

December år 2011

UTREDNINGSGENOMFÖRAN

handu

**Projekt Alternativ Telefoni**  
-  
**En studie  
om tillgång och användning av  
kommunikationshjälpmedel på  
distans**  
-  
**Delrapport 1**

En studie genomförd av Utredningsinstitutet HANDU AB  
på uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet.

Med professionell kompetens erbjuder Utredningsinstitutet HANDU AB traditionella undersökningar, utvärderingar och marknadsanalyser. Därtill erbjuds specialkunskaper som innefattar slutsatser och konsekvensanalyser avseende effekter för personer med funktionsnedsättningar.

HANDU vill bidra till utveckling av ett samhälle där aspekter för människors rättigheter och lika värde kommer till uttryck genom ständig anpassning av miljöer och processer till individers skilda förutsättningar. Genom att anpassa metodiken för inhämtandet av information utifrån individernas specifika förutsättningar ger utredningsresultaten ett heltäckande underlag för beslut, uppföljningar och dokumentationer.

**UTREDNING SINSTITUTET HANDU AB**  
<http://www.handu.se>

# Innehåll

<b>1. Sammanfattning och reflektion .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Teknisk beskrivning.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Projektet Alternativ Telefoni.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Beskrivning av undersökningen.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Metod .....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Tillvägagångssätt - urval .....	13
2.2.2 Målgrupp .....	14
2.2.3 Kännedom om enkäten.....	14
<b>2.3 Svarsfrekvens.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Rapportredovisningen.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Kontakt.....</b>	<b>15</b>
<b>3. Undersökningens resultat .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Inledning.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Resultatredovisning .....</b>	<b>16</b>
<b>Funktionsnedsättning .....</b>	<b>16</b>
<b>Grad av hörselnedsättning .....</b>	<b>16</b>
<b>Respondenternas funktionsnedsättning alternativt funktionsnedsättningar .....</b>	<b>17</b>
<b>Genus.....</b>	<b>18</b>
<b>Ålder .....</b>	<b>18</b>
<b>Skola .....</b>	<b>18</b>
<b>Tecken som stöd, TSS .....</b>	<b>19</b>
<b>Alternativ och kompletterande kommunikation, AKK.....</b>	<b>19</b>
<b>Teckenspråk.....</b>	<b>19</b>
<b>Förskrivna hjälpmedel.....</b>	<b>20</b>
<b>Anledning till att inte ha förskrivit hjälpmedel .....</b>	<b>21</b>
<b>Nöjdhet med hjälpmedel som man fått förskrivit .....</b>	<b>22</b>
<b>Teknisk support.....</b>	<b>22</b>
<b>Förmedlingstjänster .....</b>	<b>23</b>
<b>Texttelefoniförmedling .....</b>	<b>24</b>
<b>Bildtelefoniförmedling .....</b>	<b>24</b>
<b>Teletal eller Taltjänst.....</b>	<b>25</b>
<b>Använder inte förmedlingstjänster .....</b>	<b>25</b>
<b>Tekniska produkter .....</b>	<b>26</b>
<b>Kommunikation med andra på distans.....</b>	<b>30</b>
<b>Problem vid distanskommunikation .....</b>	<b>31</b>
<b>Kännedom om produkter, tjänster och program.....</b>	<b>32</b>
<b>Andra produkter, tjänster och program som önskar använda .....</b>	<b>32</b>
<b>Att använda olika tekniska produkter .....</b>	<b>33</b>
<b>Vid problem med produkter som skaffats själv .....</b>	<b>34</b>
<b>Support av produkter som skaffats själv .....</b>	<b>35</b>

**Bilaga 1.**

Respondenternas öppna svar fördelade på studiens målgrupper

**Bilaga 2.**

Inbjudan till att delta

**Tabellbilaga.**

Tabellbilaga till rapporten Alternativ Telefoni del 1. – Resultat uppdelat per målgrupp.



# 1. Sammanfattning och reflektion

## **Målgrupp**

Resultaten bygger på 319 personer som ingått i studien Alternativ Telefoni – del 1. Datasamlingen har skett via Hjälpmedelsinstitutets och Kommunikationsmyndigheten PTS enkätverktyg ”IT-frågan” på Internet. Målgrupperna för studien är personer med grav eller måttlig hörselnedsättning, dövblindhet, svårt att tala, lindrig utvecklingsstörning och/eller är teckenspråkig döv eller vuxendöv. De personer som uppgett att de har måttlig hörselnedsättning och inte omfattas av någon annan målgrupp för enkäten har exkluderats. Detta med hänvisning till att de som ”enbart” har uppgett att de har måttlig hörselnedsättning inte har de behov som projektet studerar.

Över hälften i studien har uppgett att de har en hörselnedsättning. En femtedel är barndomsdöva och var sjunde har uppgett att de är vuxendöva. En av tio har en lindrig utvecklingsstörning. Något färre har svårighet med talet eller är dövblinda.

Närmare fyra av tio har gått i särskola eller specialskola.

En femtedel i studien använder sig av tecken som stöd, TSS när de kommunicerar med andra. Och cirka en av tio använder sig av någon form av AKK-teknik. Fyra av tio använder teckenspråk för att kommunicera med andra.

## **Förskrivna hjälpmedel**

Närmare sex av tio av dem som deltagit i studien har ett eller flera kommunikationshjälpmedel förskrivet från landsting, hörcentral eller/och Försäkringskassan. Samtliga inom målgruppen med dövblindhet har förskrivet/förskrivna hjälpmedel.

Av dem som har förskrivna hjälpmedel uppger fyra av tio att de har en förskriven bildtelefon. Nästan lika många har fått Texttelefon förskrivet.

En av tio har fått Skype och en mindre andel har fått en Handifon för kommunikation med andra.

Av dem som inte har något förskrivet hjälpmedel uppger fyra av tio att de ordnar själva med den teknik som de är i behov av för att kunna kommunicera med andra på distans.

Drygt sex av tio av dem som har hjälpmedel förskrivet för att kunna kommunicera med andra på distans upplever att de är nöjda med sitt hjälpmedel. Medan var sjunde uppger att de är direkt missnöjda.

Majoriteten som har förskrivna hjälpmedel är nöjda med hjälpmedlet men i flera fall refereras det till brister i tekniken och kvalitén oavsett om man angett att man är nöjd eller missnöjd.

Totalt sett uppger en fjärdedel att de inte har haft behov av hjälp eller teknisk support för de hjälpmedel som de fått förskrivna. Av dem som sökt support uppfattar majoriteten att de fått bra support men i flera fall uppger man att väntetiden för att erhålla support kan vara lång, oavsett om man upplever att supporten är bra eller dålig.

### **Förmedlingstjänster**

Sex av tio av dem som svarat på enkäten har aldrig använt sig av någon av de förmedlingstjänster som finns, det vill säga Texttelefonförmedling, Bildtelefonförmedling, Teletal eller Taltjänst. Den vanligaste orsaken till att man inte använder sig av någon av de tillgängliga förmedlingstjänsterna är att man upplever att man inte har behov av dem. Sju av tio som inte nyttjar förmedlingstjänsterna uppger att de inte har behov av tjänsterna.

Totalt sett uppger var sjunde att de inte använder någon förmedlingstjänst i första hand för att de inte kan, det vill säga man har försökt men inte lyckats använda tjänsten eller att man inte har någon texttelefon alternativt bildtelefon och därför inte kan ringa förmedlingen.

Andra anledningar till att man inte använder sig av förmedlingstjänsterna är bland annat att man använder sig av annan teknik för att kommunicera på distans så som mail, Facebook, Skype, hjälpmedel för hörapparat så som iCom, SMS eller att man klarar sig med vanlig telefon. Men det finns även förklaring som att den förmedlingstjänst som man behöver inte erbjuds.

Av dem som använder någon eller några förmedlingstjänster är det främst Texttelefonförmedling och Bildtelefonförmedling som man har erfarenhet av. Enbart en mindre andel använder sig av Taltjänst och/eller Teletal.

En av tio vet inte om att förmedlingstjänsterna finns tillgängliga.

#### *Texttelefonförmedlingen*

De som använder sig av Texttelefonförmedlingen ringer med texttelefon. En fjärdedel ringer med texttelefoni.se på webben. Andra sätt att ringa på har uppgetts vara via Flexitext via dator (Flexitext.net), från MMX, bildtelefon i datorn, eCmobile, Allan eC alternativt med taltelefon.

#### *Bildtelefonförmedlingen*

Samtliga som ringer med Bildtelefonförmedlingen ringer med bildtelefon, en fjärdedel ringer med 3G-videosamtal. En av tio använder sig av bildtelefoni.net:s webbklient.

#### *Taltjänsten och/eller Teletal*

Endast fem personer i studien har svarat att de använder sig av förmedlingstjänsterna Taltjänsten och/eller Teletal. Samtliga av dem använder sig av talstöd.

### **Tekniska produkter för att kommunicera med andra på distans**

De vanligaste tekniska produkterna som används för att kommunicera med andra på distans är via dator som har Internetuppkoppling och vanlig mobiltelefon.

Närmare fyra av tio använder sig av en Smartphone så som till exempel iPhone, Android, HTC eller Samsung Galaxy.

En femtedel använder en förskriven bildtelefon så som till exempel Allan eC, TM-9000, MMX eller Joice.

En knapp femtedel använder texttelefon.

Andelarna som använder sig av dator med Internetuppkoppling, Smartphone, vanlig mobiltelefon, texttelefon eller förskriven bildtelefon kan vara högre än procentfördelningen anger. Som exempel kan en person valt att markera vanlig mobiltelefon medan en annan person angett ”annan” teknik och skrivit SMS:ar, det vill säga vissa har angett hur de använder den tekniska produkten snare än vilken produkt.

#### *Dator med Internetuppkoppling*

Det vanligaste sättet att kommunicera via datorn med andra på distans är genom att använda sig av e-post. Nio av tio som använder dator för kommunikation använder sig av e-post.

En dryg tredjedel använder Skype och en av tio använder sig av Oovoo.

Fyra av tio använder sig av MSN och/eller var sjätte använder sig av något annat chattprogram så som Facebook, Gmail, Tango, WhatsApp, Socialbox, Communicator, Twitter, ICQ, IRC och Lync.

En knapp femtedel använder bildtelefon för att kommunicera med andra. Något mindre vanligt är att man använder Allan eC och/eller MMX, något annat videochatt som eCmobile (hjälpmedel) i Smartphone, Android och Tango, Facebooks egna videosamtal, Gmail, Googletalk, Facetime, Webbcamera, Lync, MSN, Yahoo, Socialbox, Google+.

Som andra sätt att använda datorn för kommunikation med andra har man angett bland annat, hjälpmedlet T-meeting, Qik, Voipcheap Com. Texttelefoni.se, Webbformulär hos vissa myndigheter och Rebtel.

### **iPhone/Android-telefon**

Det vanligaste sättet att kommunicera med andra genom sin iPhone/Android-telefon är att skicka SMS. Näst intill samtliga som har en Smartphone använder sig av SMS. Över en tredjedel använder 3G-videosamtal.

En femtedel kommunicerar med videochatt. Övervägande har Tango uppgetts som videochattprogram men även Skype, eCmobile och Oovoo, Facetime, Qik och Viber nämns.

En fjärdedel använder sig av chattprogram i sin iPhone/Android. Chattprogram som främst nämns är WhatsApp och Facebook. Men även MSN, Messenger, Tango, Google+ och Viber anges.

Andra sätt att använda sin Smartphone till är att skicka mail, MMS och att ringa röstsamtal i.

#### *Vanlig mobiltelefon*

Det vanligaste sättet att använda sin mobiltelefon till är att skicka SMS och att ringa vanliga röstsamtal med. Näst intill samtliga som har mobiltelefon skickar SMS för att kommunicera med andra på distans.

En av tio använder mobiltelefonen till 3G-videosamtal. Några få procent använder Chattprogram i mobilen så som Google+, Tango, Irc, WhatsApp och Viber.

Annat sätt att använda mobiltelefonen på har uppgetts i första hand vara för tal.

#### *Texttelefon*

Det vanligaste sättet att använda sin Texttelefon på är att ringa via texttelefoniförmedlingen, åtta av tio använder sig av förmedlingstjänsten. Åtta av tio ringer direkt till andra som har texttelefon.

#### *Bildtelefon*

Sju av tio som använder sig av bildtelefon uppger att de har sin bildtelefon på skärmen på en vanlig persondator.

En fjärdedel har en separat apparat för bildtelefoni.

En knapp fjärdedel har en Allan eCmobile och en femtedel har en TM-9000 som de använder för att kommunicera med andra. En av tio har uppgett att de har en Allan eCpad. Några få har uppgett att de har Visiontech VT-8882, Allan eC på dator och/eller MMX.

### **Hur ofta man kommunicerar med andra på distans**

Majoriteten uppger att de kommunicerar med andra på distans regelbundet varje dag eller åtminstone flera gånger i veckan.

Endast ett få tal kommunicerar aldrig med andra på distans.

### **Problem vid distanskommunikation**

För närmare hälften har det hänt någon eller några gånger att de inte har kunnat kommunicera med andra på distans.

Det vanligaste som gör att det händer att man inte kan kommunicera med andra är att tekniken krånglar. Knappt två tredjedelar uppger att det är tekniken som krånglar. Flertalet av de som uppgett ”Annan anledning” kan även kopplas till tekniska problem så som dålig täckning/mottagning.

För en tredjedel handlar det om att personen de önskar kontakta inte har den teknik som behövs för att kommunicera.

En femtedel uppger att det händer att de inte kan kommunicera på distans då deras teknik för distanskommunikation inte går att ta med sig till andra platser, det vill säga tekniken är inte bärbar.

En av tio har inte den teknik som behövs för att kommunicera med andra. Och för ett fåtal handlar det om att de inte vet hur de skall göra.

### **Kännedom om produkter, tjänster och program**

Kännedom om vilka produkter, tjänster och program som finns på marknaden för distanskommunikation får man från flera olika källor. Främst får man kunskapen via Internet och/eller via sin familj, vänner eller bekanta.

Fyra av tio får kännedom om produkter, tjänster och program via sin handikappförening. En tredjedel får den kunskapen via tidningar eller TV.

Hjälpmedelsförskrivare är en informationskälla för närmare en femtedel.

### **Andra produkter, tjänster och program som önskar använda**

En tredjedel uppger att det finns produkter, tjänster eller program som är till för att kommunicera på distans som de skulle vilja använda men som de inte har möjlighet till att göra.

De vanligaste orsakerna till att det finns produkter, tjänster eller program som man önskar använda men som man inte har är att det uppfattas som dyrt att köpa och att det är svårt att veta hur de olika produkterna fungerar tillsammans med andra produkter.

För cirka en fjärdedel är anledningen att man upplever att det är svårt att få support om produkten inte skulle fungera.

Nästan en fjärdedel vet inte hur man använder produkten.

Cirka en femtedel uppger att anledningen är att man anser att produkten, tjänsten eller programmet är dyrt att använda.

Andra anledningar är bland annat att produkterna inte fungerar ihop med andra, att det inte finns tillräckligt bra/anpassade produkter för ens funktionsnedläggning eller att man inte har kännedom om utbudet och vad man skulle kunna använda trots att det sannolikt finns teknik.

### **Att använda olika tekniska produkter**

För majoriteten uppfattas de olika tekniska produkterna för att kommunicera med andra på distans som lätta att använda. För en av tio uppfattas det dock som svårt.

### **Vid problem med produkter som skaffats själv**

Nio av tio har haft problem av något slag med produkter som de skaffat själva.

Tre av tio som haft något problem uppger att det inte har behövt hjälp av andra utan själva har kunnat lösa problemet som uppstått.

Får man problem och behöver hjälp/support frågar de flesta om hjälp från sin familj, sina vänner eller bekanta. Drygt hälften uppger att de frågar om hjälp av företaget som har sålt produkten.

En av tio tillfrågar en hjälpmedelsförskrivare om hjälp, även om det är produkt som man har skaffat själv.

Av dem som haft problem med någon produkt som de skaffat själva uppger drygt tre fjärdedelar att det gick bra att få problemet löst. Cirka en av tio upplevde dock att det gick dåligt.

Endast en av tio har inte haft problem med produkter de skaffat själva.

Oavsett om man upplever att det gått bra eller dåligt att lösa problemet med produkten som man skaffat själv finns gemensamt att det för många uppfattas som svårt att kommunicera med själva supporten på grund av bland annat att supporten ges via telefon.

### **Reflektion**

De flesta i studien är aktiva med att kommunicera med andra på distans, vanligast flera gånger om dagen eller åtminstone varje vecka. För hälften har det hänt att de haft situationer då de inte har kunnat kommunicera med andra på distans, främst har det då handlat om att tekniken krånglar men även att andra personer som man önskar kontakta inte har den teknik som behövs för att kommunicera med.

Sex av tio i studien har ett eller flera kommunikationshjälpmedel som de fått förskrivet genom landstinget, hörcentralen och/eller Försäkringskassan. Majoriteten är nöjda med sina hjälpmedel för kommunikation på distans. Samtidigt kommenteras i de öppna svaren att tekniken kan krångla, kvalitén på produkterna uppfattas inte alltid så hög och att landstingen ”läser” produkten vilket gör att man inte kan använda sig av flera olika kommunikationsprogram i en och samma produkt. Men om man får problem med sitt hjälpmedel upplever man att man får bra stöthjälp även om det kan vara lång väntetid. De vanligaste förskrivna kommunikationshjälpmedlen för kommunikation på distans, bland brukarna i studien, är Bildtelefon och/eller Texttelefon.

Om man inte har något kommunikationshjälpmedel förskrivet har man ordnat själv med den teknik man behöver. Flera personer med hörselnedsättning uppger att de

inte har något förskrivet hjälpmedel utöver hörapparat för att de inte har behov av det. Andra anledningar är att man anser sig klara sig bra med den teknik som man själv har ordnat med så som mail/e-post, Internet med chatt- och videoprogram, man använder sig av Facebook och Skype, SMS-funktion via mobiltelefoni och/eller förmedlingstjänsten texttelefoni.

Oavsett om man har något förskrivet hjälpmedel eller inte använder majoriteten flera olika produkter för att kommunicera med andra på distans. Tre fjärdedelar använder sig av flera olika kommunikationssätt så som bland annat dator med Internetuppkoppling, Smartphone, mobiltelefon, texttelefon och/eller förskrivna bildtelefon. I genomsnitt använder sig de som svarat på enkäten av två olika produkter. Ser vi till dem som inte har något förskrivet kommunikationshjälpmedel uppger de i medeltal att de använder 1,9 olika produkter medan de som har något förskrivet hjälpmedel har i medeltal uppgett att de använder sig av 2,3 olika produkter för att kommunicera med andra på distans.

En tredjedel av brukarna i studien skulle vilja använda andra produkter, tjänster och/eller programvaror som de inte har idag för kommunikation med andra på distans. Det uppfattas framför allt som svårt att veta hur olika produkter fungerar ihop och att det är dyrt att köpa produkten. I öppna svar har det förtydligats med bland annat att för att kommunicera med en viss produkt krävs det att även den man kontaktar har samma produkt, att anpassningarna inte alltid fungerar med de behov man har eller att produkterna inte är tillräckligt bra kvalitetsmässigt för att motsvara de behov man har för att kompensera funktionsnedsättningen.

Även svårigheten med tillgängligheten till supporttjänster upplevs som en anledning till att man inte har de produkter som man önskar. Om produkten man skaffat själv skulle få problem vänder man sig främst till familj, vänner/bekanta eller till företaget som har sålt produkten. Majoriteten upplever att det har gått bra att lösa de problem man haft med de produkter som man har skaffat själv. Trots detta kommenteras frågan med att det är svårt med supporten. Supporttjänster går oftast via telefon vilket gör det svårt för det stora flertalet att själv kunna kontakta supporten och att termerna är svåra att förstå även om supporten går via mail eller SMS.

Ser vi till de egna svaren kan man reflektera över att självständigheten begränsas när man löser sin kommunikation genom att man ber andra att ringa ens ärenden. Kommunikationen begränsas även av att man upplever att man inte har tillräckliga kunskaper om olika produkter som finns på marknaden. En ökad kunskap om och tillgång till anpassade konsumentprodukter ger fler ökade möjligheter till att kommunicera med andra på distans. Samtidigt kan man skönja ett ökat intresse från företag, myndigheter och leverantörer av samhällstjänster att använda sig av sociala medier för att kommunicera med sina kunder.

## 2. Teknisk beskrivning

### 2.1 Projektet Alternativ Telefoni

Regeringen har gett Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen i uppdrag att utveckla användningen av alternativ telefoni (text- och bildtelefoner) det vill säga alternativ till ”vanlig” telefoni. För att uppnå detta drivs projektet Alternativ Telefonifrågan som en samlösning till lösningar som skall leda till att det skall bli mer fritt att välja mellan olika produkter och tjänster inom alternativ telefoni och att hitta nya sätt att förskriva alternativ telefoni. Uppdraget och projektet finns presenterat på Hjälpmedelsinstitutets hemsida [www.hi.se/alternativtelefoni](http://www.hi.se/alternativtelefoni).

Projektet syftar till att öka möjligheten till telefoni för personer som på grund av nedsatt tal, hörsel, dövhet, dövblindhet eller lindrig utvecklingsstörning inte har möjlighet att ringa med vanlig taltelefon. Många har redan idag möjlighet, genom att deras landsting erbjuder dem bildtelefon eller texttelefon som hjälpmedel. Andra använder lösningar som erbjuds på öppna marknaden. Kommunikationsmyndigheten PTS upphandlar tjänster som kompletterar hjälpmedlens funktion. Exempel på tjänster som PTS upphandlat är texttelefoniförmedling, som ger texttelefonianvändare möjlighet att ringa till och bli uppringda från taltelefoner samt bildtelefoniförmedling, som ger teckenspråkiga bildtelefonanvändare möjlighet att ringa till och bli uppringda från taltelefoner.

Inom projektet drivs försöksverksamheter i sju landsting. I försöksverksamheterna kommer man bland annat att prova hur det fungerar om konsumentprodukter, som Skype, används som hjälpmedel för text- och bildtelefoni. Medverkande är landstinget Dalarna, Region Halland, Jönköpings läns landsting, Stockholms läns landsting, landstinget Uppsala län, Västerbottens läns landsting och Örebro läns landsting.

### 2.1 Beskrivning av undersökningen

För att kunna förbättra olika sätt att kommunicera med teknik med andra på distans ingår det i projektet att undersöka vilken teknik brukare inom projekts målgrupper använder och hur, samt hur tekniken fungerar för alternativ telefoni. Kunskapsinsamlingen genomförs genom en brukarundersökning. Presenterat resultat i denna delrapport är den första mätningen och kommer att följas upp med en motsvarande undersökning hösten år 2012.

Resultatet av enkäten skall kunna användas av landsting för att kunna erbjuda bra teknislösningar för kommunikation på distans. Bland annat skall landstingen söka kunskap om de konsumentprodukter som undersökningen visar att brukarna använder sig av.

Brukarundersökningen skall söka finna en aktuell bild av bland annat:

- Omfattning av användningen av de hjälpmedel som landstingen förskriver idag
- Vilka hjälpmedel som används
- Attityder till hjälpmedlen

- Omfattningen av användning av konsumentprodukter och tjänster med snarlik funktion som de hjälpmedel som landstingen förskriver
- Vilka konsumentprodukter det rör sig om
- Attityder till konsumentprodukterna
- Hur man har upptäckt konsumentprodukten/-produkterna
- Vilken information har man om konsumentprodukter och varifrån den informationen fås
- Användningen av både hjälpmedel och konsumentprodukter och om deras funktion överlappar varandra.

Utredningsinstitutet HANDU har på uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet deltagit i rekryteringen av respondenter till studien och sammanställt resultatet.

## 2.2 Metod

### 2.2.1 Tillvägagångssätt - urval

Rekryteringen till enkäten genomfördes gemensamt med Hjälpmedelsinstitutet och HANDU. Information och inbjudan gick ut till utvalda handikappförbund/föreningar som arbetar för och riktar sig till personer med funktionsnedsättning som omfattas av målgrupperna för enkäten. Se bilaga 2.

De sju medverkande landstingen i projektet Alternativ Telefoni fick också information om enkäten för spridning av inbjudan att delta för brukare som varit i kontakt eller kom i kontakt med aktuella enheter. Kontaktpersonerna på landstingen där försöksverksamheter drivs inom projektet spred vidare inbjudningarna till strategiska enheter som kommer i kontakt med enkätens målgrupper.

Frågorna ställdes via Hjälpmedelsinstitutets och kommunikationsmyndigheten PTS webbverktyg "IT-frågan". Beskrivning av IT-frågan finns på Hjälpmedelsinstitutets hemsida [www.hi.se/itfragan](http://www.hi.se/itfragan).

Totalt sett gick ett huvudutskick ut, via e-post, till samtliga som anmält sitt intresse att svara på enkäten. I huvudutskicket fick respondenten information om att enkäten fanns tillgänglig på Internet via bifogad länk. Därtill gick totalt tre påminnelser ut. Påminnelserna gick ut enbart till dem som inte besvarat enkäten under respektive utskickstillfällena.

Så väl huvudutskick, påminnelser och enkäten fanns tillgänglig och presenteras med teckenspråk, talsyntesuppläsning och skriven svenska. För dem som inte kunde besvara enkäten via Internet bistod Hjälpmedelsinstitutet med att läsa upp enkäten och stansa brukarens svar.

Datainsamlingen pågick under perioden 2011.10.18 – 2011.11.25.

Hjälpmedelsinstitutet ansvarade för datainsamlingen och resultatet från enkäten levererades på datafil till Utredningsinstitutet HANDU.

### 2.2.2 Målgrupp

Målgruppen för enkäten Alternativ Telefoni har varit personer med grav eller måttlig hörselnedsättning, dövblindhet, som har svårt att tala, lindrig utvecklingsstörning och/eller är teckenspråkig döv eller vuxendöv.

Vid enkätens start beslutades inom projektet att studien inte skulle omfatta personer som uppger att de har lätt hörselnedsättning. Detta under förutsättning att de inte omfattas av någon av projektets övriga målgrupper.

Vid analys av enkätsvaren beslutades av projektet att även de som uppgett att de har måttlig hörselnedsättning och inte omfattas av någon annan målgrupp för enkäten skulle deras svar exkluderas. Detta med hänvisning till att de som ”enbart” har uppgett att de har måttlig hörselnedsättning inte har de behov som projektet studerar.

### 2.2.3 Kännedom om enkäten

För uppföljningen av enkäten är det av intresse att se genom vilka kanaler som brukarna har fått kännedom om att kunna vara med och påverka utvecklingen genom att delta i enkäten. Det vill säga vilka informationskanaler är lättast/mest effektiva att använda för framtida rekryteringar.

En tredjedel, 34 procent, fick information om att enkäten IT-frågan om Alternativ Telefoni genom ett e-postmeddelande från Hjälpmedelsinstitutet. Detta kan dock ha förväxlat med att man först fick information via någon annan kanal men att man sedan erhållit information om enkäten när den fanns tillgänglig på Internet.

En dryg fjärdedel, 26 procent, fick information om enkäten via sin handikapporganisation.

Cirka en av tio, 8 procent, fick kunskap om att enkäten fanns genom sin hör-, syn- eller hjälpmedelscentral.

Andra informationskällor som respondenterna har fått information om enkäten är bland annat via Facebook, via vänner och släkt, teckenspråkscentrum, ID-dagarna/mässa, Iris Hadar, Slingan på SVT text och Ergonomisällskapet.

<b>Informationskällor</b>	<b>Procent</b>
Från handikapporganisation	26
Från vänner och släktingar	2
Från syn-, hör- eller hjälpmedelscentral	8
Läste om det i en tidning	11
Facebook	4
E-postmeddelande från Hjälpmedelsinstitutet	34
Övriga vägar	14

Nio av tio, 94 procent, har besvarat enkäten själva och 6 procent har haft stöd/hjälp med att fylla i enkäten.

## 2.3 Svarsfrekvens

Enkäten besvarades av 452 personer inom målgrupperna, innan justering av målgruppsdefinition (uteslutning av personer med måttlig hörselnedsättning). Relevanta svar omfattas därefter av 319 personer/ respondenter.

	<b>Antal</b>
<b>Totalt antal i urvalet för IT-frågan:</b>	<b>1764</b>
Totalt respondenter som påbörjat enkäten men ej fullföljt	113
Totalt respondenter som inte besvarat enkäten	630
Totalt respondenter som besvarat enkäten	1021
Svarsfrekvens totalt i IT-frågan:	57 %
<b>Summa relevanta respondenter (målgruppen) som besvarat enkäten Alternativ Telefoni (N):</b>	<b>319</b>
<b>Summa andel av relevanta respondenter som besvarat enkäten Alternativ Telefoni ur IT-frågan (n/N):</b>	<b>31%</b>

## 2.4 Rapportredovisningen

Delrapporten redovisar svaren över samtliga frågor ställda i enkäten Alternativ Telefoni. I rapportdelen redovisas totalen i procent och antal svar, i bilaga redovisas totalen samt resultat uppdelat per målgrupp.

I enkäten ombads respondenten ibland att förtydliga sitt svar med egna ord, det vill säga i öppna svar. Svaren har i rapporten sammanfattats men i bilaga återges samtliga svar.

## 2.5 Kontakt

Vid förfrågningar om hur rapporten och resultaten kan läsas eller värden tolkas kontakta Irene J. Westerlund, Utredningsinstitutet HANDU, telefon 08-505 805 71, e-post [irwe@handu.se](mailto:irwe@handu.se). För information om projekt Alternativ Telefoni kontakta projektledare Andreas Richter, Hjälpmedelsinstitutet, telefon 08-620 18 45, e-post [andreas.richter@hi.se](mailto:andreas.richter@hi.se).

## 3. Undersökningens resultat

### 3.1 Inledning

Resultaten av undersökningen redovisas i löpande text. I den mån som det finns trendskillnader mellan olika delgrupper, kommenteras även dessa. Men i flera fall består delgrupperna av ett mycket lågt antal respondenter.

### 3.2 Resultatredovisning

I resultatredovisningen anges samtliga svaranden i vertikal procent samt i absolut antal svarande.

I vissa fall kan resultatet visa på en högre procentsumma än 100 procent. Det kan dels bero på avrundningar, dels på att frågan kan besvaras med flera svarsalternativ.

#### **Funktionsnedsättning**

Ur IT-frågan selekterades målgruppen för enkäten Alternativ Telefoni ut. Målgruppen som är aktuell för studien är personer med grav eller måttlig hörselnedsättning, dövblindhet, som är teckenspråkig döv eller vuxendöv, har lindrig utvecklingsstörning och/eller har tal- och språkproblem.

#### ***Grad av hörselnedsättning***

De respondenter som uppgett att de har hörselnedsättning i IT-frågan, men inte i kombination med lindrig utvecklingsstörning, svårigheter att tala eller/och har gått på särskola, under frågan om vilket eller vilka funktionsnedsättningar man har erhöll följdfrågan om i vilken grad hörselnedsättningen är. Det vill säga om man har svår/grav, måttlig alternativt lätt hörselnedsättning. De respondenterna med svår/grav eller måttlig hörselnedsättning omfattades av målgruppen för studien och erhöll frågorna i enkäten Alternativ Telefoni.

*Tabell 1. Vad stämmer in på dig? Har du... Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Svår/grav hörselnedsättning	40
Måttlig hörselnedsättning	47
Lätt hörselnedsättning	13

Totalt antal svarande: 348 (100 procent av dem som uppgett hörselnedsättning som funktionsnedsättning)

De 13 procent som uppgett att de har lätt hörselnedsättning men ej i kombination med lindrig utvecklingsstörning, svårigheter att tala och/eller gått på särskola omfattas inte av enkäten Alternativ Telefoni.

Vid analysen av resultatet beslutades i projektet att de personer som uppgett att de har måttlig hörselnedsättning i kombination med lindrig utvecklingsstörning, har

svårigheter att tala och/eller gått på särskola skulle omfattas av resultatredovisningen. Det vill säga att de personer som markerat att de ”enbart” har måttlig hörselnedsättning inte har tagits med i resultatbearbetningen. Målgruppen för enkäten är således totalt 319 personer.

Av de personer med hörselnedsättning som omfattas av målgruppen har 83 procent uppgett att deras hörselnedsättning är svår/grav och 17 procent har uppgett att de har måttlig hörselnedsättning.

Tabell 2. Vad stämmer in på dig? Har du... Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Svår/grav hörselnedsättning	83
Måttlig hörselnedsättning	17

Totalt antal svarande: 302 (100 procent av dem som uppgett hörselnedsättning som funktionsnedsättning)

### ***Respondenternas funktionsnedsättning alternativt funktionsnedsättningar***

Frågan kunde besvaras med att man har flera olika funktionsnedsättningar varför summan överstiger 100 procent. I genomsnitt har man uppgett att man har 1,6 funktionsnedsättningar.

Drygt hälften, 54 procent, har uppgett att de har någon grad av hörselnedsättning. En femtedel, 20 procent, har uppgett att de är barndomsdöva. Var sjunde, 14 procent, har fått sin dövhet senare i livet, det vill säga är vuxendöva.

13 procent är synsvaga eller har nedsatt syn. Cirka en av tio har lindrig utvecklingsstörning, 10 procent, nedsatt rörelseförmåga, 10 procent, svårigheter att tala, 7 procent, svårigheter med koncentration eller minne, 7 procent, och/eller läs- och skrivsvårigheter 7procent.

Dövblinda representeras av 5 procent i enkäten. Övriga funktionsnedsättningar representeras av något lägre andelar respondenter.

*Tabell 3. Vilken funktionsnedsättning har du?*

	<b>Procent</b>
Synsvag eller nedsatt syn	13
Blind	1
Barndomsdöv	20
Vuxendöv	14
Dövblind	5
Hörselnedsättning	54
Läs- och skrivsvårigheter	7
Lindrig utvecklingsstörning	10
Svårigheter med koncentration eller minne	7
Svårigheter att tala	7
Rörelsehinder	10
Psykisk funktionsnedsättning	1
Neuropsykiatrisk problematik	2
Andra funktionsnedsättningar	7

Totalt antal svarande: 319 (100 procent av de som besvarat enkäten)

### **Genus**

Kvinnorna utgör en något högre andel av dem som besvarat enkäten. Av de svarande utgör 58 procent kvinnor och 42 procent män.

*Tabell 4. Är du kvinna eller man?*

	<b>Procent</b>
Kvinna	58
Man	42

Totalt antal svarande: 319 (100 procent av de som besvarat enkäten)

### **Ålder**

Medelåldern på de svarande är 52 år. Den yngsta som besvarat enkäten är 17 år och den äldsta 93 år.

### **Skola**

Sex av tio, 62 procent, har inte gått i särskola eller specialskola.

Totalt sett har närmare tre av tio, 28 procent, gått på specialskola så som till exempel Tomtebodan eller Manillaskolan. Och en av tio, 10 procent, har gått i särskola.

*Tabell 5. Har du gått i särskola eller specialskola?*

	<b>Procent</b>
Ja, särskola	10
Ja, specialskola (t. ex. Tomtebodan, Manillaskolan, etc)	28
Nej	62

Totalt antal svarande: 319 (100 procent av de som besvarat enkäten)

### **Tecken som stöd, TSS**

Tecken som stöd, TSS, kan användas tillsammans med tal, för att enklare kunna kommunicera med andra. En femtedel, 22 procent, i studien använder sig av tecken som stöd, TSS när de kommunicerar med andra.

*Tabell 6. Använder du tecken som stöd, TSS, när du kommunicerar med andra? Antal och procentuell fördelning*

	<b>Procent</b>
Ja, svenska med tecken som stöd, TSS	22
Nej	78

Totalt antal svarande: 317 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### **Alternativ och kompletterande kommunikation, AKK**

Personer som har svårt att tala eller förstå tal kan använda Alternativ och Kompletterande Kommunikation, AKK. Exempel på AKK är bilder, pictogram och gester. Andra exempel på AKK är pratapparat och pratprogram som kan vara kopplade till en dator. Frågan kunde besvaras med flera olika alternativ till hur man använder alternativ och kompletterande kommunikation.

Cirka en av tio, 11 procent, av samtliga använder sig av någon form av AKK-teknik.

Av dem som använder AKK för att kommunicera med andra uppger sju av tio, 68 procent, att de använder tecken som stöd eller tecken som AKK. Cirka en fjärdedel, 23 procent, använder sig av pratapparat eller dator med pratprogram. Var sjätte, 16 procent, använder symbolkarta för kommunikation med andra.

*Tabell 7. Använder du alternativ och kompletterande kommunikation, AKK, när du kommunicerar med andra? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>	<b>Procent av de som använder AKK</b>
Ja, jag använder tecken som stöd eller tecken som AKK	7	68
Ja, jag använder pratapparat eller dator med pratprogram	2	23
Ja, jag använder symbolkarta	2	16
Nej	90	

Totalt antal svarande: 320 (100 procent av de som besvarat enkäten)

Totalt antal svarande: 33 (100 procent av de som besvarat att de använder AKK)

### **Teckenspråk**

Fyra av tio, 41 procent, som ingår i studien använder teckenspråk för att kommunicera med andra.

Tabell 8. Använder du teckenspråk? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Ja	41
Nej	59

Totalt antal svarande: 318 (100 procent av de som besvarat enkäten)

### **Förskrivna hjälpmedel**

Frågan gällde kommunikationshjälpmedel som man fått förskrivet som hjälpmedel för att kunna kommunicera med andra på distans.

Fyra av tio, 39 procent, uppger att de inte har något förskrivet kommunikationshjälpmedel. En mindre andel, 3 procent, vet inte om de har det eller inte.

Det innebär att 58 procent, av dem som deltagit i studien har ett eller flera kommunikationshjälpmedel förskrivet från landsting, hörcentral eller/och Försäkringskassan.

Av dem som fått något eller några kommunikationshjälpmedel för att kommunicera med andra på distans har en av tio, 9 procent, lämnat tillbaka sitt hjälpmedel.

Fyra av tio, 39 procent, har en förskriven bildtelefon som hjälp för att kommunicera med andra på distans. Nästan lika hög andel, 41 procent, har fått förskrivet Texttelefon.

En av tio, 11 procent, har fått Skype och en mindre andel, 4 procent, har fått en Handifon för kommunikation med andra.

Flera har uppgett att de har fått ”andra” hjälpmedel förskrivna för att kunna kommunicera med andra på distans, än de förval som fanns som svarsalternativ i enkäten. 36 procent har uppgett har något annat eller har också något annat hjälpmedel.

Tabell 9. Har landstinget, hörcentralen eller Försäkringskassan förskrivit något hjälpmedel som hjälper dig att kommunicera med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.

	Procent	Procent av dem som har förskrivna hjälpmedel
Ja, jag har fått Bildtelefon	23	39
Ja, jag har fått Texttelefon	23	41
Ja, jag har fått en Handifon	2	4
Ja, jag har fått Skype	6	11
Ja, jag har haft hjälpmedel men jag har lämnat tillbaka	5	9
Ja, jag har fått ett annat hjälpmedel förskrivet.	21	36
<i>Nej, jag har inte något förskrivit kommunikationshjälpmedel</i>	39	
<i>Jag vet inte om jag har något förskrivit hjälpmedel</i>	3	

Totalt antal svarande: 314 (98 procent av de som besvarat enkäten)

Totalt antal svarande: 180 (99 procent av de som besvarat att de har ett eller flera förskrivna kommunikationshjälpmedel)

### **Anledning till att inte ha förskrivit hjälpmedel**

Om respondenten svarade med att man inte har något förskrivit kommunikationshjälpmedel ombads man skriva med egna ord varför man inte har det. Tre fasta svarsalternativ angavs medan ett öppet svarsalternativ fanns för ”annat” svar.

Samtliga inom målgruppen med dövblindhet har förskrivit/förskrivna hjälpmedel.

Fyra av tio, 41 procent, uppger att de ordnar själva med den teknik som de är i behov av för att kunna kommunicera med andra på distans.

Var sjunde, 14 procent, vet inte om att det finns möjlighet att kunna få tekniska hjälpmedel för kommunikation med andra på distans.

En femtedel, 19 procent, vet inte varför de inte har något förskrivit hjälpmedel för att kunna kommunicera med andra på distans.

Cirka en fjärdedel, 26 procent, valde att själva beskriva varför de inte har ett eller flera förskrivna hjälpmedel för kommunikation med andra på distans. En motivering till att man inte har ett förskrivit hjälpmedel för kommunikation är att man anser sig klara sig hyfsat med det man har.

Enbart en procent har ansökt om tekniska hjälpmedel men har fått avslag på ansökan.

Tabell 10. Varför har du inte något förskrivet hjälpmedel för att kunna kommunicera med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Jag har själv ordnat den teknik som jag behöver	41
Jag vet inte att jag kan få tekniska hjälpmedel	14
Jag har ansökt om tekniskt hjälpmedel men jag har inte fått något	1
Annan anledning	26
Vet inte varför	19

Totalt antal svarande: 133 (100 procent av de som inte har hjälpmedel förskrivet)

### Nöjdhet med hjälpmedel som man fått förskrivet

Drygt sex av tio, 63 procent, av dem som har hjälpmedel förskrivet för att kunna kommunicera med andra på distans upplever att de är nöjda med sitt hjälpmedel. Tre av tio, 29 procent, är ganska nöjda medan en tredjedel, 34 procent, till och med upplever sig mycket nöjda med sitt hjälpmedel.

En dryg femtedel, 23 procent, upplever sig varken vara nöjda eller missnöjda med sitt hjälpmedel. Medan 14 procent uppger att de är direkt missnöjda.

Tabell 11. Hur nöjd eller missnöjd är du med ditt/dina hjälpmedel som du fått förskrivet för att kunna kommunicera med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Mycket nöjd	34
Ganska nöjd	29
Varken nöjd eller missnöjd	23
Ganska missnöjd	9
Mycket missnöjd	5

Totalt antal svarande: 179 (97 procent av de som har hjälpmedel förskrivet)

De som uttalat att man är nöjd alternativt missnöjd ombads berätta med egna ord vad som gör att man uppfattar sitt hjälpmedel på det ena eller andra sättet. Majoriteten som har förskrivna hjälpmedel är nöjda med hjälpmedlet men i flera fall refereras det till brister i tekniken och kvalitén oavsett om man angett att man är nöjd eller missnöjd. Samtliga svar finns i bilaga 1.

### Teknisk support

Totalt sett uppger en fjärdedel, 23 procent, att de inte har haft behov av hjälp eller teknisk support för de hjälpmedel som de fått förskrivna.

Ser vi till dem som har behövt hjälp eller teknisk support för sina förskrivna hjälpmedel anser närmare två tredjedelar, 64 procent, att de har fått bra hjälp eller support. Av dessa upplev drygt en fjärdedel, 27 procent, att hjälpen/supporten har

varit mycket bra och fyra av tio, 37 procent, uppger att hjälpen/supporten har varit ganska bra.

Cirka var sjätte, 15 procent, upplever att den hjälp eller teknisk support de fått har varit dålig.

En femtedel, 21 procent, upplever hjälpen/supporten de fått för sina förskrivna hjälpmedel som varken bra eller dålig.

*Tabell 12. När du har problem med något av dina förskrivna hjälpmedel: Får du bra eller dålig hjälp och teknisk support för att dina hjälpmedel ska fungera igen? Antal och procentuell fördelning.*

	Procent	Procent av dem som sökt support
<i>Jag har inte behövt hjälp eller sökt teknisk support</i>	23	
Mycket bra hjälp	21	27
Ganska bra hjälp	29	37
Varken bra eller dålig hjälp	16	21
Ganska dålig hjälp	10	13
Mycket dålig hjälp	2	2

Totalt antal svarande: 176 (95 procent av de som har hjälpmedel förskrivet)

Totalt antal svarande: 136 (100 procent av de som sökt support)

De som angett att de upplever att de har fått bra hjälp alternativt dålig hjälp gavs möjlighet till att berätta med egna ord vad de anser om den tekniska supporten. Majoriteten uppfattar att de fått bra support men i flera fall uppger man att väntetiden för att erhålla support kan vara lång oavsett om man upplever att supporten är bra eller har brister. Samtliga svar finns i bilaga X.

### **Förmedlingstjänster**

Sex av tio, 63 procent, av dem som svarat på enkäten har aldrig använt sig av någon av de förmedlingstjänster som finns, det vill säga Texttelefonförmedling, Bildtelefonförmedling, Teletal eller Taltjänst.

Om man använder någon förmedlingstjänst är Texttelefonförmedling och Bildtelefonförmedling de vanligast använda tjänsterna, 86 procent uppger att de använder sig av Texttelefonförmedling och hälften 51 procent använder eller har använt sig av Bildtelefonförmedlingstjänsten.

Taltjänst och/eller Teletal används av en mindre andel personer.

Tabell 13. Använder du dig av någon eller några förmedlingstjänster? Antal och procentuell fördelning.

	Procent	Procent av dem som använder förmedlingstjänst
Ja, jag använder Texttelefonförmedling	32	86
Ja, jag använder Bildtelefonförmedling	19	51
Ja, jag använder Teletal	1	2
Ja, jag använder Taltjänst	2	4
<i>Nej, använder aldrig någon förmedlingstjänst</i>	63	

Totalt antal svarande: 318 (100 procent av de som besvarat enkäten)

Totalt antal svarande: 119 (100 procent av de som använder förmedlingstjänst)

### Texttelefonförmedling

De som uppgett att de använder sig av Texttelefonförmedlingen ombads uppge hur de ringer med förmedlingstjänsten.

Hälften, 53 procent, som använder Texttelefonförmedlingen ringer med texttelefon. En fjärdedel, 25 procent, ringer med texttelefoni.se på webben.

En femtedel, 22 procent, uppger att de ringer på något annat sätt än via texttelefon eller texttelefoni.se. Andra sätt att ringa på är via Flexitext via dator (Flexitext.net), från MMX, bildtelefon i datorn, eCmobile, Allan eC alternativt med taltelefon.

Tabell 14. Hur ringer du med Texttelefonförmedling? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Jag ringer med texttelefon	53
Jag ringer med texttelefoni.se på webben	25
Jag ringer på annat sätt	22

Totalt antal svarande: 102 (100 procent av de som använder Texttelefonförmedling)

### Bildtelefonförmedling

De som uppgett att de använder sig av Bildtelefonförmedlingen ombads uppge hur de ringer med förmedlingstjänsten.

Samtliga som ringer med Bildtelefonförmedlingen ringer med bildtelefon, en fjärdedel, 26 procent, ringer med 3G-videosamtal. En av tio använder sig av bildtelefoni.net:s webbklient.

Tre procent har uppgett att de ringer eller ringer också på något annat sätt än via bildtelefon, 3G-videosamtal eller via bildtelefoni.net. En har uppgett som annat sätt att ringa är via eCmobile.

Tabell 15. Hur ringer du med Bildtelefonförmedlingen? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Jag ringer med Bildtelefon	100
Jag ringer med 3G-videosamtal	26
Jag ringer med Bildtelefoni.net:s webbklient	10
Jag ringer på annat sätt	3

Totalt antal svarande: 85 (100 procent av de som använder Bildtelefonförmedling)

### Teletal eller Taltjänst

Endast fem personer har svarat att de använder sig av förmedlingstjänsterna Teletal och/eller Taltjänsten. Samtliga av dem använder sig av talstöd.

Tabell 16. Vilken eller vilka tjänster använder du dig av när du ringer med Teletal eller Taltjänst? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Jag använder Talstöd	100
Jag använder Minnesstöd	40
Jag använder Anteckningsstöd	20

Totalt antal svarande: 5 (71 procent av de som använder Teletal eller Taltjänst)

### Använder inte förmedlingstjänster

Den vanligaste orsaken till att man inte använder sig av någon av de tillgängliga förmedlingstjänsterna är att man upplever att man inte har behov av dem. Två tredjedelar, 68 procent, uppger att de inte har behov av att nyttja tjänsterna.

En av tio, 8 procent, vet inte om att förmedlingstjänsterna finns tillgängliga.

Totalt sett uppger 14 procent att de inte använder någon förmedlingstjänst i första hand för att de inte kan, det vill säga man har försökt men inte lyckats använda tjänsten eller att man inte har någon texttelefon alternativt bildtelefon och därför inte kan ringa förmedlingen.

Tabell 17. Jag använder inte någon av förmedlingstjänsterna därför att...: Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Jag vet inte om att tjänsterna finns	8
Jag behöver inte tjänsterna	68
Jag har försökt använda någon av tjänsterna, men inte lyckats	3
Jag har ingen texttelefon, och kan inte ringa texttelefonförmedlingen	7
Jag har ingen bildtelefon och kan inte ringa bildtelefonförmedlingen	4
Annan anledning	10

Totalt antal svarande: 196 (98 procent av de som inte använder sig av förmedlingstjänster)

Andra anledningar till att man inte använder sig av förmedlingstjänsterna är bland annat att man använder sig av mail, facebook, Skype, iCom, SMS eller att man klarar sig med vanlig telefon. Men det finns även förklaring som att den förmedlingstjänst som man behöver inte erbjuds. Samtliga anledningar finns i bilaga 1.

*Frågorna nedan gäller både tekniska produkter och programvaror som man använder för att kommunicera med andra på distans som man både har erhållit som ett förskrivet kommunikationshjälpmedel eller som man skaffat själv, det vill säga konsumentprodukter som finns att köpa eller som är gratis på marknaden.*

### **Tekniska produkter**

De vanligaste tekniska produkterna som används för att kommunicera med andra på distans är via dator som har Internetuppkoppling, 78 procent, och vanlig mobiltelefon, 50 procent.

Totalt sett använder 37 procent en Smartphone så som till exempel iPhone, Android, HTC eller Samsung Galaxy.

En femtedel, 20 procent, använder en förskrivna bildtelefon så som till exempel Allan eC, TM-9000, MMX eller Joice.

En knapp femtedel, 17 procent, använder texttelefon.

*Tabell 18. Vilken eller vilka tekniska produkter använder du för att kommunicera med andra som du vill ringa, tala eller teckna till? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Jag använder dator med Internetuppkoppling	78
Jag använder en Smartphone, t.ex. en iPhone, Android-telefon, HTC, Samsung Galaxy	37
Jag använder en vanlig mobiltelefon	50
Jag använder en texttelefon	17
Jag använder en förskrivna bildtelefon, t.ex. Allan eC, TM-9000, MMX, Joice	20
Jag använder annan teknik	16

Totalt antal svarande: 318 (100 procent av de som besvarat enkäten)

Annan teknik som man använder eller använder också, utöver de förval som fanns att välja på har i vissa fall formulerats som teknisk produkt och ibland har man angett hur man använder den tekniska produkten. Det innebär att andelarna som använder sig av dator med Internetuppkoppling, Smartphone, vanlig mobiltelefon, texttelefon eller förskrivna bildtelefon kan vara högre än procentfördelningen anger. Som exempel kan en person valt att markera vanlig mobiltelefon medan en annan person angett ”annan” teknik och skrivit SMS:ar. För studien är det dock av

intressant att se man svarat över hur eller vad man använder för teknik. *Ett urval ur svaren är uppdelat på de olika målgrupperna för enkäten*, samtliga svar finns i bilaga 1.

*Barndomsdöv*: Flexitext.net via dator, Skype.

*Vuxendöv*: Hals slinga blå tand till både fast- och mobiltelefon, SMS, Samtalsförstärkare Transett Favorit, Slinga från mobilen till båda hörapparaterna en streamer, e-mail, T-slinga till telefon.

*Dövblind*: Flexitext.net via dator.

*Hörselnedsättning*: Blå tandfunktion till mobil, ComfortAudio, e-mail, ljudslinga på hörapparat/telefon. Facebook, Skype, FM-system, mobiltelefon med talsyntes och ett förstöringsprogram, SMS.

*Lindrig utvecklingsstörning*: Fast telefon eftersom mobiler är för små, Chatta och camma, videosamtal med ljud och bild via datorn (MSN), Taltjänst och Teletal.

*Svårighet med tal*: Skype, vanlig telefon.

### **Använder dator**

Det vanligaste sättet att kommunicera via datorn med andra på distans är genom att använda sig av e-post. Nio av tio, 90 procent, som använder dator för kommunikation använder sig av e-post.

En dryg tredjedel, 35 procent, använder Skype och 10 procent använder sig av Oovoo.

Fyra av tio, 38 procent, använder sig av MSN och/eller var sjätte, 16 procent använder sig av något annat chattprogram.

Andra sätt till hur man chattar när man använder datorn till att kommunicera med andra är främst via Facebook, men även anges Gmail, Tango, WhatsApp, Socialbox, Communicator, Twitter, ICQ, IRC och Lync.

17 procent använder bildtelefon för att kommunicera med andra, 16 procent har preciserat det med att markera att de använder Allt eC och/eller 7 procent använder sig av MMX. Vidare uppger 5 procent att de använder sig av något annat videochatt. Som andra videochatt används eCmobile i Smartphone Android och Tango, Facebooks egna videosamtal, Gmail, Googletalk, Facetime, Webbcamera, Lync, MSN, Yahoo, Socialbox, Google+.

Som andra sätt att använda datorn för kommunikation med andra har man angett bland annat, T-meeting, Qik, Voipcheap Com. Texttelefoni.se, Webbformulär hos vissa myndigheter och Rebtel.

Igenomsnitt har man uppgett att man använder sin dator på 2,5 olika sätt för att kommunicera med andra.

Tabell 19. Hur använder du dig av datorn för att kommunicera med andra? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Skype	35
Oovoo	10
e-post/mail	90
MSN	38
Annat chattprogram	16
Bildtelefon	17
Annat videochatt	5
Allan eC	16
MMX	7
Annat sätt	11

Totalt antal svarande: 245 (100 procent av de som använder datorn för att kommunicera med andra)

### **Använder iPhone/Android-telefon**

Det vanligaste sättet att kommunicera med andra genom sin iPhone/Android-telefon är att skicka SMS. Näst intill samtliga, 97 procent, som har en Smartphone använder sig av SMS.

36 procent använder 3G-videosamtal.

En femtedel, 22 procent, kommunicerar med videochatt. Övervägande har Tango uppgetts som videochattprogram som man använder sig av, övriga videochatt som nämns är Skype, eCmobile och Oovoo, Facetime, Qik och Viber.

En fjärdedel, 24 procent, använder sig av chattprogram i sin iPhone/Android. Chattprogram som främst nämns är WhatsApp och Facebook. Men även MSN, Messenger, Tango, Google+ och Viber anges.

Andra sätt att använda sin Smartphone till är att skicka mail, MMS och att ringa röstsamtal i.

Tabell 20. Hur använder du dig av iPhone/Android-telefon för att kommunicera med andra? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
SMS	97
3G-videosamtal	36
Videochatt	22
Chattprogram	24
Annat sätt	23

Totalt antal svarande: 118 (100 procent av de som använder sig av Smartphone)

### **Använder vanlig mobiltelefon**

Det vanligast sättet att använda sin mobiltelefon till är att skicka SMS och att ringa vanliga röstsamtal med. Näst intill samtliga som har mobiltelefon, 95 procent, skickar SMS för att kommunicera med andra på distans.

En av tio, 10 procent, använder mobiltelefonen till 3G-videosamtal. Några få procent använder Chattprogram i mobilen så som Google+, Tango, Irc, WhatsApp och Viber.

Av de 31 procent som uppgett att de använder telefonen till annat än SMS, 3G-videosamtal eller Chattprogram har näst intill samtliga uppgett att de använder mobilen till att ringa och ta emot röstsamtal.

*Tabell 21. Hur använder du dig av mobiltelefonen för att kommunicera med andra? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
SMS	95
3G-videosamtal	10
Chattprogram	3
Annat sätt	31

Totalt antal svarande: 149 (95 procent av de som använder sig av vanlig mobiltelefon)

### **Använder Texttelefon**

Det vanligaste sättet att använda sin Texttelefon på är att ringa via texttelefoniförmedlingen. Åtta av tio, 83 procent, går via förmedlingen. Åtta av tio, 79 procent, ringer direkt till andra som har texttelefon.

*Tabell 22. Hur använder du dig av Texttelefonen för att kommunicera med andra? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Direkt till andra som har texttelefon	79
Via texttelefoniförmedlingen	83
Annat sätt	7

Totalt antal svarande: 53 (100 procent av de som besvarat enkäten)

De som uppgett att de använder sig av Texttelefonen på något annat sätt har uppgett textis@sip.omnitor.se, bildtelefon; tolk förmedling och Flexinet texttelefon.

### **Använder bildtelefon**

De som uppgett att de använder sig av bildtelefon för att kommunicera med andra fick uppge vilken sorts bildtelefon som man använder. Sju av tio, 69 procent, uppger att de har sin bildtelefon på skärmen på en vanlig persondator.

En fjärdedel, 25 procent, har en separat apparat för bildtelefoni.

En knapp fjärdedel, 23 procent, har en Allan eCmobile och en femtedel, 20 procent, har en TM-9000 som de använder för att kommunicera med andra. En av tio, 9 procent, har uppgett att de har en Allan eCpad.

Några få har uppgett att de har Visiontech VT-8882, Allan eC på dator och/eller MMX.

*Tabell 23. Vilken bildtelefon använder du för att kommunicera med andra? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Separat apparat för bildtelefoni	25
Bildtelefon på skärm på en vanlig persondator	69
Allan eCmobile	23
Allan eCpad	9
TM-9000	20
Visiontech VT-8882	2
TV – Joice	0
Annan	2
Vet inte	2

Totalt antal svarande: 64 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### **Kommunikation med andra på distans**

Majoriteten, 90 procent, uppger att de kommunicerar med andra på distans varje vecka. Drygt hälften, 54 procent, kommunicerar på distans varje dag, ytterligare 26 procent gör det flera gånger i veckan och en av tio, 8 procent, kommunicerar åtminstone någon gång i veckan.

Endast 2 procent kommunicerar aldrig med andra på distans.

*Tabell 24. Ungefär hur ofta kommunicerar du med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Varje dag	54
Flera gånger i veckan	28
Någon gång i veckan	8
Någon eller några gånger i månaden	7
Någon enstaka gång per år	2
Aldrig	2

Totalt antal svarande: 317 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### **Problem vid distanskommunikation**

För närmare hälften, 48 procent, har det hänt någon eller några gånger att de inte har kunnat kommunicera med andra på distans.

En av tio, 10 procent, kan inte svara på frågan och har uppgett ”Vet inte”. Det innebär att för fyra av tio, 43 procent, inte har råkat ut för att de inte har kunnat kommunicera med andra på distans.

*Tabell 25. Händer det att du inte kan kommunicera med andra på distans? Fler alternativ kunde anges. Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Ja	48
Nej	43
Vet inte	10

Totalt antal svarande: 317 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### **Anledning till att få problem vid kommunikation på distans**

Den hälft, 48 procent, som uppgett att de händer att de inte kan kommunicera med andra har uppgett att den vanligaste orsaken är att tekniken krånglar. Knappt två tredjedelar, 64 procent, uppger att det är tekniken som krånglar. Flertalet av de som uppgett ”Annan anledning” kan även kopplas till tekniska problem så som dålig täckning/mottagning.

För en tredjedel, 34 procent, har det hänt att de inte kan kommunicera med andra på distans då personen de önskar kontakta inte har den teknik som behövs för att kommunicera.

En femtedel, 19 procent, uppger att det händer att de inte kan kommunicera på distans då deras teknik för distanskommunikation inte går att ta med sig till andra platser, det vill säga tekniken är inte bärbar.

En av tio, 9 procent, har inte den teknik som behövs för att kommunicera med andra. För ett få tal, 5 procent, handlar det om att de inte vet hur de skall göra.

*Tabell 26. Varför händer det att du inte kan kommunicera med andra på distans? Fler alternativ kunde anges. Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Tekniken krånglar	64
Jag vet inte hur jag ska göra	5
Jag har inte den teknik som behövs för att kommunicera med andra	9
Andra personer har inte den teknik som behövs för att kommunicera med mig	34
Kan inte ta med mig tekniken till andra platser, den är inte bärbar	19
Annan anledning	22
Vet inte	4

Totalt antal svarande: 151 (100 procent av de som uppgett att det händer att de inte kan kommunicera med andra på distans)

### **Kännedom om produkter, tjänster och program**

Kännedom om vilka produkter, tjänster och program som finns på marknaden för distanskommunikation får man från flera olika källor, i genomsnitt har man uppgett 2,3 olika vägar som man får information från.

De flesta, 57 procent, får kunskap om vilka produkter, tjänster och program som finns för att kunna kommunicera med andra på distans via Internet och/eller via sin familj, vänner eller bekanta, 47 procent.

Fyra av tio, 39 procent, får kännedom om produkter, tjänster och program via sin handikappförening. En tredjedel, 32 procent, får den kunskapen via tidningar eller TV.

Hjälpmedelsförskrivare är en informationskälla för närmare en femtedel, 18 procent. Via Hjälpmedelsinstitutet får 14 procent information om olika produkter, tjänster och program. Några, 3 procent, hämtar sin kunskap från Post- och telestyrelsen.

En av tio, 12 procent, vet inte varifrån de får sin kunskap om kommunikationshjälpmedel.

*Tabell 27. Hur får du veta om vilka produkter, tjänster och program som finns för att du skall kunna kommunicera med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.*

	<b>Procent</b>
Min handikappförening	39
Internet	57
Familj, vänner eller bekanta	47
Tidningar eller TV	32
Hjälpmedelsförskrivare	18
Post- och Telestyrelsen	3
Hjälpmedelsinstitutet	14
Annat sätt	7
Vet inte	12

Totalt antal svarande: 317 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### **Andra produkter, tjänster och program som önskar använda**

En tredjedel, 34 procent, uppger att det finns produkter, tjänst eller program som är till för att kommunicera på distans som de skulle vilja använda men som de inte har möjlighet till att göra.

Tabell 28. Finns det någon produkt, tjänst eller program som är till för att kommunicera på distans, som du skulle vilja använda men som du inte kan använda? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Ja	34
Nej	66

Totalt antal svarande: 314 (98 procent av de som besvarat enkäten)

### **Anledning till att man inte kan använda de produkter, tjänster eller program som man önskar**

De vanligaste orsakerna till att det finns produkter, tjänster eller program som man önskar använda men som man inte har är att det uppfattas som dyrt att köpa, 49 procent, och att det är svårt att veta hur de olika produkterna fungerar tillsammans med andra produkter, 45 procent.

För cirka en fjärdedel, 26 procent, är anledningen att man upplever att det är svårt att få support om produkten inte skulle fungera.

Nästan en fjärdedel, 23 procent, vet inte hur man använder produkten.

Cirka en femtedel, 18 procent, uppger att anledningen är att man anser att produkten, tjänsten eller programmet är dyrt att använda.

Andra anledningar är bland annat produkterna fungerar ihop, att det inte finns tillräckligt bra/anpassade för ens funktionsnedsättning eller att man inte har kännedom om utbudet och vad man skulle kunna använda.

Tabell 29. Varför kan du inte använda de produkter, tjänster eller program som du vill? Antal och procentuell fördelning.

	Procent
Det är svårt att veta hur de olika produkterna fungerar tillsammans med andra produkter	45
Det är dyrt att köpa produkten	49
Det är dyrt att använda produkten	18
Jag vet inte hur man använder produkten	23
Det är svårt att få support om produkten inte fungerar	26
Annan anledning	38

Totalt antal svarande: 105 (97 procent av de som önskar någon ytterligare produkt, tjänst eller program)

### **Att använda olika tekniska produkter**

För majoriteten, 67 procent, uppfattas de olika tekniska produkterna för att kommunicera med andra på distans som lätta att använda. Fyra av tio, 40 procent, uppfattar tekniken som ganska lätt att använda och 27 procent uppfattar det till och med som mycket lätt.

För en fjärdedel, 25 procent, är det inte direkt lätt att använda tekniska produkter utan uttrycks som att det ”varken är lätt eller svårt”.

För 8 procent uppfattas det dock som svårt att använda olika tekniska produkter för att kommunicera med andra på distans.

*Tabell 30. Hur lätt eller svårt tycker du att det är att använda olika tekniska produkter för att kommunicera med andra på distans? Antal och procentuell fördelning.*

	Procent
Mycket lätt	27
Ganska lätt	40
Varken lätt eller svårt	25
Ganska svårt	6
Mycket svårt	2

Totalt antal svarande: 311 (97 procent av de som besvarat enkäten)

### **Vid problem med produkter som skaffats själv**

Totalt sett uppger en av tio, 11 procent, att de inte har kommit i den situationen då de haft problem med produkter de skaffat själva.

Av dem som har haft problem av något slag med produkter som de skaffat själva uppger tre av tio, 31 procent, att det inte har behövt hjälp av andra utan har själva kunnat lösa problemet som uppstått.

När det gäller produkter som man skaffat själv som man får problem med tillfrågar de flesta om hjälp från sin familj, sina vänner eller bekanta, 55 procent. Drygt hälften, 53 procent, uppger att de frågar om hjälp av företaget som har sålt produkten.

En av tio, 12 procent, tillfrågar en hjälpmedelsförskrivare om hjälp, även om det är produkt som man har skaffat själv.

*Tabell 31. Vad gör du om du får problem med en produkt som du har skaffat själv? Antal och procentuell fördelning.*

	Procent	Procent av dem som söker hjälp
Jag behöver inte hjälp av andra, jag löser problemet själv	27	31
Jag ber om hjälp av familj, vänner eller bekanta	49	55
Jag ber om hjälp av företaget som har sålt produkten	47	53
Jag frågar en hjälpmedelsförskrivare, även om det är produkt som jag har skaffat själv	11	12
Jag gör något annat	7	8
<i>Jag har inte haft problem</i>	11	

Totalt antal svarande: 317 (99 procent av de som besvarat enkäten)

### Support av produkter som skaffats själv

En av tio, 8 procent, uppger att de inte vet om det är svårt att lösa problem med produkter som man skaffat själv.

Av dem som haft problem med någon produkt som de skaffat själva uppger drygt tre fjärdedelar, 78 procent, att det gick bra att få problemet löst. Hälften, 53 procent, upplevde att det gick ganska bra och en fjärdedel, 25 procent, upplevde att det till och med gick mycket bra att få sitt problem löst.

Cirka var sjunde, 14 procent, som haft problem med någon produkt de införskaffat själva upplevde att det gick ”varken bra eller dåligt” att lösa problemet. Cirka en av tio, 8 procent, upplevde dock att det gick dåligt.

Tabell 32. När du har haft problem med den produkt du skaffat själv, har det gått bra att lösa problemet? Antal och procentuell fördelning.

	Procent	Procent av dem som har uppfattning
Mycket bra	23	25
Ganska bra	47	53
Varken bra eller dåligt	12	14
Ganska dåligt	5	6
Mycket dåligt	2	2
Vet inte/har inte haft problem	8	

Totalt antal svarande: 238 (77 procent av de som besvarat enkäten)

Respondenterna ombads själv formulera vad de upplever bra respektive dåligt om man är i behov av hjälp eller support för produkter som man fått eller skaffat själv.

Oavsett om man upplever att det gått bra eller dåligt att lösa problem med produkter som man skaffat själv finns gemensamt att det för många uppfattas som svårt att kommunicera med själva supporten. Samtliga svar finns i bilaga 1.

## Respondenternas egna synpunkter på produkter, tjänster och program för att kommunicera med andra på distans

*Är det något du vill berätta som vi inte har frågat om som gäller produkter, tjänster eller program för att kommunicera med andra på distans?*

### Barndomsdöv

- Till tekniska produkter - försök skriv på enkel svenska! Det skulle vara underbart om de kunde översätta dem till teckenspråk o sätta in dem i produkternas hemsida!
- Att ha en mobiltelefon som är en Smartphone; har blivit för gamla. Vill byta upp till en ny där nya funktioner finns som finns inte tillgängligt i gamla mobiltelefonen. Man var tvunget att vänta tills bindningstid har gått ut innan man kan byta till bättre mobiltelefon.
- Bildtelefon är ibland teknisk fel som anslutning med blinker.
- Bra om Landstingen hade service för det man behövde hjälp med eller ett ställa när det gäller kommunikation bild textis utrustning service utbildning bildtel mobile för döva.
- Bredbandsoperatören har inte bra täckning för videosamtal; ofta är det bara röstsamtal som klarar sig.
- För mig är det viktigt att ha bra och klar bildkvalitet. Det verkar vara omöjligt att justera bilden på skärmen. Det skulle vara bra om att vi kan styra bilden så att den blir klar och bra.
- Har ni inte funderat att utveckla eller få chans att prova funktioner som dessa teknik som USA har; VRS; convo osv; typ bildtelefoni men genom programvaror och en webcam. Billigare och effektivt tror jag.
- Har upplevt med 3 butik pga mobil.täckning var dålig. Jag har stor behov att sms:a till döva o min familj. Då fick jag vara utan täckning o omöjligt att sms:a ut. Otäckt att fick inte sms:a. Fick 3 butiker att förstå vi döva kan inte vara utan. Fick jag byta till annan mobil som ska funka.
- IPAD är lätt att hantera. använder den för kommunikation tex Skype; Tango.
- Jag har haft Allan eC i många år. MMX i version 4 var bra. När MMX har uppgraderats till version 5. Då blev den värdelös att använda. Dålig grafik; dålig bildkvalité; brist på användarvänlighet. Vi saknar rättighet som konsument. Vi måste få konsumentskydd mot bristfälliga bildtelefoner som HI tyvärr, tyvärr godkänt med låg kravspecifikation.
- Jag önskar kunna besvara frågan på teckenspråk.
- Lättare instruktion hur använda bild telefon; lättare tillgång till hjälp.
- Mycket önskvärt med ring-direkt funktion och att man ska kunna ge programvara till flera anhöriga än en.

- När jag ring bildtfn till FÖC bank omöjligt kan inte svar på min fråga pga bank lita inte på föc dom har ju tystnadsplikt.
- Satsa på 4G.
- Se till att det inte kostar extra när man som gammal ensam pensionär behöver personlarm för att känna sig trygg.
- Teckenspråkig manual är vad som behövs för alla slags hjälpmedel/program som kan uppbära videosamtal.
- Valfrihet finns ej i Örebro vid val av bildtelefoni. Varför har MMX sådan monopolställning och bemötandet är inte så bra. Borde finnas teckenspråkig förskrivare.
- Varför HI begränsar mkt på alla bildtelefoner som ej går att använda modem. Det krävs router att ha med till för att bildtelefonen ska fungera. Verkligen dumt! Det finns andra lösning också. En del sa orsak om driftsäkerhetens frågor.. Konstigt. Har svårt att förstå att allt måste krångla jämt när det gäller olika router o modem till bildtelefoner eller bildtelefoner. Borde det inte vara inbyggd router o modem i bildtelefoner så alla brukare slipper jaga efter Tekniska support; hörselhab; övriga. Borde det inte vara enklare o lättare lättanvänt bildtelefon. Konstigt texttelefon har aldrig varit problem. Bildtelefoner ska inte vara problem. Allt kostar mkt med energi; tid; ork; pengar; kontakter; papper osv.

### **Vuxendöv**

- Att ha tydlig supportservice & personer som kan gå hemma hos brukare och hjälpa på plats. - att komma på ett bärbar program/display som underlättar kontakten med de flesta ... -förbättring av texttelefonförmedling!!! (vissa förmedlare avbryter samtalet mitt i för att meddela att de ska gå hem och istället ska komma någon annan kollega...eller avbryter helt av ...FÖC är ett stort problem.) - fler myndigheter måste ha texttelefoner och någon döv ska få tjänsten att kunna sitta och besvara frågor/ge service.
- Att streamern fungerar bra för mig som hör lite; tidigare kunde jag bara SMS:a med mobilen nu kan jag prata och höra i den med hjälp av streamern. Men den kostade "skjortan" tror det var kring två tusen; voj voj.
- Bildtelefon hos myndigheter och att det vore lättare att erhålla.
- Det tar för lång tid att f svar via e-post så tillgängligheten blir inte bättre utan snarare sämre då hörande har fler alternativ än oss som inte har eller kan höra telefon.
- Det är svårt att veta vad som finns; vad som passar just mig och jag efterlyser en "samordnad" informationsbas där man skulle kunna leta och jämföra olika märken; priser m m.

- Det är så otroligt för så långt tid så vet många hörande inte hur man kan nå döva på distans. För det har stått i Eniro katalogen med nr 90165 men vem kan veta att man ska bläddra dit o sen kunna använda denna tjänst.
- En period fanns det särskild texttelefonkatalog för texttelefoninnehavare. Nu ingenting alls.
- För hörselskadade är akustikfrågorna av stor betydelse. Hur öka medvetandet om detta?
- Jag har just köpt en laptop och den är en mardröm för personer med nedsatt syn. Tillverkaren verkar ha gjort allt för att hindra äldre köpare.
- jag vill ha hjälp med att blir perfekt med bildtelefon; frysen bild och sån.. dom säger mest på bredband men har ju kontroll.. allt fint ändå.
- Jag vill lyfta upp texttelefoni till mobil. Gärna en app till båda iPhone och Android som gör så det blir lätt för oss att ringa via mobil
- Jag önskar att produkterna vore mycket lättare att handha. Alldeles för mycket teknik och möjligheter som jag aldrig använder.
- Ni ska ha information i tidningar för hörselskadade o döva.
- Svårt det här med licensavtal säkerhet och uppgraderingar som ska göras hela tiden!! man ska dessutom minnas koder och inloggning; PUK koder och fortfarande har jag inte koll på vad som händer när man sätter mobilen på flygplansläge?
- Tekniska saker för att höra bättre i mobilen.

### **Dövblind**

- Jag har upptäckt att Ipad kan vara ett bra kommunikationsmedel också p g a att den är enklare än datorn att ha med. Eftersom jag har en grav hörselnedsättning och inte är teckenspråkig så är det lätt att ta upp den och skriva med.
- Vid användning av braileyapen till mobilen är det svårt för mig som är döv att höra när jag får sms eller någon ringer. Skulle vilja ha en lösning till det som gör att jag inte måste ha mobilen i fickan hela tiden får då kan jag inte koppla in punkten till mobilen.

### **Hörselnedsättning**

- Använder halsburen slinga till mp3 spelare. Varför är den så dyr? Mycket bra hjälpmedel för mig som lyssnar på radio och musik även telefon. När den går sönder går det ej att laga utan det är bara att köpa nytt.
- Bättre information om vad som finns för hjälp.
- Det tar för lång tid att f svar via e-post så tillgängligheten blir inte bättre utan snarare sämre då hörande har fler alternativ än oss som inte har eller kan höra telefon.

- Då motparten att ta till sig önskemål om att inte prata så fort samt att tala tydligare och komma ihåg önskemålet längre än 2 minuter!
- Dåliga audinommottagningar i landstingets regi.
- En period fanns det särskild texttelefonkatalog för texttelefoninnehavare. Nu ingenting alls.
- För hörselskadade är akustikfrågorna av stor betydelse. Hur öka medvetandet om detta?
- Hals slinga till mobil borde vara ett hjälpmedel när man är hörselskadad och synskadad.
- Har man produkter i arbetet som inte fungerar; så SKA man ha hjälp direkt; så man kan fortsätta sitt arbete. Finns även där ingen som skulle godkänna lång väntan om man inte har något funktionshinder.
- Har precis fått en Android telefon o ställt till det så programvaran försvann. Den är på omprogrammering nu.
- Hjälpfunktionerna borde bli tydligare när man använder datorn och handbok till mobilen bör finnas i pappersformat.
- Ibland går det bra; ibland mindre bra; ibland inte alls bra.
- Ja; vad är Oovoo; Allan eC; MMX som det stod om i en annan fråga.
- Jag har just köpt en laptop och den är en mardröm för personer med nedsatt syn. Tillverkaren verkar ha gjort allt för att hindra äldre köpare.
- Jag tycker att det är fel att TM9000 erbjuds som enda produkt i Skåne eftersom jag inte tycker det är en bra lösning. Jag har hört andra som vill ha bildtelefon som bara fått TM9000 som alternativ och sedan inte varit nöjda.
- Jag vill gärna ha all information ni kan ge mig pr. e-mail ang. ny teknik för hörselskadade och larm-system i hemmet som kan integreras så at jag inte behöver att se ut som en "julgran" av olika streamers och vibratorer bärande på mig.
- Jag väntar på att det skall bli en kommunikationsapparat så man slipper köpa nya apparater och program; som snabbt blir omoderna.
- Jag önskar att produkterna vore mycket lättare att handha. Alldeles för mycket teknik och möjligheter som jag aldrig använder.
- Jag; som ambassadör; berätta för mina vänner att det finns hjälpmedel. Jaså; säger dem!/? Ja; ett par har fått hjälpmedel o det var kul att det funkar!
- Kunskapen i telebutikerna om tekniska hjälpmedel är mycket dålig. Nästan ingen vet ens vad en slinga är och ännu mindre vad man behöver och var man kan skaffa den.
- Kurser prova på. Det tror jag många vill.
- Man borde kunna ringa efter taxi på sms på mobil om man är döv. T.ex när man är i stan; rest el nåt sånt. Hörande kan ju ta fram när som helst mobil för att ringa.
- Saknar användarvänlig apparatur; t ex tydliga knappar på bankautomater och MP3-splare och mobiler.

- Släpp monopol för förmedlingstjänsten. Det får inte finnas hinder och krav på produkter ifall denna är mycket bättre men ändå inte godkänd; är mycket allvarlig situation ni inte vill släppa monopol.
- Storlek på knappar o text på mobilen.
- Täckningen 3G bildkvalité på mobilen.
- Vad jag förstår erbjuder hjälpmedelscentralerna dyra och rätt gammaldags hjälpmedel från främst Microsoft. Det finns modernare unixbaserade hjälpmedel för exempelvis synskadade; där skärmläsaren även klarar av våra vanliga förkortningar och egenskrivna smilisar.
- Vet ej om det finns produkter; tjänster eller program för att kommunicera med andra på distans för mig som är både synskadad (nästan blind) och har en medfödd hörselskada.
- Videosamtal via Smartphone borde subventioneras för alla som har behov av det.
- Är helt döv på ett öra men klarar mig än så länge hyggligt i lugna omgivningar på telefon; behovet kan snart ändra.

### **Lindring utvecklingsstörning**

- Jag skulle vilja att hjälpmedelinstitutet någon hade en kurs hur man programmerar in olika saker på datorn för det kan inte jag.
- Jag vill ha hjälp med att blir perfekt med bildtelefon; frysen bild och sån. Dom säger mest på bredband men har ju kontroll allt fint ändå.
- Täckningen 3G bildkvalitet på mobilen.

### **Svårighet med tal**

- Jag fick förklarat att denna undersökning handlar om banktjänster samtidigt som ni frågar om hjälpmedel som jag använder mig av. Det kanske tydligare skall framgå när frågorna byter fokus.
- Undrar hur mycket ni känner till om DAF; en funktion som underlättar talet (och därmed kommunikation med andra på distans).