

Dålig digital delaktighet!

En rapport om användning av internet hos personer med synnedsättning

Synskadades Riksförbund (SRF)
Juni 2015

Rapportförfattare: Mikael Ståhl



Sammanfattning

I en undersökning som TNS Sifo genomfört framgår att mindre än hälften av medlemmarna i Synskadades Riksförbund använder internet dagligen och att var fjärde aldrig har använt internet. Dessa resultat visar att internet används i betydligt lägre grad i denna grupp än i befolkningen i stort. 4 av 10 i studien tycker att tillgängligheten och användbarheten på internet och olika webbaserade plattformar måste förbättras. Studien visar också att nästan hälften av de som inte använder internet anser att livskvaliteten påverkas negativt av att inte kunna göra detta. I rapporten lyfter SRF fram ett urval av resultaten i TNS Sifos undersökning. I texten lyfter SRF också fram några områden och åtgärder som är avgörande för att förenkla internetanvändningen för personer med synnedsättning och för att dålig digital delaktighet ska undvikas.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning.....	4
2. Internetanvändning.....	4
2.1 Lägre grad av internetanvändning hos personer med synnedsättning.....	4
2.2. Varför används inte internet?	5
2.3. Livskvaliteten påverkas negativt.....	6
2.4. Aktiviteter på internet	6
2.5. Utrustning/plattformar och hjälpmedel.....	7
2.6. Hur fungerar det på internet?	7
2.7. Vad behövs för att det ska fungera bättre?	7
3. Hur kan internet användning ökas och förenklas för målgruppen?	8
3.1 Tillgänglighet och användbarhet på webben	10
3.2. Det offentliga måste upphandla fullt tillgängliga webbtjänster	10
3.3. Förskrivning, support och utbildning av hjälpmedel.....	10
3.4. Intranät och webbaserade verktyg får inte utgöra hinder för att anställa personer med synnedsättning....	11
4. Kontaktuppgifter	11

1. Inledning

Våren 2015 genomförde TNS Sifo på uppdrag av Synskaddes Riksförbund (SRF) en telefonundersökning bland SRF:s medlemmar. De frågor som ställdes handlade dels om upplevelser av resande och gatu- och trafikmiljö och dels om internetanvändning. I denna rapport lyfter SRF fram ett urval av de resultat som rör medlemmarnas åsikter om och upplevelser av internet. I texten diskuteras också hur tillgänglighet och användbarhet på internet och i annan informations- och kommunikationsteknik kan förbättras för personer med synnedsättning.

För mer information om TNS Sifos och SRF:s undersökningar besök gärna www.srf.nu/undersokningar eller kontakta gärna SRF. För kontaktuppgifter hänvisas till rapportens baksida.

2. Internetanvändning

2.1 Lägre grad av internetanvändning hos personer med synnedsättning

Den undersökning som TNS Sifo gjort visar att endast 57 procent av medlemmarna i SRF har under den senaste tremånadersperioden använt internet minst en gång i veckan. Andelen som använt internet dagligen är bara 47 procent.

Dessa resultat kan jämföras med statistik från SCB för befolkningen i stort, där andelen som använder internet minst en gång i veckan är 86 procent och andelen som gör det dagligen är 76 procent.

Även bland medlemmar i yrkesverksam ålder är internetanvändningen begränsad, då bara 66 procent av medlemmarna i åldern 18-65 använder internet privat dagligen.

Det är fler av dem som haft sin synnedsättning sedan födseln (63 %) som använder internet dagligen jämfört med

personer som fick synnedsättningen i vuxen ålder (36 %). Resultatet här kan till stor del kopplas till att många som fått sin synnedsättning i vuxen ålder är äldre och att äldre även i mindre utsträckning använder internet jämfört med yngre medlemmar. Detta resultat kan troligen också till viss del kopplas till vilka möjligheter som finns för en nysynskadad vuxen att få utbildning och regelbunden träning och support i dels ett nytt skriftspråk och dels de datorbaserade hjälpmedel som ofta är en förutsättning för delaktighet på internet.

Vidare uppger var fjärde svarande (25 %) att de aldrig har använt internet. Bland befolkningen i stort är samma siffra bara cirka 10 procent.

Betydligt fler kvinnor i undersökningen har aldrig använt internet - 30 procent mot 18 procent för män. I åldersgruppen 65-85 år är det hela 40 procent som aldrig använt internet.

2.2. Varför används inte internet?

Av de i undersökningen som aldrig använt internet svarar nästan 4 av 10 (37 procent) att ens funktionsnedsättningar gör det omöjligt. Var femte (21 %) tycker det är för svårt att använda internet.

På frågan varför de aldrig använt internet är det även 3 procent som svarar att de inte fått de hjälpmedel de behöver och 5 procent som anger att de inte fått den utbildning de behöver.

Det är också en stor grupp här (39 procent) som inte anser att de har behov av internet.

2.3. Livskvaliteten påverkas negativt

Av de i studien som aldrig använder internet anser nästan hälften (43 %) att livskvaliteten påverkas negativt av att inte ta del av information, tjänster och aktiviteter på internet. 16 procent anser att livskvaliteten påverkas negativt i viss utsträckning och 17 procent tycker att den påverkas negativt i stor utsträckning. Det är något fler kvinnor som upplever att livskvaliteten påverkas negativt. Det är också något större andel av de som fått sin synnedsättning i vuxen ålder än de som har den sedan födseln eller barndomen som upplever detta.

2.4. Aktiviteter på internet

De tjänster och aktiviteter som de svarande i undersökningen oftast ägnat sig åt är att titta på nyhetssajter (68 %) samt söka information om varor eller tjänster (68 %). Relativt många har också använt internetbank (57 %) samt hämtat information eller tagit kontakt med statliga myndigheter (47 %). Få har letat efter jobb/skickat jobbansökan (13 %). De SRF-medlemmar som besvarat frågorna utför dessa tjänster och aktiviteter i lägre grad än befolkningen i stort.

En större andel män än kvinnor har använt internet för reserelaterade tjänster, internetbank samt för att ta kontakt med statliga myndigheter eller kommunen.

Inte oväntat använder personer i yrkesverksam ålder och synsvaga internet för dessa aktiviteter mer än vad 65-85-åringarna och medlemmar med grav synnedsättning gör. På samma sätt använder medlemmar bosatta i storstäderna dessa aktiviteter och tjänster oftare än de som är bosatta i mellanstora städer och i glesbygd. Bortsett från skillnaden vad gäller grad av synnedsättning motsvarar dessa mönster de som gäller för befolkningen i stort.

2.5. Utrustning/plattformar och hjälpmedel

Stationär eller bärbar dator är den vanligaste plattformen för att använda internet för privat bruk. Nära nio av tio medlemmar (88 %) använder denna utrustning, följt av smartphone som fyra av tio använder (41 %). Drygt var fjärde (27 %) använder en surfplatta.

En större andel män (91 %) än kvinnor (85 %) använder stationär eller bärbar dator. Detsamma gäller för blinda (91 %) i jämförelse med synsvaga (85 %). Personer mellan 18 och 64 år använder smartphone för tillgång till internet i större utsträckning än 65-85 åringar (52 % respektive 18 %), en liknande skillnad ser vi mellan storstadsbor (49 %) och boende i mellanstora (38 %) och mindre städer (30 %) samt för de som haft synnedsetningen sedan födseln (48 %) jämfört med de som fått den i vuxen ålder (33 %). De hjälpmedel som medlemmarna oftast har behov av för att använda internet är förstöringsprogram (53 %) och talsyntes (50 %). Nästan var femte (19 %) anger att de använder en punktdisplay.

2.6. Hur fungerar det på internet?

På frågan om hur man tycker det har fungerat att ta del av information, tjänster och aktiviteter på internet är majoriteten nöjda med hur det har fungerat, men en ganska stor andel (19 %) anser samtidigt att det fungerat ganska eller mycket dåligt. Resultaten visar att kvinnor är mindre nöjda. 23 procent av kvinnorna har svarat att det fungerat ganska eller mycket dåligt, medan 14 procent av männen svarat detta. På samma sätt är medlemmar med grav synnedsetning mer negativa än synsvaga till hur det fungerat.

2.7. Vad behövs för att det ska fungera bättre?

På frågan om vad som behövs för att de svarande i högre grad ska uppleva att det fungerar bra att ta del av information, tjänster och aktiviteter på internet anger en stor andel (38 %) att hemsidor och andra internetbaserade plattformar och verktyg behöver bli mer tillgängliga och

användbara. Sett till svarande som har grav synned-sättning, svarande som haft sin synned-sättning sedan födseln och svarande i yrkesverksam ålder är det omkring hälften som svarar detta.

På samma fråga anger 10 procent att hen behöver modernare eller mer uppdaterade hjälpmedel. 15 procent anger att hen behöver utbildning eller support på sina hjälpmedel.

När det gäller konkreta exempel på förbättrad tillgänglighet för personer med synned-sättning anges bland annat att färgkontraster måste beaktas bättre. Det måste till exempel vara större kontrast mellan bakgrund och text så det blir lättare att läsa. Även bättre skärmupplösning, en standardisering av hemsidor samt mindre (rörlig) grafik och mer text önskas av de svarande.

3. Hur kan internet användning ökas och förenklas för målgruppen?

Resultaten i TNS Sifos och SRF:s undersökning talar ett ganska tydligt språk - särskilt när de jämförs med statistik för befolkningen i stort. Gruppen personer med synned-sättning uppvisar helt ofrivilligt en dålig digital delaktighet.

Idag är internet mer eller mindre en förutsättning för att kunna vara delaktig i samhället. Att den undersökta målgruppen uppvisar lägre internetanvändning och större andel som aldrig använder internet innebär att denna målgrupp även har sämre möjligheter att ta del av tjänster, aktiviteter och information i samhället. Det bekräftas också av att nästan hälften av de som inte använder internet alls tycker att livskvaliteten påverkas negativt av detta.

Att en så stor andel upplever att livskvaliteten påverkas negativt indikerar också att den lägre graden av internet-användning ofta inte är självvald. Mycket riktigt anger också nästan 4 av 10 att den egna funktionsned-sättningen gör internetanvändning omöjligt. På frågan om vad som behövs för att det ska fungera bättre att använda internet anger dessutom förvånansvärt många att de skulle behöva

modernare eller mer uppdaterade hjälpmedel samt att de behöver mer utbildning och support.

Synskadades Riksförbund arbetar för att all informations- och kommunikationsteknik ska vara fullt tillgänglig och användbar för personer med synnedsättning. Modern teknik kan och ska bidra till att personer med synnedsättning kan vara fullt delaktiga i samhället. Vi anser att tekniken ska öppna möjligheter istället för att innebära hot.

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning slår fast att Sverige och de andra staterna som undertecknat konventionen har ansvar att säkerställa oberoende och full delaktighet för alla med en funktionsnedsättning. I artikel 9 om tillgänglighet uttrycks detta på följande sätt:

"För att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att leva oberoende och att fullt ut delta på alla livets områden, ska konventionsstaterna vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommunikation, innefattande informations- och kommunikationsteknik (IT) och -system samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden."

Dessa åtgärder, som enligt konventionen ska innefatta identifiering och undanröjande av hinder och barriärer mot tillgänglighet, ska enligt konventionen bland annat gälla information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service. I och med de tillägg om förbud mot bristande tillgänglighet som gjorts i diskrimineringslagen gäller dessa krav och ansvar även icke offentliga företag och organisationer.

Hur kan då digital delaktighet för personer med synnedsättning säkras? Här nedan beskrivs några av de viktigaste områdena och insatserna.

3.1 Tillgänglighet och användbarhet på webben

Alla hemsidor måste utformas enligt de internationella riktlinjer för tillgänglig webb som finns. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 innehåller ett stort antal rekommendationer för att göra webbinnehåll mer tillgängligt för personer med flera olika funktionsnedsättningar. Riktlinjerna är teknikberoende och bör följas av såväl offentliga myndigheter som nyhetssiter, sociala medier, siter för internethandel och online-tjänster samt företags och organisationers egna sidor.

3.2. Det offentliga måste upphandla fullt tillgängliga webbtjänster

Statens, kommunernas och landstingens hemsidor inkluderande publikationer och skrifter måste följa riktlinjerna i vägledningen för webbutveckling, webbriktlinjer.se (tidigare 24-timmarswebben). Tillgänglighetskrav måste även finnas med vid all upphandling och uppdatering. Krav på tillgänglighet och användbarhet måste också omfatta offentliga myndigheters upphandlade tjänster. Det måste också alltid säkerställas att all information och alla tjänster går att använda för personer som använder olika hjälpmedelsprogram, som till exempel skärmläsningsprogram eller förstoringsprogram.

3.3. Förskrivning, support och utbildning av hjälpmedel

För att personer med synnedsättning ska bli fullt inkluderade i det digitala samhället måste tillgången till datorhjälpmedel, såsom skärmläsningsprogram, punktskriftsdisplayer, förstoringsprogram och talsynteser, säkras.

SRF anser att landstingens olika bedömningar och varierande riktlinjer för hjälpmedelsförskrivningen riskerar att exkludera många med en synnedsättning från åtkomst till e-tjänster. Det gäller såväl förskrivning av datorhjälpmedel som utbildning och träning.

Det är också viktigt att personer med synnedsättning garanteras support och utbildning på ordinarie konsumentprodukter som inte är avsedda som hjälpmedel, men tack vare god tillgänglighet och användbarhet ändå kan användas av denna grupp. Då utvecklingen av den digitala världen går fort är det också mycket viktigt att hjälpmedelsprogram som förskrivs av landstingen eller Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan regelbundet uppdateras.

3.4. Intranät och webbaserade verktyg får inte utgöra hinder för att anställa personer med synnedsättning

Även den som har en synnedsättning måste kunna använda alla programvaror och verktyg som finns på arbetsplatsen. Det vill säga intranät, ärendehanteringssystem och andra webbaserade plattformar och verktyg. När sådana system och verktyg utvecklas måste det alltid säkerställas att de är användbara tillsammans med olika hjälpmedelsprogram.

4. Kontaktuppgifter

För att beställa någon av TNS Sifos eller SRF:s rapporter, för mer information, frågor eller tankar kontakta gärna:

- Mikael Ståhl, utredare/ombudsman SRF
mikael.stahl@srf.nu 08-39 92 91
- Karin Sundbaum, samordnare IT och konsument, SRF
karin.sundbaum@srf.nu 08-39 93 21
- Neven Milivojevic, Intressepolitisk chef, SRF
neven.milivojevic@srf.nu 08-39 93 36

Synskadades Riksförbund (SRF)
Sandsborgsvägen 52, 122 88 ENSKEDE
Telefon: 08-39 90 00
E-post: info@srf.nu
Hemsida: www.srf.nu