

E-tjänster fungerar bra för många men inte för alla

Det går att beställa blanketter, deklarerar och boka tid hos läkaren via webben. Men det kan vara svårt att hitta och förstå informationen på webbsidorna. IT-frågan har frågat användare om hur de skulle vilja att myndigheternas e-tjänster utformas.

Målet för offentliga sektorns satsningar på tjänster via webben, så kallade e-tjänster, är att förenkla vardagslivet för medborgarna. Hur väl lyckas man med det? I IT-frågans senaste enkät fick personer med olika funktionsnedsättningar svara på frågor om hur tillgängliga de tycker att dagens e-tjänster är.

De flesta som svarade på enkäten använder idag en rad olika e-tjänster. Att deklarerar elektroniskt hos Skattemyndigheten är ett av de vanligaste sätten. Det är också vanligt att beställa hem personbevis och olika blanketter, boka tid hos läkaren eller bilprovningen, förnya recept med mera.

För mycket information

Knappt hälften av de tillfrågade har någon gång stött på problem när de använt en e-tjänst. Det vanligaste problemet är att webbsidorna innehåller för mycket information. Då blir det svårt att hitta det man söker. Webbsidorna upplevs ofta som röriga och flera tycker att det språk som myndigheterna använder är svårbegripligt.

Information önskas på teckenspråk

Många svars personer med synnedsättning har ofta svårt att hitta i skrivfälten. I vissa fall kan det vara omöjligt att hitta inloggnings- och lösenordsfält.

Flera personer kommenterade att det oftast saknas information på teckenspråk på myndigheternas webbsidor.

Andra kommentarer handlar bland annat om att inte alla e-tjänster fungerar med Macdatorer.



IT-frågan enkät 7, 2010

Totalt deltog 404 personer i åldrarna 16-92 år. 205 kvinnor och 199 män.

Önskemål

- Tydligare information
- Enklare språk
- Bättre sökfunktioner
- Information på teckenspråk
- Ta fram webbsidor och formulär som fungerar bra med skärm-läsningssystem
- Chattrfunktion vid frågor
- Kunna få hjälp på annat sätt än via Internet

IT-frågan

Enkäter på webben som kan besvaras två gånger om året av personer med funktionsnedsättning.

IT-frågan drivs av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS.

www.hi.se/itfragan

IT-frågan - enkäter på webben

IT-frågan är ett projekt som ställer frågor via enkäter på webben. Enkäterna handlar om IT och telekom. Det kan vara frågor om datorer, mobiltelefoner, hur du kan beställa resor över Internet och så vidare. Syftet är att få in synpunkter och önskemål från personer med funktionsnedsättningar.

Frågorna är främst anpassade till personer med:

- tal- och skrivsvårigheter
- synnedsättning
- hörselnedsättning och döva
- lindrig utvecklingsstörning
- kognitiva funktionsnedsättningar.

Enkäterna läggs ut på webben två gånger om året. De som besvarar frågorna har själva fått anmäla intresse att vara med. Det går inte att dra några generella slutsatser av svaren men svaren ger ändå bra underlag för planering och utveckling av produkter och tjänster.

IT-frågan drivs av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS.

Vi vill samarbeta med ditt företag eller organisation

Vi vill att framtidens produkter och tjänster ska bli bättre och tillgängligare för alla. IT-frågan ger möjligheter för företag att få in svar direkt från användarna. IT-frågan ger också bra underlag till organisationer som vill utveckla IT-användningen och ta tillvara sina medlemmars intressen.

Välkommen att delta i IT-frågan!

Kontaktpersoner

Hjälpmedelsinstitutet

Jessica Karlsson
Projektledare
08-620 18 04
jessica.karlsson@hi.se

Karl-Erik Westman
08-620 18 73
karl-erik.westman@hi.se

Kommunikations- myndigheten PTS

Elin Emsheimer
08-678 55 61
elin.emsheimer@pts.se



www.hi.se/itfragan



Hjälpmedelsinstitutet

Hjälpmedelsinstitutet, Box 510, 162 15 Vällingby
telefon 08-620 17 00, fax 08-739 21 52,
texttelefon 08-759 66 30, webbplats www.hi.se