

Systematisk dialog om IT och telekom

En förstudie



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI)
Författare: Margita Lundman
URN:NBN:se:hi-2007-07358-pdf
Best nr: 07358-pdf

Publikationen är utgiven endast i elektronisk form och kan hämtas i pdf-format på HIs webbplats, www.hi.se/publicerat. Den kan också beställas i alternativa format från HI.

Systematisk dialog om IT och telekom

En förstudie

Margita Lundman

Innehåll

Inledning.....	3
Systematisk insamling av brukarsynpunkter	4
Källor till information om brukarbehov och -önskemål	4
Behov av nya undersökningar	6
Att dra slutsatser från brukarundersökningar	6
Tillgång till register	8
Avgränsningar i undersökningar om IT och telekom.....	9
Utnyttja möjligheter till samordning.....	9
Brukarundersökningar och konferenser	9
Nationella undersökningar om IT	10
Val av undersökningsmetoder.....	12
Interaktiv dialog	14
Online konsultation och kommunikation	15
Besläktade erfarenheter	16
Aspekter att beakta	16
Juridiska aspekter	17
Behandling av personuppgifter	17
Upphovsrätt	18
Avtalad överenskommelse	18
Etiska aspekter	18
Regelverk.....	18
Internetbaserade undersökningar.....	19
Bilaga 1. Dokumentation från projektet Bättre tillsammans	20
Bilaga 2. IT-statistik om individer/hushåll	22

Inledning

IT-utvecklingen skapar möjligheter för människor att få produkter och tjänster som fyller deras behov och skapar ett bättre liv. Utgångspunkten är att det är användarnas reella behov tillsammans med teknikens potential som ska styra utveckling och försörjning.

Kunskapen om funktionshindrade IT-användares erfarenhet och önskemål är otillräcklig. Hjälpmedelsinstitutet (HI) har, bland annat genom erfarenheten från projektet *Bättre tillsammans*¹, utvecklat kompetens om metoder för brukarundersökningar och kunskap om hur användarnas delaktighet vid utveckling och försörjning av IT kan stärkas.

Post- och telestyrelsen (PTS) har i sin strategiska planering identifierat kontakten med funktionshindrade brukare som en nyckelfaktor för att de handikappolitiska målen ska nås.

PTS uppdrog i november 2006 åt HI att genomföra en förstudie med syfte att planera en försöksverksamhet med kontinuerlig och systematisk dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. Syftet med den planerade dialogen var att ta reda på vilka problem och hinder vad avser information och kommunikation som personer med funktionshinder upplever och vilka önskemål och förslag målgrupperna har.

Förstudien genomfördes under tiden november 2006 – juni 2007. Den bestod av delutredningar av olika aspekter. En genomgång av olika metoder för brukardialog och brukarundersökningar gjordes. Etiska och juridiska aspekter belystes. En kartläggning av verktyg för webbenkäter genomfördes² och krav på enkäter formulerades³, ⁴. Förstudien avslutades med praktiska användningstester av webbenkäter med personer med olika typer av funktionsnedsättning.

Med denna rapport vill vi bidra till diskussionen om förutsättningarna för systematiska brukarundersökningar och brukardialog inom området IT och telekom. I rapporten diskuteras också juridiska och etiska aspekter.

¹ www.hi.se/tillsammans

² <http://www.hi.se/global/pdf/2007/07357-pdf-brukarpanelerwebben.pdf>

³ <http://www.hi.se/global/Dokument/itfragan/Funktionskrav-for-verktyg.pdf>

⁴ http://www.hi.se/global/Dokument/itfragan/tillganglighetskrav-webbenkater_2.pdf

Systematisk insamling av brukarsynpunkter

Det aktuella uppdraget från PTS har således inneburit att HI ska planera en försöksverksamhet med ett system för fortlöpande dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. Under arbetet har olika former för systematisk kontakt med personer med funktionsnedsättning diskuterats och behovet av ekonomiska och personella resurser för att vidmakthålla en systematisk dialog har bedömts. Eftersom möjligheten att använda webbenkäter sågs som ett smidigt sätt att nå ut till relativt stora grupper kom planeringsarbetet att särskilt inriktas på att utreda förutsättningarna för en försöksverksamhet med informationsinsamling genom webbenkäter. Genom en webbaserad kontakt kan vi nå personer som har tillgång till Internet och som är intresserade av IT och telekom.

Traditionella undersökningsmetoder (pappersenkäter, personliga intervjuer, regelbundna fokusgrupper/workshopar) är relativt dyra att genomföra, och enligt vår bedömning sannolikt inte möjliga att använda som enda metod om syftet är att systematiskt och regelbundet få en bild av brukarnas önskemål.

Fördelar och nackdelar med webbenkäter diskuteras i rapporten *Brukarpaneler på webben*⁵. Webbenkäter är något utöver ett nytt medium för en traditionell pappersenkät. En traditionell pappersenkät är knappast tillgänglig för barndomsdöva personer, personer med synskada, personer med läs- och skrivsvårigheter, personer med utvecklingsstörning m.fl. Att administrera pappersenkäter och sammanställa enkätresultat från sådana är mer resurskrävande än att hantera webbenkäter.

Syftet med en systematisk dialog är att ta reda på användarnas synpunkter och önskemål. För att kontinuerligt och systematiskt samla information om funktionshindrade personers erfarenheter och önskemål föreslås webbaserade undersökningar i kombination med andra kanaler.

Källor till information om brukarbehov och -önskemål

Information om brukarnas problem och behov när det gäller IT och telekom samt deras erfarenhet av och önskemål om IT, telekom och media kan sökas ur olika källor. En samlad bild av befintliga beskrivningar saknas dock. Källorna kan grupperas enligt nedan:

- a) Befintlig information hos HI och PTS. Exempel på sådan information är resultaten från projektet *Bättre tillsammans*. Resultaten

⁵ <http://www.hi.se/global/pdf/2007/07357-pdf-brukarpanelerwebben.pdf>

från HIs satsningar på nya tillämpningar av IT⁶ liksom flera aktuella projekt om ny teknik innehåller också information om brukarönskemål och –erfarenheter av teknikanvändning⁷. Information kan dessutom hämtas ur de studier av brukarbehov som Post & Telestyrelsen har låtit genomföra⁸.

- b) Befintlig information hos SCB, branschorganisationer, undersökningsinstitut, studier vid universitet/högskolor, etc.
- c) Befintlig information om brukarnas synpunkter från landets hjälpmedelsverksamhet⁹.
- d) Skönlitteratur och facklitteratur om brukarerfarenheter författad av enskilda personer med funktionshinder eller framtagna av deras organisationer.

Det är viktigt att också inkludera de resultat som internationella arbeten givit. Bland annat finns undersökningar bland äldres synpunkter på IT¹⁰ som genomförts inom EU.

Inom *Bättre tillsammans* genomfördes ett antal delprojekt vilkas syfte var att beskriva metoder för att möjliggöra och underlätta brukarnas medverkan och delaktighet vid utveckling och försörjning av IT. I resultaten finns information om hur brukarundersökningar kan läggas upp som vänder sig till IT-användare med funktionshinder. En förteckning över projektets samtliga rapporter återfinns i bilaga 1.

I Tabell 1 nedan återfinns en översikt över genomförda brukarundersökningar i projektet *Bättre tillsammans*. Syftet med dessa studier var dels att pröva olika metoder/tekniker för brukarundersökningar, dels att samla information om enskilda brukares synpunkter och –önskemål om IT. I tabellen finns information om målgrupperna för de olika undersökningarna samt information om vilka metoder/tekniker som använts för att samla information om brukarnas önskemål och åsikter. Metoderfarenheterna finns samlade i rapporten *Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT*. De synpunkter och önskemål som framfördes av de funktionshindrade deltagarna i samband med de olika undersökningarna har samlats på projektets webbplats¹¹.

⁶ Ett exempel är programmet "IT i Praktiken, ITiP" som genomfördes 1998-2004. Bland ingående undersökningar i programmet är Borgestig, M. & Lidström, H. (2002). *Taligenkänningsystem som hjälpmedel – brukarnas erfarenheter*. ITiP rapport nr 6. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet

⁷ Ett aktuellt exempel är en studie gällande äldres mobiltelefonanvändning. Den görs av bl.a. HI inom VINNOVAs satsning "Behovsanalys - Innovationer för äldres livsmiljö".

⁸ Ett exempel är rapporten "Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder", Post & telestyrelsen, 2005.

⁹ Se exempelvis Gatu, K. (2003). *Enkla bärbara datorer för personer med utvecklingsstörning*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

¹⁰ Exempelvis SeniorWatch, <http://www.seniorwatch.de/>

¹¹ www.hi.se/tillsammans/onskemal.

Tabell 1. Översikt över genomförda brukarundersökningar i projektet Bättre tillsammans.

Tillvägagångssätt /målgrupper	Gruppdiskussion Fokusgrupp Workshop	Personlig intervju	Telefon- intervju	Observation
Personer med synskador	<i>Gruppdiskussion</i> Utbult 2003	Gansved 2004	Edlund & Jonsson 2005	Gansved 2004
Personer med läs- och skrivsvårigheter	<i>Gruppdiskussion</i> Utbult 2003	Francke 2004		
Personer med tal- och kommunikationshandikapp	<i>Gruppdiskussion</i> Utbult 2004			
Personer med neuropsykiatriska funktionshinder	<i>Workshop</i> Lindqvist & Westerlund 1: 2005			
Döva, teckenspråkiga personer	<i>Workshop</i> Lindqvist & Westerlund 2: 2005			
Barn och ungdomar				
Döva teckenspråkiga ungdomar	<i>Online fokusgrupp</i> Ingrids 2006			
Ungdomar m läs- och skrivsvårigheter	<i>Online fokusgrupp</i> Ingrids 2006			
Synskadade barn och ungdomar	<i>Gruppintervju</i> Ranemo 2005	Linered 2005		Linered 2005

Behov av nya undersökningar

Som framgår ovan finns det många källor till information om brukarnas situation. Som ett inledande steg i uppbyggnaden av ett system för att samla synpunkter och önskemål från personer med funktionsnedsättning, bör befintlig information systematiseras och sammanställas. Utan en sådan överblick är det svårt att rätt kunna bedöma behovet av nya undersökningar.

Att dra slutsatser från brukarundersökningar

Möjligheterna att dra slutsatser från brukarundersökningar varierar beroende på vilken beslutssituation som är aktuell.

För att belysa en problemsituation kan det räcka med information från ett begränsat antal personer. I vissa sammanhang - då deras uppfattning bedöms kunna vara utslagsgivande som är föregångare eller "trendsättare", kan information från ett antal kunniga och intresse-

rade brukare räkna som underlag för att fatta beslut om en åtgärd eller en försöksverksamhet. Internationellt används ibland benämningen "lead users".

Projektet *Bättre tillsammans* utvärderades mycket positivt. Samtidigt poängterades behovet av fortsatt, kontinuerlig och systematisk dialog med enskilda personer med funktionshinder. Som en del av projektet lät HI därför genomföra en undersökning om intresset bland olika aktörer att fortlöpande ha tillgång till synpunkter och önskemål från personer med funktionsnedsättning, exempelvis genom en brukarpanel¹². De intervjuade, som var representanter från myndigheter, tillverkande företag och hjälpmedelsverksamhet inom hälso- och sjukvården, uttryckte en positiv inställning till idén om någon form av "brukarbarometer". Flera menade att tillskapandet av en sådan skulle kunna medföra tillgång till ett bredare underlag, så att inte enbart uppfattningen från ett fåtal aktiva "proffstyckare" blir utslagsgivande.

Med ett något så när stort antal deltagare i en regelbundet återkommande webbaserad undersökning kan vi få veta mycket om vad funktionshindrade personer med intresse för IT anser och vilka önskemål de har.

Enligt vår bedömning finns behov av tre slag av kompletterande undersökningar.

A. Om det finns behov av att kunna dra statistiskt säkra slutsatser om *hur vanliga* olika synpunkter och önskemål bland funktionshindrade personer i *allmänhet* är, är det viktigt att urvalet till olika undersökningar görs på ett statistiskt korrekt sätt. Det innebär att alla ska ha samma chans att komma med i urvalen.

B. Vissa typer av *frågeställningar* lämpar sig mindre väl för enkäter, vare sig de är webbaserade eller inte. När det gäller att allsidigt belysa ett problemområde kan diskussioner i fokusgrupper eller workshoppar vara att föredra. Genom besöksintervjuer eller telefonintervjuer kan unik information av personlig karaktär fångas på ett bättre sätt.

C. Särskilda former för dialog kan utvecklas för *grupper* som inte nås av webbenkäter.

Andelen personer med funktionshinder i åldersgruppen 16-44 år som har tillgång till Internet i hemmet beräknas vara cirka 81 %. I ålders-

¹² Telefonintervjuer med 16 nyckelpersoner genomfördes 2006 av företaget United Minds.

gruppen 45-64 år beräknas andelen vara cirka 67 % och i åldersgruppen 65-84 år beräknas andelen till cirka 23 %¹³.

Många äldre personer med funktionshinder har således inte tillgång till Internet och skulle därmed inte kunna ta del av frågorna i en webbaserad undersökning. Bland målgrupper som inte heller kommer att nås via de webbaserade enkäter som planeras är barn och yngre ungdomar. Vi har satt gränsen för deltagande i webbenkäterna till 16 år. Ett av skälen till detta är att enkäter bedöms mindre lämpliga för undersökningar bland barn och ungdom. Det finns också etiska skäl till åldersgränsen; föräldrar ska ge sitt samtycke till sina barns deltagande i undersökningar de inbjuds delta i.

Webbaserade enkäter kan också anses vara direkt olämpliga för vissa grupper, exempelvis elöverkänsliga personer. Bland målgrupper som troligen i mindre utsträckning kommer att kunna nås via webbenkäter är de som är ovana vid eller har svårigheter att läsa och skriva. Det gäller sannolikt för en relativt stor del av personerna i målgruppen även om visst teknikstöd är möjligt (i form av talade frågor som kan avlyssnas i webbenkäterna) och även om berörda brukargrupper kan ta stöd av anhöriga och assistenter för att fylla i enkäterna. De med betydande kognitiva eller psykiska funktionshinder kan inte heller förväntas uttrycka sina synpunkter som svar på (webbaserade) skriftliga enkäter. Anhöriga kan dock i vissa fall agera som tolkar. Anhöriga har i dessa fall ofta djup insikt i vad brukaren har för syn och uppfattning.

När det gäller gruppen äldre genomförs aktuella behovsanalyser i några andra sammanhang. Bland annat genomför Vinnova under 2007 satsningen "Behovsanalys – Äldres livsmiljö". Detta är en förberedelse för en större satsning på innovationer av produkter och tjänster som gagnar äldre. Vidare genomför HI under åren 2007 - 2009 behovsanalyser inom ramen för regeringsuppdraget "Teknik för äldre". Satsningen Teknik för äldre skall stödja utvecklingsprocesser med målet att ge äldre personer förbättrad tillgång till funktionella och säkra produkter och tjänster där teknik underlättar olika aktiviteter i vardagen.

Tillgång till register

En särskild omständighet av betydelse i sammanhanget är att det inte finns några heltäckande nationella register med uppgifter om personer med funktionshinder. Det gör det svårt att göra statistiskt säkerställda urval. Det finns dock vissa register med information som skulle kunna vara av betydelse.

¹³ Uppgifterna är hämtade ur SCB:s årliga levnadsnivåundersökning, ULF, för åren 2004 och 2005

Socialstyrelsen¹⁴ arbetar för närvarande med att utveckla ett enhetligt och fungerande system för att beskriva levnadsförhållandena för personer med olika funktionshinder. Projektet bedrivs inom ramen för Socialstyrelsens sektorsansvar inom handikappolitiken. Arbetet omfattar bland annat kvantitativa studier av information från olika register (exempelvis LSS- och LASS-registren). I nuläget finns i dessa register inte uppgifter om enskilda personers upplevelser och önskemål inom exempelvis IT-området. Huruvida det är möjligt att få tillgång till registren för att göra urval för olika undersökningar inom IT-området bör undersökas.

Ett annat register av intresse i sammanhanget är det svenska barnsynskaderegistret. Det är ett register som funnits i dryga tio år. Registret innehåller uppgifter om cirka 2 700 barn och ungdomar. Även detta register skulle eventuellt kunna användas som grund för urval till brukarundersökningar inom IT- och telekomområdet.

Avgränsningar i undersökningar om IT och telekom

Produkter och tjänster inom IT-, telekom- och mediaområdena tillhandahålls i viss utsträckning som hjälpmedel inom ramen för sjukvårdshuvudmännens ansvar. Bidrag till hjälpmedel tillhandahålls också av organ som är ansvariga hjälpmedel i arbetslivet (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan). Vissa produkter och tjänster anskaffas av den enskilde själv. Ansvaret för produkter och tjänster som används av den enskilde kan också ligga hos andra aktörer (t.ex. elektroniska tjänster som olika myndigheter använder för att interagera med medborgarna, telekomtjänster som upphandlas av PTS). Gränsen är flytande mellan vilka produkter och tjänster som tillhandahålls av samhället och vilka den enskilde själv anskaffar. Dessutom skiljer sig policies, regelverk och praxis mellan olika delar av landet och de förändras också över tid. I takt med att principen Design för alla slår igenom alltmer, kan man förvänta sig att fler och fler "mainstream-produkter" kan användas av en större andel av befolkningen. I undersökningar som syftar till att få kunskap om brukarens "digitala vardag" är det därför angeläget att undersöka aspekter på tjänster och produkter som ligger såväl utanför som innanför samhällets försörjningsansvar.

Utnyttja möjligheter till samordning

Brucarundersökningar och konferenser

Av resursskäl kan det vara lämpligt att anordna brukarundersökningar om IT med andra undersökningar som riktas till personer med funktionsnedsättning eller med konferenser, kurser och möten där personer med funktionsnedsättning deltar. HI har i projektet *Bättre*

¹⁴ Personlig 2007-01-30 kommunikation med Peter Brusén, enhetschef vid Handikappnheten, SoS.

tillsammans exempelvis mycket positiva erfarenheter av att anordna gruppdiskussioner med gravt synskadade barn i anslutning till de veckolånga kurser om datorer och program som Specialpedagogiska institutet årligen anordnar för elever, föräldrar och lärare. Ett annat sammanhang då frågor om IT, media och telekom eventuellt systematiskt skulle kunna ställas är i de återkommande gruppdiskussioner om problem i vardagen som genomförs med personer med utvecklingsstörning vid Klara Mera, center för kognitivt stöd i Stockholm och motsvarande centra i andra delar av landet. Ytterligare ett exempel på möjlig samverkan är i de enkäter som Specialskolemyndigheten ibland genomför till teckenspråkiga elever.

Inom ramen för den uppdragsverksamhet om landets hjälpmedelsverksamhet som genomförs vid HI förs ofta diskussioner i fokusgrupper med enskilda personer med funktionshinder. Även dessa tillfällen skulle kunna erbjuda möjlighet att ställa frågor om brukarnas synpunkter på produkter och tjänster inom IT-området. Eftersom dessa fokusgrupper hänger samman med vilka uppdrag HI får är det dock svårt att i förväg planera vilka diskussioner som kommer att bli möjliga.

Handikapporganisationerna låter ibland genomföra – eventuellt med stöd av utredningsföretaget Handu - samhällsundersökningar som riktar till grupper av personer med funktionshinder. Möjligheten att inkludera vissa frågor om IT och telekom i dessa undersökningar bör undersökas.

HI är berett att undersöka intresset för ”rundabordsamtal” med brukare i anslutning till konferenser som institutet anordnar, exempelvis ID-dagarna. Tillfällen till sådana samtal skulle sannolikt också kunna skapas vid många andra konferenstillfällen.

Nationella undersökningar om IT

Ett antal olika nationella undersökningar¹⁵ genomförs regelbundet med syfte att undersöka tillgången till och användningen av IT och media i befolkningen. Olika undersökningar inom IT-området görs också inom EU. Under våren 2003 bildade SCB Nätverket för IT-statistik, som skulle samordna den statistik om IT som produceras av svenska myndigheter¹⁶. Statistiken avser dels individer/hushåll, dels näringslivets användning av IT. Av bilaga 2 framgår vilken IT-statistik om individer/hushåll som regelbundet produceras. Undersökningarna omfattar dock i liten utsträckning frågor som rör svarspersonernas synpunkter på och önskemål om IT. Genom att i dessa undersök-

¹⁵ World Internet Institute, SCB, Medierådet, Nordicom, PTS, SIKa, Eurostat m fl

¹⁶ De myndigheter som deltar i nätverket är Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, Högskoleverket, ITPS, Konjunkturinstitutet, NUTEK, Post- och telestyrelsen, Radio- och TV-verket, SCB, SIKa, Skolverket, Statens kulturråd, Verva och VINNOVA.

ningar införa specifika frågor om förekomst av funktionshinder, skulle möjligheter att få information om funktionshindrade personers användning av IT dock kunna skapas.

Ett exempel på undersökningar som både omfattar frågor om tillgång till datorer och Internet och frågor om funktionshinder är SCBs levnadsnivåundersökningar (ULF). I dessa undersökningar som genomförs årligen efterfrågas förekomst av vissa funktionshinder hos de personer som besvarar enkäterna. Det gäller nedsatt syn, hörsel eller rörelsehinder samt förekomsten av dyslexi. Vissa andra grupper omfattas inte av frågorna om funktionshinder. Det gäller t.ex. förekomsten av kognitiva funktionshinder och förekomst av tal- och språkskador. Barn och yngre ungdomar omfattas inte av ULF-undersökningarna. Undersökningarna genomförs i huvudsak som besöksintervjuer med personer i åldersgruppen 16-84 år. Ett arbete pågår för närvarande med syfte att i samarbete inom EU revidera levnadsnivåundersökningarna.

Ytterligare en undersökning om tillgång till och användning av IT bland privatpersoner i Sverige genomförs regelbundet av SCB. Uppgifterna i denna undersökning hämtas in via datorstödda telefonintervjuer i samband med AKU:s (arbetskraftsundersökningen) ordinarie undersökning. På uppdrag av AMS kartlägger SCB regelbundet funktionshindrades situation på arbetsmarknaden. Även denna undersökning har utformats som en tilläggsundersökning till SCB:s ordinarie Arbetskraftsundersökning (AKU). Tilläggsundersökningen avser personer i åldern 16-64 år. Den första undersökningen 1996 var en pilotundersökning, därefter har den permanentats och genomförs vartannat år sedan år 1998. Undersökningen har således genomförts 1996, 1998, 2000, 2002 och 2004. Definition av funktionsnedsättning i tilläggsundersökningen skiljer sig från den som används i ULF-undersökningarna. Det ska noteras att tilläggsundersökningen inte genomförts med de personer som utgjort bortfall i den ursprungliga AKU-undersökningen.

Eftersom de båda ovannämnda tilläggsundersökningarna (tillgång till IT, förekomst av funktionshinder) görs oberoende av varandra kan man av dessa inte dra några slutsatser om tillgången till och användningen av IT bland personer med funktionshinder.

HI har kontaktat SCB för att undersöka om informationen ur ULF-undersökningarna skulle kunna användas för undersökningar om brucksynpunkter inom IT-området. Genom att göra ett urval bland dem som i den senaste genomförda ULF-undersökningen har uppgivit sig ha en funktionsnedsättning för att därefter samla information om dessa personers synpunkter och önskemål om IT, telekom och media, skulle synpunkter från ett slumpmässigt urval ur befolkningen kunna

erhållas. För att försäkra sig om att olika brukargrupper kommer med i urvalet skulle i detta fall ett stratifierat urval behöva göras.

Enligt SCB¹⁷ är det i princip möjligt att få tillgång till de respondenter som uppgett att de har något funktionshinder och att det går att identifiera dem för att ställa andra frågor till dem än de frågor som ställs i ULF. Men detta kräver samtycke vilket innebär att man måste gå tillbaka till svarspersonerna och fråga dem om de ger sitt tillstånd till att uppgifterna lämnas ut. SCB befarar att svarspersoner skulle reagera negativt vilket i förlängningen skulle försvåra möjligheterna att få svar på nya omgångar av ULF-undersökningen. Det är också värt att notera att antalet intervjuade i ULF-undersökningarna är relativt begränsat. Cirka 6000 personer intervjuas årligen. Det innebär att antalet funktionshindrade personer bland de intervjuade är relativt litet, och att individerna i olika grupper av funktionshindrade är få.

Barnombudsmannen, BO, sänder regelbundet enkäter till kontaktklasser för att samla information om barns villkor. Under 2006 deltog 190 kontaktklasser i dessa enkätundersökningar och mer än 1000 elever svarade på frågorna. Varje kontaktklassenkät innehåller frågan:

- Har du något funktionshinder som försvårar för dig eller hindrar dig att göra vad du vill? (Synskada, hörselskada, rörelsehinder, något osynligt funktionshinder eller något annat.)
- Ca 10 procent svarar ja på frågan

Möjligheten att ställa frågor om IT, media och telekom i samband med klassenkäterna bör undersökas.

Vissa myndigheter såsom Barnombudsmannen och Handikappombudsmannen har regelbunden kontakt med rådgivande grupper av barn och ungdomar med funktionshinder. Frågor om erfarenheter av och önskemål om IT skulle eventuellt även skulle kunna ställas inom ramen för dessa kontakter.

Val av undersökningsmetoder

Vilka metoder för brukarundersökningar som är lämpliga beror såväl av aktuella frågeställningar som av vilka målgrupperna är och vilka resurser som finns att tillgå.

För vissa grupper av funktionshindrade personer är det oklart hur väl man kan fånga brukarnas synpunkter genom webbaserade enkäter. Det gäller som tidigare nämnts t.ex. personer med begränsad symbolförståelse och/eller begränsad förmåga att läsa och skriva. Det gäller också dem med begränsad kunskap om datorer och Internet. En för-

¹⁷ Enligt meddelande av 2006-12-21 från SCB.

söksverksamhet med webbenkäter kan ge svar på frågan hur väl dessa grupper kan göra sig själva rättvisa i denna typ av sammanhang.

Personliga intervjuer kan naturligtvis ge djupare information än enkäter, samtidigt som de är mycket kostnadskrävande.

Det finns forskning¹⁸ som visar att webbenkäter ger mer tillförlitliga svar än telefonintervjuer. Ett av de förmodade skälen till detta upp-gavs vara att närvaron av intervjuare kan medföra risk för mindre uppriktiga svar.

Vi vill särskilt lyfta fram erfarenheterna av att anordna workshopar från projektet *Bättre tillsammans*. Metoden kan användas för att stimulera till brukarinitierade diskussioner om meningsfulla tekniska lösningar som baseras på problem som användarna upplever i vardagen. Metoden har bland annat använts för diskussioner om 3G-telefoni med döva teckenspråkiga personer.

De olika metoder som i *Bättre tillsammans* prövats vid undersökningar som riktar sig till barn och ungdom (gruppintervjuer, online fokusgrupper, personliga intervjuer, observationer) har också fungerat mycket bra. Värt att notera är erfarenheten att diskussionen i online fokusgrupperna blev mer uppgiftsorienterad (dvs. mer orienterad mot uppgiften, mindre mot samspelet i gruppen) än vad diskussioner i fokusgrupper vanligen är¹⁹.

Observationer och eventuellt även projektiva tekniker skulle i högre grad kunna användas i undersökningar som riktar sig till personer med mycket grava funktionshinder.

För att på ett systematiskt sätt bilda sig en uppfattning om vilka erfarenheter och önskemål personer med funktionshinder i allmänhet har behövs olika typer av undersökningar som vänder sig till olika målgrupper och som genomförs regelbundet.

Utöver webbaserade enkäter föreslås dels specifika undersökningar som riktas till barn och ungdom med funktionshinder samt några regelbundna undersökningar av grupper av personer som, enligt vad försöksverksamheten med webbaserade enkäter visar, inte nås av frågorna i den webbaserade brukarbarometern.

Att erbjuda en möjlighet att kontinuerligt lämna synpunkter via telefon som komplement till de webbaserade frågorna skulle eventuellt vara intressant för vissa grupper.

¹⁸ Gunn, H. (2002). Web-based Surveys: Changing the Survey Process. *First Monday* 7(12).

¹⁹ Ingrid, H. (2006). Digital delaktighet. Virtuella fokusgrupper med barn och ungdomar. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

Automatiska telefonenkäter med taligenkänning är ett exempel på modern teknik som skulle kunna komma till användning för att etablera kontakt med vissa målgrupper, exempelvis äldre personer. Äldre personer med funktionshinder har som tidigare nämnts tillgång till datorer och Internet i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt. Webbenkäter kan därför inte förväntas fungera tillfredsställande som kanal för denna målgrupp. En aktuell undersökning från utredningsinstitutet Handu visar exempelvis att endast 6 % av äldre personer med synskada har tillgång till datorer och Internet. Halvautomatiska telefonenkäter med taligenkänning (som endast kräver att svarspersonerna har tillgång till en vanlig telefon) kan vara ett kostnadseffektivt sätt att samla synpunkter från äldre personer och skulle eventuellt kunna prövas

I många av de system för hantering av synpunkter och klagomål som landets kommuner har byggt upp använder man olika kanaler för att erbjuda kommunmedborgare lämpliga ingångar till systemet²⁰.

Vilka metoder som väljs för kompletterande former för dialog med användare med funktionshinder är inte bara beroende av målgruppernas förutsättningar utan också av vilka frågeställningar som ska undersökas. Här behövs ytterligare precisering av behoven innan specifika undersökningar kan föreslås.

I sammanhanget är det också angeläget att diskutera användningen av kvalitativa metoder för att identifiera användarnas behov och värderingar. Det finns forskning från flera tillämpningsområden som visar att det är skillnad mellan vad användarna anser och vad användarna gör i praktiken. Metoderna kan vara projektiva tekniker, observationer, semiotik (tolkning av tecken och symboler) och andra metoder från sociologi och antropologi. Projektiva tekniker kan användas för att få information om omedvetna behov och värderingar hos användare. Observation och ”medlevarskap” kan också ge insikter om brukarnas preferenser.

Interaktiv dialog

Syftet med den planerade kontakten med personer med funktionsnedsättning är att regelbundet och systematiskt samla information om upplevda behov och önskemål. Vi har i förstudien lagt tonvikten vid metoder för att genomföra *brukarundersökningar* i avsikt att klarlägga brukarbehov. Nedan förs en kompletterande diskussion kring interaktiva former för *dialog* mellan personer med funktionshinder. Det kan handla om dialog mellan personer med funktionshinder men även om dialog mellan funktionshindrade användare och beslutsfattare, ansvariga och intressenter.

²⁰ Lundman (2007). Brukarpaneler. Verktyg och undersökningar. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

Webbenkäter och andra typer av brukarundersökningar kan kompletteras med möjlighet till fria diskussioner i ett forum för interaktiv dialog.

”Digitala dialoger” pågår i många olika sammanhang. ”Fruktträdet” som är ett system för datorbaserad meddelandehantering används bland annat som diskussionsforum av dövblinda personer. Hörselskadades Riksförbund, liksom flera handikappförbund använder sin webbplats för att ställa frågor och få svar från medlemmarna.

HI har genom projektet *Bättre tillsammans* erfarenhet av att gå igenom spontan kommunikation i chatmiljöer och diskussionslistor med syfte att söka extrahera relevant information om brukarnas önskemål. Tillvägagångssättet var tämligen resurskrävande och gav ganska litet utbyte. Slutsatsen från detta sammanhang var att det är mer effektivt att fråga användarna om det man vill veta.

Online konsultation och kommunikation

Det finns möjligheter att ge användare/kunder/medborgare möjlighet att med hjälp av internetbaserade metoder interagera, att diskutera fritt och att reagera på idéer och förslag. Gränsen är idag flytande mellan webbaserade undersökningar, konsumentpaneler och medborgardialoger. Nedan återfinns några exempel:

- EU-kommissionen anordnar *konsultationer/samråd* kring olika frågor (se *Your Voice in Europe*²¹) med hjälp av Internetbaserade verktyg. Konsultationerna genomförs med hjälp av enkäter, som läggs upp på kommissionens webbplats.
- En annan metod är *Delphi online* undersökningar, exempelvis som den som genomförts inom EPIS-projektet (*European Perspectives on the Information Society*)²². Här finns möjlighet för deltagarna att i efterhand anpassa sina synpunkter efter andra deltagares inlägg.
- Internetbaserade former för gruppkommunikation (chat, e-postlistor, communities, diskussionsforum) används idag av många, i såväl professionella som privata sammanhang.
- Bloggar. Skatteverkets har t.ex. nyligen startat en blogg för att ge medborgarna möjlighet att lämna synpunkter.
- Flera kommuner använder idag Open24 Frågepanelen²³. Det är en interaktiv kommunikationslösning som länkas ihop med en kommuns webbplats. Medborgarna ställer frågor som publiceras på webben tillsammans med svaret från politikern.

²¹ <http://ec.europa.eu/yourvoice/>

²² <http://epis.jrc.es>

²³ <http://yourvoice.se>

Besläktade erfarenheter

Tidiga erfarenheter av datormedierad online gruppkommunikation, exempelvis i Komigen-projektet²⁴, visar att värdefull interaktion och stimulerande informationsutbyte kan möjliggöras. Komigen-projektet utgjordes av en försöksverksamhet för elektronisk kommunikation med och mellan ungdomar med grava kommunikationshandikapp och rörelsehinder (Lundman 1989). Det system som användes, KOM, medgav dels personlig brevväxling, dels diskussion i "möten" kring olika temaområden.

Verksamheten med Frukträdets, liksom senare erfarenheter med videokommunikation för teckenspråkiga ungdomar och ungdomar med läs- och skrivsvårigheter pekar på liknande resultat (Ingrids, 2006).

Aspekter att beakta

Verktyg för webbenkäter har normalt ingen funktion som i sig kan användas för att stimulera till diskussioner mellan de personer som besvarat enkäterna. Utbytet består av frågor och svar. Den interaktivitet som kan åstadkommas har att göra med att frågorna till enskilda svars personer är beroende av tidigare information och svar från dessa.

Det finns dock mer eller mindre kvalificerade verktyg för kommunikation i grupp (communities) eller nätverk som skulle kunna användas för att skapa en interaktivitet i dialogen. Det finns flera aspekter som förtjänar beaktas i sammanhanget:

- Hur tillgänglig är diskussionen i ett interaktivt medium? De tekniska plattformarna för diskussion kan vara begränsat användbara för olika målgrupper med funktionshinder.
- Vilka grupper nås? I de intervjuer som gjordes i projektet *Bättre tillsammans* för att utröna intresset hos olika aktörer av att löpande ta del av brukarsynpunkter framhöll som tidigare nämnts flera av de intervjuade att en fördel är om man kan få synpunkter från fler än de s.k. proffstyckarna.
- Hur kan koncentration och fokus behållas? Om diskussion och synpunkter sprids via många olika kanaler kan ansvariga få svårigheter att få en samlad bild.
- Möjligheten att samarbeta med andra aktörer. Ett aktuellt initiativ är den portal som stiftelsen Funka lanserat i juni 2007 där personer med funktionshinder erbjuds möjligheter att publicera sig, via bloggar, krönikor och i diskussionsforum. Den öppna diskussion som äger rum i handikapporganisationernas e-postlistor kan utgöra

²⁴ Lundman, M. (1989). Sociala kontakter via elektroniska media. Socialmedicinsk tidskrift 1989:8 (sid 384-389)

- Vilka resurser krävs för analys av brukarönskemålen? I projektet *Bättre tillsammans* analyserades som nämnts information ur flera olika communities och e-postlistor. Erfarenheten visade att det var mycket resurskrävande att extrahera relevant information. Om syftet är att etablera en kontakt för att på ett effektivt sätt få en bild av användarnas behov, erfarenheter och önskemål som underlag för insatser inom IT och telekomområdet bedömde vi det vara mer effektivt att aktivt ställa direkta frågor om sådant frågeställaren vill veta.
- Vilka resurser krävs för att ta hand om de synpunkter som inkommer?

Juridiska aspekter

Behandling av personuppgifter

Bland juridiska aspekter som är aktuella att hantera i brukarundersökningar är sådana som regleras i Personuppgiftslagen, PUL. Personuppgiftslagen (1998:204) syftar till att skydda enskilda personer mot kränkning av den personliga integriteten vid behandling av personuppgifter på automatiserad väg i datorer.

För att kunna ställa relevanta frågor och för att kunna tolka förslag och önskemål från enskilda användare i en brukarundersökning är det viktigt att veta något om vem svarspersonerna är. Genom att uppge vissa grunduppgifter, som ålder, kön, typ av funktionsnedsättning mm, blir det möjligt att jämföra olika gruppers svar och därmed att förstå olika gruppers situation och önskemål. Personuppgifterna samlas vanligen i ett register. Deltagarnas samtycke till att personuppgifter behandlas kan inhämtas genom ett webbaserat avtal.

Enligt personuppgiftslagen är databaserad behandling av personuppgifter tillåten då berörda personer frivilligt lämnar uppgifterna. Överenskommelse kan regleras genom avtal, alternativt kan uttryckligt samtycke inhämtas.

Personregister ska anmälas till Datainspektionen. I de fall ett personuppgiftsombud utsetts vid en organisation gäller undantag från denna skyldighet. Undantag från skyldigheten att anmäla personregister gäller också då berörda personer lämnat sitt samtycke.

I den planerade försöksverksamheten med systematisk dialog via webbenkäter kan det bli aktuellt att deltagarna ombes lämna information om uppgifter av personlig karaktär. När det gäller känsliga upp-

gifter, exempelvis typ av funktionsnedsättning, kommer det att vara frivilligt att lämna dem.

Personuppgiftslagen (PuL) innehåller ett antal undantag (15-19 §§) från förbudet (13 §) att behandla känsliga uppgifter. Det gäller bland annat vid insamling av statistik om samhällsintresset klart väger över risken för integritetsintrång.

Enligt PuL får insamlade personuppgifter inte bevaras längre än nödvändigt.

Upphovsrätt

En annan aktuell fråga inom det juridiska området har att göra med hur frågan om rättigheter till idéer och uppfinningar kan hanteras i ett system där deltagarnas egna idéer aktivt efterfrågas. Om syftet är att fritt sprida information om idéer och förslag är det viktigt att deltagarna görs medvetna om detta.

Avtalad överenskommelse

Det bedöms lämpligt att genom ett enkelt avtal överenskomma med deltagarna i den planerade försöksverksamheten om vad som gäller med avseende på behandlingen av personliga uppgifter. Det är också angeläget att avtala med deltagarna om frågor som rör upphovsrätt.

För att säkerställa att avtalets innebörd är begripligt bör det översättas till lättläst svenska.

Etiska aspekter

Arbetet med webbenkäter och andra former för brukarundersökningar innehåller också etiska frågeställningar. Att skapa ett system som åtnjuter förtroende hos brukare och mottagare/intressenter är en nyckelfråga.

Det ska vara fullständigt frivilligt för den enskilde att delta och det ska vara möjligt att när som helst lämna de undersökningar de deltar i. Deltagarna ska kunna uppträda helt anonymt.

Även om ämnesområdena ofta skiljer sig åt har samhällsundersökningar mycket gemensamt med marknadsundersökningar ifråga om syften, problem och metoder.

Regelverk

ERM, Etiska rådet för marknadsundersökningar, arbetar för att hålla en god etik i undersökningssammanhang. Vid HIs kontakter med ERM

har de planerade brukarundersökningarna bedömts i vissa avseenden vara jämförbara med marknadsundersökningar. Det regelverk som är tillämpligt i sammanhanget är ICC/ESOMAR Internationella Regler för marknads- och samhällsundersökningar²⁵.

Bland riktlinjerna återfinns bland annat följande punkter.

- Deltagarens medverkan ska vara helt frivillig
- Deltagaren ska garanteras strikt anonymitet.
- Deltagaren ska få veta till vem informationen skall lämnas ut och för vilka ändamål den skall användas
- Undersökaren skall vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att tillförsäkra att deltagarna inte åsamkas obehag till följd av sin medverkan i en undersökning.

Internetbaserade undersökningar

Det finns också särskilda riktlinjer för undersökningar som genomförs på Internet. De publicerades 2005 och kan laddas ner från nätet²⁶. Bland annat innehåller de anvisningar för hur Internetpaneler ska byggas upp och hur register över paneldeltagare kan underhållas.

²⁵ ICC, Internationella handelskammaren; ESOMAR, European Society for Opinion and Marketing Research, www.ermonline.nu/regler.jsp

²⁶ http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR_Codes&Guideline-Conducting_research_using_Internet.pdf

Bilaga 1.

Dokumentation från projektet Bättre tillsammans

Brukarundersökningarna i projektet *Bättre tillsammans* har dokumenterats i följande rapporter:

1. Edlund, E. & Jonsson, E. (2005). *Nyttan av synskadade användares medverkan. Soft Systems Methodology som analysverktyg vid systemutveckling*. Magisteruppsats, Stockholms universitet/KTH.
2. Francke, E. (2004). *Metoder för produktutvärdering när användarna har dyslexi*. Stockholm: Examensarbete, KTH
3. Gansved, T. (2004). *Interaktiv informationsskylt för synskadade personer. Användarstudier på museum med människan i fokus* Examensarbete, KTH, Stockholm
4. Ingrids, H. (2006). *Digital delaktighet. Virtuella fokusgrupepr med barn och ungdomar*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet
5. Lindquist, S. & Westerlund, B. (2005). *Verklighetsbaserade videoprototyper 1*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
6. Lindquist, S. & Westerlund, B. (2005). *Verklighetsbaserade videoprototyper 2*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
7. Linered, I. (2005). *Intervju som metod vid utveckling av IT-produkter för barn med hörselskador*. Examensarbete, KTH, Stockholm.
8. Ranemo, C. (2005). *Synskadade barn samtalar om IT-hjälpmedel*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
9. Utbult, M. (2003). *Funktionshinder och forskare om framtidens teknik*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
10. Utbult, M. (2004). *IT som talstöd*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet

I tillägg till dessa rapporter har ett antal metodrapporter tagits fram i projektet:

11. Gauffin, L. (2003). *Forskare om användarmedverkan*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
12. Gauffin, L., Lundman, M. & Udd, L. (2005). *Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
13. Göransson, K. (2004). *Brukaren som resurs. Utveckling av begåvningsstödande hjälpmedel för personer med utvecklingsstörning*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

14. Ingrids, H. (2006). *Tala med barn – en introduktion*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.
15. Westerlund, I. & Ranemo, C. (2005). *Barns och ungdomars delaktighet vid tillhandahållande av IT-hjälpmedel*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

Bilaga 2. IT-statistik om individer/hushåll

Nätverket för IT-statistik har tagit fram en länksamling för IT-statistik som produceras av olika myndigheter. Informationen nedan som uppdaterats 2006-12-19 är hämtad från SCBs webbplats²⁷.

Arbetsmiljöundersökningen

Undersökningen beskriver arbetsförhållanden inom Svenskt arbetsliv och belyser fysiska och psykosociala arbetsmiljöförhållanden och dess förändringar över tid. Undersökningen omfattar sysselsatta personer, 16-64 år som är folkbokförda inom landet. I rapporten redovisas uppgifter om användning av datorer och bildskärmsarbete. Undersökningen genomförs vartannat år av SCB på uppdrag av Arbetsmiljöverket.

http://www.scb.se/templates/Product___21007.asp

Arbetsorsakade besvär

Undersökningens syfte är att kartlägga de hälsoproblem som orsakats av arbetet för de sysselsatta på den svenska arbetsmarknaden. I undersökningen skattas t ex andelen sysselsatta 16-64 år som haft besvär till följd av bildskärmsarbete. Undersökningen genomförs årligen av SCB på uppdrag av Arbetsmiljöverket.

http://www.scb.se/templates/Product___8060.asp

E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser – 2003 och 2005

Undersökningens syfte är att få en bild av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser, dels totalt dels fördelade på olika myndigheter, kommuner och landsting. Uppgifterna relaterar till besök från enbart hem respektive från hem och arbetsplats. Bakgrundsdata om besökarna är bl a kön, åldersgrupp, utbildning, inkomst och yrke. Undersökningen är genomförd av Statskontoret. Fr.o.m. 2006-01-01 är Verket för förvaltningsutveckling (Verva) ansvarig för undersökningar inom området.

<http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2004/200411.pdf>

http://www.verva.se/upload/publikationer/2005/2005_350%20Användning%20av%20offentlig%20sektors%20webbplatser%202005.pdf

Hushållens utgifter

Huvudsyftet med undersökningen är att belysa utgifter för varor och tjänster bland olika hushållsgrupper. Data samlas bl a in om utgifter för telefonabonnemang samt olika typer av IT-utrustning. Hushållens utgifter mäts årligen av SCB.

http://www.scb.se/templates/Product___22938.asp

²⁷ http://www.scb.se/templates/Standard___170870.asp

Inträdet på arbetsmarknaden

Syftet med undersökningen är att belysa arbetsmarknaden ur olika aspekter samt att beskriva inträdet på arbetsmarknaden för personer med olika utbildningsbakgrund. Data samlas in om användning av IT i arbetet i samband med inträdet på arbetsmarknaden. Undersökningen genomförs vartannat år av SCB.

http://www.scb.se/templates/Product___9854.asp

IT bland individer

Undersökningen avser att belysa tillgång till och användning av IT bland privatpersoner i Sverige. Utöver detta fokuserar vissa frågor på IT-säkerhet. Undersökningen genomförs sedan 2000 årligen av SCB. Den är gemensam för ett stort antal av EU-länderna som tillsammans med EU:s statistikbyrå Eurostat utformat frågor och definitioner.

http://www.scb.se/templates/Product___15266.asp

Konsumentprisindex (KPI)

KPI skall mäta den genomsnittliga utvecklingen av priserna för hela den privata inhemska konsumtionen, de priser konsumenten faktiskt betalar. Prisuppgifter samlas in för ett urval av varor och tjänster, s.k. representantvaror. KPI redovisas per varu- /tjänstegrupp däribland datorutrustning samt teletjänster och utrustning. KPI beräknas månadsvis av SCB.

http://www.scb.se/templates/Product___33769.asp

Kortperiodisk sysselsättningsstatistik

Huvudsyftet med undersökningen är dels att snabbt indikera förändringar av antalet anställda på detaljerad näringsgrensnivå, dels att kunna redovisa företagsanknutna variabler såsom sjukfrånvaro och personalomsättning. Undersökningen samlar in data om bl. a. anställda, frånvarande, nyanställda och avgångna inom branscherna Datakonsulter och dataservicebyråer samt Post- och telekommunikationsföretag. Undersökningen genomförs kvartalsvis av SCB.

http://www.scb.se/templates/Product___7820.asp

Mediebarometern

Undersökningen är en räckviddsundersökning som avser att belysa hur stor andel av den svenska befolkningen som en genomsnittlig dag tagit del av enskilda medier. Ett särskilt frågeområde rör Internetanvändningen. Undersökningen genomförs årligen av Nordicom vid Göteborgs universitet.

<http://www.nordicom.gu.se/?portal=mt&main=showStatTranslate.php&me=1&media=PC%20and%20Internet&type=media&translation=PC%20och%20internet>

Personalutbildningsstatistik

Statistiken beskriver personalutbildningens omfattning och innehåll

samt fördelning bland olika undergrupper av de sysselsatta inom arbetskraften. Data samlas in om bl. a utbildning i datoranvändning, programmering och systemering. Datainsamlingar om personalutbildning har gjorts sedan 1986. Uppgifter insamlas varje undersökningsomgång med frågor om det senast förflutna halvåret. SCB är statistikansvarig myndighet.

http://www.scb.se/templates/Product___8989.asp

Registerbaserad arbetsmarknadsstatistik (RAMS)

Statistiken syftar till att ge årlig information om sysselsättning, pendling, näringsstruktur liksom personalstrukturen i företag och på arbetsställen samt att belysa händelser och flöden på arbetsmarknaden utifrån longitudinella ansatser. Registret innehåller en stor mängd data om bl. a individers löner, utbildning samt vilket företag den enskilde arbetar på. Dessa data kan användas för att studera löner/utbildningar inom IT sektorn. SCB är statistikansvarig myndighet.

http://www.scb.se/templates/Product___7892.asp

Svensk Telemarknad

Svensk Telemarknad är Post- och telestyrelsens (PTS) rapport för statistik om marknaden för elektronisk kommunikation. Undersökningens syfte är att analysera och kartlägga en relativt stor del av den svenska marknaden. Information som redovisas är exempelvis statistik om fasta samtaltjänster, mobila tjänster, datakommunikations- och Internettjänster. Marknadsutvecklingen redovisas i helårs- respektive halvårsrapporter med statistik som i några fall sträcker sig tillbaka till 1992.

<http://www.pts.se/Sidor/sida.asp?SectionId=1341>

Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation

Undersökningens syfte är att följa och förstå marknadens utveckling utifrån ett konsumentperspektiv. Undersökningen avser att ge svar på frågor om elektronisk kommunikation med avseende på; kännedom om, tillgång till, användning av, omfattning av, kommande användning av och attityder till sådana tjänster samt accessformer och operatörsbyten m.m. Målgruppen för undersökningen är allmänheten i Sverige, 16-75 år. Undersökningen genomförs årligen på uppdrag av Post och telestyrelsen (PTS).

<http://www.pts.se/Dokument/dokument.asp?ItemId=5367>

Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)

Undersökningarna av levnadsförhållanden mäter och följer utvecklingen av levnadsförhållandena i Sverige. Bl a samlas sedan 1994 data in om privatpersoners tillgång till datorer och internet i hemmet. Undersökningen genomförs årligen av SCB.

http://www.scb.se/templates/Product___12199.asp

Genom att aktivt efterfråga användarnas synpunkter och önskemål kan ansvariga vid myndigheter, företag och hjälpmedelsverksamhet få ett värdefullt underlag för sin verksamhet. HI har under tiden 2006-2007 genomfört ett uppdrag åt Post- och telestyrelsen med syfte att förbereda försök med systematisk dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. I denna rapport beskrivs olika metoder för brukarundersökningar och former för interaktiv brukardialog.

Hjälpmiddelsinstitutet på uppdrag av Post & Telestyrelsen



POST & TELESTYRELSEN

Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar med:

- provning och upphandling av hjälpmedel
- forskning och utveckling
- utredningsverksamhet
- utbildning och kompetensutveckling
- internationell verksamhet
- information

Hjälpmiddelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmiddelsinstitutet

Box 510, 162 15 Vällingby

Tfn 08-620 17 00

Fax 08-739 21 52

Texttfn 08-759 66 30

E-post registrator@hi.se

Webbplats www.hi.se Best nr 07358-pdf