

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

---

<b>Plats och tid</b>	Colosseum kl. 15:00-17:00
<b>Ledamöter</b>	Daniel Roxström (S) Barbro Zimmerling Svan (L) (ordförande) Helena Butén Langlet (M) Birgitta Persson (SD)
<b>Föreningsrepresentanter</b>	Bertil Magnusson (Vindens Vänner) Kent Revedal (NEURO)
<b>Övriga närvarande</b>	Hans Bärnin Henrik Dahlstrand RSMH)
<b>Sekreterare</b>	Hans Bärnin

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

## ÄRENDELISTA

- § 29 Mötets öppnande/Välkommen/Närvaro
- § 30 Information om SÄBO Träkvista och funktionshinderfrågor
- § 31 Föregående möte/minnesanteckningar
- § 32 Ordföranden informerar
- § 33 Information från politiken
- § 34 Information från föreningarna
- § 35 Kommande möten
- § 36 Övriga frågor

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 29

## **Mötets öppnande/Välkommen/Närvaro**

Ordföranden Barbro Zimmerling Svan (L) öppnar mötet och hälsar alla välkomna.

Vid uppropet konstateras att Johan Hammarström (S) inte har anmält förhinder.

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 30

## **Information om SÄBO Träkvista och funktionshinderfrågor**

Punkten utgår och tas upp vid ett senare tillfälle.

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 31

## **Föregående möte/minnesanteckningar**

Punkten utgår från dagens möte.

### **Utskickade handlingar**

- Minnesanteckningar KRF 2023-10-02(187945)]

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 32

## **Ordföranden informerar**

Ordföranden informerade om att Jenny Holm kommer att kallas till nästa möte.

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 33

## **Information från politiken**

Inget att rapportera

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 34

## Information från föreningarna

Kent medverkade i ett dialogmöte anordnat av Länsstyrelsen den 5 december. Syftet med mötet var att presentera nuläget i kommuner och region inom funktionshinderområdet gällande utmaningar och framgångsfaktorer samt föra dialog med representanter från funktionshinderrörelsen genom att ta del av kunskap och erfarenheter för att få en så komplett bild som möjligt av området.

I korthet kom det ut av mötet:

- Allt fler kommuner i länet inkluderar frågor om funktionshinderproblematik i sina styrdokument och försöker skapa mål inom området som går att följa upp.
- Den viktigaste framgångsfaktorn är när det finns en politisk vilja och prioritet att inkludera alla människor i samhället.
- De största utmaningarna är bristande kunskap inom politiken och tjänstemännen och den politiska viljan att åstadkomma förändringar.
- Det noterades också att allt fler väljer att kalla sina råd för funktionsrättsråd.

Rapport *Från digitalt utanförskap till digitalt innanförskap* bifogas.





# Från digitalt **UTANFÖRSKAP** till digitalt **INNANFÖRSKAP**

Sida 9 av 38

# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
Om rapporten	4
Om Funktionsrätt Stockholms län	4
<b>Lättläst</b>	<b>5</b>
<b>Stockholms län 2023 – nuläge</b>	<b>6</b>
”Det är bara att logga in” – om normer	6
Att ha tillgång – om förutsättningar	8
Att ha råd – om ekonomi	8
Att kunna använda det digitala – om tillgänglighet	9
<b>Digitalt utanförskap – varför?</b>	<b>11</b>
En undersökning och sju intervjuer – om vårt material	11
Att använda internet	12
E-legitimation	15
Region Stockholms digitala tjänster	16
Hjälp från andra	18
<b>Digitalt innanförskap – hur då?</b>	<b>20</b>
Universell utformning är det första steget	21
Våga ställa krav på tillgänglighet	21
Det ska finnas riktigt bra alternativ	21
Starta landets första regionala DigidelCenter	22
Testmiljöer	22
Erbjud support	23
Samverkan är vägen framåt	23
<b>Slutsatser</b>	<b>24</b>
<b>Källhänvisningar</b>	<b>25</b>
<b>Tack!</b>	<b>27</b>

## Förord

Vi befinner oss i ny och spännande tidsålder, den digitala. Möjligheterna är många. Digitaliseringen förenklar vardagen för oss medborgare, men den medför också en risk för digitalt utanförskap.

Inom Region Stockholm finns det ett antal appar och e-tjänster som är bra, men de behöver bli ännu bättre för att inkludera fler. Rapporten visar på brister, men också på möjligheter att öka det digitala innanförskapet.

Tänk om vi istället skulle skapa ett digitalt innanförskap? I den här rapporten vill vi visa på lösningarna som förbättrar för personer med funktionsnedsättning.

**Annika Hässler,  
Ordförande  
Funktionsrätt  
Stockholms län**





## **Om rapporten**

I den här rapporten presenterar vi ett unikt material om hur personer med funktionsnedsättning i Stockholms län upplever det digitala samhället. Att det inte är internet i sig som är svårt, det är snarare många tjänster och produkter som är otillgängliga. Vi presenterar även lösningar på hur vi tillsammans i Stockholms län kan skapa ett digitalt innanförskap.

Referenser är markerade inom [ ]. En lista med alla källor som används finns sist i rapporten.

## **Om Funktionsrätt Stockholms län**

Funktionsrätt Stockholms län är ett partipolitiskt och religiöst obundet samarbetsorgan. Vi har 46 medlemsorganisationer och tillsammans representerar vi cirka 70 000 medlemmar i Stockholms län. Vårt uppdrag är att arbeta intressepolitiskt för att förbättra situationen för personer med funktionsnedsättning i Stockholms län.

# Lättläst

Alla kan inte  
använda internet  
eftersom det är otillgängligt.  
Särskilt äldre personer  
och personer med  
funktionsnedsättning.

Alla ska kunna  
använda internet  
tycker vi.  
Därför har vi gjort  
en rapport om problemen.  
Vi föreslår olika lösningar.

Vi har frågat  
personer med  
funktionsnedsättning.  
Många tycker  
att internet är bra.

Men det finns också  
svåra saker.  
Till exempel att  
logga in och  
komma ihåg lösenord.  
Att språket är svårt.  
Eller att hitta rätt  
på till exempel 1177.se.

## **Våra förslag**

Regionen ska fråga  
personer med  
funktionsnedsättning.  
Det ska vara tillgängligt  
från början.  
Det ska finnas hjälp  
om man behöver det.  
Regionen ska starta  
DigidelCenter.  
Där kan man få hjälp  
eller prova på.

# Stockholms län 2023 – nuläge

År 2021 levde runt en miljon svenskar i digitalt utanförskap. Det är personer som sällan eller aldrig använder internet. Många tror att det är ett problem som kommer att växa bort i takt med att befolkningen får större kunskaper om att använda digitala tjänster. Det är en felaktig uppfattning, eftersom det alltid kommer finnas personer som har behov av hjälp. Det digitala utanförskapet är störst bland personer som är äldre, personer som har lägre utbildning, samt personer med funktionsnedsättning. [1]

I Stockholms län beräknas 21 procent av befolkningen ha en funktionsnedsättning. [2] Inom gruppen personer med funktionsnedsättning finns det olika anledningar till att man inte kan, vill eller får använda digitala tjänster och produkter. Bland dessa är det digitala utanförskapet störst hos personer som har synskada, intellektuell, kommunikativ och/eller kognitiv funktionsnedsättning. [3]

Den tekniska utvecklingen går mycket snabbt. 2022 skickade vi till exempel 6,2 miljarder sms i Sverige. [4] Under coronapandemin ökade efterfrågan på digitala tjänster explosionsartat. [5] På några månader ställde stora delar av samhället om till att använda mer och fler digitala tjänster. Vi började handla mat och mediciner via nätet, ha möten via Teams och Zoom, och träffade sjukvården via digitala applikationer – appar.

Den digitala omställningen är här för att stanna. Samtidigt finns det utmaningar kring utvecklingen. Klyftan mellan de som använder och de som inte använder digitala tjänster växer. [6] Många äldre och personer med funktionsnedsättning är rädda för att göra fel eller bli lurade på internet. De här grupperna utsätts allt oftare för bedragare på internet. [7]

## **”Det är bara att logga in” – om normer**

I samhället finns det normer. Det är oskrivna regler om hur vi förväntas agera och bete oss. Idag finns det en tydlig norm att alla ska kunna använda digitala tjänster. Alltmer samhällsservice sker på hemsidor och via appar. Det finns en förväntan i samhället på att medborgare ska kunna ta del av sina rättigheter och skyldigheter genom olika digitala tjänster.

Personer med funktionsnedsättning är inte en homogen grupp. Det betyder att olika personer har olika förutsättningar och behov när det



kommer till att använda digitala tjänster. En del tycker att de digitala tjänsterna underlättar och förbättrar i livet och vardagen. Samtidigt finns det andra inom gruppen som inte kan, får eller vill använda digitala tjänster.

Den här rapporten lyfter fram hur personer med funktionsnedsättning blir påverkade av och påverkar de digitala normerna i samhället.

### **Att ha tillgång – om förutsättningar**

För att kunna ta del av det digitala samhället behövs det olika lösningar som många tar för givna. Stockholms län är en storstadsregion med cirka 2,4 miljoner invånare. [8] I de centrala delarna av Stockholms län är tillgången till fast och mobilt internet mycket bra. På landsbygden och i skärgården är infrastrukturen för bredband sämre. Där är det ungefär hälften av hushållen som har tillgång till snabbt internet. [9] Det finns stora skillnader i tillgången till internet beroende på var i länet en person bor eller vistas.

Att ha tillgång till teknisk utrustning är en annan förutsättning som många tar för given. Det handlar om att ha dator, surfplatta eller smart mobiltelefon. Tillverkare av datorer, surfplattor och mobiler slutar att uppdatera äldre modeller. Samtidigt är det vissa appar som ställer krav på att utrustningen har en viss programvara eller ett visst operativsystem. Den som har äldre teknik kan därför inte använda apparna.

Idag kräver många myndigheter och andra offentliga aktörer att medborgare loggar in med hjälp av olika typer av elektronisk legitimation, så kallad e-legitimation. Många av dem utfärdas av banker och företag. Sverige har fått kritik för att vi inte har någon statlig e-legitimation. Hösten 2023 presenterade "Utredningen om säker och tillgänglig digital identitet" (SOU 2023:61) ett förslag om att det ska finnas en statlig e-legitimation från och med den 1 mars 2026. [10]

### **Att ha råd – om ekonomi**

Personer med funktionsnedsättning tillhör den eller de grupper i samhället som har lägst utbildningsnivå och låg inkomstnivå. Variationen inom gruppen är stor. Många förvärvsarbetar men en del har sin försörjning via olika bidrag. Inom gruppen personer med funktionsnedsättning är sysselsättningsgraden 52 procent. Det kan jämföras med att sysselsättningsgraden är 81 procent i övriga befolkningen. [11] Det gör att alla inte har råd med teknik. För den som inte har råd med teknisk utrustning erbjuder många kommuner möjlighet att låna dator via bibliotek och andra mötesplatser.



Idag finns det många olika sätt att betala för varor och tjänster. Att betala med kontokort har blivit det vanligaste sättet. På många ställen går det att betala med Swish. De senaste 10 åren har det blivit svårare och svårare att betala med kontanter. [12] Vi kan inte längre köpa en biljett i Storstockholms lokaltrafik, SL, eller betala för ett vårdbesök på en vårdcentral med kontanter. För personer som inte kan använda digitala betalmedel är det en utmaning att kunna delta i samhället. Varje år ger Länsstyrelserna ut en rapport om grundläggande betal-tjänster. I rapporten framkommer det att allt färre verksamheter i hela landet tar emot kontanter. Det tillgodoser inte medborgarnas behov av att kunna betala med kontanter. [13]

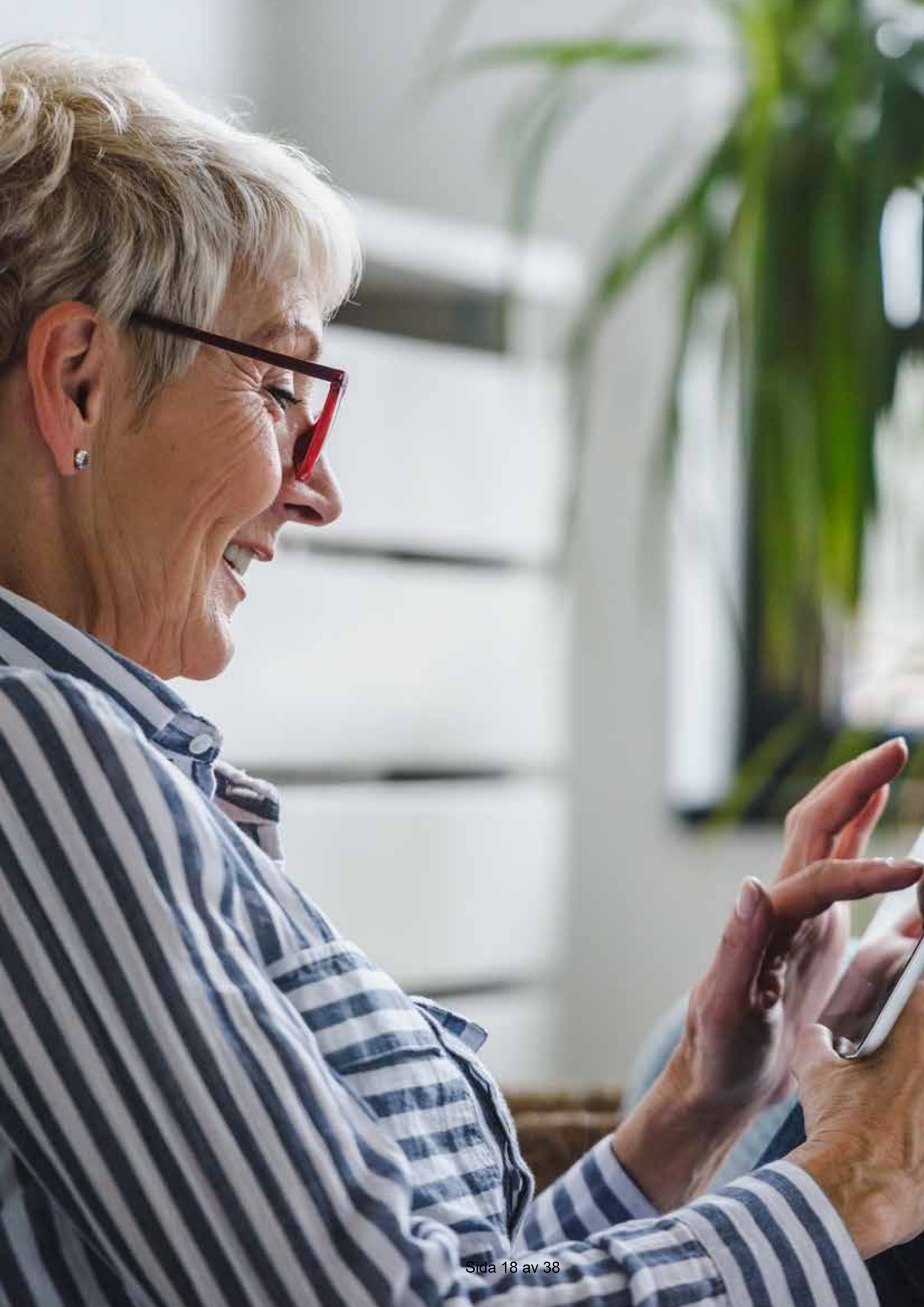
### **Att kunna använda det digitala – om tillgänglighet**

För att så många som möjligt ska kunna använda digitala tjänster ska de vara tillgängliga. Det kan till exempel handla om att du kan få information uppläst, att det finns information på lättläst svenska eller att en hemsida är utformad så att det ska vara enkelt att orientera sig och förstå hur du ska använda den.

### **Lagstiftning**

Lagen om tillgänglighet till digital, offentlig service gäller sedan 2019 i Sverige. Den utgår från en europeisk standard, webbtillgänglighetsdirektivet, om tillgänglighet på internet och i appar. Alla offentliga aktörer ska följa lagen. Det betyder att kommuners, regioners och myndigheters hemsidor och appar ska uppfylla kraven. I lagen står det också att det måste finnas alternativ för dem som inte kan eller vill använda digitala tjänster. I juni 2025 kommer en uppdaterad version av lagen träda i kraft. Den gör att mer och fler delar av webbtillgänglighetsdirektivet blir lag.

Sedan 2015 är bristande tillgänglighet en diskrimineringsgrund i diskrimineringslagen. I lagen står det inget om tillgänglighet på hemsidor, appar eller liknande. Däremot finns det exempel på att information och kommunikation ska vara tillgänglig. Det står bland annat om tillgång till olika kontaktvägar och att medborgare ska kunna få personlig service.



# Digitalt utanförskap – varför?

I den här delen presenterar vi fakta om personer med funktionsnedsättning och hur de påverkas av digitalisering i Stockholms län.

## En undersökning och sju intervjuer – om vårt material

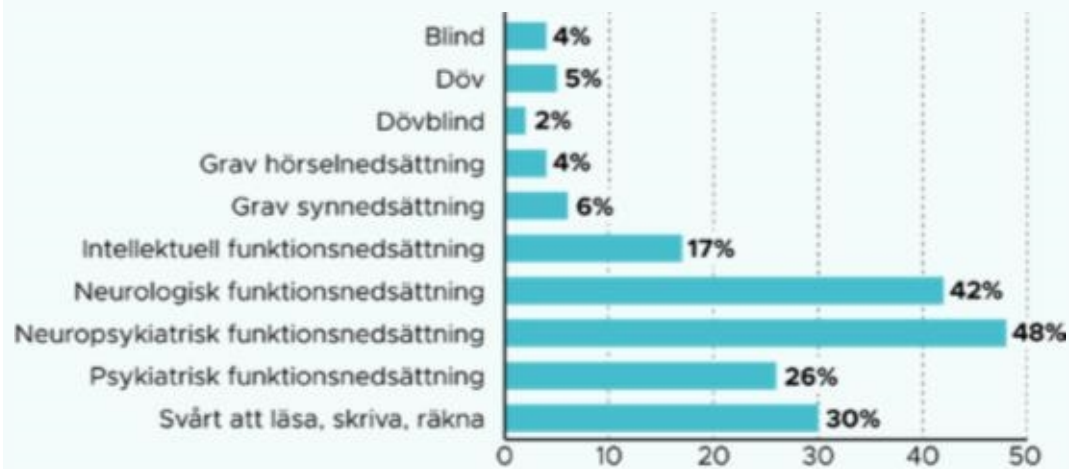
Det statistiska materialet är hämtat från föreningen Begripsams undersökning ”**Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2021**”. Enkäten har besvarats av drygt 2000 personer i hela landet. Av dessa är det 304 som har uppgett att de bor i Stockholms län. Det är deras svar som är det statistiska materialet i den här rapporten. Till enkäten finns en kontrollgrupp som består av 280 personer som inte har någon funktionsnedsättning och som bor i Stockholms län. Begripsams enkätundersökning vänder sig till personer med funktionsnedsättning. Det innebär att de som besvarar den kan göra det utifrån sina förutsättningar. Personerna kan välja om de vill besvara den digitalt, på papper eller genom att bli intervjuade.

I undersökningen uppger de flesta svarande att de har flera funktionsnedsättningar eller diagnoser. Utifrån svaren har Begripsam kategoriserat de svarande i tio olika kategorier av funktionsnedsättningar (se diagram 1).

- blind
- döv
- dövblind
- grav hörselnedsättning
- grav synnedsättning
- intellektuell funktionsnedsättning
- neurologisk funktionsnedsättning
- neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
- psykiatrisk funktionsnedsättning
- svårt att läsa, skriva, räkna

### Diagram 1. Fördelningen mellan olika diagnoser.

Angivet i procent



Funktionsrätt Stockholms län har utöver detta gjort sju djupintervjuer med personer med olika funktionsnedsättningar. Dessa genomfördes i juni och juli 2023. Syftet med intervjuerna var att fördjupa kunskaperna kring vilka möjligheter och utmaningar det finns med att använda digitala tjänster.

#### Att använda internet

Av de som har svarat på enkäten uppger 98 procent att de använder internet. Av dessa anger 65 procent att de inte tycker att det är svårt att använda internet. När de svarande utvecklar vad som är svårt, uppger de att det är olika delar. En del uppger att det är för mycket information. Att det är svårt att sortera och göra en bedömning av om det går att lita på informationen. Andra tycker att det är svårt att hantera lösenord och att det är för svårt språk på internet. Några tycker att det ofta är för dåliga kontraster och att det är svårt att navigera på hemsidor och i appar.

I undersökningen har två procent svarat att de inte använder internet. Som anledningar till varför de inte använder internet nämns elöverkänslighet och svår hjärnskada.

## Diagram 2. Vad tycker du är svårt att använda på internet?

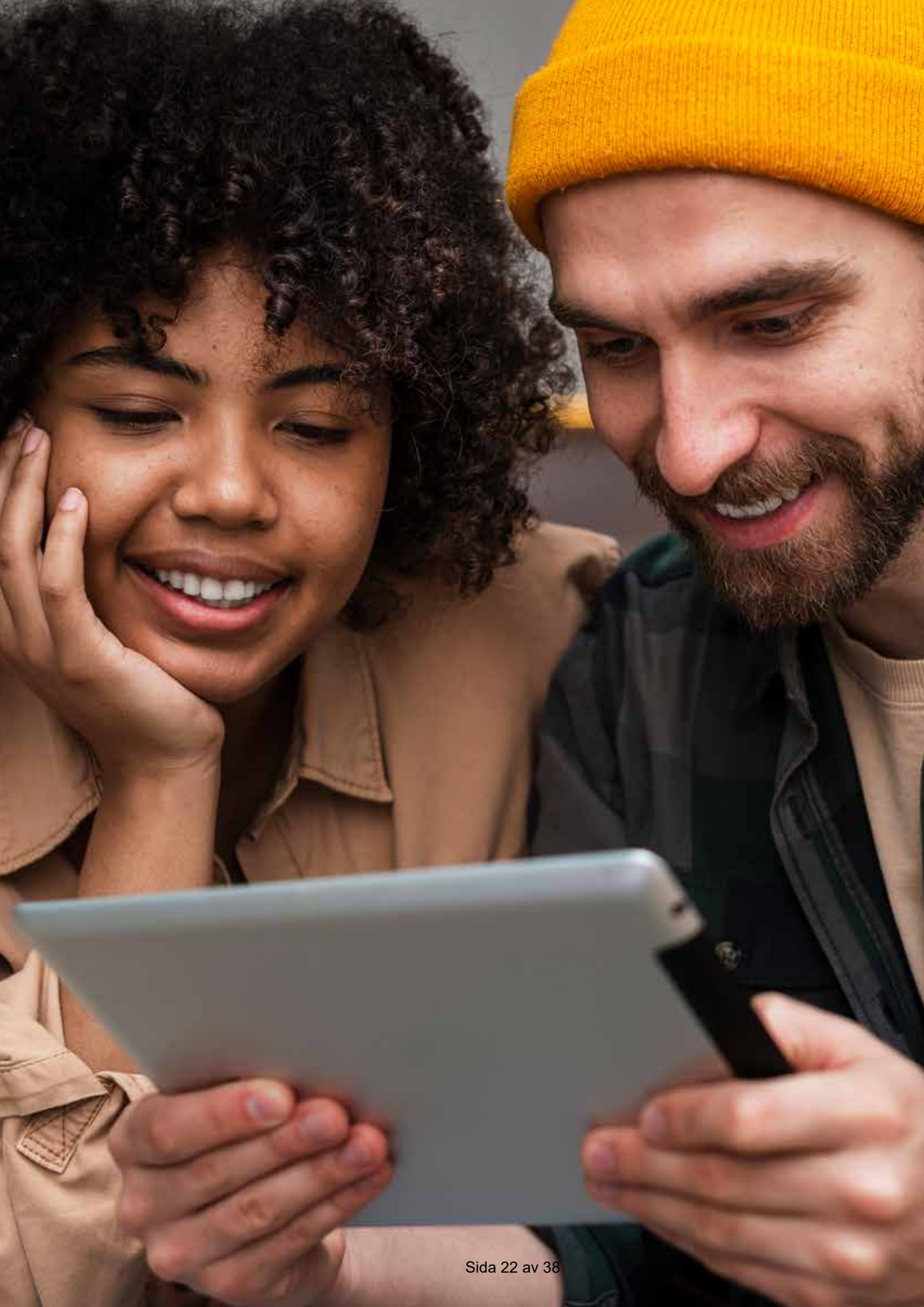
Angivet i procent



I svarsalternativet "Annat, beskriv vad" uppger flera att det svårt när det står på engelska och när sökningar ger för många resultat. En del skriver att det är svårt att få överblick och förstå logiken eller strukturen på hemsidan eller appen. Andra tycker att det är svårt med det tekniska, till exempel uppkopplingen till internet eller otillgänglig design, eller svårigheter med för små klickytor.

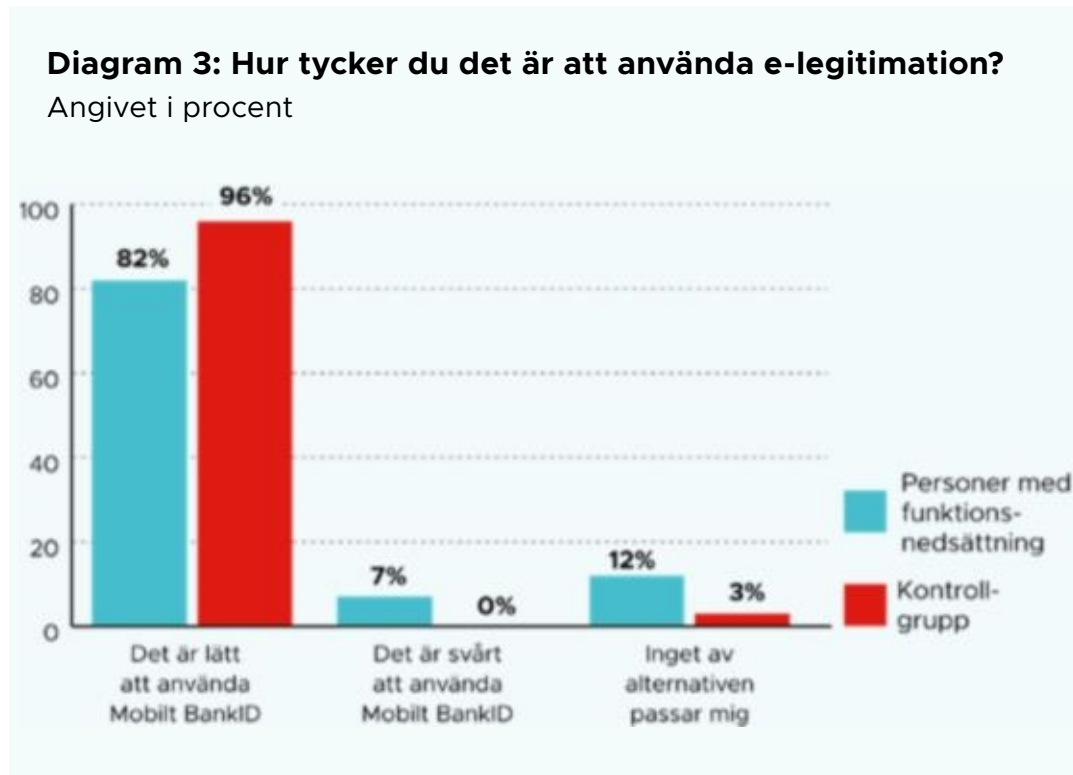
De flesta har svarat att de använder internet till att betala räkningar och använda e-post, Facebook och kartor/vägvisning. En del beskriver att internet har förenklats deras liv. Till exempel genom att de kan göra saker i lugn och ro, slippa ringa myndigheter eller passa öppettider.

Våra analyser visar att både de som svarat på enkäten och intervju-personerna skiljer på vad som är nöje och vad som är andra ärenden eller samhällsservice på internet. Många beskriver att det är enklare att använda digitala tjänster för nöjes skull. Det kan vara att streama serier, använda sociala medier eller shoppa. Tröskeln blir högre när det kommer till kontakt med myndigheter. Flera intervju-personer beskriver att de har haft mycket nytta av digitala tjänster. Allra helst när de av olika anledningar har upplevt begränsade möjligheter att röra sig i samhället.



## E-legitimation

För att använda många digitala tjänster behöver du kunna bevisa att du är du. Idag används ofta olika typer av elektronisk legitimation, så kallad e-legitimation. I enkätundersökningen uppger 82 procent att de använder tjänsten BankID. I kontrollgruppen är det 96 procent som har BankID. Det är något vanligare hos personer med funktionsnedsättning att använda andra e-legitimationstjänster än BankID. Ett exempel på annan e-legitimation är Freja eID.



Många myndigheter och företag använder inloggningsalternativ med e-legitimation. I enkätundersökningen ställs en fråga om vad personerna tycker är svårt med internet. I frisvaren svarar 20 personer att de tycker att det är svårt med lösenord. De tycker också att det är svårt med inloggningar som ska säkerställa att användaren inte är en robot. Sedan 2019 kan du inte längre logga in på e-tjänsten 1177.se med lösenord och sms. Bedömningen var att det var få som använde alternativet och att det inte var tillräckligt säkert. Det behövs olika lösningar för att så många som möjligt ska kunna använda digitala tjänster.

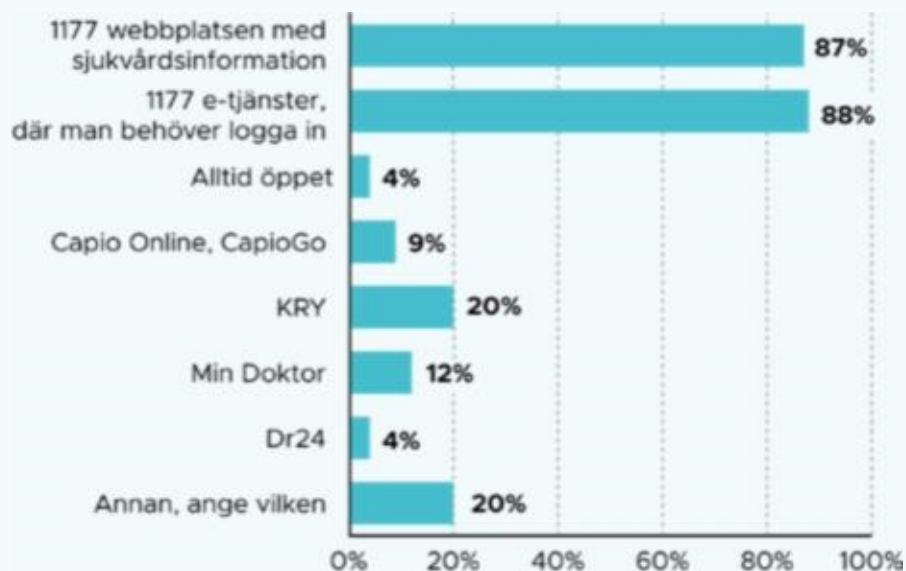
## Region Stockholms digitala tjänster

### Digitala e-tjänster inom hälso- och sjukvård

I undersökningens huvudgrupp och kontrollgrupp, samt bland intervjupersonerna framkommer det att många använder digitala vårdtjänster. Den e-tjänst som flest använder är 1177:s e-tjänster. Den finns både som app och som inloggningssida via internet på en dator. I enkäten beskriver de svarande att det går bra att logga in på 1177, och att tjänsten använder ett svårt språk. Den näst vanligaste digitala e-tjänsten är Kry, som 20 procent använder. Därefter kommer Min Doktor som 12 procent använder. Av de som svarat på enkäten är det 4 procent som använder Region Stockholms app Alltid öppet.

**Diagram 4. Vilka av dessa e-hälsotjänster har du använt?**

Angivet i procent



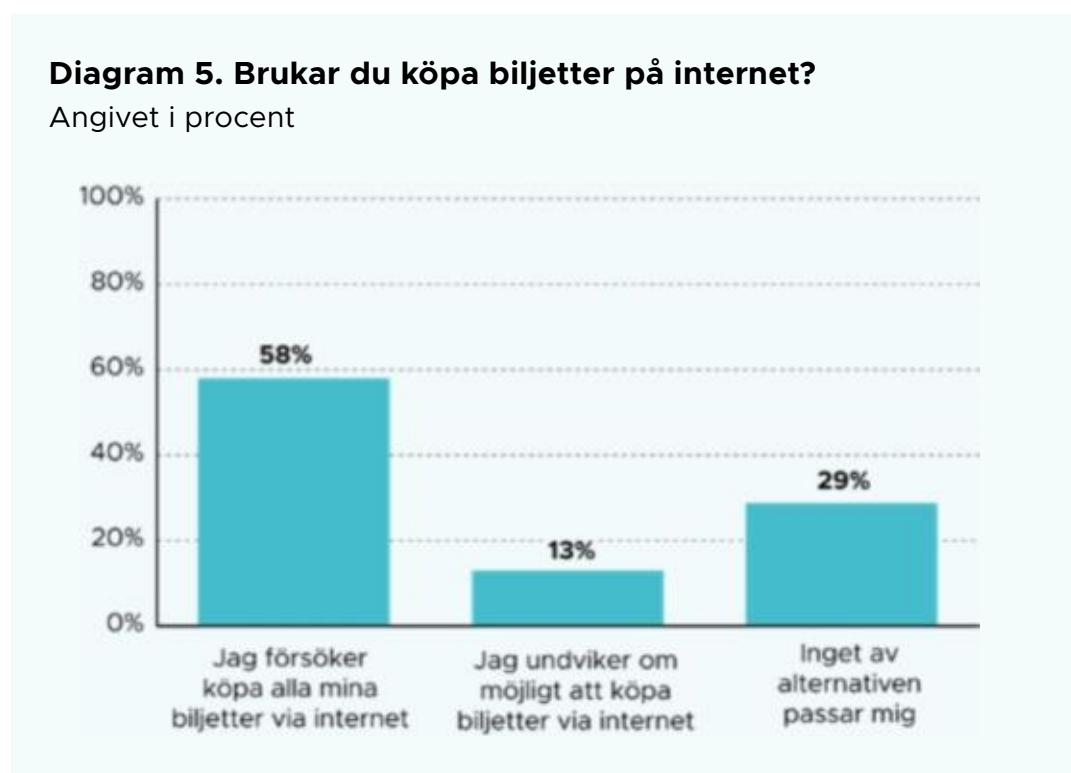
I undersökningen svarar 54 procent att de känner sig helt eller delvis trygga med digitala vårdmöten. I frisvaren återkommer svaret att det är bra att kunna göra digitala vårdbesök för att slippa resa och för enklare ärenden som att förnya recept. När det däremot behövs en undersökning vill personerna gärna träffa vårdpersonal fysiskt. Många tar dock upp krånglande teknik och osäkerhet kring hanteringen av personuppgifter som två anledningar till att de föredrar fysiska möten.



En intervjuperson beskriver att hen nu kan medverka på samordningsmöten med vården. Det är något som tidigare var otänkbart på grund av personens funktionsnedsättning. Personen beskriver att det största problemet är att alla vårdgivare har egna vårdappar och att det tar mycket tid och energi att lära sig använda dessa. Att det är svårt att få en överblick och att det är många appar.

### Reseappar

Enkäten tar inte upp några frågor om tjänster som används inom kollektivtrafiken. Däremot har enkäten en fråga om personerna brukar köpa biljetter på internet. 58 procent svarar att de brukar köpa biljetter på internet. I kontrollgruppen är det 83 procent som svarar att de regelbundet köper biljetter på nätet.



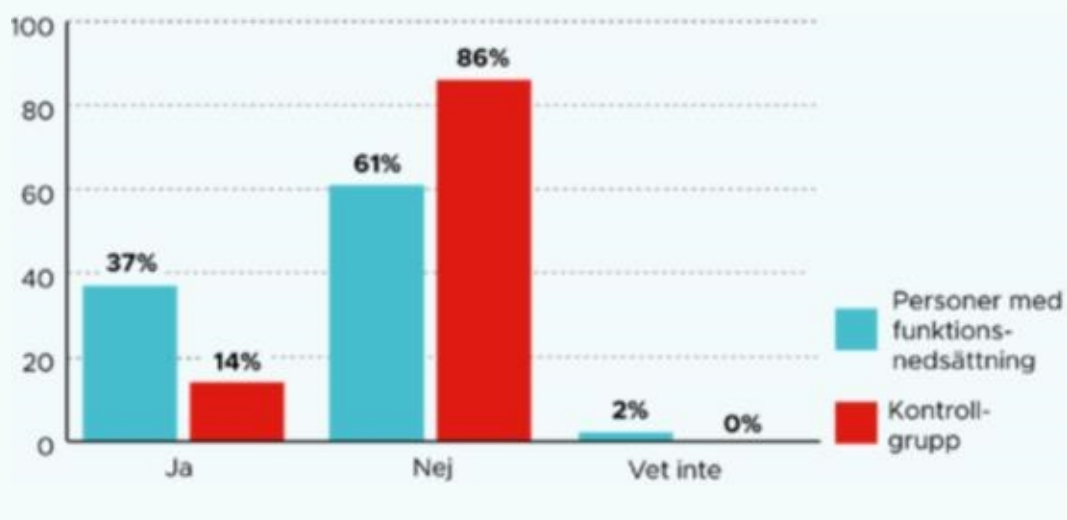
En intervjuperson uppger att hen regelbundet använder Region Stockholms färdtjänstapp. Den fungerar bra för det mesta och är enkel att använda. Det blir svårt att använda appen när det är något som krånglar, till exempel att den hänger sig eller behöver uppdateras. Intervjupersonen berättar att hen då behöver be om hjälp.

## Hjälp från andra

I enkätundersökningen anger 37 procent att de behöver be andra om hjälp, jämfört med 14 procent i kontrollgruppen. Det kan handla om att få hjälp med bankärenden, kontakt med myndigheter och vårdärenden, men också hjälp med tekniken. På frågan om vem personerna ber om hjälp, svarar de att de vänder sig till närstående eller familjemedlemmar. God man, boendestöd och vänner är också personer de vänder sig till för att få hjälp.

**Diagram 6. Brukar du be andra om hjälp att göra saker på nätet?**

Angivet i procent



Till skillnad från enkättagarna uppger mer än hälften av intervjupersonerna att de behöver hjälp. En intervjuperson beskriver att hen behöver hjälp med nästan allt. Medan andra behöver hjälp bara ibland. De vänder sig då till anhöriga och familjemedlemmar i första hand.

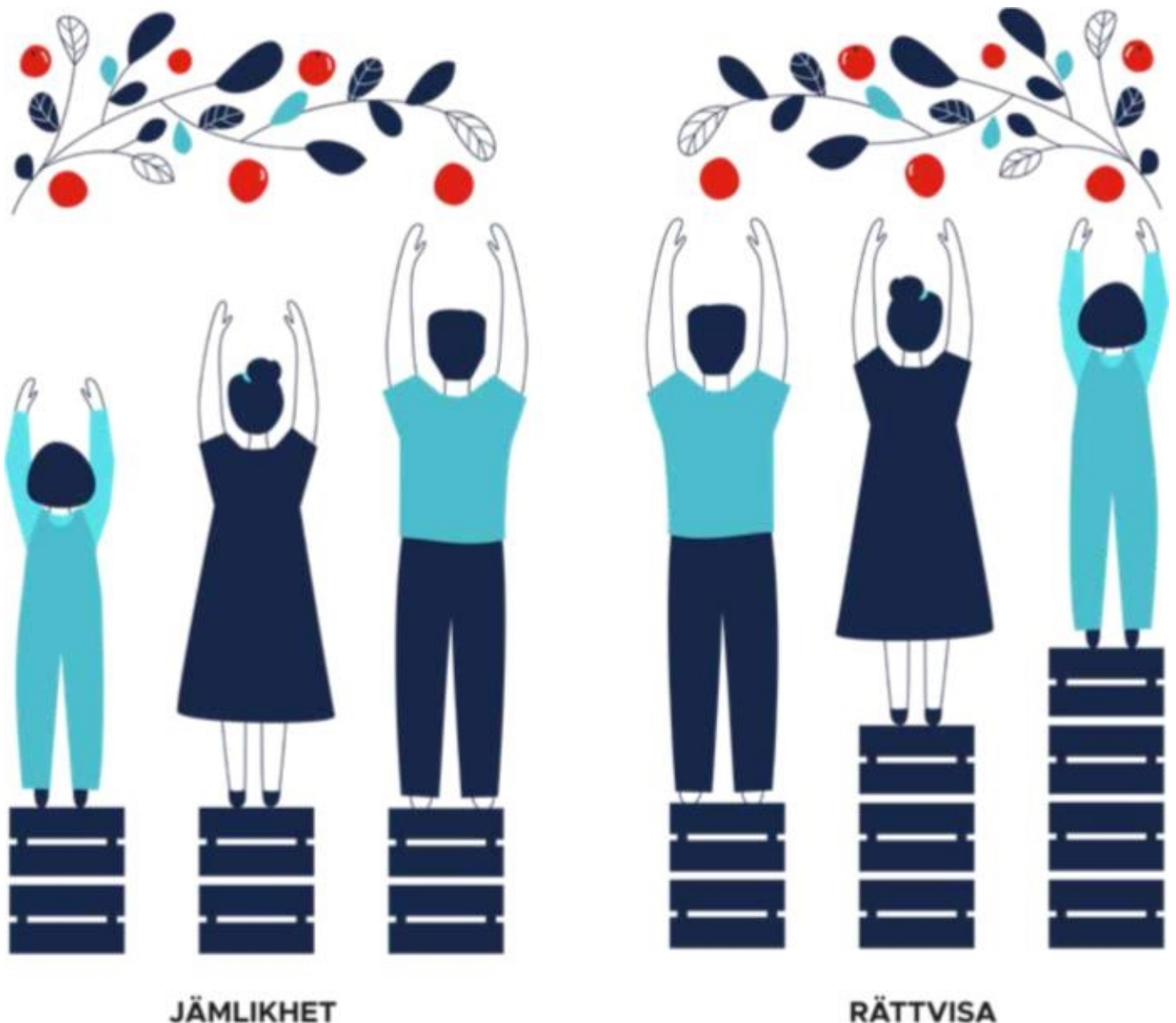
På frågan om hur de önskar att det ska vara, svarar de flesta att de skulle vilja klara sig själva. Otillgänglighet och osäkerhet är två vanliga svar på varför personerna ber andra om hjälp.



# Digitalt innanförskap – hur då?

I den här delen av rapporten presenterar vi våra förslag på hur vi tillsammans kan minska det digitala utanförskapet och skapa mer digitalt innanförskap.

Som samhällsmedborgare har vi både rättigheter och skyldigheter. I takt med att digitaliseringen ökar, förväntas vi använda allt fler digitala tjänster för att få samhällsservice. Personer med funktionsnedsättning har olika möjligheter och utmaningar. I enkäten och intervjuerna framkommer det att för många är det inte internet i sig som är svårt. Därför måste offentliga myndigheter ha digitala tjänster som fungerar för att alla ska kunna delta på lika villkor. För att det ska bli jämlikt handlar det om att göra olikt, för att tillgodose alla olika behov.



## Universell utformning är det första steget

Universell utformning är en metod för att skapa tillgängliga och användarvänliga produkter, tjänster och miljöer. Den utgår från att så många som möjligt ska kunna använda en produkt eller tjänst från början, utan särskilda anpassningar. Det gäller både fysiska och digitala produkter, samt tjänster och miljöer. [14]

När offentliga aktörer ska ta fram digitala tjänster eller produkter ska universell utformning vara en självklar utgångspunkt. Genom att använda universell utformning ökar möjligheterna att göra rätt från början och skapa en tjänst eller produkt som inkluderar fler. För att göra det, krävs det att man tar reda på vilka förutsättningar olika grupper har i samhället. Starta eller bjud in till en fokusgrupp med personer från den eller de grupper som det finns minst kunskap om.



Funktionsrådet i Stockholms län föreslår att universell utformning ska införas i alla upphandlingar av digitala tjänster och produkter i Region Stockholm.

## Våga ställa krav på tillgänglighet

För att så många som möjligt ska kunna använda digitala tjänster och produkter behöver de vara tillgängliga. Region Stockholm och andra offentliga aktörer behöver bli bättre på att ställa krav på tillgänglighet i upphandlingar. I flera olika standarder och direktiv för tillgänglighet finns det minimikrav. Det vill säga krav på vad en tjänst eller produkt som minst ska uppfylla. Varför inte vända på perspektivet? Våga ställa högre krav, så kan fler använda digitala tjänster och produkter.



Funktionsrådet i Stockholms län föreslår att Region Stockholm ställer högsta möjliga krav på tillgänglighet i upphandlingar och kravspecifikationer.

## Det ska finnas riktigt bra alternativ

Digitala tjänster och produkter som är universellt utformade, tillgängliga och användarvänliga kan användas av många. Men det kommer alltid att finnas personer som av olika anledningar inte kan använda digitala tjänster. För dem ska det finnas riktigt bra alternativ till det digitala. Lagen om digital tillgänglighet slår fast att det måste finnas alternativ till digitala tjänster. Det kan till exempel handla om att medborgare kan få hjälp av myndigheter via telefon eller brev. Eller

genom att få blanketter och samhällsinformation skickad hem till sig med post. Det behöver finnas en samlad tjänst inom regionen som kan ge stöd och vägledning till medborgare.



Funktionsrätt Stockholms län föreslår att Region Stockholm inför en samlad tjänst dit personer som inte kan använda det digitala kan vända sig.

### **Starta landets första regionala DigidelCenter**

I 28 av landets kommuner finns det idag så kallade DigidelCenter. Det startade som ett projekt 2013 för att öka den digitala delaktigheten hos medborgare. DigidelCenter är en mötesplats dit personer kan vända sig för att få tillgång till teknik och för att få vägledning. Idag finns det inget DigidelCenter i Stockholms län. Sedan 2023 har de 21 regionerna i Sverige i uppdrag att samordna den regionala utvecklingen kring hållbarhet och digital delaktighet. [15] I intervjuerna framkommer det att det finns ett behov av att kunna be andra än närstående om hjälp eller att klara sig själva. Ett regionalt DigidelCenter skulle kunna fylla den funktionen och bidra till större digitalt innanförskap.



Funktionsrätt Stockholms län föreslår att Region Stockholm inför landets första regionala DigidelCenter.

### **Testmiljöer**

Personer med funktionsnedsättning har, som vi tidigare skrivit om i rapporten, olika förutsättningar när det kommer till att använda digitala tjänster. Det gör att det behövs olika typer av lösningar för att tillgodose behoven. I intervjuerna framkommer det att flera personer skulle vilja prova hur en digital tjänst eller produkt fungerar utan att det är så kallat skarpt läge. Flera beskriver en rädsla för att det ska bli fel. Att det skulle kännas tryggt att få testa i en miljö där riskerna att göra fel är små. Det gör att fler personer kan delta i det digitala och stärker individers självständighet. Det ska också finnas möjlighet att hålla utbildningar för både personal och medborgare i testmiljöerna.



Funktionsrätt Stockholms län föreslår att Region Stockholm inrättar testmiljöer till sina e-tjänster.

## **Erbjud support**

Alla tar till sig information på olika sätt. En del föredrar att få prata med en person, andra vill kolla på en film eller läsa en steg för steg-anvisning. För att så många som möjligt ska kunna använda digitala tjänster och produkter behöver de supporttjänster som är kopplade till dem ses över. Om du till exempel använder 1177.se, finns det idag möjlighet att få support via telefon eller genom att fylla i ett formulär. Det gör att personen själv kan välja på vilket sätt den vill få hjälp.



Funktionsrätt Stockholms län föreslår att Region Stockholm inventerar och kompletterar utbudet av support till medborgare.

## **Samverkan är vägen framåt**

För att inkludera fler och skapa ett större digitalt innanförskap behövs kunskaps- och erfarenhetsutbyte med målgrupper, som riskerar att stängas ute. Region Stockholm har en samverkansöverenskommelse med funktionsrättsrörelsen. Den säger att parterna ska samverka runt frågor som påverkar personer med funktionsnedsättning. Att göra rätt från början bidrar till bättre lösningar som kan användas av så många som möjligt. Det stärker medborgares integritet och självständighet och bidrar till att fler kan delta på lika villkor.

Digitaliseringen är ett faktum och kommer att fortsätta utvecklas. Som organisation får Funktionsrätt Stockholms län förfrågningar om att delta i olika projekt. Det är positivt. Samtidigt ser vi ett värde i att regionen tillvaratar och samordnar kunskaperna om digital tillgänglighet och delaktighet inom den egna organisationen.



Funktionsrätt Stockholms län föreslår att Region Stockholm startar ett samverkansråd om digitalisering och tillgänglighet.

## Slutsatser

I den här rapporten har vi beskrivit hur personer med funktionsnedsättning blir påverkade av och påverkar det digitala. Att det är många som kan och vill använda produkter och tjänster, men att fler skulle kunna använda dem om det fanns rätt förutsättningar. Det är anmärkningsvärt att många upplever att det är enklare att använda produkter och tjänster för nöjes skull. Vad kan det offentliga lära sig av till exempel streamingtjänster?

Det är inte alltid i de dyra satsningarna som lösningarna finns. Istället handlar digital inkludering om kunskap och att kunna vända på perspektiven. Att utmana den digitala normen och satsa på tjänster och produkter som är enkla för alla medborgare att använda. Det handlar om att både sänka trösklarna och höja kraven. Sänka trösklarna för medborgarna och höja kraven på leverantörer av digitala tjänster och produkter.

Funktionsrätt Stockholms län vill vara en aktiv part i den digitala utvecklingen framåt. Vi vill bidra till en positiv samhällsutveckling som gör att de digitala klyftorna minskar och att alla kan delta i samhället på lika villkor. För det som är bra för personer med funktionsnedsättning, är bra för alla medborgare!





# Källhänvisningar

- 1. Svenskarna och internet 2021**, Internetstiftelsen, 2021.  
**Webbadress:** [svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/internetanvandning-och-det-uppkopplade-hemet/9-av-10-anvander-internet-dagligen-ar-2021/](https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/internetanvandning-och-det-uppkopplade-hemet/9-av-10-anvander-internet-dagligen-ar-2021/) (2023-10-12)
- 2. Region Stockholm.** **Webbadress:** [regionstockholm.se/om-regions-tockholm/hallbarhet/social-hallbarhet/](https://regionstockholm.se/om-regions-tockholm/hallbarhet/social-hallbarhet/) (2023-07-11)
- 3. Digitalt utanförskap – En förstudie finansierad av Europeiska Socialfonden, StorSTHLM Kommuner i samverkan**, 2022  
**Webbadress:** [storsthlm.se/media/pxmegz5d/digitalt-utan-f%C3%B6rskap\\_tryck.pdf](https://storsthlm.se/media/pxmegz5d/digitalt-utan-f%C3%B6rskap_tryck.pdf) (s. 15, 2023-10-12)
- 4. Svensk telekommarknad 2022**, Post- och telestyrelsen, 2023  
**Webbadress:** [statistik.pts.se/media/2pqpsnr/rapport-stm-2022\\_dnr23-190\\_t.pdf](https://statistik.pts.se/media/2pqpsnr/rapport-stm-2022_dnr23-190_t.pdf) (s. 13, 2023-10-17)
- 5. Digital omställning till följd av covid-19 (I2020/01584/D)**, Bilaga 4, Post- och telestyrelsen, 2021.  
**Webbadress:** [pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2021/uppdrag-digital-omstallning-till-foljd-av-covid/bilagor/bilaga-4---adl-slutrappport-2020-12-04.pdf](https://pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2021/uppdrag-digital-omstallning-till-foljd-av-covid/bilagor/bilaga-4---adl-slutrappport-2020-12-04.pdf) (s. 9-11, 2023-07-13)
- 6. Internetstiftelsen**  
**Webbadress:** [internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/](https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/) (2023-10-18)
- 7. Brottsförebyggande rådet**  
**Webbadress:** [bra.se/statistik/statistik-om-brottstyper/bedragerier-och-ekobrott.html](https://bra.se/statistik/statistik-om-brottstyper/bedragerier-och-ekobrott.html) (2023-10-12)
- 8. Statistiska centralbyrån**  
**Webbadress:** [www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningens-sammansattning/befolkningsstatistik/pong/tabell-och-diagram/folkmangd-och-befolkningsforandringar---helarsstatistik/folkmangd-i-riket-lan-och-kommuner-31-december-2022-och-befolkningsforandringar-2022/](https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningens-sammansattning/befolkningsstatistik/pong/tabell-och-diagram/folkmangd-och-befolkningsforandringar---helarsstatistik/folkmangd-i-riket-lan-och-kommuner-31-december-2022-och-befolkningsforandringar-2022/) (2023-10-12)
- 9. Region Stockholm,**  
**Webbadress:** [www.regionstockholm.se/verksamhet/Regional-utveckling/vara-verksamhetsomraden/infrastruktur/bredband/](https://www.regionstockholm.se/verksamhet/Regional-utveckling/vara-verksamhetsomraden/infrastruktur/bredband/) (2023-09-14)

- 10. En säker och tillgänglig statlig e-legitimation (SOU 2023:61),**  
Statens offentliga utredningar 2023  
**Webbadress:** [regeringen.se/contentassets/a5930bae77714ecc9e-9a7b51e9f240ae/en-saker-och-tillganglig-statlig-e-legitimation-sou-202361.pdf](https://regeringen.se/contentassets/a5930bae77714ecc9e-9a7b51e9f240ae/en-saker-och-tillganglig-statlig-e-legitimation-sou-202361.pdf) (2023-10-17)
  
- 11. Situationen på arbetsmarknaden för personer med funktionsnedsättning, 2022,** Statistiska centralbyrån, 2023  
**Webbadress:** [scb.se/contentassets/25d8915ea32943c-29c134e9ceea7066c/am0503\\_2022a01\\_br\\_am80br2302.pdf](https://scb.se/contentassets/25d8915ea32943c-29c134e9ceea7066c/am0503_2022a01_br_am80br2302.pdf) (2023-10-25)
  
- 12. Sveriges Riksbank**  
**Webbadress:** [riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden-/betalning-i-butik-sker-sallan-med-kontanter/](https://riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden-/betalning-i-butik-sker-sallan-med-kontanter/) (2023-10-19)
  
- 13. Bevakning av grundläggande betaltjänster 2022,** Länsstyrelserna, 2022  
**Webbadress:** [catalog.lansstyrelsen.se/store/26/resource/188](https://catalog.lansstyrelsen.se/store/26/resource/188) (s. 14 samt s. 135)
  
- 14. Lunds tekniska högskola**  
**Webbadress:** [www.certec.lth.se/universell-utformning/](https://www.certec.lth.se/universell-utformning/) (2023-10-05)
  
- 15. Digidel**  
**Webbadress:** [digidel.se/om-digidel/](https://digidel.se/om-digidel/) (2023-10-05)

# Tack!

Funktionsrätt Stockholms län vill rikta ett stort tack till alla som har bidragit till rapporten på olika sätt. Ett särskilt tack till intervjupersonerna som tog sig tid att medverka. Tack till Begripsam som har varit behjälpliga med statistiken.



**Ansvarig utgivare:** Sanna Frost, Funktionsrätt Stockholms län

**Författare:** Karin Aronsson, Funktionsrätt Stockholm län

**Omslagsfoto:** Shutterstock/Nebojsa Tatomirov

**Foto:** Mattias Hamrén: s. 3. Freepik: s. 4, 14, 19, 24, 27.  
Shutterstock, s. 7, 10, 19, 20.

**Grafisk formgivning:** Malin Trotzig /trotzigform.se

**Tryck:** Allduplo

**Citera gärna rapporten men uppge källa.**



Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 35

## **Kommande möten**

Rådet beslöt om följande dagar för 2024 års möten

Onsdag 14 mars kl 15.00

Tisdag 14 maj kl 15.00

Torsdag 19 september kl 15.00

Torsdag 28 november kl 18.00

Kommunala rådet för  
funktionshindersfrågor

§ 36

## **Övriga frågor**

Fråga om namnbyte tas upp på nästa möte.