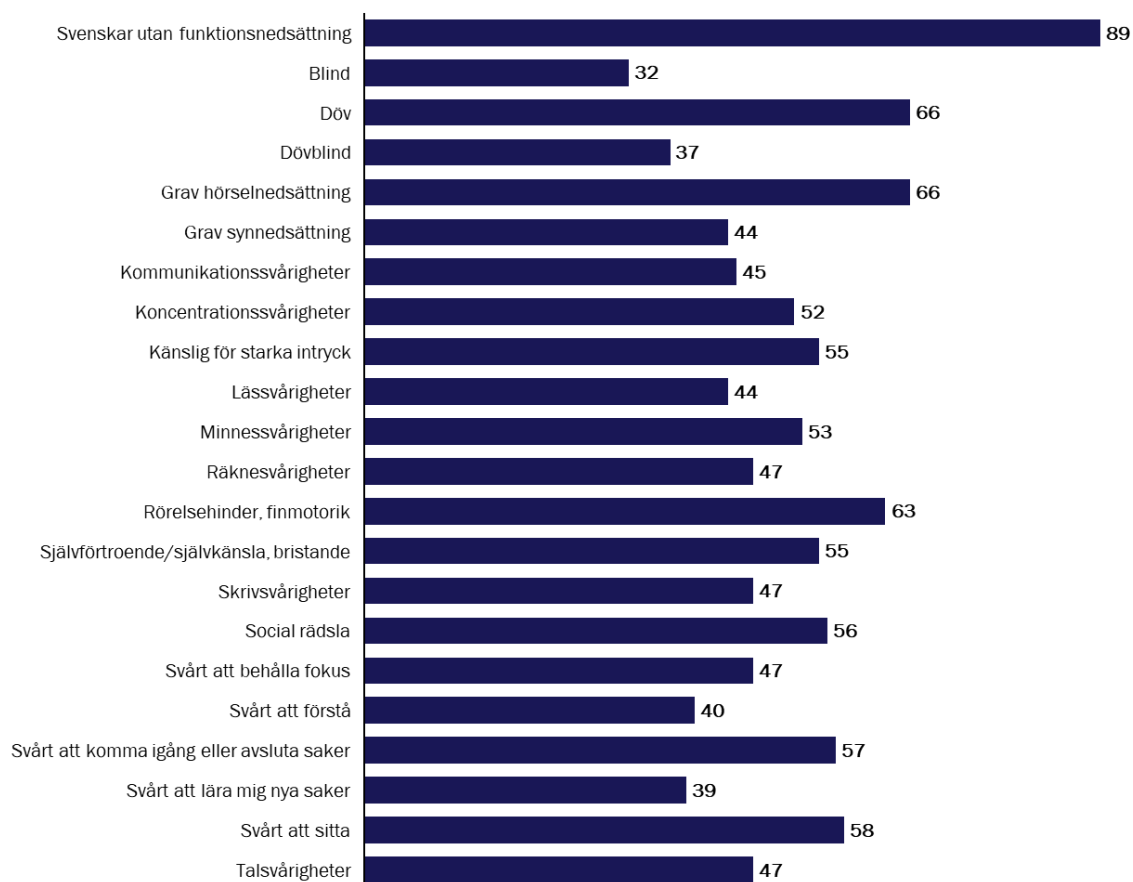
#### 3.3.2 Internet upplevs som svårt

Personer med funktionsnedsättning upplever att internet är svårt. De upplever större hinder än befolkningen i övrigt, till exempel långa och svåra texter, ständiga uppdateringar och funktioner som ändras samt krångliga inloggningar.

Oavsett vilken typ av funktionsnedsättning, upplever användargrupperna att internet är svårare än vad personer utan funktionsnedsättning upplever. På frågan om internet är svårt svarar närmare 90 procent av befolkningen att de inte tycker internet är svårt. Bland personer med funktionsnedsättning svarar betydligt färre att de inte tycker internet är svårt, se figur 1. Minst svårigheter upplever personer som är döva eller har grav hörselnedsättning samt de med rörelsehinder. Störst svårigheter upplever blinda, där endast 32 procent upplever att internet inte är svårt. Att användargruppen blind tycker att internet är svårt beror inte på bristande digital kompetens utan främst på brister i digitala gränssnitten. Ytterligare

grupper som upplever större svårigheter med internet är personer som gått i särskola eller som bor i gruppboende. I *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* listas 25 användningsområden och 20 av dessa använder personer med funktionsnedsättning i mindre utsträckning än personer utan funktionsnedsättning. Minst skillnad i användning finns för sociala medier samt medie- och nyhetskonsumtion. De användningsområden som används mer av personer med funktionsnedsättning än utan är bland annat bloggar, spel och Facebook.

#### Personer som inte tycker internet är svårt (andel i procent)



Figur 1: Andel som svarat att de inte tycker internet är svårt i *Begripsams Svenskarna med Funktionsnedsättning och internet 2019*.

Förändring av utseende och struktur samt uppdateringar av webbplatser och appar tycker användargrupperna är försvårande. Personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning är grupper som upplever särskilt stora svårigheter. När appar eller webbplatser får nya utseenden och funktioner förändras upplevs det som ett hinder i användningen.

Personer med funktionsnedsättning som får stöd i form av exempelvis bostad med särskild service enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är en grupp som ofta saknar tillräcklig digital kompetens för att tillgodogöra sig digital teknik och hjälpmedel. Socialstyrelsen skriver i rapporten att all teknik inte är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning, men även att de inte får tillräckligt stöd i att hantera tekniken. Det leder till att de upplever digital teknik som svårt och otryggt. Socialstyrelsen anser också att det är viktigt att kommuner kan erbjuda alternativ till dagens e-tjänster,



exempelvis möjlighet att boka tid via telefon för att personer med funktionsnedsättning fortsatt ska vara inkluderade.

Kommunbibliotek erbjuder i vissa fall aktiviteter för att öka den digitala kompetensen hos allmänheten, men aktiviteterna är inte specifikt riktade mot personer med funktionsnedsättning. Dessutom pågår en del aktiviteter bara i samband med kampanjveckor som Get online week, eMedborgarveckan och Digitalidag, och inte under resten av året. Digitalhjälpen är lanserad av PTS och ska underlätta för digitala nybörjare att ta ett första steg och komma igång med digitala tjänster samt att få koll på var det finns mer hjälp och information att få.

Se källor som använts för delkapitel 3.3.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* (2019).

Digitaliseringsrådet. *En lägesbild av digital kompetens* (2018).

Ida Norberg. På uppdrag av SKL, Digidelnätverket, Kungliga biblioteket. *Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken – En studie om folkbibliotekens arbete för digital delaktighet*. (2016).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Om Digitalhjälpen*. <https://www.pts.se/sv/digitalhjalpen/om-digitalhjalpen/> (hämtad 2022-11-23).

Socialstyrelsen. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning – Lägesrapport 2021* (2021).

### 3.4 Tillgång till stöd och teknisk support i användning av digital teknik

Området tillgång till stöd i användning av digital teknik omfattar i sammanhanget stöd av kommuner, regioner, bibliotek, trygghetsboenden, boenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade samt vissa marknadsaktörer som erbjuder it-support.

#### 3.4.1 Kvalitativa undersökningar rapporterar om stöd i användning

Sex undersökningar på området visar tillgången till stöd och teknisk support i användning av digital teknik för personer med funktionsnedsättning. Fyra av undersökningarna är genomförda med specifika användargrupper. Det saknas däremot information för flera av användargrupperna.

Tillgången till stöd i användning av digital teknik för personer med funktionsnedsättning är ett område med förhållandevis god täckning i Post- och telestyrelsens egna kvalitativa undersökningar vad gäller vissa funktionshindersgrupper. Undersökningarna från Post- och telestyrelsen beskriver tillgången till stöd i användning av digital teknik för personer med läs- och skrivsvårigheter, medfödd eller förvärvad hjärnskada, intellektuell funktionsnedsättning eller neurologiska sjukdomar. Stödet som undersöks kommer från anhöriga, skola, vårdpersonal, bibliotek och personlig assistans. De användargrupper som inte har undersökts specifikt är de med nedsatt syn och hörsel, döva och blinda. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* kommenterar på stöd i användning från de samhällsfinansierade institutionerna.

Vilken sorts stöd som personer med funktionsnedsättning behöver varierar mellan de olika användargrupperna. De kvalitativa undersökningarna från Post- och telestyrelsen ger en nyanserad bild för de specifika användargrupperna som ingår i undersökningarna, men andra användargrupper är inte undersökta. Det saknas information om personer med nedsatt syn och hörsel samt döva och blinda.

För befolkningen i stort ger Internetstiftelsens rapport *Digitalt utanförskap 2020* en tydlig bild. Rapporten redogör för i vilka situationer svenskarna ber om hjälp med att utföra olika digitala aktiviteter. Rapporten nämner kort personer med funktionsnedsättning men inte annat än att de behöver mer digital hjälp än befolkningen i stort. Det ges ingen förklaring till varför det är så. Rapporten är en delrapport till *Svenskarna och internet* och baseras på en kvantitativ undersökning.

#### 3.4.2 Boende på LSS-verksamheter, elever i särskolan och äldre behöver mer stöd i digital användning

Undersökningarna visar att personer med funktionsnedsättning oftare ber om hjälp för att utföra ärenden digitalt jämfört med befolkningen i övrigt. Boende på LSS-verksamheter och elever i särskolan behöver bättre stöd i digital användning. Äldre har få möjligheter att lära sig digital teknik.

Enligt undersökningen *Digitalt utanförskap 2020* anger cirka 30 procent av de med funktionsnedsättning att de skulle be om stöd eller hjälp för att installera mobilt bank-id, konto på sociala medier eller strömningstjänster eller boka och betala biljett på nätet. För befolkningen som helhet ligger siffran på cirka 10–20 procent.

En del personer som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade kan få hjälp och stöd genom personlig assistans. Det upplevs av användargruppen som ett viktigt stöd vid kommunikation med andra. Andra personer som inte omfattas av stöd från lagen om stöd och service

till vissa funktionshindrade men ändå behöver stöd, måste söka hjälp på annat sätt. En del vänder sig till anhöriga eller närstående för att få hjälp. Andra med exempelvis läs- och skrivsvårigheter känner inte alltid till de hjälpmedel som finns. De behöver få information och stöd om hur hjälpmedlen kan användas.

Vårdpersonal på de särskilda boendena inom verksamheter enligt lagen om stöd och service (LSS) till vissa funktionshindrade och äldreomsorg kan ge stöd till de boende om hur de kan använda digital teknik. Vissa användare upplever dock att vårdpersonalen inte har rätt förutsättningar och att stödet därför uteblir. Personerna med intellektuell funktionsnedsättning i undersökningen, framhåller att även om tekniska hjälpmedel generellt minskar behovet av stödpersoner, kommer det alltid finnas behov av stödpersoner för att de ska kunna använda digital utrustning.

Enligt Post- och telestyrelsens undersökningar varierar den digitala kunskapen hos lärarna, vilket påverkar målgruppens möjligheter att få stöd. Skoltiden är ett viktigt tillfälle att lära sig om de digitala verktygen och hjälpmedlen, särskilt eftersom anhöriga ofta inte har kännedom om vilka verktyg som finns. Enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* lyckas vare sig särskolan eller LSS-verksamheten erbjuda tillräckligt stöd i digital användning. Rapporten pekar på att resurserna i verksamheterna inte tycks räcka till för att ge elever i särskolan samt personer med stöd enligt LSS, rätt förutsättningar att kunna vara digitala.

Undersökningarna visar att äldre har få möjligheter att lära sig digital teknik. Vissa folkhögskolor erbjuder kurser inom ämnet, men intervjupersonerna anser att utbudet är för litet och att det behövs fler kurser. Yngre med intellektuell funktionsnedsättning anser att de har fått för lite tid för att träna. De hade kunnat bli digitalt självständiga om de hade fått längre tid på sig att träna på digitala tjänster i skolan. Det är först i gymnasiet som de har fått använda digital teknik på egen hand och det är för kort tid kvar av skolgången då.

Se källor som använts för delkapitel 3.4.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* (2019).

Internetstiftelsen. *Digitalt utanförskap 2020* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar* (2020).

### 3.5 Tillgång till konsumentinformation via kundtjänst och webbplatser

Området behandlar tillgång till konsumentinformation om tjänster och produkter inom telekom- och internetområdet via kundtjänst i olika kanaler, som webbplatser, talsvarstjänster, appar, chattbotar och telefon.

#### 3.5.1 Kvalitativa undersökningar täcker in tillgång till konsumentinformation

Fem kvalitativa undersökningar handlar om tillgången till konsumentinformation via kundtjänst och webbplatser. Tre av dem undersöker tillgången för personer med funktionsnedsättning som en hel målgrupp.

Det finns flera rapporter som har kartlagt hur användargrupperna upplever tillgång till konsumentinformation, information om utbud och avtalsvillkor på operatörers webbplatser när man beställer olika tjänster.

Fem kvalitativa undersökningar från Post- och telestyrelsen beskriver tillgången till konsumentinformation för personer med funktionsnedsättning, där tre av dem mer specifikt behandlar kundtjänstkanaler, chattbotar och operatörers webbplatser. De andra två undersökningarna berör bara kortfattat området konsumentinformation. Två av de tre specifika undersökningarna behandlar personer med funktionsnedsättning som en och samma målgrupp och skiljer inte på olika funktionsnedsättningar. Det blir därmed svårt att analysera hur tillgången till konsumentinformation upplevs av olika användargrupper.

Två rapporter från Post- och telestyrelsen undersöker specifikt personer med läs- och skrivsvårigheter samt personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. Rapporterna handlar inte specifikt om tillgången till konsumentinformation, men i användarintervjuerna diskuteras kort hur de upplever kontakter med kundtjänst. Vi har inte identifierat någon annan information som beskriver hur personer med funktionsnedsättning upplever konsumentinformation. Det saknas kvantitativa data på området.

Å andra sidan har kartläggningen heller inte funnit någon motsvarande undersökning för befolkningen i övrigt. Post- och telestyrelsens rapporter *Tillgängligheten i chattbotar* och *Tillgänglighet och användbarhet i teleoperatörernas kundtjänstkanaler* har dock inkluderat en mindre referensgrupp av personer utan funktionsnedsättning i användartesterna.

#### 3.5.2 Svårt att kontakta kundtjänst via telefon, appar och webbplatser

Flera användargrupper upplever svårigheter i kontakterna med kundtjänst. Olika användargrupper upplever olika svårigheter. Generellt upplever många att operatörernas webbplatser är röriga och svårnavigerade med dåligt stöd för skärmläsare.

I kontakt med kundtjänst har särskilt personer med hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning svårt med knappval för att ta sig vidare i processerna. De har svårt att både uppfatta och minnas de olika alternativen. Personer med motorisk funktionsnedsättning har i stället svårt att trycka på rätt knappar. Personer med nedsatt tal- och språkförmåga upplever problem när talsvarstjänster ber användaren att själv uppge sitt ärende som sen tolkas automatiskt innan användaren kopplas vidare. Talsvarsfunktionen har också ofta problem med att tolka svaren.

Testpersonerna med funktionsnedsättningar i undersökningarna anser att teleoperatörers webbplatser och appar kan förbättras för att de lättare ska kunna navigera i och förstå innehållet i dem. Det är inte bara personer med funktionsnedsättning som behöver förbättringarna, utan även personerna i referensgruppen utan funktionsnedsättningar stöter på liknande problem. Exempel på förbättrande åtgärder är att använda tydliga och vägledande begrepp i menyer, sammanfatta information och pris i slutskedet av en köpprocess och göra plattformarna kompatibla med skärmläsare. Enligt rapporterna vill testpersonerna att operatörerna ska involvera användargrupper tidigt vid utvecklingen av tjänster, för att säkerställa att de blir tillgänglighetsanpassade. En rapport tar upp att tillgängliga webbplatser och bra kundtjänst är en avgörande faktor när de väljer operatör.

Se källor som använts för delkapitel 3.5.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Post- och telestyrelsen. *Tillgänglig telekom – användningstester och operatörsintervjuer* (2021).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Post- och telestyrelsen. *Tillgänglighet och användbarhet i teleoperatörernas kundtjänstkanaler* (2016).

Post- och telestyrelsen. *Utvärdering av tillgängligheten i chattbotar för personer med funktionsnedsättning och äldre* (2017).

## 3.6 Tillgången till hjälpmedel

Med hjälpmedel menas i sammanhanget de tjänster och apparater som har tagits fram särskilt för användargrupperna och som förskrivs, till exempel hörapparater, synhjälpmedel och kognitiva hjälpmedel. Men här ingår också andra slags digitala hjälpmedel som inbyggda funktioner i systemen hos smarta telefoner, surfplattor och datorer, eller appar som kan laddas ned samt enheter som kopplas till telefonen. Vanligaste hjälpmedlen är skärmläsare, förstöringsfunktioner och översättningsfunktioner.

### 3.6.1 Traditionella hjälpmedelsförsörjningen fångar inte upp alla typer av digitala hjälpmedel

Det finns sex relevanta undersökningar om traditionella hjälpmedel. De inbyggda hjälpmedelsfunktionerna, appar samt enheter som kan kopplas till smarta telefoner, surfplattor och datorer ingår inte i rapporteringen trots att dessa i praktiken utgör hjälpmedel.

Det genomförs löpande undersökningar om de traditionella hjälpmedlen som förflyttningshjälpmedel, hörhjälpmedel och synhjälpmedel. Socialstyrelsen och Neuro (förbundet för neurologisk diagnos) är organisationer som genomför omfattande undersökningar. Det finns däremot få undersökningar om hur personer med funktionsnedsättning använder digitala hjälpmedel. Informationen är begränsad om användningen av såväl inbyggda hjälpmedelsfunktioner i digital utrustning som appar och enheter som kan kopplas till smarta telefoner, surfplattor och datorer. Detta trots att de i praktiken används som digitala hjälpmedel.

Begripsam presenterar en del information rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. I 2017 års upplaga av undersökningen gjordes en delrapport med fokus på tillgången till digitala hjälpmedel. I rapporten från 2019 genomfördes inte den delundersökningen, vilket medför svårigheter att följa upp resultaten. Post- och telestyrelsen har genomfört två kvalitativa undersökningar om inbyggda digitala hjälpmedel. Den ena undersöker tillgängligheten i mobiltelefoner och digitala hjälpmedel i smarta telefoner. Undersökningen genomfördes 2016. Den andra handlar mer generellt om behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter, och nämner tillgången till hjälpmedel bara kort.

*Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* visar att datorer, telefoner och surfplattor är allt viktigare hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och att de separata hjälpmedlen används allt mindre. I delrapporten om användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor redovisas även vilka hjälpmedel som används mest. Detta kommenteras inte i den övergripande rapporten. Rapporten tar dock upp att den traditionella hjälpmedelsförsörjningen inte undersöker de digitala hjälpmedlen.

Socialstyrelsen genomför undersökningar och presenterar statistik om vissa former av kommunikationshjälpmedel. Dock saknas information om användningen av de andra slags digitala hjälpmedel som beskrivits ovan. Det finns alltså ett behov av att utöka undersökningarna om hjälpmedel så att statistiken även redovisar tillgång och användning av inbyggda hjälpmedelsfunktioner, appar och enheter till smarta telefoner, surfplattor och datorer och på vilket sätt dessa hjälpmedel kan öka den digitala användningen.

### 3.6.2 Blinda och gravt synskadade har bäst tillgång till digitala hjälpmedel

Tillgång till digitala hjälpmedel beror till stor del på hur nära arbetsmarknaden en person är. Vid övergången från skola till arbetsliv minskar användargruppernas tillgång till datorer och mobiler. Personer med funktionsnedsättning har betydligt lägre tillgång till mobiler och datorer jämfört med personer utan funktionsnedsättning och saknar därmed tillgång till inbyggda digitala hjälpmedel. Blinda och gravt synskadade är de bland användargrupperna som har bäst tillgång till hjälpmedel.

Enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*, uppger en stor andel av de svarande att datorn, den smarta telefonen eller surfplattan är det viktigaste hjälpmedlet. Hjälpmedel är inte längre i lika hög utsträckning en separat produkt som finns i ett sortiment av hjälpmedel. Sådana hjälpmedel förekommer också men många har inte tillgång till de hjälpmedel de behöver eller anar att det finns hjälpmedel som de inte känner till. Den traditionella hjälpmedelsförsörjningen tycks ha svårt att fånga in behovet av alla slags digitala hjälpmedel.

Rapporterna visar att ju längre från arbetsmarknaden en person står och ju lägre inkomst en person har, desto sämre är tillgången på hjälpmedel. Det finns även en stor skillnad i tillgången till digitala hjälpmedel mellan unga och vuxna. I samband med övergången från skola till arbetsliv minskar tillgången till datorer och mobiler drastiskt.

De användargrupper som har bäst tillgång till hjälpmedel är blinda och gravt synskadade. Blinda använder främst VoiceOver och uppläsningsprogram. Gravt synskadade använder främst förstorning och VoiceOver. Över 70 procent av den användargruppen använder inbyggda hjälpmedel i sina mobiltelefoner, surfplattor eller datorer, jämfört med 20–50 procent för övriga grupper av personer med funktionsnedsättningar. Anledningen till detta är att blinda och gravt synskadade inte alls skulle kunna använda exempelvis mobiltelefonen utan uppläsningsprogram. I övrigt är det personer med läs- och skrivsvårigheter och personer som har svårt att förstå som har mest tillgång till hjälpmedel. För de flesta användargrupper gäller dock att man har behov av hjälpmedel eller att få tillgång till ytterligare hjälpmedel utöver vad man redan har.

Socialstyrelsen rapporterar om förskrivning av hjälpmedel, som hörapparater, förstorande videosystem och vissa kommunikationshjälpmedel som samtalsapparater, programvara för närkommunikation och röstförstärkare. Tabell 2 visar antalet användare och fördelningen mellan könen. I Socialstyrelsens rapport framgår att det finns regionala skillnader i antalet förskrivningar av enheter för den typen av hjälpmedel per 100 000 invånare samt att fler kvinnor får synhjälpmedel förskrivna än män. Cirka hälften av regionerna tar betalt för hjälpmedel (100–780 kronor för vuxna), medan den andra hälften ger ut dem gratis.

Tabell 2: Tillgång till kommunikationshjälpmedel.

	<b>Samtalsapparater</b>	<b>Programvara för närkommunikation</b>	<b>Röstförstärkare</b>
Antal innehavare	4 814	4 364	731
Andel kvinnor	41 %	35 %	56 %
Andel män	59 %	65 %	44 %

Se källor som använts för delkapitel 3.6.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Begripsam. *Tillgång till hjälpmedel* (2017).

Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* (2019).

Begripsam. *Datavisning SMFOI 2019*. <https://www.datavisning.se> (hämtad 2022-05-05).

Neuro. *Neurorapporten 2022 Hjälpmedel: Livshjälp för ett värdigt liv* (2022).

Post- och telestyrelsen. *Tillgängligheten i mobiltelefoner* (2016).

Post- och telestyrelsen. *Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter* (2020).

Socialstyrelsen. *Uppdrag statistik på hjälpmedelsområdet – slutrapport* (2021).



## 4 Slutsatser

### 4.1 Uppkoppling, utrustning och hjälpmedel samt kunskap och stöd i användningen är de viktigaste förutsättningarna

Det finns några förutsättningar som är särskilt viktiga för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av det digitala samhället. Det gäller tillgång till olika slags digital infrastruktur, digital utrustning och stöd i användningen av digital teknik. Undersökningar visar att tillgången och användningen är lägre bland personer med funktionsnedsättning. Tillgång till digitala hjälpmedel såsom inbyggd funktionalitet i smarta telefoner, surfplattor och datorer, appar samt enheter som kopplas till utrustningen är också viktiga förutsättningar. Det är dock svårt att hitta tillräckliga data om tillgången och användningen av dessa hjälpmedel eftersom de inte undersöks i samma utsträckning som de förskrivna hjälpmedlen.

Ekonomiska förutsättningar spelar stor roll för den lägre tillgången till digital infrastruktur. Personer med funktionsnedsättningar har generellt lägre disponibel inkomst än befolkningen i övrigt, vilket kan få konsekvenser för exempelvis tillgången till bra bredband eller hur moderna telefoner personerna har. En grupp som i många fall saknar tillgång till digital infrastruktur är boende på särskilda boenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Enligt Socialstyrelsen har det skett en ökning av tillgången till uppkoppling i kommunerna, men en stor andel lägenheter saknar fortfarande digital infrastruktur och uppkoppling till internet. Där möjlighet till internetuppkoppling finns är det oftast upp till den enskilda individen att teckna abonnemangen, som då ofta är beroende av att en anhörig kan hjälpa till att teckna avtal och även har möjlighet att bidra ekonomiskt. Personer som bor på dessa boenden har en förhöjd risk att hamna i ett digitalt utanförskap.

Generellt har personer med funktionsnedsättning lägre tillgång till digital utrustning än personer utan funktionsnedsättning. Enligt *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019* rör det sig om skillnader omkring 5–10 procentenheter. För yngre personer med funktionsnedsättning är skillnaderna ännu större, särskilt när det gäller tillgång till smarta telefoner. Personer med neurologiska sjukdomar, intellektuella funktionsnedsättningar samt medfödd eller förvärvad hjärnskada har lägst tillgång av alla grupper.

Den digitala kompetensen är tätt kopplad till tillgången till stöd i användningen av digital teknik och tillgången till hjälpmedel. Vissa personer med funktionsnedsättning, omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och kan därmed få insatser som till exempel personlig assistans. Sammanställningen visar emellertid att personal på LSS-boenden och äldreboenden har begränsade möjligheter att bistå de boende med digital kompetens. Många personer med funktionsnedsättning omfattas inte alls av stöd från samhället och är därför mer eller mindre beroende av stöd från anhöriga.

### 4.2 Största hindren är bristande tillgänglighet i webbplatser och appar samt svårlästa texter

Det är tydligt utifrån sammanställningen att personer med funktionsnedsättning är en heterogen grupp där förutsättningar för digital inkludering och upplevda hinder i digital användning är olika både mellan och inom de olika användargrupperna. En digital tjänst kan uppfattas som lätt och det bästa alternativet

för vissa personer men vara svår för andra. Det finns också kunskapsskillnader inom och mellan grupperna.

Ett problem som beskrivs i flera rapporter är att digitala webbplatser och e-tjänster tillgängliggörs i för långsam takt och att arbetet ofta är reaktivt istället för proaktivt. Problemet förstärks av att digitaliseringen går snabbt och att appar, webbplatser och hårdvaror ofta uppdateras vilket ställer stora krav på kontinuerlig inläring av funktionerna i gränssnitten och orienteringsförmåga i innehållet.

Ett annat återkommande hinder är att texter på webbplatser och i appar ofta är långa och svårlästa med små bokstäver och krångligt språk. Detta försvårar för alla men kan mer eller mindre hindra vissa personer för att kunna ta del av innehållet. För att förbättra tillgängligheten är det viktigt att texter är skrivna på ett klart och begripligt sätt, att texten går att förstora och det finns förenklande ingresser som kortfattat lyfter fram det viktigaste i innehållet.

Gemensamt för personer med funktionsnedsättning är att de upplever en större oro och rädsla i den digitala miljön än befolkningen i övrigt. Det beror bland annat på att de är mer oroliga över sin digitala integritet och är rädda att göra fel enligt *Svenskarna och internet 2021*.

### 4.3 Sämre tillgång till kvantitativa data om personer med funktionsnedsättning

Kvantitativa undersökningar redovisar mindre resultat om innehav och användning av elektroniska kommunikationer och digitala tjänster för personer med funktionsnedsättning jämfört med befolkningen i övrigt. Internetstiftelsens rapport *Svenskarna och Internet 2021* sammanställer exempelvis i huvudsak resultat för befolkningen i olika åldersgrupper trots att det finns underliggande data för personer med funktionsnedsättning. Data från intervjuer med personer med funktionsnedsättningar presenteras i stället i en svårtillgänglig tabellbilaga. Dessutom presenteras resultaten för personer med funktionsnedsättning som helgrupp, vilket inte ger någon information om olika delgrupper. Det är främst Begripsam genom rapporten *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* som står för kvantitativa data för personer med funktionsnedsättning. Det finns också ett mer målgruppsspecifikt material från kvalitativa undersökningar genomförda med personer med olika typer av funktionsnedsättningar, främst från Post- och telestyrelsen.

Överlag beskriver rapporterna i huvudsak de hinder olika användargrupper möter men mer sällan vad som krävs för att underlätta den digitala användningen. Det finns dock rapporter från Post- och telestyrelsen som ger exempel på hur digitala gränssnitt kan utformas tillgängligt.

Flera undersökningar presenterar resultaten för personer med funktionsnedsättning som en enda respondentgrupp, och ibland grupperas de även tillsammans med gruppen äldre. Det finns då en risk att viktig information förbises. Funktionsnedsättningen i sig ger inte hela förklaringen till varför hinder uppstår. Ofta grundar sig begränsningar i digital användning eller ett digitalt utanförskap på kombinationer av en rad andra faktorer som kan vara olika både inom en funktionshindersgrupp och mellan dessa grupper. En djupare analys av bakomliggande orsaker förutsätter att det finns data uppdelat på olika funktionshindersgrupper där hänsyn också tas till socioekonomiska faktorer, tillgång till stöd och utrustning.

Det finns rapporter, främst från Post- och telestyrelsen, som lyfter fram hinder och behov för olika användargrupper. Eftersom den digitala utvecklingen går snabbt skulle rapporteringen på de mest

föränderliga områdena behöva göras varje år. Det vore lämpligt att undersöka och beskriva vilka hinder som åtgärdats och om nya behov uppstått sedan sist.

Slutligen kan det konstateras att de rapporter som finns i dag inte täcker alla användningsområden och förutsättningar i önskad grad. De områden som har sämst bevakning är medietjänster och nyhetskonsumention, tillgång till digital infrastruktur, tillgång till digital kompetens och tillgång till konsumentinformation. Gemensamt för resterande användningsområden och förutsättningar är att det inte finns kompletta data som tillhandahålls regelbundet.

Bristen på kvantitativa undersökningar på både helgrupps- och delgruppsnivå gör att det är svårt att följa upp vilka möjligheter personer med funktionsnedsättning har att ta del av elektronisk kommunikation och digitaliseringens möjligheter. Slutsatsen är att den data som finns tillgänglig idag inte är tillräcklig för att ge en komplett bild av nuläget. Vidare finns en osäkerhet vad gäller den framtida tillgången till data. För att klara av uppföljningsuppdraget inom funktionshinderspolitiken under perioden 2021–2031, behövs kontinuitet i såväl kvalitativa som kvantitativa undersökningar. Dessutom behövs ett breddat innehåll i undersökningarna som täcker in fler aspekter av digital användning, förutsättningar för digital delaktighet samt att undersökningarna omfattar olika funktionshindersgrupper.

## Bilaga 1 Utgivare till rapporterna

Här beskriver vi de myndigheter, företag, föreningar och andra organisationer vars rapporter och statistik vi utgår från i nulägesbeskrivningen.

### *Begripsam*

Begripsam är en förening och ett bolag med mål att bidra till universellt utformade produkter och tjänster som tillgodoser alla användares behov. Begripsam står bakom undersökningen *Svenskarna md funktionsnedsättning och internet*. Undersökningen är initierad och genomförd av Begripsam. Den har genomförts 2017 och 2019 med finansiering av bland annat Post- och telestyrelsen.

### *Digidelnätverket*

Digidelnätverket bildades när den nationella kampanjen för ökad digital delaktighet, Digidel2013, avslutades 2013. Digidelnätverket arbetar för att öka den digitala delaktigheten och tillgängligheten till digitala tjänster i Sverige. Digidelnätverket anordnar bland annat eMedborgarveckan varje år och ger tillsammans med Digitaliseringsrådet ut en textsamling med berättelser från verkligheten om vad digital inkludering innebär.

### *Digitaliseringsrådet*

Digitaliseringsrådet är tillsatt av regeringen för att bidra till en bättre samordning av regeringens arbete i allmänna frågor om digitalisering. I deras uppdrag ingår att främja och stödja genomförandet av regeringens strategiska arbete med digitalisering.

### *Funka*

Funka är ett företag som har sin bakgrund i funktionshinderrörelsen med myndigheter som kunder. De analyserar, utvecklar och utbildar med målet hållbara digitala tjänster som funkar för alla. Funka säljer konsulttjänster för allt som har med tillgänglighet att göra och producerar själva tillgänglighetsmaterial på internet. Funka arbetar med tillgänglighet i innehåll, design och gränssnitt för webbplatser, appar, dokument och automater.

### *Habilitering & Hälsa*

Habilitering och Hälsa består av 30 specialistmottagningar i Region Stockholm som ger råd, stöd och behandling för att förebygga och minska de svårigheter som en funktionsnedsättning medför. De har i uppdrag att sprida kunskap om funktionsnedsättningar och samhällets stöd. Kunskapsspridningen görs genom öppna utbildningar, webbplatser, frågetjänst och genom deras bibliotek specialiserad på funktionsnedsättningar.

### *Internetstiftelsen*

Internetstiftelsen ansvarar för den svenska toppdomänen .se, och främjar utvecklingen av internet. De verkar för ett internet som bidrar till en positiv samhällsutveckling. Undersökningen *Svenskarna och internet* ger fakta och insikter om hur användningen av internet i Sverige utvecklas.

### *Länsstyrelserna genom Länsstyrelsen i Dalarna*

Länsstyrelserna har bland annat i uppdrag att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och särskilt hur de fungerar för äldre och personer med funktionsnedsättning. Resultatet av bevakningen redovisas varje år i rapporten *Bevakning av grundläggande betaltjänster* till regeringen.

### *Kungliga biblioteket*

Kungliga biblioteket är Sveriges nationalbibliotek. Biblioteket är både ett publikt bibliotek och en myndighet med uppdraget att bevara, digitalisera och dokumentera sina samlingar. I Kungliga bibliotekets uppdrag ingår att som myndighet bidra till den långsiktiga utvecklingen för vissa nationella digitala bibliotekstjänster för prioriterade målgrupper, som exempelvis personer med funktionsnedsättning.

### *Myndigheten för delaktighet*

Myndigheten för delaktighet är en statlig myndighet som främjar genomförandet av funktionshinderspolitiken. Myndigheten verkar för full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning och för jämlika levnadsvillkor. Myndigheten sprider kunskap och stöttar kommuner, statliga myndigheter och regioner i deras arbete.

### *Myndigheten för press, radio och tv*

Myndigheten för press, radio och tv arbetar med frågor som rör radio, tv och tidningar. De arbetar för yttrandefrihet och mångfald på mediemarknaden så att flera röster ska få komma till tals och att konsumenten ska ha tillgång till ett brett och tillgängligt utbud i radio, tv och nyhetsmedier.

### *Neuro*

Neuro är en oberoende organisation som är inriktad på neurologi. Neuros mål är att personer med neurologiska diagnoser ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter som alla andra. Neuro arbetar med att bilda opinion, ge stöd till sina medlemmar och bidra till forskning inom neurologi. *Neurorapporten 2022* undersöker tillgången till hjälpmedel för personer med neurologisk diagnos.

### *Post- och telestyrelsen*

Post- och telestyrelsen har ett samlat ansvar inom postområdet och området för elektronisk kommunikation. Visionen är att alla i Sverige ska ha tillgång till bra telefoni, bredband och post. Myndigheten arbetar på flera sätt för att alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter oavsett förmåga och förutsättningar. Bland annat genomför man olika undersökningar, kartläggningar och studier inom digital delaktighet och tillgänglighet.

### *Region Jönköpings län*

Region Jönköpings län antog 2015 den digitala agendan *Regional digital agenda för Jönköpings län*. Syftet var att bidra till utveckling och tillväxt i länet, så att alla länets invånare ska ha möjlighet att använda teknik både i arbetslivet och privat. I förstudien *Datasamhället är ett jästra bök. Inventering av stöd för digital delaktighet en förstudie* undersöker regionen på vilket sätt olika aktörer inom offentlig och ideell sektor hjälper medborgare att använda nödvändiga digitala tjänster.

### *Sveriges Kommuner och Regioner*

Sveriges Kommuner och Regioner är en medlems- och arbetsgivarorganisation. Alla kommuner och regioner är medlemmar. Deras uppgift är att stödja och bidra till att utveckla kommuner och regioners verksamhet. SKR arbetar med funktionshinderfrågor genom att stödja kommuner och regioner i deras ständiga utvecklingsarbete samt genom att skapa bra förutsättningar för kommunerna i sitt arbete med funktionshinderfrågor.

### *Socialstyrelsen*

Socialstyrelsen är en statlig myndighet som stödjer och utvecklar hälso- och sjukvården och socialtjänsten. De arbetar med att ta fram föreskrifter, kunskapsstöd och statistik samt göra uppföljningar och utvärderingar. Socialstyrelsen har bland annat fått i uppdrag av regeringen att kontinuerligt samla in och publicera data och statistik för att följa upp hjälpmedelsområdet.

### *Riksbanken*

Riksbanken är Sveriges centralbank och ansvarar för att betalningar i Sverige är säkra och effektiva. I sin rapport *Betalningsrapport 2021* analyserar de utvecklingen på betalningsmarknaden och de tjänster som Riksbanken erbjuder. Den tar kortfattat upp personer med funktionsnedsättning.

### *Statistiska centralbyrån*

Statistiska centralbyrån är en myndighet vars främsta uppgift är att förse användare med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Statistiska centralbyrån ansvarar för officiell statistik och annan statlig statistik. Det ligger i deras ansvar att utveckla, framställa och sprida statistiken.

## Bilaga 2 Översikt över datakällor

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
1.	Begripsam	Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019	2017, 2019	Rapport baserad på enkätundersökning med cirka 1 500 personer med funktionsnedsättning och kontrollundersökning med cirka 1 000 utan funktionsnedsättning. Undersöker personer med funktionsnedsättnings användning av internet. Ej regelbundet återkommande än.
2.	Begripsam	Användning av internet SMFOI 2019 (databas <a href="http://www.datavisning.se/#/stats/Anv%C3%A4ndning%20av%20internet%20SMFOI%202019">http://www.datavisning.se/#/stats/Anv%C3%A4ndning%20av%20internet%20SMFOI%202019</a> )	2017, 2019	Databasen för rapporten ovan. Baserad på enkätundersökning med cirka 1 500 personer med funktionsnedsättning och kontrollundersökning med cirka 1 000 utan funktionsnedsättning. Undersöker personer med funktionsnedsättnings användning av internet. Ej regelbundet återkommande än.
3.	Begripsam	Tillgång till hjälpmedel	2017	Delrapport till Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017. Motsvarande rapport släpptes aldrig för 2019. Ej återkommande.
4.	Digitaliseringsrådet	En lägesbild av digital infrastruktur	2019	Kvalitativ undersökning av den digitala infrastrukturen i Sverige och för befolkningen som helhet. Baserad på möten med aktörer på svenska telekommarknaden samt analys av rapporter och statistik. Ej återkommande.
5.	Digitaliseringsrådet	En lägesbild av digital kompetens	2018	Ett arbete som baserats på kontakter med ett trettiotal relevanta aktörer. Ger en lägesbild av den digitala kompetensen för befolkningen som helhet. Nämnar personer med funktionsnedsättning kort. Ej återkommande.

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
6.	Funka	Talet som ett digitalt verktyg: Etapp 1	2022	Rapport som presenterar resultatet av marknadsundersökning av röststyrda kommunikationstjänster som används inom offentlig sektor, banker och andra samhällsviktiga institutioner. Kartläggningen genomfördes genom en enkät, litteraturstudier, och telefonundersökning. Ej återkommande.
7.	Habilitering & Hälsa - SLSO	Appar som hjälpmedel (webbsida <a href="https://appsok.regionstockholm.se/search?subject=1762&amp;platform=1&amp;query=">https://appsok.regionstockholm.se/search?subject=1762&amp;platform=1&amp;query=</a> )	Uppdateras kontinuerligt	Webbplats för tillgänglighetsgranskning och analys av appar. Uppdateras kontinuerligt.
8.	Ida Nordberg på uppdrag av SKR, Digidelnätverket och Kungliga biblioteket	Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken – En studie om folkbibliotekens arbete för digital delaktighet.	2016	Rapport som kartlägger insatser för digital kompetens på folkbibliotek. Baserad på enkät till kommunbiblioteken samt litteraturstudier. Ej återkommande.
9.	Internetstiftelsen	Svenskarna och internet 2021	2000, 2002, 2003, 2007–2021	En årlig studie av svenska folkets internetvanor. Baserad på sex delar av datainhämtning med både intervjuer och enkäter (flera tusen intervjuer). Återkommande.
10.	Internetstiftelsen	Digitalt utanförskap 2020	2020	En delrapport av undersökningen Svenskarna och internet. Ej återkommande.
11.	Internetstiftelsen	Barnen och internet 2019	2018, 2019	Del av Svenskarna och internet 2019 med fokus på barnens användning av internet. Fokus på befolkningen som helgrupp och inte personer med funktionsnedsättning. Ej återkommande.



Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
12.	Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet	Digitalt utanförskap – en forskningsöversikt	2019	Kartläggande litteraturstudie som undersöker vilken forskning som har publicerats inom området digital exkludering. Fokus ligger främst på befolkningen som helhet, men spelar in personer med funktionsnedsättning. Ej återkommande.
13.	Länsstyrelserna	Bevakning av grundläggande betaltjänster 2021	2010–2021	Rapport baserad på de 21 länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster och hur det motsvarar samhällets behov. Återkommande rapport.
14.	Myndigheten för delaktighet	Barn och unga mitt i en pandemi	2021	Undersöker konsekvenser av coronapandemin för barn och unga med funktionsnedsättning. Rör främst den digitala skolan och vården. Enkät med barn och dialoger med andra intressenter. Ej återkommande.
15.	Myndigheten för delaktighet	Digital utveckling i samhället	2018	Kvantitativ undersökning med undersökningspanelen Rivkraft genom en enkät. Enkäter med Rivkraft görs 3–4 gånger per år, men temat varierar. Enkäten som rapporten bygger på är återkommande, men rapporten på temat ”Digital utveckling i samhället” är inte det.
16.	Myndigheten för press, radio och tv	Medietillgängligheten 2022	2022	Kvalitativ undersökning om hur tillgängliga medier är. I rapporten presenteras bland annat resultat från intervjuer med en blind, en döv och en dövblind person.
17.	Neuro	Neurorapporten 2022	2014–2022	Rapport baserad på medlemmars erfarenheter och deras senaste digitala medlemsundersökning, genomförd tidigt 2022 med cirka 3 700 svarande. Neurorapporten görs återkommande varje år. Rapporten från 2022 har fokus på hjälpmedel. Senaste rapporten från Neuro med fokus på hjälpmedel är från 2017.

<b>Löp-nummer</b>	<b>Utgivare</b>	<b>Namn på källa</b>	<b>Samtliga år som den utgivits</b>	<b>Kort beskrivning</b>
18.	Post- och telestyrelsen	Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med intellektuell funktionsnedsättning	2020	Rapporten är en del i rapportserien Behov och hinder vid digital kommunikation. Rapporterna i serien belyser olika målgruppers behov och hinder vid digital kommunikation. Baserad på djupintervjuer. Ej återkommande.
19.	Post- och telestyrelsen	Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada	2020	Rapporten är en del i rapportserien Behov och hinder vid digital kommunikation. Rapporterna i serien belyser olika målgruppers behov och hinder vid digital kommunikation. Baserad på djupintervjuer. Ej återkommande.
20.	Post- och telestyrelsen	Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med läs- och skrivsvårigheter	2020	Rapporten är en del i rapportserien Behov och hinder vid digital kommunikation. Rapporterna i serien belyser olika målgruppers behov och hinder vid digital kommunikation. Baserad på djupintervjuer. Ej återkommande.
21.	Post- och telestyrelsen	Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med neurologiska sjukdomar	2020	Rapporten är en del i rapportserien Behov och hinder vid digital kommunikation. Rapporterna i serien belyser olika målgruppers behov och hinder vid digital kommunikation. Baserad på djupintervjuer. Ej återkommande.
22.	Post- och telestyrelsen	Automatisk nummerupplysning via telefon	2021	Projektrapport som undersöker möjlighet att erbjuda automatisk nummerupplysning via telefon, för personer med funktionsnedsättningar, primärt anpassad för äldre med synnedsättning. Baserad på djupintervjuer. Ej återkommande.
23.	Post- och telestyrelsen	Tillgänglig telekom – användningstester och operatörsintervjuer	2021	En studie med fokus på hur användare inom olika användargrupper upplever tillgängligheten i operatörers digitala köpflöden. Baserad på användartester och operatörsintervjuer. Ej återkommande.

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
24.	Post- och telestyrelsen	Tillgängligheten i digitala brevlådor – en användarundersökning	2021	Undersökning av behov och hinder vid användning av digitala brevlådor hos personer med funktionsnedsättning. Baserad på intervjuer och användartester. Ej återkommande.
25.	Post- och telestyrelsen	Digital tillgänglighet ur aktörernas perspektiv	2021	En undersökning genomförd för att få bättre förståelse för förutsättningarna hos de aktörer som erbjuder digitala lösningar. Baserad på ett 40-tal intervjuer. Ej återkommande.
26.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av digital tillgänglighet hos internet- och teleoperatörer	2020	Undersökning av operatörers webbplatser och hur de har utformats i förhållande till de riktlinjer för webbtillgänglighet som finns. Baseras på tester mot WCAG2.1AA. Ej återkommande.
27.	Post- och telestyrelsen	Tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster	2017	Undersökning av tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster. Baseras på användartester och hur de uppfyller WCAG2.0AA. Ej återkommande.
28.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgängligheten i chattbotar för personer med funktionsnedsättning och äldre	2017	Rapport som undersöker tillgängligheten i chattbotar. Resultatet bygger på användartester med personer med funktionsnedsättning, äldre samt en referensgrupp med personer utan påvisad funktionsnedsättning. WCAG-analyser och intervjuer med forskare och utvecklare av chattbotar är även inkluderade. Rapporten är ej återkommande.
29.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus	2017	Utvärdering av tillgängligheten i olika e-legitimationer samt vissa autentiseringsmetoder. Baseras på användartester, användarintervjuer, aktörsintervjuer samt experttester. De e-legitimationer som utvärderades var mobilt bank-id, Telia e-legitimation och Freja eID. Ej återkommande rapport.

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
30.	Post- och telestyrelsen	Tillgängligheten i mobiltelefoner	2016	Undersöker tillgängligheten i sex smarta mobiler. Resultatet bygger på närmare 100 användartester, där personer med funktionsnedsättning samt äldre personer har testat att genomföra förutbestämda moment. Referenstester har också genomförts med personer utan påvisad funktionsnedsättning. Ej återkommande rapport.
31.	Post- och telestyrelsen	Tillgänglighet och användbarhet i teleoperatörernas kundtjänstkanaler	2016	Undersökning av tillgängligheten i de vanligaste mobiloperatörernas kundtjänstkanaler. Resultatet bygger på över 200 användartester som genomförts med testpersoner med olika funktionsnedsättningar samt äldre personer. Referenstester har också gjorts med personer utan påvisad funktionsnedsättning. Ej återkommande rapport.
32.	Post- och telestyrelsen	Tillgänglig kommunikation i krissituationer	2019	Undersöker behov och utmaningar som personer med funktionsnedsättning, personer över 75 år samt nyanlända personer har vid kommunikation i krissituationer. Baseras på användarintervjuer, gruppdiskussion och webbenkät. Ej återkommande rapport.
33.	Post- och telestyrelsen	Kartläggning av information om betaltjänster som underlättar digital inkludering	2019	Undersökningen kartlägger tillgången till lättillgänglig och användbar information som kan hjälpa målgrupper som behöver hjälp att börja använda digitala betaltjänster. Baseras på intervjuer med aktörer som hjälper målgrupperna med information/utbildning som rör betaltjänster för att få en djupare förståelse för vilka informationsbehov och utmaningar som finns. Ej återkommande rapport.
34.	Post- och telestyrelsen	Digital omställning till följd av covid-19	2021	Rapport som kartlägger och analyserar erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19. Baseras på intervjuer. Ej återkommande.

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
35.	Post- och telestyrelsen	Användning av internet och telefoni i Sverige PTS individundersökning 2019	2002–2019	Undersökning med syftet att öka kunskapen om marknaden för elektronisk kommunikation, det vill säga fast telefoni, mobil telefoni, tv och internet, utifrån ett konsument- och efterfrågeperspektiv. Undersökningens urval är riksrepresentativt slumpmässigt och omfattar 2 900 personer. Återkommande.
36.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgänglighet och användbarhet i talsvarstjänster	2017	Undersöker tillgängligheten i de vanligaste mobiloperatörernas kundtjänstkanaler. Baseras på över 200 användartester som genomförts med testpersoner med olika funktionsnedsättningar samt äldre personer. Referenstester har också gjorts med personer utan påvisad funktionsnedsättning. Ej återkommande.
37.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgänglighet i e-postverktyg	2018	Utvärderar hur tillgängliga de vanligast förekommande e-postverktygen är för målgrupper med olika funktionsnedsättningar. Studien innefattar användbarhetstester av Gmail, Outlook och Mail.
38.	Post- och telestyrelsen	Slutanvändares utmaningar och behov kring grundläggande digital kommunikation	2018	Rapport baserad på totalt nio användarråd med personer med olika funktionsnedsättningar. Fokusgrupperna har syftat till att identifiera hinder och behov rörande kommunikation i vardagslivet.
39.	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgänglighet i e-postverktyg	2018	Den här studien syftar till att utvärdera hur tillgängliga de vanligast förekommande e-postverktygen är för målgrupper med olika funktionsnedsättningar.
40	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgängligheten i mobila applikationer för betalning för personer med funktionsnedsättning och äldre	2015	Sammanlagt har över 225 användartester genomförts med testpersoner ur olika målgrupper. Testpersonerna har testat två till sex bank- eller betalapplikationer var, beroende på hur många som hunnits med under testtillfället.

Löp-nummer	Utgivare	Namn på källa	Samtliga år som den utgivits	Kort beskrivning
41	Post- och telestyrelsen	Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre	2015	Sammanlagt har över 176 användartester genomförts med testpersoner ur olika målgrupper. Varje testperson har testat två till sex internettjänster tillhörande Sveriges största banker. Testpersonerna har genomfört alla grundläggande moment vid användning av internettjänster samt själva värderat och beskrivit hur enkelt eller svårt det var att genomföra momenten.
42.	Region Jönköpings län	Datasamhället är ett jästra bök. Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie	2019	Studie med syftet att undersöka på vilket sätt olika aktörer inom offentlig och ideell sektor hjälper behövande att använda nödvändiga digitala tjänster. Baserad på enkätundersökning och följdfrågor. Ej återkommande.
43.	Riksbanken	Betalningsrapport 2021	2019–2021	Beskriver och analyserar utvecklingen på betalningsmarknaden och de tjänster som Riksbanken erbjuder. Den publiceras årligen sedan 2019 och hette tidigare Så betalar svenskarna. Rapporten sammanfattar utvecklingen och redogör för Riksbankens bedömningar och politik på området. Återkommande.
44.	Socialstyrelsen	Uppdrag statistik på hjälpmedelsområdet – slutrapport	2021	Uppdraget har inneburit att en helt ny nationell statistik inom hjälpmedelsområdet har samlats in och den redovisas för första gången. Baserad på mängdstatistik om personligt förskrivna hjälpmedel som rapporterats in från hjälpmedelscentraler, syncentraler, hörcentraler och ortopedtekniska avdelningar. Kommer bli del av återkommande rapportering from. 2021.
45.	Socialstyrelsen	Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning – Lägesrapport 2021	2007–2021	En lägesrapport som redovisar tillståndet och utvecklingen för insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning, med fokus på väsentliga förändringar och på skillnader mellan män och kvinnor. Innehållet i rapporten utgår till stor del från befintligt material som har vägts samman i övergripande analyser Återkommande rapport.

<b>Löp-nummer</b>	<b>Utgivare</b>	<b>Namn på källa</b>	<b>Samtliga år som den utgivits</b>	<b>Kort beskrivning</b>
46.	Statistiska centralbyrån	Undersökningarna av barns levnadsförhållanden 2018–2019	2008, 2009, 2010, 2011, 2013, 2014, 2015, 2018, 2019	Statistiken visar hur barn i åldern 12–18 år har det (10–18 år före 2015). Barnen har frågats bland annat om situationen i skolan, vad de gör på fritiden och hur de mår. Svaren på frågorna kan även kopplas till uppgifter från deras föräldrar, till exempel föräldrarnas yrke, utbildning och hur familjen bor.
47.	Statistiska centralbyrån	Undersökningarna av levnadsförhållanden 2021	2008–2019, 2021	Statistik som beskriver levnadsförhållanden för olika grupper i befolkningen 16 år och äldre i olika avseenden: boende, ekonomi, hälsa, fritid, medborgerliga aktiviteter, sociala relationer, sysselsättning och arbetsmiljö, trygghet och säkerhet.