

# Rapport från den första enkäten i projekt IT-frågan

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2008  
Författare: Christina Rörby, Margita Lundman, Elisabet Lindström och  
Ulla Ringström Otterstadh  
Ansvarig projektledare: Margita Lundman  
URN:NBN:se:hi-2008-08310 (pdf)  
Best nr: 08310-pdf

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

# Rapport från den första enkäten i projekt IT-frågan

Christina Rörby, Margita Lundman,  
Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstadh

## Förord

Utvecklingen inom IT- och telekomområdet berör nära nog alla av oss. Vi behöver alla ha tillgång till teknik som är bra och ändamålsenlig. På samma sätt som alla andra behöver personer med funktionsnedsättning ha tillgång till bra produkter och tjänster och ett tillgängligt IT-samhälle.

För att få veta vad som fungerar bra och vad som behöver förbättras måste vi fråga dem det berör, användarna. Detta är en redovisning av resultaten av en brukarenkät till enskilda personer med funktionsnedsättning om IT och telekom. Enkäten är den första av flera i en ettårig försöksverksamhet.

Rapporten vänder sig till dem som är intresserade av att få veta vad personer med funktionsnedsättning anser om IT-utvecklingen och vilka synpunkter och önskemål som gruppen har.

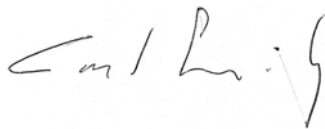
Rapporten är ett resultat av arbetet i projektet *IT-frågan*. Projektet genomförs under 2008 av Hjälpmedelsinstitutet tillsammans med Post- och telestyrelsen.

Resultatet utgör ett mycket värdefullt underlag för den fortsatta utvecklingen. Vi som arbetar med teknik- och hjälpmedelsfrågor har fått en ny källa att hämta inspiration och kunskap ur. Låt oss ta tillvara den!

Vem har skrivit vad?

Christina Rörby har skrivit kapitlen 1, 2 och 3, Margita Lundman kapitel 4. För analys och slutsatser i avsnittet 3.6 svarar Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstadh vid Klara Mera Center för kognitivt stöd, Stockholms läns landsting. Sammanfattningen har skrivits av Christina Rörby och Margita Lundman gemensamt.

Vällingby i mars 2008  
Hjälpmedelsinstitutet



Carl Leczinsky  
Direktör

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>4</b>
<b>Innehåll</b> .....	<b>5</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>8</b>
1.1 Bakgrund.....	8
1.2 Redovisning av resultat.....	9
1.3 Läsanvisning.....	9
<b>2 Om enkäten och deltagarna</b> .....	<b>10</b>
2.1 Enkäten.....	10
2.2 Målgrupper.....	10
2.3 Ålder och kön .....	10
2.4 Funktionsnedsättningar.....	11
2.5 Sysselsättning.....	12
<b>3 Redovisning av enkätsvaren</b> .....	<b>14</b>
3.1 Deltagarnas syn på undersökningen.....	14
3.2 Om IT och telekommunikation .....	16
3.3 Om talböcker, ljudböcker, kassettböcker.....	23
3.4 Synpunkter från personer med synskada .....	24
3.5 Synpunkter från döva/teckenspråkiga personer.....	27
3.6 Synpunkter från personer som besvarade den förenklade, lättlästa versionen av enkäten.....	29
<b>4 Egna önskemål från enkät 1</b> .....	<b>32</b>
4.1 Nya och förbättrade produkter och tjänster.....	33
4.2 Tillgänglig information.....	37
4.3 Tillgång till information och möjligheter till kommunikation .....	37
4.4 Tillgången till teknik.....	38
4.5 Egen kompetensutveckling, support.....	38
4.6 Rättigheter – delaktighet, inflytande .....	39
4.7 Hjälpmedelsverksamheten, hälso- och sjukvården .....	39
4.8 Tekniskt stöd i kombination med mänskligt stöd.....	40
4.9 Allmänna önskemål.....	40
<b>5 Avslutning</b> .....	<b>40</b>

## Sammanfattning

Då kunskapen om användarnas erfarenhet och önskemål beträffande IT, telekommunikation och media är otillräcklig önskar Post- och telestyrelsen tillskapa en dialog med funktionshindrade brukare för att detta ska bidra till att de handikappolitiska målen nås. I detta syfte pågår under 2008 ett försök med webbaserade enkäter i samarbete mellan Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen.

Den här redovisade enkäten är ett led i denna dialog. Enkäten är den första i en planerad serie om fyra. Resultaten från enkäten beskrivs såväl generellt som utifrån de tre målgrupper, till vilka de olika frågorna främst riktades: synskadade personer, teckenspråkiga personer och personer med lindrig utvecklingsstörning. Förutom de gemensamma frågor som ställdes till samtliga deltagare fanns också en del specifika frågor riktade till svarspersoner i de tre olika målgrupperna. Det fanns möjlighet att förutom i skrift få frågorna i talad version eller på teckenspråk. En del av deltagarna valde att besvara en standardenkät, en del besvarade en förenklad, lättläst version. I den senare framställdes en del av frågorna med pictogram. I standardenkäten ställdes förutom de gemensamma frågorna, några mer komplexa frågor och några frågor till särskilt vana IT-användare.

De 65 deltagarna representerade alla åldrar, från 16 år och uppåt. Cirka hälften av deltagarna hade en synskada, nio personer var teckenspråkiga, 15 personer besvarade den lättlästa enkäten. Flera olika funktionsnedsättningar utöver de tre primära målgrupperna var också representerade. Deltagarna representerade också flera olika sysselsättningar även om nära hälften av dem var sysselsatta i arbete. De flesta av svarspersonerna hade en positiv syn på undersökningen och hyste stora förhoppningar om att resultaten ska komma till nytta.

Så gott som samtliga deltagare har tillgång till dator och Internet hemma. Mer än 90 % har tillgång till mobiltelefon. Flera har bredband i hemmet. Flera av deltagarna har även tillgång till övriga tekniker men i något mindre grad i de äldsta åldersgrupperna. Det finns en del variationer i hur man använder Internet. Klart mest används det till att skicka och ta emot e-post. Övriga funktioner används i olika hög grad.

Av svaren på den fråga om behov av hjälp med datorn på arbetsplatsen som ställdes till 34 svarspersoner, dvs. de som arbetade respektive deltog i daglig verksamhet, dagcenter, framgick att ungefär en tredjedel skulle behöva lite mer hjälp. Ingen ansåg att man behövde mycket mer hjälp med datorn.

En stor del av svarspersonerna hade under den senaste månaden stött på information som var otillgänglig för personer med funktionsnedsättning, Det gällde t.ex. information om kultur- och fritidsevenemang, kontakt med myndigheter eller hälso- och sjukvårdsinformation.

Mobiltelefon används av de allra flesta till att ringa eller skicka SMS med, men även andra funktioner utnyttjas av flera av de svarande.

Så många som en tredjedel av de svarande uttryckte problem att genomföra ett telefonsamtal från hemmet. Bland problemen framkom svårigheter att

höra vad som sägs eller svårigheter att uttrycka sig så att andra förstår vad man säger.

Att lyssna till tal- och ljudböcker var vanligt bland synskadade deltagarna men ovanligt bland dem som besvarade den lättlästa versionen av enkäten.

Bland stora problem i vardagslivet för gruppen synskadade var problem att hitta varor i affärer och att hitta till nya platser. De svars personer som hade fått IT- och telekomhjälpmedel från syncentralen bedömde servicen mycket positivt och ansåg i allmänhet att de haft tillräckligt att säga till om när det gällde hjälpmedlen.

Från de nio teckenspråkiga svars personerna inhämtades synpunkter på förmedlingstjänsten för mobil bildtelefoni samt förbättringsområden beträffande 3G-telefon för videosamtal. Det mest framträdande önskemålet är att återgivningen av snabba rörelser behöver bli bättre. Synpunkter på service och kvalitet på insatser från Hörcentralen framfördes också. Fem av de åtta svarande ansåg att det tagit för lång tid att få hjälpmedlen.

Av svaren från de 15 personer som besvarade den lättlästa versionen av enkäten kan utläsas att ny teknik generellt verkar ha långsammare genomslag i denna grupp än i övriga grupper. De flesta av svars personerna hade dock tillgång till dator, internet och mobiltelefon. Man är dock mer nöjd med datorn än med mobiltelefonen.

Bland de viktiga erfarenheter som kommit fram genom den första enkäten kan sammanfattningsvis nämnas:

- att de flesta av svars personerna har tillgång till basteknik, dator, internet, mobiltelefon
- att flera av dem som besvarade standardenkäten har erfarenhet av avancerade internetfunktioner
- att de flesta har behovet av hjälp med datorn på sin arbetsplats något så när tillgodosett
- att angelägen information är otillgänglig för en stor andel av de svarande
- att kvaliteten i syntetiskt tal av flera bedöms som ganska bra
- att en tredjedel har problem att genomföra ett telefonsamtal i hemmet
- att det finns en enhetlig uppfattning bland svars personerna då det gäller vilka förbättringar beträffande 3G-telefon som är angelägna: återgivningen av snabba rörelser behöver bli bättre.
- att ny teknik verkar ha långsammare genomslag i gruppen personer med lindrig utvecklingsstörning

Bland de många önskemål som svars personerna framfört finns önskemål om nya och förbättrade produkter och tjänster. Synskadade personer efterfrågar t.ex. teknik som gör det möjligt att ta del av information som vanligtvis enbart presenteras visuellt i displayer. En talande fjärrkontroll som kan an-

vändas för att styra apparater i hemmet efterfrågas också. Hörselskadade och döva anser att text-tv måste bli bättre. Synskadade önskar syntolkning av tv och text-tv med textremsor som läses upp. Ett annat önskemål gäller mobiltelefoner med inbyggt tal och förstoringsprogram. Ett område som flera berört rör tillgången till teknik. Teckenspråkiga personer önskar bland annat att bildtelefoner oftare funnes ute i samhället. Tillgång till information är viktig, men informationen måste också vara tillgänglig. Tillgängliga och lätt-navigerade hemsidor på Internet efterfrågas. Man önskar utveckla sin egen kompetens om IT- och telekomhjälpmedlen och att personalens kompetens fördjupas. Ibland behöver tekniken kompletteras med mänskligt stöd. Led-sagning i kollektivtrafik är ett exempel. Ett annat exempel gäller då personer med talsvårigheter vill använda talsvarstjänster och kan ha behov av mänskligt stöd för att göra sig förstådda.

Resultaten från undersökningen har givit värdefull kunskap som kan användas som underlag för insatser inom området. Undersökningen pekar också på behovet av ytterligare kunskap om de villkor som gäller för personer med funktionsnedsättning i deras användning av IT och telekommunikation.

## 1 Inledning

I denna rapport redovisas resultaten från den första enkäten i ett försök med webbaserade brukarenkäter om IT, telekommunikation och media, som pågår i samarbete mellan Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen under 2008. Enkätundersökningen har genomförts under januari månad 2008.

### 1.1 Bakgrund

IT-utvecklingen skapar möjligheter för människor att få produkter och tjänster som fyller deras behov och skapar ett bättre liv. Utgångspunkten för det pågående samarbetet mellan Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen är att det är användarnas reella behov tillsammans med teknikens potential som ska styra utveckling och försörjning, i enlighet med målet för samhällets handikappolitik, nämligen den enskildes fulla delaktighet i samhällslivet. För att uppnå detta mål är det betydelsefullt att ta tillvara de möjligheter som den tekniska utvecklingen innebär. Med hjälpmedel som är ändamålsenliga för den enskilde och ett informationssamhälle som är tillgängligt för alla ökar möjligheterna till aktivitet, självständighet och trygghet. Kunskapen om användarnas erfarenhet och önskemål är otillräcklig. Post- och telestyrelsen har i sin strategiska planering identifierat dialogen med funktionshindrade brukare som en nyckelfaktor för att de handikappolitiska målen ska uppnås. Genom ett tidigare genomfört projekt, Bättre tillsammans<sup>1</sup>, har Hjälpmedelsinstitutet utvecklat kompetens och metoder för brukarundersökningar och kunskap om hur användarnas delaktighet vid utveckling och försörjning av IT kan stärkas.

---

<sup>1</sup> [www.hi.se/tillsammans](http://www.hi.se/tillsammans)

Under tiden november 2006 till juni 2007 genomförde Hjälpmedelsinstitutet, på uppdrag av Post- och telestyrelsen, en förstudie<sup>2</sup> omfattande delutredningar av olika aspekter av brukardialoger om IT, telekom och media, kompletterad med användningstest med provenkäter. I förstudien prövades ett verktyg för webbenkäter vilket visade sig kunna generera enkäter som är tillgängliga för de aktuella målgrupperna.

Den enkät som här redovisas är den första av två i etapp 1 i den pågående undersökningen. Hela försöket med webbenkäter, som bygger på den tidigare förstudien, utgör en del av en långsiktig idé om att bygga upp ett system för systematisk och fortlöpande dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. Enkäten syftar framför allt till att fånga användarnas synpunkter och önskemål men också till att testa webbenkäter som verktyg. Ytterligare en enkät kommer att genomföras under våren 2008.

## 1.2 Redovisning av resultat

Utöver denna rapport redovisas också resultaten från den första enkäten i sammanfattad form till de brukare som har deltagit i enkätundersökningen. Syftet är att ge en återkoppling beträffande resultaten och hur dessa i fortsättningen kommer att användas.<sup>3</sup> Den metod som har använts, arbetsprocessen och erfarenheterna från de båda enkäterna kommer att redovisas i en separat metod- och processrapport.

Nedan beskrivs enkätresultaten, såväl generellt som med utgångspunkt från de olika målgrupperna. Trots att materialet inte är så stort att det tillåter allt för långtgående analyser av statistiska samband har vi valt att i anknytning till några av enkätsvaren lyfta fram vissa skillnader mellan kön, åldersgrupper och olika funktionsnedsättningar, när det gäller deltagarnas erfarenheter av och synpunkter på IT och telekommunikation. Man bör ha i åtanke att alla tolkningar av resultaten måste göras med stor försiktighet. Antalet svarande är relativt litet och deltagarna kan inte förutsättas vara representativa för personer med funktionsnedsättning i allmänhet.

## 1.3 Läsanvisning

För att underlätta för läsare som kan ha svårt att ta till sig informationen i rapportens diagram – exempelvis synskadade läsare som läser med hjälp av hjälpmedel - har ett förklarande textavsnitt lagts i anslutning till diagrammen.

Frågorna till den enskilde deltagaren varierade, beroende på vilken av enkäterna (standard eller förenklad) man valde, men frågorna varierade också för olika grupper. Personer med synskada fick t.ex. andra frågor än de med hörselskada/dövhet. Den som uppgav sin sysselsättning vara arbete, fick andra frågor än den som var pensionär. För att ange hur många personer som fick respektive fråga, används uttrycket n (lilla n) i figurtexten till varje diagram.

---

<sup>2</sup> [http://www.hi.se/templates/Page\\_\\_\\_\\_\\_5502.aspx](http://www.hi.se/templates/Page_____5502.aspx)

<sup>3</sup> [www.hi.se/itfragan/resultat1](http://www.hi.se/itfragan/resultat1)

## 2 Om enkäten och deltagarna

### 2.1 Enkäten

Enkäten bestod av några olika delar. Den inleddes med instruktioner och anvisningar. Deltagarna fick veta att de kunde få frågorna i olika former: i skrift, upplästa med tal eller på teckenspråk. Deltagarna kunde välja att besvara en s.k. standardenkät eller en förenklad, lättläst version med pictogram och bilder. De ombads också inledningsvis att ta del av och godkänna villkoren för undersökningen. I villkoren presenterades information om hanteringen av personuppgifter och besked gavs att full anonymitet och frivillighet gällde.

En del av enkätens frågor var gemensamma för alla svarande, andra frågor var gemensamma för dem som besvarade standardenkäten. Slutligen fanns tre typer av specialfrågor: frågor till personer med synskada, frågor till döva/teckenspråkiga personer och frågor till dem som besvarade den lättlästa enkäten.

### 2.2 Målgrupper

Den första etappens första webbenkät riktades främst till tre målgrupper, personer med synskada, döva/teckenspråksanvändare och personer med lindrig utvecklingsstörning. Intresserade personer med funktionsnedsättning inbjöds att delta. Inbjudan spreds dels inom hälso- och sjukvården, dels via handikapporganisationerna. En åldersgräns fanns; för att besvara enkäten måste deltagaren vara 16 år eller äldre. Enkäten startade den 14 januari 2008. Redovisningen bygger på svaren från de 65 deltagare som efter omkring tre veckor hade besvarat enkäten. Ambitionen var att minst 24 personer från de tre målgrupperna skulle besvara enkäten. Antalet svar var följaktligen betydligt större än det uppställda målet. Av de svarande hade 31 personer uppgett att de är synskadade, åtta döva, 15 hörselskadade och fem hade uppgett lindrig utvecklingsstörning. Nio personer uppgav att de är teckenspråkiga. 15 personer besvarade den lättlästa enkäten, som också hade kompletterats med pictogram och bilder.

I de fall då enkätsvaren tyder på anmärkningsvärda skillnader mellan olika grupper av funktionsnedsättning lyfts dessa fram i rapporten. I de flesta fall är det dock svårt att dra några sådana slutsatser då antalet svarande inom respektive grupp är så litet.

### 2.3 Ålder och kön

Deltagarnas ålder var i medeltal 48 år. Spridningen var dock stor vilket framgår av att den yngsta deltagaren var 16 år gammal och den äldsta var 85 år. Fördelningen mellan åldersgrupperna var relativt jämn även om den äldsta gruppen, personer över 65 år, var den minsta, dvs. tio av de 65 deltagarna. Av Tabell 1 nedan framgår fördelningen mellan olika åldersgrupper och hur många av deltagarna som ingick i respektive grupp.

**Tabell 1:** Fördelningen mellan olika åldersgrupper












	Total	16-34	35-44	45-54	55-64	65-
<b>Antal</b>	<b>65</b>	15	13	14	13	10
<b>Medel</b>	<b>48,00</b>	27,27	39,85	49,07	59,62	73,10

Av svarspersonerna var 31 kvinnor och 34 män. Bland de yngsta, 16 - 24 år gamla, var de flesta kvinnor medan åldersgruppen 45 - 54 år omfattade fler män än kvinnor.

## 2.4 Funktionsnedsättningar

Utöver de tre målgrupper som enkäten främst vände sig till, fanns ett antal andra funktionsnedsättningar representerade. Diagram 1 nedan visar de funktionsnedsättningar som angavs av svarspersonerna.

**Diagram 1:** Deltagarnas funktionsnedsättning, n = 65

Vilken funktionsnedsättning har du?	Antal	Procent	
Synskada	31	49,2%	
Hörselskada	15	23,8%	
Dövhet	8	12,7%	
Läs- och skrivsvårigheter	7	11,1%	
Lindrig utvecklingsstörning	5	7,9%	
Svårigheter med koncentration eller minne	8	12,7%	
Svårigheter att tala	3	4,8%	
Rörelsehinder	7	11,1%	
Psykiska svårigheter	3	4,8%	
Annan funktionsnedsättning, vilken?	8	12,7%	
Vill inte svara på frågan	1	1,6%	
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>152,4%</b>	

**Textförklaring till diagram 1.** Frågan ställdes till samtliga 65 deltagare. 63 personer besvarade frågan. De svarande kunde välja mer än ett alternativ, dvs. de kunde ange mer än en funktionsnedsättning. Av de 63 svarande angav 31 att det har en synskada, 15 angav hörselskada, åtta dövhet, sju läs- och skrivsvårigheter, 5 lindrig utvecklingsstörning och åtta svårigheter med koncentration och minne. Vidare angav tre personer svårigheter att tala, sju angav rörelsehinder. Tre personer angav psykiska svårigheter.

Åtta personer hade angett "Annan funktionsnedsättning" och där nämndes dels en del funktionsnedsättningar, t.ex. dyslexi, som kan räknas in bland de föreslagna alternativen, dels några andra som t.ex. olika former av smärtproblematik, liksom astma och andningssvårigheter.

Av diagrammet framgår att av de 63 personer som besvarade frågan var det 49,2 procent som angav att det har en synskada, 23,8 procent att de har en hörselskada osv. Totalsiffran 152,4 procent innebär därför att deltagarna valde mer än ett alternativ. I denna fråga valde var och en av svarspersonerna i genomsnitt 1,5 alternativ.

De olika funktionsnedsättningarna fördelas i enkätsvaren jämnt mellan män och kvinnor med något undantag. Så hade t.ex. såväl läs- och skrivsvårigheter som rörelsehinder uppgetts av fler män än kvinnor.

Åldern kan i vissa fall påverka vilka former av funktionsnedsättning man har. Av svarspersonerna hade t.ex. hälften i åldersgruppen över 65 år uppgett hörselskada. Lika många i den åldersgruppen hade också uppgett synskada. Dövhet fanns däremot inte i de två översta åldergrupperna. Övriga funktionsnedsättningar var relativt jämnt fördelade över alla åldrar, dock i minst utsträckning i den äldsta gruppen.

## 2.5 Sysselsättning

En fråga som ställdes till alla gällde vilken sysselsättning svarspersonerna har. Svaren framgår av Diagram 2, nedan.

Diagram 2: Svarspersonernas sysselsättning, n = 65

Vilken sysselsättning har du?	Antal	Procent	
Arbetar	32	49,2%	
Studerar	5	7,7%	
Deltar i daglig verksamhet, dagcenter	7	10,8%	
Har sjuk- eller aktivitetsersättning	17	26,2%	
Är sjukskriven	4	6,2%	
Är pensionär	16	24,6%	
Annat	8	12,3%	
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>136,9%</b>	

**Textförklaring till diagram 2.** Närmare hälften, 32 personer, angav arbete som sysselsättning, 16 personer var pensionärer, 17 personer hade sjuk- eller aktivitetsersättning, fyra personer var sjukskrivna, fem studerade, och sju uppgav att de deltar i daglig verksamhet, dagcenter. Övriga åtta svarspersoner hade uppgett "Annat" som sysselsättning.

Diagrammet visar bl.a. att hälften av de svarande angav arbete och att ungefär en fjärdedel av svarspersonerna har sjuk- eller aktivitetsersättning respektive är pensionärer.

Beträffande sysselsättningsfrågorna kunde man utläsa en viss skillnad mellan kvinnor och män. Det var fler kvinnor än män som arbetade och fler kvinnor som var sysselsatta i daglig verksamhet, dagcenter, 19,4 procent jämfört med knappt 3 procent av männen. Fler av männen angav "Pensionär", (drygt 35 procent) jämfört med knappt 13 procent av kvinnorna. Även när det gäller sjuk- och aktivitetsersättning överväger andelen män.

Svaren på frågan om sysselsättning visade en relativt jämn fördelning av de olika alternativen över de olika åldersgrupperna. Det kanske inte är förvånande att 90 procent av personerna i den äldsta gruppen är pensionärer. Men även från svarande i övriga åldersgrupper, utom i den allra yngsta, angavs alternativet pensionär. Det var däremot bara i de två yngsta grupperna som alternativet "Sjukskriven" valdes.

En del skillnader mellan funktionsgrupperna kunde konstateras även när det gäller sysselsättning. Två av tre personer med psykiska svårigheter och tre av de fem som uppgett lindrig utvecklingsstörning deltar i daglig verksamhet, dagcenter. Flest personer med sjuk- och aktivitetsersättning finns i den

grupp som uppgett svårigheter med koncentration och minne medan de flesta sjukskrivna återfinns i gruppen med psykiska svårigheter. Den grupp där flest av de svarande uppgav att de arbetar är döva personer. 87,5 procent av de 8 döva personerna hade svarat så.

### 3 Redovisning av enkätsvaren

Nedan återges enkätsvaren, med deltagarnas erfarenheter, synpunkter och önskemål, först utifrån de mer allmänna frågorna, sedan utifrån respektive målgrupps enkät svar. Som tidigare nämnts har alla frågor inte ställts till alla deltagare. I förekommande fall anger vi såväl det totala antalet personer som fått den aktuella frågan som hur många som har valt respektive svarsalternativ.

I enkäten gavs möjlighet att ange mer än en funktionsnedsättning. I resultatredovisningen beskrivs dock resultaten i förekommande fall gruppvis utifrån funktionsnedsättning, varför tolkningen måste ske med en viss försiktighet. Att en specifik person har flera olika funktionsnedsättningar samtidigt kan påverka upplevelsen av hinder och problem, som då inte beskrivs på samma sätt som av en annan brukare inom samma funktionsgrupp

#### 3.1 Deltagarnas syn på undersökningen

Utöver de specifika frågor som gällde användningen av IT och telekommunikation, samt en del andra hjälpmedel, anpassade för respektive målgrupp, fanns också några frågor som rörde synen på själva undersökningen. Den första av dessa löd: "Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?" Svarsalternativen var fyra och det fanns möjlighet att välja mer än ett alternativ. Av Diagram 3 nedan framgår hur deltagarnas svar fördelade sig på de olika alternativen.

*Diagram 3: Deltagarnas förväntningar på undersökningen, n = 65*

Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?	Antal	Procent	
Att det blir spännande och roligt	26	40,0%	
Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden	54	83,1%	
Att min egen situation förbättras	35	53,8%	
Jag förväntar mig inte något särskilt	5	7,7%	
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>184,6%</b>	

**Textförklaring till diagram 3.** Av de 65 svarspersonerna hade 54, dvs. 83,1 procent, valt alternativet "Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden". 35 personer hade valt "Att min egen situation förbättras" och 26 personer hade valt "Att det blir spännande och roligt". Fem personer hade valt det sista alternativet, "Jag förväntar mig inte något särskilt".





Diagrammet visar att de flesta (mer än 80 procent) förväntar sig att deras synpunkter kommer att komma till nytta i framtiden.

Här kan man se en viss skillnad mellan svaren från kvinnor respektive män. Det var fler av männen, knappt 59 procent mot drygt 48 procent av kvinnorna, som förväntade sig att den egna situationen skulle förbättras och också fler män som tyckte att det skulle bli spännande och roligt att delta i enkäten, drygt 47 procent mot kvinnornas 32 procent.

Skillnaden mellan åldersgrupperna i denna fråga var inte särskilt stor. Med vissa variationer fanns en relativt god samstämmighet över hela linjen. Nämnas kan dock att det var störst andel av personer över 65 år, 70 procent, som förväntade sig att den egna situationen skulle förbättras.

Den andra frågan om svarspersonernas syn på undersökningen löd: "Vad tror du kommer att hända?" Svartalternativen var fyra och det fanns möjlighet att välja mer än ett alternativ. Deltagarnas svar på denna fråga återges i Diagram 4 nedan.

*Diagram 4:* Fördelning av svar på frågan om vad deltagarna trodde skulle komma att hända, n = 65

Vad tror du kommer att hända?	Antal	Procent	
Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap	52	80,0%	
Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv	36	55,4%	
Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre	41	63,1%	
Inget av detta	3	4,6%	
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>203,1%</b>	

**Textförklaring till diagram 4.** Samtliga 65 deltagare besvarade frågan. De flesta av svarspersonerna, 80 procent eller 52 av de svarande, hade valt det första alternativet, "Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap". Därefter hade drygt 63 procent, 41 personer, valt "Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre", medan 36 svarande hade valt "Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv". Det sista alternativet, "Inget av detta" hade valts av tre personer.

Av diagrammet framgår att de flesta, 80 procent, förväntar sig att de som utvecklar nya produkter och tjänster kommer att få bättre kunskap. Mer än hälften tror att inställningen till personer med funktionsnedsättning kommer att bli mer positiv och att andra personer med funktionsnedsättning kommer att få det bättre.

Även svaren på denna fråga uppvisar en viss skillnad mellan män och kvinnor. Särskilt tydlig är den i alternativet ”Att inställningen till personer med funktionsnedsättning kommer att bli mer positiv”, vilket nästan dubbelt så stor andel av männen, 73,5 procent, valde, jämfört med 35,5 procent av kvinnorna. Även alternativet ”Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap” hade valts av fler män än kvinnor.







Det fanns ingen tydlig skillnad mellan åldersgrupperna i förväntan på vad som kommer att hända. Däremot fanns en skillnad mellan de olika grupperna av funktionsnedsättning. Samtliga åtta döva liksom alla personer med psykiska svårigheter, hade lyft fram alternativet ”Att de som utvecklar nya produkter och tjänster ska få mer kunskap”. Alternativet ”Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv” hade valts av störst andel av personer med läs- och skrivsvårigheter, 6 av 7 svarande (85 procent). För övrigt varierade svaren och alternativet ”Inget av detta” hade endast valts av några få från några av funktionsgrupperna.

Sammantaget kan konstateras att de allra flesta av svarspersonerna har en positiv syn på undersökningen och hyser stora förhoppningar på den nytta som kommer att komma fram ur den, både i form av bättre kunskaper för personer som arbetar med att utveckla nya produkter och i form av förbättringar för andra personer med funktionsnedsättning. Man förväntar sig också att inställningen till personer med funktionsnedsättning kommer att förbättras. Svarspersonerna uttrycker en tilltro till att de egna svaren kommer att beaktas och bli till nytta i framtiden, även om man i något mindre grad förväntar sig att den egna situationen kommer att förbättras.

## 3.2 Om IT och telekommunikation

Svaren på den fråga som gällde vilken teknik svarspersonerna har tillgång till framgår av Diagram 5 nedan. Av svaren framgår att de allra flesta har tillgång till såväl dator och Internet som mobiltelefon

Diagram 5: Deltagarnas tillgång till olika former av teknik, n = 65

Har du tillgång till den här tekniken?	Antal	Procent	
Dator hemma	61	95,3%	
Internet	60	93,8%	
Bredband hemma	53	82,8%	
Mobiltelefon	58	90,6%	
MP3-spelare	30	46,9%	
DAISY	32	50,0%	

**Textförklaring till diagram 5.** Så gott som samtliga deltagare har tillgång till dator och Internet hemma, 60 respektive 61 av 64 svarande, och många, 82,8 procent, har bredband i hemmet. Nästan alla, drygt 90 procent, har också mobiltelefon medan DAISY och MP3-spelare var mer ovanligt och användes av 32 respektive 30 av de 64 som svarade.

Skillnaderna mellan män och kvinnor var inte påfallande stor när det gäller tillgången till de olika teknikerna. Endast i svaret om tillgång till mobiltelefon fanns en viss övervikt för kvinnor. Beträffande alla övriga tekniker var det något fler män än kvinnor som svarade ja. Det var inte heller någon större skillnad mellan de olika åldersgrupperna. Den åldersgrupp som inte i lika hög grad hade tillgång till alla de olika teknikerna var de äldsta, vilket särskilt framträdde i alternativet "MP3-spelare" som angavs av endast 20 procent av gruppen över 65 år.

En stor del av de 31 synskadade personerna (90,3 procent) angav att de har tillgång till Daisy och i något mindre grad (73,2 procent) också till MP3-spelare. Drygt hälften av gruppen med läs- och skrivsvårigheter har tillgång till DAISY, medan något fler av den gruppen (71,4 procent) har MP3-spelare. Nämnas kan också att MP3-spelare angavs av endast 25 procent vardera av svarande med lindrig utvecklingsstörning respektive döva. Båda dessa grupper saknar också helt DAISY-spelare.

#### Internet

60 personer, dvs. alla de som uppgav att de har tillgång till Internet, besvarade frågan om hur man använder Internet. I Diagram 6 nedan redovisas deltagarnas svar.

Diagram 6: Hur deltagarna använder Internet, n = 60.

Vad använder du Internet Vad till?	Antal	Procent	
Skicka och ta emot e-post	58	96,7%	
Chatta	25	41,7%	
Köpa eller sälja saker	32	53,3%	
Beställa biljetter	32	53,3%	
Leta information för studier	22	36,7%	
Leta information för arbete	30	50,0%	
Göra bankärenden	38	63,3%	
Spela spel	15	25,0%	
Annat	32	53,3%	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>473,3%</b>	

**Textförklaring till diagram 6.** De flesta, 58 svarspersoner, svarade att man använder Internet till att skicka och ta emot e-post. Alternativet "Göra bankärenden" valdes av 38 personer. 32 personer angav alternativet "Köpa eller sälja saker" liksom också alternativet "Beställa biljetter". "Leta information för arbete" valdes av 30 svarande medan 22 personer angav "Leta information för studier". "Chatta" angavs av 25 personer och spela spel av 15 personer. Alternativet "Annat" slutligen angavs av 32 av de 60 som svarat på denna fråga.

Diagrammet visar att så gott som samtliga använder Internet för att skicka och ta emot e-post. Övriga användningsområden angavs i varierande grad av de svarande.

Skillnaden mellan män och kvinnor var mest markant i svarsalternativet "Leta information för arbete", där det var en stark övervikt för kvinnor, 64,3 procent att jämföra med männens 37,5 procent. Det var däremot fler av männen som uppgav att de använder Internet till att köpa eller sälja saker och även till att spela spel.

Vissa skillnader kunde ses av svaren uppdelade på de olika åldersgrupperna. Svarande från den yngsta gruppen hade i många fler fall valt alternativen "Beställa biljetter", 71 procent, "Söka information för arbete", 71 procent, och "Spela spel", 50 procent. Alternativet "Söka information för studier" hade valts av relativt få från gruppen 55 till 64 år, knappt 17 procent, medan det hade valts av 50 procent av personerna i den äldsta gruppen. Övriga svar fördelades ganska jämnt över alternativen.

Av svaren framgår också att hälften av alla som besvarade den förenklade, lättlästa enkäten hade valt alternativet ”Spela spel”.

Ytterligare en fråga om användningen av Internet ställdes i standardenkäten. Det var därmed 50 av de 65 svarspersonerna som fick frågan. Frågan gällde de vana Internetanvändarnas erfarenheter. Svaren visar att många av de svarande är tämligen vana användare av olika Internettjänster. Av de 48 personer som hade besvarat frågan, angav 13 personer att de hade använt Internet för att läsa eller låna e-böcker, 29 personer hade tittat på TV-program via Internet. 29 personer hade använt Internet för att lyssna på radio. 19 personer hade använt Internet för att ringa eller ta emot telefonsamtal och 44,4 procent av 45 svarande hade använt Internet till att läsa eller skriva bloggar.

Betydligt fler män än kvinnor hade använt sig av mobiltelefonen för att komma åt tjänster på Internet, vilket 37 procent av männen gjort, att jämföra med 17,4 procent av kvinnorna.

Att använda Internet för att se på TV-program var vanligare i de yngre åldrarna. Att läsa eller skriva i bloggar via Internet var mest vanligt i åldrarna 16 - 44 år.

Sammanfattningsvis kan sägas att många av deltagarna förefaller vara ganska teknikvana personer. De har tillgång till basteknik (datorer, mobiler, Internet), och många har som nämnts erfarenhet av tämligen avancerad användning av Internet.

#### Om problem med datorn på arbetsplatsen

En fråga gällde huruvida svarspersonen får tillräckligt med hjälp om det blir problem med datorn på arbetsplatsen. Frågan ställdes enbart till dem som i enkäten uppgav att de arbetade eller vars sysselsättning var daglig verksamhet, dagcenter, som svar på frågan om sysselsättning. Av de 34 personer som hade svarat uppgav 13 personer att de får tillräckligt med hjälp, medan elva personer angav att de skulle behöva lite mer hjälp. Ingen ansåg sig behöva mycket mer hjälp och 10 svarade att de inte behövde någon hjälp.

Här framträdde en tydlig skillnad mellan män och kvinnor, då 47,6 procent av kvinnorna och knappt åtta procent av männen angav att de skulle behöva lite mer hjälp. På alternativet ”Jag behöver ingen hjälp” hade knappt 54 procent av männen svarat ja medan motsvarande siffra för kvinnorna var 14,3.

#### Om svårigheter att ta del av information på grund av funktionsnedsättning












På frågan om det under den senaste månaden hänt att svarspersonen inte kunnat ta del av information på grund av att den varit otillgänglig för personer med den aktuella funktionsnedsättningen, svarade 50 personer. Frågan bedömdes vara relativt komplex och ställdes inte till de 15 personer som besvarade den förenklade versionen av enkäten. Av de tillfrågade svarade så många som drygt 82 procent ja. Även här framträder en skillnad mellan män och kvinnor. Fler kvinnor, 95,7 procent, angav att de stött på otillgänglig information jämfört med 70,4 procent av männen. Av de olika åldersgrupperna hade samtliga i den yngsta gruppen, 16-34 år, och även i gruppen 45-54 år

stött på otillgänglig information under den senaste månaden. Av de övriga åldersgrupperna hade omkring 70 procent haft svårigheter att ta del av information på grund av att den var otillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

En följdfråga avsåg vad den otillgängliga informationen gällde. En sammanställning av svaren på denna fråga återfinns i Diagram 7 nedan. Svarspersonerna hade i genomsnitt markerat tre olika svarsalternativ.

Här framgår att det informationsområde som angavs av de allra flesta var kultur- eller fritidsevenemang. Flera hade även mött otillgänglig information från myndigheter och otillgänglig information om kollektivtrafik. Under rubriken "Annat" nämndes såväl vad informationen handlade om som anledningen till att den var otillgänglig och i något fall också önskemål om förbättringar. Bland exemplen kan nämnas dåligt, oläsligt tryck i skrivelser från myndigheter och landsting, information om politiska frågor, ej tillgänglig tolk, svårighet att läsa e-postadresser via talsyntes, beställa mat på restaurang, information om mobiltjänster, vissa banktjänster samt annonser.

*Diagram 7:* Typ av information som var otillgänglig för deltagarna. Frågan ställdes till dem som i standardenkäten hade angivit att de stött på otillgänglig information, n = 41.

Vad gällde informationen som var otillgänglig?	Antal	Procent	
Kultur- eller fritidsevenemang	24	60,0%	
Lediga jobb	7	17,5%	
Lediga bostäder/bostadsannonser	4	10,0%	
Kollektivtrafik	15	37,5%	
Utbildningar	6	15,0%	
Information som du behöver i ditt arbete eller för dina studier	12	30,0%	
Hälsa- och sjukvård	12	30,0%	
Kontakt med myndigheter	17	42,5%	
Köpa en vara	10	25,0%	
Vet inte, minns inte	5	12,5%	
Annat, ange:	14	35,0%	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>315,0%</b>	

**Textförklaring till diagram 7.** De flesta, 24 personer, angav att informationen gällde kultur- eller fritidsevenemang. Därefter angavs kontakt med myndigheter (17 svar), kollektivtrafik (15 svar), hälso- och sjukvård (12 svar), information som behövs i det egna arbetet eller för studier (12 svar), att köpa en vara (10 svar), lediga jobb (sju svar) och därefter utbildningar (sex svar), lediga bostäder/bostadsannonser (fyra svar) samt "Vet inte, minns inte" (fem svar). Alternativet "Annat" angavs i 14 svar.

En tydlig skillnad mellan män och kvinnor framträdde beträffande alternativet "Hälso- och sjukvård" respektive "Kontakt med myndigheter". I båda fallen övervägde svaren från män. 57,9 procent av männen, jämfört med 28,6 procent av kvinnorna, hade angett kontakt med myndigheter och drygt 42 procent av männen jämfört med 19 procent av kvinnorna angav "Hälso- och sjukvård". Alternativet "Lediga jobb" valdes däremot av fler kvinnor, 23,8 procent mot männens 10,5 procent.

Över åldersgrupperna var svaren på denna följdfråga relativt jämnt fördelade. Nämnas kan dock att nio av de tio som besvarade frågan i den yngsta åldersgruppen angav att den otillgängliga informationen gällde kultur- och fritidsevenemang.

#### Mobiltelefon

Mobiltelefonen används av de allra flesta, 52 av 58 svarande, (89,7 procent) till att ringa med. 45 personer, 77,6 procent, använder den också till att skicka SMS. "Påminnelse med alarmer" angavs av knappt hälften av svars-personerna, 46,6 procent. Alternativerna "Skicka MMS" "Kalender", "Ta kort", och "Spela in prat" valdes av 24 till 20 personer i fallande skala, dvs. 41 – 34 procent. Alternativet "Spela in prat" valdes av endast sex personer. Tio personer hade angett "Annat" som alternativ.

En tydlig skillnad mellan kvinnor och män i denna fråga fanns i alternativet "Kalender", som valts av 53,3 procent av männen och 28,6 procent av kvinnorna. Skillnaden var också stor i användningen av påminnelse med alarmer, som angavs av 53,3 procent av männen och 39,3 procent av kvinnorna. Viss skillnad fanns även i användningen av mobiltelefonen för övriga funktioner. Så t.ex. var det fler av männen som svarade att de använder mobiltelefonen till att ta kort och att skicka MMS, medan det var något fler av kvinnorna som angav alternativet "Ringa", 92,9 procent jämfört med 86,7 procent av männen.

Svaren på frågan om mobiltelefonens användning fördelade på de olika åldersgrupperna visar ganska tydligt att ju äldre svars-personerna är desto mindre vanligt är det att man använder andra funktioner än att ringa. Så t.ex. var det ingen i den äldsta gruppen som angav "Ta kort", "Påminnelse med alarmer" eller "Spela in prat". Den senare funktionen var minst använd av alla ålderskategorierna.

Det mest påfallande i svaren om användning av mobiltelefon fördelat på de olika funktionshindergrupperna är att alla i gruppen döva använder den för att skicka SMS och MMS. Bland alla de övriga grupperna angavs i första

hand att man använder telefonen till att ringa med, dock i mindre grad av gruppen hörselskadade och av gruppen döva.

En särskild fråga gällde också erfarenheten av att använda mobiltelefon för att komma åt tjänster på Internet. Av 50 svarande angav 14 personer, dvs. 28 procent, att de hade sådan erfarenhet. Av männen hade 37 procent erfarenhet av att använda mobilen för detta ändamål medan endast 17,4 procent av kvinnorna svarade så. Skillnaden mellan åldrarna visade sig i att ingen av de äldsta hade sådan erfarenhet. Av de övriga var det flest av de yngsta, 60 procent, och lite färre i mellangrupperna som svarade ja på frågan. Bland de olika grupperna av funktionsnedsättning svarade alla av gruppen personer med svårighet att tala och gruppen personer med psykiska svårigheter nej på frågan. Mellan de övriga grupperna fanns ingen framträdande skillnad.

### Om problem med att genomföra telefonsamtal hemma

Den fråga som gällde svarspersonens eventuella problem att genomföra telefonsamtal hemma ställdes till 50 av de 65 svarande; den ställdes inte till dem som följde "det lättlästa spåret". Frågan har besvarats av 49 personer. Så många som 30,6 procent, 15 personer, uppgav sig ha problem att genomföra telefonsamtal hemma. Dessa fick en följdfråga om vilka problem det gällde. Hur svaren fördelades mellan de olika alternativen framgår av Diagram 8 nedan.

*Diagram 8:* Deltagarnas problem med att ringa. Frågan ställdes enbart till dem som uppgav att de har problem att genomföra telefonsamtal hemma, n= 15

Vilka problem med att ringa har du?	Antal	Procent	
Jag har svårt att uppfatta vad som sägs	6	40,0%	
Jag har svårt att uttrycka mig så att andra förstår	4	26,7%	
Jag klarar inte att hantera telefonen	2	13,3%	
Jag har svårt att hitta telefonnummer	3	20,0%	
Jag har svårt att förstå hur telefonen fungerar	-	-	
Jag kan inte ringa utan att andra lyssnar	2	13,3%	
Annat, vad	9	60,0%	

**Textförklaring till diagram 8.** Alternativet ”Jag har svårt att uppfatta vad som sägs” hade valts av sex personer. Fyra personer svarade att de har svårt att uttrycka sig så att andra förstår, tre svarade att det är svårt att hitta telefonnummer och två att det är svårt att hantera telefonen, och lika många angav problem med att ringa utan att andra lyssnar. Det mest valda alternativet var ”Annat” dvs. olika problem som inte föreslagits i enkätformuläret.

Av diagrammet framgår att alternativet ”Annat” valdes av flera. ”Bland problem som nämndes under denna rubrik fanns bl.a. tekniska problem med bredbandshastigheten, avsaknad av dator hemma, problem med röstsvårighet, som inte uppfattar vad man säger och inte ger alternativ samt svårighet att komma åt alla inställningar på telefonen.

Något fler kvinnor än män, angav att de hade problem att genomföra telefonsamtal hemma. De problem som lyftes fram var för männens del svårighet att uppfatta vad som sägs, svårighet att hitta telefonnummer och svårighet att ringa utan att andra lyssnar. Kvinnorna nämnde bl.a. att hörapparaten fungerar dåligt och att man ännu inte skaffat hjälpmedel, dvs handsfree och hörlurar med mikrofon.

Det var alltså 15 personer totalt som fick följdfrågan, vilket gör att antalet svarande per åldersgrupp är mycket litet. Hälften i den yngsta åldersgruppen angav att de hade problem att genomföra telefonsamtal hemma. Även en relativt stor del av de äldsta (44,4 procent) angav problem. Av svarande i mellangrupporna angav mellan 27 och 20 procent att de har problem att genomföra telefonsamtal hemma. Det största problemet i såväl den yngre som den äldsta gruppen var svårighet att uppfatta vad som sägs.

Den funktionsgrupp där de flesta angav problem att genomföra telefonsamtal hemma var personer med svårighet att tala. Alla de övriga grupperna utom gruppen psykiska funktionshinder angav problem i någon mån, med en viss övervikt för hörselskadade och personer med läs- och skrivsvårigheter, 60 procent av de svarande i respektive grupp. De flesta av de i enkäten föreslagna alternativen hade valts av någon i samtliga grupper. I alternativet ”Annat” nämnde bl.a. personer med synskada att det är svårt att tolka en knappsats när den taktila förmågan är nedsatt och att man behöver kunna se för att aktivera nummerpresentationen. Ingen av de 15 tillfrågade har angett att de har svårt att förstå hur telefonen fungerar.

### 3.3 Om talböcker, ljudböcker, kassetböcker

Som svar på frågan om svarspersonens vana att lyssna till böcker med tal, dvs. talböcker, ljudböcker, kassetböcker, fanns flera alternativ att välja emellan. Lite mindre än hälften, 44,4 procent, av de 63 personer som besvarade frågan angav att de lyssnade flera gånger i veckan medan nästan lika många svarade ”Sällan eller aldrig”. Åtta personer svarade att de lyssnar någon gång i månaden och tre personer någon eller några gånger per år. Något fler män, 47,1 procent mot 41,4 procent, svarade att de lyssnar till böcker med tal flera gånger i veckan, medan det var något fler kvinnor än män som lyssnar åtminstone någon gång i månaden. Det går inte att utläsa någon markant skillnad mellan åldersgrupperna. Av funktionsgrupperna är det

flest av de synskadade, 77,4 procent, som lyssnar flera gånger i veckan. För övrigt är spridningen över grupperna relativt jämn.

### 3.4 Synpunkter från personer med synskada

#### Om vanliga problem

Bland de 65 svarspersonerna var 31 personer synskadade. Några av frågorna ställdes enbart till dem som uppgav att de har en synskada. En av dessa frågor gällde vilka problem som är vanliga. Svarspersonerna fick ett antal fördefinierade problemsituationer att ta ställning till. Hur svarspersonerna svarade framgår av Diagram 9 nedan.

*Diagram 9:* Situationer som innebär stora problem för de synskadade, n = 31.

Vilka av följande situationer innebär stora problem för dig som synskadad?	Antal	Procent	
Titta på TV	20	64,5%	
Utföra bankärenden	17	54,8%	
Läsa böcker	12	38,7%	
Läsa min post	16	51,6%	
Hitta till nya platser	24	77,4%	
Hitta varor i affärer	25	80,6%	
Att resa till arbetet	2	6,5%	
Att resa på fritiden	16	51,6%	
Ingen av dessa situationer innebär ett stort problem	3	9,7%	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>435,5%</b>	

**Textförklaring till diagram 9.** Det allra största problemet var att hitta varor i affärer, något som angavs av 80,6 procent, 25 av svarspersonerna. Nästan lika stort upplevdes problemet med att hitta till nya platser, vilket angavs i drygt tre fjärdedelar, 24 av svaren. Närmast följande problem var att titta på TV, 20 av svaren, utföra bankärenden, 17, samt läsa post respektive resa på fritiden, 16 svar vardera. Problem med resor till arbetet angavs av endast 6,5 procent av de svarande.

Diagrammet visar att de största problemen upplevs i samband med att hitta till nya platser och att hitta varor i affärer.

I svaren på frågan om att hitta till nya platser framträdde en klar skillnad mellan kvinnor och män, då nästan alla av de 13 synskadade kvinnorna, 92,3 procent, hade valt detta alternativ jämfört med 66,7 procent av männen. Fler av männen uppgav problem med att titta på TV, 72,2 procent, mot 53,8 procent av kvinnorna. Stor skillnad var det också beträffande att läsa böcker, där männen övervägde med 50 procent mot drygt 23 procent av kvinnorna. Någon markant skillnad mellan åldersgrupperna går inte att utläsa av svaren.

### Om syntetiskt tal

De flesta av de synskadade, knappt 84 procent, har erfarenhet av att använda produkter eller tjänster med syntetiskt tal, lite större andel av kvinnorna än männen. Fyra av 26 svars personer tyckte att kvaliteten i det syntetiska talet var mycket bra, fler män än kvinnor, hälften angav alternativet ganska bra och en knapp tredjedel ansåg att kvaliteten är varken bra eller dålig. Så svarade något fler av kvinnorna, 41,7 procent mot 21,4 procent. En av de svarande tyckte att kvaliteten är ganska dålig. Ingen av svars personerna ansåg att kvaliteten är mycket dålig. Det fanns ingen markant skillnad mellan åldersgrupperna i svaren på denna fråga.

### Om den vita käppen

För att belysa teknikens betydelse ställdes en fråga om betydelsen av den vita käppen. Diagram 10 nedan visar hur svaren fördelade sig på frågan "Vad betyder den vita käppen för dig?"

*Diagram 10:* De synskadade svars personernas upplevelse av den vita käppen, n = 31

Vad betyder den vita käppen för dig?	Antal	Procent	
Den har förändrat hela min tillvaro	6	20,0%	
Den går inte att vara utan	11	36,7%	
Den är till mycket stor hjälp	14	46,7%	
Den är användbar	6	20,0%	
Den har fördelar och nackdelar	9	30,0%	
Den kunde vara bättre	4	13,3%	
Den begränsar mig	3	10,0%	
Den gör mig avvikande	6	20,0%	
Inget av ovanstående	8	26,7%	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>223,3%</b>	

**Textförklaring till diagram 10.** Närmare hälften av användarna, 14 av 30 svarande, ansåg att käppen är till mycket stor hjälp. 11 personer ansåg att det inte går att vara utan käppen medan nio svarade att den har både fördelar och nackdelar. Sex svarande ansåg att käppen är användbar. Sex personer svarade ”Den gör mig avvikande” och tre personer svarade ”Den begränsar mig”. Sex personer menade att käppen har förändrat hela personens tillvaro. Alternativet ”Den kunde vara bättre” valdes av fyra svars personer. Åtta personer svarade att den vita käppen inte betyder något av de föreslagna alternativen.

Svaren visar att tekniken har olika innebörd för olika användare. Gemensamt för många, närmare hälften, av dem som använder den vita käppen är dock att de anser att den är till mycket stor hjälp. En tredjedel av svars personerna anser också att det inte går att vara utan den,

Något fler kvinnor än män svarade att det inte går att vara utan käppen och att den är till stor hjälp. Samtidigt var det också fler kvinnor som tyckte att käppen gör sin användare avvikande. Något fler av männen svarade att käppen kunde vara bättre, men det var också lite fler män som tyckte att käppen är användbar.

Ingen av de äldsta valde svarsalternativen ”Den vita käppen har förändrat hela min tillvaro” eller ”Den är användbar” respektive ”Den är till stor hjälp”. För övrigt går det inte att utläsa någon större skillnad mellan åldergrupperna, då antalet svarande är så litet.

En följdfråga visade att nio personer av de svarande aldrig har använt käpp.

### Om Syncentralen

Drygt hälften av de 31 svarande med synskada, 54,8 procent, angav att de under det senaste året hade fått IT- eller telekomhjälpmedel genom syncentralen, något fler män än kvinnor. På en femgradig skala, där 5 är mest positivt, bedömde tolv av de 17 svarande att den service de fått var värd betyget 4 eller 5. Fem personer angav siffran 3. Av dem som angav värdet 3 var flest kvinnor, medan det var fler av männen som valde det högsta värdet. Ingen av de två yngsta åldersgrupperna hade valt att ange den högsta siffran, 5, beträffande kvaliteten. Den genomsnittliga bedömningen var 4,1 på den femgradiga skalan.

Sex personer ansåg att väntetiden för hjälpmedel var alldeles för lång. Nio personer ansåg att väntetiden var rimlig och två personer tyckte att det gick mycket snabbare än väntat att få hjälpmedel. Här fanns ingen märkbar skillnad mellan könen. Det var större andel av de yngsta, 75 procent, än av övriga åldersgrupper som ansåg att det hade tagit alldeles för lång tid att få hjälpmedel.

En fråga gällde om svars personen tyckte sig ha haft tillräckligt att säga till om när det gällde hjälpmedlen de fått. 12 personer, tyckte att de hade haft tillräckligt att säga till om, vilket innebär att mindre än en tredjedel, 29,4 procent, inte ansåg sig ha haft tillräckligt att säga till om. Även i svaret på denna fråga framkom en viss övervikt för de yngsta. Det var en större andel av den åldersgruppen än av övriga åldersgrupper som ansåg att de inte haft tillräckligt att säga till om.

Sammantaget kan konstateras att de flesta av de 17 svarande i stort sett är nöjda med service, kvalitet, väntetider och möjlighet att delta i den egna hjälpmedelsprocessen, även om det finns något mer av kritiska synpunkter hos undersökningens yngre deltagare.

### 3.5 Synpunkter från döva/teckenspråkiga personer

Av de 65 personer som besvarat enkäten var 22 personer döva och/eller hörselskadade. Sex av dessa besvarade den lättlästa versionen av enkäten. Av de 16 döva/hörselskadade som besvarade standardenkäten angav nio personer att de använder teckenspråk. Några av frågorna var speciellt utformade för gruppen teckenspråkiga och ställdes enbart till dessa.

Av de nio personer som sålunda besvarade frågorna var tre män och sex kvinnor. Medelåldern var knappt 35 år. Sex personer uppgav att de arbetar, en uppgav studier och två har sjuk- eller aktivitetsersättning. Utöver nedsättning av hörsel/dövhet har flera av de svarande uppgett andra funktionsnedsättningar som synskada, läs- och skrivsvårigheter, svårigheter med koncentration eller minne samt rörelsehinder.

Samtliga teckenspråkiga svars personer uppgav att de har tillgång till Internet och de flesta av de andra tekniker som efterfrågas i enkäten, dator, bredband, mobiltelefon samt i mindre grad också MP3-spelare och DAISY. Svaren på hur man använder IT och telekommunikation sammanfaller i stort sett med resultaten från undersökningen i sin helhet, se ovan. Då antalet personer som svarade på de specifika frågorna är så litet är det svårt att dra några slutsatser om eventuella skillnader mellan olika grupper.








#### Om förmedlingstjänsten för bildtelefoni

De nio teckenspråkiga personerna svarade på frågan om de använder förmedlingstjänsten för bildtelefoni. Tre personer, en tredjedel, hade använt tjänsten för mobil telefoni. Sex personer hade använt tjänsten för fast bildtelefoni medan tre inte använt sig av förmedlingstjänsten. De som använde den mobila förmedlingstjänsten fick en fråga om kvaliteten i tjänsten. Bedömningen gjordes på en femgradig skala där siffran 5 motsvarar den högsta kvaliteten. Kvaliteten bedömdes positivt. En person angav det högsta värdet, övriga två angav siffran 4.

#### Om 3G-telefon

Alla de nio teckenspråkiga personerna hade använt 3G-telefon för videosamtal. Mot bakgrund av ett användningstest av 3G-telefoner, som nyligen gjorts av Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen, fick svars personerna ta ställning till ett antal viktiga utvecklings- eller förbättringsområden som angavs som svarsalternativ i enkäten. Varje deltagare angav tre alternativ. En grafisk bild av svaren ges i Diagram 11 nedan.

Diagram 11: Deltagarnas syn på förbättringsområden för 3G-telefoner, n = 9.

Välj de förbättringar som du själv anser vara de viktigaste (om 3G-telefon)	Antal	Procent	
Återgivningen av snabba rörelser behöver bli bättre	9	100,0%	
Synkroniseringen av ljud och bild behöver bli bättre	2	22,2%	
Fingrar och mimik ska synas bättre	2	22,2%	
Det ska vara möjligt att använda hörhjälpmedel (till exempel teleslinga)	-	-	
Huvud och händer måste synas bättre när man sitter nära mikrofonen	3	33,3%	
Bättre belysning i skärmen	2	22,2%	
Man borde som kund få provringa innan man köper en 3G-telefon	5	55,6%	
Produktinformation som man får före köp behöver bli bättre	-	-	
Telefonen ska kunna användas så att man kan teckna med båda händerna.	4	44,4%	
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>300,0%</b>	

**Textförklaring till diagram 11.** Den förbättring som alla de nio svarspersonerna ansåg vara mest angelägen var återgivning av snabba rörelser. Därefter i angelägenhetsgrad kom önskemålet om att kunna få provringa innan man köper en 3G-telefon, vilket framhölls av fem svarande. Fyra personer önskade att telefonen kan användas så att man kan teckna med båda händerna. Tre personer önskade att huvud och händer syns bättre när man sitter nära mikrofonen. Två personer tyckte att synkroniseringen av ljud och bild behöver bli bättre. Lika många tyckte att fingrar och mimik ska synas och att belysningen i skärmen ska vara bättre. Ingen av de svarande lyfte fram önskemål om att det ska vara möjligt att använda hörhjälpmedel, t.ex. teleslinga. Av svarsalternativen hade ingen valt alternativet "Produktinformation som man får före köp behöver bli bättre".

Svaren visar att den förbättring som alla ansåg vara mest angelägen var återgivningen av snabba rörelser. Samtliga nio svarande valde detta svarsalternativ. Att ingen av de svarande lyfte fram önskemål om att det ska vara möjligt att använda hörhjälpmedel, t.ex. teleslinga, kan förklaras av att de eventuellt inte har någon användbar hörselrest, och har därmed inte behov av hörhjälpmedel.

## Om Hörcentralen

De 16 hörselskadade och/eller döva personer besvarade frågan om de hade fått IT- eller telekomhjälpmedel genom hörcentralen under det senaste året. Av dessa svarade hälften, åtta personer, ja. De flesta av dessa representerade den yngsta gruppen svarande. Kvaliteten i den service de fått på hörcentralen bedömdes på en femgradig skala, där 5 var mest positivt. Den genomsnittliga bedömningen var 3,0. Två personer använde betyget 4. Fyra av åtta svarande betygsatte den service de fått med värdet 3, två valde värdet 2. Av dem som angett värdet 3 representerade samtliga den yngsta gruppen. Tre fjärdedelar av kvinnorna angav värdet 3.

Fem personer ansåg att det hade tagit alldeles för lång tid att få hjälpmedlen. Det alternativet valdes av de tre yngre åldersgrupperna. Tre personer ansåg väntetiden vara rimlig.

Två av de åtta svarspersonerna ansåg att de hade haft tillräckligt att säga till om när det gällde de IT- eller telekomhjälpmedel de fått. Det innebär att tre fjärdedelar inte ansåg att det haft tillräckligt att säga till om, lika många kvinnor som män. Av dem som inte ansåg att det haft tillräckligt att säga till om kom nästan alla från de yngre åldersgrupperna.

Sammantaget kan konstateras att de döva/hörselskadade svarspersonerna är något mindre nöjda än de synskadade deltagarna. Det är också här fler av kvinnorna och fler av de yngre som uttrycker en viss kritik i sina svar när det gäller hanteringen av deras hjälpmedelsproblem. Resultatet får naturligtvis tolkas med stor försiktighet. Antalet svarande är mycket litet, och vi vet inte något om i vilken utsträckning deltagarna är representativa för personer med funktionsnedsättning i allmänhet.

### 3.6 Synpunkter från personer som besvarade den förenklade, lättlästa versionen av enkäten

Det fanns möjlighet att använda en förenklad, lättläst version av enkäten. Den bestod av ett antal gemensamma relativt enkla frågor i enkäten samt ett antal specifika frågor för personer med lindrig utvecklingsstörning. En genomgång av de enklare gemensamma frågorna gjordes för att språkligt innehåll och språklig form skulle vara lätta att förstå. Dessa frågor ställdes till alla svarspersoner.

Det fanns också, som nämnts, några för målgruppen specifika lättlästa frågor. De var försedda med Pictogram som stöd. Frågorna presenterades enbart för ett urval av svarspersonerna:

- de som aktivt valde en förenklad, lättläst version av enkäten med bilder och Pictogram
- de som uppgav sig ha en lindrig utvecklingsstörning
- de som uppgav sin sysselsättning vara deltagande i daglig verksamhet, dagcenter.

Det fanns också ett antal gemensamma, mer komplexa frågor som ställdes till dem som valt att besvara standardenkäten, men som inte ingick i den förenklade, lättlästa enkäten.

Antalet personer som besvarade den lättlästa enkäten var 15, i stort sett lika många kvinnor som män. Genomsnittsåldern var omkring 44 år. De flesta angav daglig verksamhet, dagcenter (46,7 procent) respektive arbete (40 procent) som sysselsättning. Några var sjukskrivna (13,3 procent), hade sjuk- och aktivitetsersättning (20 procent) eller var pensionärer (20 procent). Bland funktionsnedsättningar som nämndes fanns bl.a. svårigheter med koncentration minne, psykiska svårigheter samt läs och skrivsvårigheter, men också fysiska funktionsnedsättningar som hörselskada, dövhet, talsvårigheter och rörelsehinder. Flera av svarspersonerna hade mer än en funktionsnedsättning.

På frågan om vad svarspersonen förväntade sig för egen del av att delta i undersökningen angav drygt 66 procent att de förväntade sig att de egna synpunkterna ska komma till nytta i framtiden. Något färre, 53,3 procent, trodde att den egna situationen ska förbättras. En tredjedel av personerna förväntade sig att det skulle bli spännande och roligt att delta. Någon enstaka, 6,7 procent, väntade sig inget särskilt för egen del.

Nästa fråga gällde vad den svarande trodde skulle hända. 60 procent svarade "Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap". Lika många valde alternativet "Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre". Knappt hälften (46,7 procent) av svarspersonerna förväntade sig också att enkätundersökningen kommer att leda till att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir positiv. Någon enstaka, 6,7 procent, förväntade sig inget av de föreslagna alternativen.

Påfallande många av svarspersonerna har en mycket positiv inställning till framtida nytta med att delta i enkätundersökningen. Många trodde att både deras egen och andras situation skulle förbättras.

Eftersom denna grupp svars personer ofta är beroende av att ha en aktiv och välinformerad omgivning, kan svaren spegla också omgivningens attityder. Svars personerna kan ha fått stöd från omgivningen med att **veta om, förstå nyttan och våga delta**. Av enkätsvaren framgår att två tredjedelar av svars personerna som besvarade den förenklade enkäten har fyllt i enkäten helt på egen hand medan en tredjedel fått hjälp med detta. Andelen som fått hjälp att fylla i den förenklade enkäten är betydligt större än andelen personer som fått hjälp att fylla i standardenkäten.

De flesta, 92 procent av de 14 personer som svarade på frågan om tillgång till teknik, har tillgång till dator hemma, medan något färre, 71,4 procent, har Internet. Tillgång till Bredband hemma uppgavs av 64,3 procent. 85,7 procent har mobiltelefon och 14,3 procent, har tillgång till MP3-spelare. Ingen har använt Daisyspelare. Detta kan spegla att gruppen inte har **kännedom om** sina möjligheter, som att fritt låna talböcker på bibliotek och att prova Daisyspelare genom biblioteken.

Anmärkningsvärt är att svars personerna i denna grupp inte i lika hög grad som undersökningsgruppen i stort har tillgång till det tekniska utbudet. Det kan också visa att gruppen har svårare att tillägna sig kunskap om **funktio-**

**nalitet** hos vanlig teknik, som att ladda hem musik och navigera i en MP3-spelare. Många gränssnitt är mycket svåra att hantera för alla och kan vara omöjliga om man har en kognitiv nedsättning.

På frågan "Hur mycket använder du datorn?" svarade 11 personer av 15 svarande, dvs. 73,3 procent, att de använder datorn mycket, fyra personer svarade att de använder den lite och ingen valde övriga alternativ, "Inte alls" respektive "Vet inte". Tio personer svarade på frågan om användningen av Internet. Av dessa valde nio alternativet "Mycket" medan en person svarade "Lite". En följdfråga handlade om vad svarspersonerna använde Internet till. 90 procent av de tio som svarade på denna fråga angav "Skicka och ta emot post", 50 procent valde alternativet "Leta information för studier" respektive "Leta information för arbete". Lika många valde "Spela spel" medan 40 procent svarade att de gjorde bankärenden genom Internet. Alternativet "Beställa biljetter" och "Chatta" valdes av 30 procent. "Annat" som alternativ valdes av 30 procent.

Intressant är också att fler i denna grupp har tillgång till dator utan Internetuppkoppling, jämfört med undersökningsgruppen i stort. Det visar sig att gruppen inte använder Internet på ett lika varierat sätt som övriga, t ex är det få som beställer biljetter och ingen som köper eller säljer saker på Internet.

Ny teknik verkar generellt ha ett långsammare genomslag i denna grupp.

En fråga gällde om svarspersonen fick tillräckligt med hjälp med datorn på sin arbetsplats. Nio personer svarade. Av dessa angav 55,6 procent att de får tillräckligt med hjälp medan 44,4 procent svarade att de skulle behöva lite mer hjälp. Ingen behövde mycket mer hjälp.

När det gällde hur nöjd svarspersonen är med datorn hade alla de 15 personerna svarat. 14 personer valde alternativet "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd". Endast en person var inte nöjd. Det fanns också en motsvarande fråga om Internet: "Hur nöjd är du med Internet?". Här hade tio personer svarat. Av dessa hade nio svarat "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd", och en valde alternativet "Inte nöjd".

På frågan om användning av mobiltelefon svarade 12 personer. Två tredjedelar svarade att de använder mobiltelefon mycket och en tredjedel lite. På frågan om vad svaranden använder mobiltelefonen till svarade 75 procent "Skicka SMS", 66,7 procent svarade "Ringa", drygt 40 procent svarade "Kalender" och lika många "Påminnelse med larmet". 16,7 procent svarade att mobiltelefonen användes till att ta kort och drygt 8 procent till att spela in prat.

Även beträffande mobiltelefonen ställdes frågan om svarspersonens nöjdhet. 11 personer besvarade den frågan. Samtliga var mycket nöjda eller ganska nöjda. Ingen hade valt alternativet "Inte nöjd".

Frågan "Lyssnar du till böcker med tal (talböcker, ljudböcker, kassettböcker)?" besvarades av 14 personer. De flesta, elva personer, svarade att de sällan eller aldrig lyssnade på sådana böcker. Två personer svarade att de

lyssnade någon gång i månaden medan en person valde alternativet ”Någon eller några gånger per år”. Det är anmärkningsvärt att gruppen inte använder denna möjlighet mer, eftersom många har svårigheter att läsa. De är troligen inte vana läsare, och skulle behöva stöd för att kunna identifiera sig som läsare generellt. Dessutom behövs gedigen informationsinsats om att man kan få låna Daisy-spelare, och om Daisy-teknikens möjligheter för denna målgrupp.

## 4 Egna önskemål från enkät 1

De som besvarade standardenkäten fick en öppen fråga där man fritt kunde uttrycka sina önskemål:

”Här kan du beskriva dina önskemål när det gäller möjligheter till information och kommunikation. Vad skulle du vilja ha som du saknar idag?”

Frågan ingick inte i den förenklade versionen av enkäten.

Av de 50 personer som fick frågan svarade 42 personer. Detta avsnitt innehåller en kortfattad sammanställning av svaren. Tre sent inkomna svar har dessutom inkluderats. Redovisningen omfattar således svar från 45 personer. De framförde tillsammans ungefär 100 olika önskemål.

Önskemålen i sin helhet finns också samlade i en rapport som publicerats på projektets webbplats<sup>4</sup>.

- Önskemålen har grupperats i följande temaområden:
- Nya och förbättrade produkter och tjänster
- Tillgänglig information
- Tillgång till information och möjligheter till kommunikation
- Tillgången till teknik
- Egen kompetensutveckling, support
- Rättigheter, delaktighet och inflytande
- Hjälpmedelsverksamheten, hälso- och sjukvården
- Tekniskt stöd i kombination med mänskligt stöd
- Allmänna önskemål

---

<sup>4</sup> <http://www.hi.se/Global/Dokument/itfragan/onskemal-enkat1.pdf>

## 4.1 Nya och förbättrade produkter och tjänster

Önskemålen om nya och förbättrade produkter och tjänster rör många olika områden, såsom: tv, hörapparater och hörselteknik, videotelefoni, mobiltelefoni och mobila lösningar, stöd för ekonomihantering, minneshjälpmedel, tidningar och böcker, webbaserade tjänster, Daisy, orientering, navigering och varseblivning, lättanvänd teknik, mainstream produkter, kompatibilitet, flerk Funktionshinder samt priset på produkter och tjänster. I redovisningen nedan anger siffran inom parentes antalet synpunkter som framfördes för respektive område.

### TV (7)

Flera av deltagarna önskade förbättringar av tv. Det rör både personer med hörselskada som önskar bättre text-tv och synskadade personer som vill ha syntolkning av tv och uppläst textremsa. En person ville ha tillgång till tv-tablån via telefon.

- bättre textteve!!! Blir irriterad varje gång det är direktsändning och jag inser att jag hänger med bättre genom att använda min lilla hörsel, än genom att läsa den lilla procent som hinner skrivas ned i textningen!
- Jag önskar något väl fungerande, enkelt och praktiskt sätt att få textremsan på tv uppläst utan dubbla högtalare och boxar.

### Hörapparater, hörselteknik (3)

Några av deltagarna önskar bättre, smidigare hörapparater. En deltagare berättar att han/hon ofta får fråga om i telefon och skulle vilja ha en hörapparat som fungerar i det sammanhanget.

Uppladdningsbara hörapparater efterfrågas.

Jag önskar hörapparater som är uppladdningsbara - precis som en vanlig mobiltelefon. Batterierna tar alltid slut vid olämpliga tillfällen känns det som.

### Videotelefoni (1)

Önskemål om förbättrade möjligheter till videotelefoni framförs också:

- Tyvärr har 3G-telefoner ännu en bildfördröjning som omöjliggör läppavläsning då den inte är synkron med ljudet. Detsamma gäller ip-videotelefoni över dator.

### Mobiltelefoni, mobila lösningar (4)

Några av de synskadade deltagarna framförde önskemål om mobila lösningar. Det handlar om anpassningar till mobiltelefoner, exempelvis möjligheten att få information uppläst även när man ansluter mobilen till internet. Någon önskar en mobiltelefon med talprogram.

En synsvag person önskar få förstoringsprogram som komplement till sin anpassade mobiltelefon. Det skulle vara bra som extra stöd eftersom det ofta kan vara svårt att uppfatta talsyntesen i mobilen, särskilt om man befinner sig ute i trafikmiljö eller har mycket folk runt omkring sig.

En uppfattning som framförs är att tillgång till en mobiltelefon med funktioner som miljontals seende använder varje dag borde vara självklart även för icke seende.

#### Ekonomihantering (4)

Några av deltagarna påpekar att det är viktigt att ha tillgång till bra stöd för ekonomihantering. Bra söktjänster, bra budgetprogram och bra stöd för hushållsekonomi efterlyses. Man ställer förhoppningar till Konsumentverkets insatser när det gäller stöd för ekonomihantering för personer med synskada.

Man anger att det idag finns begränsningar i möjligheten att använda internetbanker. Någon önskar en talande dosa till bankinloggning.

#### Minneshjälpmedel (1)

Bättre minneshjälpmedel efterfrågas också. En deltagare önskar sig ett bättre fickminne, exempelvis en tjänst med talade meddelanden i mobilen.

#### Kommunikationshjälpmedel (2)

Bland de önskemål som framförs finns de som rör specifika produkter. Någon önskar t.ex. att kommunikationshjälpmedlet Lightwriter ska vara snabbare och ha större och känsligare knappar.

#### Tidningar och böcker (10)

Flera personer tar upp önskemål som rör tillgången till och tillgängligheten hos tidningar och böcker. Man vill kunna ladda ner böcker och tidningar direkt till sin MP3-spelare. Man vill ha ett större utbud av e-böcker och man vill ha läsbara datatidningar. En deltagare vill ha MP3-spelare som är anpassade till personer med synskada.

Några personer tar upp behovet av förbättrade scanner-program. Dels pekar man på behovet av förbättrad kvalitet i det inscannade materialet - dokumenten blir sällan förståeliga i sin helhet - dels finns önskemål att kunna scanna in en dagstidning och få den uppläst via digitalkamera. En person diskuterar behovet av ett scannerprogram som följer texten linjärt istället för i spalter. Det skulle innebära att man kan läsa en hel artikel i följd.

Det finns också önskemål om att få tillgång till ortens lokala tidning när man är på besök.

- Jag önskar det fanns möjlighet att kunna köpa/få dagstidningen i det geografiska område där jag befinner mig. Jag reser en hel del och skulle vilja få SVD i Sthlm istället för -Bohuslänningen när jag är där.

## Webbaserade tjänster (2)

En person önskar direkt tillgång till sina medicinska journaler via Internet, med uppläsning av informationen med talsyntes.

En annan synpunkt gällde enkäten i projektet IT-frågan. Deltagaren undrade varför alternativet textformat inte finns? Han/hon menade att den som inte ser har behov av lättanvända enkäter i textformat.

## DAISY (2)

Ett av önskemålen gällande DAISY är relaterat till en produkt:

- Jag önskar en liten smidig daisyspelare med minneskort, då de gamla stora spelarna gör att man inte är lika flexibel och de arbetar långsamt med skiva jämfört med minneskort.

Det finns också generella synpunkter som gäller efterlevnaden av standarder och riktlinjer:

- Jag är irriterad på att de som producerar DAISY-material inte följer de riktlinjer TPB och DAISY-konsortiet har utformat. Risken finns att DAISY-text och ljud kommer att passa för dyslektiker men inte för synskadade.

## Orientering, navigering och varseblivning (13)

Önskemålen från flera av de synskadade deltagarna har att göra med svårigheten att ta del av information från visuella displayer. Olika lösningar föreslås.

- Jag önskar någon slags liten apparat som i realtid kunde läsa displayers text. Då kunde jag på ett bättre sätt än nu tillgodogöra mig information från exempelvis flash-spelare, Ipods, digitala portastudios m.m.
- Jag önskar att prylar med displayer blir talande. Jag skulle önska att man på alla produkter som har en display skulle ha inbyggt tal. I princip allt, kylskåp, microvågsugnar, termometrar, ljudteknik, musikinstrument. Det finns många menyval i sådana apparater.

Ett annat problemområde rör svårigheten att bli varse inkommande samtal från mobil- och bildtelefon för den som både har syn- och hörselskada. En del av önskemålen handlar om att få bättre varseblivningsfunktion i dessa sammanhang.

Några önskemål rör behovet av taktill och audiovisuell hjälp för att orientera sig, i form av GPS eller liknade. Några anger att de skulle vara intresserade av att pröva talande GPS för att kunna orientera sig om var man är. En person påpekar att man bör kunna modifiera utrustning som redan finns. En talstyrd navigator som finns för fordonsförare skulle exempelvis kunna anpassas. Då skulle även icke seende kunna använda navigatören.

Man vill vara mer oberoende i hemmet och önskar mer audiovisuell återkoppling från hushållsapparater, som kaffebryggare och köksvågar.

Någon tänker sig att man skulle kunna ha fjärrkontroll till sådant man har svårt att hitta, t.ex. ljusknappar. Flera personer har önskemål om talande fjärrkontroller till olika slags apparater. De vill kunna använda fjärrkontrollen för att läsa av ström, panna, vattenförbrukning m.m.

Önskemålen rör såväl vardagsteknik som behoven hos den mer avancerade datoranvändaren.

- enkla och smarta verktyg för ADL är bristvara och även svåra att finna i handeln. Oftast saknas möjlighet att pröva. Här avses skanner för identifiering av föremål, texter etc.
- en punktdisplay med möjligheten att ställa om i bios i datorn om det behövs och kunna läsa av felmeddelanden innan datorn har startat.

#### Lättanvänd teknik (2)

Några av önskemålen handlar om enkla, lättmanövrerade hjälpmedel som är lätta att förstå, som man kan lära sig fort och som har en bra, lättförståelig manual. Det behövs lättanvända mobiltelefoner och anteckningshjälpmedel.

#### Mainstream produkter (1)

Ett av önskemålen gäller tal i apparater. Olika apparater borde ha tal som är åtkomligt direkt utan ombyggnad. Genom att inte behöva anpassa i efterhand skulle pengar sparas för samhället. På så sätt skulle alla få en bättre och likvärdig chans att använda den teknik man vill och är intresserad av.

#### Gränssnitt (2)

Det finns också generella önskemål om bättre användargränssnitt, liksom diverse underlättande anordningar för inmatning till datorn.

#### Kompatibilitet (2)

En del av önskemålen gäller generella aspekter:

- Jag önskar att datorhjälpmedel för synskadade och programvaror blir kompatibla fullt ut

Det finns också önskemål som specifikt rör en enskild produkt:

- Jag önskar det fanns möjlighet att koppla in min Lightwriter till telefonen.

## Flerfunktionshinder (1)

Om användaren har fler än en funktionsnedsättning är det viktigt att hjälpmedlen är lämpligt utformade. En av svarspersonerna säger t.ex. att hjälpmedel som är för syn och/eller hörselskada ska vara hyfsat lätta för rörelsehindrade att använda.

## Priset på produkter och tjänster (2)

Synpunkten framförs att hjälpmedel till telefon och dator måste bli billigare. Två exempel på produkter som är uppfattas som dyra är syntetiskt tal respektive GPS,

Att ständigt uppdatera program och utrustning gör det dyrt för den enskilde. Man kan önska att datorer (teknik) och program inte skulle ändra sig så ofta. Synpunkten framförs att den som själv har bekostat hjälpmedlen måste förnya dem, ganska ofta till stora kostnader.

## 4.2 Tillgänglig information

Önskemålen gällande information rör dels tillgången till information, dels tillgängligheten hos informationen. Det finns önskemål som rör utskick från myndigheter, landsting osv. Att få utskick via e-post skulle föredras av vissa. Då skulle man kunna använda de hjälpmedel man har. För andra är det ett önskemål att få myndighetsinformation i punktskrift.

Tillgängligheten till internet tas upp av flera. Ett fullt tillgängligt internet med bra hemsidor, tydlig text och logisk uppbyggnad är något man önskar.

Ett annat område gäller kontrast i alla miljöer, belysning av informations skyltar och dylikt.

Ett av önskemålen gäller OCR-program som klarar att tolka handskrivna text.

## 4.3 Tillgång till information och möjligheter till kommunikation

När det gäller tillgången till information framförs bland annat följande önskemål.

- samlingssida med information från myndigheter
- syntolkning generellt
- bättre kommunikation och informationsmöjligheter till dövblinda

Ett annat önskemål gäller bättre möjlighet att kommunicera med ljud och bild även med myndigheter, oavsett accessform (dvs. fast bredband, mobilt bredband eller 3G/Turbo 3G via mobiltelefonen) till rimlig kostnad.

## 4.4 Tillgången till teknik

### I samhället

Önskemålet framförs att videotelefoni borde vara mer tillgängligt ute i samhället.

- När jag går på stan eller är ute på resande fot ska jag kunna gå någonstans, typ it-café (men där saknas ofta webbkameror) för att ringa ett bildtelefonsamtal och då betalar jag gärna för det.

Jag har cochleaimplantat och hör dåligt i telefon. Jag önskar att bildtelefon för läppavläsning blir vanlig på myndigheter, inrättningar och företag.

Deltagarna beskriver miljöer som ger bra tillgång till internet. Bland annat nämns KB (Kungliga biblioteket) och Stadsbiblioteket i Stockholm. SeniorNet nämns också som en resurs i sammanhanget.

### För mig (tillgången till teknik för den enskilde)

En del av svaren rör önskemål om tillgång till teknik för den enskilde. Några av deltagarna har framfört att de önskar sig olika saker (en bärbar dator, en telefon med högtalare). Svaren kan möjligen tolkas så att dessa produkter ligger närmast på den personliga önskelistan. Svaren kan också tolkas så att svarspersonerna anser att de borde fått dessa saker som hjälpmedel och därför finner anledning att nämna dem i sina enkätsvar.

### Förbättrad infrastruktur

En av deltagarna lyfter upp frågan om tillgång till bredband:

- Jag önskar en bra anslutning så att jag kan ha bildtelefon och dator som fungerar perfekt med bildöverföringen. I min by kan vi bara koppla upp oss via modem och den kapaciteten fungerar inte för de hjälpmedel jag behöver. Jag bor i Västerbotten.

## 4.5 Egen kompetensutveckling, support

Frågan om utbildning för att kunna använda hjälpmedlens möjligheter återfinns också bland önskemålen. Bland de områden man vill öka sin kompetens inom är: hur man snävar in sökningar på nätet, hur man gör egna hemsidor som är lättnavigerade, hur man surfar med mobiltelefonen.

En deltagare påpekar att det inte finns någon väg för den som är blind att gå studiecirkel och lära sig detta med sina hjälpmedel.

Önskemål om support framfördes också:

- en tjänst där jag kan ringa upp någon via SKYPE och få direkt support av verkligt kunniga människor som kan hjälpmedlen och internet och tjänster etc.

## 4.6 Rättigheter – delaktighet, inflytande

Några av deltagarna tar i sina enkätfrågor upp frågor som rör rättigheter, delaktighet och inflytande. De menar att

- detta med att funktionshindrade ska ha samma rättigheter och möjligheter som andra inte är på något vis med sanningen överensstämmande.

Man efterlyser politiska beslut som ger personer med funktionsnedsättning möjlighet att delta i samhället. Främst bör allmänna val göras tillgängliga, en fråga som man menar har lyfts av såväl valnämnd som ledamöter av riksdagen.

## 4.7 Hjälpmedelsverksamheten, hälso- och sjukvården

### Kompetens och intresse

Önskemål om fördjupad kompetens hos personalen har också framförts.

- Jag har fått hjälp av arbetsterapeut och datahjälpmedelskonsulent, men jag önskar att deras tekniska kunnande vore högre.

Även ökat intresse från personalgrupper efterlyses. En deltagare framför önskemålet att ögonläkarna i ökad utsträckning bör intressera sig för äldre med nedsatt syn.

### Utprovning

Deltagarna önskar också att det finnes större möjligheter att se, pröva och jämföra olika hjälpmedel i verkligheten, i synnerhet de hjälpmedel man består själv.

### System för hantering av synpunkter och klagomål

När det gäller frågor som rör kvaliteten i hjälpmedelsverksamheten framförs önskemålet att syncentralen skulle ha en bank där man samlar och tar in alla synpunkter och klagomål.

### Provning av produkter och tjänster

Önskemålen om testverksamhet omfattar bland annat önskemål om regelbunden testning av olika produkter och tjänster:

- DAISY-böcker från olika producenter med jämförelser av kvalitén på dessa.
- Vikbara mobiltelefoner med movisamtal för att se hur pass bra rörligheten är och hur synlig användaren är i svagt ljus.

Förslag till produkter som skulle kunna användas som referens vid testning av mobiltelefoner nämns också. Bland positiva egenskaper hos mobiltelefoner

anges möjligheten att indikera vilken typ av inkommande samtal det rör sig om (röstsamtal, videosamtal eller sms/mms). Ytterligare en viktig egenskap är att telefonen har bra bild i såväl dagsljus och mörker. Vidare att vidvinkeln är bra, vilket gör att användaren inte behöver hålla telefonen så långt ifrån sig när man movisamtalar.

#### 4.8 Tekniskt stöd i kombination med mänskligt stöd

Några av önskemålen rör kombinationer av tekniskt och mänskligt stöd.

När det gäller kollektivtrafik har exempelvis önskemål om anpassad kollektivtrafik med ledsagning framförts.

Ett annat område där det finns behov av mänskligt och tekniskt stöd gäller talsvarstjänster.

- För oss som stammar måste det finnas alternativ till röst/talsvar, t ex att kunna trycka på en knapp eller att vänta på en telefonist eller annan människa (som dessutom har förståelse och tålamod för att vänta ut det jag har att säga).

#### 4.9 Allmänna önskemål

Några generella önskemål gäller behovet av anpassad IT-miljö med tanke på personer med funktionsnedsättning och deras förutsättningar i såväl arbete som hem. Ett annan generell fråga gäller önskemålet att slippa så många apparater, dvs önskemålet att kunna göra fler saker med dagens teknologi men med färre apparater.

## 5 Avslutning

Resultatet av den första enkäten utgör ett rikt material som kan användas på många sätt. Resultaten från den första enkäten i projekt IT-frågan har givit oss värdefull kunskap om tillgången till och användningen av IT och telekom bland dem som besvarat enkäten. Många värdefulla synpunkter och önskemål har framförts. Vi har därigenom fått ett viktigt underlag för framtida utvecklings- och förbättringsarbete.

Vi har också fått erfarenhet om hur webbenkäter kan användas för att upprätta en dialog med användare av IT och telekom. Tack vare de tekniska möjligheter som ges genom själva verktyget för webbenkäten kan svaren analyseras utifrån olika infallsvinklar, som åldersperspektiv, funktionsnedsättningar, genusperspektiv m.m. Det finns möjlighet att betrakta verktygets användbarhet i fortsatta undersökningar av olika slag. Erfarenheterna från arbetet med att konstruera enkäten kommer att beskrivas i en särskild rapport.

Deltagarna i försöksverksamheten kan inte sägas representera personer med funktionsnedsättning i allmänhet. De är relativt få och de har inbjudits delta i mån av intresse. De viktigaste erfarenheterna från denna första enkät är att det redan med ett relativt litet material finns möjlighet att utläsa vissa tendenser, t.ex. beträffande angelägna utvecklings- och förbättringsområden.

Resultatet från enkäten kommer att spridas till IT-företag, myndigheter, forskningsenheter och hjälpmedelsverksamheten.

Enkätens resultat ger nyttig och behövlig kunskap om de olika målgruppernas erfarenheter, synpunkter och behov. En del av svaren på enkätens frågor ger också upphov till nya följdfrågor, vilket gör att det känns positivt och uppfordrande att undersökningens andra enkät kommer att skickas ut inom en nära framtid. Det är vår förhoppning att deltagarna i den första undersökningen fortsättningsvis kommer att delta och framföra ännu fler synpunkter, men vi hoppas också att ytterligare deltagare ska vilja pröva möjligheten att föra fram sina synpunkter via enkäter på Internet.

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

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

Hjälpmedelsinstitutet arbetar med:

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

Hjälpmedelsinstitutets huvdmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting