

Vi revolutionerar digitaliseringen!

**Funktionsrätt Stockholms län
om digital tillgänglighet**

Digital tillgänglighet

Inledning

Digitaliseringen har tagit världen med storm – många nya tekniker och tjänster har på kort tid brett ut sig på alla samhällsnivåer. Även om den nya tekniken medför många bra saker finns det även mycket som kan förbättras!

Denna sammanställning grundas på en workshop med Funktionsrätt Stockholms läns medlemsföreningar våren 2019. Vi vill dels identifiera svårigheter, dels belysa hur digitaliseringen kan bidra till att göra samhället mer tillgängligt.

Den digitala klyftan

2018 trädde webbtillgänglighetsdirektivet i kraft inom EU. Direktivet anger vilken lägstanivå som gäller för tillgänglighet i digital kommunikation inom offentlig sektor. Det inkluderar allt från webbplatser till dokument och appar. Direktivet fastslår även att det ska finnas alternativa tjänster och lösningar för personer som inte kan använda de digitala.

För att de digitala tjänsterna ska fungera för så många som möjligt måste de ha tagits fram i enlighet med den standarden för tillgänglighet. Det är en förutsättning för att tjänsterna ska vara användarvänliga och fungera med olika hjälpmedel. Men hur bra tekniken än blir så kommer det alltid att finnas personer som av olika anledningar inte kan hantera den. Vi riskerar en digital klyfta, där en del av befolkningen stängs ute från samhället.

Vilket ansvar har samhället och individen för att alla ska kunna ta del av samhällsinformation och digital tillgänglighet?

Vilken förändring krävs för att uppnå ett jämlikt digitalt samhälle?

Utanförskap eller inkludering

Utanförskap som följd av digitalisering kan ske av många anledningar. Olika personer har olika förkunskaper och ekonomiska förutsättningar – men även olika förutsättningar för vilken sorts teknik och kommunikation de klarar av.

Personer med funktionsvariation har ofta sämre ekonomi än den övriga befolkningen och lever oftare utan någon ekonomisk buffert. (Folkhälsomyndigheten, u.d.) Att köpa en ny dator eller mobiltelefon kan då utgöra ett hinder, när appar ställer höga krav på prestanda eller endast fungerar på en viss plattform.

När det gäller teknisk säkerhet finns det risker med att använda äldre teknik. Gammal programvara som inte längre uppdateras av tillverkaren eller operatören är känsligare för it-brott. För den som inte har råd med eget wifi kan ett öppet nätverk vara lockande, men säkerheten är sämre.

Även ”det kontantlösa samhället” kan bidra till exkludering när krav på betalkort eller digitala betalningssätt blir allt vanligare. Detta drabbar personer som av olika anledningar inte har möjlighet att använda annat än kontanter.

För att undvika utanförskap måste det finnas alternativ utöver de digitala. De digitala lösningar som finns måste fungera på många olika plattformar och vara så användarvänliga som möjligt.

Något olika grupper har väldigt olika syn på är hur det sociala livet påverkas av digitaliseringen. Vissa menar att om allt kan göras via datorn så försvinner sociala kontaktytor i samhället. Å andra sidan kan detta vara en fördel för andra. För den som

av olika anledningar har svårt att ta sig ut finns det möjlighet att hålla kontakten och lära känna nya personer via till exempel sociala medier, onlinespel och olika forum.

När tekniken fungerar som den ska är den till stor hjälp och gör vardagen enklare och mer flexibel. Till exempel för att kontakta vårdcentralen eller för att boka en färdtjänstresa. Istället för att passa telefontider och sedan stå i kö tills någon svarar kan ett ärende klaras av i tv-soffan under en reklampaus.

Digitala tjänster ökar tillgängligheten för många. För personer som stammar eller har en hörselnedsättning kan det vara en fördel att inte behöva kommunicera verbalt. Personer med till exempel ångestproblematik eller svåra allergier kan välja att använda tjänsterna i en för dem trygg miljö. Den som har svårt att röra sig behöver inte resa runt.

Digitaliseringens möjligheter och utmaningar

Utbildning eller okunskap

Teknikutvecklingen är snabb och det är inte bara personer med funktionsvariation som kan ha svårt att ta till sig ny teknik. Även andra kunskapskrav ställs på individen – det finns mycket information på internet, det är svårt att skilja på vad som är oväsentligt eller felaktigt och lätt att missa vad som är viktigt.

Att själv samla in hälsodata med smart teknik kan ge värdefull information. Men det kan också ge en falsk trygghet när ingen ansvarig vårdgivare bevakar informationsflödet. För den som själv vill tolka sina värden krävs viss kunskap.

Det finns redan flera bra tekniska hjälpmedel för personer olika funktionsvariationer, men även här krävs utbildning. Om en person inte vet hur hjälpmedlet ska användas så blir det inte mycket till hjälpmedel.

Integritet eller osjälvständighet

Förutom att de ska vara tillgängliga behöver tekniska system även vara säkra. Särskilt inom vården, som hanterar känsliga uppgifter, måste användarna kunna lita på att deras information är skyddad. När systemet fungerar bra ska patienten själv äga sin data, och journalen ska synkroniseras så att patienten inte själv måste ha det ansvaret.

För den som inte kan eller får använda digitala betalmedel försvåras vardagen av den försvinnande kontanthantering. Detta gäller till exempel för personer med kognitiva funktionsvariationer.

(O)jämlighet

Med digitaliseringens intåg har olika distanslösningar införts. Detta kan bli en stor fördel när det kommer till vårdområden där det är brist på specialister. Istället för att resa runt kan vård på distans vara en lösning, med robotoperationer eller distanskonsultationer.

Det finns även stort hopp om att förbyggande insatser kan utvecklas med digital självmonitorering och egenvård. När den artificiella intelligensen, AI-tekniken, blir allt bättre på att göra grovjobbet kan vårdpersonalen få mer tid för patienterna.

Digitaliseringen medför också risk för olika undanträngningseffekter. Behovsprinciper sätts ur spel och samhället förväntar sig att alla kan använda digitala lösningar och har tillgång till dator eller smarttelefon.

Lösningar

De lösningar vi vill presentera baseras dels på att funktionsrättsorganisationerna involveras från början, dels i att det finns alternativa lösningar och tillgängliga utbildningar.

Tidig involvering och universell design

Universell design, eller universell utformning, handlar om att redan i planeringsfasen utgå från att olika personer har olika förutsättningar. Design som är tillgänglig för den som behöver det mest är ofta även bra för tänkta genomsnittsanvändare. Vanliga exempel på lösningar som skapats som hjälpmedel, men som även underlättar livet för personer utanför målgruppen, är fjärrkontroller och engreppsblendare. På samma sätt behöver du inte ha en hörselnedsättning för att uppskatta textad film.

För att uppnå detta är det viktigt att funktionsrättsrörelsen involveras redan när tjänster planeras. Användartester med ovana användare kan bidra till bättre tjänster för alla.

Alternativa lösningar

Olika personer har olika behov – för personer som har svårigheter att höra eller att tala kan det vara en fantastisk lösning att använda en chattfunktion för att kontakta till exempel sin vårdcentral. För den som å andra sidan har svårt att skriva kan det fungera mycket bättre med en telefonservice.

Det finns många exempel när alternativa lösningar behövs. Det går inte att utgå ifrån att alla kan använda – eller ens får ha – betalkort, Swish eller mobilt bank-ID. Även teknik som röstigenkänning eller fingeravtrycksläsare kan vara oerhört befriande för vissa, medan andra inte alls kan använda sådana lösningar.

Därför är det viktigt att redan i uppstartsfasen tänka på att det måste finnas alternativa sätt att använda till exempel en app eller tjänst. Det måste även finnas lösningar helt utanför det digitala.

Utbildning och stödtjänster

För att så många som möjligt ska kunna använda digitala tjänster måste det finnas anpassade utbildningar. Det är upp till Region Stockholm, som beställt de digitala tjänsterna, att se till att det finns utbildningar i hur dessa ska användas.

Det är viktigt att det finns bra testmiljöer för olika tjänster, för att skydda den personliga integriteten. Till exempel tjänster som 1177.se måste gå att testa och att lära ut, utan att logga in på någons existerande konto, eller behöva använda bank-ID.

Utöver utbildningarna ska det också finnas olika stödtjänster, via telefon, webb, eller offentliga samlingslokaler som till exempel bibliotek. För vissa personer kan det fungera bättre med en supporttjänst än med en kurs.

