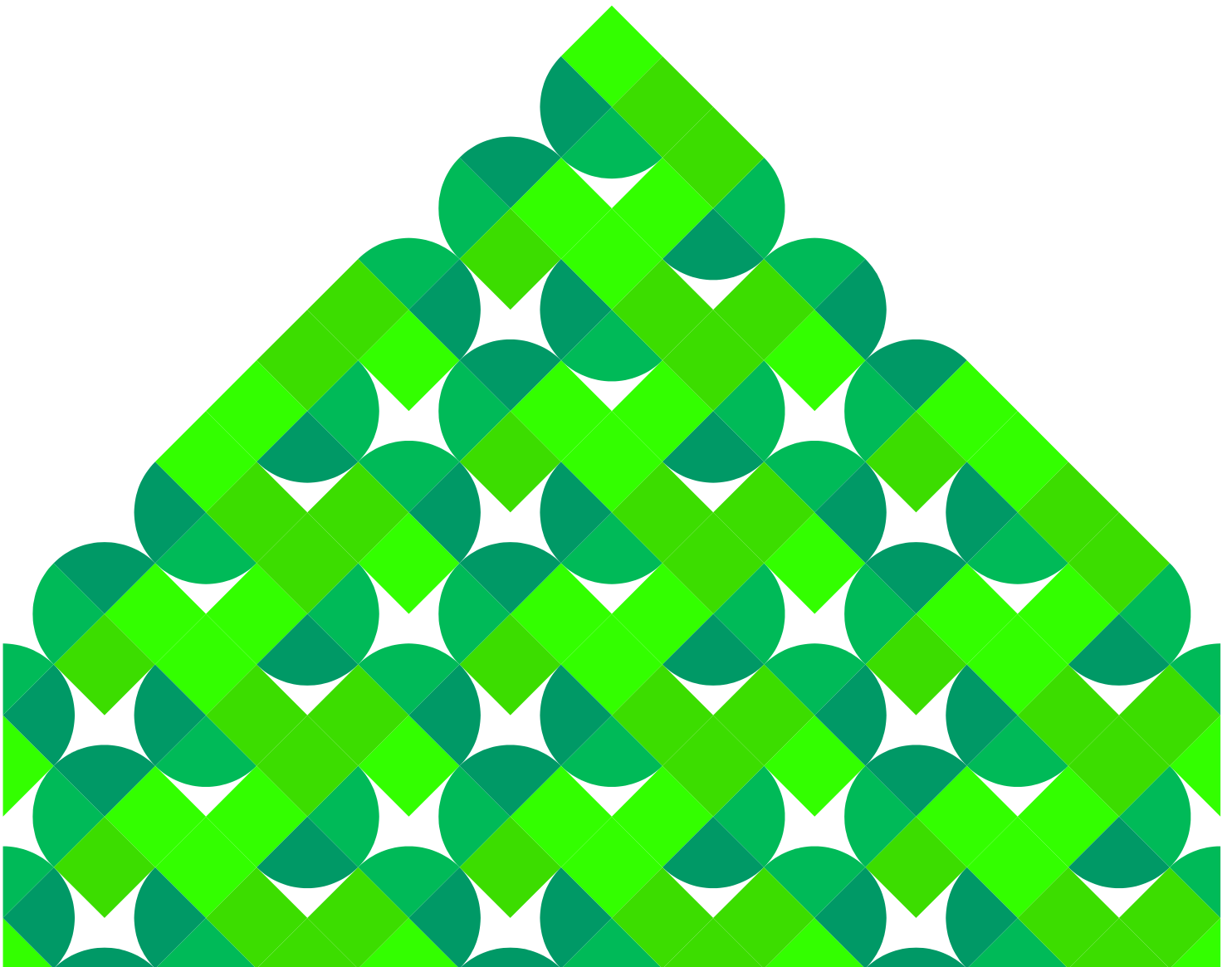


# Digital utveckling i samhället

Resultat från Rivkraft 25



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2019  
Digital utveckling i samhället – Resultat från Rivkraft 25

Nummer 2019:5

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats [www.mfd.se](http://www.mfd.se).  
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
E-post: [info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
Telefon: 08-600 84 00

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Digital utveckling i vardagen</b> .....	<b>6</b>
Digitala tjänster som underlättar .....	7
Digitala tjänster som försvårar .....	9
Delaktighet i samhället .....	10
Hinder med digital teknik .....	12
Mobilt Bank-id.....	13
Om man inte har mobilt Bank-id .....	14
Arbete och digital teknik .....	15
Digital teknik i arbetet .....	15
Att studera med digital teknik.....	16

# Sammanfattning

I slutet av året 2018 svarade 2353 paneldeltagare i Rivkraft på frågor om bland annat digital teknik.

Den digitala utvecklingen av teknik och tjänster har underlättat vardagen för majoriteten i Rivkraftspanelen. En del i panelen ser både fördelar med digital teknik men även det som försvårar till viss del. Digital teknik ger många möjligheten att leva mer oberoende, att kunna anpassa vardagen utifrån egna förutsättningar och vara socialt inkluderad. Majoriteten upplever att det främst är banktjänster, att ta del av nyheter och att handla varor och tjänster via webbsidor, och/eller appar, som underlättar deras vardag. Att kunna få kontakt med vården och myndigheter upplevs också som positivt. En del känner ökad säkerhet och trygghet genom digitala larm och planeringsverktyg via webbsidor och appar. Den digitala utvecklingen har också bidragit till att majoriteten känner en ökad delaktighet i samhället.

Men för en mindre andel upplevs den digitala tekniken distansera individen från det offentliga och samhället i övrigt. Hinder uppstår också då det är dyrt att köpa teknisk utrustning, abonnemang och uppdateringar av produkter och tjänster.

Även svårigheter att lära sig använda tekniken är ett hinder för att kunna följa med i utvecklingen. Andra hinder upplevs när man önskar boka tider och få kontakt med vården samt få kontakt med olika myndigheter. Det är främst de äldre, 65 år och äldre, som uppger att de digitala tjänsterna försvårar deras vardag.

Majoriteten använder digital teknik i sitt arbete eller för sina studier. De flesta upplever att tekniken är ett hjälpmedel som underlättar. En mindre andel upplever dock att tekniken försvårar. Det kan bero på att tekniken är otillgänglig eller att man inte får den anpassning eller stöd som man är i behov för att kunna använda den.

# Inledning

Myndigheten för delaktighet har undersökningspanelen Rivkraft. Panelen svarar på enkäter fyra till fem gånger per år. Genom enkätsvaren får Myndigheten för delaktighet kunskap om vilka hinder som finns och vilka förändringar som behöver göras för att personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället.

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska konventionsstaterna bland annat vidta ändamålsenliga åtgärder så att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till information och kommunikation som omfattar informations- och kommunikationsteknik (IT) och system.

I den här rapporten presenteras resultat från panelundersökningen om den digitala utvecklingen i samhället. I enkäten ställdes bland annat frågor om hur den digitala tekniken påverkar vardagen. Enkäten omfattade även frågor om ekonomisk situation. Resultatet från det avsnittet redovisas i separat rapport, Ekonomisk jämställdhet.

Enkäten besvarades under perioden 15 november till 10 december 2018. Totalt svarade 2353 paneldeltagare<sup>1</sup>, 74 procent kvinnor och 24 procent män.<sup>2</sup> Medelåldern på de som svarade på enkäten var 47 år, den yngsta 16 och den äldsta 95 år.

---

<sup>1</sup> Panelen hade 3 267 deltagare i november 2018.

<sup>2</sup> Två procent har valt att identifiera sig som "annat" än kvinna eller man.

# Digital utveckling i vardagen

Med digital teknik och digitala tjänster avses till exempel internettjänster där man kan köpa varor, tjänster och biljetter, använda webbsidor och appar samt att använda digital teknik i hemmet.

Den digitala teknikens utveckling är för det stora flertalet ett hjälpmedel som är avgörande för att kunna vara delaktiga i samhället.

”Är beroende av främst mobilen för att klara av min vardag, utan den skulle det bli kaos.”<sup>3</sup>

Generellt har den digitala tekniken och tjänsteutvecklingen underlättat vardagen för sex av tio, 63 procent, av dem som svarat på undersökningen.

”Jag kan t.ex handla allt jag behöver själv. Jag är inte beroende av någon annan person för att skaffa mig det jag vill ha.”

” Jag kan göra saker i min takt och med mina förutsättningar. När det passar mig.”

”Påminner, strukturerar, håller mig lugn, stöttar, kontakter och vänner, kommunikation. Nyhetsförmedling. Får info om aktiviteter.”

”Jag behöver inte prata eller möta människor irl (in real life) utan kan sköta alla sorters kontakt via nätet utan ångest.”

För tre av tio, 28 procent, har den digitala utvecklingen både underlättat men även försvårat till viss del.

” Det har blivit enklare att hålla kontakt med vänner, göra ärenden via Internet och shoppa hemifrån. Det har blivit svårare att få tag i en verklig människa när man söker myndigheter, vården och vissa företag.”

---

<sup>3</sup> Citaten i rapportredovisningen är från deltagare i Rivkraft som svarat på enkäten.

”Enklare med kontakter, mer tillgänglig information. Svårt med all ny teknik som ska begripas och läras in.”

Men 4 procent uppger att digitaliseringen har försvårat deras vardag.

”Allt” sker via datorerna/nätet. Har man ingen så står man utanför kommunikativa sociala livet.”

” Svårt att lära sig.”

”Efter som många kedjor inte tar kontanter längre så försvårar det vissa inköp för mig.”

## **Digitala tjänster som underlättar**

På frågan om det finns digitala tjänster som underlättar vardagen kunde fler svar anges. För nästan samtliga, 93 procent, av paneldeltagarna finns en eller flera digitala tjänster som underlättar deras vardag. För 7 procent finns ingen digital teknik eller tjänst som underlättar vardagen.

Det är främst banktjänster, att ta del av nyheter och att handla varor och tjänster via webbsidor och/eller appar som upplevs underlätta vardagen. Men även att kunna få kontakt med vården och myndigheter samt att kunna handla och boka biljetter är digitala tjänster som för många underlättar vardagen.

Det finns tendenser som visar att yngre i högre grad än äldre upplever att digitala tjänster underlättar vardagen.

Digitala tjänster som att använda banktjänster, att få kontakt med myndigheter, kommuner och landsting och känna ökad säkerhet och trygghet genom digitala larm och övervakning via webbsidor och appar underlättar i lika hög grad för både yngre och äldre.

### Finns det digitala tjänster som underlättar din vardag?

Underlättar vardagen	Procent	Antal
Handla varor och tjänster	69	1571
Handla/boka biljetter	60	1373
Använda banktjänster	86	1963
Boka tid och få kontakt för sina vårdärenden	61	1398
Ta del av nyheter	71	1614
Få kontakt med myndigheter, kommuner och landsting	60	1368
Få struktur på vardagen genom appar som stöder sin planering	32	722
Ökad säkerhet och trygghet genom digitala larm och övervakning	11	245
Ingen digital teknik eller tjänst underlättar min vardag	7	152

Tabell 1. Antal svarande: 2285

Andra digitala tjänster som underlättar vardagen nämns i fritextsvar:

”Jag mäter mitt blodsocker genom en sensor på armen som är kopplad till en app i min mobil.”

”Att använda appar för att hitta när jag ska någonstans, har väldigt svårt för det annars.”

”Att hålla kontakt med omvärlden när jag pga dövblindhet har svårt att ta mig ut eller tala i telefon.”

”Musik som alltid finns tillgänglig för att minska stress i stökiga och stressiga situationer.”



## Digitala tjänster som försvårar

Det finns digitala tjänster via webbsidor, eller appar, som helt eller ofta inte är tillgängliga vilket upplevs försvåra vardagen. De paneldeltagare som uppger att det finns digitala tjänster som försvårar deras vardag uppger att det främst är när man önskar boka tider och få kontakt med vården samt få kontakt med olika myndigheter. Det är främst de äldre, 65 år och uppåt, som uppger att de digitala tjänsterna försvårar deras vardag.

### Finns det digitala tjänster som försvårar din vardag?

Försvårar vardagen	Procent	Antal
Handla varor och tjänster	64	62
Handla/boka biljetter	59	57
Använda banktjänster	63	61
Boka tid och få kontakt för sina vårdärenden	70	68
Ta del av nyheter	55	53
Få kontakt med myndigheter, kommuner och landsting	67	65
Appar för att stödja planering av vardagen	57	55

Tabell 2. Antal svarande: 97. De som uppger att det finns digitala tjänster som försvårar vardagen.

Några paneldeltagare valde att beskriva vad och hur digitala tjänster försvårar vardagen:

”Barnens skolor har ett system som är så sanslöst otillgängligt för mig med kognitiva problem. Så jag kan inte följa barnens studieresultat eller fullfölja det åtagande man fick skriva under på vid terminsstarten.”

”Utbudet är i och för sig bra men design, färger, kontraster osv är ofta stora hinder för att nyttja tjänsterna.”

”Stava rätt på lösenord och ändå ha hög säkerhet är en svår kombo.”

”Att jag inte begriper mig på de digitala tjänsterna i vissa fall.”

## Delaktighet i samhället

Tre fjärdedelar, 74 procent, upplever att den digitala utvecklingen har gjort att de känner en ökad delaktighet i samhället. Totalt uppger 36 procent att de kan vara mycket mer delaktiga i samhället genom att till exempel använda olika internetjänster, smarta telefoner, sociala medier eller annan digital teknik i hemmet, 38 procent uppger att de kan vara det något mer.

Drygt en av tio, 12 procent, uppger att de är något mindre eller mycket mindre delaktiga i samhället på grund av den digitala utvecklingen. Andelen som uppger att de är mindre delaktiga ökar med stigande ålder. Till exempel uppger en femtedel av de som är 65 år eller äldre att de är mindre delaktiga jämfört med 6 procent av de yngsta, 16 till 29 år. Det finns ingen skillnad mellan kvinnor och män.

De som upplever sig mer delaktiga i samhället med digital teknik beskriver på vilket sätt tekniken har gjort dem mer delaktiga:

”Det finns olika stödgrupper på internet för patienter med samma typ av medicinska problem som jag själv har. Genom att gå samman så får vi bättre möjligheter att påverka. Har man som jag en eller flera kroniska sjukdomar som drabbar relativt få, så är det annars inte lätt att komma i kontakt med varandra. Min svåraste sjukdom är ME och då är problemet att medlemmarna i en sådan grupp/förening inte fysiskt kan komma till olika möten av rent medicinska skäl, men där vi ändå via t.ex. videolänk kan delta.”

” Jag kan ta del av nyheter och samhällsinformation på ett enkelt sätt. Jag kan också påverka genom att dela åsikter samt genom att delta i undersökningar.”

”Jag har alltid haft social fobi och haft svårt att komma ut i affärer och att göra andra resor där det finns andra människor men kan nu tack vare digitala utvecklingen göra mina ärenden på nätet.”

” Jag kan följa med i politiska beslut genom att digitalt prenumerera på protokoll från olika aktörer som kommunfullmäktige m.fl.”

” Det är lättare och billigare att kommunicera, lättare att ge och få information om hjälpmedel, dela erfarenheter med andra människor man kanske inte kommit i kontakt med annars.”

” Jag har svårt att använda telefonen vid kontakt med myndigheter och vård, att kunna kommunicera med dem via internet är guld värt. Att kunna få en överblick och jämföra priser på varor underlättar mycket eftersom jag är lätt distraherad i fysiska butiker.”

” Eftersom jag inte får den personliga assistans jag behöver gör det mig lite mer delaktig att jag kan delta på möten och uträtta ärenden osv digitalt.”

För några medför den digitala utvecklingen att man upplever sig mindre delaktig i samhället:

”Digitaliseringen bygger på tillgång till modern teknik, det kostar pengar, och för min del är det så att det inte ryms med min ekonomi.”

” Det har blivit för lätt att stanna hemma och inte kämpa mot min sociala fobi.”

”Jag har nästan ingen kontakt med andra personer längre, då jag inte kan använda digital teknik.”

” Det digitala krånglar ofta och är inte anpassade för oss med kognitiva funktionsnedsättningar.”

” Den mesta informationen hänvisas till internet som jag inte nyttjar. Därför känner jag mig mer och mer utanför samhället. Hänger inte med i utvecklingen...”

## Hinder med digital teknik

Oavsett om man upplever att digital teknik underlättar alternativt försvårar vardagen kan man uppfatta olika hinder.

Övervägande uppger runt sex av tio paneldeltagare att de största hindren med digital teknik är inköpskostnaden och att det är dyrt med abonnemangen.

Ju yngre paneldeltagare är desto högre andel upplever att det är dyrt både med inköp och med abonnemang. Till exempel uppger 67 procent av de som är 16-29 år att det är dyrt att köpa digital teknik medan 43 procent av de som är 65 år eller äldre uppger det. Cirka två tredjedelar av de som är 16-44 år uppger att det största hindret är kostnaden för olika abonnemang. Fyra av tio i åldern 65 år eller äldre uppger abonnemangskostnaden som hinder. Totalt uppger en femtedel att de har en månadsinkomst under 10 000 kronor.

Den största skillnaden mellan ålderskategorierna är hindret för att lära sig använda digital teknik. Var sjunde, 14 procent, av de yngsta, 16-29 år, och 36 procent av de som är 65 år eller äldre upplever hinder som att lära sig ny teknik.

Det finns inte någon större skillnad mellan män och kvinnor, även om kvinnor uppvisar en tendens till att uppleva i högre grad än männen att det är dyrt att köpa och att abonnera på digitala tjänster.

### Vilka är de största hindren för dig med digital utveckling?

Hinder med digital teknik	Procent	Antal
Digital teknik är ofta inte tillgänglig för mig	10	149
Digital teknik är ofta inte anpassad för mina behov	19	283
Det är svårt att lära sig använda digital teknik	23	341
Det är dyrt att köpa digital teknik	60	879
Dyrt att abonnera på digital teknik	56	826
Utbudet av digital teknik är dåligt	5	70

Tabell 3. Antal svarande som uppger att de upplever vissa hinder med digital teknik: 1469.

Flera uppger även andra hinder som de upplever med digital teknik:

”Digital teknik tar inte alltid hänsyn till att alla inte kan använda alla sinnen. Informationsfilmer saknar ofta textning och många glömmer att visuellt stökiga intryck kan bli väldigt påfrestande. Fördomar styr utformningen av t ex vårdens tjänster.”

Fyra av tio, 39 procent, upplever inga hinder med digital teknik.

## Mobilt Bank-id

Totalt har 86 procent av paneldeltagarna som svarat Mobilt Bank-id. Övervägande upplevs det fungera bra. För nästan åtta av tio, 78 procent, fungerar det mycket bra och för ytterligare en femtedel, 19 procent, fungerar det ganska bra. Ett få tal, 2 procent, uppger att mobilt Bank-id fungerar ganska eller mycket dåligt.

Fördelen med mobilt Bank-id är för många att man inte behöva memorera flera olika lösenord, att man alltid har med sig mobilen, att det är en (1) enhet att hantera och att den ger möjlighet att uträtta många ärenden som att till exempel få kontakt med myndigheter, vården och företag.

”Kunna göra ärenden via mobilen så jag slipper gå till en fysisk plats.”

”Den är helt perfekt för att logga in och identifiera mig på så många ställen. Betala räkningar, beställa medicin och dylikt. Den minskar antalet lösenord som jag måste hålla reda på.”

Anledningarna till att man upplever att mobilt Bank-id fungerar ganska eller mycket dåligt är övervägande att den egna tekniska utrustningen är för gammal. Uppdateringar upplevs komma i snabb takt vilket gör att enheterna snabbt blir gamla och det finns inte ekonomiskt utrymme för att skaffa nytt.

”Fungerar inte på gammal dator och har ingen mobil. Jag tvingas betala stora summor för att få se min journal.”

”Behöver köpa ny mobil men har inte råd till det. Det borde vara lättare även om man har en något äldre mobil.”

”De uppdaterar tekniken ofta vilket kan vara problem om man inte har (har råd att ha) senaste tekniska hjälpmedlen. Håller just nu på att krångla med bank-id som inte går att installera på min telefon (android 5).”

## **Om man inte har mobilt Bank-id**

På frågan varför man inte har mobilt Bank-id svarar flera att de inte har mobiltelefon eller att deras mobiltelefon är för gammal. Det upplevs av många som en säkerhetsrisk att använda ett mobilt Bank-id och/eller att man istället har fast Bank-id på sin dator. Även anledningar som att man inte vet hur man gör, att det krånglar eller att man inte tål digital teknik anges som skäl.

”Vet ej hur jag ska använda mig av det. Vet ej hur jag ska få ett sådant.”

”Har läst om människor som har blivit lurade på sina eventuella besparingar.”

”Jag mår dåligt av tekniken och är mycket orolig för om alternativ till mobil Bank-id tas bort. Då kommer jag ju kanske inte kunna utträta några ärenden alls.”

”Jag har haft mobilt bank-id och det har fungerat jättebra, men senast jag försökte logga in så dök det upp en ruta som meddelade att jag har en för gammal androidversion som inte längre stöder bank-id...(Jag köpte den för 2 år sedan!)”

## Arbete och digital teknik

Totalt har 537 paneldeltagare svarat på frågor om arbete och digital teknik.

### Digital teknik i arbetet

I det närmaste samtliga, 92 procent, har tillgång till digital teknik i sitt arbete.

För sex av tio, 61 procent, underlättar den digitala tekniken mycket i arbetet. För ytterligare tre av tio underlättar tekniken till viss del. Utöver att det behövs digital teknik för att utföra arbetet så upplevs tekniken underlättar arbetet genom att den ger flexibilitet och möjliggör till att vara delaktig i arbetslivet i högre utsträckning.

För ett fåtal, 3 procent, upplevs den digitala tekniken försvåra arbetet.

”Vi använder Skype och då behöver jag inte ha fysiska möten. Vid varje fysiskt möte får jag påminna innan om att inte parfymera sig så att jag blir sjuk. Skönt att slippa tjata.”

”Vi ska även på ett tvådagars event. Som tur är livesänder dom mycket av eventet via Youtube, och då kan jag sitta hemma och ta del av det. Annars skulle jag ha känt mig väldigt utanför arbetsgruppen.”

”Lyssnar på musik och ljudböcker under tiden jag jobbar, vilket gör att jag jobbar mer effektivt.”

”Att jag gör piktogrambilder.”

”Jag kan arbeta hemifrån när mitt funktionshinder kräver det. Det är helt avgörande för att jag ska klara av att arbeta heltid.”

”Jag kan skriva till kollegor på Skype eller i mejl istället för att behöva ta telefonsamtal. Jag kan arbeta hemifrån på mina dåliga dagar istället för att vara sjukskriven.”

Om man upplever att tekniken i stället försvåra arbetet uppges främst att det är stressande att lära sig ny teknik då det tar längre tid att lära sig och att använda den, att det blir stora problem när tekniken krånglar eller att man inte tål digital teknik.

”För mina kollegor är det extremt irriterande och frustrerande att det inte fungerar. För mig blir det kaos.”

## **Att studera med digital teknik**

Cirka en av tio, 9 procent, som svarat på enkäten studerar, 207 stycken personer. Dessa paneldeltagare fick svara på frågor om sina studier och digital teknik.

I det närmaste samtliga, 96 procent, uppger att de använder digital teknik när de studerar, så som till exempel Internet, dator, padda, läsplatta, appar och/eller annan teknik.

För nio av tio utgör den digitala tekniken ett stöd som underlättar studierna. För 62 procent underlättar tekniken mycket och för ytterligare 27 procent underlättar tekniken ganska mycket. En av tio upplever att tekniken underlättar marginellt eller inte alls.

Den digitala tekniken underlättar för flera att kunna studera på distans och/eller använda tekniken för att strukturera studierna.

”Lättillgänglig information och textbearbetningsprogram. Jag studerar på distans vilket hade varit omöjligt utan en digital lärplattform.”



”Lättare att strukturera upp, och jag kan studera på distans vilket är en fördel pga mina diagnoser.”

”Jag kan inte skriva för hand pga rörelsehinder så dator underlättar väldigt för mig. Vissa dagar när jag mått för dåligt för att kunna ta mig till seminarium har jag deltagit via skype vilket gjort att jag kunnat ta del av undervisningen på samma villkor.”

”Inlämningar och dylikt sker digitalt, jag kan ha kontinuerlig kontakt med mina lärare även när jag inte träffar dem i skolan. Det är lättare att plugga i grupper även om vi alla sitter hemma var för sig.”

”I min utbildning spelas också föreläsningarna in och läggs upp på webben, vilket ger mig och andra elever möjligheter att kunna se föreläsningarna igen så att man verkligen inte behöver känna att man missar lika mycket av lektionerna pga koncentration eller låg energi som gjort att man behövt stanna hemma ect.”

”Kalendern med påminnelser som gör att jag kommer ihåg var jag ska vara och när, samt när saker ska lämnas in med mera. Google docs, som gör att man i grupparbeten kan arbeta med samma dokument trots att alla inte är på plats. Plus att jag och min mentor använder det som verktyg för planeringen, som fungerar kanon.”

De som uppger att den digitala tekniken försvårar studierna hänvisar främst till att man inte har tillräckliga grundkunskaper i hur man kan använda den och att man inte får stöd för att lära sig tekniken samt att studiematerial inte är tillgängliga.

”Då jag inte hör så blir det svårt med ex filmer jag hänvisas till som då saknar text. Det blir en försvårande faktor då det är studiemateriel som övriga studenter kan ta in men inte jag. Detta sker OFTA.”

”Tyvärr är hemsidan för mina distansstudier väldigt rörig och ostrukturerad. Inte alls NPF-vänlig.”

”Det är svårt att få stöd att gå klart gymnasiet när man har autism, adhd m.m.”

”Utan dator med talsyntes hade jag ju inte alls kunnat skriva eller läsa. Men hemsidor och universitetets olika nätresurser är ofta inte tillgängliga. Jag kan inte logga in själv eller ladda ner dokument eller chatta med läraren osv. Måste ha en seendes hjälp. Mycket material är otillgängligt i pdf eller som bilder som en seende måste hjälpa mig att anpassa.

## Om Rivkraft

Myndigheten för delaktighet, MFD, är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshinderområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna delta i samhällets alla områden.

Vi driver på utvecklingen, följer upp funktionshinderspolitiken och sprider kunskap inom området. Detta sker med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som grund och utifrån det nationella målet för funktionshinderspolitiken.

Myndigheten för delaktighet har en undersökningspanel, Rivkraft. Rivkraft är en viktig kunskapskälla, som ingår som en del i myndighetens uppföljningssystem.

Alla personer som har en funktionsnedsättning och är 16 år eller äldre kan delta i panelen och svara på undersökningar. Panelen besvarar regelbundet på frågor som belyser levnadsvillkor, tillgänglighet och hinder. Det ger myndigheten en unik kunskap om hur levnadsvillkoren ser ut för personer med funktionsnedsättning och en möjlighet att identifiera hinder för delaktighet inom olika samhällsområden.

Mer information om panelen och resultaten från genomförda undersökningar finns på MFD:s webbplats.

Vill du gå med i Rivkraftpanelen anmäler du dig på:

<http://www.mfd.se/rivkraft>

Om du inte har eller inte kan använda Internet går det att skriva till MFD och anmäla dig för att få enkäten på papper med post istället.

Myndigheten för delaktighet  
Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
08-600 84 00  
[info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
[www.mfd.se](http://www.mfd.se)  
Nummer: 2019:5