

Rapport från den andra enkäten i projekt IT-frågan



© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2008
Författare: Christina Rörby, Margita Lundman, Elisabet Lindström,
Ulla Ringström Otterstadh
Ansvarig projektledare: Margita Lundman
URN:NBN:se:hi-2008-08332 (pdf)
Best nr: 08332-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.

Rapport från den andra enkäten i projekt IT-frågan

Christina Rörby, Margita Lundman
Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstadh

Förord

På samma sätt som alla andra behöver personer med funktionsnedsättning ha tillgång till ändamålsenligt teknik med bra produkter och tjänster och ett tillgängligt IT-samhälle.

Denna rapport innehåller en redovisning av resultaten från en enkätundersökning om IT och telekom till enskilda personer med funktionsnedsättning. Enkäten var den andra i en ettårig försöksverksamhet. Den handlade bland annat om IT-support, talböcker, mobiltelefoner och IT- och telekom som arbetshjälpmedel. Syftet med försöket är att pröva ett system för att aktivt och regelbundet efterfråga brukarnas uppfattning och önskemål.

Rapporten vänder sig till dem som är intresserade av att få veta vad personer med funktionsnedsättning anser om IT-utvecklingen och vilka förslag och idéer olika målgrupper har.

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

Vem har skrivit vad?

Christina Rörby har tillsammans med Margita Lundman skrivit kapitlen 1, 2 och 3. Margita svarar för kapitel 4. För analys och slutsatser i avsnittet 3.11 svarar Margita samt Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstadh vid Klara Mera Center för kognitivt stöd, Stockholms läns landsting.

Vällingby i maj 2008
Hjälpmedelsinstitutet

Carl Leczinsky

Direktör

Innehåll

Sammanfattning.....	6
1 Inledning.....	11
1.1 Bakgrund	11
1.2 Redovisning av resultat	11
1.3 Läsanvisning	12
2 Om enkäten och deltagarna.....	13
2.1 Enkäten	13
2.2 Målgrupper	13
2.3 Svarsfrekvens	14
2.4 Ålder och kön	14
2.5 Sysselsättning	15
2.6 Funktionsnedsättning.....	16
3 Redovisning av enkätsvaren.....	18
3.1 Deltagarnas syn på undersökningen.....	18
3.2 Om dator hemma.....	21
3.3 Om Internet hemma.....	28
3.4 Om mobiltelefon	33
3.5 Om talböcker	35
3.6 Om behov av hjälp i studierna.....	41
3.7 Om arbetshjälpmedel	43
3.8 Synpunkter från personer med synskada	47
3.9 Synpunkter från hörselskadade/döva personer	49
3.10 Synpunkter från personer med läs- och skrivsvårigheter.....	52
3.11 Synpunkter från personer som besvarade den förenklade, lättlästa versionen av enkäten	53
4 Redovisning av idéer och förslag.....	63
4.1 Nya och förbättrade produkter och tjänster.....	63
4.2 Användbar teknik.....	69
4.3 Tillgänglig information	70
4.4 Tillgången till teknik	71
4.5 Kompetens och support	72
4.6 Hjälpmedelsverksamheten	73
4.7 Synpunkter på enkäten.....	75
5 Avslutning	76

Sammanfattning

Den enkät som redovisas i denna rapport är den andra i ett pågående projekt med webbaserade enkäter som genomförs i samarbete mellan Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen. Kunskapen om användarnas erfarenheter och önskemål beträffande IT, telekommunikation och media är otillräcklig och behöver både breddas och fördjupas. Projektets syfte är därför att tillskapa och utveckla en dialog med funktionshindrade brukare för att därigenom bidra till att de handikappolitiska målen uppnås. En första enkät inom projektet genomfördes i januari månad 2008. Förutom den här redovisade enkäten kommer ytterligare två enkäter att genomföras under 2008.

Resultaten från den andra enkäten beskrivs såväl generellt som lite mer specifikt utifrån de fyra målgrupper till vilka frågorna främst riktades: synskadade personer, döva/teckenspråkiga personer, personer med läs- och skrivsvårigheter samt personer med kognitiva funktionsnedsättningar. En del av deltagarna valde att besvara en standardenkät medan andra valde en förenklad, lättläst version, där en del av frågorna framställdes med pictogram. En stor del av frågorna var gemensamma för alla svarande men det fanns också några frågor till döva/hörselskadade och till dem som följde det lättlästa spåret. Svaren på dessa frågor redovisas för sig. De av svarspersonerna som angett att de studerar respektive arbetar fick ett antal specifika frågor med anknytning till detta. Det fanns möjlighet att förutom i skrift få frågorna i talad version eller på teckenspråk.

Enkäten besvarades av 182 personer vilka representerade alla åldrar mellan 16 och 85 år. Den genomsnittliga åldern var 40 år. 55 procent var kvinnor, 45 procent män. Av de svarande var 67 personer synskadade, 18 personer var teckenspråkiga, 59 personer hade läs- och skrivsvårigheter och 44 personer hade valt att följa det lättlästa spåret. En första enkät inom projektet genomfördes i januari månad 2008. Den besvarades av 65 personer. Av svaren på såväl den första som den andra enkäten framgår, att de flesta av svarspersonerna hade en positiv syn på undersökningen och hyste stora förhoppningar om att resultaten ska komma till nytta och att deras egna synpunkter har betydelse.

Omkring tre fjärdedelar av de svarande har själva tillsammans med sin familj skaffat den dator de har hemma, medan knappt en fjärdedel har fått den förskriften som hjälpmedel. Bland de som fått datorn förskriften kom den största andelen från gruppen synskadade respektive döva/teckenspråkiga personer. Den hjälp man får om datorn krånglar kommer från familj och vänner men också från landstinget. 39 procent av de svarande angav att de var ganska nöjda med den

hjälp de får med datorn. Omkring en fjärdedel av de svarande angav att de var mycket nöjda med hjälpen.

Fyra procent av de svarande angav att de inte har Internet hemma. 60 procent angav att de får tillräckligt med hjälp eller att de inte behöver någon hjälp om Internet krånglar. Den hjälp man får kommer från familj och vänner men även, i nästan lika hög grad från Internetleverantörers kundsupport. Av svaren från döva teckenspråkiga personer framgår att de i högre grad än övriga deltagare får hjälp från kundsupport. Knappt en tredjedel av deltagarna svarade att de var mycket nöjda med den hjälp de får, medan något fler var ganska nöjda.

Ett antal frågor om mobiltelefonen och hur väl man behärskar dess funktioner ställdes till de 44 personer som valt den förenklade, lättlästa enkäten. Samtliga svarande använder mobil och de allra flesta använder sig av och vet hur man lägger in kontakter i adressboken. Övriga funktioner, kalender, fotografering och musiklyssning utnyttjas i varierande grad.

En genomgång av svaren från de 44 personer som följde det lättlästa spåret visar att inte bara personer med lindrig utvecklingsstörning, utan flera olika svarsgrupper har valt denna version av enkäten. Bland de svarande finns exempelvis högskolestuderande med läs- och skrivsvårigheter, liksom synskadade och teckenspråkiga personer. Flera av de svarande presenterar kvalificerade idéer och förslag. Det är därmed inte möjligt att av svaren i denna enkät dra några slutsatser om personer med lindrig utvecklingsstörning, den målgrupp för vilken den förenklade versionen ursprungligen var avsedd.

Omkring två tredjedelar av de svarande angav att de lånar talböcker på bibliotek, från flera gånger i veckan till någon eller några gånger per år. Av svaren framgår att det relativt ofta händer att en önskad talbok inte finns inne på biblioteket. I omkring hälften av svaren anges att biblioteket då lånar in talboken från annat bibliotek eller laddar ned den. Av svaren förefaller det som om biblioteken oftare lånar in eller laddar ned en talbok åt en synskadad person än åt personer med andra former av läshandikapp. Närmare hälften av de svarande svarade att de inte är beredda att betala en avgift för att kunna läsa talböcker via mobiltelefon eller Internet. I den mån de svarande angav att de är beredda att betala gällde det en låg avgift; man är inte beredd att betala mer än 50 kronor i månaden.

Ett åttiotal personer angav att de studerar. Till dem ställdes en fråga om vilken hjälp de skulle behöva i sina studier. De allra flesta svarade att de önskade själva ladda ner talböcker. Det fanns också önskemål om anpassning av datorn, böcker som elektronisk text och längre tid under tentorna. Förutom de i förväg givna svarsalternativen fanns

också möjlighet till fria svar, vilket många hade utnyttjat. Här fanns bl.a. önskemål om personligt stöd, ändrade tentamensregler samt anpassning av utrustning och miljö.

Till dem som uppgett att de arbetar ställdes några frågor om IT och telekom som arbetshjälpmedel. 66 personer besvarade dessa frågor. Av dessa hade 17 personer fått bidrag till arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedlingen och åtta genom Försäkringskassan. Svarspersonernas syn på den service de fått var övervägande ganska positiv. Flertalet ansåg att de hade haft tillräckligt att säga till om, men också att väntetiden för att få hjälpmedlen var för lång.

Några av frågorna ställdes i standardenkäten speciellt till de 28 personer som angav att de är hörselskadade eller döva. Frågorna gällde bl.a. den enskildes upplevelse av TV-tittande. Här framkom att hela 70 procent av de svarande ser det som ett stort problem att följa med vad som sägs på TV. Nästan alla brukar använda sig av textning av TV-program men anser inte att kvaliteten är särskilt god. Användning av skrivtolkning är inte särskilt vanlig bland de svarande. Endast en fjärdedel av dem hade använt sig av tjänsten någon gång under det senaste året.

Avslutningsvis gavs möjligheter att fritt beskriva förslag och idéer. Ett stort antal mycket intressant och värdefulla förslag inkom. 123 personer lämnade tillsammans mer än tvåhundra femtio idéer, önskemål och förslag. En del av förslagen handlar om nya och förbättrade produkter och tjänster, men det finns också idéer och förslag som rör egen och andras kompetens, möjligheten att få tillgång till hjälpmedel, m.m. Några av förslagen återfinns nedan.

- Ett synnerligen uttalat önskemål gäller möjligheten att själv kunna ladda ner talböcker. Önskemålet framförs såväl av personer med synskada som av personer med läs- och skrivsvårigheter.
- Utökade öppettider och utbyggd förmedlingstjänst för bildtelefoni efterfrågas av döva, teckenspråkiga personer. Det finns också önskemål om bättre information om bildtelefoner till döva. Ett annat förslag från teckenspråkiga personer gäller krav på förbättrade kameror till 3G-mobiler.
- Personer med läshandikapp efterfrågar förbättrad kvalitet i talböcker och att få inläsningar av kurslitteratur i tid.
- Personer med kognitiva funktionsnedsättningar önskar tillgång till portabla, smidiga påminnelse- och planeringshjälpmedel. Behovet av avskärmade miljöer för att kunna koncentrera sig i studiesammanhang förs också fram. Flera personer diskuterar också behovet av bärbara hjälpmedel i syfte att kunna förflytta sig till miljöer där man lättare kan koncentrera sig på sina studier.

- När det gäller IT-support, upplevs det vara otillfredsställande att behöva förlita sig till anhöriga för att få hjälp.
- Bland övriga idéer till nya tjänster nämns behovet att kunna boka färdtjänstresor på Internet. Avläsare för prisinformation på varor i affärer efterfrågas också.

Bland viktiga erfarenheter som kommit fram genom den andra enkäten i projekt IT-frågan kan sammanfattningsvis nämnas:

- att de flesta av svarspersonerna har skaffat den dator de har hemma själva tillsammans med sin familj
- att omkring en fjärdedel av svarspersonerna har fått datorn förskrivna som hjälpmedel
- att drygt en tredjedel av svarspersonerna anser sig behöva lite mer hjälp med datorn hemma när den krånglar
- att fyra procent av svarspersonerna inte har Internet hemma
- att den hjälp man får om Internet krånglar i de flesta fall kommer från familj eller vänner men även relativt ofta från kundsupport från det företag som sålt Internetuppkoppling, modem eller bredband
- att 68 procent av svarspersonerna brukar låna talböcker från biblioteket, från någon eller några gånger per år till flera gånger i veckan
- att närmare hälften av talboksanvändarna säger sig inte vara beredda att betala för att kunna läsa talböcker i mobiltelefon eller på Internet. 37 procent är inte beredda att betala mer än 50 kr per månad.
- att de som studerar önskar kunna ladda ned talböcker själva
- att flera av dem som fått bidrag till IT och telekom som arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan anser att de har haft tillräckligt att säga till om men att det tagit för lång tid att få hjälpmedlen.
- att de flesta av de döva/hörselskadade personer som besvarat enkäten ser det som ett stort problem att följa med vad som sägs på TV och att de inte är särskilt nöjda med kvaliteten på text-TV

Resultaten från den andra enkäten har utökat den kunskap som inhämtades genom den första enkäten tidigare i år. Värdefull kunskap

har inhämtats både när det gäller viktiga erfarenheter och synpunkter från brukare med olika former av funktionsnedsättning och när det gäller användbarheten av webbenkäter som instrument i en dialog med brukarna. Resultaten är en viktig källa till kunskap inför framtida utvecklings- och förbättringsarbete.

1 Inledning

I denna rapport redovisas resultaten av den andra enkäten i det pågående projekt om webbaserade brukarenkäter om IT, telekommunikation och media, som Hjälpmedelsinstitutet genomför i samarbete med Post- och telestyrelsen. Enkäten, som utgör ett andra steg i projektet har genomförts under mars månad 2008. Den, liksom den tidigare redovisade första enkäten¹, ingår som en del i en långsiktig idé om att bygga upp ett system för systematisk dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. Enkäternas syfte är dels att ta fram användarnas synpunkter och önskemål, dels att testa webbenkäter som verktyg.

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.

1.2 Redovisning av resultat

Utöver denna rapport redovisas resultaten också i sammanfattad form till de brukare som deltagit i enkätundersökningen, för att ge återkoppling beträffande resultaten och hur dessa i fortsättningen kommer att användas. Dessa korta rapporter finns i en standardversion, i en lättläst version samt på teckenspråk. Därutöver har en detaljerad sammanställning av alla förslag och idéer som framkommit publicerats i en särskild rapport. Samtliga rapporter från enkäten redovisas på projektets webbplats². Den metod som har använts för att utforma och anpassa enkäterna kommer att redovisas i en separat metod- och processrapport.

Nedan beskrivs enkätresultaten, såväl generellt som mer specifikt med utgångspunkt från de olika målgrupperna. Materialet i form av svar på denna andra enkät är större än det var vid redovisningen av den första enkäten, varför en del skillnader mellan de olika målgrupperna, liksom

¹ www.hi.se/itfragan/resultat1

² www.hi.se/itfragan/resultat2

mellan kön eller åldersgrupper, lyfts fram och kan tolkas med något större säkerhet. Resultaten behöver dock fortfarande tolkas med försiktighet då urvalet av svarspersonerna inte utan vidare kan anses vara representativt för personer med funktionsnedsättning.

1.3 Läsanvisning

Enkäten omfattade en del olika typer av frågor där såväl innehållet som utformningen varierade. Så kunde svarspersonerna till exempel välja en förenklad, lättläst version med pictogram. Frågorna till den enskilde deltagaren varierade, beroende på vilken av enkäterna, standard eller förenklad, man valde. Frågorna varierade också för de olika målgrupperna. Personer som läser talböcker fick till exempel delvis andra frågor än döva/hörselskadade personer. Vissa av följdfrågorna var villkorade och ställdes bara till dem som hade besvarat grundfrågan inom ett visst område. För att ange hur många personer som fick respektive fråga används uttrycket n (lilla n) i figurtexten till varje diagram. Av diagrammen framgår hur många som faktiskt besvarade frågan.

2 Om enkäten och deltagarna

2.1 Enkäten

Enkäten, som pågick under fyra veckor i mars månad 2008 har bestått av ett antal olika delar. Den inleddes med instruktioner och anvisningar. Deltagarna fick veta att de kunde få frågorna i olika former: som text, upplästa med tal eller på teckenspråk. Det fanns också en förenklad, lättläst version med pictogram att välja för den som föredrog en sådan. Deltagarna ombads 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 men det fanns också några specifika frågor riktade till döva/hörselskadade och till dem som följde det lättlästa spåret.

Det fanns möjlighet för de personer som besvarade den första enkäten att delta i den andra enkäten. Många har också gjort så vilket innebär en kontinuitet i den påbörjade dialogen med brukarna. Mer än 80 procent av dem som deltog i den första enkätundersökningen deltog även i den andra.

2.2 Målgrupper

Den andra enkäten i projektet riktades till fyra målgrupper, personer med synskada, döva/teckenspråkiga personer, personer med lindrig utvecklingsstörning samt personer med läs- och skrivsvårigheter. Inbjudan spreds inom hälso- och sjukvården, genom handikapporganisationerna och via universitet och högskolor. Genom Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, har inbjudan också skett i ett personligt e-postutskick till landets funktionshindrade högskolestudenter. Detta har inneburit att en mycket större andel av svarspersonerna än i den första enkäten är studerande.

De svars personer som hade deltagit också i den första enkäten behövde inte på nytt besvara bakgrundsfrågorna om kön, ålder, funktionsnedsättning och sysselsättning utan behövde bara bekräfta att tidigare lämnade uppgifter stämde. Uppgifterna kunde i förekommande fall ändras. Deras svar på bakgrundsfrågorna har vägts in i det samlade resultatet från den andra enkäten.

2.3 Svarsfrekvens

Enkäten besvarades av 182 personer. Av dessa var 128 personer nytillkomna³ och 54 personer hade besvarat den första enkäten. 44 personer besvarade den förenklade, lättlästa versionen. 28 personer erhöll frågor som var specifikt riktades till de hörselskadade/döva personer som besvarade standardenkäten.

2.4 Ålder och kön

Tabell1. Fördelningen mellan olika åldersgrupper

	Total	16 – 34	35 – 44	45 – 54	55 – 64	65 -
Antal	182	76	44	25	26	11
Procent	100	42	24	14	14	6

Störst andel av samtliga deltagare, 42 procent, kom från den yngsta åldersgruppen. Deltagarnas ålder var i medeltal 40 år, dvs. betydligt lägre än i den första enkäten, då åldern i medeltal var 48 år. Detta kan troligen förklaras med att andelen studerande också är mycket större, vilket i sin tur kan ha samband med den direktutskickade inbjudan till högskolestuderande med funktionsnedsättning som TPB gjorde inför den andra enkäten.

Den yngste deltagaren var 16 år, den äldste 85 åe.

Andelen kvinnor är också jämförelsevis mycket större, 55 procent, jämfört med den första enkäten, då könsfördelningen var mer jämn. Möjligen finns också här ett samband med att antalet svarspersoner som studerar är större i denna undersökning, vilket återspeglar det faktum att det allmänt är fler kvinnor, än män, som studerar vid landets universitet och högskolor⁴.

³ Nytillkomna i betydelsen att de inte besvarat den första enkäten komplett. Nio av de nytillkomna hade fått den första enkäten, de hade öppnat den men avbrutit sina svar.

⁴ Av de som år 2007 studerade vid landets universitet och högskolor var 60 procent kvinnor och 40 procent män.

2.5 Sysselsättning

Tabell 2. Deltagarnas sysselsättning, i den andra, n = 182, respektive första enkäten, n = 65. Flera svarsalternativ kunde väljas.

Sysselsättning	Enkät nr 2		Enkät nr 1	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Arbetar	77	42%	32	49%
Studerar	83	46%	5	8%
Deltar i daglig verksamhet, dagcenter	6	3%	7	11%
Har sjuk- eller aktivitetsersättning	30	16%	17	26%
Är sjukskriven	7	4%	4	6%
Är pensionär	19	10%	16	25%
Annat	11	6%	8	12%
Total	233	128%	89	137%
Antal svarande	182		65	

Den grupp som ökat mest påtagligt sedan den första enkäten är de som i sina svar angav att de studerar. Andelen av de svarande som angett att de arbetar var mindre, vilket dock innebär att den gruppen faktiskt har mer än fördubblats, eftersom antalet svarande är större. Den kraftiga förskjutningen i fördelningen mellan de olika grupperna av svarande förklaras av att så många högskolestudenter, genom samverkan med TPB har nåtts av inbjudan att delta i enkätundersökningen.

2.6 Funktionsnedsättning

Tabell 3. Deltagarnas funktionsnedsättning i den andra, n = 182, respektive första enkäten, n = 65. Flera svarsalternativ kunde väljas.

Funktionsnedsättning	Enkät nr 2		Enkät nr 1	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Synskada (nedsatt syn, blindhet)	67	37%	31	49%
Hörselskada	18	10%	51	24%
Dövhet	18	10%	8	13%
Läs- och skrivsvårigheter (lässvårigheter, skrivsvårigheter, dyslexi)	59	32%	7	11%
Lindrig utvecklingsstörning	5	3%	5	8%
Svårigheter med koncentration eller minne	31	17%	8	13%
Svårigheter att tala	4	2%	3	5%
Rörelsehinder	13	7%	7	11%
Psykiska svårigheter	9	5%	3	5%
Annan funktionsnedsättning, vilken?	24	13%	8	13%
Vill inte svara på frågan	4	2%	1	2%
Total	252	138%	63	154%
Möjliga svarande	182		65	

Mest påfallande är ökningen av personer med läs- och skrivsvårigheter i den andra enkäten. En grupp som också ökat i jämförelse med den första enkäten är personer som angett svårigheter med koncentration och minne. Andelen svarande som valt något av övriga alternativ är i stort sett jämförbar med den tidigare enkäten.

Omkring en åttondel av de svarande i den nu aktuella enkätundersökningen hade valt alternativet "Annat". Bland de här förekommande funktionsnedsättningarna fanns en del som direkt kan hänföras till de redan föreslagna alternativen men också andra. Ett flertal

neuropsykiatriska diagnoser angavs, som ADHD, Asperger och autism. Här nämndes också olika former av smärtproblematik, som fibromyalgi, samt skador som whiplash och WAD. Astma och andningssvårigheter nämndes också liksom hjärnskada och afasi. En svarande angav depression.

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. Alla frågor har inte ställts till alla deltagare, beroende på vilken målgrupp respektive svarande tillhör eller vilket aktivt val av enkätversion han eller hon gjort. Vissa frågor är också en direkt följd av ett tidigare svar och riktas därför bara till den som besvarat ursprungsfrågan. Av diagrammen framgår dels hur många som fått respektive fråga, dels hur många som har valt att svara på den, samt vilka svarsalternativ man valt. I redovisningen analyseras främst svaren från de fyra målgrupperna, även om svaren från personer med andra funktionsnedsättningar också är av intresse när det gäller de allmänna frågorna. I flera av frågorna har det varit möjligt att välja mer än ett svarsalternativ. I redovisningen av sådana frågor överstiger procenttalet 100 eftersom samma person kan ha valt flera alternativ och därför räknas flera gånger.

3.1 Deltagarnas syn på undersökningen

Två frågor som ställdes initialt gällde hur deltagarna ser på undersökningen och på sin egen medverkan i den. Den första av dessa frågor formulerades: "Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?" Eftersom identiskt lika frågor ställts i den första enkäten, ställdes frågorna inte till dem som besvarat den första enkäten utan enbart till de nytilkomna deltagarna.

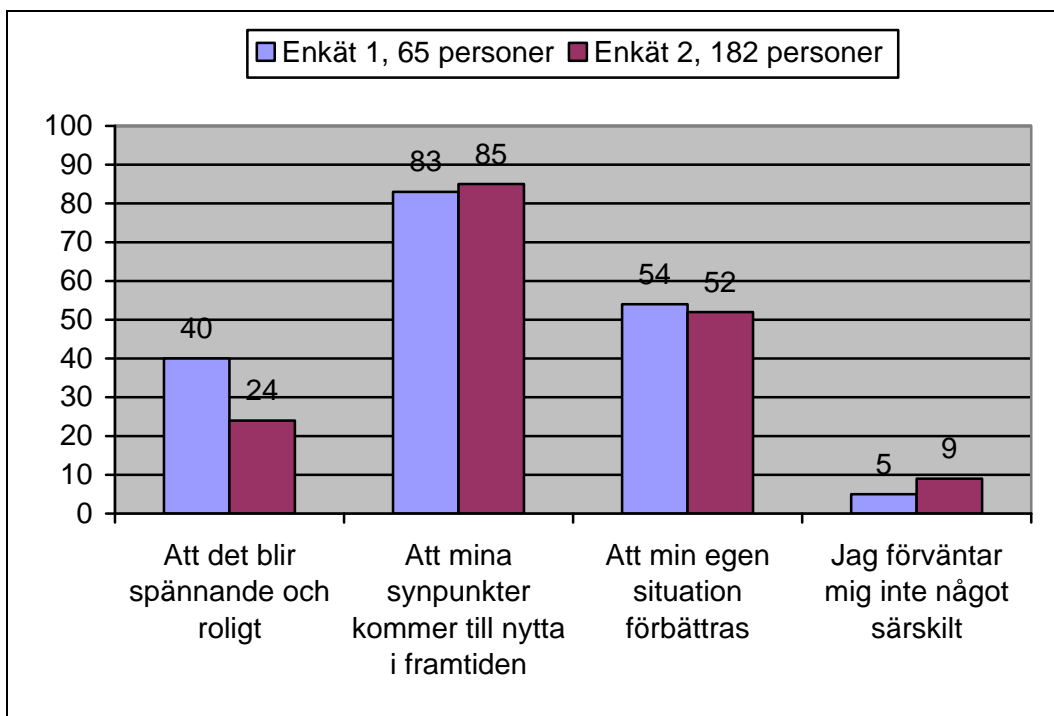
Diagram1. Svar på frågan "Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?" Fler svarsalternativ kunde väljas. n = 128

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Att det blir spännande och roligt	31	24%	
Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden	108	85%	
Att min egen situation förbättras	66	52%	
Jag förväntar mig inte något särskilt	11	9%	
Total	127	170%	

Varje deltagare kunde välja mer än ett alternativ. Det alternativ som hade valts av störst andel svarande var "Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden" vilket innebär ett mycket positivt gensvar. Detta tillsammans med förhoppningen om att den egna situationen ska förbättras, vilket omkring hälften av de svarande angav, ger en god fingervisning om att undersökningar av detta slag är viktiga och

angelägna. Noteras kan dock att 11 procent av de svarande angav att de inte förväntade sig något särskilt av undersökningen. Svaren i den andra enkäten visar ganska stor samstämmighet med svaren på samma fråga i den första enkäten. Det var dock en något mindre andel av de svarande som denna gång valde alternativet ”Att det blir spännande och roligt”.

Diagram 2. Svar på frågan ”Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?” Diagrammet innehåller också en jämförelse med förväntningarna hos deltagarna som besvarade den första enkäten.



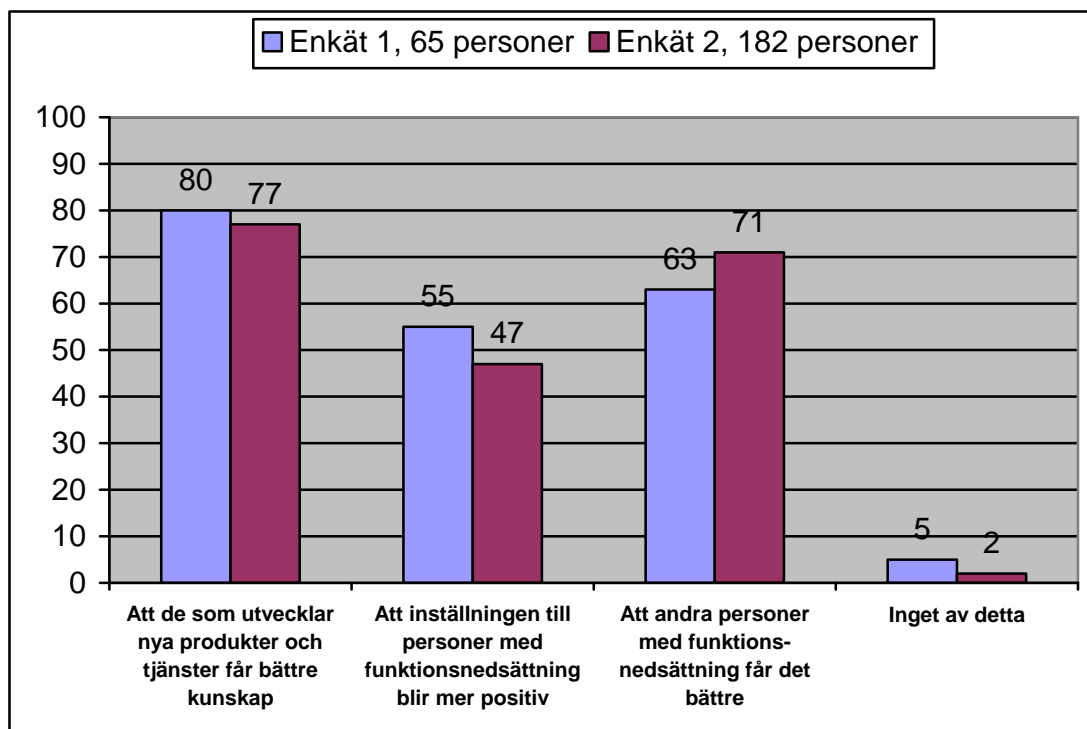
Den följande frågan löd: ”Vad tror du kommer att hända?” Ungefär lika många av de svarande hade här valt de båda alternativen ”Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap” och ”Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre”, dvs. omkring två tredjedelar av deltagarna. Något färre trodde på en förändring mot en mer positiv inställning till personer med funktionsnedsättning.

Diagram 3. Svar på frågan ”Vad tror du kommer att hända?” Fler svarsalternativ kunde väljas. n =128

Svarsalternativ	Antal	Procent
Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap.	98	77%
Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv...	60	47%
Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre...	90	71%
Inget av detta	3	2%
Total	127	198%

Diagrammet nedan visar att samstämmigheten med den första enkäten även här är stor.

Diagram 4. En jämförelse mellan vad deltagarna i första respektive andra enkäten trodde skulle komma att hända



Svaren på de båda frågorna om deltagarnas inställning till undersökningen och förväntan på dess effekter visar att den övervägande känslan är positiv. Det finns betydande förhoppningar om att den kommer att leda fram till goda resultat på sikt, både när det gäller ökade kunskaper, bättre förhållanden för den enskilde och en mer

positiv inställning till personer med funktionsnedsättning. Tilltron till att den egna medverkan har betydelse är stor. Detta överensstämmer väl med vad som framkom i den första enkäten. Tillförlitligheten i de positiva svaren är också större i den andra enkäten då antalet svars personer beträffande dessa två frågor är dubbelt så stort som i den första enkäten.

3.2 Om dator hemma

Ett antal frågor handlar om den dator som svars personerna använder i hemmet. Den första frågan löd: ”Hur har du skaffat datorn som du använder hemma?” Som framgår av diagrammet nedan svarade den övervägande delen av deltagarna att man själv eller familjen har köpt den. En mindre andel angav att man fått datorn förskriften som hjälpmedel. Än färre av svars personerna hade valt de övriga alternativen.

Diagram 5. Svar på frågan ”Hur har du skaffat datorn som du använder hemma?” Fler svarsalternativ kunde väljas. n = 182

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Jag eller min familj har själva köpt den	138	78%	
Jag har fått den av en anhörig eller en vän	11	6%	
Jag har fått den förskriften som hjälpmedel	41	23%	
Jag har lånat den från mitt arbete	6	3%	
På annat sätt	11	6%	
Total	176	118%	

Det finns ingen statistiskt giltig skillnad mellan *män och kvinnor* i svaren även om en något större andel av männen angav att de själva eller den egna familjen hade skaffat datorn, respektive hade fått datorn utskriften som hjälpmedel.

Det är avgjort flest svarande ur den yngsta *åldersgruppen*, 85 procent, som svarat att de själva eller familjen har köpt datorn. Bland dem som angett att de fått datorn förskriften som hjälpmedel kommer de flesta ur åldersgruppen 45 – 54 år. 54 procent av dem svarade så, medan alternativet ”Jag har fått den av en anhörig eller en vän” valdes av störst andel, 20 procent, av gruppen personer över 65 år gamla.

Av alla dem som fått *datorn förskriften som hjälpmedel* är 71 procent synskadade. Av de synskadade personerna uppgav 45 procent att de har fått datorn förskriften som hjälpmedel. 65 procent av gruppen

döva/teckenspråkiga personer har fått datorn förskrivna som hjälpmedel. Datorn torde för dessa personer ha förskrivits som bild- eller texttelefon.

Ingen i gruppen personer med *läs- och skrivsvårigheter* har fått datorn förskrivna som hjälpmedel. Av denna grupp uppgav hela 93 procent att de själva tillsammans med familjen hade köpt datorn. Resultatet återspeglar det förhållande att landstingen enligt sin policy inte förskriver datorer som hjälpmedel för dessa målgrupper.

Nästa fråga gällde om svarspersonerna får tillräckligt med hjälp om det blir problem med datorn hemma. Diagrammet visar att ungefär lika många svarade att de får tillräckligt med hjälp respektive att de skulle behöva lite mer hjälp, drygt en tredjedel av de svarande. En mindre andel av de svarande angav att de skulle behöva mycket mer hjälp medan det också fanns personer som inte ansåg sig behöva någon hjälp.

Diagram 6. Svar på frågan ”Får du tillräckligt med hjälp om det blir problem med datorn hemma?” n = 182

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Jag får tillräckligt med hjälp	66	37%	
Jag skulle behöva lite mer hjälp	60	34%	
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	22	12%	
Jag behöver ingen hjälp	31	17%	
Total	179	100%	

En något större andel av *kvinnorna* (38 procent) än av *männen* (28 procent) svarade att de skulle behöva lite mer hjälp och en ytterligare större andel av *kvinnorna* (19 procent) jämfört med *männen* (4 procent) svarade att de skulle behöva mycket mer hjälp. 29 procent av *männen* jämfört med 8 procent av *kvinnorna* angav att de inte behöver någon hjälp.

Det var ungefär lika stor andel ur alla *åldersgrupperna* som ansåg att de får tillräckligt med hjälp. Alternativet ”Jag behöver ingen hjälp” valdes av en fjärdedel av personerna i gruppen 45 – 54 år.

Tabell 4. De olika målgruppernas svar på behovet av hjälp med datorn

	Synskadade	Tecken- språkiga	Läs- och skriv- svårigheter
Jag får tillräckligt med hjälp	41%	24%	29%
Jag skulle behöva lite mer hjälp	32%	53%	36%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	11%	0%	17%
Jag behöver ingen hjälp	17%	24%	17%

Som framgår av tabellen ovan kom den största andelen av dem som anser att de får tillräckligt med hjälp med datorn från gruppen *synskadade* medan det var störst andel av de *teckenspråkiga* svarspersonerna som angav att de behöver lite mer hjälp. En större andel av personer med *läs- och skrivsvårigheter* än av de andra funktionsgrupperna angav att de skulle behöva mycket mer hjälp.

Tabell 5. Upplevt behov av hjälp hos dem som fått dator förskriften jämfört med dem som inte fått dator förskriften, procent

	Får till- räckligt med hjälp	Behöver lite mer hjälp	Behöver mycket mer hjälp	Behöver ingen hjälp
Fått dator förskriften	41%	37%	12%	10%
Ej fått dator förskriften	43%	39%	14%	4%

Tabellen visar att det upplevda behovet av hjälp om det blir problem med datorn hemma ser tämligen likartat ut, oberoende av om man fått datorn förskriften som hjälpmedel eller inte.

Följdfrågan handlade om vem den svarande får hjälp av om datorn krånglar hemma. Denna fråga ställdes inte till dem som angett att de inte behövde någon hjälp med datorn. Det fanns möjlighet att välja fler av svarsalternativen. Av svaren framgår att det är ungefär lika vanligt att det är någon i familjen som hjälper till som att det är någon ur vänskretsen. Ytterst få angav att de får hjälp från habiliteringen eller av en personlig assistent eller personal i boendet. Hjälp från

landstinget (Hjälpmiddelscentral, Syncentral eller Hörcentral) angavs av omkring en tredjedel av samtliga deltagare i undersökningen.

Ungefär en sjättedel av antalet svarande valde svarsalternativet ”Annan, vem?”. Här nämndes, förutom sådana personer som representerar något av de föreslagna alternativen, bl.a. kollegor, granne, datorbutik, UMDAC (supportgrupp vid Umeå universitet) samt synskadades mail-listor. Överraskande många angav att de hjälper sig själva. Tillsammans med svaret på den tidigare frågan ”Jag behöver ingen hjälp” visar det att det är en stor del av svarspersonerna som upplever sig vara relativt oberoende av andra i användningen av sin dator hemma.

Diagram 7. Svar på frågan ”Vem får du hjälp av om datorn krånglar hemma?” Fler svarsalternativ kunde väljas. n = 148

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Från familjen	77	52%	
Från vänner	68	46%	
Från personlig assistent eller personal i boendet	3	2%	
Från Habiliteringen	2	1%	
Från landstinget, till exempel Hjälpmiddelscentral, Syncentral, Hörcentral	45	31%	
Från det företag som sålt datorn (kundsupport)	20	14%	
Annan, vem?	25	17%	
Total	147	163%	

En större andel av *kvinnorna*, 61 procent, än av *männen*, 39 procent, svarade att de får hjälp från familjen. Beträffande de övriga svarsalternativen fanns ingen anmärkningsvärd skillnad mellan kvinnor och män.

Tabellen nedan visar att det finns skillnader mellan *åldersgrupper* när det gäller vem man främst får hjälp av. De yngsta får främst hjälp av familjen. De i åldersgruppen 35-44 får främst hjälp av vänner och de i åldersgruppen 55-64 får främst hjälp av landstinget.

Tabell 6. Skillnaden mellan åldersgrupper beträffande den hjälp man främst får

Åldersgrupp	Får främst hjälp av	Procent
16-34 år	Familjen	66
35-44 år	Vänner	54
55-64 år	Landstinget	57

Tabellen nedan visar att det finns vissa skillnader mellan de olika funktionsgrupperna beträffande den hjälp de får med datorn.

Tabell 7. Vem de olika funktionsgrupperna får hjälp av när datorn krånglar hemma

Svarsalternativ	Synskadade	Tecken- språkiga	Läs- och skriv- svårigheter
Från familjen	49%	46%	60%
Från vänner	38%	46%	54%
Från personlig assistent eller personal i boendet	4%	0%	0%
Från Habiliteringen	2%	0%	0%
Från landstinget	67%	54%	4%
Kundsupport	18%	31%	8%
Annan, vem?	16%	31%	17%

Att de såväl *synskadade* personer som *teckenspråkiga* svarande angav hjälp från landstinget i så hög grad kan förklaras av att det är en stor andel av dem som fått sin dator förskrivna som hjälpmedel, och att förskrivaren därmed också tar ett ansvar för att användaren ska få adekvat hjälp om det blir krångel.

Merparten av svarspersonerna med *läs- och skrivsvårigheter* svarade att de får hjälp från familjen eller från vänner om datorn krånglar hemma. Ingen ur den gruppen hade fått datorn förskriven som hjälpmedel.

En jämförelse visar att hela 78 procent av *dem som fått datorn förskriven som hjälpmedel* angav att det är från landstinget som de får hjälp medan det var 40 procent av dem som inte fått datorn förskriven som hjälpmedel som svarade så.

På den fråga som ställdes till dem som valt standardenkäten om hur nöjd svarspersonen är med den hjälp som han eller hon får med datorn när den krånglar hade störst andel valt alternativet ”Ganska nöjd”.

Diagram 8. Svar på frågan ”Hur nöjd är du med den hjälp du får med datorn när den krånglar?” n = 138

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket nöjd	27	25%	
Ganska nöjd	42	39%	
Varken nöjd eller missnöjd	22	21%	
Ganska missnöjd	15	14%	
Mycket missnöjd	1	1%	
Total	107	100%	

På denna fråga svarade en betydligt större andel av *männen*, 43 procent, att de var mycket nöjda, medan samma svarsalternativ valdes av endast 15 procent av *kvinnorna*.

Så många som 70 procent av *åldersgruppen 55 – 64 år* angav att de var ganska nöjda med den hjälp de får med datorn när den krånglar. Alternativet ”Mycket nöjd” angavs av knappt en tredjedel av personerna i åldersgruppen 45 – 54 år. För övrigt fanns inga framträdande skillnader i svaren mellan de olika åldersgrupperna.

Tabellen nedan visar sammanfattningsvis att de *teckenspråkiga* svarspersonerna var mindre nöjda än de som tillhörde grupperna *synskadade* respektive personer med *läs- och skrivsvårigheter*. Av dessa var andelen mycket eller ganska nöjda mer än två tredjedelar.

Tabell 8. Om de olika funktionsgruppernas nöjdhet med hjälpen med datorn

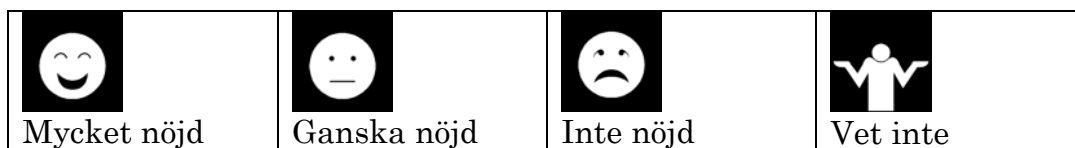
	Synskadade	Teckenspråkiga	Läs- och skrivsvårigheter
Mycket nöjd	22%	15%	25%
Ganska nöjd	46%	31%	43%
Varken nöjd eller missnöjd	14%	23%	25%
Ganska missnöjd	16%	31%	7%
Mycket missnöjd	2%	0%	0%





Samstämmigheten mellan dem som fått *datorn förskrivna som hjälpmedel* och dem som inte fått det är stor när det gäller graden av nöjdhet.

Samma fråga ställdes också till dem som hade valt den förenklade enkäten med pictogram.

Svaren här visar samma tendens som standardenkäten, dvs. det var störst andel av svarspersonerna som angav att de var ganska nöjda. Av diagrammet nedan framgår dock att det var större andel av dem som valde detta alternativ och mindre andel som angav att de var mycket nöjda än andelen av de svarande i standardenkäten.

Diagram 9. Svaren på den lättlästa varianten av frågan "Hur nöjd är du med den hjälp du får med datorn när den krånglar?" n = 44








Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket nöjd	7	18%	
Ganska nöjd	23	58%	
Inte nöjd	6	15%	
Vet inte	4	10%	
Total	40	100%	

3.3 Om Internet hemma

Några av enkätens frågor handlar om deltagarnas erfarenheter av Internet i hemmet, i synnerhet om det uppstår något problem. Fyra procent av de svarande angav att de inte har Internet hemma. 40 procent av svarspersonerna svarade att de tycker att hjälpen de får är tillräcklig om det uppstår problem. Diagrammet nedan visar också att drygt en femtedel tycker att de skulle behöva lite mer hjälp och lika stor andel angav att de ingen hjälp behöver.

Diagram 10. Svar på frågan "Om du har Internet hemma, får du tillräckligt med hjälp om det blir problem?" n = 182.

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Jag får tillräckligt med hjälp	72	40%	
Jag skulle behöva lite mer hjälp	41	23%	
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	19	11%	
Jag behöver ingen hjälp	40	22%	
Jag har inte Internet hemma	7	4%	
Total	179	100%	

Även när det gäller Internet kan man utläsa en viss skillnad mellan *kvinnor och män*, vilket framgår av tabellen nedan.

Tabell 9. Skillnaden mellan kvinnor och män när det gäller den hjälp de behöver med datorn hemma respektive Internet hemma

	Total	Kvinna	Man
Jag får tillräckligt med hjälp med datorn	37%	34%	40%
Jag får tillräckligt med hjälp med Internet	23%	38%	43%
Jag skulle behöva lite mer hjälp med datorn	34%	38%	28%
Jag skulle behöva lite mer hjälp med Internet	23%	29%	15%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp med datorn	12%	19%	4%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp med Internet	11%	18%	1%
Jag behöver ingen hjälp med datorn	17%	8%	29%
Jag behöver ingen hjälp med Internet	22%	12%	35%

Av svaren kan man se att det tycks finnas en större osäkerhet beträffande användningen av såväl datorer som Internet hos kvinnor. Kvinnorna upplever ett större behov av hjälp.

Tabellen nedan visar att det också finns en del skillnader mellan de olika målgruppernas upplevelse av sitt behov av hjälp om Internet krånglar hemma.

Tabell 10. De olika funktionsgruppernas behov av hjälp med Internet hemma.

Svarsalternativ	Synskadade	Teckenspråkiga	Läs- och skrivsvårigheter	Samtliga svarande
Jag får tillräckligt med hjälp	39%	22%	45%	40%
Jag skulle behöva lite mer hjälp	24%	33%	21%	23%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	11%	0%	12%	11%
Jag behöver ingen hjälp	23%	39%	21%	22%
Jag har inte Internet hemma	3%	6%	2%	4%

Svaren från de *synskadade* personerna sammanfaller i stort sett med de svar som gavs av personer som inte har någon synskada.

Svaren från *teckenspråkiga personer* avviker däremot något, då det endast var 22 procent av dem som svarade att de får tillräckligt med hjälp att jämföras med 40 procent av samtliga svarande

Någon anmärkningsvärd skillnad mellan personer med *läs- och skrivsvårigheter* och dem som inte har denna funktionsnedsättning kan inte utläsas ur svaren.

Följdfrågan gällde vem det är som tillhandahåller den hjälp som behövs. Frågan ställdes inte till dem som angav att de inte har Internet och inte heller till dem som angav att de inte behöver någon hjälp, n = 135. Som framgår av diagrammet nedan är det, liksom i fallet med hjälp vid datorkrångel, främst familj och vänner som bistår men här nämns även kundsupport från den som sålt utrustningen. Många av de svarande angav också svarsalternativet ”Annan, vem?” Som svar på denna fråga nämns olika exempel på sådan hjälp som redan föreslagits bland de givna alternativen. Därutöver pekas på också andra alternativ som landstinget, hjälpmedelscentral, syncentral, datorbutik, alternativ telefoni, läshjälp på skärmen samt ”Ingen, det brukar lösa sig av sig självt”. En svarande påpekade att det egentligen är kundsupport som ska hjälpa till men att de sällan gör det. Även här finns det några som svarar att man hjälper sig själv, även om det inte angavs av lika många svarande som i frågan om hjälp med datorn.

Diagram 11. Svar på frågan ”Vem får du hjälp av om Internet krånglar hemma?” Fler svarsalternativ kunde väljas. n = 135

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Från familjen	67	51%	
Från vänner	59	45%	
Från personlig assistent eller personal i boendet	2	2%	
Från kundsupport på det företag som sålt din Internetuppkoppling, modem eller bredband...	49	37%	
Annan, vem?	24	18%	
Total	131	153%	

En större *andel av kvinnorna än av männen*, 60 procent jämfört med 35 procent, svarade att det är från familjen som de får hjälp om

Internet krånglar hemma. I de övriga svarsalternativen fanns ingen uttalad skillnad.

Av den yngsta *åldersgruppen* var det en större andel som angav att de får hjälp av familjen, 63 procent, än andelen av samtliga svarande. Alternativet ”Från kundsupport på det företag som sålt din Internetuppkoppling, modem eller bredband” valdes av hela 56 procent av åldersgruppen 45 – 54 år, alltså en betydligt större andel än andelen av alla deltagare.

Tabell 11. Från vem deltagare med olika funktionshinder får hjälp av när det blir problem med Internet






Svarsalternativ	Synskadade	Tecken- språkiga	Läs- och skriv- svårigheter
Från familjen	48%	40%	49%
Från vänner	48%	40%	42%
Från personlig assistent eller personal i boendet	4%	0%	0%
Från kundsupport på det företag som sålt din Internet-uppkoppling, modem eller bredband	38%	60%	47%

Svaren från de *synskadade* svarspersonerna stämmer även här ganska väl med svaren från personer som inte har en synskada.

Svaren från de *teckenspråkiga* personerna avviker från hela undersökningsgruppens svar då hela 60 procent av de teckenspråkiga angav att de får hjälp från kundsupport.

Frågan om nöjdhet beträffande den hjälp man får med Internet hemma ställdes i standardenkäten inte till dem som svarat att de inte har Internet respektive att de inte behöver någon hjälp. Frågan ställdes inte heller till de personer som följde det lättlästa spåret. Till dessa personer ställdes i stället samma fråga något annorlunda formulerad, se nedan. Av svaren i diagrammet nedan framgår att sammanlagt 67 procent av de svarande angav att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med den hjälp de får.

Diagram 12. Svar på frågan ”Hur nöjd är du med den hjälp du får om det blir problem med Internet hemma?” n = 101

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket nöjd	30	31%	
Ganska nöjd	35	36%	
Varken nöjd eller missnöjd	22	22%	
Ganska missnöjd	9	9%	
Mycket missnöjd	2	2%	
Total	98	100%	

Det finns vissa skillnader svarsfördelningen mellan de olika målgrupperna. Detta kan förklaras av att man har olika stort behov av hjälp, se ovan.

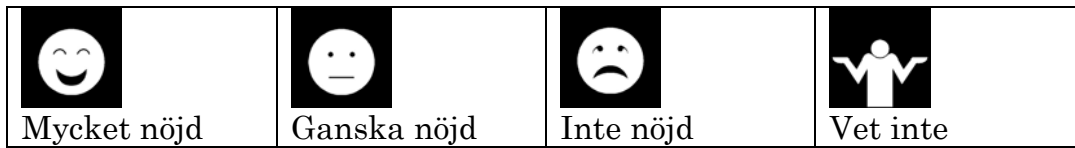
Tabell 12. De olika funktionsgruppernas grad av nöjdhet med en hjälp de får om det blir problem med Internet hemma





	Synskadade	Teckenspråkiga	Läs- och skrivsvårigheter
Mycket nöjd	30%	10%	25%
Ganska nöjd	46%	60%	32%
Varken nöjd eller missnöjd	13%	10%	36%
Ganska missnöjd	11%	20%	4%
Mycket missnöjd	0%	0%	4%

En viss skillnad kunde märkas mellan *synskadade* och inte synskadade. 46 procent av de synskadade angav att de var ganska nöjda att jämföra med 28 procent av icke synskadade personer.

Samma fråga ställdes också till dem som hade valt den förenklade enkäten.

Diagram 13. Svar på frågan i den förenklade, lättlästa versionen ”Hur nöjd är du med den hjälp du får om det blir problem med Internet hemma?” n = 34




Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket nöjd	9	28%	
Ganska nöjd	14	44%	
Inte nöjd	7	22%	
Vet inte	2	6%	
Total	32	100%	

3.4 Om mobiltelefon

Ett antal frågor rörde mobiltelefonen och dess funktioner. Den ställdes till de 44 personer, 25 kvinnor och 19 män, som valt enkätens lättlästa spår. Den första frågan gällde helt enkelt om svarspersonen använder mobiltelefon vilket alla svarspersonerna svarade att de gjorde.

Diagram 14. Svar på frågan ”Använder du mobiltelefon?” n = 44

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja	44	100%	
Nej	0	0%	
Total	44	100%	

Svaren på de följande frågorna, som utgick ifrån mobiltelefonens olika funktioner, visar i vilken mån svarspersonerna anser att de behärskar dessa funktioner. 37 personer angav att det finns kalender i mobiltelefonen och mer än hälften av de svarande angav att de också vet hur man använder den.

Diagram 15. Svar på frågan ”Finns det kalender i din mobil?”
n = 44

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, och jag vet hur man använder den	23	53%	
Ja, men jag vet inte hur man använder den	14	33%	
Nej det finns inte	2	5%	
Vet inte	4	9%	
Total	43	100%	

Det var en större andel av *kvinnorna* som svarade ”Ja, och jag vet hur man använder den”, 71 procent jämfört med 32 procent av *männen*. Samtidigt var det större andel av männen som svarade ”Nej det finns inte”, 11 procent, respektive ”Vet inte”, 21 procent. Dessa alternativ hade ingen av kvinnorna valt.

Av svaren på den följande frågan framgår att de allra flesta vet hur man lägger in kontakter och använder dem när man ringer.

Diagram 16. Svar på frågan ”Vet du hur man lägger in kontakter i din mobiltelefon?” n =44

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Jag vet hur man lägger in kontakter och jag använder dem när jag ringer	37	88%	
Jag får hjälp att lägga in kontakter som jag använder när jag ringer	2	5%	
Jag vet inte hur man lägger in kontakter	2	5%	
Jag vet inte om det går att lägga in kontakter i min mobil	1	2%	
Total	42	100%	

Av diagrammet nedan framgår att omkring två tredjedelar av de svarande uppgav att de har fotograferingsfunktion i sin mobil och vet hur den ska användas.

Diagram 17. Svar på frågan ”Går det att ta bilder med din mobil?”
n = 44

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja det går, och jag vet hur man gör	32	73%	
Ja, men jag vet inte hur man gör	2	5%	
Nej det går inte	8	18%	
Vet inte	2	5%	
Total	44	100%	

En större andel (88 procent) av *kvinnorna* än av *männen* (53 procent) hade svarat att det går att ta bilder med mobilen och att de vet hur man gör.

Det var färre personer i målgruppen som svarade att det går att lyssna på musik i mobilen än de som svarade att det går att ta bilder. Samtidigt var det fler som uppgav att de inte vet hur man gör.

Diagram 18. Svar på frågan ”Går det att lyssna på musik i din mobil?”
n = 44

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja det går, och jag vet hur man gör	18	41%	
Ja, men jag vet inte hur man gör	6	14%	
Nej, det går inte	14	32%	
Vet inte	6	14%	
Total	44	100%	

Även här var det en större andel (48 procent) av *kvinnorna* än av *männen* (32 procent) som svarade att det går och att de vet hur man gör.

3.5 Om talböcker

Några av enkätens frågor handlar om talböcker, vilka definieras som böcker som är speciellt gjorda för personer som har svårt att läsa och som man kan låna på biblioteket eftersom de inte går att köpa i bokhandeln. Av svaren på den första frågan framgår att det är omkring 121 av enkätens 182 svarspersoner som använder talböcker. Frågan ställdes såväl i standardversionen som i den förenklade, lättlästa versionen av enkäten.

Diagram 19. Svar på frågan ”Brukar du låna talböcker från biblioteket?” n =182

Svarsalternativ	Antal	Procent
Flera gånger i veckan	21	12%
Åtminstone någon gång i månaden	72	40%
Någon eller några gånger per år	28	16%
Sällan eller aldrig	53	30%
Jag känner inte till att det finns talböcker	5	3%
Total	179	100%

Sammantaget innebär svaren att det mer än hälften, 52 procent, av de svarande som i praktiken lånar talböcker åtminstone någon gång i månaden. Det kan vara intressant att jämföra med svaren i den första enkäten där en fråga gällde hur ofta man lyssnar på böcker med tal, ljudböcker, kassettböcker. Frågan avsåg omfatta såväl talböcker som ljudböcker som man kan köpa i öppna handeln. Som svar på frågan angav drygt 44 procent av de svarande att de lyssnar flera gånger i veckan, medan endast få svarade att de lyssnar någon gång i månaden.

Nämns kan att det inte var någon ur den äldsta *åldersgruppen* och inte heller någon av de yngsta som angav att de inte känner till att det finns talböcker.

Av de *synskadade* fanns det ingen som inte kände till att det finns talböcker och endast 18 procent svarade att de sällan eller aldrig lånar talböcker på bibliotek, att jämföra med 36 procent av de icke synskadade svarspersonerna.

Det var inte heller någon av svarspersonerna med *läs- och skrivsvårigheter* som svarade att de inte känner till att det finns talböcker. Sammanlagt 61 procent av denna målgrupp svarade att de lånar talböcker flera gånger i veckan eller någon gång i månaden.

De svarande som angett att de *inte* känner till att det finns talböcker kommer från grupperna döva/teckenspråkiga, de som valt det lättlästa spåret samt de som ej var synskadade respektive ej hade läs- och skrivsvårigheter.

De följande frågorna ställdes enbart till dem som angett att de använder talböcker. Diagrammet nedan visar hur ofta de svarande har mött att en önskad talbok inte finns inne på biblioteket.

Diagram 20. Svar på frågan "Har du varit med om att en talbok du ville läsa inte fanns inne på biblioteket?" n = 121

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, flera gånger	77	64%	
Ja, någon gång	28	23%	
Ja, men det var för länge sedan	6	5%	
Nej aldrig	10	8%	
Total	121	100%	

Här fanns ingen nämnvärd skillnad mellan synskadade talboksanvändare och talboksanvändare som inte var synskadade, inte heller mellan talboksanvändare med eller utan läs- och skrivsvårigheter. Alla hade i lika hög grad varit med om att en talbok de ville läsa inte fanns inne på biblioteket.

Följdfrågan om vad som brukar hända då en önskad talbok inte finns inne på biblioteket ställdes till dem som angett att de varit med detta vid något eller flera tillfällen. Fler svarsalternativ kunde väljas.

Diagram 21. Svar på frågan "Vad brukar hända om boken inte finns inne?" Fler svarsalternativ kunde väljas. n = 105

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Biblioteket lånar in talboken från ett annat bibliotek	57	55%	
Biblioteket laddar ned talboken	51	50%	
Jag får inte tag på talboken	34	33%	
Vet inte, minns inte	5	5%	
Total	103	143%	

Av svaren framgår att biblioteken i många fall försöker ordna det på något sätt, till exempel genom att låna in boken från annat håll eller ladda ner boken. En tredjedel av svarspersonerna angav dock att de inte får tag på boken när den inte finns inne och denna erfarenhet tycks vara beroende av vilken funktionsnedsättning den enskilde har.

Tabell 13. Om skillnaden mellan olika funktionsgrupper beträffande vad som händer när en önskad talbok inte finns inne på biblioteket

Svarsalternativ	Synskadade	Läs- och skrivsvårigheter
Biblioteket lånar in talboken från ett annat bibliotek	75%	40%
Biblioteket laddar ned talboken	59%	45%
Jag får inte tag på talboken	16%	52%

Tabellen visar att det är en större andel av de synskadade än av gruppen personer med läs- och skrivsvårigheter som har erfarenhet av att biblioteket lånar in eller laddar ned en önskad talbok som inte finns inne. Det förefaller således som om biblioteken oftare lånar in eller laddar ned en talbok åt en synskadad person än åt personer med andra former av läshandikapp.

På frågan om hur gammal svarspersonen var när han eller hon började använda talböcker blev svaren ganska varierande.

Diagram 22. Svar på frågan "Hur gammal var du när du började använda talböcker?" n = 121

Svarsalternativ	Antal	Procent
När jag gick i grundskolan	25	21%
När jag gick i gymnasiet	15	13%
När jag gick i högskolan	49	42%
När jag hade slutat skolan	18	15%
Efter 65 år	5	4%
Vet inte, minns inte	6	5%
Total	118	100%

Att de allra flesta svarat att de började använda talböcker när de gick i någon form av skola, grundskola, gymnasium eller högskola, hänger samman med att mycket av den kurslitteratur som används av studerande med funktionsnedsättning finns i form av talböcker. Skolan kan dessutom eventuellt inspirera till läsning även utanför skolsituationen. Det finns dock inte så få exempel på att svarspersoner också har börjat använda talböcker efter att det har slutat skolan. Huruvida någon av svarspersonerna började använda talböcker redan innan de började skolan, vilket har förekommit, är en fråga som av misstag inte kom med i enkäten.

Tabell 14. Deltagarnas svar på frågan hur gamla de var när de började använda talböcker. Svaren är fördelade på funktionsnedsättning respektive kön.

Svarsalternativ	Synskadade	Läs- och skrivsvårigheter	Kvinnor	Män
När jag gick i grundskolan	36%	6%	18%	25%
När jag gick i gymnasiet	14%	16%	15%	10%
När jag gick i högskolan	12%	67%	52%	29%
När jag hade slutat skolan	26%	8%	9%	23%
Efter 65 år	4%	0%	2%	8%

Det var en större andel av *kvinnorna* som svarade att de började använda talböcker när de gick i högskolan jämfört med männen, medan alternativet "När jag hade slutat skolan" valdes av fler av männen. Denna skillnad hänger möjligen samman med att det är fler kvinnor än män i undersökningen som studerar på högskolan.

Ingen av svarspersonerna ur den äldsta *åldersgruppen* svarade att de började använda talböcker i grundskolan. Förklaringen till detta kan vara att de äldsta deltagarna inte känner igen sig i begreppet grundskola, som är ett nyare påfund. I den tidigare folkskolan kanske talböcker inte heller var så vanliga eller lättillgängliga som i dagens grundskola.

Av dem som angav att de började använda talböcker redan i grundskolan kom den största andelen från gruppen *synskadade*. En fjärdedel av samma grupp angav också att de hade börjat använda talböcker när de hade slutat skolan vilket är betydligt större andel än motsvarande från gruppen *ej synskadade*.

Av svarspersonerna med *läs- och skrivsvårigheter* hade de avgjort flesta börjat använda talböcker när de gick i högskolan.

Diagram 23. Svar på frågan ”Hur fick du första gången veta att det fanns talböcker för personer som har svårt att läsa?” n = 121

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Genom en lärare	22	18%	
På biblioteket	22	18%	
Genom en anhörig eller vän	21	18%	
På annat sätt	55	46%	
Total	120	100%	






Tre kategorier, lärare, bibliotek och anhöriga/vänner, har uppgetts som förmedlare av kunskap om lån av talböcker av drygt hälften av de svarande. En relativt stor andel, lite mindre än hälften av de svarande, valde dock alternativet ”På annat sätt”. Vi har ingen kunskap om hur dessa svars personer fick veta att det finns talböcker.

Tabell 15. Hur synskadade respektive personer med läs- och skrivsvårigheter fick veta att det finns talböcker

Svarsalternativ	Synskadade	Läs- och skrivsvårigheter
Genom en lärare	8%	33%
På biblioteket	17%	14%
Genom en anhörig eller vän	19%	12%
På annat sätt	56%	41%

Svarspersonerna tillfrågades också om sin beredskap att betala för att kunna läsa talböcker via mobiltelefon eller från Internet. Svaren visar att det finns en mycket låg beredskap att betala en avgift för att kunna läsa talböcker på så sätt. Närmare hälften av svarspersonerna är inte beredda att betala för en sådan möjlighet. I den mån de är beredda att betala något anger drygt en tredjedel av svarspersonerna en högsta gräns på 50 kronor per månad. Det är ytterst få av svarspersonerna för vilka kostnaden inte spelar så stor roll eller som kan tänka sig att betala upp till 200 kronor i avgift.

Diagram 24. Svar på frågan ”I framtiden kommer talböcker också att kunna läsas i mobiltelefon eller från Internet. Då krävs Internetanslutning eller mobilabonnemang. Skulle du vara beredd att betala en avgift för att kunna läsa talböcker?” n = 121

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, men inte mer än 50 kronor/månad	44	37%	
Ja, men inte mer än 100 kronor/månad	13	11%	
Ja, men inte mer än 200 kronor/månad	2	2%	
Ja, kostnaden spelar inte så stor roll	3	3%	
Nej, jag är inte beredd att betala	58	48%	
Total	120	100%	

Kvinnor och män svarade i stort sett lika på denna fråga. En liten skillnad kunde möjligen avläsas beträffande svarsalternativet ”Ja, kostnaden spelar inte så stor roll” som 6 procent av männen hade valt medan ingen av kvinnorna svarade så. Även i alternativet ”Nej, jag är inte beredd att betala” som hade valts av 51 procent av kvinnorna och 45 procent av männen syns en liten skillnad.

Svarsfördelningen mellan *åldersgrupperna* är relativt jämn. Det var dock ingen ur den yngsta åldersgruppen och ingen ur gruppen 45 – 54 år som svarade att kostnaden inte spelar så stor roll. Dessa två åldersgrupper hade också i något högre grad än övriga grupper valt alternativet ”Ja, men inte mer än 50 kronor i månaden”.

3.6 Om behov av hjälp i studierna

En omfattande fråga gällde vilken hjälp de svarande skulle behöva i sina studier. Frågan ställdes enbart till dem som angett att de studerar och som svarade på standardenkäten, 61 personer. Den ställdes inte till de 22 personer som hade valt den förenklade, lättlästa enkäten. Sju olika alternativ att välja mellan fanns med i enkäten och därutöver fanns möjlighet att svara ”Annan hjälp, vad?” Svarspersonerna kunde välja mer än ett alternativ. De olika föreslagna alternativen framgår av diagrammet nedan.

Diagram 25. Svar på frågan ”Vilken hjälp skulle du behöva i dina studier?” Flera alternativ kunde väljas. n = 61

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Anpassning av datorn med skärmläsare och talsyntes	25	42%	
Att själv kunna ladda ned talböcker	51	86%	
Att boken finns som elektronisk text	36	61%	
Mer hjälp av lärare	23	39%	
Mer hjälp av biblioteket	11	19%	
Mer anteckningshjälp	26	44%	
Längre tid under tentorna	33	56%	
Annan hjälp, vad?	30	51%	
Total	59	398%	

Under rubriken ”Annan hjälp, vad?” lämnades många viktiga synpunkter. Många sammanfaller med de redan angivna alternativen, men många önskemål därutöver nämndes också. Så till exempel efterlystes en del fysiska hjälpmedel som ergonomisk stol, anpassat skrivbord och bokstöd. Andra behov som lyftes fram var hjälp av en mentor, bl.a. vid hemtentor, läxhjälp, lektörshjälp, fler texter inlästa. Vidare märks till exempel önskemålet om att få använda datorn vid salstentor, och att få frågor upplästa vid tentor. Man önskade också hjälp med layout av pm, korrekturläsning av uppsatser, hjälp med skrivspråket, liksom talpenna där det finns lexikon med svåra akademiska ord.

Fler av de svarande nämnde också ”mjukare” önskemål, som att de man möter ska visa större förståelse för personer med funktionshinder. Pedagogisk kompetens hos föreläsarna efterfrågades också och att lärarna inte ignorerar pedagogiska beslut beträffande rätt till anpassningar. Man önskade också extra föreläsningar, mer tid för instudering och större framförhållning beträffande litteraturlistor och vilka utgåvor av böcker som är aktuella, liksom möjlighet att beställa talböcker.

Alternativet ”Längre tid under tentorna” valdes av en större andel av *kvinnorna*, 66 procent, än av *männen*, 33 procent. Beträffande de övriga alternativen fanns ingen större skillnad mellan kvinnor och män.

I jämförelse med antalet ej synskadade var det en större andel av *de synskadade* som angav att de skulle behöva anpassning av datorn med skärmläsare och talsyntes, att själv kunna ladda ned talböcker, samt att boken finns som elektronisk text. Det var också fler som svarade ”Annan hjälp, vad?”, och gav exempel. Här nämndes bl.a. böcker med

stor text. Det fanns också önskemål om personlig assistent, studentassistent och ledsagning. En önskan om hjälp vid studier även i privata utbildningar framfördes också.

En jämförelse mellan personer med läs- och skrivsvårigheter och personer som inte har denna funktionsnedsättning visar att det inte är någon markant skillnad mellan grupperna.

3.7 Om arbetshjälpmedel

Av enkätens 182 deltagare uppgav 77 personer att de arbetar. 66 av dem besvarade standardenkäten. Till dessa personer ställdes några frågor som handlade om arbetshjälpmedel. I enkäten definieras IT- och telekomhjälpmedel med ett antal exempel.



IT- och telekomhjälpmedel kan vara datorer med program samt tillbehör. Andra exempel på IT-hjälpmedel är digitala hörapparater, pratapparater, DAISY-spelare, elektroniska påminnelsehjälpmedel, punktdisplayer, tidshjälpmedel och bildtelefoner.

Frågorna ställdes inte till dem som hade valt det lättlästa spåret.

Arbetsförmedlingen

Några av enkätens frågor handlade om erfarenheter av Arbetsförmedlingens insatser inom området arbetshjälpmedel för personer med funktionsnedsättning. Grundfrågan gällde om svarspersonerna under det senaste året fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen. Endast omkring en fjärdedel av de svarande hade fått bidrag från Arbetsförmedlingen till sådana hjälpmedel.

Diagram 26. Svar på frågan "Har du under det senaste året fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen?" n = 66

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, jag har fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen under det senaste året.	17	26%	
Nej, jag har inte fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen under det senaste året.	49	74%	
Total	66	100%	






Av de *synskadade* personerna, vilkas sysselsättning var arbete svarade 41 procent att de hade fått bidrag till arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedlingen, vilket är en större andel än motsvarande andel av icke synskadade svars personer, 12 procent.

Av de 15 *teckenspråkiga* svarspersonerna vilkas sysselsättning var arbete angav en tredjedel att de hade fått arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedlingen.

28 procent av svarspersonerna med *läs- och skrivsvårigheter* som besvarade standardenkäten var sysselsatta i arbete. Ingen av dessa hade fått arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedlingen.

Följdfrågan om hur de svarande bedömde servicen från Arbetsförmedlingen när det gäller hjälpmedlen ställdes bara till dem som svarat ja på den tidigare frågan. Här uppmanades svarspersonerna att bedöma servicen på en femgradig skala där siffran fem motsvarade det högsta värdet, mycket bra, och siffran 1 motsvarade bedömningen mycket dålig. Diagrammet nedan visar att bedömningen var övervägande ganska positiv. Av de 16 svarande hade endast tre angett värdena 1 eller 2, dvs. mycket dålig eller ganska dålig. Övriga svarande hade valt siffran 3, dvs. varken bra eller dålig, eller något av de högre siffervärdena. Den genomsnittliga bedömningen var 3,6 på den femgradiga skalan.

Diagram 27. Svar på frågan ”Bedöm den service du fick hos Arbetsförmedlingen”. n =17

Svarsalternativ, skalsteg 1-5	Antal	Procent	
1 - Mycket dålig	1	6%	
2	2	13%	
3	5	31%	
4	3	19%	
5 - Mycket bra	5	31%	
Total	16	100%	

På frågan om väntetiden för att få IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen angav de flesta att det tog alldeles för lång tid. Diagrammet nedan visar hur deltagarna svarade.

Diagram 28. Svar på frågan "Hur länge fick du vänta på dina IT- eller telekomhjälpmedel?" n = 17

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Det tog alldeles för lång tid	10	63%	
Det tog rimligt lång tid	4	25%	
Det gick mycket snabbare att få hjälpmedlen än jag hade väntat mig	2	13%	
Total	16	100%	

Den sista frågan i avsnittet om Arbetsförmedlingen gällde om den enskilde ansåg sig ha haft tillräckligt att säga till om när det gällde de IT- eller telekomhjälpmedel som han eller hon fick genom Arbetsförmedlingen. Svaren var även här övervägande positiva.

Diagram 29. Svar på frågan "Tycker du att du hade tillräckligt att säga till om när det gällde de IT- eller telekomhjälpmedel du fick?" n = 17



Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja	13	76%	
Nej	4	24%	
Total	17	100%	

Mest positiva var *kvinnorna* då samtliga hade svarat ja på denna fråga att jämföra med 56 procent av *männen*.

Försäkringskassan





Även erfarenheter av Försäkringskassans insatser inom området arbetshjälpmedel uppmärksammades med några frågor i enkäten. Grundfrågan gällde om svarspersonerna någon gång under året hade fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Försäkringskassan. Definitionen av hjälpmedel var densamma som i frågorna som rörde arbetshjälpmedel från Arbetsförmedlingen. Av svaren framgår att det var mycket färre som har fått sådana hjälpmedel under det senaste året än de som fått bidrag till hjälpmedel genom Arbetsförmedlingen.

Diagram 30. Svar på frågan ”Har du under det senaste året fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Försäkringskassan?” n = 66

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, jag har fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Försäkringskassan under det senaste året.	8	13%	
Nej, jag har inte fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Försäkringskassan under det senaste året.	56	88%	
Total	64	100%	

Följdfrågorna ställdes endast till dem som svarat ja på grundfrågan, dvs. åtta personer. Den service som de svarande fått bedömdes på en femgradig skala där siffran 5 stod för det högsta värdet. De svarandes uppfattning om servicen var övervägande ganska positiv och det var ingen som angav det lägsta värdet. Den genomsnittliga bedömningen var 3,6 på den femgradiga skalan, dvs. bedömningen var densamma som då det gällde Arbetsförmedlingen.

Diagram 31. Svar på frågan ”Bedöm den service du fick hos Försäkringskassan” n = 8

Svarsalternativ, skalsteg 1-5	Antal	Procent	
1 – Mycket dålig	0	0%	
2	2	25%	
3	2	25%	
4	1	13%	
5	3	38%	
Total	8	100%	

Beträffande väntetiden på arbetshjälpmedel hos Försäkringskassan var uppfattningarna delade, dvs. det fanns både positiva och negativa synpunkter, vilket framgår av diagrammet nedan.

Diagram 32. Svar på frågan Hur länge fick du vänta på dina IT- eller telekomhjälpmedel? n = 8

Svarsalternativ	Antal	Procent
Det tog alldeles för lång tid	3	38%
Det tog rimligt lång tid	3	38%
Det gick mycket snabbare att få hjälpmedlen än jag hade väntat mig	2	25%
Total	8	100%

Beträffande möjligheten till medinflytande i hjälpmedelsprocessen var svaren övervägande positiva, dvs. sex av de åtta svarande tyckte att de hade tillräckligt att säga till om.

Diagram 33. Svar på frågan ”Tycker du att du hade tillräckligt att säga till om när det gäller de IT- eller telekomhjälpmedel du fick?” n = 8

Svarsalternativ	Antal	Procent
Ja	6	75%
Nej	2	25%
Total	8	100%

3.8 Synpunkter från personer med synskada

Bland de 182 svarspersonerna uppgav 67 personer att de var synskadade. Sex av dem valde att följa det lättlästa spåret. En sammanfattning av de mest framträdande synpunkterna i svaren från synskadade personer görs nedan.

45 procent av de synskadade har fått sin dator hemma förskrivna som hjälpmedel vilket är en mycket större andel än motsvarande beträffande personer som inte är synskadade, 11 procent. Två femtedelar av de synskadade tycker att de får tillräckligt med hjälp om det blir problem med datorn medan ungefär lika många svarar att de skulle behöva lite mer hjälp eller mycket mer hjälp. Den hjälp man får kommer i viss mån från familj och vänner men i mycket högre grad från landstinget, vilket 67 procent av de svarande har angett. Detta tyder på att förskrivare av hjälpmedel följer upp förskrivningen med adekvat hjälp till brukaren om datorn krånglar. 68 procent av svarspersonerna angav att de är ganska nöjda eller mycket nöjda med den hjälp de får med datorn.

De flesta av de synskadade har Internet hemma. Två femtedelar av de svarande anser att de får tillräckligt med hjälp om det blir problem, medan drygt en tredjedel uppgav att de skulle behöva lite mer hjälp eller mycket mer hjälp. Omkring hälften av de svarande uppgav att de får hjälp från familjen eller vänner och i något mindre omfattning från leverantörers kundsupport. Tre fjärdedelar av de synskadade uppgav att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med den hjälp de får, vilket är större andel än motsvarande beträffande personer som inte är synskadade.

68 procent av de synskadade svarspersonerna uppgav att de lånar talböcker på bibliotek flera gånger i veckan eller åtminstone någon gång i månaden. Av svaren framgår att synskadade personer får god service från biblioteken om en önskad talbok inte finns inne. Biblioteken lånar då ofta in boken från ett annat bibliotek eller laddar ned boken. Detta händer mycket oftare när det gäller synskadade låntagare än när det gäller personer med andra funktionsnedsättningar. Fler av de synskadade än av ej synskadade personer uppgav att de började använda talböcker redan i grundskolan, men det var också fler av dem som började använda talböcker när de hade slutat skolan. Sammanlagt 87 procent av de synskadade svarspersonerna svarade att de inte är beredda att betala en avgift, alternativt kan tänka sig att betala högst 50 kronor, i månaden för att kunna läsa talböcker i mobiltelefon eller från Internet.

67 procent av de synskadade svarspersonerna svarade att de skulle behöva anpassning av datorn med skärmläsare och talsyntes som hjälp i sina studier. Det är nästa dubbelt så stor andel som andelen ej synskadade som svarade så. Det var även något fler från gruppen synskadade som valde alternativet "Att själv kunna ladda ner talböcker". Alternativet "Annan hjälp, vad?" valdes också av betydligt större andel av de synskadade jämfört med gruppen ej synskadade. Som exempel på annan hjälp nämndes bl.a. böcker med stor text, studentassistent, ledsagning och hjälp vid studier även i privata utbildningar.

41 procent av de synskadade som uppgett arbete som sysselsättning hade fått IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen, till skillnad från 12 procent av ej synskadade personer. De flesta bedömde den service de fått som ganska god eller god, även om hälften av dem tyckte att väntetiden var alldeles för lång. Nästan alla, 92 procent, tyckte att de hade tillräckligt att säga till om i hjälpmedelsprocessen.

Endast tio procent av de synskadade svarspersonerna, 3 personer, uppgav att de hade fått arbetshjälpmedel genom Försäkringskassan. Två av de tre personerna var mindre nöjda med den service de fått medan en angav det högsta bedömningsvärdet, 5 på en femgradig skala. Två personer tyckte också att det var alldeles för lång väntetid

medan den tredje tyckte att det gick mycket snabbare än väntat. Två av de tre tyckte dock att de haft tillräckligt att säga till om beträffande de hjälpmedel som de hade fått.

3.9 Synpunkter från hörselskadade/döva personer

Av de 182 deltagarna i den andra enkäten var 28 personer döva och/eller hörselskadade. Några frågor ställdes i standardenkäten specifikt till dessa personer. Av enkätsvaren framgår att 18 personer av dessa är teckenspråkiga.

Diagram 34. Svar på frågan ”Använder du teckenspråk?” n = 28

Svarsalternativ	Antal	Procent
Ja	18	64%
Nej	10	36%
Total	28	100%

Om TV

Svarspersonerna ombads att lämna sin åsikt om ett påstående beträffande eventuella problem med att följa med vad som sägs på TV.

Diagram 35. Svar på frågan ”Vad anser du om följande påstående? - För mig som hörselskadad/döv är det ofta ett stort problem att följa med vad som sägs på TV.” n = 28

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	19	70%
Instämmer delvis	6	22%
Instämmer inte alls	2	7%
Total	27	100%

Så många som 70 procent upplever stora problem att följa med vad som sägs på TV. Av diagrammet nedan framgår att drygt 80 procent använder textning av TV-program så ofta det finns tillgängligt.

Diagram 36. Svar på frågan "Brukar du använda textning av TV-program?" n = 28

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, så ofta det finns tillgängligt	22	81%	
Ibland	2	7%	
Sällan eller aldrig	3	11%	
Total	27	100%	

Den följande frågan handlade om hur svarspersonerna upplevde kvaliteten i text-TV.

Diagram 37. Svar på frågan "Vad anser du om kvaliteten i text-TV?" n = 28

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket bra	0	0%	
Ganska bra	6	21%	
Varken bra eller dålig	6	21%	
Ganska dålig	8	29%	
Mycket dålig	3	11%	
Har ingen uppfattning, vet inte	5	18%	
Total	28	100%	

Svaren på frågorna om den enskildes upplevelse av TV-tittande visar att många upplever stora problem i samband med det. Som nämnts använder nästan alla tjänsten textning av program. Textning används ofta eller ibland, men kvaliteten upplevs inte särskilt positivt. Ingen av de svarande valde alternativet "Mycket bra", medan mer än 40 procent ansåg att kvaliteten är ganska dålig eller mycket dålig. En femtedel av de svarande ansåg att kvaliteten är ganska bra och en femtedel att den varken är bra eller dålig.

Om skrivtolkning

Några av frågorna rörde de svarandes erfarenhet av skrivtolkning.

Diagram 38. Svar på frågan ”Har du erfarenhet av att använda skrivtolkning på plats vid konferens eller möte?” n = 28

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Ja, åtminstone någon gång under det senaste året	7	25%	
Ja, men det var längre tillbaka	9	32%	
Nej, aldrig	12	43%	
Total	28	100%	

Följdfrågan gällde om svarspersonen tyckte att det var lätt eller svårt att följa texten vid skrivtolkningen. Frågan ställdes enbart till dem som angett att de har aktuell erfarenhet av tjänsten.

Diagram 39. Svar på frågan ”Tycker du att det var lätt eller svårt att följa texten vid skrivtolkningen?” n = 7

Svarsalternativ	Antal	Procent	
Mycket lätt	3	43%	
Ganska lätt	1	14%	
Varken lätt eller svårt	1	14%	
Ganska svårt	2	29%	
Mycket svårt	0	0%	
Total	7	100%	

Av svaren framgår att det inte var någon av de svarande som upplevde det mycket svårt att följa texten vid texttolkning. Om den enskilde upplever det som lätt eller mindre lätt beror troligen också till en del på kvaliteten i texttolkningen, som kan variera från tillfälle till tillfälle.

Övriga svar från teckenspråkiga personer

Svaren från teckenspråkiga svars personer visar att 65 procent av dem har fått den dator de har hemma förskriven som hjälpmedel, sannolikt som bild- eller texttelefon. En fjärdedel av dem tycker att de får tillräckligt mycket hjälp med datorn när det blir problem och drygt hälften skulle behöva lite mer hjälp. Mer än hälften av de svarande angav att de får hjälp av landstinget, vilket hänger samman med att man i så många fall har fått datorn förskriven som telefonhjälpmedel genom t.ex. Hörcentralen. Knappt hälften av de teckenspråkiga svars personerna är mycket nöjda eller ganska nöjda med den hjälp de får med datorn. Andelen nöjda/ganska nöjda är mindre än för övriga svarsgrupper

22 procent av de teckenspråkiga tycker att de får tillräckligt med hjälp med Internet om det blir problem och 33 procent skulle vilja ha lite mer hjälp om det blir problem. Den hjälp man får kommer mest från kundsupport men också i hög grad från familj och vänner och man är i stort sett ganska nöjd med hjälpen. 20 procent av de svarande angav dock att de är ganska missnöjda.

Att frågorna om talböcker inte har varit av så stort intresse för teckenspråkiga personer förklaras av att de inte har så stort utbyte av dem. En av svarspersonerna har dock svarat att han eller hon lånar en talbok från biblioteket åtminstone någon gång i månaden. 18 procent av de teckenspråkiga svarade att de inte känner till att det finns talböcker. En av de teckenspråkiga har svarat på frågan om hjälp med studier. Det han eller hon nämnde som exempel på hjälp som behövs var dels mer hjälp av lärare, dels mer anteckningshjälp.

Fem personer svarade att de fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen och servicen där bedöms övervägande positivt, även om väntetiden ansågs för lång av tre av de fem svarande. Tre av de fem ansåg också att de inte hade haft tillräckligt mycket att säga till om när det gäller de arbetshjälpmedel som de fick genom Arbetsförmedlingen.

Bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel från Försäkringskassan hade två av de svarande fått under det senaste året. Servicen även där bedömdes övervägande god och väntetiden bedömdes som rimlig eller snabbare än väntat. En av de två som fått bidrag till arbetshjälpmedel genom Försäkringskassan tyckte att han eller hon haft tillräckligt att säga till om i samband med det.

3.10 Synpunkter från personer med läs- och skrivsvårigheter

Av samtliga 182 svarande uppgav 59 personer att de har läs- och skrivsvårigheter. Enkäten innehåller inte några frågor som utslutande vänder sig till denna målgrupp men svaren från personer med läs- och skrivsvårigheter kan dock anses vara särskilt intressanta när det gäller en del av frågorna. Dessa återges här i sammanfattad form.

93 procent av svarspersonerna med läs- och skrivsvårigheter hade själva tillsammans med sin familj skaffat den dator de har hemma och ingen av dem hade fått den förskriften som hjälpmedel. 29 procent av dem tycker att de får tillräckligt med hjälp medan 40 procent av svarspersonerna utan läs och skrivsvårigheter tyckte så. I jämförelse med personer som inte har läs- och skrivsvårigheter är det en mycket högre andel som får hjälp från familj och vänner om datorn krånglar. Beträffande Internet hemma är det tvärtom så att personer med läs-

och skrivsvårigheter i något högre grad får tillräckligt med hjälp och att denna hjälp oftare kommer från kundsupport.

Större andel av de svarande med läs- och skrivsvårigheter än av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter uppgav att de lånar talböcker på bibliotek åtminstone någon gång i månaden. Om en önskad talbok inte finns inne är det, enligt svaren, mindre ofta som biblioteken lånar in talboken från ett annat bibliotek eller laddar ned den åt personer med läs- och skrivsvårigheter än vad fallet är beträffande personer som inte har läs- och skrivsvårigheter. Detta innebär att över hälften av de svarande med läs- och skrivsvårigheter inte får tag i boken, att jämföra med att en femtedel av personer utan läs- och skrivsvårigheter svarade att detta händer. De flesta av de svarande med läs- och skrivsvårigheter började använda talböcker när de gick i högskolan och en tredjedel av dem svarade att det var genom en lärare som de fått veta att det finns talböcker för personer som har svårt att läsa. Närmare 90 procent av personer med läs- och skrivsvårigheter svarade att de inte är beredda att betala, alternativt inte kan tänka sig att betala mer än 50 kronor i månaden, för att kunna läsa talböcker i mobiltelefon eller från Internet. Det alternativ som störst andel av personerna med läs- och skrivsvårigheter valde beträffande behov av hjälp i studierna var "Att själv kunna ladda ned talböcker".

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

Det fanns möjlighet att använda en förenklad, lättläst version av enkäten. Denna version var avsedd för en av projektets målgrupper, personer med lindrig utvecklingsstörning. Den bestod av ett antal gemensamma frågor i enkäten som var relativt enkla. Det var frågor som ställdes till alla svars personer. Dessutom fanns ett antal specifika frågor som var avsedda för personer med lindrig utvecklingsstörning. Dessa frågor med tillhörande svarsalternativ var försedda med Pictogram som stöd. Frågorna presenterades enbart för ett urval av svars personerna:

- de som aktivt valde en lättläst version av enkäten med bilder och Pictogram
- de som uppgav sig ha en lindrig utvecklingsstörning

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

Liksom standardenkäten innehöll den lättlästa enkäten huvudsakligen frågor med valbara svarsalternativ och bara en öppen fråga, som avslutade hela enkäten.

Av de 182 svarspersonerna i den andra enkäten valde 44 personer att följa det lättlästa spåret. Vid en genomgång av svaren har det visat sig att det inte bara är personer med utvecklingsstörning som valt den förenklade, lättlästa enkäten. Bland de svarande är mer än hälften personer (51 procent) som uppgivit att de har läs- och skrivsvårigheter. Bland dessa finns flera studerande vid högskola. Vidare finns bland de svarande sex personer med synskada liksom tre döva personer. Fem av 44 som följde det lättlästa spåret har själva uppgivit att de har en lindrig utvecklingsstörning.

Vi kan konstatera att det finns svarspersoner som föredrar att använda en förenklad, lättläst version, även om man svårigheter att läsa som inte hör samman med en intellektuell funktionsnedsättning.

Även standardenkätens frågor är formulerade på enkelt vardagsspråk. Frågorna blir naturligtvis inte synliga för den som väljer bort detta alternativ. Det kan vara så att de svarande inte haft tilltro till sin förmåga att använda denna version av enkäten.

Eftersom personer med olika typer av funktionsnedsättningar och olika begåvningsmässiga förutsättningar har valt det lättlästa spåret, går det inte att dra slutsatsen att svaren enbart eller ens huvudsakligen representerar erfarenheter och åsikter hos personer med utvecklingsstörning.

I detta avsnitt beskrivs kortfattat svaren från dem som följde det lättlästa spåret, liksom några av de skillnader som har kunnat iakttas vid en jämförelse mellan denna grupp och dem som besvarade standardenkäten.

Deltagande och förväntningar

Genomsnittsåldern var något lägre än i undersökningen som helhet, omkring 33 år, att jämföra med cirka 40 år i standardrapporten.

Det var fler kvinnor än män som följde det lättlästa spåret, 60 procent kvinnor och 40 procent män.

En mindre andel av de svarande i det lättlästa spåret än av dem som svarade på standardenkäten uppgav att de arbetar, 22 procent mot 44 procent, medan det var nästan exakt lika stor andel av båda grupperna som svarade att de studerar, omkring 60 procent av de svarande.

Som nämnts ovan finns olika funktionshindersgrupper representerade bland de svarande. Över hälften av de personer som följde det lättlästa spåret har läs- och skrivsvårigheter, en fjärdedel angav att de har svårigheter med koncentration och minne och 14 procent av dem angav att de är synskadade. Några var döva. För övrigt fanns nästan alla i enkäten nämnda funktionsnedsättningar representerade i

svarsgruppen. Några av svarspersonerna angav också andra funktionsnedsättningar än de givna alternativen. Här fanns t.ex. WAD, autism och hjärnskada nämnda.

Av de som valde den förenklade, lättlästa enkäten angav 89 procent att de hade fyllt i enkäten själva medan 11 procent hade fått hjälp med att fylla i enkäten. Av dem som valt standardenkäten hade en mindre andel, 4 procent, fått hjälp. Det är alltså en något högre andel på det lättlästa spåret som inte fyllt i enkäten själva. Detta är inte så förvånande med tanke på att dessa personer troligen valt lättläst version just på grund av att man har svårigheter att läsa och skriva.

Den fråga som gällde de egna förväntningarna, "Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?" ställdes enbart till nytillkomna deltagare, dvs. deltagare som inte besvarat den första enkäten i projektet. Frågan besvarades av 35 personer som valt den förenklade enkäten. Deltagarna kunde välja mer än ett svarsalternativ. Alternativet "Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden" hade valts av drygt 70 procent av svarande som följde det lättlästa spåret, vilket var en mindre andel än motsvarande svar (90 procent) från personer som besvarade standardenkäten. Beträffande de övriga svarsalternativen fanns det ingen markant skillnad mellan dem som följde det lättlästa spåret och dem som följde standardenkäten.

Som svar på den följande frågan, "Vad tror du kommer att hända?" hade störst andel (77 procent), av de svarande valt alternativet "Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre". Detta stämde ganska väl överens med svaret från dem som följde standardenkäten. En liten skillnad kunde noteras i svarsalternativet "Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap". Detta valdes av 60 procent av dem som följde det lättlästa spåret, jämfört med 84 procent av dem som svarat på standardenkäten.

Många av svarspersonerna har således en positiv inställning till framtida nytta med att delta i enkätundersökningen. Flera trodde också att deras egen och andras situation skulle förbättras. Inom några områden hade de som valde det lättlästa spåret ändå lägre förväntningar än de som besvarade standardenkäten. De trodde inte lika mycket på att deras synpunkter skulle komma till nytta i framtiden eller att kunna påverka kunskapsnivån hos dem som utvecklar nya produkter och tjänster.

Om datorn

De flesta av svarspersonerna, 81 procent, har, själva eller tillsammans med sin familj, skaffat den dator de har hemma. 14 procent av dem har fått datorn förskrivna som hjälpmedel, jämfört med 26 procent av dem som besvarade standardenkäten. Några få svarade att de har fått

datorn av en anhörig eller vän, respektive har lånat den från sitt arbete.

Det är sällan möjligt att få en stationär dator förskriften som hjälpmedel för personer med lindrig utvecklingsstörning eller personer med läs- och skrivsvårigheter. Detta speglar att försörjning med hjälpmedel delvis är olika för olika grupper av personer med funktionshinder.

Att köpa dator är kognitivt svårt – berörda grupper kan i högre grad än andra behöva hjälp av sin omgivning för att ta ställning till priser, prestanda, support och att överblicka sina ekonomiska möjligheter.

Som framgår av tabellen nedan är det ingen särskilt stor skillnad mellan de olika svarsgrupperna när det gäller den hjälp man får om det blir problem med datorn. En liten differens finns dock i svarsalternativet ”Jag behöver ingen hjälp”, som valdes av en mindre andel av dem som följde det lättlästa spåret. Dessa valde också alternativet ”Jag behöver mycket mer hjälp” oftare än de som besvarade standardenkäten.

Tabell16. Svar på frågan ”Får du tillräckligt med hjälp om det blir problem med datorn hemma?” En jämförelse mellan svaren från dem som besvarade den förenklade, lättlästa enkäten respektive standardenkäten.

Svarsalternativ	Standard	Förenklad, lättläst
Jag får tillräckligt med hjälp	36%	41%
Jag skulle behöva lite mer hjälp	34%	32%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	10%	20%
Jag behöver ingen hjälp	21%	7%
Procent	100%	100%
Antal	135	44





Av svaren framgår att det finns ett stort behov av support kring datoranvändningen, och att mer än hälften av dem som besvarade den lättlästa enkäten upplever behov av mer stöd än vad de har tillgång till. Det är också betydligt färre som anser att de inte alls behöver någon hjälp, samtidigt som det är något fler som anser att de får tillräckligt med hjälp.

Som svar på frågan om vem de svarande får hjälp av om datorn krånglar hemma svarade de allra flesta att det är familjen, 53 procent, eller vänner, 48 procent, som tillhandahåller hjälpen medan en ganska liten andel svarade att de får hjälp från landstinget. Detta alternativ valdes av en större andel av dem som följde standarenkäten. Alternativen ”Från personlig assistent eller personal i boendet” respektive ”Från habiliteringen” valdes av tre procent vardera medan kundsupport angavs av 8 procent av de svarande.

För många av dem som svarat på det lättlästa spåret spelar familj och vänner en viktig roll vad gäller datorsupport. Leverantörerna har också ett stort ansvar att tydliggöra garantier och rutiner för support, så att de blir förståeliga för alla kunder. Troligen skulle alla konsumenter dra nytta av om denna typ av information generellt gjordes mer lättläst och begriplig – och det skulle även kunna locka kunder till företaget.

Frågan om hur nöjd svarspersonen är med den hjälp som han eller hon får med datorn när den krånglar illustrerades med Pictogram.

Tabell17. Hur nöjda de svarande angav att de var beträffande den hjälp de får med datorn när den krånglar

			
Mycket nöjd	Ganska nöjd	Inte nöjd	Vet inte
18 %	58 %	15 %	10 %

De allra flesta som valt det lättlästa spåret är ändå ganska nöjda eller mycket nöjda med den support de får av familj och vänner.

Om Internet hemma

Sju procent av de svarande angav att de inte har Internet hemma. Samma svarsalternativ valdes av tre procent av dem som besvarade standardenkäten. De som har Internet uppgav att de behövde hjälp med Internet i varierande grad, vilket framgår av tabellen nedan. Svaren avviker inte anmärkningsvärt från svaren från personer som inte följde det lättlästa spåret

Tabell 18. Svar på frågan ”Om du har Internet hemma, får du tillräckligt med hjälp om det blir problem?” Svar från dem som besvarade den förenklade, lättlästa enkäten jämfört med dem som besvarade standardenkäten.

Svarsalternativ	Standard	Förenklad, lättläst
Jag får tillräckligt med hjälp	40%	42%
Jag skulle behöva lite mer hjälp	22%	26%
Jag skulle behöva mycket mer hjälp	11%	9%
Jag behöver ingen hjälp	24%	16%
Jag har inte Internet hemma	3%	7%
Procent	100%	100%
Antal	136	43

Som svar på frågan vem de får hjälp av med Internet angav störst andel av de svarande att det är familjen, 64 procent, respektive vänner, 55 procent, som ger den hjälp som behövs. 42 procent svarade att kundsupport på det företag som sålt Internetuppkoppling, modem eller bredband tillhandahåller hjälpen. Omkring tre fjärdedelar av de svarande angav att de var ganska nöjda eller mycket nöjda med den hjälp de får om det blir problem med Internet hemma. Sex procent svarade ”Vet inte”.

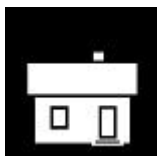
Om mobiltelefon

Samtliga av de svarande angav att de använder mobiltelefon. Mobiltelefonen är välkänd och viktig för de personer som besvarat de lättlästa frågorna. Frågorna om mobiltelefon och hur väl användarna behärskar olika funktioner i mobilen ställdes enbart till dessa personer, så det går inte att göra några jämförelser med andra grupper.



Över hälften av dem som valt den lättlästa enkäten har kännedom om kalenderfunktionen och hur den används. En tredjedel vet inte hur man använder funktionen. Bland dem som svarat finns flera personer

med koncentrations- och minnessvårigheter, för vilka kalenderfunktionen torde vara särskilt viktig.

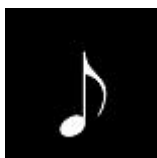


Nästan 90 procent av de svarande uppger att de vet hur man gör när man lägger i kontakter i adressboken. Kontaktboken är välkänd och används av de flesta. Det är inte så överraskande eftersom att ringa och SMS:a är de funktioner som de allra flesta troligen mest använder telefonen till. Kontaktboken förenklar och snabbar upp ringandet, och det ger motivation att lära sig hantera och använda den. Några tycker det är svårt att lägga in kontakter själv. En enkel och intuitiv utformning av hur man lägger in nya kontakter finns i många mobiltelefoner idag.



Omkring tre fjärdedelar av de svarande uppger att de vet hur man gör när man tar bilder med mobiltelefonen, medan övriga var mer osäkra och antingen svarade att de inte vet hur man gör, att det inte går eller att de inte vet om det går att ta kort med mobilen.

Flera svarar att de kan ta kort med sina mobiler och det kan tolkas som att detta är en viktig möjlighet som de också använder sig av. Bland personer med kognitiva nedsättningar är minnesproblematik vanligt. Att ta kort med mobilen kan vara ett stöd för att komma ihåg personer, platser, resvägar och annat.



41 procent av svarspersonerna svarade att det går att lyssna på musik i mobilen och att de vet hur man gör. De flesta av de övriga svarade att det inte går eller att de inte vet om det går.

Det är inte så vanligt att man använde sin mobil för att spela musik, och det är flera av de svarande som inte känner till om det är möjligt. Mera välkänt är troligen att använda MP3-spelare.

Om talböcker

I enkäten beskrivs talböcker som böcker som är gjorda speciellt för personer som har svårt att läsa. Man lånar talböcker på biblioteket och de går inte att köpa i bokhandeln.

Drygt en tredjedel av svarspersonerna som valde den förenklade enkäten angav att de lånar talböcker på biblioteket åtminstone någon gång i månaden. Det var en något mindre andel än bland dem som svarade på standardenkäten. Några få lånar talböcker oftare än så och några få mer sällan, någon eller några gånger per år. ”Sällan eller aldrig” angavs av 41 procent av dem som följde det lättlästa spåret och fem procent svarade att de inte kände till att det finns talböcker.

Närmare tre fjärdedelar av de svarande hade flera gånger varit med om att en talbok som han eller hon ville läsa inte fanns inne på biblioteket. Följdfrågan gällde vad som brukar hända om boken inte finns inne. Av tabellen nedan framgår att biblioteken mindre ofta lånar in eller laddar ned en talbok åt personer som svarade på frågorna i det lättlästa spåret. Detta innebär att det är en större andel ur den gruppen som inte får tag i boken.

Tabell19. Svar på frågan ”Vad brukar hända om boken inte finns inne?” Svar från dem som följde det lättlästa spåret jämfört med som besvarade standardenkäten. Fler än ett svarsalternativ kunde anges.

Svarsalternativ	Standard	Förenklad, lättläst
Biblioteket lånar in boken från ett annat bibliotek	60%	35%
Biblioteket laddar ned boken	51%	43%
Jag får inte tag på boken	26%	61%
Vet inte, minns inte	5%	4%
Procent	142%	143%
Antal	81	23

Enligt enkätsvaren var det en relativt liten andel av de svarande som började använda talböcker redan i grundskolan, fyra procent. En femtedel av dem började använda talböcker i gymnasiet och drygt hälften av dem började först i högskolan. Bara en mycket liten andel av de svarande hade börjat använda talböcker när de slutat skolan.

46 procent av de svarande angav att de för första gången hade fått veta att talböcker finns genom en lärare, vilket är en mycket större andel

än motsvarande andel av personer som besvarade standardenkäten (12 procent). Många hade också fått kännedom om talböcker genom biblioteket och en tredjedel valde svarsalternativet ”På annat sätt”.

Sammanfattningsvis visar svaren att de svarande på det lättlästa spåret lånade talböcker från biblioteket mindre frekvent än de som besvarade standardenkäten. De uppgav också att de började läsa talböcker senare; bara fyra procent i grundskolan, och de flesta inte förrän i högskolan. De flesta hade fått information om att talböcker finns av sin lärare. Det är anmärkningsvärt att så få läst talböcker i grundskolan. Det skulle behövas mycket bättre information från skola och bibliotek om att de finns talböcker för personer som har svårt att läsa. Bland dem som faktiskt läser talböcker har en större andel från det lättlästa spåret upplevt att en bok de vill låna inte finns inne på biblioteket, och även att de inte får tag på boken över huvud taget.

En sista fråga i avsnittet om talböcker gällde de avgifter som kan bli aktuella i framtiden för att man ska kunna läsa en talbok i mobiltelefon eller från Internet. 42 procent av svarspersonerna svarade att de inte var beredda att betala medan 38 procent kan tänka sig att betala, men inte mer än 50 kronor per månad, för att kunna lyssna på talböcker. Svaren på denna fråga samstämmer i stort sett med svaren från dem som besvarade standardenkäten.

Egna idéer eller förslag

29 personer av dem som följde det lättlästa spåret hade valt att med egna ord beskriva idéer och förslag till nya eller förbättrade produkter/tjänster inom området IT och telekommunikation. Dessa idéer och förslag liksom idéer och förslag som lämnats av personer som besvarade standardenkäten presenteras i ett särskilt kapitel (kapitel 4) i rapporten. En del av svaren från dem som följde det lättlästa spåret handlar om utformning av produkter: de ska vara så lätta som möjligt att förstå och inte innehålla onödiga funktioner. Det finns också förslag om hur information om produkter ska utformas, t ex att manualer ska vara lätt att läsa och följa. För att lära sig hur man använder olika saker föreslår någon att det ska finnas många exempel och möjlighet till repetitioner, genom att andra visar eller med självinstruerande program. Att öka möjligheten att få en anpassad handdator med telefonfunktion som hjälpmedel är ett annat förslag. Bland förslagen på kognitiva hjälpmedel finns många andra idéer som kan vara aktuella för personer med kognitiva nedsättningar.

Så många som ett tjugofemtal av svaren från deltagare som besvarat den förenklade enkäten innehåller avancerade idéer och förslag. Bland annat har personer med läs- och skrivsvårigheter fört fram önskemål om att själv kunna ladda ner talböcker, att kunna lyssna på talböcker samtidigt som man ser texten. Problem med att föra över talböcker till

mobilen har också beskrivits. Personer med synskada som följt den förenklade, lättlästa enkäten har önskat mindre, portabla anteckningsapparater, liksom stöd för den som är föreläsare och har nedsatt syn. En teckenspråkig svarsperson diskuterar behovet av ett enhetligt larmsystem, VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten), för döva personer.

En genomgång av svaren på den öppna frågan visar att de flesta av förslagen/idéerna formulerats av svarspersonerna själva. Endast i några få fall har en idé eller förslag framförts av dem som fått hjälp att fylla i enkäten. Vi kan alltså dra slutsatsen att svaren i huvudsak återger svarspersonernas – inte medhjälparnas – idéer och förslag.

Slutsats från det lättlästa spåret

Slutsatsen från analysen av svaren från dem som följt det lättlästa spåret blir att detta inte fungerat som det var tänkt, nämligen att ge dem med lindrig utvecklingsstörning en enkät med enkla frågor på lättläst svenska.

Det lättlästa spåret har följts av dem som föredrog en förenklad, lättläst version av enkäten framför en standardenkät. Bland dem som följde det lättlästa spåret finns personer med mycket olika förutsättningar. Det finns därmed inte underlag för att dra slutsatser om vilka synpunkter och önskemål gruppen personer med utvecklingsstörning har. Ett mycket litet antal personer (fem personer av de 44 som följde det lättlästa spåret) har själva angivit att de har en lindrig utvecklingsstörning. Det är möjligt – och kanske till och med troligt med tanke på hur deltagare rekryterats - att det bland de svarande finns fler personer med utvecklingsstörning. Dessa kan vara omedvetna om eller inte beredda att tillstå sin funktionsnedsättning.

En konsekvens är dessutom att de synskadade, hörselskadade/ döva eller dyslektiska svarspersoner som följt det lättlästa spåret aldrig fått de frågor som var utformade för dem i standardenkäten.

Hänsyn till detta behöver tas i det kommande arbetet med brukar-enkäter i projekt IT-frågan. Ett sätt kan exempelvis vara att lägga in en kontrollfråga om utbildningsbakgrund (särskola, icke-särskola) till dem som väljer den förenklade, lättlästa enkäten. På så sätt ökar vi möjligheterna att de för vilka denna version av enkäten är avsedd verkligen får frågorna.

4 Redovisning av idéer och förslag

Enkäten avslutades med en öppen fråga där deltagarna uppmanades föra fram idéer och förslag:

Har du idéer och förslag till nya eller förbättrade produkter/tjänster inom området IT och telekommunikation som du själv skulle ha nytta av? Beskriv med dina egna ord.

Detta kapitel innehåller en sammanställning av svaren från de 123 personer som besvarade frågan⁵. De framförde tillsammans cirka 250 olika synpunkter och förslag. Svaren har i sin helhet publicerats i en särskild rapport på projektets webbplats⁶.

Förslagen och idéerna är grupperade i sju olika huvudområden. Dessa är

- 1) Nya och förbättrade produkter och tjänster
- 2) Användbar teknik; lättanvänd teknik med tilltalande design till rimliga kostnader
- 3) Tillgänglig information
- 4) Tillgång till teknik
- 5) Kompetens och support
- 6) Hjälpmedelsverksamheten
- 7) Synpunkter på enkäten

4.1 Nya och förbättrade produkter och tjänster

TV

Synpunkter om TV framfördes av såväl synskadade personer som teckenspråkiga personer. Personer med synskada framför önskemål om syntolkning och om upplästa textremsor. Teckenspråkiga personer har i första hand framfört synpunkter som rör text-TV; de menar att fler program bör textas, att textningen bör vara snabbare, ha högre kvalitet och vara mer utförlig. Enskilda användare önskar dessutom att man ska kunna spela in svenska textade filmer på DVD och att man ska kunna få sina önskemål om textade program tillgodosedda

⁵ De citat som anges i avsnittet är ordagranna citat. För att öka läsbarheten har fel skrivningar rättats. Vissa tillägg har gjorts i för att öka förståeligheten. Dessa tillägg har lagts inom hakparenteser.

⁶ Se www.hi.se/itfragan/resultat2

genom en automatisk inställning. Från teckenspråkiga svarspersoner framförs dessutom önskemål om teckentolkning i TV.

Telekom

När det gäller mobiler för teckenspråkiga personer framförs bland annat synpunkten att rekommendationer bör utarbetas för hur kameror i 3G-mobiler ska utformas.

Enskilda användare med hörselskada önskar mobiltelefoner med tydlig display, stora knappar som också fungerar med slinga i hörapparaten. För personer med finmotoriska problem önskas på motsvarande sätt enkla telefoner med stora knappar och anpassade menyer.

Ett förslag till en kompakt mobiltelefon med en mängd olika funktioner som är av intresse för personer med synskada presenteras. Mobilen ska förutom talsyntesens vanliga funktion att läsa vad som står på skärmen, också kunna ladda ner tidningar, ljudböcker, podradio. Med hjälp av ett trådlöst tangentbord skulle man kunna surfa på nätet, skicka och ta emot e-post etc.

Bildtelefoner, förmedlingstjänst för bildtelefoni

Bland synpunkter som framförs inom området bildtelefoni är upplevt krångel med SIP-modem. Dessutom önskar man bättre möjligheter att ringa, exempelvis från bildtelefon till 3G-videotelefon. Det borde finnas bildtelefoner som storleksmässigt ligger mellan en 3G-mobil och en bärbar dator.

Flera av de teckenspråkiga svarspersonerna framför önskemål om utökade öppettider hos förmedlingstjänsten för bildtelefoni. Det påpekas också att förmedlingstjänsten inte följer standard för textkonversation. Hjälpmedelsinstitutet uppmanas ställa kraven högre.

Övriga önskemål om telekom

Ett exempel på ytterligare önskemål från teckenspråkiga personer gäller en automatisk telefonsvarare. Genom denna skulle uppringande hörande personer få besked att de inte ska använda tal, utan i stället kontakta förmedlingstjänsten.

Ekonomihantering, banktjänster

Det är framför allt gravt synskadade/blinda personer som fört fram synpunkter på otillgängligheten hos Internetbanken. Koddosor utgör ett problem. Bland svaren finns också önskemål om avläsare för prisuppgifter på varor i affären.

Hjälpmedel/tjänster vid nedsatt syn

Några av önskemålen gäller stöd till personer med synskada i särskilda sammanhang. Ett sådant önskemål gäller behovet hos en person med nedsatt syn då han/hon håller föredrag. Den som behöver negativa kontraster har inte någon nytta av uppförstorade papper med stödnoter.

- Som föredragshållare vill man heller inte stå med näsan intill ett papper eller en datorskärm för att följa sina stödnoter.

En annan tillämpning gäller inspelning av filer vid kör-repetitioner. Ett bra mp3-minne med rent och fint ljud efterlyses för den som inte ser att läsa noterna utan behöver lyssna för att träna in sin stämma.

Dessutom efterfrågas bättre mp3-spelare med tydliga funktionsknappar och tydlig display för synsvaga personer. Bättre urval av förstöringsprogram till Mac och Linux efterfrågas också.

Kognitiva hjälpmedel

Bland idéer och förslag till kognitiva hjälpmedel finns hjälpmedel för att minnas, att planera, att bli påmind och som stöd för att kunna koncentrera sig.

Flera tar upp problemet med koncentrationen när man är tvungen att sitta framför datorn för att lyssna till talböcker. Man vill gärna kunna förflytta sig till andra miljöer för att kunna koncentrera sig bättre; portabla lösningar efterfrågas. Även anordningar som gör det möjligt att avskärma studieplatsen efterfrågas.

Det finns också önskemål om smidigare hjälpmedel, exempelvis påminnelsehjälpmedel för medicin som får plats i fickan, liksom en kom-ihåg-klocke-funktion i mobiltelefonen.

Planeringscheman diskuteras av flera svarande. Ett förslag gäller ett planeringschema som kan hantera information för en hel familj samtidigt. Ett annat gäller behovet att automatiskt kunna synkronisera den personliga kalendern med skolans schema.

Att läsa och skriva

Det område som fått flest kommentarer, synpunkter och förslag är området "Att läsa och skriva". Förslagen handlar om ett stort antal aspekter och delområden.

Man önskar fler titlar som talböcker och snabbare inläsning av böcker. Man önskar få även kompendier inlästa centralt. Enligt uppgift läses dessa idag inte in av TPB utan av handikappverksamheten vid universitetet, med varierande resultat.

En del personer har problem med mp3-spelare som kastar om filerna i talböcker. Uppläsningen blir inte sida för sida som man förväntar sig.

Det finns flera synpunkter på kvaliteten i inläsningen av talböcker. Förbättringar önskas när det gäller korrekturläsning vid produktion av punktskrift. Förbättringar önskas också när det gäller förklaringar av bilder och tabeller. Enligt de svarande ska de som läser in göra inläsningen med mer inlevelse och med ett gott uttal av textens språk, vare sig texten är på svenska eller engelska eller andra språk.

Kritiska röster finns när det gäller talböcker med syntetiskt tal. Dels gäller kritiken förståeligheten i talet:

- Kurslitteratur i t.ex. kemi eller genetik, inläst på engelska av en talsyntes är i stort sett omöjligt att förstå, trots att man har väldigt goda engelskakunskaper.

Enskilda personer med läs- och skrivsvårigheter och koncentrationssvårigheter uttrycker kritik mot det syntetiska talet:

- Det låter som en robotröst och koncentrationen är lika med noll. ...vi vädjar att ni ska undvika talsyntes så gott det går.

Det utan jämförelse mest frekvent framförda enskilda önskemålet från personer som studerar är att själv kunna ladda ner talböcker. Några citat får illustrera:

- Jag skulle vilja att man klarade ut upphovsrätten så att man själv kunde ladda ner böcker från TPB och lägga in dem på CD eller mp3-spelare för läsning.
- Jag skulle vilja kunna ladda ner talböcker själv från biblioteket till min MP3-spelare, vore skönt att slippa kontakten med biblioteket och den fördröjning som posthanteringen ger. En ökad självständighet med frihet i livet.

Det finns också önskemål om att inte bara kunna låna böcker utan också kunna köpa dem i de specialformat som de finns att låna i. Man vill också kunna låna/köpa talböcker efter avslutade studier för att kunna hålla sig ajour med fortsatt forskning.

Ett annat förslag går ut på att dokumentation från föreläsningar skulle tillhandahållas genom en kombination av tal, text och bilder.

När det gäller DAISY finns idéer till utvecklade produkter.

- Daisyspelare med skärm så att man samtidigt kan följa texten markerad när den läses upp av spelaren.

- Det vore jättebra om det fanns en variation av Daisyspelare som var plattformsoberoende och kunde användas på alla mobiltelefoner och mp3-spelare.

En del av förslagen handlar om portabla lösningar. Man vill kunna ladda ner talböcker och även kunna läsa böckernaströmmande med mobiltelefon.

- Talböcker har varit till mycket stor hjälp i mina studier. I början fick jag låna en DAISY-spelare men tyckte det gick lika bra om inte bättre att lyssna via datorn. Allra mest nytta har jag dock haft av att lyssna på böckerna via en bärbar mp3-spelare men skulle egentligen önska mig en bärbar DAISY-spelare.

En av dem som läser punktskrift efterfrågar en handdator med punktskriftsmöjligheter. Ett annat förslag är:

- en punktdisplay till mobilen, som bara är en cell som man kan trä på sitt finger.

Ytterligare en idé:

- En USB-grej, med Jaws och ljudkort inbyggt så att man kan använda vilken dator som helst, och framför allt skulle det vara bra på resa, när man vill använda Internet-caféer.

Talteknologi, talkvalitet

Några av förslagen gäller behovet av förbättrad kvalitet i syntetiskt tal. En bra talsyntes på de nordiska språken samt engelska och tyska efterfrågas.

Utbyggt talstöd på webbplatser efterlyses också för dem som läser dåligt.

Vidare föreslås fortsatt utveckling på taligenkänningsområdet med syfte att förbättra möjligheten att styra utrustning med svenskt tal.

Orientering, navigering, varseblivning

En av de svarande funderar på om elektroniska etiketter på universitetet skulle kunna hjälpa honom/henne att orientera sig. Med etiketter utanför föreläsningssalar, klassrum och personalens tjänsterum skulle det vara lättare att hitta.

Navigering via GPS diskuteras av flera av de svarande. GPS ses som ett bra stöd för självständig förflyttning för personer med synskada. Ett av önskemålen gäller större urval av GPS-navigаторer till mobiler. Den utveckling som nu pågår av speciella lösningar för synskadade ses med viss skepsis. Man menar att dessa lösningar riskerar komma i

konflikt med existerande skärmläsningssystem på mobiltelefoner och dessutom att hjulet uppfinns på nytt. Det är viktigt att ta tillvara resultaten från redan genomförda satsningar, såsom Wayfinder och E-adept.

En konkret idé handlar om ett utvecklat stöd för att få besked om sin position:

- Skulle vilja att man via sin mobil och abonnemang kunde positionera sig själv snabbt, via ett SMS, och få skickad en positionsbeskrivning uppläst eller skrivet på mobiltelefon. Enkelt att då ringa eller SMS, för att få veta i vilket kvarter, vilken gata eller offentlig plats man är vid just då....För synskadade främst.

Ytterligare förslag och idéer gäller svårigheten för personer med synskada att ta del av menyer på TV, video, DVD, TV-boxar etc. Man önskar att alla standardprodukter med displayer skulle ha inbyggt tal redan från fabrik.

Det finns också förslag som gäller talande fjärrkontroller.

- Jag behöver en talande fjärrkontroll för olika apparater som hemmabion, koddosa eller dylikt till olika banktjänster, talande mikrovågsugn, andra talande köksmaskiner, olika sorters talande telefoner som ip-telefoner.

Kraven bör ställas högre:

- Att få fram väl fungerande tvätt- och diskmaskiner där jag själv som blind faktiskt kan välja program, temperatur etc. Touchknapparna som finns på de flesta hushållsapparater är ett hårt för oss. Mikrovågsugnar, ska ha kännbar inställningsfunktion, det är ju något som HI måste gå på tillverkare, eller att alla, då menar jag alla val på apparater ska läsas upp med tydligt tal. Att jobba för tydligt tal på alla hushållsapparater som läser upp info som syns i displayer och fönster är ett minimikrav eller?

Från en av de döva/hörselskadade svarspersonerna framförs ett förslag att man genom meddelande i mobiltelefonen skulle få besked då det föreligger risker av olika slag. Det vore bra om det finns ETT system för larm VMA (Viktigt meddelande till Allmänheten). Det skulle exempelvis skicka ut varningar för farliga giftutsläpp, då döva inte kan uppfatta vad som händer. Man önskar också besked via mobiltelefonen om andra händelser, t.ex. information om ändringar i kollektivtrafiken (tågtider, spårändringar) när besked ges via högtalare som döva inte kan uppfatta. Det vore också bra att få besked via mobilen från bredbandsleverantören när det uppstår störningar i bredbandstrafiken.

Bokningstjänster

Ett av önskemålen gäller möjligheten att kunna boka färdtjänstresor.

Synpunkter på utvecklingsprocesser

Olika aspekter nämns när det gäller utvecklingen av nya produkter och tjänster inom IT-området. Det påpekas att de som utvecklar hjälpmedel verkligen måste förstå funktionshindret och dess konsekvenser. Den kompetens som personer med funktionsnedsättning har måste också tas tillvara.

Vidare framförs att de programvarutillverkare som tillverkar specialprogram verkligen måste utnyttja de tekniska möjligheter som finns (såsom flerkärniga processorer, 64-bitars programmering). Därigenom kan programvarorna som utvecklas bli ännu bättre och mer framtidssäkra.

4.2 Användbar teknik

Lättanvänd teknik

Under rubriken användbar teknik har samlats synpunkter och förslag som rör lättanvänd teknik, tilltalande design och produkter/tjänster till rimliga kostnader.

En av de svarande lyfter fram behovet av lättanvänd teknik.

- Jag är ute efter enkla hjälpmedel, som inte är så avancerade rent tekniskt. Bara för att man är blind behöver jag ju inte vara superteknisk, problemlösare etc.

Behovet av enkla manualer, tydliga instruktioner påtalas också. Som synskadad behöver man t.ex. få veta vad som händer om man trycker på olika knappar.

Tilltalande design

En annan aspekt gäller utseendet hos hjälpmedlen.

- Jag vill ha hjälpmedel som ser coola ut. Idag verkar tillverkarna enbart fokusera på funktionaliteten och bortser från designen.

Billiga produkter/tjänster, problem med kostnader

Några av förslagen gäller kostnader. Bland annat önskas gratis nummerupplysning i mobilen. Vidare lägre kostnader för att använda videotelefoni och Internet via mobilen.

Som student är det svårt att ta på sig fler utgifter, exempelvis då det gäller att betala för att ladda ner talböcker själv eller läsa strömmande med mobiltelefon.

4.3 Tillgänglig information

Problemet med otillgänglig information har kommenterats i flera av enkätsvaren. Idéerna och önskemålen gäller bland annat otillgänglig grafik, otillgängliga webbsidor och otillgängliga pdf-filer.

- Det finns oerhört många hjälpmedel som jag tycker saknas. Grafisk punktdisplay så att jag kan se t.ex. grafer osv. Möjlighet för mig att läsa ryska eller något annat språk som inte har ascii-tecken till bokstäver (talsyntesen kan bara läsa ascii-tecken, grafik klarar den inte av).

Synpunkten framförs att lagstiftning kan vara en väg att gå för att få till stånd förbättringar när det gäller tillgänglighet.

- Tillgänglighetslagstiftning och standard liknande den i USA (Section 508).

Några av de synskadade svarspersonerna önskar att det funnes en textversionen av alla webbsidor.

Även från personer med nedsatt syn finns problem med otillgänglig information. Man önskar:

- Varierad teckenstorlek över hela sidor i alla program utan att rubriker och allt blir likadant, alltså förstoring av allt på sidan samtidigt. Särskilt på Internet är det ofta svårt då teckenstorleken redan då sidan kommer upp redan står på största.

För att underlätta för läshandikappade personer att ta del av information framförs ett önskemål om talstöd på webbsidor.

- Alla myndigheter och större företag borde vara skyldiga att även ha talsyntes på sina hemsidor.

Otillgängliga pdf-filer

Problemet med otillgänglig information och otillgängliga pdf-filer påtalas bland annat av en av högskolestudenterna.

- Jag fick en enkät från universitetet som hette biblioteksbarometern eller något liknande och denna kunde jag inte fylla i eftersom den var i pdf-format. Mina kursutvärderingar som görs på nätet kan jag inte göra för sidan är inte anpassad så att det fungerar med talsyntes. Jag kan inte söka jobb och fylla i saker på nätet eftersom

sidorna inte är anpassade. Jag kan inte gå på CSN:s hemsida. Jag kan inte läsa tidningen på nätet eftersom det är så mycket reklam och makromedia-videos som poppar upp och gör så att talsyntesen får fnatt och hoppar omkring.

- Det största problemet med internet och informationssökning för mig är att i princip allt finns i pdf-format vilket är omöjligt att tillgodogöra sig med skärmläsare (talsyntes eller punktdisplay alltså). Så fort det finns spalter, bilder, tabeller och layoutade rubriker osv. samt formler och ekvationer blir texten omöjlig att hantera. Jag är väldigt hindrad av detta. Mina vänner har hittat pdf-konverterare som sägs kunna lägga in texten i Word men ingen funkar tillfredställande.

Därutöver nämns önskemål att kunna läsa låsta pdf-filer.

4.4 Tillgången till teknik

Tillgång för den enskilde

En del av önskemålen om förbättrad tillgång till teknik handlar om önskemål om produkter/tjänster för egen del.

- Att man har tillgång till ett bra OCR- program hemma.

Det finns också kommentarer som beskriver hur man fått tillgång till informationsteknik på annat sätt:

- Jag använder mycket ett så kallat resursrum [på högskolan] där man har tillgång en rad program för att hjälpa med olika funktionshinder och dessutom kan man sitta lugn och ro (två datorer) och arbeta.

Tillgång till teknik, förbättrad infrastruktur

För den som använder dator med bildtelefonprogram och 3G-modem är det ibland problem med dålig täckning, speciellt ”ute på landet”. 3G-utbyggnaden och antalet bildtelefoner verkar begränsande.

- Har ingen dator hemma och ingen Internet pga det ej är möjligt. Den kapacitet som finns idag är via Telias telefonkabel och den kapaciteten räcker inte till för bildtelefoni. Känner mig diskriminerad och isolerad. Vill ha stationär bildtelefon och dator hemma. (Bor i [ort X i] Västerbotten). Jag vill också ha bättre bildkvalité och bildöverföring i mobiltelefonin. Vill också ha bättre täckning i glesbygden. Bygg ut mobila bredbandet så att den verkligen fungerar och har täckning överallt.

Tillgång till teknik, jämlikhet

Att ha tillgång till produkter och tjänster på samma villkor som andra är en fråga om principer.

- Jag anser att så länge biblioteksverksamheten är statlig och det är gratis för alla seende att låna böcker ska det vara lika tillgängligt för mig. Även om 50 kr i månaden hade varit värt att betala för att kunna ladda ner de böcker som finns inlästa i så är det en principsak. Betalar inte de andra skattebetalarna extra för att få låna böcker på biblioteket så ska inte vi blinda behöva göra det heller.

4.5 Kompetens och support

Egen kompetens

En del av synpunkterna som rör den egna kompetensen. Det finns enkätsvar som visar att de svarande inte alltid känner till de möjligheter som finns. Det gäller t.ex. hörseltekniska hjälpmedel, men även talböcker.

- Jag tycker att det är synd att jag under alla mina studieår inte känt till denna möjlighet [att få kurslitteratur inläst] Jag tror att många dyslektiker struntar att läsa vidare på grund av sitt handikapp men känner man till möjligheterna att få litteraturen inläst kanske skulle bidra till ett större antal söker. Det är en tjänst som också skulle erbjudas till invandrare med språksvårigheter.

Det finns också önskemål om mer utbildning i att surfa på Internet, och utbildning i de hjälpmedel man fått från Syncentralen. Man behöver rådgivning om hjälpmedel och hur man kan få dem.

IT-support

Det finns såväl synpunkter på behovet av support som förslag till hur supporten skulle kunna ges.

- I detta [som jag önskar] ingår också bättre, snabbare och mer kompetent support från syncentralen, att jag ex kan få uppgradera min Jaws oftare och få en hjälpande hand med helhetslösningar för mig, min dator och Internet. Kanske ett nyhetsbrev via mejl från datagruppen där tips och råd förmedlas för oss som använder datorn både som ett måste-hjälpmiddel och som källa till underhållning och förströelse.

Det finns också kritiska röster om erfarenheter av support och hur denna ges. Tiden det tar innan man får service är en källa till irritation. Vem som ger supporten en annan. Synpunkten framförs att det

är otillfredsställande att behöva lägga ansvaret på anhöriga för att få stöd.

- Det är så här att jag har fått en dator som hjälpmedel. Syncentralen klarade inte av att installera mina program utan blev jätteglada när min pojkvän hjälpte dem att fixa det. Därefter har de inte hjälpt mig med någonting och det är min pojkvän som hjälper mig med allt. Detta är helt uselt eftersom jag är beroende av honom till att mitt viktigaste hjälpmedel ska fungera. Den hjälp jag får av honom är superbra, han är verkligen duktig men den hjälp jag får från samhället är usel.

Ett annat önskemål gäller uppdatering av hjälpmedlen. Man önskar t.ex. att Syncentralen på eget initiativ skulle ta kontakt med brukaren för att uppdatera dator och programvara.

Stöd vid utbildning

En av frågorna som redovisats tidigare i rapporten gäller behovet av hjälp vid studier. Detta behov framkommer även upp i svaren på frågan om idéer och förslag. Bland problemen i studiesituationen nämns svårigheter att få hjälp i form av stödåtgärder från universitetet (studentassistent/mentor samt inläsning av det kursmaterial som inte faller under TPB). Vidare menar någon att det skulle underlätta om föreläsningarna spelades in av läraren och lades ut på Intranätet för dem som läser en kurs.

4.6 Hjälpmedelsverksamheten

Bland de förslag som gäller hjälpmedelsverksamheten finns sådana som rör behovet av information om hjälpmedel. Vidare tar de svarande upp frågor som gäller kompetens hos personal, förskrivningen av hjälpmedel, behovet av ett system för hantering av synpunkter och klagomål. Några av synpunkterna rör specifikt arbetshjälpmedel.

Information om hjälp och hjälpmedel

Behovet av mer information om hjälp och hjälpmedel har nämnts av några av högskolestudenterna med läs- och skrivsvårigheter. Även en av de teckenspråkiga döva svarspersonerna beskriver en otillfredsställande situation. Han/hon anser sig inte ha fått tillräcklig information om bildtelefoner för döva från hörselvården.

Man behöver information för att kunna göra rätt val.

- Hjälpmedel för studier är svårt att få. Och väldigt dyrt att köpa själv - så därför behöver jag mycket information om de produkter

som jag funderar på att köpa, man har inte råd att köpa fel. TPB-reader är undantaget, det får man gratis och det är bra.

Det finns också uppfattningen att situationen är orättvis.

- Alla skolor, från grund- till högskola borde ha samma skyldigheter, och ge samma hjälp till personer med dyslexi. Idag är det orättvist och hjälpen varierar mycket från skola till skola.

Kompetens hos personal

När det gäller personalens kompetens påpekas betydelsen av att institutionerna på högskolan får insikt om vad det innebär att ha en funktionsnedsättning.

Det finns också synpunkter på förskrivarnas kompetens.

- Kunskapen om studiehjälpmedel hos min förskrivande arbetsterapeut är inte så hög, hon vet inte skillnaden mellan "Daisyspelare" och "Talsyntes" eller vad man har dem till.

En av de dövblinda svarspersonerna påminner om den tid då "Ex-comp"-gruppen fanns med kompetens att utbilda dövblinda med anpassningar. Svarspersonen pekar på behovet att landstinget anställer teckenspråkiga anpassningslärare med dövblindkompetens.

Förskrivning av hjälpmedel

Uppfattningen framförs att dyslektiker i ökad utsträckning bör få hjälpmedel av samhället.

- Alla dyslektiker borde också ha rätt att få en/eller låna en dator. Datorn ska vara personligt anpassad efter individens behov och denne ska få hjälp med att lära sig använda hjälpmedlen/programmen på rätt sätt.

Hur begränsningar i hjälpmedelssortiment hos kommun respektive landsting påverkar den enskildes situation påtalas av såväl dövblinda som personer med kognitiva funktionsnedsättningar i behov av planeringshjälpmedel.

Arbets hjälpmedel

Det finns enkätsvar som handlar om bristande förståelse hos arbetsgivare om behovet av hjälpmedel för personer med synskada.

Svars personer med psykisk funktionsnedsättning beskriver dels sin egen okunskap om möjligheten att få hjälpmedel i arbetssituationen,

dels hur arbetsgivaren inte förstått att distansarbete kan underlätta för den som har en sådan funktionsnedsättning.

- På jobbet önskar jag möjligheter att kunna jobba på distans, för det hade underlättat för mig när jag [psykiskt] mår sämre och gjort att jag hade kunnat jobba hemifrån, men arbetsgivaren förstår inte mina behov. Trots att det finns tekniska hjälpmedel att komma innanför brandväggarna och säkerhetssystem som gör att man kan jobba säkert hemifrån.
- Visste t.ex. inte att Arbetsförmedling och F-kassa bistod med sådant [hjälpmedel] till psykiskt funktionshindrade över huvud taget. Har inte hört talas om det. Psykiska funktionshinder glöms ofta bort i sådana här diskussioner.

Hantering av synpunkter och klagomål

I denna enkät, liksom i den första enkäten i projektet påtalas att det inte finns någonstans, dit man kan vända sig med sina problem.

- Den information jag har att lämna om mina problem tas inte emot någonstans. TPB som jag har kontaktat hundratals gånger verkar inte bry sig om mina synpunkter på inläsningar osv. och syncentralen har t.o.m. varit oförskämda mot mig.

4.7 Synpunkter på enkäten

Avslutningsvis sammanfattas här några av de synpunkter på enkäten som framfördes. För några av de svarande hade inte lämpliga svarsalternativ funnits för att de skulle kunna uttrycka sin uppfattning. Tre personer har påpekat detta och har istället lämnat sina svar i utrymmet för svaret för den öppna frågan.

Konstruktiv kritik framkommer också. Fler enkätfrågor efterlyses om vilka förbättringar brukarna vill ha för att få bättre livskvalitet

- T.ex. 1) Vilka brister olika hjälpmedel/tjänster har 2) Förslag på hur olika hjälpmedel/tjänster kan förbättras på olika sätt mm.

Det finns också några synpunkter som varit svåra att tolka, men som eventuellt avser enkäten. Det gäller synpunkten "Talet var svårt". Kommentaren avser eventuellt talstödet, med vilket man kunnat få frågorna i enkäten upplästa. Vidare synpunkten att man inte skulle behöva göra så många knapptryckningar och att text och bild skulle vara större.

5 Avslutning

Resultatet av denna enkät utgör, tillsammans med den första enkätens resultat, en källa ur vilken mycken värdefull kunskap kan hämtas. De båda enkäterna kompletterar varandra genom att vissa frågor har fördjupats medan andra frågor har tillkommit. Antalet deltagare har också ökat till nästan det tredubbla och målgrupperna har utvidgats.

Den kunskap som har inhämtats genom enkäterna ligger på två plan. Viktiga erfarenheter och angelägna synpunkter från personer med olika former av funktionsnedsättning har lyfts fram genom en dialog med användare av IT och telekommunikation. Denna dialog som inleddes i den första enkäten, har breddats och fördjupats i den andra och kan innebära ytterligare möjligheter inför framtiden, då fler enkäter kommer att genomföras. Dessutom har undersökningen bidragit till ökad kunskap om de möjligheter som finns i själva det instrument som webbenkäter utgör och hur detta kan förfinas samtidigt som användbarheten ökar. Dessa erfarenheter beskrivs i en separat rapport.

Deltagarna kan inte sägas representera personer med funktionsnedsättning i allmänhet, bl.a. på grund av att de inte har rekryterats efter någon statistisk urvalsmetod utan har deltagit efter inbjudan och av eget intresse. Samtidigt kan sägas att trovärdigheten till de resultat som presenteras i rapporten bör ha ökat eftersom deltagarantalet i den andra enkäten är större än i den första. Vissa försiktiga slutsatser kan därför dras ur materialet.

I denna, andra enkät, har en stor del av de personer som deltog i den första enkäten medverkat. Vår förhoppning är att den påbörjade och utvecklade kontakten med personer med funktionsnedsättning ska kunna fortgå med såväl dem, som redan bidragit med synpunkter och erfarenheter i en eller två enkäter, som med nya deltagare som känner intresse och engagemang i en fortsatt dialog.

Resultaten från de båda enkäterna, som kommer att spridas till hjälpmedels-, IT- och telekomföretag, myndigheter, forskningsenheter, utbildningsanstalter och hjälpmedelsverksamheter, kan användas som en viktig kunskapskälla inför framtida utvecklings- och förbättringsarbete.

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 och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar med:

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

Hjälpmiddelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Box 510, 162 15 Vällingby
Tfn 08-620 17 00
Fax 08-739 21 52
Texttn 08-759 66 30
E-post registrator@hi.se
Webbplats www.hi.se Best nr 08332-pdf