

Rapport från den fjärde enkäten i projekt IT-frågan



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2008

Författare: Christina Rörby, Elisabet Lindström, Ulla Ringström Otterstadh

Ansvarig projektledare: Margita Lundman

URN:NBN:se:hi-2008-08362 (pdf)

Best nr: 08362-pdf

Publikationen kan beställas på HIs webbplats, www.hi.se/publicerat,
via telefon 08-620 17 00 eller hämtas i pdf-format på www.hi.se/publicerat.
Den kan också beställas i alternativa format från HI.

Rapport från den fjärde enkäten i projekt IT-frågan

Christina Rörby, Elisabet Lindström, Ulla Ringström
Otterstadh

Innehåll

Sammanfattning	6
1. Inledning.....	11
1.1 Bakgrund.....	11
1.2 Redovisning av resultat	12
2. Om enkäten och deltagarna.....	12
2.1 Enkätens konstruktion	12
2.2 Målgrupper	13
2.3 Svarsfrekvens	14
2.4 Bakgrundsuppgifter	14
2.4.1 Ålder och kön	14
2.4.2 Funktionsnedsättning	15
3. Redovisning av enkätsvaren	16
3.1 Deltagarnas syn på undersökningen.	16
3.2 Om mobiltelefon	18
3.2.1 Det bästa med mobiltelefonen	18
3.2.2 Det sämsta med mobiltelefonen	20
3.2.3 Deltagarnas råd till dem som tillverkar mobiltelefoner	21
3.2.4 Om kostnader för mobiltelefoner.....	22
3.3 Om vardagsekonomi	23
3.4 Om att handla på Internet	25
3.5.Om Internetbank	27
3.6 Om att använda uttagsautomat	28
3.7 Om problem med att hitta.....	30
3.7.1 Om att hitta varor i affärer	30
3.7.2 Om att hitta till nya platser	30
3.7.3 Om att använda Internet för att hitta till nya platser.....	31
3.8 Om enkäten	33
3.8.1 Om teckenspråksfilmerna i enkäten	33
3.8.2 Om att besvara enkäten på teckenspråk	34
3.8.3 Om hjälp att fylla i enkäten	34
3.9 Svar från de olika målgrupperna.....	35
3.9.1 Personer med synskada.....	35
3.9.2 Personer med synskada och hörselskada/dövhet	42
3.9.3 Teckenspråkiga personer.....	45

3.9.4 Personer med läs- och skrivsvårigheter	49
3.9.5 Personer som besvarade den förenklade enkäten.....	51
3.9.6 Kvinnor/män	55
3.9.7 Personer i olika åldersgrupper	57
4 Avslutning.....	59

Sammanfattning

Denna rapport utgör en redovisning av den fjärde och sista enkäten i ett pågående projekt med webbaserade enkäter som genomförs i samarbete mellan Hjälpmedelsinstitutet och Kommunikationsmyndigheten PTS. Kunskapen om användarnas erfarenheter och önskemål beträffande IT, telekommunikation och media är otillräcklig och behöver breddas och fördjupas. En dialog med funktionshindrade brukare behöver därför utvecklas för att bidra till att de handikappolitiska målen förverkligas. Syftet med de tre enkäter som tidigare genomförts och redovisats och denna fjärde enkät är att genom en dialog med brukare kontinuerligt utöka kunskapen om de erfarenheter som funktionshindrade användare gör i sin vardag och att ta del av de önskemål och förslag som växer fram ur denna erfarenhet. Till detta syfte kommer också den metodutveckling som ligger bakom utformningen och analysen av de fyra enkäterna och de kontaktvägar som använts för att nå berörda målgrupper. En beskrivning av överväganden och arbetssätt i metodutvecklingen återfinns i en separat metodrapport¹.

Resultaten från den fjärde enkäten beskrivs utifrån de tre målgrupper som enkäten i huvudsak riktades till, synskadade personer, döva/teckenspråkiga personer och personer med lindrig utvecklingsstörning, men också personer med både synskada och hörselskada/dövhet och personer med läs- och skrivsvårigheter. I två avsnitt fokuseras också enkätresultatet utifrån genus- och åldersaspekter. En del av deltagarna besvarade en standardenkät medan andra besvarade en förenklad, lättläst version. Den förenklade enkäten besvarades av personer som uppgivit att de har gått i särskola och/eller att de har en lindrig utvecklingsstörning.

Det fanns möjlighet att förutom i skrift få frågorna i talad version eller på teckenspråk.

Enkäten skickades till de personer som anmält intresse att delta i projektet. Den besvarades av 252 personer, vilka representerade alla åldrar mellan 16 och 90 år. Den genomsnittliga åldern var knappt 45 år. En del av frågorna var gemensamma för alla deltagare men frågornas innehåll varierade något beroende på målgrupp. Vissa av följdfrågorna ställdes enbart till dem som hade besvarat grundfrågan inom ett visst frågeområde.

Det var lika många kvinnor som män som besvarade enkäten. 96 personer var synskadade, 79 personer var hörselskadade/döva och av dessa var 35 personer teckenspråkiga. 52 personer hade läs- och skrivsvårigheter, 30 personer hade svårigheter med koncentration och minne och 20 personer uppgav att de har lindrig utvecklingsstörning. Dessa, liksom de som hade uppgivit att de hade gått i särskola följde den förenklade enkäten, 33 personer.

¹ Lundman, M. (2008). IT-frågan; Försök med webbaserade enkäter om iT och telekom till personer med funktionsnedsättning. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

Deltagarnas syn på undersökningen var övervägande positiv. Det var fler än i den senaste enkäten som förväntade sig att de egna synpunkterna skulle komma till nytta. Det var också fler som trodde att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv och att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre. Däremot förväntade sig en mindre andel av de nytillkomna deltagarna att den egna situationen ska förbättras. Tilltron till att de som utvecklar nya produkter och tjänster ska få bättre kunskap var också något mindre än i den förra enkäten.

Nästan alla deltagare har en egen mobiltelefon. De som besvarade den förenklade enkäten fick också frågan om vad de använder sin mobil till. De allra flesta svarade Ringa och SMS men även många andra funktioner nämndes.

En fråga om vad som är det bästa med mobilen ställdes till samtliga 241 personer som uppgav att de har en egen mobiltelefon. Det bästa med mobilen är, enligt svaren, att man kan nå andra och själv bli nådd. Friheten, oberoendet är viktigt. Flera poängterar tryggheten, att kunna kalla på hjälp vid olyckshändelser. Teckenspråkiga svars personer lyfter fram möjligheten att kunna kommunicera på teckenspråk. Blinda personer uppskattar att mobiltelefonen är tillgänglig genom syntetiskt tal.

De svarande fick också frågan om vad som är det sämsta med mobilen. Av svaren framgår bland annat att man upplever risker med strålning. Kvalitetsbrister såsom bristande videokvalitet nämns också bland det som är dåligt. En del upplever störningar, såväl störningar i telefonen som att man blir störd av telefonen. Andras ”missbruk”, dvs. när andra personer pratar öppet om privata angelägenheter i sina mobiler är negativt. Det är också negativt att mobilen har dålig täckning och att den har funktionsbrister. Flera tar upp frågan om batteritiden. Man måste ladda telefonen alltför ofta. Knapparna är alldeles för små, tycker en del.

En tredje öppen fråga om mobilen, som ställdes i standardenkäten, dvs. inte till dem som följde den förenklade enkäten, gällde vilka råd de svarande skulle vilja ge till tillverkare av mobiltelefoner. Här framkom att många personer med hörselskada efterfrågade enklare hantering av teleslinga, t.ex. standardiserat headset-uttag på mobiltelefonen. Bland råden återkom ofta synpunkter på knappar och olika typer av knappsats, som att knapparna behöver vara större, mer glest placerade och taktila och att knapp 5 ska vara mer framträdande. Displayen nämndes också ofta, den bör vara större och tydligare och ha större bokstäver och siffror. Bättre skärmbild, bra kontrast och bakgrundsljus nämndes också bland råden. Anpassningar behöver bli bättre, kablar, sladdar och laddningskontakter ska fungera tillsammans. Ett önskemål gällde möjligheten att kunna diktera SMS. Billigare telefoner och längre batteritid framhölls som viktiga faktorer. Från teckenspråkiga deltagare gavs rådet att mobilen ska vara ställbar för att kunna användas till videosamtal. Talsyntes som standard efterfrågades och att talets kvalitet behöver förbättras framhölls.

Alla som hade svarat att de har en mobiltelefon fick svara på några frågor om kostnaden för mobiltelefoner. Knappt hälften av de svarande tyckte inte att det

var för dyrt att köpa mobiltelefonen medan drygt en tredjedel tyckte att det var för dyrt. Hälften av de svarande ansåg inte att det är för dyrt att använda mobiltelefonen medan 40 procent tyckte att det är för dyrt. Tio procent visste inte vad det kostar att använda mobilen.

Av några frågor om deltagarnas funderingar om vardagsekonomi framkom att 40 procent av de svarande är mycket eller litet oroliga för att glömma betala sina räkningar. Drygt 40 procent av de svarande är mycket eller litet rädda för att bli lurade när de är ute och handlar i affärer. Oro för att pengarna inte ska räcka när man är ute och handlar i affärer upplevs av 45 procent av svarspersonerna. Det var överlag något fler av kvinnorna än av männen som upplevde oro i samband med sin vardagsekonomi.

56 procent av deltagarna hade handlat på Internet flera gånger. Det betalningssätt som de flesta ville använda var att få ett inbetalningskort tillsammans med varorna, men även andra betalningssätt nämndes. Det var bara en dryg tredjedel av de svarande som angav att de inte alls är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet. Mer än var tionde var däremot mycket rädd för detta. Fler kvinnor än män och fler av de svarande med både syn- och hörselskada liksom personer med läs- och skrivsvårigheter än av övriga svarande gav uttryck för rädsla för att bli lurade när de handlar på Internet.

Över 70 procent av deltagarna angav att de brukar betala räkningar på Internet. Följdfrågan om eventuella problem i samband med detta besvarades av 55 procent av de svarande med att de inte haft något problem. De som hade haft problem angav i de flesta fall problem med OCR-numret men även andra problem nämndes.

Uttagsautomat används ibland av omkring hälften av de svarande och 38 procent använder sådan ofta medan 13 procent aldrig använder uttagsautomat. Bland dem som angav att de hade haft problem med detta svarade nästan hälften att de haft problem med att se på skärmen och nästan 40 procent tyckte att det var ett problem att andra kan se när man tar ut pengar. Andra problem fanns också med i svaren. Här nämndes bl.a. problem med talsyntesen av många svarande.

Anledningen till att man inte använder uttagsautomat anges i de flesta av svaren vara att man inte har något kort till uttagsautomat, men många angav också att det är krångligt och att det är svårt att se på skärmen. Bland svaren nämndes också att man kan ta ut pengarna i butik i stället eller att man får hjälp av någon annan med att ta ut pengarna.

Några frågor ägnades åt olika problem med att hitta. När det gäller att hitta varor i butik svarade över hälften, 54 procent, att de ofta eller ibland har problem medan 43 procent angav att de i allmänhet inte har några problem.

Två tredjedelar av svarspersonerna angav att de har problem, alltid eller ibland, när det gäller att hitta till nya platser. En öppen fråga om hur man brukar göra för att hitta till nya platser besvarades av 229 personer. Mer än var fjärde svarade att man frågar någon, antingen i förväg eller medan man är på väg.

Nästan lika många svarade att man använder sig av någon form av karta, som hämtas på nätet, på hemsidor, i annonser, på busshållplatser, informationstavlor eller i telefonkatalogen. Eniro.se och Hitta.se nämns men även Via Michelin och Google maps. Många förbereder sig genom att göra en kartskiss, memorera kartan, öva sig i god tid, göra korta anteckningar eller ta reda på landmärken och hållpunkter. Att åka färdtjänst, taxi, privatbil eller buss och att ha sällskap av någon, anhörig, vän eller ledsagare nämndes bland strategierna. SL:s upplysning och Reseplanerare fanns också med bland svaren. Omkring var tionde svarsperson nämnde också GPS navigator.

83 procent av de svarande angav att de provat att använda Internet för att hitta till nya platser. Många sökvägar nämndes, bl. Eniro.se och Hitta.se samt Reseplanerare för lokaltrafik, men även andra alternativ nämndes. 70 procent av dem som hade provat Internet för att hitta svarade att de haft mycket nytta av tjänsten.

Några frågor om teckenspråksfilmerna i enkäten ställdes till de teckenspråkiga svarspersonerna. 15 av dessa svarade att de hade tittat på filmerna. Av dem tyckte 13 att filmerna hade fungerat mycket- eller ganska bra. De som inte hade tittat förklarade det i de flesta fall med att de inte har nytta av den hjälpen.

15 av de svarande angav att det skulle vara mycket viktigt eller ganska viktigt att kunna svara på teckenspråk. Sju personer tyckte att det skulle vara bäst att ringa upp förmedlingstjänsten för bildtelefoni och lämna svar. Fem personer tyckte att det skulle vara bäst att använda webbkamera för att spela in och skicka svar.

Av de 252 deltagarna angav 17 personer att de hade fått hjälp med att fylla i enkäten. Sex av dessa var deltagare som hade följt den förenklade enkäten. De personer som hade varit behjälpliga fick en öppen fråga om synpunkter som har att göra med IT/telekom och personer med funktionsnedsättning. Här framfördes bl.a.

Utmärkt att undersöka funktionshindrades synpunkter speciellt.

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

- Att svarspersonerna har en övervägande positiv syn på vad undersökningen kan leda till. Man förväntar sig bl.a. att de egna synpunkterna ska komma till nytta i framtiden och att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre
- Att nästan alla deltagare har en egen mobiltelefon. De som besvarade den förenklade enkäten angav att mobilen mest används till att ringa och skicka SMS, men även till många andra funktioner
- Att svarspersonerna angav att det bästa med mobilen bl.a. är att man alltid kan nå andra och bli nådd, att mobilen innebär trygghet, frihet och

oberoende och ger möjlighet till kommunikation på teckenspråk eller genom talsyntes

- Att svarspersonerna angav att det sämsta med mobilen bl.a. är eventuell strålningsrisk, kvalitetsbrister, bl.a. för videosamtal, dålig mottagning samt kort batteritid
- Att bland råd som deltagarna gav till mobiltillverkare fanns bättre knappsatser, tydligare display, bättre skärmbild, bättre anpassningar, längre batteritid, billigare telefoner samt talsyntes som standard och att mobilen ska vara ställbar för videosamtal. Många personer med hörselskada efterfrågade enklare hantering av teleslinga
- Att drygt en tredjedel av de svarande tycker att telefonen var för dyr i inköp och 40 procent av dem tycker att den är för dyr att använda. Var tionde svarsperson vet inte vad det kostar att använda mobilen
- Att 40 procent av de svarande är oroliga för att glömma betala sina räkningar och lika stor andel är rädda för att bli lurade när de handlar i affärer. Många känner oro för att pengarna inte ska räcka när de handlar. Det är något fler av kvinnorna än av männen som upplever oro i samband med vardagsekonomin.
- Att över hälften av deltagarna har handlat på Internet flera gånger och helst vill betala för varorna genom ett inbetalningskort tillsammans med varorna.
- Att 65 procent av de svarande angav att de är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet. Fler kvinnor än män och en större andel av svarande med både syn- och hörselskada liksom av personer med läs- och skrivsvårigheter än av övriga deltagare gav uttryck för en sådan rädsla
- Att över 70 procent av deltagarna brukar betala räkningar på Internet. En del har haft problem, bl.a. med OCR-numret
- Att uttagsautomat används av närmare 90 procent av svarspersonerna. En del har haft problem, bl.a. med att se på skärmen och med att andra kan se när man tar ut pengar
- Att två tredjedelar av de svarande angav att de har problem med att hitta till nya platser. Bland strategier som används för att hitta nämndes att fråga, att använda karta, att åka bil eller färdtjänst, att ha sällskap eller att använda GPS
- Att 83 procent av de svarande har provat att använda Internet för att hitta till nya platser och de flesta har haft mycket nytta av det.
- Att 15 av de 35 teckenspråkiga svarspersonerna ansåg att det skulle vara viktigt att kunna besvara enkäten på teckenspråk.

Resultaten av den fjärde enkäten i projekt IT-frågan har lett ytterligare ett steg framåt i kunskapen om brukarnas synpunkter och önskemål beträffande IT, telekom och media. Liksom de tidigare tre enkäterna har den fjärde enkäten också inneburit ökade kunskaper och erfarenheter om de möjligheter som verktyget webbenkäter innebär. Resultaten från denna och tidigare enkäter samt själva metodrapporten kommer nu att spridas. Presumtiva mottagare är sådana som har möjlighet att påverka och förändra dagens situation genom utvecklings- och förändringsarbete, dvs. IT- och telekomföretag, myndigheter, forskningsenheter, utbildningsanstalter samt hjälpmedelsutvecklare och hjälpmedelsverksamheter. En viktig mottagargrupp är också personer med funktionsnedsättning, både sådana som har deltagit i undersökningen och sådana som kan ha intresse för att frågorna ska föras framåt inför framtiden.

1. Inledning

I denna rapport redovisas resultaten av den fjärde och sista enkäten i det pågående projekt om webbaserade brukarenkäter om IT, telekommunikation och media, som Hjälpmedelsinstitutet genomför i samarbete med kommunikationsmyndigheten PTS. Enkäten, som utgör ett fjärde steg i projektet, har genomförts under tiden 6. oktober till 31. oktober 2008. Den ingår, liksom de tre tidigare enkäterna, i en långsiktig idé om att bygga upp ett system för systematisk dialog om IT, telekom och media med personer med funktionsnedsättning. Enkäterna har två syften. Det ena är att ta del av användarnas synpunkter och önskemål, det andra är att testa och utveckla webbenkäter som verktyg. Det senare beskrivs utförligt i en metodrapport. De tre tidigare enkätundersökningarna finns redovisade på projektets webbplats^{2, 3, 4}.

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 Kommunikationsmyndigheten PTS är att det är användarnas reella behov, tillsammans med teknikens potential, som ska styra utveckling och försörjning, i enlighet med målet för samhällets handikappolitik, den enskildes fulla delaktighet i samhällslivet. För att uppnå detta mål behöver den tekniska utvecklingens möjligheter tas till vara. Ändamålsenliga hjälpmedel och ett tillgängligt informationssamhälle ökar den enskildes möjligheter till aktivitet, självständighet och trygghet.

² www.hi.se/itfragan/resultat1

³ www.hi.se/itfragan/resultat2

⁴ www.hi.se/itfragan/resultat3

1.2 Redovisning av resultat

Resultaten från den fjärde enkäten redovisas, liksom de tidigare enkäterna, i några olika rapporter. I rapporten Alla frågor och svar i enkät 4 återfinns samtliga frågor och svar i enkäten. Resultaten redovisas också i sammanfattad form i korta rapporter till de brukare som deltagit i enkätundersökningen, för att ge en återkoppling beträffande resultaten och hur dessa i fortsättningen kommer att användas. Återkopplingen finns i en standardversion, i en lättläst version samt på teckenspråk. Samtliga rapporter kan hämtas på Hjälpmedelsinstitutets hemsida⁵. Föreliggande rapport utgör ett komplement till övriga rapporter samtidigt som den kan ses som en slutpunkt i försöksverksamheten i projekt IT-frågan. Eventuella kommande enkäter kommer att bygga på de samlade erfarenheterna från de fyra enkäter som genomförts under försökstiden.

Några av resultaten i den fjärde enkäten jämförs med resultaten i de tidigare enkäterna, men eftersom de flesta av frågorna rör andra informationsområden görs jämförelserna i de flesta fall enbart mellan de olika målgrupperna.

Målsättningen har varit att deltagarantalet i varje enkät ska överstiga antalet i den närmast föregående enkäten. Så är också fallet i denna sista enkät i försöksprojektet även om det är endast några få fler svarande i denna enkät än i den tredje enkäten.

2. Om enkäten och deltagarna

Enkäten, som kunde besvaras under fyra veckor i oktober 2008, har bestått av ett antal olika delar. Upplägget av enkäten har varit det samma som i de tre tidigare enkäterna. Den inleddes med instruktioner och anvisningar. Deltagarna ombads inledningsvis att ta del av och godkänna villkoren för undersökningen. I villkoren informerades om hanteringen av personuppgifter. Deltagarna försäkrades om full anonymitet och frivillighet.

2.1 Enkätens konstruktion

Enkäten har omfattat en del olika typer av frågor där såväl innehåll som utformning har varierat. Deltagarna fick i allmänhet en standardversion av enkäten. En del av deltagarna, de som svarade att de hade gått i särskola och de som angav lindrig utvecklingsstörning som funktionsnedsättning, fick automatiskt en förenklad enkät med en del av svarsalternativen utformade som pictogram. Alla gemensamma frågor och alla specifika frågor som ställdes till hörselskadade/döva personer var åtföljda av videofilmer, där frågan och svarsalternativen presenterades på teckenspråk. Frågorna kunde också avlyssnas med tal.

En del av frågorna var gemensamma för alla deltagare men frågornas innehåll varierade också efter de olika målgrupperna. Vissa av följdfrågorna var

⁵ www.hi.se/itfragan/resultat4

villkorade och ställdes bara till dem som hade besvarat grundfrågan inom ett visst område. Antal personer som fick respektive besvarade de olika frågorna framgår i anslutning till redovisningen i respektive svar.

Det fanns möjlighet för personer som besvarat de tidigare enkäterna att delta i den fjärde enkäten. Hela 84 procent av deltagarna i den senaste enkäten hade också deltagit i någon eller några av de tidigare undersökningarna vilket ytterligare har förstärkt kontinuiteten i den dialog med brukarna som påbörjades under våren 2008.

2.2 Målgrupper

Liksom den tredje enkäten, som avslutades i september 2008, riktades den fjärde enkäten huvudsakligen till tre målgrupper, personer med synskada, döva/teckenspråkiga personer samt personer med lindrig utvecklingsstörning.

31 personer svarade ja på frågan om de hade gått i särskola. För att undvika missförstånd beträffande denna fråga hade också svarsalternativet Ja, Specialskola (Tomtebodas, Manillaskolan etc.) lagts in i enkäten, detta för att de svarande inte skulle ange särskola av misstag. Tabellen nedan visar hur många av deltagarna som angav att de hade gått i särskola respektive specialskola.

Tabell 1. Deltagarnas svar på frågan om de gått i särskolan eller i specialskola

Svar	Antal	Procent
Ja, särskola	31	12%
Ja, specialskola(t.ex. Tomtebodas, Manillaskolan etc)	41	16%
Nej	180	71%
Total	252	100 %

De personer som svarade att de gått i särskola fick en förenklad enkät med frågor på lättläst svenska och med stöd av pictogram till vissa frågor. En annan möjlighet att få den förenklade enkäten var att ange lindrig utvecklingsstörning som svar på frågan om vilken funktionsnedsättning de svarande har.

Sammanlagt 33 personer besvarade den förenklade enkäten.

Inbjudan att delta i undersökningen spreds, förutom till personer som deltagit i de tidigare enkäterna, bl.a.genom en annons i Metro och på dagcenter med dator/mediainriktning i Stockholmsområdet. Inbjudan var allmänt hållen och uteslöt inga grupper, varför många av deltagarna representerade andra funktionsgrupper än de huvudsakliga målgrupperna. Många av deltagarna angav också mer än ett funktionshinder.

Liksom i den tredje enkäten ställdes bakgrundsfrågor om kön, ålder, och funktionsnedsättning även till personer som deltagit i de tidigare enkäterna. Ingen fråga om sysselsättning ställdes i denna enkät. Frågor som rörde

svarspersonernas förväntningar av undersökningen och vad han eller hon trodde skulle hända ställdes enbart till nyanmälda deltagare.

2.3 Svarsfrekvens

Enkäten besvarades av 252 personer. Av dessa var 40 nytillkomna deltagare. 33 personer besvarade den förenklade, lättlästa versionen. 96 personer var synskadade, 56 personer var hörselskadade och 35 personer var teckenspråkiga. Vilka övriga funktionsnedsättningar de svarande angav framgår av avsnittet 2.4.2 nedan.

2.4 Bakgrundsuppgifter

2.4.1 Ålder och kön

Det fanns representanter för alla åldersgrupper bland deltagarna. Den yngsta gruppen var minst medan gruppen 25 – 34 år var störst. Hur deltagarna fördelade sig mellan de sex åldersgrupperna framgår av tabellen nedan.

Tabell 2. Fördelning mellan olika åldersgrupper

	Total	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-
Antal	252	22	60	48	45	47	30
Medel	44,57	20,86	29,13	39,00	49,42	59,19	71,57

Den yngste deltagaren var 16 år gammal, den äldste var 90 år gammal vilket innebär i stort sett samma spridning mellan åldrarna som i den senaste enkäten där den yngste deltagaren var 17 år gammal. Den genomsnittliga åldern var drygt 44 år. Bland dem som besvarade den förenklade enkäten var genomsnittsåldern lägre, knappt 33 år.

Könsfördelningen var jämn, dvs. av deltagarna var lika många kvinnor som män.

2.4.2 Funktionsnedsättning

Tabell 3. Deltagarnas funktionsnedsättning i de fyra genomförda enkäterna

Svar	Enkät 4		Enkät 3		Enkät 2		Enkät 1	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Funktionsnedsättning								
Synskada	96	38%	93	38%	67	37%	31	49%
Hörselskada	56	22%	54	22%	18	10%	51	24%
Jag är döv	31	12%	32	13%	18	10%	8	13%
Läs- och skrivsvårigheter	52	20%	56	23%	59	32%	7	11%
Lindrig utvecklingsstörning	20	8%	13	5%	5	3%	5	8%
Svårigheter med koncentration och minne	30	12%	28	11%	31	17%	8	13%
Svårigheter att tala	8	3%	5	2%	4	2%	3	5%
Rörelsehinder	24	10%	23	9%	13	7%	7	11%
Psykiska svårigheter	11	4%	14	6%	9	5%	3	5%
Annan funktionsnedsättning, vilken?	25	10%	29	12%	24	13%	8	13%
Vill inte svara på frågan	7	3%	7	3%	4	2%	1	2%
Total	249	143%	248	143%	182	138%	63	154%

En översikt över deltagarnas funktionsnedsättning återfinns i tabellen ovan. Tabellen innehåller uppgifter från samtliga fyra enkätundersökningar.

Vissa skillnader kan ses i jämförelse med den förra enkäten. Så har t.ex. personer som angivit lindrig utvecklingsstörning blivit fler sedan den senaste enkäten, vilket innebär att de också utgör en större andel av de totala antalet svarande. Antalet svarande med andra funktionsnedsättningar har också ökat i många fall, men undantag finns.

Det fanns möjlighet att välja mer än ett svarsalternativ och många av de svarande angav flera funktionsnedsättningar. Detta förklarar varför

procentsiffran i tabellen överstiger 100 procent. Under alternativet Annan funktionsnedsättning, vilken? angavs bl.a. neurologiska skador som afasi, MS, epilepsi och postpolio. Tillstånd som innebär smärtproblematik nämndes också, t.ex. rygg – och nackskador samt reumatoid artrit. Kostintolerans och diabetes fanns med bland de funktionsnedsättningar som angavs. Flera av deltagarna angav också ADHD, Asperger, autistiskt syndrom och Damp. Ushers syndrom fanns också med bland de angivna funktionsnedsättningarna, en sjukdom som innebär såväl hörsel- som synproblem.

3. Redovisning av enkätsvaren

Nedan återges enkätsvaren med deltagarnas erfarenheter, synpunkter och önskemål, först utifrån svaren från alla svarspersoner, sedan utifrån respektive målgrupps svar. Alla frågor har inte ställts till samtliga deltagare utan en del har riktats till respektive målgrupp. Vissa frågor är en direkt följd av ett tidigare svar och ställs därför endast till dem som har svarat så att de berörs av följdfrågan. I en del fall redovisas svaren i form av tabeller för tydlighetens skull. Den som vill ha en detaljerad redovisning av deltagarnas svar hänvisas till rapporten Alla frågor och svar i enkät 4 ⁶.

I redovisningen analyseras främst svaren från de tre målgrupperna. Svaren från personer med andra funktionsnedsättningar är dock också av stort intresse och belyses i vissa fall utifrån faktorer som kan påverka den enskildes egen upplevelse eller erfarenhet, t.ex. ålder eller kön. I några av frågorna ges deltagarna möjlighet att med egna ord beskriva sina erfarenheter eller synpunkter. I redovisningen av dessa fria svar har likartade kommentarer sammanställts kategorivis, i vissa fall exemplifierade med direktcitrat från enkätsvaren.

3.1 Deltagarnas syn på undersökningen.

Två frågor om deltagarnas syn på undersökningen, om deras förväntningar och om vad de trodde skulle hända med anledning av undersökningen, ställdes enbart till nyanmälda deltagare, 40 personer. Fler alternativ kunde väljas. Den första frågan löd: "Vad förväntar du dig av att delta i undersökningen?" Svaren framgår av tabellen nedan

⁶ www.hi.se/itfragan/resultat4

Tabell 4. Svaren på frågan om deltagarnas förväntningar

Svar	Antal	Procent
Att det blir spännande och roligt	8	20%
Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden	35	88%
Att min situation förbättras	9	23%
Jag förväntar mig inte något särskilt	4	10%
Total	40	140%

I jämförelse med svaren i den förra enkäten visar svaren ovan att det är en något mindre andel av de svarande som förväntar sig att det ska bli spännande och roligt. Det är också en mindre andel som förväntar sig att den egna situationen ska förbättras. Däremot är det något fler av de svarande som förväntar sig att synpunkterna som lämnas kommer till nytta i framtiden, i denna enkät hela 88 procent av de svarande.

Den andra frågan löd: "Vad tror du kommer att hända?" Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 5. Svaren på frågan om vad deltagarna trodde skulle hända

Svar	Antal	Procent
Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap	29	73%
Att inställningen till personer med funktionshinder blir mer positiv	25	63%
Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre	24	60%
Inget av detta	2	5%
Total	40	200%

Även av svaren på denna fråga framgår en viss skillnad i jämförelse med den förra enkäten. Det var en mindre andel av de svarande i den fjärde enkäten som trodde att de som utvecklar nya produkter och tjänster skulle få bättre kunskap. De båda alternativen Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv samt Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre valdes däremot av en större andel av deltagarna i den fjärde enkäten jämfört med den tredje.

Sammantaget har de nytilkomna deltagarna en övervägande positiv syn på undersökningen vilket framgår av att betydligt mer än hälften av de svarande anger något av eller alla de givna positiva svarsalternativen.

3.2 Om mobiltelefon

Några av enkätens frågor handlade om mobiltelefonen. En allmän fråga, ”Har du egen mobiltelefon?” ställdes inledningsvis till samtliga 252 svarspersoner. Nästan alla, 96 procent, av de svarande angav att de har en sådan. Till de svarspersoner som följde den förenklade enkäten och som hade uppgivit att de har en mobiltelefon, 30 personer, ställdes följdfrågan ”Vad använder du din mobiltelefon till?” Svaren framgår av tabellen nedan. Fler svarsalternativ kunde väljas.

Tabell 6. Vad de deltagare som följde den förenklade enkäten använder sin mobiltelefon till.

Svar	Antal	Procent
Ringa	24	80%
Skicka SMS	23	77%
Ta kort	9	30%
Kalender	11	37%
Påminnelse med alarmer	9	30%
Spela in prat	5	17%
Annat	5	17%
Total	30	287%

Några använder också mobilen till annat som att spela musik.

3.2.1 Det bästa med mobiltelefonen

Frågan ”Vad är det bästa med din mobiltelefon?” ställdes till alla dem som svarat att de har en mobiltelefon, 241 personer. 230 personer hade svarat. Det svar som återkom oftast var att det bästa är att man alltid kan nå den som man vill ha tag i samtidigt som man alltid själv kan bli nådd. Mer än var femte deltagare svarade så.

Att jag alltid har den med mig. Kan alltid nå någon eller nås när jag är ute i samhället.(...) Förstår inte hur jag har klarat mig utan min nalle tidigare.

Bland dem som man ville nå eller bli nådd av nämndes vänner, kompisar, den egna familjen m.fl.

Nästan lika många svarade att möjligheten att skicka SMS är det bästa med mobilen. I samband med detta nämndes också att T9-funktionen underlättar när man vill skriva snabbt. Det var fler som nämnde SMS än som svarade att ringa är det bästa, men även det svaret angavs av relativt många. Att mobilen är användarvänlig och lättmanövrerad lyftes fram av några av deltagarna. De som tyckte att displayen är tydlig tyckte att det är det bästa med mobilen. Det stora utbudet av mobilens olika funktioner berömdes av många av deltagarna. En del nämnde alla funktioner, andra lyfte fram vissa av dessa, som MMS, GPS-navigatör, streaming e-post, klocka, kalkylator, alarm, kontaktbok, kalender, påminnelse, kamera, musik, mp3-spelare mm och några framhöll hur viktigt det

är att bild- eller ljudkvaliteten är bra. Många av svarspersonerna nämnde fördelarna med att ha en 3G-telefon. Även enskilda fabrikat nämndes. Att mobilen kan synkroniseras med Out Look så att man slipper separat kalender var det bästa enligt en av svarspersonerna.

Det är dock inte bara mobilens olika tekniska funktioner som lyfts fram som det bästa med mobilen. Flera av deltagarna beskriver också att mobilen innebär trygghet, både att kunna få hjälp vid behov men också att kunna hjälpa andra om det skulle behövas.

Trygghet, skulle något hända när man t.ex. är ute så kan man förmodligen få kontakt med någon och också få hjälp

En annan positiv känsla som möjliggörs av mobilen är oberoende och frihet:

Frihet! Att kunna meddela mina vänner vadsomhelst praktiskt taget varsomhelst – det är helt fantastiskt!

Det fanns stora skillnader mellan personer med olika funktionsnedsättningar när det gäller vilka egenskaper hos mobilen som upplevdes som det bästa. När det gäller synskadade personer var det talet och talsyntesen som särskilt framhölls

Att jag har tal i den. Detta gör det möjligt att använda allt i telefonen som t.ex. kalender och att skicka SMS.

men också knappar som känns tydliga under fingrarna, tydlig display, tydlig text, rent gränssnitt och bra kontraster. En person med synskada beskriver hur praktiskt det kan vara att använda mobilens kamerafunktion:

Det är alltid trevligt att få någon bild om någon fotograferat. Eller om min sambo har en fråga specifikt om produkt t.ex. i mataffär så kan sambo visa för mig just den vill jag ha, typ "syntolkning" eller "beskrivning" kan man säga.

En svarsperson som är både synskadad och hörselskadad/döv framhöll att det bästa med mobilen är att den har ett skärmläsarprogram:

Att den har ett skärmläsarprogram, så att den talar. Den är en trygghet när jag är ute ensam, reser med kollektivtrafik om ledsagare inte infinner sig vid byte av tåg osv.

För hörselskadade och döva svarspersoner är det bästa med mobilen i många fall SMS funktionen. En hörselskadad person skrev:

SMS är väldigt bra för personer med nedsatt hörsel. Bra att ha när man promenerar ensam i skogen för att plocka svamp eller bär.

En teckenspråkig person beskriver hur mycket mobiltelefon med SMS-funktion betydde ända från början:

Vilken lycka det var när de första mobiltelefonerna med SMS-funktion kom, vi döva kunde kommunicera med varandra och andra utan att vara beroende av en texttelefon i närheten eller någon annan som ringde åt en.

Flera av de teckenspråkiga svarspersonerna pekade också på möjligheten till videosamtal på teckenspråk då videobilden är så bra. Tekniska finesser, som att det finns en vibrationssignal och möjlighet att lyssna i t-läge direkt mot hörapparaten nämndes också.

Mer om de olika funktionsgruppernas svar på enkäten återfinns i avsnitt 3.9 Svar från de olika målgrupperna.

3.2.2 Det sämsta med mobiltelefonen

Den följande frågan, "Vad är det sämsta med mobiltelefonen?" ställdes också till de 241 personer om hade svarat att de har en mobiltelefon. 223 personer besvarade denna fråga. Flera av de svarande, omkring sjutton procent, svarade att de inget kunde nämna eller inte visste något som de ansåg vara sämst med mobilen. Det svar som för övrigt angavs av flest svarspersoner, nio procent, var att det är för dyrt. De höga kostnaderna vid inköp förklaras ofta med att den telefon som bäst motsvarar de specifika behov som en person med funktionsnedsättning har också är den dyraste, samtidigt som man ibland tvingas betala för en massa finesser som man inte behöver för att kunna få just den funktion som man önskar.

Att man måste lägga in specialprogram för att få det att fungera. Överhuvudtaget borde inte speciallösningar finnas utan allt mer eller mindre borde fungera oavsett vem som använder den eller annan apparat. Kan man åka till månen för många år sedan kan det här inte vara så svårlöst och tänk bland annat vad pengar det skulle kunna spara för samhället! borde finnas en lag som är tvingande så att t ex alla funktionshindrade kunde använda en apparat på en gång utan special tillsatser...

Kostnaderna gäller inte bara vid inköp utan också vid användning. Detta framhölls bl.a. av en svarsperson med talsvårigheter.

Att det kostar att tala i telefon när man stammar, för samtalen tar mycket tid för oss och samtalsavgiften är hög. Därför efterlängtar vi en DAF funktion som program i mobilen och en lägre avgift för den som stammar.

En annan olägenhet som framhålls av relativt många svarspersoner, omkring sju procent av de svarande, är att batteritiden är så kort och att mobilen behöver laddas ofta. När batteriet börjar bli urladdat blir bl.a. vibrationen svag och bildhastigheten långsammare.

Att knapparna är för små och att displayen inte är tydlig nog, att bildkvaliteten inte är bra, att mottagningen ofta är dålig, att det är svårt att höra när det är andra ljud runt omkring, och att det kan finnas en strålningsrisk är andra exempel på vad som togs upp som det sämsta med mobilen. Krångel av olika slag, nämndes också, som t.ex. den nytilkomna olägenheten att SVT och TV4 numera mest använder marknätet vilket gör det svårt för en del att se på TV i mobilen.

Den fördel, som nämndes av många beträffande det bästa med mobilen, att alltid vara tillgänglig, togs här också upp som en nackdel. Att nummerupplysning saknas och att det inte finns något rättstavningsprogram samt att T9 inte kan

stava till alla ord hörde också till det som ansågs vara sämst med mobilen. Störningar från omgivningen, både när man själv försöker höra i mobilen och när andra pratar högt i sin mobil nämndes också.

Flera av svarspersonerna tar upp problemet med att mobilerna ofta är så avancerade och att gränssnittet därför blir beroende av penna, vilket gör att telefonen inte går att hantera med en hand. Någon framhåller att menyerna är ”idiotiska” och att mobilen inte är användarvänlig. Att mobilen är så avancerad kan också upplevas som en frustration. En synskadad person skrev om det sämsta med mobiltelefonen:

Att jag inte kan nyttja alla finesser i min nalle. Jag tycker de är så avancerade och jag vill gärna kunna börja surfa, hämta in musik, etc. men man måste hitta lämplig kurs för det, det sämsta är också att det ändras så fruktansvärt hela tiden vartefter nya nallar, nya operatörer kommer. Skulle önska att vi som har det som hjälpmedel, fick en ”gräddfil” som innebar fri surfning och fri telefoning och fri nummerupplysning. Detta framför jag då jag har många kontakter med andra med synnedsättning.

En teckenspråkig person skrev:

Är nöjd med det mesta utom att det är så dålig bildkvalitet vid videosamtal. 5 år (?) gamla NEC (första 3G telefon från 3 med videosamtal) är fortfarande bäst bildkvalitet och det är pinsamt med tanke på den tekniska utvecklingen i övrigt. Det sämsta med den mobiltelefon som jag egentligen vill ha, men inte köpt (Apple iPhone 3G) är att den inte har videosamtal.

För mer om de olika funktionsgruppernas svar hänvisas till avsnitt 3.9 Svar från de olika målgrupperna

3.2.3 Deltagarnas råd till dem som tillverkar mobiltelefoner

De av deltagarna som i standardenkäten uppgav att de hade en mobiltelefon, 212 personer, fick frågan: ”Om du fick ge råd till dem som tillverkar mobiltelefoner, vilka råd skulle du vilja ge då?” 191 personer svarade på frågan. Många hade tänkt igenom frågan noga och gav ett stort antal råd utifrån sina egna erfarenheter. Bland de svar som förekom mest ofta var synpunkter på knappar och knappsats mest vanliga. Nästan var femte av deltagarna hade önskemål om förbättringar när det gällde knapparna. I de flesta fall önskade man tydligare knappar, större knappar, taktila knappar samt mer glest placerade knappar. Fler av de svarande föreslog också att knapp nummer 5 skulle vara mer framträdande.

Även displayen förekom ofta i svarspersonernas råd till tillverkare. Först och främst menar man att den måste vara tydligare och ha större bokstäver och grupperade siffror. Önskemål om punktdisplay och pekdisplay fanns också. Rättstavningsprogram fanns med bland önskemålen.

Bättre skärmbild, med bra kontrast och bakgrundsljus återkom i flera av svaren. Kvaliteten i form av tydlighet och hastighet i bild och video nämndes av relativt många svarspersoner. Textstorlek, fontstorlek och ljudvolym ska kunna kontrolleras av användaren och en utveckling mot total samtidighet mellan ljud

och bild önskades. Talsyntes som standard efterfrågades och att talets kvalitet behöver förbättras framhölls också.

Anpassningsmöjligheter och kompatibilitet fanns med i många av svaren. Olika former av anpassningar behöver bli bättre. Så nämndes t.ex. möjlighet att anpassa mobilen till hörapparat och halsslinga, anpassa till hjälpmedelsprogram osv. Här nämndes också sådana praktiska detaljer som att sladdar, anslutningskabel till datorer och laddningskontakter ska fungera tillsammans. Man efterlyste en enhetlig standard, inte minst när det gäller menyns utformning och ett minskat antal operativsystem. Många personer med hörselskada efterfrågade enklare hantering av teleslinga, t.ex. standardiserat headset-uttag på mobiltelefonen.

Vidare omfattade råden till tillverkarna att mobiltelefonerna ska bli billigare,

Telefoner ska inte vara så dyra för då vill ingen ha dem! Man är inte gjord av pengar på denna jord.

att batteritiden ska förlängas, att telefonerna ska bli mindre ömtåliga, dvs. tåla stötar och fukt bättre, särskilt eftersom de är så dyra i inköp. Telefonens förvaring fanns också med bland svarspersonernas förslag. En svarsperson förordade obligatorisk bältesväska, en annan föreslog att tillverkare av damkläder ska tvingas att göra tillräckligt stora fickor.

Flera av teckenspråksanvändare framhöll att telefonen behöver kunna stå stadigt när den används till t.ex. videosamtal:

Det är också himla smart att ha halkskydd på mobilen så att man kan ställa den och prata videosamtal utan att den glider omkull. Enkel detalj som betyder mycket.

En person med läs- och skrivsvårigheter önskade att det skulle gå enklare att använda tal- till- text och text- till- tal- menyer, så att den lättare skulle styras med rösten. Han eller hon önskade också:

Att telefonen skulle ha ett integrerat text-till-talprogram eftersom e-böckerna blir vanligare och vanligare men vi kan inte utnyttja detta så bra.

Sammanfattningsvis kan konstateras att deltagarna har formulerat en mängd råd och förslag som säkert kan bidra till det arbete med produktutveckling som tillverkarna av mobiltelefoner driver. Svaret från en av svarspersonerna, som citeras nedan, återspeglar många av dessa förslag.

Se till att alla sinnesbortfall kan kompenseras. Att om man ser dåligt, så finns det talsyntes, om man hör dåligt kan man höja ljudet eller känna vad som händer, har man talsvårigheter så kan man lätt skriva SMS och så vidare.

3.2.4 Om kostnader för mobiltelefoner

Alla som hade svarat att de hade en egen mobiltelefon, 241 personer, fick också några frågor om de kostnader som hänger samman med att skaffa eller använda en mobiltelefon. Den första frågan löd: "Hur mycket kostade det att köpa din mobil?" Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 7. Vad de svarande ansåg om kostnaden vid inköp av mobiltelefon

Svar	Antal	Procent
Jag tycker att det var för dyrt	83	36%
Jag tycker inte att det var för dyrt	112	48%
Jag vet inte vad det kostar	38	16%
Total	233	100%

Det var något fler ur den yngsta åldersgruppen som svarade att de inte vet vad det kostar, 30 procent, att jämföra med 16 procent av samtliga svarande.

Svaren på denna fråga från de olika grupperna av funktionsnedsättning skiljer sig på vissa punkter. Så var det t.ex. betydligt fler av personer med läs- och skrivsvårigheter som tyckte att det var för dyrt, 51 procent, och färre, som tyckte att det inte var för dyrt, 29 procent. I stort sett samma förhållande gäller personer med både syn- och hörselskada, medan teckenspråkiga personer i högre grad än övriga ansåg att priset inte var för högt.

Den följande frågan, som ställdes till samma målgrupp, handlade om hur mycket det kostar att använda mobiltelefonen och om de svarande visste hur mycket det kostar. Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 8. Vad de svarande ansåg om kostnaden vid användning av mobiltelefon

Svar	Antal	Procent
Jag vet vad det kostar, jag tycker att det är för dyrt	95	40%
Jag vet vad det kostar, jag tycker inte att det är för dyrt	117	50%
Jag vet inte vad det kostar	24	10%
Total	236	100%

Av de yngsta deltagarna, åldersgruppen 16 – 24 år, var det en större andel än av samtliga svarande som inte visste vad det kostar, 30 procent att jämföra med 10 procent av alla svarande.

Av svaren från de olika funktionsgrupperna framgår ingen nämnvärd skillnad.

3.3 Om vardagsekonomi

Några frågor handlade om deltagarnas funderingar kring sin egen vardagsekonomi. De ställdes till samtliga deltagare i enkäten. Den första av dessa frågor löd: ”Är du orolig att glömma att betala räkningar?” Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 9. Deltagarnas svar på frågan om de är oroliga att glömma betala räkningar

Svar	Antal	Procent
Mycket orolig	24	10%
Lite orolig	75	30%
Inte alls orolig	148	60%
Total	247	100%

Av svaren från de olika funktionsgrupperna framgår att personer med både syn- och hörselskada är betydligt mer oroliga än övriga svarande. 38 procent av dem svarade att de inte alls är oroliga att jämföra med 60 procent av samtliga svarande. Även de svars personer som har läs och skrivsvårigheter anger att de är oroliga i högre grad än övriga svarande. Endast 45 procent av dem svarade att de inte alls är oroliga.

Följande fråga om vardagsekonomi handlade om rädsla för att bli lurad när man är ute och handlar i affärer. Den löd: "Är du rädd att bli lurad när du är ute och handlar i affärer?" Svaren framgår av tabellen nedan:

Tabell 10. Deltagarnas svar på frågan om de är rädda för att bli lurade

Svar	Antal	Procent
Mycket rädd	16	6%
Litet rädd	87	35%
Inte alls rädd	145	58%
Total	248	100%

Något fler av kvinnorna, 45 procent, än av männen, 39 procent, är rädda för att bli lurade när de är ute och handlar.

Av svaren från synskadade personer framgår att de är något mer rädda för att bli lurade än övriga svarande, men skillnaden är inte särskilt stor. Ungefär samma förhållande gäller för personer med läs- och skrivsvårigheter. Personer med både syn- och hörselskada är lite mer rädda än övriga. Endast 38 procent av dem svarar att de inte alls är rädda, att jämföra med 58 procent av samtliga svarande.

Av svaren på de båda senast beskrivna frågorna från personer som angivit att de har ett rörelsehinder framgår att dessa förefaller vara något tryggare än övriga svarande. Det var t.ex. 0 procent av denna grupp som svarade Mycket orolig respektive Mycket rädd, och 75 procent som svarade att de inte alls är oroliga för att glömma betala räkningar. 67 procent av dem svarade att de inte är rädda att bli lurade när de är ute och handlar i affärer. Detta kan kanske tolkas så att en funktionsnedsättning som rör något eller några av sinnen innebär en större

osäkerhet när det gäller handhavandet av pengar än andra former av funktionsnedsättning, som t.ex. rörelsehinder.

60 procent av de svars personer som följde den förenklade enkäten svarade att de är rädda att bli lurade när de är ute och handlar, till skillnad från att 40 procent av personer som inte följde den förenklade enkäten svarade så.

Den sista frågan beträffande deltagarnas funderingar om sin vardagsekonomi handlade om en eventuell oro för att pengarna inte ska räcka. Den löd: "Är du orolig för att pengarna inte ska räcka till när du är ute och handlar i affären?" Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 11. Deltagarnas svar på om de är oroliga för att pengarna inte ska räcka till

Svar	Antal	Procent
Ofta	30	12%
Ibland	81	33%
Aldrig	137	55%
Total	248	100%

Något fler av kvinnorna, 49 procent, än av männen, 41 procent, är oroliga för att pengarna inte ska räcka till när de är ute och handlar i affären.

Av de olika åldersgrupperna var de äldsta minst oroliga för att pengarna inte skulle räcka. Hela 79 procent av svars personerna över 65 år svarade att de aldrig är oroliga för att pengarna inte ska räcka till.

Av svaren även på denna fråga framkom att personer med både syn och hörselskada och personer med läs- och skrivsvårigheter känner sig mer osäkra än övriga svarande. 44 procent av personer med syn-och hörselskada och 37 procent av personer med läs- och skrivsvårigheter svarade att de aldrig är oroliga för att pengarna inte ska räcka när de är ute och handlar i affären.

Av dem som besvarade den förenklade enkäten var det betydligt fler som var oroliga för att pengarna inte ska räcka till när de är ute och handlar, hela 78 procent, jämfört med 40 procent av de svars personer som inte följde den förenklade enkäten.

3.4 Om att handla på Internet

Tre frågor i enkäten rör deltagarnas vanor när det gäller att handla på Internet. Den första frågan ställdes till samtliga deltagare, 252 personer. Den löd: "Hur ofta har du handlat på Internet?" Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 12. Svaren på frågan om hur ofta de svarande hade handlat på Internet

Svar	Antal	Procent
Jag har aldrig handlat på Internet	49	20%
Jag har handlat på Internet någon enstaka gång	61	25%
Jag har handlat på Internet flera gånger	138	56%
Total	248	100%

Av de olika åldersgrupperna angav 41 procent av de äldsta och lika stor andel av de yngsta att de aldrig handlat på Internet, dvs. i båda fallen betydligt större andel än av samtliga svarspersoner.

Av funktionsgrupperna var det störst andel, 63 procent, av personer med både syn- och hörselskada som hade handlat någon enstaka gång, dvs betydligt fler än av övriga svarande. En större andel av de rörelsehindrade svarspersonerna än av övriga svarande angav att de hade handlat på Internet flera gånger.

Följande fråga, som ställdes till de deltagare som uppgav att de handlat på Internet någon eller flera gånger löd: ”Hur vill du helst betala när du handlar på Internet?” Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 13. Deltagarnas svar på frågan om hur de helst vill betala när de handlar på Internet

Svar	Antal	Procent
Jag vill betala genom att skriva in mitt kontokortsnummer	49	25%
Jag vill få ett inbetalningskort tillsammans med varorna	93	47%
Jag vill betala direkt när jag får varorna	21	11%
Annat sätt, vad?	35	18%
Total	198	100%

Under svarsalternativet Annat sätt vad? hade 40 kommentarer lämnats. Det mest förekommande betalningssätt som angavs där var IT-bank, vilket hade valts av omkring 35 procent av svarspersonerna. Det svar som närmast återkom mest ofta var Paypal (en form av internetbetalning), i omkring 17 procent av svaren, tätt följt av lika ofta återkommande Bank, E-kort (elektroniskt kreditkort), Faktura samt av några få också E-faktura

Kan ändras på grund av utvecklingen. E-fakturor kan bli både lättanvända och säkra i framtiden. I så fall kan det vara ett bra alternativ.

samt kort

Det beror vad jag handlar och hur säker leverantören är. SJ, SAS ok med kort, men okända nya företag = faktura.

Samma målgrupp fick följdfrågan: Är du rädd att bli lurad när du handlar på Internet? Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 14. Deltagarnas svar på frågan om de är rädda att bli lurade när de handlar på Internet

Svar	Antal	Procent
Mycket rädd	21	11%
Litet rädd	107	54%
Inte alls rädd	69	35%
Total	197	100%

En av svarspersonerna kommenterade sitt svar:

Jag handlar bara från företag som jag bedömer som seriösa, dvs. jag känner att det finns risk för att bli lurad, men då handlar jag inte. Så NÄR jag handlar är jag inte rädd att bli lurad.

Av svaren även på denna fråga framgår att kvinnor i något högre grad än män är rädda för att bli lurade. 70 procent av kvinnorna, jämfört med 61 procent av männen, svarade att de är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet.

Av de olika funktionsgrupperna svarade personer med både syn- och hörselskada och personer med läs och skrivsvårigheter i betydligt större andel att de är Mycket rädda och litet rädda än övriga svarspersoner. 74 procent av personer med syn- och hörselskada och 80 procent av personer med läs- och skrivsvårigheter svarade att de är mycket eller litet rädda, att jämföra med 66 procent av samtliga svarande.

Av svaren från dem som besvarade den förenklade enkäten framgick att det var mycket färre av dessa än av övriga svarspersoner som brukade handla på Internet. Av dem som handlat på Internet uppgav många, 69 procent, att de var rädda att bli lurade,

3.5 Om Internetbank

Två av enkätens frågor handlade specifikt om Internetbank. Den första frågan ställdes till samtliga deltagare i undersökningen. Den löd: "Brukar du betala räkningar på Internet?" 246 personer besvarade frågan och 175 personer, 71 procent, svarade ja, dvs. att de brukar betala räkningar på Internet. Av de synskadade svarspersonerna liksom av personer med både syn- och hörselskada var det en mindre andel än av samtliga svarspersoner som brukade betala räkningar på Internet medan det var en större andel av personer med läs- och skrivsvårigheter som svarade så, 85 procent.

Följdfrågan "Har du haft något problem när du har betalat räkningar på Internet?" ställdes till de 178 personer som betalat räkningar på Internet. Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 15. Svarspersonernas problem vid betalning på Internet

Svar	Antal	Procent
Ja, det har varit problem med OCR-numret	45	26%
Ja, det har varit problem att komma ihåg min kod	10	6%
Ja, det har varit problem med bankens dosa/kort	23	13%
Annat problem, vad?	34	20%
Jag har inte haft något problem	94	55%
Total	172	120%

Under svarsalternativet Annat problem, vad? hade 35 kommentarer lämnats. Många av de problem som beskrivs är handhavarfel. Så t.ex har man sett fel på månad, inte haft pengar på kontot, dosan har varit urladdad, fel mottagare har fått pengarna, betalat för sent, fel kod har slagits, koden har glömts, certifikatfilen blivit glömd vid datorbyte, fel konto har valts mm.

De flesta av dessa problem hänger dock samman med faktorer utanför den enskildes påverkan, som att det är svårt att läsa på skärmen, att det har varit datatekniska problem, att servern har legat nere, att uppkopplingen inte har fungerat, att förhandsbesked om räkning saknas och att det är svårt att få bekräftelse eller påminnelse, att inbetalning inte har registrerats, att certifikatet måste uppdateras när Internet Explorer uppdateras mm. Det problem som nämns mest ofta är att bankens hemsida är svårläst eller svårnavigerad, att den inte fungerar för en som är blind och att man blir beroende av andras hjälp.

Helt uselt faktiskt att jag måste be min moster om hjälp att betala räkningar var månad, frustrerande, särskilt med tanke på att jag är civilingenjör och knappast har något problem med siffror eller att sköta mig.

3.6 Om att använda uttagsautomat

Några frågor handlade om deltagarnas erfarenhet av att använda uttagsautomat, bankomat. Den första frågan, "Brukar du använda uttagsautomat?", ställdes till samtliga 252 deltagare. 246 av dessa svarade på frågan. 93 personer, 38 procent, svarade att de ofta använder uttagsautomat, 122 personer, 50 procent, svarade att de gör så ibland medan 31 personer, 13 procent, svarade att de aldrig använder uttagsautomat.

Följande fråga ställdes till dem som svarade att de brukar använda uttagsautomat ofta eller ibland. Det var 215 personer. Frågan löd: "Har du haft något problem när du använder uttagsautomat?" Deras svar återfinns i tabellen nedan. Flera alternativ kunde väljas.

Tabell 16. Deltagarnas svar på frågan om de haft något problem när de använder uttagsautomater.

Svar	Antal	Procent
Problem att komma ihåg koden	26	14%
Problem att se på skärmen	86	47%
Problem att förstå instruktionen på skärmen	8	4%
Problem att nå automaten	20	11%
Problem att hantera knapparna	28	15%
Problem att andra kan se när jag tar ut pengar	72	39%
Annat, vad?	67	36%
Total	184	167%

Personer med synskada angav i högre grad än andra svars personer att de har problem att se på skärmen. För övrigt fanns inga större skillnader mellan svaren från de olika funktionsgrupperna, så när som på i ett av svarsalternativen. Anmärkningsvärt är nämligen att 72 procent av personer med rörelsehinder valde svarsalternativet Problem att nå automaten, att jämföra med 11 procent av det totala antalet svarande. Det är ännu långt kvar tills samhället är fullt ut tillgängligt för alla.

Under svarsalternativet Annat, vad hade 65 kommentarer lämnats. De allra flesta, 41 procent av dem som gav någon kommentar utöver ”inga problem” angav problem med talsyntesen. Den saknas, är avstängd, ur funktion, för dåligt anpassad, har för låg volym eller för dålig kvalitet, vilket innebär stora problem för alla personer med synskada. Andra problem som angavs av flera svarande är att knapparna inte är bra. De är för små eller slitna så att man inte kan känna sig fram. När knapparna sitter för tätt är det svårt att slå rätt när fingrarna är kalla eller om man har ont i fingrarna.

Flera påpekar att det ibland inte går att få något uttagskvitto eller saldobesked och flera säger att det är för långt till nästa bankomat om automaten är ur funktion. Stressen av att ha en kö bakom sig upplevs mycket obehaglig. Att många automater är olika är också ett bekymmer, ibland är det skillnad på knappuppsättningen ibland är det andra saker som är olika:

Att alla bankomater är olika, vissa ger en ljudsignal när koden ska slås, andra tar en ofantlig tid på sig innan man ska slå kod och belopp vilket ofta resulterar i fel och krångel.

Till dem som svarade att de aldrig brukar använda uttagsautomat, 31 personer, ställdes frågan ”Varför använder du inte uttagsautomat?”. Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 17. Varför svarspersonerna inte använder uttagsautomat

Svar	Antal	Procent
Det finns ingen uttagsautomat i min närhet	2	6%
Det är krångligt med uttagsautomat	7	23%
Det är svårt att se på skärmen	7	23%
Det är svårt att nå apparaten	4	13%
Det är svårt att hantera knapparna	5	16%
Jag är rädd att bli lurad	4	13%
Jag har inget kort till uttagsautomat	11	35%
Annat, vad?	12	39%
Total	31	168%

En betydligt större andel av synskadade än av övriga svarspersoner valde svarsalternativet Det är svårt att se på skärmen, 54 procent att jämföra med 23 procent av hela svarsgruppen. Det var också fler av de synskadade svarspersonerna som svarade Det är krångligt med uttagsautomat och Det är svårt att hantera knapparna.

Under svarsalternativet Annat, vad? angavs att man tar ut pengarna i butiken i stället eller att någon annan tar ut pengarna, t.ex. sambo. Två personer angav att man använder kort i stället för kontanter, vilket känns säkrare. En person svarade Klarar det inte och en angav bankbok som förklaring till att uttagsautomaten inte används.

3.7 Om problem med att hitta

3.7.1 Om att hitta varor i affärer

En fråga som handlade om problem med att hitta varor i affärer ställdes till samtliga deltagare i enkäten, 252 personer. Den löd: "Har du problem att hitta varor i affärer när du är ute och handlar?" 243 personer besvarade frågan. Av dessa svarade 57 personer, 23 procent, att de ofta har stora problem. 75 personer, 31 procent, svarade att de har vissa problem ibland medan 104 personer, 43 procent, angav att de i allmänhet inte har några problem. Sju personer svarade Vet inte, kan inte svara.

Över hälften av personer med synskada angav att de ofta har stora problem medan ingen av de teckenspråkiga svarspersonerna svarade så.

3.7.2 Om att hitta till nya platser

Samtliga 252 svarspersoner fick några frågor som handlade om problem och strategier när det gäller att hitta till nya platser. Den första av frågorna inom området löd: "Har du problem att hitta till nya platser?" 244 personer besvarade frågan. Av dessa svarade 88 personer, 36 procent, att de har problem, 75

personer, 31 procent, svarade att de har problem ibland och 81 personer, 33 procent, svarade nej på frågan.

Följande fråga, ”Hur brukar du göra för att hitta till nya platser?”, besvarades av 229 personer. De allra flesta, mer än var fjärde svarande, angav att man frågar någon, antingen i förväg eller medan man är på väg.

...De flesta människorna ställer upp och hjälper till vid behov, om man ber om det

Nästan lika många svarande anger att de använder sig av en karta som hämtas på nätet eller på hemsidor och annonser, på busshållplatser, informationstavlor mm. Många beskriver hur de förbereder sig på olika sätt t.ex. genom att göra en skiss av kartan i förväg, göra korta anteckningar, memorera karta från nätet, att ta reda på landmärken och hållpunkter, att öva sig i god tid och rekognosera i förväg.

... Om det är gångavstånd och jag hittar större delen av vägen kan jag be någon om hjälp att gå igenom på en karta hur jag ska gå eller få en vägbeskrivning av sista delen av vägen. Om jag har tid på mig kan jag också rekognosera på egen hand innan om det är nära. Det gäller då att vara uppmärksam på hur jag går så att jag hittar tillbaka igen. Att leta när jag har en tid att passa låter sig inte göras.

Att söka efter karta på Internet anges av många, omkring 26 procent, av de svarande. Här nämner man oftare Eniro, i omkring 13 procent av svaren, än Hitta.se, i omkring nio procent av svaren. Via Michelin och Google maps, som också finns i mobilen, nämns också men många skriver bara att man kollar på nätet. Ett problem kan dock vara att karta eller vägbeskrivning via nätet inte upplyser om möjligheten att parkera bilen med plats för att ta ut en rullstol.

Ibland använder jag eniro.se men det är inte alltid kartorna stämmer.

Man kan också riva ut kartbladen ur telefonkatalogen och ringa in den plats man är på väg till, vilket en av de svarande angav. Ett hjälpmedel som nämns är kikare som kan underlätta att se vad som står på gatuskyltarna. Andra strategier för att hitta på okända platser är att ha sällskap av anhörig eller ledsagare, var tionde svarade så, att åka bil, buss, taxi eller färdtjänst nämns också. Färdtjänst nämns av omkring 9 procent av de svarande. SL:s upplysning och reseplanerare anges av några av de svarande.

GPS navigator är också en möjlighet att utnyttja när man ska hitta till en främmande plats. Omkring var tionde svarsperson angav detta.

3.7.3 Om att använda Internet för att hitta till nya platser

En fråga, som ställdes till samtliga 252 deltagare var: ”Har du provat att använda Internet för att hitta till nya platser?” Den besvarades av 246 personer. Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 18. Deltagarnas svar på frågan om de har provat Internet

Svar	Antal	Procent
Ja, med Hitta.se	141	57%
Ja, med Eniro.se	160	65%
Ja, med en Reseplanerare (lokaltrafik)	100	41%
Annat, vad	32	13%
Nej aldrig	41	17%
Total	246	193%

Det var färre av de synskadade svarspersonerna som hade provat något av de olika alternativen och fler, 35 procent, som svarade att de aldrig har provat Internet för att hitta till nya platser. Av personer med läs- och skrivsvårigheter var det däremot fler som hade provat samtliga alternativ och endast 8 procent som aldrig hade provat Internet för detta ändamål. Av de teckenspråkiga svarspersonerna var det också fler som hade provat alla de angivna sökmöjligheterna och endast tre procent som angav att de aldrig har provat Internet för att hitta till nya platser.

Under svarsalternativet Annat, vad? angavs bl.a. Google, Hemsidor,

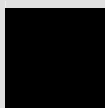



Att ta fram en adress via ett företags hemsida. Sedan ladda en färdväg i navigatorn.

GPS, Via Michelin, www.wayfinder.com, samt i enstaka svar Map 24.com, Route Planners på webben och www.sl.se Två synskadade svarande påpekade att Internet inte fungerar för detta ändamål när man är synskadad.

En följdfråga ställdes till de 182 personer som hade provat att använda Internet för att hitta till nya platser. Frågan löd: "Hade du nytta av att använda Internet för att hitta?" 176 personer besvarade frågan. Av dessa svarade 124 personer, 70 procent, att de hade haft mycket nytta. 44 personer, 25 procent, svarade att de hade haft viss nytta medan Åtta personer, 5 procent, av dem som provat att använda Internet inte hade haft någon nytta av att använda Internet för att hitta.

I den förenklade enkäten försågs frågan med pictogrambilder, se tabellen nedan.

Tabell 19. Svaren på frågan i den förenklade enkäten om deltagarnas nytta av att använda Internet för att hitta.

Svar	Antal	Procent
 Ingen nytta	0	0%
 Lite nytta	5	20%
 Mycket nytta	19	76%
 Vet inte	1	4%
Total	25	100%

3.8 Om enkäten

3.8.1 Om teckenspråksfilmerna i enkäten

Några frågor om teckenspråksfilmerna i enkäten ställdes till de 35 personer som i enkätens början uppgav att de var teckenspråkiga. Den första frågan löd: Har du använt teckenspråksfilmerna i enkäten. 34 personer besvarade frågan. Fyra personer svarade att de hade tittat på alla eller de flesta av teckenspråksfilmerna, 11 personer hade titta på några av dem medan 19 personer inte hade tittat på teckenspråksfilmerna.

Till de 15 personer som hade tittat på filmerna ställdes följdfrågan Hur fungerade det med filmerna i enkäten? 14 personer svarade. Av dessa tyckte sex personer att det fungerade mycket bra, sju personer att det fungerade ganska bra och en person svarade att det fungerade dåligt.

Sex personer besvarade den följande frågan, ”Har du ytterligare kommentarer eller förslag till förbättringar av teckenspråksfilmerna?” En av svarspersonerna föreslog att det skulle vara möjligt att ha en extern spelare och/eller inbäddad i samma sida som frågorna. Att kvalitetssäkringen är viktig framhölls också. En svarsperson framhöll att kvaliteten var bra men att det tog lång tid att ”ladda” filmen.

Den sista frågan om teckenspråksfilmerna ställdes till dem som uppgav att de inte hade använt teckenspråksfilmerna i enkäten, 19 teckenspråkiga personer.

Frågan löd: ”Varför har du inte tittat på filmerna?” Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 20. Om varför de svarande inte hade tittat på filmerna

Svar	Antal	Procent
Jag behöver inte den hjälpen, jag har ingen nytta av den hjälpen	8	42%
Jag visste inte att det fanns teckenspråksfilmer i enkäten	1	5%
Det var för svårt att använda filmerna	0	0%
Annat, vad?	10	53%
Total	19	100%

Under svarsalternativet Annat, vad? angavs bl.a. att det går snabbare att svara på frågorna genom att läsa texten, att det inte passar för dövblindhet då man inte ser fullt ut, att det inte behövs när man är tvåspråkig samt att man saknar programvara.

3.8.2 Om att besvara enkäten på teckenspråk

Eftersom enkäten är gjord så att deltagarna kan få frågorna på teckenspråk men svaren lämnas i skriftlig form via webben ställdes några frågor om deltagarnas intresse av att kunna svara på teckenspråk. Den första frågan löd: ”Hur viktigt skulle det vara för dig att få svara på enkäten på teckenspråk?” och ställdes till alla de 35 hörselskadade/döva svarspersoner som uppgav att de är teckenspråkiga. 34 personer svarade på frågan. Nio personer svarade Mycket viktigt, sex personer svarade Ganska viktigt, 16 personer svarade Inte särskilt viktigt och tre personer svarade Inte alls viktigt.

Följfrågan ”Vilket av följande skulle vara bäst för dig?” Ställdes till de 15 personer som angav att det skulle vara mycket eller ganska viktigt att få svara på teckenspråk. Svaren framgår av tabellen nedan.

Tabell 21. Svaren på frågan om vilket som skulle vara bäst för svarspersonerna beträffande att svara på teckenspråk

Svar	Antal	Procent
Att ringa upp förmedlingstjänsten för bildtelefoni, Bildtelefoni.net, och lämna mina svar	7	50%
Att använda webbkamera för att spela in och skicka mina svar	5	36%
Annat sätt, vad?	2	14%
Total	14	100%

3.8.3 Om hjälp att fylla i enkäten

Avslutningsvis ställdes frågan om svarspersonerna själva fyllt i enkäten eller fått hjälp. Frågan ställdes till samtliga deltagare i undersökningen, 252 personer. 228 personer, 93 procent, svarade att de hade fyllt i enkäten helt på egen hand.

De som hade hjälpt till fick möjlighet att lämna egna önskemål och synpunkter som har att göra med IT/telekom och personer med funktionsnedsättning. Här lämnades bl.a. synpunkter på telefonernas form och funktion och på ekonomihantering via Internet. Den svarande framhöll att det är en risk att hantera ekonomi med stöd av IT om man har en synnedsättning. Pengarna kan hamna fel.

Som slutord citeras en av svarspersonerna:

Utmärkt att undersöka funktionshindrades synpunkter speciellt.

3.9 Svar från de olika målgrupperna

Nedan följer en redovisning av svaren från de olika målgrupperna, personer med synskada, personer med synskada och hörselskada/dövhet, teckenspråkiga personer, personer med läs- och skrivsvårigheter samt personer som besvarade den förenklade enkäten. Redovisningen kompletteras med svar från kvinnor respektive män och från personer ur de olika åldersgrupperna.

3.9.1 Personer med synskada

I den fjärde enkäten deltog 96 personer med synskada. De utgjorde 39 procent av samtliga deltagare. Sex av dessa följde den förenklade enkäten. Nedan följer en sammanfattning av de mest framträdande synpunkterna från de synskadade svarspersonerna.

57 svarspersoner har endast en synskada, dvs. inga tilläggshandikapp. Bland övriga synskadade finns alla funktionshinder representerade, mest rörelsehinder och hörselskada/dövhet. 17 av de synskadade personerna är hörselskadade/döva. Fem av dessa använder teckenspråk. Genomsnittsåldern är något högre än hos hela deltagargruppen, drygt 46 år. Det är något fler män än kvinnor. Bland de funktionsnedsättningar som nämns under svarsalternativet Annan funktionsnedsättning, vilken? nämndes bl.a. diabetes och svårighet att läsa och skriva svenska.

Deltagarnas syn på undersökningen

Tio synskadade svarspersoner var nytillkomna i den fjärde enkäten. Dessa förväntade sig ungefär samma saker av undersökningen och i lika hög grad som övriga svarspersoner, utom i svarsalternativet Att min egen situation förbättras. 40 procent av de synskadade hade valt detta svar, att jämföra med 17 procent av de svarspersoner som inte angav att de har en synskada.

En något större andel av de synskadade än av icke synskadade svarspersoner valde också svarsalternativet Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv, 70 procent mot 60 procent av de icke synskadade.

Om mobiltelefon

Den öppna frågan om vad som är det bästa med mobiltelefonen besvarades av 87 av de synskadade personerna, 54 av dessa med enbart synskada. Många av de fördelar som framhölls av samtliga svarande var också väsentliga för de synskadade svarspersonerna, som trygghet, oberoende och möjligheten att alltid både kunna nå och bli nådd. En av de svarande skrev:

Att jag numera med hjälp av skärmläsare kan använda mobilen fullt ut! Det är en säkerhet att ha den i fickan!

Skärmläsarens kvalitet framhölls av många:

Att den har inbyggd skärmläsare som ger mig tillgång till alla telefonens funktioner direkt från telefonens gränssnitt, inte genom något påklistrat, sämre gränssnitt.

Mobiltelefonens många olika funktioner och att dessa är tillgängliga även för en person med synskada framhölls av flera av svarspersonerna

Att kunna använda den som alla andra, ringa, lyssna på musik, böcker med hjälp av talet i mobiltelefonen, kunna använda kalender och kontaktbok.

En annan svarsperson beskriver ungefär samma sak med orden:

Jag använder mobilen att ringa och sms-a samt att jag kan nås av barn, anhöriga och vänner. Bra kontrast är viktigt. Har man usb kontakt kan det vara trevligt att kanske ibland lyssna på någon inlagd låt eller föra över något "unik" kort - men mobilen är inte till för det egentligen tycker jag.

Den följande öppna frågan, om det sämsta med mobiltelefonen besvarades av 84 personer med synskada, 52 av dessa med enbart synskada. Här framkom på många håll en irritation över att anpassade mobiltelefoner ofta blir särskilt dyra. Många av de synskadade svarspersonerna framhöll också svårigheten att hantera knapparna om de är för små eller otydliga och att displayen inte är så tydlig som man kan önska. Kommentaren nedan från en svarsperson sammanfattar ganska bra vad många lyfte fram som det sämsta med mobilen.

Att det fordras så dyra mobiler för att man ska kunna ha talsyntes i den. Att det är så svårt att hitta någon med tydliga knappar. Håller just nu på och funderar på om jag ska ha råd med en ny som är tillräckligt bra då den gamla håller på att bli alltför dålig efter några smällar i golvet.

Även om talsyntesen framhölls av många som förutsättningen för att överhuvudtaget kunna använda mobiltelefon när man är synskadad återkommer i en del av svaren behovet av punktskrift på knappar eller display. En av de synskadade svarspersonerna funderar kring vad som är det sämsta med mobilen:

Kanske att det inte finns inbyggda punktdisplayer utan att alltid vara hänvisad till tal. Det är svårare att från talsyntes uppfatta namn eller långa sifferföljder jämfört med att läsa från display. Punktskrift underlättar detta men det blir då ytterligare en apparat att ha med sig.

80 personer med synskada svarade på frågan om vilka råd de skulle vilja ge till dem som tillverkar mobiltelefoner. Av dessa var 50 personer enbart synskadade

utan tilläggshandikapp. Bland de råd som gavs omfattar det som citeras nedan en stor del av vad som framkom i de övriga svaren:

Tillverka en enkel mobiltelefon som det bara är att ringa eller svara på. Det ska finnas ett alternativ som är så enkelt att den bara är att sätta igång. Det ska inte dyka upp en massa frågor i displayen som vi blinda inte kan svara på och på grund av det inte kan använda telefonen. Sen ska samtliga andra telefoner vara kompatibla med våra talprogram, om dom vill ha blinda kunder, vill säga. Det finns många såna och nu är det bara Nokias mobiler som går att anpassa. Om dom bygger in tal i telefonerna, ska talet vara tydligt och på flera språk. Det måste gå att bokstavera exakt allt som kommer upp i displayen.

Flera av svarspersonerna tar också upp problemet med att använda pekskärm, vilket kan vara svårt i vissa krissituationer, inte bara för den som är synskadad. Det framgår bl.a av rådet från en av svarspersonerna:

Att inte göra mobiltelefonerna så att man måste använda pekskärm. Jag tror att en telefon med enbart pekskärm inte kan anpassas för oss. Jag tycker att det skulle vara problem även för seende. Hur ringer man 112 i ett rum fyllt med stickande rök och kanske också mörkt och ögonen rinner så att det är omöjligt att se.

Sammantaget gavs många konkreta råd och förslag till tillverkare av mobiltelefoner, med utgångspunkt från de speciella problem som är förknippade med den egna funktionsnedsättningen.

Beträffande kostnaden för att köpa mobil var det något fler bland de synskadade svarspersonerna som tyckte att det är för dyrt, 49 procent av personer med enbart synskada, att jämföra med 36 procent av samtliga av de svarande som angivit att de har en egen mobil.

Kostnaden för att använda mobil ansågs också vara för hög av en något större andel av personer med enbart synskada än av samtliga svarande.

Om vardagsekonomi

De frågor i enkäten som rörde oro för att glömma betala räkningar och rädsla för att bli lurad när man är ute och handlar besvarades i stort sett lika av synskadade personer som av övriga svarande, dvs. omkring 60 procent svarade att de inte alls är oroliga.

Beträffande oro för att pengarna inte ska räcka till när man är ute och handlar var det ungefär lika stor andel av synskadade personer som av övriga svarande som ofta upplevde oro, 11 – 13 procent. De personer som var synskadade utan andra funktionsnedsättningar var däremot mindre oroliga, endast fyra procent av dem svarade så.

Om att handla på Internet

Det fanns ingen större skillnad mellan synskadade svarande och övriga svarande beträffande vanan att handla på Internet, även om det var en något större andel av de enbart synskadade svarspersonerna som hade handlat på Internet flera gånger.

Något fler av de enbart synskadade ville betala sina inköp på Internet genom att skriva in sitt kontokortsnummer och något färre av dem ville få ett inbetalningskort tillsammans med varorna. För övrigt var det ingen större skillnad i svaren på denna fråga.

Det var fler av de enbart synskadade personerna som svarade att de inte alls är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet, 44 procent att jämföra med 35 procent av samtliga svarande.

Om Internetbank

På frågan om vanan att betala räkningar på Internetbank svarade en större andel av de enbart synskadade personerna nej, 39 procent mot 29 procent av samtliga som besvarade frågan. Svaren på följdfrågan om eventuella problem vid betalning på Internetbank framgår av tabellen nedan.

Tabell 22. Hur personer med enbart synskada besvarade frågan om problem vid betalning på Internetbank, jämfört med svaren från samtliga svarande.

Har du haft något problem när du har betalat räkningar på Internet?	Total	Endast Synskada
Ja, det har varit problem med OCR-numret	26%	37%
Ja, det har varit problem att komma ihåg min kod	6%	0%
Ja, det har varit problem med bankens dosa/kort	13%	20%
Annat problem, vad?	20%	37%
Jag har inte haft något problem	55%	37%
Procent	120%	130%
Antal	172	30

Under svarsalternativet Annat problem, vad? nämndes bl.a. Att det är för många koder och siffror att skriva in från dosan och att det är omöjligt att läsa fakturan. En svarande skrev:

Skandiabanken hade tidigare en hemsida som funkade med skärmläsarprogrammet Jaws. Av säkerhetsskäl lade man ner den anpassade internetbanken. Därefter har jag fått hjälp av bankens personal i telefon varje gång jag ska betala räkningar: Ibland blir det tjafs och oinsatt personal vill ta ut en extra avgift för denna service, men jag har hittills övertygat dem om att jag i så fall anmäler detta som diskriminering till Handikappombudsmannen. Helst vill jag betala själv via en säker internetbank så att jag har överblick och inte behöver vara beroende av bankpersonalens "snällhet".

Men det fanns också goda erfarenheter:

Sedan jag fick bank-id på kort har jag inga problem alls

Om att använda uttagsautomat

Frågan om vanan att använda uttagsautomat besvarades av en större andel av de enbart synskadade än av övriga svars personer med alternativet Ja, ofta. 51 procent av de enbart synskadade svarade så.

En betydligt mindre andel av de enbart synskadade svars personerna angav att de hade haft problem med att komma ihåg koden vid användning av uttagsautomat, 2 procent att jämföra med 14 procent av samtliga svarande. En större andel angav däremot att de hade haft problem med att se på skärmen, 75 procent mot 47 procent av samtliga svarande.

Under svarsalternativet Annat problem, vad? angavs bl.a. problem med skärmen och att talet inte fungerar,

Som synskadad ser man inte någon info på skärmen. Talfunktionerna fungerar aldrig. Man ser inte saldobeskedet.

att belysningen är dålig och att man är mycket beroende av ljuset när man är synskadad, att knapparna är otydliga eller olika på olika apparater:

Olika knappar på olika bankomater, man trycker fel av bara farten

Andra problem som nämns är

Att hinna få tag på pengarna innan de glider tillbaka in i automaten, att hitta var jag stoppar in kortet.

samt att det är svårt att gardera sig så att andra inte ser att man tar ut pengar och att man är rädd att bli rånad.

Svaren på frågan om varför man inte använder uttagsautomat framgår av tabellen nedan:

Tabell 23. Svaren från personer med enbart synskada jämfört med svaren från samtliga svars personer

Varför använder du inte uttagsautomat?	Total	Endast Synskada
Det finns ingen uttagsautomat i min närhet	6%	33%
Det är krångligt med uttagsautomat	23%	67%
Det är svårt att se på skärmen	23%	50%
Det är svårt att nå apparaten	13%	17%
Det är svårt att hantera knapparna	16%	17%
Jag är rädd att bli lurad	13%	0%
Jag har inget kort till uttagsautomat	35%	17%
Annat, vad?	39%	50%
Procent	168%	250%
Antal	31	6

Under svarsalternativet Annat, vad? angavs att någon anhörig tar ut pengarna.

Om att hitta

Frågan om problem med att hitta varor när man är ute och handlar i affärer besvarades av en betydligt större andel av personer med enbart synskadade med alternativet Jag har ofta stora problem, 65 procent att jämföra med 23 procent av samtliga svarande. Endast 7 procent av de enbart synskadade svarade att de i allmänhet inte har några problem, mot 43 procent av samtliga svarande.

En motsvarande skillnad mellan synskadade och inte synskadade personer framgick också av svaren på nästa fråga, ”Har du problem att hitta till nya platser? 70 procent av de enbart synskadade svarade Ja på den frågan och endast 2 procent svarade nej, att jämföra med 36 procent ja och 33 procent nej i svaren från samtliga deltagare.

Svaren på frågan ”Hur brukar du göra för att hitta till nya platser?” omfattade många exempel på olika strategier, bl.a att använda ledarhund, navigator för blinda, GPS och ledsagar:

Jag går alltid med en ledsagare eller en kompis, rör mig inte i stan ensam för jag är rädd att bli våldtagen om någon galning ser att jag är blind.

Färdtjänst eller taxi från dörr till dörr angavs av många. Nedan återges ett av svaren som visar hur en av de svarande brukar gå till väga för att hitta till nya platser:

Brukar i förväg titta på ev en karta eller förhöra mig om hur jag tar mig dit jag ska. T ex buss/tåg linje o tid sen får man på plats fråga folk om vilken perrong/plats bussen/tåget stannar... Kan inte läsa skyltar och infotavlor. Gatuadresser kan vara stort problem, eftersom jag inte ser gatuskylt och nr - därför försöker jag i förväg har en vägbeskrivning.

Svaren på den följande frågan ”Har du provat att använda Internet för att hitta till nya platser?” framgår av tabellen nedan.

På följdfrågan om de svarande haft nytta av Internet för att hitta svarade något färre av de enbart synskadade att de haft mycket nytta, 44 procent jämfört med 70 procent av samtliga svarande, och något fler att de inte haft någon nytta av Internet, för att hitta, 19 procent mot 5 procent av samtliga.

Tabell 24. Svaren från personer med enbart synskada på frågan om användning av Internet för att hitta till nya platser, jämfört med svaren från samtliga svarande.

Har du provat att använda Internet för att hitta till nya platser?	Total	Endast Synskada
Ja, med Hitta.se	57%	35%
Ja, med Eniro.se	65%	38%
Ja, med en Reseplanerare (lokaltrafik)	41%	29%
Annat, vad	13%	16%
Nej aldrig	17%	40%
Procent	193%	158%
Antal	246	55

Om enkäten

Ingen av de enbart synskadade svarspersonerna angav att de hade haft hjälp med att fylla i enkäten.

3.9.2 Personer med synskada och hörselskada/dövhet

Flera av deltagarna i enkäten angav mer än en funktionsnedsättning. Bland dessa fanns 17 personer som angav både synskada och hörselskada/dövhet. Den yngsta var 25 år och den äldsta var 86 år. Några av svaren från dessa personer återges nedan.

Bland funktionsnedsättningar som angavs fanns Ushers syndrom. Fem personer svarade att de är teckenspråkiga.

Om mobiltelefon

Alla utom en av svarspersonerna har egen mobiltelefon. Som det bästa med den angavs bl.a.

Att den har skärmläsarprogram, så att den talar. Den är en trygghet när jag är ute ensam, reser med kollektivtrafik om ledsagare inte infinner sig vid byten av tåg osv.

En person svarade att det räcker bra att telefonen fungerar bra medan en annan av de svarande skrev:

Den är inte bra! Jag letar efter en som passar mina behov och önskemål. Har letat nu i över 3 år!!!

- en kommentar som kanske passade bättre bland de saker som ansågs sämst med mobilen. Dit hörde också kommentarer om dålig display, otydliga knappar, dålig skärm men också om dålig hörbarhet. En av de svarande skriver att slinga saknas och att det är svårt att höra när det finns mycket andra ljud omkring. Även ringsignalen nämns:

att jag inte uppfattar när telefonen ringer, har fel frekvens och för låg ljudstyrka. Har haft svårt att finna en bra ringsignal som jag kan uppfatta

Fler av denna målgrupp än av övriga svarande tycker att mobilen var för dyr i inköp, medan kostnaden för användning uppfattades på samma sätt som av övriga svarande, dvs. omkring 40 procent tycker att det är för dyrt.

Om vardagsekonomi

Fler av de svarande i målgruppen än av övriga svarande angav att de är oroliga för att glömma betala räkningar, 63 procent jämfört med 40 procent, och fler är mycket eller litet rädda för att bli lurade när de är ute och handlar, 62 procent jämfört med 41 procent. I jämförelse med alla svarande är det fler av målgruppen, 56 procent mot 45 procent, som är oroliga för att pengarna inte ska räcka till när de är ute och handlar.

Om att handla på Internet

De flesta av de svarande i målgruppen angav att de har handlat på Internet någon enstaka gång, och de flesta ville helst betala för inköpen med ett inbetalningskort tillsammans med varorna. En person nämnde också möjligheten att betala med faktura med delbetalningar.

Även när det gäller oro för att bli lurad när man handlar på Internet var det fler av denna målgrupp som angav att de är mycket eller litet rädda för detta, i jämförelse med övriga svars personer.

Om Internetbank

Hälften av de svarande i målgruppen brukar betala räkningar på Internet, vilket är något färre än vad som framgår av svaren från övriga svarande. Något färre av målgruppen än av övriga svarade att de inte haft något problem när de betalat räkningar på Internet. Problem som nämns utöver de angivna svarsalternativen är att

Färdtjänst "vägrar" att införa elektroniska faktura istället för Autogiro, trots jag angett min önskemål att be dom införa elektroniska fakturor. Jag använder mycket av det, så underlättar det för mig.

Ett annat problem som nämns är att det ibland kan vara svårt hinna fylla i alla uppgifter varför det senare kan vara svårt att få ett köp på sälj företaget bekräftat

Men, ändå har det dragits pengar från mitt konto. Som jag sen får hålla på att ringa och reda ut!

Om att använda uttagsautomat

Hälften av de svarande med syn och hörselskada angav att de ofta använder uttagsautomat, något fler än av övriga svarande. Nästan alla av målgruppen har haft problem med att se på skärmen och drygt hälften har haft problem med att hantera knapparna, vilket i båda svaren är fler än av övriga svarande. Bland exemplen på problem nämns bl.a. dålig belysning och att talsyntesen ofta saknas.

Det var två av svars personerna med både syn och hörselskada som uppgav att de aldrig brukar använda uttagsautomat. De besvarade frågan om varför de inte brukar använda automat. Som skäl angavs att det är krångligt med uttagsautomat, att det är svårt att se på skärmen, att det är svårt att nå apparaten samt att det är svårt att hantera knapparna.

Om att hitta

Betydligt fler av svars personer med både syn- och hörselskada angav att de ofta har stora problem eller vissa problem med att hitta varor i affärer när de är ute och handlar, sammanlagt 82 procent att jämföra med 54 procent av samtliga svarande.

På frågan om problem att hitta till nya platser var det endast sex procent av målgruppen som svarade att de inte har några problem att jämföra med 33 procent av samtliga svarande.

Bland exempel på de strategier för att hitta till nya platser som personer med både syn- och hörselskada nämnde fanns, som i många av övriga svar bl.a. färdtjänst eller bil, GPS, ledsagare, att fråga sig fram, att förbereda sig i god tid

Antingen har jag min Ledsagare med mig eller, om jag inte får med någon utan måste gå själv, har jag den vita käppen med mig och frågar mig fram.

En av de svarande skrev:

På grund av kombinationen blind och hörselskadad är jag sällan ute och promenerar ensam. Bara där det inte är trafik. Jag tränar in ny väg med hjälp från syncentralen.

Frågan om de svarande har provat att använda Internet för att hitta till nya platser besvarades till nästan lika delar med Hitta.se, Eniro.se och Reseplanerare. I ett av svaren nämndes också GPS, Trekker.

Alla de svarande ur målgruppen angav att de hade haft mycket nytta eller viss nytta av att använda Internet för att hitta.

Om enkäten

Om teckenspråksfilmerna i enkäten

De fem teckenspråkiga svarspersonerna i målgruppen synskadade med hörselskada/dövhet fick frågan om de hade använt sig av teckenspråksfilmerna i enkäten. Ingen av dem hade tittat på alla filmerna, två svarande hade tittat på några av dem medan tre personer inte hade tittat på teckenspråksfilmerna. Följdfrågan till dem som hade använt sig av filmerna var hur det hade fungerat med filmerna i enkäten. De två som hade tittat tyckte att det fungerade ganska bra.

Frågan ”Varför har du inte tittat på filmerna?” ställdes till de tre personer i målgruppen som inte hade använt teckenspråksfilmerna i enkäten. Deras svar var att den hjälpen inte behövdes, att filmerna inte passade för dövblindhet då man inte ser fullt, samt

osäker på teckenspråket valde att läsa enkäterna istället!

Om att besvara enkäten på teckenspråk

Två av de svarande angav att det skulle vara ganska viktigt att kunna svara på enkäten på teckenspråk, två svarade att det inte är särskilt viktigt och en av dem svarade att det inte alls är viktigt.

De två som svarade att det skulle vara ganska viktigt att kunna svara på teckenspråk fick följdfrågan om vilket sätt som i så fall skulle vara bäst. Den ena svarade att ringa upp förmedlingstjänsten för bildtelefoni och lämna svaren skulle vara bäst, den andre svarade att det skulle vara bäst att använda webbkamera för att spela in och skicka svaren.

Om hjälp att fylla i enkäten

Tre av de svarande med både syn- och hörselskada hade fått hjälp med att fylla i enkäten. De som hade hjälpt till med detta fick möjlighet att lämna egna önskemål och synpunkter.

Här framkom en önskan om information om videoförmedlingstjänst. En annan person önskade:

Ökad struktur, standardisering av webbsidor, tydligare valmöjligheter för olika typer av funktionshinder. Möjligheter att själv kunna nyttja internet för att utträtta bankärenden på egen hand.

3.9.3 Teckenspråkiga personer

Av de 79 hörselskadade/döva deltagarna var 35 personer teckenspråkiga. Medelåldern bland dessa var något högre än bland samtliga svarande, drygt 47 år. Det var en något fler män än kvinnor i målgruppen. Två personer följde den förenklade enkäten. Nio teckenspråkiga personer var nytillkomna i den fjärde enkäten. Fem av de teckenspråkiga hade också en synskada. Även om dessa personer redovisats ovan i gruppen personer med både syn- och hörselskada så ingår de också i målgruppen teckenspråkiga som redovisas nedan i sammanfattad form.

Deltagarnas syn på undersökningen

Samtliga av de nio nytillkomna svarspersonerna förväntade sig att de egna synpunkterna skulle komma till nytta i framtiden, vilket är en något större andel än andel än av ej teckenspråkiga personer, 84 procent, som svarade så. Att de som utvecklar nya produkter och tjänster ska få bättre kunskap var också något som de teckenspråkiga svarspersonerna trodde i högre grad än ej teckenspråkiga svarande, 89 procent mot 68 procent. Att inställningen till personer med funktionsnedsättning ska bli mer positiv var det däremot färre av de teckenspråkiga svarspersonerna som trodde, 44 procent mot 68 procent av de övriga.

Om mobiltelefon

Alla utom en av de svarande uppgav att de har en egen mobiltelefon. På frågan om vad som är det bästa med mobilen gavs många svar med samma innehåll som övriga svarande givit, att alltid kunna bli nådd, att känna sig fri, att kunna hålla kontakt med omvärlden, att prata med eller skicka SMS till barn, barnbarn och vänner. Särskilt mycket uppskattas att kunna kommunicera på teckenspråk:

Att få kontakt med vem man vill med sms och sedan kunna kommunicera på teckenspråk

En annan svarsperson skrev:

Jag kan få/skicka meddelande via sms, videosamtal på teckenspråk (när jag inte har tillgång till "vanlig" bildtelefon i datorn), kolla mail i mobilen, kalender m påminnelsefunktion, använder som väckarklocka osv osv. Vibratorfunktion krävs för att det ska fungera.

I svaren på frågan om vad som är sämst med mobilen återkom också många av de synpunkter som lämnats av övriga deltagare i enkäten, t. ex. att batteritiden är så kort, att det ibland är dålig täckning, att skärmupplösningen är dålig, att knapparna är små. Några mer specifika påpekanden fanns dock också, som att bilden är undermålig och videokvaliteten vid långa videosamtal är dålig. Flera av de svarande framhöll också bland de egenskaper som är sämst med mobilen att den inte är vikbar och kan stå:

Att de som tillverkar mobilerna inte förstår att vi som anv. videosamtal behöver ha en vikbar mobil som man kan ställa ifrån sig och teckna.

Att det är dyrt, att det kan finnas en strålningsrisk och att en del mobiler är känsliga för väder framkom också:

De bästa för döva är de dyraste. Känslighet för väder. Strålningsrisk framkommer inte tydligt. Små tangentbord kan ge fingersmärter

Många råd till tillverkare av mobiler kom från denna svarsgrupp, 28 stycken. Många av dessa råd var mycket konkreta och de flesta handlade om hur man eventuellt skulle kunna förbättra kvaliteten på videosamtal och kameran för dessa. Några av förslagen citeras nedan. En svarande föreslog:

I första hand att göra bra bild i videosamtal. Ta NEC e616V som förebild eller ännu bättre! Samt kameran utåt på andra sidan högre upp som NEC.

En annan skrev:

Satsa på mkt bra kamera, mkt god rörlig bildöverföring och enkel lätt smshantering. Telefonen ska gå att ställa ifrån sig utan att den ramlar omkull

En annan framhöll att mobilen

Ska ha möjlighet till videosamtal samt ha vidvinkelkamera för att se hela kroppen när man tecknar (de som inte använder tsp kan flytta mobil närmare ansiktet, men vi som tecknar kan inte flytta mobil längre ut än vad armen räcker + blir jobbigt att hålla mobilen med helt utsträckt arm en lång stund).

Ytterligare ett förslag var:

Höj bildfrekvensen i videosamtal genom att öka breddbandskapaciteten ordentligt i båda riktningarna i 3G-nätet.

En svarande tog upp problem med själva ringsignalen:

Att göra telefonen mer lättillgänglig för oss med varseblivningsproblem - att inte uppfatta när den signalerar är ett stort problem! Vad kan man göra åt det. Att ansluta teleslinga har varit besvärligt för mig då anslutning telefon - slinga är för dåligt dimensionerad - lossnar lätt och ger även kontaktproblem ...

Fler förslag och råd fanns i enkätsvaren.

De teckenspråkiga svarspersonernas synpunkter på kostnader för inköp och användning av mobiltelefon skiljde sig inte nämnvärt från övriga svarandes, utom att det fanns en lite större tolerans för priset vid inköp än hos övriga svarande.

Om vardagsekonomi

De teckenspråkiga personernas svar på frågorna om oro för att glömma betala räkningar, rädsla för att bli lurad när man är ute och handlar samt oro för att pengarna inte ska räcka till när man är ute och handlar sammanföll i stort sett helt och hållet med svaren från övriga deltagare i enkäten.

Om att handla på Internet

Det var färre av de teckenspråkiga som aldrig hade handlat på Internet, 11 procent att jämföra med 21 procent av icke teckenspråkiga svarspersoner. I svaren på frågan om hur deltagarna helst vill betala när de handlar på Internet fanns ingen anmärkningsvärd skillnad mellan teckenspråkiga och icke teckenspråkiga svarande. Under svarsalternativet Annat sätt, vad? svarade en av svarspersonerna:

Beror på företaget vad de har för valmöjligheter. De som jag väljer helst: direktbetalning via banken, inbetalningskort, faktura. I sista hand postförskott. Övrigt ratar jag.

Även svaren på övriga frågor om Internethandel och Internetbank samstämmer relativt bra med svaren från övriga deltagare, även om det är en något större andel av de teckenspråkiga svarspersonerna som brukar betala räkningar på Internet, 77 procent att jämföra med 70 procent av icke teckenspråkiga personer.

Beträffande eventuella problem med att betala räkningar på Internet nämndes bl a:

Tekniska problem i banken, t.ex. pga av överbelastning i slutet av månaden när jag vill betala räkningarna NU och inte vill få besked "försök igen senare".

Om att använda uttagsautomat

Teckenspråkiga svarspersoner angav i samma mån som övriga svarande att de brukar använda uttagsautomat ofta eller ibland. De problem de mött i samband med detta skiljer sig inte heller nämnvärt från övriga svar. Ett problem som angavs var t.ex. ganska allmängiltigt och hade inget med teckenspråkigheten att göra:

När det t ex är sol precis mot skärmen så är det helt omöjligt att se, eller om det är mörkt ute så kan jag inte se knappar så har det hänt många gånger jag tryckt fel, men gav upp tills man hittar en bättre automat för att kunna ta ut pengar.

En av de teckenspråkiga svarspersonerna angav att han tar ut pengar i butik som skäl för att inte använda uttagsautomat.

Om att hitta

Ingen av de teckenspråkiga svarspersonerna angav att de ofta har stora problem med att hitta varor i affärer när de är ute och handlar. Det var också fler av dem än av övriga svarande som angav att de i allmänhet inte har några problem med detta

Samma förhållande gällde i frågan om eventuella problem att hitta till nya platser. 65 procent av de teckenspråkiga svarspersonerna svarade nej på den frågan, att jämföra med 28 procent av icke teckenspråkiga svarande.

Frågan om hur deltagarna brukar göra för att hitta till nya platser besvarades på samma sätt och med samma exempel som övriga svarande, dvs. kartor via Internet, som Hitta.se och Eniro.se , GPS, förberedelser, fråga sig fram och ibland använda färdtjänst.

Som svar på frågan om deltagarna har provat att använda Internet för att hitta till nya platser svarade en:

Kolla på hemsidor om det finns något sådant för platsen man ska till, typ restaurang, konferensanläggning etc.

Andra svar var map24.com och Lantmäteriets Sök-karta

Nästan alla svarspersoner ur målgruppen tyckte att de haft mycket nytta av att använda Internet för att hitta.

Om enkäten

Om teckenspråksfilmerna i enkäten

Fyra av de teckenspråkiga svarspersonerna hade tittat på alla eller de flesta av teckenspråksfilmerna i enkäten, 11 av dem hade tittat på några av filmerna medan 19 personer inte hade tittat på dem.

De som hade tittat på filmerna fick frågan om hur det hade fungerat. Sex personer svarade att det hade fungerat bra, sju personer att det fungerade ganska bra och en person ansåg att det hade fungerat dåligt.

Några ytterligare kommentarer om teckenspråksfilmerna lämnades, se tidigare avsnitt 3.8.1

På frågan om varför man inte hade tittat på filmerna svarade de flesta av svarspersonerna att de inte behövde den hjälpen, medan en person svarade att han eller hon inte visste att det fanns teckenspråksfilmer i enkäten. Tio personer valde svarsalternativet Annat, vad? Här framkom bl.a. att det tar för lång tid och går fortare att läsa frågorna. En svarade

Jag förstår frågorna, annars kunde jag titta på filmen.,

Om att besvara enkäten på teckenspråk

Några frågor om svarspersonernas eventuella intresse av att besvara enkäten på teckenspråk besvarades av 34 teckenspråkiga personer. Nio av dessa tyckte att de skulle vara mycket viktigt att kunna göra så, sex varade ganska viktigt, 16 personer svarade att det inte är särskilt viktigt medan tre personer inte ansåg att det är viktigt alls. Av de 15 personer som tyckte att det skulle vara mycket viktigt eller ganska viktigt att få besvara enkäten på teckenspråk tyckte sju svarande att det skulle vara bäst att ringa upp förmedlingstjänsten för

bildtelefon och lämna sina svar. Fem av dem tyckte att det bästa skulle vara att använda webbkamera för att spela in och skicka svaren.

Om hjälp att fylla i enkäten

Tre personer angav att de hade fått hjälp med att fylla i enkäten, övriga teckenspråkiga hade fyllt i enkäten helt på egen hand.

3.9.4 Personer med läs- och skrivsvårigheter

Av de 252 deltagarna i enkäten angav 52 personer att de har läs- och skrivsvårigheter. Det är något färre än i den förra enkäten och utgör också en mindre andel av samtliga svarande än de gjorde i den förra enkäten. Sju personer som uppgav sig ha läs- och skrivsvårigheter följde den förenklade enkäten.

Det finns personer med läs- och skrivsvårigheter i alla åldersgrupper, den största andelen i gruppen 25 – 34 år, där 43 procent angav att de har läs- och skrivsvårigheter. Av dessa är det i stort sett lika många kvinnor som män

Medelåldern är ungefär densamma som för samtliga svars personer. Utöver läs- och skrivsvårigheter angav 6 personer att de har en synskada, 3 personer att de har en hörselskada, varav en är teckenspråkig, och nio personer att de har svårigheter med koncentration och minne.

Nedan följer en sammanfattning av de viktigaste svaren och synpunkterna från denna målgrupp.

Deltagarnas syn på undersökningen

Fem personer med läs- och skrivsvårigheter var nytillkomna svarande i enkäten. Av dessa var det ingen som förväntade sig att det skulle bli roligt och spännande att delta i undersökningen. Tre av dem förväntade sig att de egna synpunkterna skulle komma till nytta i framtiden, vilket var en mindre andel än samma svar från samtliga nytillkomna deltagare. Fyra av dem trodde att andra personer med funktionsnedsättning skulle få det bättre genom undersökningen, vilket var en litet större andel än samma svar av samtliga nytillkomna deltagare.

Om mobiltelefon

Bland de fördelar som personer med läs- och skrivsvårigheter lyfte fram beträffande mobiltelefonen fanns:

Att den kan spela in på .wav format så att jag kan diktera text i min telefon och "dragon naturally speaking" kan skriva texten för mig sedan...

Även T9 funktionen nämndes som en stor fördel när man har svårigheter med att läsa och skriva:

Jag kan ringa med den och skicka epost med T9 funktionen som underlättar att skriva snabbt.

Som exempel på det sämsta med mobilen skrev en person ur målgruppen:

Att den har ett för barnsligt gränssnitt, den är pinsam att visa upp. Fast jag behöver kalenderfunktionen. Men jag talar mycket mycket sällan i telefon. Jag har svårt att minnas vad man kommer överens om på telefon, jag känner mig mycket stressad och obehag av telefonsamtal och undviker dem så långt det bara går.

Bland de råd som personer med läs- och skrivsvårigheter skulle vilja ge till tillverkare av mobiltelefoner nämndes att man själv ska kunna ställa in hur stor texten på skärmen ska vara. En person önskade att det fanns mobiler som man kunde diktera in SMS på.

Det var en betydligt större andel av personerna med läs- och skrivsvårigheter som tyckte att det var för dyrt att köpa sin mobil, 51 procent, att jämföra med 32 procent av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter. När det gäller kostnaden för användning av mobiltelefon sammanföll synpunkterna från personer med läs- och skrivsvårigheter i stort sett med övriga svarandes synpunkter.

Om vardagsekonomi

Det var fler av de svarande med läs- och skrivsvårigheter än av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter som svarade att de är oroliga för att glömma betala räkningar. Svarsalternativet Inte alls orolig valdes bara av 45 procent av personer med läs- och skrivsvårigheter att jämföra med 64 procent av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter.

Det var också en något större andel av målgruppen som svarade att de är rädda för att bli lurade när de är ute och handlar jämfört med övriga svarande.

En betydligt större andel av målgruppen svarade att de ofta eller ibland är oroliga för att pengarna inte ska räcka till när de går ut och handlar i affären, 63 procent att jämföra med 40 procent av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter.

Om att handla på Internet

Fler av svarspersonerna med läs- och skrivsvårigheter än av övriga svarande har handlat på Internet flera gånger, 62 procent att jämföra med 54 procent av svarande utan läs- och skrivsvårigheter.

Synpunkterna på betalningssätt när man handlar på Internet skilde sig inte nämnvärt från övriga svar.

Fler av personer med läs- och skrivsvårigheter än av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter svarade att de är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet. Det var bara 20 procent av dem som svarade att de inte alls är rädda, att jämföra med 39 procent av svarande utan läs- och skrivsvårigheter.

Om Internetbank

Något fler av personerna med läs- och skrivsvårigheter än av personer som inte har den funktionsnedsättningen angav att de brukar betala räkningar på Internet, 85 procent mot 68 procent.

Det var betydligt fler av de svarande ur målgruppen än av övriga svarande som hade haft någon form av problem när de betalat räkningar på Internet. Så var det t.ex. 43 procent av dem som hade haft problem med OCR-numret, att jämföra med 20 procent av personer som inte har läs- och skrivsvårigheter. En av de svarande angav att det ibland är svårt att navigera på banksidan.

Om att använda uttagsautomat

Personer med läs- och skrivsvårigheter angav i ungefär lika hög grad som övriga svarande att de ofta eller ibland använder uttagsautomat. Det var fler av dem än av övriga svarande som angav problem med att komma ihåg koden, 23 procent mot 12 procent av svars personer som inte har läs- och skrivsvårigheter. En av de svarande ur målgruppen skrev:

Folk i kön är i bland elaka eller tränger sig förbi mig fastän jag tydligt står i kön. Det händer också att dom har dåligt tålamod för jag behöver tid på mig. Det är vid sådana tillfällen som jag knappar fel på koden så kortet åker in i automaten.

Om att hitta

Något fler ur målgruppen än av övriga svarande angav att de i allmänhet inte har några problem att hitta varor i affärer när de är ute och handlar. Samma förhållande gäller problem med att hitta till nya platser, där det också var färre av personer med läs- och skrivsvårigheter än av övriga svarande som angav att de har problem. En person berättade om sin strategi för att hitta till nya platser:

Så brukar jag helst följa spårvagnsvägen. Jag går lätt vilse om det inte finns tydliga ledtrådar, spåren i vägen är trygga och bra.

Det är något mer vanligt bland personer med läs- och skrivsvårigheter än bland övriga svarande att använda sig av Internet för att hitta till nya platser.

Om enkäten

Om hjälp att fylla i enkäten

Av de 52 svars personerna med läs- och skrivsvårigheter svarade 47 personer, 90 procent, att de hade fyllt i enkäten helt på egen hand.

3.9.5 Personer som besvarade den förenklade enkäten

För att besvara den förenklade enkäten måste man antingen uppge att man gått i särskola eller att man har lindrig utvecklingsstörning. Av de 33 personer som besvarade den förenklade enkäten svarade 31 att de gått i särskola. Det var 20 personer av dem som besvarat den förenklade enkäten, som upp gav att de hade en utvecklingsstörning. Majoriteten av dem som besvarade den förenklade enkäten var alltså personer som uppgett sig ha lindrig utvecklingsstörning. Detta är en mycket större andel mot tidigare enkäter och visar att den fjärde enkäten i större utsträckning än i de tre tidigare enkäterna har nått den målgrupp som den förenklade enkäten primärt av avsedd för.

Medelåldern var lägre hos dem som besvarat den förenklade enkäten; 33 år jämfört med 46 år bland de övriga svarande. Fördelningen mellan hur många män respektive kvinnor som svarat var däremot jämn, liksom bland de övriga.

Förutom de 20 personer som uppgav sig ha lindrig utvecklingsstörning, var det bland dem som besvarade den förenklade enkäten också sju personer som angav att de har läs- och skrivsvårigheter och sex personer angav svårigheter med koncentration och minne.

Bland dessa personer är det också möjligt att det finns fler som har lindrig utvecklingsstörning. Det kan vara så att de sätter sina problem med att läsa och skriva eller koncentrations- och minnesproblem i första rummet, och inte i första hand identifierar sig som utvecklingsstörda. Om så är fallet är det således ännu fler än 20 personer av 33 svarande som tillhör målgruppen lindrig utvecklingsstörning.

Sex personer uppgav sig ha synskada och några få uppgav även andra funktionsnedsättningar.

Deltagarnas syn på undersökningen

Av dem som besvarade den förenklade enkäten var 12 personer nytillkomna. Åtta av dessa förväntade sig att deras synpunkter ska komma till nytta i framtiden, vilket är en något mindre andel än bland övriga som besvarade frågan. Liksom tidigare enkäter var det en större andel som tyckte det skulle bli spännande och roligt att delta, jämfört med övriga nya deltagare. En annan skillnad som man också sett i tidigare enkäter gäller förväntan på att de som utvecklar nya produkter och tjänster ska få bättre kunskap. Det är bara hälften av dem som besvarade den förenklade enkäten som tror på det jämfört med 83 procent av de övriga.

Om mobiltelefonen

Nästan alla deltagare svarade att de har mobiltelefon. De som besvarade den förenklade enkäten fick frågan vad de använder sin mobiltelefon till. 80% svarade att de har mobilen mest till att ringa och nästan lika många till att skicka SMS. 11 av de 30 som besvarade frågan använder mobilens kalender och många använder också påminnelse med alarmer. En tredjedel tar kort med sin mobil. Några använder också mobilen till annat som att spela in prat och spela musik.

De flesta av dem som besvarade den förenklade enkäten svarade också på de öppna frågorna om vad de tycker om mobilen. Det bästa med mobilen är att man kan nå andra och själv bli nådd:

Alla kan nå mej som vill ha tag i mej

Mobilen ger trygghet:

- man kan ringa om man behöver det
- att skriva varandra känns trygg

Det sämsta med mobilen är att den ibland är krånglig att använda:

Min mobil är svår att använda och skulle vilja ha en lättare mobil.

Några tyckte att det är dålig täckning för mobilen och att den måste laddas ofta.

Alla fick frågor om hur de ser på kostnader för mobiltelefoner. Hälften av dem som svarade tyckte **inte** att det är för dyrt att köpa och använda mobilen. I den frågan överensstämde svaren från dem som besvarade den förenklade enkäten med svaren från övriga svarande. Däremot var det nästan hälften som inte visste vad det kostar att köpa och använda telefonen, vilket är en mycket större andel än bland de övriga. De var få som tyckte att mobilen är för dyr.

Detta kan tolkas som att målgruppen inte har överblick över ekonomiaspekten vid köp av mobiltelefon och val av abonnemang, utan att familj och vänner hjälper till i dessa val.

Om vardagsekonomi

Det är stora skillnader i hur man upplever oro kring vardagsekonomi bland dem som besvarat den förenklade enkäten jämfört med övriga grupper. Det är inte lika många i målgruppen som är oroliga att glömma att betala räkningar. En förklaring till detta kan vara att många i målgruppen får hjälp med större betalningar som månadens räkningar. Ofta är det någon i familjen som sköter betalningarna eller som hjälpt till att skaffa autogiro, och personen litar på att det fungerar.

Däremot är det betydligt fler som är oroliga när de är ute och handlar i affärer: Hela 75 procent är oroliga att pengarna inte ska räcka jämfört med 40 procent av övriga svarande. 57 procent är rädda att bli lurade, jämfört med 39 procent av de övriga.

Om att handla på Internet

Även när det gäller erfarenhet av att handla på Internet är skillnaderna stora mellan dem som besvarade den förenklade enkäten och övriga svarande. 61% av målgruppen har aldrig handlat på Internet jämfört med 13% av de övriga. Bland dem som handlat är många rädda att bli lurade.

För att betala på Internet är det ingen av dem som besvarade den förenklade enkäten som vill skriva in sitt kontokortsnummer, vilket däremot en fjärdedel av de andra svarande kan tänka sig. 77 procent av målgruppen vill betala genom att få ett inbetalningskort med varorna, jämfört med 45 procent av de övriga. Att betala direkt när man får varorna väljer en fjärdedel av dem som besvarade den förenklade enkäten, men bara en av tio bland de övriga. Detta sätt att betala direkt vid leverans är i praktiken ovanligt.

Det är tydligt att personerna i målgruppen helst väljer ett så konkret sätt som möjligt att betala. Att betala genom att skriva in kortnummer upplevs som osäkert och svårt att ha kontroll över.

Om Internetbank

Knappt hälften av dem som svarade på den förenklade enkäten brukar betala räkningar på Internet, jämfört med 75 procent av övriga. De allra flesta som betalat räkningar på Internet har inte haft några problem, målgruppen har till och med haft färre problem än övriga. De problem man angett har gällt bankens dosa eller kort och problem med OCR-numret.

Om att använda uttagsautomat

Avsevärt färre av dem som svarade på den förenklade enkäten brukar använda uttagsautomater jämfört med övriga svarande. Hela 36 procent använder aldrig uttagsautomat mot 9 procent av de övriga.

Av dem i målgruppen som använder automater tycker hälften att det är problem att andra kan se när de tar ut pengar. Men den största skillnaden jämfört med övriga svarande är att en betydligt större andel tycker det är svårt att komma ihåg koden; 39 procent jämfört med 11 procent. Några har problem att se och förstå instruktionen på skärmen.

Svaren tyder på att uttagsautomat inte är ett bra redskap för alla personer i målgruppen att ta ut kontanter. Det är viktigt att det fortsatt kommer att finnas alternativa sätt att ta ut kontanter utan att behöva ta hjälp av andra. Några svarande kommenterar att de i dagsläget är beroende av att få hjälp:

- jag kan inte
- mamma tar ut pengar
- annan person tar ut åt mig

Om att hitta

På frågan om man har problem att hitta varor i affärer svarade hälften av alla att de i allmänhet inte har några problem. Här skiljer sig inte svaren mellan dem som besvarade den förenklade enkäten och övriga.

Det var inte heller någon märkbar skillnad mellan dessa grupper vad det gäller att hitta till nya platser. Många tycker att det är svårt att hitta till nya platser.

De flesta, 75 procent, av dem som besvarat den förenklade enkäten har provat att använda Internet för att hitta till nya platser. Jämfört med övriga svarande är det 10 procent färre. Av dem i målgruppen som använt Internetbaserade tjänster för att hitta har flertalet haft stor nytta av dessa.

Många har lämnat förslag på hur man brukar göra för att hitta:

- fråga någon
- nån måste visa mej
- ta taxi dit och se vad det ligger

- jag brukar fråga efter vägen är det i stockholm ringer jag till sl rese planerare.
- min assistent och jag kollar på eniro och ibland har vi gps som vi lånar

Om hjälp att fylla i enkäten

Det var 22 procent av dem som besvarade den förenklade enkäten som fick hjälp att besvara enkäten, jämfört med 5 procent av de övriga svarande.

Att det var en större andel kan bero på att personer som gått i särskola/har lindrig utvecklingsstörning är ovana vid att använda webbaserade enkätinstrument. Det kan innebära dels att man inte vet hur man ska göra, dels att man kan behöva stöd i att våga prova.

Några personer som har hjälpt till att fylla i enkäten har framfört önskemål och synpunkter som har att göra med IT / telekom och personer med funktionsnedsättning :

- grafiska gränssnitt med symboler så kan man göra mer när man inte kan läsa
- Enklare telefoner inte så komplicerade. billigare data och mobiltelefoner

3.9 6 Kvinnor/män

Könsfördelningen mellan samtliga deltagare var helt jämn, dvs. lika många kvinnor som män besvarade enkäten. Nedan lyfts de viktigaste svaren från kvinnor och män fram och ett försök görs att påvisa eventuella skillnader mellan dessa.

Fördelningen mellan män och kvinnor även i de olika grupperna av funktionsnedsättning var relativt jämn medan den varierade något i de olika åldersgrupperna. Störst skillnad var det i gruppen 45 – 54 år där kvinnorna utgjorde 36 procent och männen 64 procent. I den äldsta åldergruppen var förhållandet, liksom i hela deltagargruppen, 50-50.

Något fler av männen var synskadade, något fler av kvinnorna angav svårighet med koncentration och minne. Det var också något fler av kvinnorna som angav att de hade läs- och skrivsvårigheter och det var fler kvinnor än män som hade psykiska svårigheter. Fler kvinnor än män följde den förenklade enkäten.

Deltagarnas syn på undersökningen

Bland de nytillkomna deltagarna var det något fler av kvinnorna som förväntade sig att de egna synpunkterna skulle komma till nytta och att den egna situationen skulle förbättras. Det var också betydligt fler av kvinnorna som trodde att andra personer med funktionsnedsättning skulle få det bättre medan det var fler av männen som trodde att inställningen till personer med funktionsnedsättning skulle bli mer positiv.

Om mobiltelefon

Svaren från kvinnor respektive män på frågorna om mobiltelefon samstämde ganska väl. Det var dock något fler av kvinnorna som angav att de inte vet vad det kostar att köpa en mobil, 21 procent mot 12 procent, och för att använda mobilen, 12 procent mot åtta procent.

Om vardagsekonomi

Beträffande vardagsekonomin var det fler av kvinnorna, 45 procent jämfört med 34 procent av männen, som oroade sig för att glömma att betala räkningar. Något fler av kvinnorna angav också att de är rädda för att bli lurade när de är ute och handlar i affärer, 45 procent mot 39 procent av männen. Samma sak gäller oron för att pengarna inte ska räcka till när man är ute och handlar. Fler av kvinnorna, 49 procent mot 41 procent av männen angav detta,

Om att handla på Internet

Fler av männen har handlat på Internet flera gånger, 64 procent mot 47 procent. Kvinnor och män svarade relativt lika på frågan om hur de helst vill betala när de handlar på Internet. Något fler av kvinnorna svarade att de är rädda för att bli lurade när de handlar på Internet. Mycket rädd eller Litet rädd svarades av 70 procent av kvinnorna mot 61 procent av männen.

Om Internetbank

Ungefär lika många av kvinnorna som av männen brukar betala sina räkningar på Internet, dvs. omkring 70 procent. Något fler av kvinnorna har haft någon form av problem när de har betalat räkningar på Internet, bl.a. när det gäller att komma ihåg koden. Något fler av männen svarade dock att de haft problem med OCR-numret.

Om uttagsautomat

Något fler av kvinnorna brukar använda uttagsautomat och även här är det fler av kvinnorna som har problem att komma ihåg koden. Det var också fler av dem som angav att de upplever det som ett problem att andra kan se när de tar ut pengar. 46 procent av kvinnorna mot 31 procent av männen svarade så.

Om att hitta

Svaren på frågan om att hitta varor i affären samstämmer i stort sett mellan män och kvinnor. Samma sak gäller beträffande att hitta till nya platser.

Kommentar

Sammantaget kan konstateras att det inte finns någon avgörande skillnad mellan svaren från kvinnor och män beträffande de sakliga svaren på frågorna. Man använder i ungefär lika hög grad de olika tjänsterna för kommunikation och vardagsekonomi.

Den skillnad som däremot är ganska påtaglig är att fler av kvinnorna upplever oro och osäkerhet och vissa svårigheter i samband med pengar och hanteringen av dessa. Detta gäller oro för att glömma betala räkningar, oro för att pengarna inte ska räcka till, rädsla för att bli lurad när man handlar på Internet och

svårighet att komma ihåg koden vid betalning på Internet och i användningen av uttagsautomat, där kvinnorna också tyckte att det var ett problem att andra kan se när man tar ut pengar.

En av fler möjliga förklaringar till detta kan vara att det var fler av kvinnorna som angav att de har svårigheter med koncentration och minne, fler kvinnor som har läs – och skrivsvårigheter och fler kvinnor med psykiska svårigheter bland svarspersonerna i enkäten. Dessa funktionsnedsättningar kan troligen innebära en viss osäkerhet, oavsett om man är kvinna eller man.

3.9.7 Personer i olika åldersgrupper

Nedan beskrivs en del av de skillnader mellan olika åldersgrupper som framkommit genom enkätsvaren och ett försök görs att analysera dessa skillnader.

En uppdelning av deltagarna efter deras ålder har gjorts, se ovan i avsnittet 2.4.1 Ålder och kön.

Funktionsnedsättning

Funktionsnedsättningarna fördelades relativt jämnt över åldersgrupperna. Det var dock ingen ur den yngsta gruppen som angav hörselskada. Psykiska svårigheter angavs inte av någon ur den yngsta och inte heller av någon ur den äldsta gruppen. Ur den yngsta gruppen var det däremot flest svarspersoner som angav lindrig utvecklingsstörning som funktionsnedsättning. Läs- och skrivsvårigheter angavs av flest personer ur åldersgruppen 25 – 34 år.

Deltagarnas syn på undersökningen

Det är flest av de yngsta av nytillkomna svarspersoner som förväntar sig att deltagandet i undersökningen ska bli spännande och roligt. Att de egna synpunkterna ska komma till nytta i framtiden förväntas av samtliga svarspersoner i åldersgrupperna 35 år och uppåt. Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap trodde alla i de två äldsta åldersgrupperna medan det var flest av de svarande i gruppen 45 – 54 år som trodde att inställningen till personer med funktionsnedsättning skulle bli mer positiv.

Om mobiltelefon

Det fanns ingen skillnad mellan de olika åldersgrupperna när det gäller innehav av mobiltelefon. Nästan alla har en egen sådan. Av svaren om det bästa med mobilen från de olika åldersgrupperna kan möjligen vissa tendenser utläsas. Ett axplock av svaren beskrivs nedan, utan ambition att generalisera allt för hårt utifrån dessa svar.

Så framhåller t.ex. en person ur den yngsta gruppen att det bästa är att mobilen är snygg. En person ur gruppen 25 – 34 år svarade att han har en äldre modell och det bästa är att den har ett tydligt och rent gränssnitt. En person ur gruppen 35 – 44 år tycker att det bästa är att man kan se nyhetssändningar i mobilen. En person ur gruppen 45 – 54 år svarade att det bästa är att man kan stänga av

mobilen. En person ur gruppen 55 – 64 år svarade att det bästa är att mobilen har så många användbara funktioner. Slutligen kan nämnas att en person ur den äldsta gruppen framhöll som det bästa att man kan ha kontakt med barn, barnbarn och vänner genom mobilen.

Svaren på frågorna om det sämsta med mobilen och vilka råd man skulle vilja ge till tillverkare skiljer sig inte nämnvärt åt mellan åldersgrupperna. En person ur den yngsta åldersgruppen svarade att det sämsta är att man alltid kan bli nådd och en person ur den äldsta gruppen svarade att det är irriterande när andra använder sin telefon vid fel tidpunkt som högljutt tal om personliga intimiteter. Bland råden till tillverkare av mobiltelefoner fanns bl.a. att det skulle byggas fler master så att mottagningen blir bättre.

I synen på kostnader för innehav och användning av mobil fanns vissa skillnader mellan åldersgrupperna. Det var flest ur den yngsta åldersgruppen som inte visste hur mycket det kostar att köpa en mobil, 33 procent, att jämföra med 16 procent av samtliga svarspersoner. Lika många av de yngsta visste inte heller vad det kostar att använda mobilen, att jämföra med tio procent av samtliga svarspersoner. Det var flest i gruppen 45 – 54 år som tyckte att det är för dyrt att använda mobilen, 55 procent att jämföra med 40 procent av samtliga svarande.

Om vardagsekonomi

I svaren på frågorna om vardagsekonomi framkom att oron för att glömma betala sina räkningar i stort sett förekommer lika mycket i alla åldersgrupper, om också i varierande grad, mycket eller litet orolig. Rädsla för att bli lurad när man är ute och handlar i affärer förekommer också i ungefär lika stor omfattning inom alla åldersgrupper, dvs. mer än hälften är inte alls rädda för det. Oron för att pengarna inte ska räcka till när man är ute och handlar är allra minst i den äldsta åldersgruppen och störst i den yngsta, där 77 procent svarar så att jämföra med 45 procent av alla som svarade på denna fråga.

Om att handla på Internet

Två tredjedelar av vardera av de tre åldersgrupperna mellan 25 och 54 år angav att det hade handlat på Internet flera gånger, vilket var fler än svarspersoner ur de övriga åldersgrupperna som svarade så. Svaren på frågorna om vilket betalningssätt man skulle vilja använda när man handlar på Internet skilde sig inte särskilt mycket mellan de olika åldersgrupperna.

Minst rädda för att bli lurade när de handlar på Internet angav de äldsta svarspersonerna sig vara, 47 procent, och mest rädda var svarande ur åldersgruppen 25 – 34 år, 81 procent, att jämföra med 65 procent av samtliga som svarade på frågan.

Om internetbank

Störst andel av svarspersoner ur åldersgruppen 25 – 34 år och minst andel ur gruppen 16 – 24 år brukar betala räkningar på Internet. Det var också störst andel av svarande ur den yngsta åldersgruppen som angav att de inte haft något problem när de betalat räkningar på Internet, 82 procent.

Om att använda uttagsautomat

Uttagsautomat används ungefär lika ofta av personer ur alla åldersgrupperna, dock i något lägre grad av de yngsta. De problem som hänger samman med att använda uttagsautomat, och som angavs i fler svar än genomsnittet av svarspersonerna, är i åldersgruppen 25 – 34 år att komma ihåg koden, i åldersgruppen 16 – 24 år problem med att andra kan se när man tar ut pengar och i de båda äldsta åldersgrupperna problem med att hantera knapparna.

Om att hitta

Svaren från de olika åldersgrupperna samstämmer i stort med svaren från samtliga svarspersoner när det gäller problem med att hitta varor i affären när man är ute och handlar, dvs. det är omkring 43 procent som i allmänhet inte har några problem med detta.

Samma sak gäller problem med att hitta till nya platser där omkring en tredjedel svarar att man inte har några problem. De strategier som används är samma oavsett vilken åldersgrupp som svarar på den frågan. Det är något fler av de tre äldsta åldersgrupperna som aldrig har provat Internet för att hitta till nya platser, omkring 22 procent, att jämföra med 17 procent av samtliga som besvarade den frågan. De som hade provat Internet hade i lika hög grad haft mycket eller viss nytta av det, oavsett vilken ålder man hade.

Om enkäten

Det var störst andel av de yngsta som angav att de hade fått hjälp att fylla i enkäten, 32 procent, att jämföra med sju procent av samtliga svarspersoner.

Kommentar

Eftersom varje åldersgrupp omfattar ett relativt litet antal svarande och de dessutom inte finns några påtagliga skillnader mellan svaren från de olika åldersgrupperna är det inte möjligt att dra några hållbara slutsatser av redovisningen om de olika åldersgruppernas svar. Några små nyanser i skillnaden mellan synen på mobiltelefonen kan möjligen anas, då det är olika kvaliteter som framhålls av personer i olika åldrar. Kanske säger detta något om hur inställningen till vad som är viktigast förändras genom åren.

Lite mer okunniga om kostnader för mobilens inköp och användning är de yngsta. De yngsta är också mest oroliga för att pengarna inte ska räcka till när de handlar medan de äldsta är minst oroliga för detta. De äldsta är också minst rädda för att bli lurade i samband med Internethandel. Kanske kan en försiktig tolkning vara att äldre personer i allmänhet har en större kontroll över sina pengar och vet vad de har att röra sig med och vad som gäller, en trygghet som tilltar med åren.

4 Avslutning

Resultaten av den fjärde enkäten i projekt IT-frågan har lett ytterligare ett steg framåt i kunskapen om brukarnas synpunkter och önskemål beträffande IT, telekom och media. Liksom de tidigare tre enkäterna har den fjärde enkäten

också inneburit ökade kunskaper och erfarenheter om de möjligheter som verktyget webbenkäter innebär.

De huvudsakliga målgrupperna har varit desamma som i tidigare enkäter men antalet svarande har utökats något och fler nytillkomna svarande har deltagit i enkäten. Frågeområdet har i den fjärde enkäten vidgats till delvis andra områden, bl.a. om vardagsekonomi, olika betalningsvägar samt olika strategier för att hitta såväl varor som nya platser. Detta har inneburit att enkäten har omfattat fler öppna frågor än tidigare enkäter. Ett stort antal öppna svar har inkommit, vilket har vidgat erfarenheten av redovisning av webbenkäter.

Hur arbetet med hela projektet har genomförts redovisas i en metod- och processrapport som kompletterar alla de övriga rapporterna från projektet. Där diskuteras också mer ingående rekryteringen av deltagare till de fyra enkäterna i försöket. Att intresset ständigt har ökat och verksamheten i någon form kommer att fortsätta efter försökets avslutning förefaller klart. Därför finns det också förhoppningar om att fler personer med funktionsnedsättning, både från samma målgrupper som hittills och från ett vidgat antal målgrupper, kan fortsätta den dialog med brukarna via webbenkäter som påbörjades i Projekt IT-frågan under 2008.

Resultaten från den fjärde enkäten, som denna rapport omfattar, och från tidigare enkäter, samt själva metodrapporten kommer nu att spridas i avsikt att nå ut så brett som möjligt. Presumtiva mottagare är sådana som har möjlighet att påverka och förändra dagens situation genom utvecklings- och förändringsarbete, dvs IT- och telekomföretag, myndigheter, forskningsenheter, utbildningsanstalter samt hjälpmedelsutvecklare och hjälpmedelsverksamheter. En viktig mottagargrupp är också personer med funktionsnedsättning, både sådana som har deltagit i undersökningen och sådana som kan ha intresse för att frågorna ska föras framåt inför framtiden.

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

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

Hjälpmedelsinstitutet arbetar med:

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

Hjälpmedelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmedelsinstitutet

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 08362-pdf