

IT-frågan – kortrapport från Enkät 7

Ett stort tack till dig som deltog i vårens undersökning!

IT-frågans sjunde enkät besvarades av 404 personer. Frågorna handlade bland annat om e-tjänster, sociala medier, tal- och ljudböcker och hur det är att handla mat och betala med kontokort.

IT-frågan är ett projekt som ställer frågor via enkäter på webben. Enkäterna handlar om IT och telekom och går att besvara två gånger om året. Hittills har sju enkäter lagts ut. Syftet med enkäterna är att få in synpunkter och önskemål från personer med funktionsnedsättning. IT-frågan drivs av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS.

IT-frågans sjunde enkät kunde besvaras mellan 18 mars till 26 april. 404 personer besvarade enkäten, vilket är en ökning med 63 personer i jämförelse med den förra enkäten som besvarades hösten 2009.

Den genomsnittliga åldern på svarspersonerna var 48,9 år. Den yngsta var 16 år och den äldsta 92 år. 51 procent var kvinnor och 49 procent var män.

Personer med hörselnedsättning var den största gruppen som deltog i undersökningen. Andra stora grupper var personer som är blinda eller har en synnedsättning, personer som har svårt med koncentration eller minne, läs- och skrivsvårigheter och nedsatt rörelseförmåga.

28 personer svarade att de gått i särskola och 59 personer att de gått i specialskolor som till exempel Tomtebodaskolan och Manillaskolan.

Handla i mataffär

43 personer uppgav att de inte brukar handla sin mat själv. Av dessa får över 70 procent hjälp med att handla av någon i familjen eller en vän. 359 personer svarade att de brukar handla sin egen mat och mer än 60 procent av dessa svarade att de har eller haft problem när de handlat. De vanligaste problemen är att se vad varorna kostar, att det är svårt att hitta i affären och att affären upplevs som rörig och bullrig.

Svarspersonerna fick chansen att ge tips till handlarna för att göra det enklare att handla mat. 254 kommentarer lämnades in. De flesta kommentarerna handlade om att det borde finnas bättre tillgång till personlig service, tydligare prismärkning, bättre skyltning och bullerdämpning i affärerna. Många tyckte även att handlarna inte borde möblera om så ofta i affärerna eftersom detta gör att det blir svårare att hitta de varor som man vill köpa.

213 personer svarade att de har provat att scanna sina varor. 60 procent av dessa personer har aldrig stött på några problem när de scannat sina varor själv. Övriga har bland annat haft svårt

att se vad som står på scannern, har fått för lite hjälp av butikspersonalen, haft svårigheter med att väga frukt och grönsaker samt haft problem med streckkoderna som inte alltid går att scanna.

35 personer har svarat på varför de inte provat att scanna varor. Hälften svarade att det inte fanns någon butik med scanning där de bor, flera tyckte att de verkade för svårt och var rädda att de skulle göra fel.

369 personer använder ofta eller ibland kontokort när de ska betala exempelvis mat eller kläder. Hälften av dessa personer brukar aldrig få problem när de betalar med kontokort. Övriga tycker främst att det är svårt att se vad som står på kortapparaten, de vet inte vilket håll de ska dra kortet eller vilka knappar de ska trycka på.

Sociala medier och nätverk

Nästan 90 procent av alla svars personer använder Internet varje dag. Endast tre personer har svarat att de aldrig använder Internet. Ungefär 60 procent har använt Facebook, 50 procent har använt någon typ av Wiki som exempel Wikipedia och nästan lika många har tittat på filmer på Youtube.

Majoriteten, 69 procent, använder sociala medier och sociala nätverk för att hålla kontakt med vänner och familj. Titta på filmklipp och bilder samt träffa nya kompisar är också vanliga användningsområden.

Av de 244 personer som svarat att de använder Facebook tycker 47 personer att det är ganska svårt eller mycket svårt att använda Facebook. Nästan hälften av dessa tycker att sidorna innehåller för mycket information. Många förstår inte hur de ska göra och många tycker att det är svårt när det står på engelska. Ett flertal personer som är blinda eller har en synnedsättning har svarat att skärmläsaren inte alltid fungerar tillsammans med Facebook.

E-tjänster

213 personer svarade att de har deklarerat på Skatteverkets webbsida. Nästan 80 procent av dessa personer har inte haft några problem med att deklarera. De återstående 20 procenten har bland annat haft svårt att veta hur de ska göra, haft svårt att se vad som står och haft problem med att logga in.

Beställa personbevis, ansöka om studiemedel, beställa mediciner är exempel på andra e-tjänster som svars personerna har använt sig av. Nästan 100 personer önskar att det vore lättare att beställa eller anmäla något hos en myndighet på Internet. Runt 50 personer tycker att det borde stå tydligare och enklare hur man ska göra. Exempel på andra önskemål är att myndigheterna borde använda större text och enklare språk, det borde vara lättare att få hjälp om det blir problem, teckenspråkig information och bättre sökfunktioner.

Talböcker och ljudböcker

Personer som är blinda eller har en synnedsättning samt personer med läs- och skrivsvårigheter fick svara på några frågor om talböcker och ljudböcker. Talböcker är inläsningar av tryckta böcker som är anpassade för personer med synnedsättning och för personer som har svårt att läsa. Ljudböcker kan man köpa i bokhandeln eller låna på biblioteken och görs oftast inte i DAISY-format.

Det är fler personer som lyssnar på talböcker än ljudböcker. 77 personer svarade att de flera gånger i veckan lyssnar på talböcker. 36 personer lyssnar flera gånger i veckan på ljudböcker. Det bästa med att lyssna på talböcker är bland annat enligt svarspersonerna att hela talboken finns på en enda skiva, att det går att välja inläsning som är snabb eller långsam och att det finns många talböcker att välja bland. Det bästa med ljudböcker är att de har bra inläsare och att det finns många ljudböcker att välja bland.

Sammanställt av Jessica Karlsson, Hjälpmedelsinstitutet 2010