

IT-frågan

Försök med webbaserade enkäter om IT och telekom
till personer med funktionsnedsättning

© Hjälpmedelsinstitutet (HI) och Kommunikationsmyndigheten PTS, 2008

Författare: Margita Lundman

Ansvarig projektledare: Margita Lundman

URN:NBN:se:hi-2008-08363-pdf

Best nr: 08363-pdf

Publikationen kan beställas på HI:s 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.

IT-frågan

Försök med webbaserade enkäter om IT och telekom
till personer med funktionsnedsättning

Margita Lundman

Hjälpmiddelsinstitutet

Förord

Hjälpmedelsinstitutet och Kommunikationsmyndigheten PTS har genomfört ett försök med webbaserade brukarenkäter till personer med funktionsnedsättning.

Syftet har varit att pröva ett system för att aktivt och regelbundet inhämta brukarnas synpunkter och erfarenheter, idéer och förslag när det gäller IT och telekommunikation.

Denna rapport beskriver hur arbetet har genomförts.

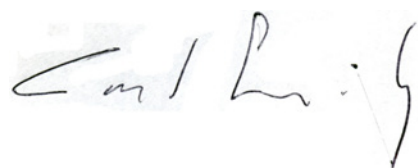
För oss som arbetar med frågor som rör hjälpmedel och tillgänglighet är det viktigt att hela tiden få fördjupad kunskap om användarnas situation, behov och önskemål. Synpunkter från enskilda personer utgör tillsammans med brukarorganisationernas synpunkter utomordentligt värdefullt underlag för vår verksamhet.

Projektet har förutom denna metodrapport genererat ett flertal rapporter som redovisar svaren från de brukare som deltagit i försöket. Flera hundra personer har besvarat enkäterna och vi har fått en bred bild av många personers erfarenheter av och önskemål om IT. Ett stort antal förslag och idéer har dessutom framkommit som resultat av undersökningarna. Sammantaget hoppas vi att dessa resultat, brukarsynpunkterna, kommer att utgöra ett värdefullt material för alla dem som arbetar med att förbättra tillgängligheten hos informationssamhället, liksom för dem som arbetar med utveckling av teknik och försörjning av IT-hjälpmedel. Vi hoppas också att denna metodrapport blir till nytta för dem som vill använda tillgängliga webbenkäter för att nå ut till sina målgrupper.

Projektet IT-frågan har genomförts som ett samarbete mellan HI och PTS. Förutom av Margita Lundman, Christina Rörby och Camilla Axelsson vid HI, har arbetet utförts av Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstadh vid Klara Mera, Center för kognitivt stöd, Stockholms läns landsting. Dessutom har företagen Alstra AB, inUse AB, döv.nu Sign IT AB samt VoiceCorp AB medverkat. Vi vill tacka alla medverkande för ett engagerat och kunnigt arbete.

Vällingby i november 2008

Hjälpmedelsinstitutet



Carl Leczinsky
Direktör

Innehåll

Förord	5
Sammanfattning	8
English Summary	10
1. Inledning	11
2. Bakgrund	12
2.1 Former för brukardialog.....	12
2.2 Webbaserade enkätundersökningar	12
2.3 Förstudien.....	13
3. Syfte	14
4. Allmänt om projektet	14
4.1 Projektets organisation, rättigheter och ansvarsfördelning.....	14
4.2 Avgränsningar	14
4.3 Projektets aktörer.....	14
4.4 Etik och sekretess.....	15
4.5 Enkätverktyget.....	15
5. Deltagare	17
5.1 Målgrupper	17
5.2 Rekrytering av deltagare	18
5.3 Rekryteringsmaterial	19
5.4 Anmälan.....	19
6. Enkäterna	23
6.1 Enkäternas innehåll.....	23
6.2 Samarbete om frågor	26
6.3 Allmänt om utformningen av enkäterna	26
6.4 Principer för frågekonstruktion	29
6.5 Typ av frågor.....	34
6.6 Tilltalet i enkäten	36
6.7 Frågebatteriet.....	38
7. Anpassning av enkäterna	42
7.1 Tillgänglighet för personer med synskada	42
7.2 Anpassning till teckenspråk	42
7.3 Att lyssna på enkätfrågorna	52
7.4 Anpassning av enkäterna för personer med lindrig utvecklingsstörning	56
8. Administration av enkäterna	63
8.1 Hantering av anmälningar	63
8.2 Utskick	63

9. Att besvara enkäterna	67
9.1 Överenskommelse om deltagande	67
9.2 Antal sessioner	68
9.3 Tid att fylla i enkäterna	69
9.4 Synpunkter från brukare och medhjälpare	69
10. Redovisning av resultat	72
10.1 Automatiskt genererade rapporter	72
10.2 Manuell bearbetning	74
11. Spridning av resultat	78
12. Diskussion och slutsatser	79
12.1 Resultatet.....	79
12.2 Kompetens och resurser	79
12.3 Problem och överväganden	80
12.4 Risker	80
13. Behov av fortsatta insatser	84
13.1 Utvecklingsbehov.....	84
13.2 Fortsättningen	87
Bilagor	89
Bilaga 1. Projektets styr-, referens- och projektarbetsgrupp	91
Bilaga 2. Samarbetsavtal	93
Bilaga 3. Sekretessavtal.....	99
Bilaga 4. Rekrytering av deltagare.....	103
Bilaga 5. Villkorstexter	107
Bilaga 6. Anmälningssidan	109
Bilaga 7. Anmälningssida via länk från projektets webbplats	111
Bilaga 8. E-postmeddelande till deltagare	112
Bilaga 9. Påminnelser	113
Bilaga 10. Återkoppling till deltagarna.....	115
Bilaga 11. Brukarsynpunkter med tolkningar.....	119
Bilaga 13. Krav på tillgängliga enkäter	127
Bilaga 14. De korta rapporterna.....	129

Sammanfattning

Ett försök med regelbundna webbenkäter om IT och telekom till personer med funktionsnedsättning har genomförts av Hjälpmedelsinstitutet i samarbete med Kommunikationsmyndigheten PTS. Fyra enkätundersökningar har genomförts under 2008. Inbjudan att delta förmedlades till personer med funktionsnedsättning bland annat via hälso- och sjukvården, handikapporganisationer och universitet och högskolor. De som anmälde intresse att besvara enkäterna erhöll personliga länkar till sina enkäter på Internet.

Flera hundra personer deltog i enkätundersökningarna. Bland svarspersonerna fanns döva/teckenspråkiga personer, personer med synskada, personer med lindrig utvecklingsstörning, personer med läs- och skrivsvårigheter och andra grupper.

Svaren på enkäterna, brukarnas synpunkter och önskemål, har sammanställts i ett flertal särskilda rapporter som publicerats på projektets webbplats.

Denna metod- och processrapport redovisar hur arbetet med enkätundersökningarna genomförts. Den behandlar olika perspektiv såsom frågornas relevans, tillgängligheten hos enkäterna, etiska och juridiska aspekter, administrationen av enkäterna samt hur arbetet med att sprida resultaten har gjorts.

I styrgruppen för projektet ingick representanter för PTS, HI och Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam. En referensgrupp med representanter för berörda handikapporganisationer har också funnits till stöd för arbetet.

Enkätfrågorna har dels handlat om vilka problem med information och kommunikation som personer med funktionsnedsättning möter i sin vardag. De har också handlat om svarspersonernas erfarenhet av IT och telekommunikation liksom önskemål om nya och förbättrade produkter och tjänster. Stor vikt har lagts vid att frågorna ska passa olika målgrupper. Villkorade frågor har därför använts i ganska stor utsträckning. Det innebär att vissa frågor enbart ställts till dem som uppgivit sig uppfylla vissa villkor, t.ex. ha en viss funktionsnedsättning, och/eller en viss typ av sysselsättning, t.ex. arbete eller studier.

I en förstudie som genomfördes av HI under 2006-2007 på uppdrag av PTS formulerades krav på verktyg för att kunna tillhandahålla tillgängliga webbenkäter enligt internationell standard för en tillgänglig webb. En marknadsundersökning av olika verktyg genomfördes och det verktyg, Survey Generator, valdes ut som bäst svarade mot kraven. Användningstester genomfördes med det granskade verktyget för att kontrollera att det fungerade i praktiken. Flera olika brukargrupper besvarade provenkäter i förstudien. Resultaten var positiva. Enkäterna fungerade bra, och det utvalda verktyget användes sedan i huvudprojektet.

Frågorna i huvudprojektets enkäter presenterades i flera olika format. Varje fråga presenterades i skrift och kunde också avlyssnas med syntetiskt tal. Det var också möjligt att ta del av videofilmerna med frågorna på teckenspråk. Ett enkelt vardagspråk användes med en fråga på varje sida. Några av frågorna formulerades på lättläst svenska och försågs med Pictogram.

När det gällde etiska aspekter tillämpades ESOMARs regelverk för marknadsundersökningar.

Projektet hanterar vissa känsliga personliga uppgifter om dem som besvarar enkäterna. Enligt personuppgiftslagens (PuL) definition är exempelvis uppgift om funktionsnedsättning en känslig personuppgift. Höga krav på säkerhet har därför ställts upp. Personuppgifterna har hanterats med sekretess hos Hjälpmedelsinstitutet som varit personuppgiftsansvarig för behandlingen liksom hos dem som biträtt HI vid behandlingen av personuppgifter.

Anmälan om deltagande gjordes via projektets webbplats eller per post. Enkäterna skickades till alla som anmält intresse att delta. De som hade e-postadress fick personliga länkar till sina enkäter i ett e-postmeddelande. De som saknade egen e-postadress fick en personlig kod för att kunna öppna sin enkäter på Internet. Svarstiden var drygt tre veckor. Svaren analyserades och sammanställdes dels i ett antal automatiskt genererade rapporter, dels genom manuell bearbetning och analys. Rapporterna publicerades i tillgängligt format på projektets webbplats.

Förutom huvudmännen för försöket har olika intressenter – såväl privata som offentliga – givits möjlighet att få tillgång till användarnas synpunkter och önskemål som ett underlag för sin verksamhet. För varje enkät har korta rapporter i olika format - standard, lättläst, teckenspråk - tagits fram. Syftet med dessa har främst varit att delge deltagarna resultaten. De korta rapporterna har tillsammans med övriga resultatsammanställningar publicerats på projektets webbplats för att möjliggöra för såväl deltagare som andra intressenter att ta del av resultaten.

Det är vår erfarenhet av projektarbetet att webbaserade enkäter fungerar bra som instrument för att samla brukarönskemål och –synpunkter från olika grupper av IT-användare med funktionsnedsättning. Framför allt är det möjligheten till flexibilitet som gör denna typ av enkät intressant då målgrupper med olika förutsättningar deltar. Vidare skapar den frivilliga rekryteringen och de automatiska analysfunktionerna goda och ekonomiskt försvarbara möjligheter att aktivt och regelbundet efterfråga brukarnas synpunkter.

Samtidigt är det naturligtvis viktigt att även andra former för dialog används för att fånga upp synpunkter från brukare som inte har tillgång till datorer eller Internet och för sammanhang och frågeställningar som kräver andra instrument.

English Summary

Access to information and communication technologies creates opportunities for all citizens. Knowledge about user needs is essential for the private and public sectors when striving for technical innovations and improvements of service delivery. Inclusion of users who describe their needs and preferences is also a question of democracy and user empowerment. This report provides results from a recent project, carried out by the Swedish Institute of Assistive Technology (formerly the Swedish Handicap Institute), and the Swedish National Post and Telecom Agency. The long term aim of the project has been to develop a system for continuous dialogue with disabled users on IT and telecom. A process to involve ICT users has been demonstrated that provides better possibilities for designing usable technology and improving service delivery. Accessible web forms, complying with WAI/W3C requirements, have been used to conduct a series of surveys. Questions have been presented in alternate formats. The report includes an overview of the work process. Other publications provide documentation of the result, requirements and suggestions presented by users. Several hundred persons with disabilities in Sweden actively participated in the web surveys to express their requirements for improved products and services.

1. Inledning

Målet för samhällets handikappolitik är att den enskilde skall vara fullt delaktig i samhällslivet. För att detta mål skall nås är det av stor betydelse att ta tillvara de möjligheter den tekniska utvecklingen ger. IT-utvecklingen skapar möjligheter för människor att få produkter och tjänster som fyller deras behov och skapar ett bättre liv. Utgångspunkten är att det är användarnas reella behov tillsammans med teknikens potential som skall styra utveckling och försörjning.

Det är angeläget att brukarna aktivt kan påverka utvecklingen av nya och förbättrade tjänster och produkter.

Kunskapen om användarnas erfarenheter och önskemål är otillräcklig. Post- och telestyrelsen har i sin strategiska planering identifierat kontakten med funktionshindrade brukare som en nyckelfaktor för att de handikappolitiska målen ska nås. HI har, bland annat genom erfarenheten från projektet *Bättre tillsammans*¹, utvecklat kompetens om metoder för brukarundersökningar och kunskap om hur användarnas delaktighet vid utveckling och försörjning av IT kan stärkas.

Mot bakgrund av detta har HI och PTS gemensamt genomfört projektet IT-frågan. Projektet består av försök med brukarenkäter om IT, telekom och media till personer med funktionsnedsättning. Brukarnas synpunkter och önskemål har aktivt efterfrågats genom webbaserade enkäter.

Försöket med webbenkäter utgör en del av en långsiktig idé om att bygga upp ett system för systematisk och fortlöpande dialog om IT och telekom med personer med funktionsnedsättning.

Fyra enkäter har genomförts i projektet. Resultaten, dvs. de synpunkter och önskemål som framfördes av svarspersonerna har redovisats i ett flertal särskilda rapporter. Dessa kan laddas ner från projektets webbplats². Kortare sammanfattningar av enkätsvaren har också publicerats på webbplatsen.

I denna rapport redovisas hur arbetet genomförts och de metodmässiga erfarenheter som gjorts.

¹ Bättre tillsammans 2002-2006, se www.hi.se/tillsammans

² www.hi.se/itfragan/projektet

2. Bakgrund

2.1 Former för brukardialog

Arbetet med projekt IT-frågan inleddes med diskussioner om olika former för dialog med personer med funktionsnedsättning. Målet var att hitta vägar för att systematiskt kunna samla in önskemål och synpunkter om IT och telekom från personer med funktionsnedsättning. Underlag för diskussionerna var bland annat slutredovisningen från projektet Bättre tillsammans, Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT³, samt material om olika former för dialog med användare⁴.

2.2 Webbaserade enkätundersökningar

En sammanställning av några av erfarenheterna av att genomföra webbaserade enkätundersökningar återfinns i rapporten Brukarpaneler på webben; verktyg och undersökningar⁵.

Bland fördelarna med webbenkäter är att

- Många kan nå
- Större tillgänglighet
- Rätt fråga till rätt person
- Jämförelsevis låg kostnad
- Sammanställning av resultat underlättas genom verktyg med automatiska funktioner

Bland begränsningarna

- Inget statistiskt säkerställt urval
- När enbart dem som är intresserade som har tillgång till datorer och Internet
- Delvis tillgänglig dialog

Allmänna erfarenheter av att använda webbenkäter har bland annat beskrivits av Dillman (2000)⁶, Gunn (2002)⁷ och Presser (2004)⁸.

³ Gauffin, L., Lundman, M. och Udd, L. (2005). Om Brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet.

⁴ Lundman, M. (2007). Systematisk dialog om IT och telekom. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet (pdf).

⁵ Lundman, M. (2007). Brukarpaneler på webben; verktyg och undersökningar. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet (pdf).

⁶ Dillman, D.A. (2000). Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method. John Wiley & Sons.

⁷ Gunn, H. (2002). Web-based Surveys: Changing the Survey Process. First Monday, 7/2002. Hämtad vid http://www.firstmonday.org/issues/issue7_12/gunn/

⁸ Presser, S. m.fl. (2004) Methods for testing använd evaluating survey questionnaires. New York: Wiley

2.3 Förstudien

En förstudie har i två delar genomförts av HI på uppdrag av PTS. Den första delen som genomfördes under tiden november 2006 – februari 2007 omfattade delutredningar av ett antal aspekter. En kartläggning av verktyg för webbenkäter gjordes. Krav på funktionalitet och tillgänglighet hos webbenkäter avsedda för personer med funktionshinder utarbetades⁹. En marknadsundersökning av verktyg för webbenkäter genomfördes och ett verktyg, Survey Generator, identifierades som föreföll motsvara funktions- och tillgänglighetskraven.

Den andra delen av förstudien genomfördes under april – juni 2007. Den omfattade framställning av provenkäter med Survey Generator och användartester med dessa i syfte att undersöka om berörda målgrupper rent tekniskt kan ta del av och besvara frågorna i enkäterna.

I förstudien utformades och testades tre olika typer av enkäter.

- 1) En skriftlig standardenkät enligt nationella riktlinjer för en tillgänglig webb. Med en korrekt utformning kan en sådan enkät bland annat tillgodose de krav personer med synskada har.
- 2) En skriftlig enkät kompletterad med videofilmer med frågor på teckenspråk
- 3) En enkät, anpassad för personer med lindrig utvecklingsstörning. Frågorna var formulerade på lättläst svenska. Förklaringar gavs med hjälp av Pictogram, bilder och tal.

Arbetet med provenkäterna visade att enkäterna var tillgängliga för berörda målgrupper¹⁰.

⁹ Denizhan, F. (2007). Krav på webbenkäter för personer med funktionshinder. http://www.hi.se/global/Dokument/itfragan/tillganglighetskrav-webbenkater_2.pdf

¹⁰ Denizhan, F. (2007). Användningstest av webbenkät för personer med funktionshinder, Inuse och HI. <http://www.hi.se/Global/Dokument/itfragan/Anvandningstest-webbenkat-funktionshindrade-oktober-2007final2.pdf>

3. Syfte

Syftet med projekt IT-frågan har varit att pröva ett system för att aktivt och regelbundet ta reda på brukarnas synpunkter och önskemål om IT och telekom.

4. Allmänt om projektet

Försöket har som nämnts omfattat fyra webbenkäter som distribuerats under 2008.

Projektet har huvudsakligen innehållit följande delar:

- Rekrytering av deltagare
- Uppbyggnad av ett frågebatteri som differentieras efter olika målgrupper
- Utformning av webbenkäter som är tillgängliga för berörda målgrupper, med beaktande av de riktlinjer som tagits fram i samband med förstudiens användningstester.
- Genomförande av webbenkäterna
- Sammanställning och analys av resultaten av enkäterna
- Återkoppling till berörda svars personer och intressenter

4.1 Projektets organisation, rättigheter och ansvarsfördelning

Ansvariga för projektet har varit Hjälpmiddelsinstitutet och Kommunikationsmyndigheten PTS. Medel för verksamheten har till cirka 80 procent erhållits från PTS och till cirka 20 procent från HI.

När det gäller rätten till arbetsresultaten har PTS haft äganderätten till allt material och alla resultat. Såväl PTS som HI har ägt rätt att publicera och sprida information om och kunskap från projektet. Det samarbetsavtal som tecknades mellan PTS och HI återfinns i bilaga 2.

4.2 Avgränsningar

Försöket med webbenkäter har genomförts med vissa begränsningar. Fyra enkäter har genomförts och rekryteringen av svars personer begränsades såväl vad avser antalet olika målgrupper som antalet svars personer inom respektive grupp. Målet var att minst 24 personer från två-tre målgrupper skulle delta i den första enkäten och att deltagarantalet därefter successivt skulle öka. Deltagarantalet har stadigt ökat. Den första enkäten besvarades av 65 personer och 252 personer besvarade den fjärde enkäten.

Försöket har enbart omfattat webbenkäter som kanal. Projektet har inte omfattat arbete med kompletterande former för att inhämta synpunkter och genomföra en dialog om IT och telekom med personer med funktionshinder.

4.3 Projektets aktörer

Projektet IT-frågan har som nämnts genomförts som ett samarbete mellan HI och PTS. HI har svarat för projektledning och förvaltning av projektmedel.

Arbetet har - förutom av personal vid HI - utförts av Klara Mera, Center för kognitivt stöd, Stockholms läns landsting samt av företagen Alstra AB, inUse AB, döv.nu Sign IT AB samt VoiceCorp AB.

I projektets styrgrupp har representanter för PTS, HI och Myndigheten för handikappsamordning, Handisam, deltagit. En referensgrupp med representanter för berörda handikapporganisationer, har också funnits till stöd för arbetet. Följande organisationer har ingått i referensgruppen:

- SRF, Synskadades Riksförbund
- SDR, Sveriges Dövas Riksförbund
- FUB, för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning
- Dyslexiförbundet FMLS

Uppgifter om medlemmarna i styr-, referens- och projektgrupp framgår av bilaga 1.

4.4 Etik och sekretess

Projektet har hanterat vissa personliga uppgifter om dem som besvarat enkäterna. Enligt lagens definition är exempelvis uppgift om funktionsnedsättning en känslig personuppgift. För att få hantera personuppgifter krävs uttryckligt samtycke från berörda. Samtycke har inhämtats genom att deltagarna i varje enskild enkät tagit ställning till och godkänt villkoren för deltagande. Dessa villkor har presenterats i en standardversion och i en lättläst version. Av villkoren framgår exempelvis ändamålen med behandlingen av personuppgifter samt deltagarnas rätt att ansöka om information (registerutdrag) och få rättelse av uppgifter som registrerats. Höga krav på säkerhet har ställts upp för hanteringen av personuppgifterna. Personuppgifter har hanterats med sekretess hos Hjälpmedelsinstitutet som varit personuppgiftsansvarig för behandlingen liksom hos Alstra AB och Klara Mera, Center för kognitivt stöd, som biträtt HI med behandlingen av personuppgifter. Sekretessavtalen återfinns i bilaga 3.

När det gäller etiska frågor har det regelverk som formulerats av ESOMAR använts. Regelverket är huvudsakligen framtaget för marknadsundersökningar och samhällsvetenskaplig forskning¹¹.

4.5 Enkätverktyget

Den tekniska lösning som använts är verktyget Survey Generator. Verktyget ägs av företaget Alstra AB.

Som nämnts ovan motsvarade verktyget de krav på tillgänglighet och funktionalitet som formulerades i samband med förstudien. De användningstester med provenkäter som genomfördes visade också att verktyget genererar enkäter som fungerar väl för personer som representerar de aktuella målgrupperna.

¹¹ ICC/ESOMAR International Code on Market and Social Research
<http://www.esomar.org/index.php?page=professional-standards>

Nedan följer några korta fakta om verktyget.

Alstras Survey Generator är ett helsvenskt verktyg för undersökningar via Internet. Verktyget används till exempel för marknads-, personal- och kundundersökningar.

Frågor kan anpassas efter önskad profil med hjälp av olika mallar. Undersökningar kan genomföras på flera språk.

Survey Generator är helt webbaserat – någon programvara behöver inte installeras i enkätägarens egen dator. Det som behövs är internetanslutning och webbläsare. Såväl enkäter som rapporter över enkätresultat kan nås på distans via webben.

Verktyget kan hantera såväl små som stora undersökningar och svar från 10.000-tals respondenter med hundratals frågor per enkät kan hanteras.

Data kan erhållas som textfiler för vidare behandling, som färdigproducerade diagram i Microsoft Excel-format eller som rapporter i html-format. Svaren lagras på Alstras servrar och resultatet finns tillgängligt i realtid.

Survey Generator erbjuder en stabil teknisk plattform och hög säkerhet med avseende på hårdvara, mjukvara, lagrad information och drift. Servrarna står i en serverhall innanför brandvägg och har de senaste säkerhetsuppdateringarna från programleverantörerna. Datakommunikation med servrarna är krypterad med SSL. Alla data säkerhetskopieras varje timme till disk och dessutom varje dygn till band.

5. Deltagare

5.1 Målgrupper

Enkäterna riktades till personer med funktionsnedsättning. Intresserade personer var välkomna att delta. Anmälan var frivillig och de som anmälde sig utgjorde en s.k. självrekryterad panel.

Inledningsvis vände sig enkäterna främst till tre målgrupper:

- Synskadade personer
- Döva/teckenspråkiga personer
- Personer med lindrig utvecklingsstörning

Det ansåg vara viktigt att de första enkäterna i försöket begränsades till 2-3 olika målgrupper. Samma målgrupper valdes som var aktuella i förstudien. Dessa i sin tur valdes för att vi skulle kunna säkerställa att enkäterna rent tekniskt var tillgängliga för personer med olika förutsättningar. Rekryteringen gjordes huvudsakligen via kanaler som har kontakter med målgrupperna (t.ex. syncentraler, tolkcentraler och habiliteringsverksamhet). Men inbjudan var allmänt hållen och uteslöt inga grupper.

Det visade sig att även personer med andra funktionsnedsättningar anmälde sig till och svarade på den första enkäten. Det bedömdes fungera bra; enkätens frågor bestod dels av speciella frågor riktade till var och en av ovannämnda målgrupper, dels av gemensamma frågor som ställdes till alla. De gemensamma frågorna var generella och av relevans för alla deltagare, oavsett typ av funktionsnedsättning.

Den andra enkäten handlade i stor utsträckning om talböcker. Dessa frågor bedömdes vara relevanta för flera olika grupper, exempelvis personer med synskadade och personer med läs- och skrivsvårigheter. Ett principiellt beslut togs att inbjudan till försöket kunde utökas. Ett utskick gjordes sedan i samarbete med Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, till högskolestudenter med funktionsnedsättning. Rekryteringen av deltagare till projektet har därefter skett relativt brett. Däremot medgav inte projektets resurser att speciella frågor kunde utformas till andra än de ursprungliga målgrupperna.

Tabellen nedan visar hur svarspersonerna i de fyra olika enkäterna fördelade sig på typ av funktionsnedsättning.

Tabell 1. Deltagarnas funktionsnedsättning i projektets fyra enkäter.

Funktionsnedsättning	Enkät 1		Enkät 2		Enkät 3		Enkät 4	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Synskada	31	49 %	67	37 %	93	38 %	96	39 %
Hörselskada	15	24 %	18	10 %	54	22 %	56	22 %
Dövhet	8	13 %	18	10 %	32	13 %	31	12 %
Läs- och skrivsvårigheter	7	11 %	59	32 %	56	23 %	52	21 %
Lindrig utvecklingsstörning	5	8 %	5	3 %	13	5 %	20	8 %
Svårigheter med koncentration eller minne	8	13 %	31	17 %	28	11 %	30	12 %
Svårigheter att tala	3	5 %	4	2 %	5	2 %	8	3 %
Rörelsehinder	7	11 %	13	7 %	23	9 %	24	10 %
Psykiska svårigheter	3	5 %	9	5 %	14	6 %	11	4 %
Annan funktionsnedsättning, vilken?	8	13 %	24	13 %	29	12 %	25	10 %
Vill inte svara på frågan	1	2 %	4	2 %	7	3 %	7	3 %
Total	63	154 %*	182	138 %	248	143 %	249	145 %
Deltagare	65**		182		249		252	

*Flera svarsalternativ kunde väljas. Siffran 154 % ska t.ex. tolkas så att varje deltagare i genomsnitt valde 1,54 alternativ.

** 65 personer deltog i den första undersökningen. 63 personer valde att svara på frågan.

5.2 Rekrytering av deltagare

Rekryteringen av deltagare har gjorts via flera olika kanaler.

Inbjudan spreds bland annat via handikapporganisationerna och via verksamheter för personer med funktionsnedsättning. Landets alla syncentraler har informerats om försöket och ombetts vidarebefordra inbjudan till brukare de möter i sin verksamhet. Motsvarande information har skickats till hörcentralerna och chefer inom hörselvården, förskrivare av bild- och texttelefoner, habiliteringschefernas förening, m.fl. Notiser har också förts in i olika veckobrev, bland i det nyhetsbrev som ges ut av Nita (Nationellt IT-användarcentrum). Notiser har även förts in i några kommuners taltidningar.

Intresseorganisationer kan vara en viktig informationskälla till att anhöriga och brukare vet om att enkätundersökningen finns att svara på och nyttan med den. HSOs nyhetsbrev har fört in notiser om projektet. SRF, FUB och FMLS har förmedlat inbjudningar genom epostlistor, webbplatser och tidskrifter.

I bilaga 4 framgår en översikt över vilka aktiviteter som genomförts med syfte att sprida information om projektet och att rekrytera deltagare.

De deltagare som anmälde sig till en enkät fick automatiskt även efterföljande enkäter. Det var frivilligt att svara, med möjligheter att avbryta sitt deltagande när som helst. Cirka 83 procent av dem som besvarade den första enkäten, besvarade även den andra enkäten. Cirka 85 procent av dem som besvarade den fjärde enkäten hade åtminstone besvarat någon av de tidigare enkäterna.

5.3 Rekryteringsmaterial

Följande material togs fram för att sprida information om projektet och rekrytera deltagare.

Inbjudan – en folder i färg togs fram. Läsaren inbjöds anmäla sig via en svarstalong eller på projektets webbplats. En mindre upplaga av foldern försågs med transparenta etiketter med punktskrift med information till punktläsare om var folderns innehåll kunde hämtas på nätet.

Lättläst inbjudan – en inbjudan med mer kortfattad och enklare text.

Affisch – en affisch i färg togs fram i en liten upplaga. Denna spreds till ett urval högskolor samt till referensgruppen och till informatörer vid HI.

Elektroniskt material – inbjudan togs också fram som pdf-fil. Dessutom fanns olika versioner av informationsbrev och inbjudningar. Inbjudan på teckenspråk togs fram för presentation på projektets webbplats.

Inbjudningsmaterialet presenteras i bilaga 4.

5.4 Anmälan

Anmälan om deltagande kunde göras på flera sätt. Som nämnts ovan fanns en möjlighet att fylla i ett anmälningsformulär på projektets webbplats, www.hi.se/itfragan. De uppgifter som efterfrågades var: förnamn, efternamn, födelseår, gatuadress, postnummer, postort, e-postadress. Se bilaga 7.

Ett epostmeddelande med en bekräftelse skickades ut automatiskt.

Tack för din anmälan!

Roligt att du vill delta i IT-frågan! Du kommer att få ett meddelande med en länk till enkäten.

Vänliga hälsningar
Margita Lundman
Projektledare

En annan möjlighet var att fylla i svarstalongen som fanns i det tryckta inbjudningsmaterialet och skicka in den med posten med porto betalt. För de personer som hade uppgivit en e-postadress i sin svarstalong matades uppgifterna i anmälan in i ovannämnda elektroniska anmälningsformulär på projektets webbplats. Inmatningen gjordes av personal vid HI. Då det automatiska svarsmeddelandet skickades till avsändaren, dvs. HI, lyftes innehållet i meddelandet manuellt in i ett e-postmeddelande som skickades till deltagaren.

De som i sin anmälan (postanmälan eller elektroniska anmälan) uppgivit att de inte hade någon e-postadress, erhöll ett bekräftelsebrev per post. Dessa personer erhöll senare en personlig kod för att kunna komma åt sin personliga enkät via Internet (se vidare nedan). I de flesta fall skickades två brev till dessa personer, ett bekräftelsebrev, och senare, vid tidpunkten då enkäten kunde besvaras, ett brev med den personliga koden.

Under den första månaden av försöket fanns en del störningar i HIs IT-system. Som framgår ovan låg anmälningsformuläret på HIs webbplats. Det gick mycket långsamt att skicka in det ifyllda anmälningsformuläret. I värsta fall möttes den intresserade av ett felmeddelande "Det går inte att skicka in formuläret". Problemet hade att göra med ett tillfälligt men allmänt prestandaproblem i HIs IT-system.

Anmälningsförfarandet ändrades då. En iFrame-lösning gjordes så att inbjudan presenterades på HIs webbplats, men formuläret hämtades från en server hos leverantören av det webbverktyg som användes, Alstra AB. Vid kontroll visade det sig lösningen fungerade såtillvida att ett antal personer anmält sig under den första veckan då denna lösning var i bruk.

Vi blev dock kontaktade av en intresserad synskadad deltagare som inte lyckats anmäla sig. Det skärmläsningssystem som användes av denne, SuperNova 650, visade sig vid kontroll inte kunna hantera iFrame-lösningar. Vi kontrollerade en senare version av SuperNova, version 7.0. Inte heller denna klarade iFrame-lösningen. Det gick dock bra med den senaste versionen av SuperNova, 8.02 liksom med Jaws. Vi ändrade anmälningsförfarandet igen så att inbjudningstexten presenterades på HIs webbplats tillsammans med en länk till ett anmälningsformulär på Alstras webb. Anmälningarna lagrades följaktligen på Alstras server.

Anmälningssidan

Anmälningssidan på projektets webbplats, innehöll en text som kortfattat beskrev försöket:

Vill du vara med och påverka? Dina synpunkter, förslag och idéer är viktiga. IT-frågan handlar om IT och telekom.

Vi arbetar för att personer med funktionsnedsättning ska få bra produkter och tjänster. Samhället behöver också bli mer tillgängligt. Vi vill ta reda på vad du tycker genom att be dig svara på några korta enkätfrågor på webben. I brukarenkäterna kan du snabbt och enkelt föra fram dina synpunkter. Dina svar hjälper oss att göra ett bättre jobb.

Anmäl dig till IT-frågan!

I brukarenkäten får du möjlighet att tala om vad du tycker. Omedelbart efter årsskiftet kommer den första enkäten. Anmäl dig redan nu så får du ett e-post meddelande med en personlig länk till enkäten.

[Här anmäler du dig](#)

När den första enkäten hade startat ändrades formuleringen av det sista stycket:

Anmäl dig till IT-frågan!

I brukarenkäten får du möjlighet att tala om vad du tycker. Du kan svara på den första enkäten fram till och med den 1 februari. För att delta måste du vara 16 år eller äldre. Anmäl dig så får du ett e-post meddelande med en personlig länk till enkäten.

[Här anmäler du dig](#)

Formuleringen ändrades på nytt när svarstiden för den första enkäten gått ut. Ändringen skedde automatiskt vid förbestämda tidpunkter genom det publiceringsverktyg, EPiServer, som HI använder. Det fanns texter som användes före respektive enkät och andra texter som användes under svarstiden för de olika enkäterna.

Vid inspelningen av teckenspråksversionen av anmälningssidan producerades några olika varianterna av avslutande texter vid samma inspelningstillfälle. De kunde sedan bytas ut vid de aktuella tidpunkterna (en textversion som gällde innan enkäten öppnats, en annan när enkäten låg öppen och var möjlig att besvara, en tredje när enkäten stängts). Se vidare bilaga 6.

”Obehöriga” deltagare

Frågan har också ställts om vi riskerat få deltagare som inte egentligen tillhör målgrupperna, dvs. är personer som inte har någon funktionsnedsättning. Under en kort tid begränsades den efterfrågade informationen vid anmälningar inledningsvis till e-postadress och namn. Därefter ändrades anmälningsformuläret, så att fullständiga uppgifter om deltagarnas identitet efterfrågades. Detta bedömdes minska risken för svar från ”obehöriga”.

Det har visat sig att några (tre) personer besvarat enkäten men uppgivit att de inte har någon funktionsnedsättning. Dessa personers svar har tagits bort ur enkäten och deras namn har tagits bort från listan över anmälda deltagare.

Några få personer, personer som är yrkesverksamma inom handikapp- och hjälpmedelsverksamheten, har anmält sig av misstag. De har hört av sig när enkäterna skickats ut för att påtala detta. Namnen har strukits ur databasen över anmälda.

6. Enkäterna

I detta avsnitt redovisas arbetet med enkäterna. Bland annat behandlas innehållet i enkäterna, hur de konstruerades, vilken typ av frågor som ställdes. Arbetet med olika anpassningar (teckenspråk, talstöd, anpassning för personer med lindrig utvecklingsstörning) redovisas senare, i kapitel 7.

6.1 Enkäternas innehåll

Syftet med projektet har varit att pröva ett system för att regelbundet och aktivt efterfråga brukarnas synpunkter och önskemål om IT och telekom.

Frågeområden

Innehållet i "IT-frågan" avgränsades till följande två huvudområden

- Problem vad avser information och kommunikation
- IT, telekommunikation och media

Vi ville inte enbart arbeta med frågor om lösningar, dvs. teknik. För att få ett underlag för utvecklingsarbete behövs kunskap om de problem vad avser kommunikation och information som personer med funktionsnedsättning har.

Frågeområdena i enkäterna har till stor del valts med utgångspunkt från erfarenheterna av projektet "Bättre tillsammans". Projektet genomfördes av HI under tiden 2002-2006. Syftet var att stärka förutsättningar för funktionshindrade användares medverkan i utveckling och försörjning av IT. Projektet genomförde ett antal mötestillfällen (fokusgrupper, workshopar, gruppintervjuer) där personer med funktionsnedsättning deltog i diskussioner om IT och telekom. De synpunkter från brukarna som framkom i dessa sammanhang sammanställdes och grupperades i temaområden. Dessa temaområden fick till stor del bestämma vilka frågeområden som användes i enkäterna i projektet "IT-frågan".

Frågeområdena var:

- Problem i vardagen (avseende information o kommunikation)
- Försörjningen av IT och telekom
- Tillgängligheten i informationssamhället
- Tillgången till teknik
- Erfarenheter av produkter och tjänster
- Teknikens betydelse
- Egna idéer, önskemål och förslag

De fyra enkäterna

Samtliga fyra enkäter i projektet har delvis haft ett gemensamt innehåll. Följande frågor har återkommit i varje enkät. De har varit gemensamma för alla svarande:

- Instruktioner
- Villkor för deltagande
- Om förväntningar (två frågor som enbart ställts till nya deltagare)
- Bakgrundsuppgifter (kön, ålder, funktionsnedsättning)
- Om hjälp att fylla i enkäten
- Tack för medverkan
- De första tre enkäterna, men inte den fjärde, innehöll dessutom en fråga om deltagarnas sysselsättning.
- De fyra enkäter som genomfördes inom projekt IT-frågan har dessutom haft fokus på olika områden enligt nedan.

Till dem som angav att de fått hjälp att fylla i enkäten riktades följande fråga i slutet av enkäten. Frågan löd: Här kan du som hjälpt till att fylla i enkäten framföra dina egna önskemål och synpunkter som har att göra med IT/telekom och personer med funktionsnedsättning.

Enkät 1

Enkät 1 innehöll ett antal gemensamma frågor till alla. Dessa handlade om

- Tillgång till och användning av basteknik
- Erfarenhet av internetbaserade tjänster

Den första enkäten innehöll dessutom några frågor som var gemensamma för dem som besvarade standardenkäten. Dessa frågor handlade om följande områden:

- Otillgänglig information
- Erfarenhet av avancerad internetanvändning
- Problem med telefoning
- Fria önskemål

Det fanns också frågor som riktades till specifika målgrupper. Synskadade personer fick t.ex. frågor som rörde hjälpmedel med syntetiskt tal och frågor om den vita käppen. Döva/teckenspråkiga personer fick frågor rörande 3G-telefoni. Personer som besvarade den förenklade enkäten fick frågor om att få hjälp med datorn.

Personer som fått IT-hjälpmiddel genom syncentralen respektive hörcentralen fick frågor om den service de fått då de fick sina hjälpmedel, om den tid det tog att få hjälpmedlen och om de ansåg att de hade haft tillräckligt att säga till om.

Enkät 2

På motsvarande sätt innehöll den andra enkäten några frågor som var gemensamma för alla. Några av frågorna handlade om IT-support. Där fanns också en fråga där svarspersonerna uppmanades att fritt föra fram förslag och idéer.

Frågan löd:

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

Bland frågor som riktades till specifika målgrupper var ett antal frågor till talboksanvändare.

Personer som fått IT-hjälpmedel som arbetshjälpmedel genom Arbetsförmedling eller Försäkringskassa fick frågor om den service de fått då de fick sina hjälpmedel, om den tid det tog att få hjälpmedlen och om de ansåg att de hade haft tillräckligt att säga till om.

Hörselskadade/döva personer fick bland annat frågor om text-TV.

Personer som besvarade den förenklade enkäten fick bland annat frågor om olika funktioner i mobiltelefonen. Frågorna var förtydligade med Pictogram.

Enkät 3

Några gemensamma frågor om mobiltelefoner riktades till alla som besvarade den tredje enkäten. Samtliga fick också frågor om talet i enkäten, dvs. möjligheten att lyssna på frågorna med syntetiskt tal.

Personer som besvarade den förenklade enkäten fick frågor om att lära sig använda mobiltelefonen och hur man klarar av att använda olika funktioner i telefonen.

Personer med kognitiva funktionsnedsättningar och/eller talsvårigheter fick frågor om PTS tjänst Teletal.

Personer med synskada/läshandikapp fick frågor om PTS tjänster Kostnadsfri nummerupplysning och Portofri befordran av blindskriftsförsändelser. De fick också frågor om taltidningar. Personer med kognitiva funktionsnedsättningar och personer med läshandikapp fick frågor om talande textremsa.

Döva/teckenspråkiga personer och personer med talsvårigheter fick frågor om PTS tjänst SMS 112. De fick också frågor om bildtelefoner. Teckenspråkiga personer fick frågor om Bildtelefoni.net.

Enkät 4

I den fjärde enkäten ställdes på nytt några gemensamma frågor om mobiltelefoner till alla. En av frågorna "Om du fick ge råd till dem som tillverkar mobiltelefoner, vilka råd skulle du ge då" ställdes dock enbart i standardenkäten.

De gemensamma frågorna handlade dessutom om problem med vardagsekonomi, om att handla/betala via Internet och om att använda uttagsautomater. Frågorna

handlade också om att hitta till nya platser och om att använda Internet för att hitta. De flesta av frågorna i enkäten var således gemensamma. Ett fåtal specifika frågor ställdes i den förenklade enkäten. De handlade t.ex. om kalenderfunktionen i mobiltelefoner.

Teckenspråkiga personer fick frågor om teckenspråksfilmerna i enkäten.

6.2 Samarbete om frågor

Flera aktörer har bidragit med underlag till frågorna i enkäterna. Bland annat har följande myndigheter och organisationer tillhandahållit underlag:

- Hjälpmedelsinstitutet
- PTS
- Klara Mera, Center för kognitivt stöd vid Stockholms läns landsting
- Socialstyrelsen
- Talboks- och punktskriftsbiblioteket
- Taltidningsnämnden
- Brukarorganisationer, m.fl.

I allmänhet har underlag till frågor eller frågeområden lämnats till HI som svarat för arbetet med att formulera frågorna. I förekommande fall har formuleringen av frågorna gjorts i samarbete med Klara Mera.

6.3 Allmänt om utformningen av enkäterna

En rad olika överväganden gjordes vid utformningen av enkäterna. Vedertagna principer för enkätkonstruktion har tillämpats. Enkäterna har utformats för att passa deltagarna så bra som möjligt. Deltagarna har inte varit en enhetlig grupp utan har sinsemellan haft vitt skiftande förutsättningar. De får anses representera den del av allmänheten som har en funktionsnedsättning.

Anpassningsarbetet har bland annat handlat om att göra språket begripligt. Gränssnittets utformning är en annan faktor som påverkar hur användbar en enkät är. Det behöver vara enkelt och konsekvent i navigering och i hur frågor och svarsalternativ presenteras. Frågor om samma ämne bör hållas ihop.

Det var angeläget att skapa tillgänglighet till enkätfrågorna för de olika målgrupperna. Det fanns möjlighet att få frågorna i skrift, att lyssna på dem, att ta del av frågorna på teckenspråk och att få vissa frågor förklarade med Pictogram och bilder. Arbetet med de olika anpassningarna beskrivs i kapitel 7.

Enkätens första sida innehöll information om de olika valmöjligheterna, se figur 1 nedan. Sidan innehöll instruktioner angående teckenspråksfilmerna och talfunktionen i enkäten.

Som framgår av illustrationen fanns på enkätens första sida också en anvisning till eventuella medhjälpare.

Inledning

Välkommen till IT-frågan!
Enkäten har ungefär 15-20 frågor.

Först behöver vi veta hur du vill få frågorna.

Du kan få frågorna i skrift, du kan lyssna på frågorna, du kan få frågorna på teckenspråk.

Lyssna på frågor

[Klicka här om du vill lyssna på frågorna.](#)

Klicka sedan på hjälpknappen om du vill veta hur det fungerar

 **Teckenspråk**

En del av frågorna är översatta till teckenspråk.
Klicka på symbolen för teckenspråk överst till höger i bilden för att se frågorna på video.

Till dig som fyller i enkäten för någon annan persons räkning

Tänk på att du enbart ska göra dig till tolk för den person du hjälper. Du kan föra fram dina egna synpunkter i en särskild fråga i slutet av enkäten.

Nästa

Figur 1. Inledningssidan i enkäten. Exemplet är hämtat ur enkät 3.

Två enkätversioner

I de två första enkäterna fanns en möjlighet att välja mellan en standardenkät och en förenklad enkät med lättläst språk, bilder och Pictogram. Språket i standardversionen var enkelt vardagsspråk, men ännu mer lättläst i den förenklade versionen. Den förenklade versionens frågor var dessutom valda och formulerade så att de skulle passa personer med intellektuella funktionsnedsättningar.

Efter inledningssidan presenterades en sida där svarspersonen gavs möjlighet att välja mellan enkätversionerna. Det visade sig så småningom att det "lättlästa spåret" inte fungerade som avsett (se vidare avsnitt 6.5) och valmöjligheten övergavs. I den tredje enkäten ställdes en kontrollfråga, huruvida svarspersonen gått i särskola eller inte. De som besvarade frågan med ja samt de som uppgav sig ha en lindrig utvecklingsstörning fick sedan frågorna i den förenklade enkäten. Ytterligare en komplikation uppstod då det visade sig att några synskadade och några döva personer som gått i specialskola av misstag/okunskap angav att de gått i särskola. Fr.o.m. enkät 4 formulerades frågan om utbildning så att det gick

att särskilja dem som gått i särskola från dem som gått i specialskola, liksom dem som varken gått i särskola eller specialskola. Den förenklade enkäten gick automatiskt till dem som angav att de gått i särskola och/eller att de har en lindrig utvecklingsstörning.

Villkor för deltagande

Efter den inledande sidan och sidan som ledde till aktuell enkätversion, presenterades villkoren för att delta. Eftersom hantering av personuppgifter förekommer i projektet måste enligt bestämmelserna i PuL¹² svarspersonerna godkänna villkoren för sin medverkan. Det var därför obligatoriskt att godkänna villkoren för att komma vidare i enkäten. Villkoren presenterades i en standardversion och i en lättläst version, den sistnämnda anpassad till lättläst svenska av Centrum för lättläst. Villkorstexterna återges i sin helhet i bilaga 5.

Överväganden

Webbenkäter bygger på frivillighet. Det är viktigt att enkäterna upplevs relevanta och tilltalande. Det är mycket lätt för en svarsperson att klicka bort formuläret om det på något sätt upplevs besvärligt. Bland annat anses den första frågan vara kritisk (Jeavons, 1998¹³, Dillman, 2000¹⁴). En annan iakttagelse bland erfarna konstruktörer av (webb)enkäter (Bergman, 2008¹⁵) är att svarspersoner ofta undviker att läsa anvisningar.

Den inledande sidan med anvisningar tillsammans med villkorstexterna kan naturligtvis ha utgjort en barriär. Det var svårt, både av tekniska och etiska skäl, att undvika denna. Vi försökte göra inledningssidan med instruktionerna så kort som möjligt och vi beslöt vi av etiska skäl, att lägga in villkorstexterna tidigt. Deltagarna måste naturligtvis veta vad de gav sig in i redan från början. Genom att starta den egentliga enkäten med några frågor om förväntningar hoppades vi starten ändå upplevdes inspirerade så att deltagaren kunde känna motivation att ta sig an den övriga delen av enkäten.

En annan viktig fråga var längden på enkäten. Det måste kännas lättsam att fylla i, vilket betydde ett begränsat antal frågor. Vi hade ambitionen att lägga oss kring 15-20 frågor. Antalet frågor varierade beroende på vilken målgrupp vi vände oss till, eftersom både den allmänna och den riktade delen av enkäten innehöll olika antal frågor för olika grupper. Denna restriktion medförde att vi hela tiden måst banta ner ett från början tilltänkt antal frågor. Flera av frågorna har förts över dem till kommande enkäter. Vi ansåg det väsentligt att deltagaren redan vid start fick reda på ungefär hur många frågor enkäten innehöll.

¹² Personuppgiftslagen, PuL

¹³ Jeavons, A. (1998). Ethology and the Web: Observing respondent behaviour in Web surveys. Proceedings of the Worldwide Internet Conference, Amsterdam: ESOMAR, 1998.

¹⁴ Dillman, D. (2000). Mail and Internet Surveys: the Tailored Design Methods. . New York: Wiley.

¹⁵ Bergman, L. Föreläsning om mätproblematik vid surveyer. Workshop maj 2008, Föreningen för surveystatistik.

När det sedan gällde den tekniska utformningen av enkätfrågorna använde vi oss av resultaten från förstudien ”Användningstest av webbenkät för personer med funktionshinder” (Denizhan, 2007)¹⁶. Olika typer av frågor hade där utprovats just på de aktuella målgrupperna.

Antal frågor

Antalet frågor varierade som nämnts för de olika målgrupper. Vissa frågor åtföljdes av följdfrågor som endast var aktuella för vissa grupper.

Vi har konstruerat korta enkäter som ska vara lätta att fylla i. För personer med kognitiva funktionsnedsättningar gjordes de förenklade enkäterna kortare än för övriga målgrupper

Villkorade frågor

I många frågor finns villkor inbakade, vilka medför hopp till olika följdfrågor senare i enkäten. Här har det varit grannlaga att tänka på alla konsekvenser av olika svar.

6.4 Principer för frågekonstruktion

Språklig bearbetning

Inför varje enkät gjordes en genomgång av språket i alla frågor och svarsalternativ. Frågorna skulle vara formulerade så att de var lätta att förstå och ta ställning till. Svarsalternativen skulle också vara lätta att tolka, inte för många, men ändå ge möjlighet för alla att hitta ett passande svar.

Den språkliga genomgången handlade om ordval, satslängd, grammatik och tilltal. Det är viktigt att deltagaren lätt uppfattar vad frågan gäller och hur man ska svara. Språket formuleras rakt och med direkt tilltal, och man undviker krångliga ord. Onödiga ord gallras bort och långa meningar delas i kortare om det behövs.

Frågorna har ofta ställts direkt:

Hur gammal är du?

Ett exempel på indirekt uttryckssätt är formuleringen *Ange nedan...* som är vanlig i frågeformulär. Det är bättre att börja med frågeordet för att leda deltagarens tanke rätt, till exempel: *Har du provat...? Vad använder du...? Hur ofta...?*

Vi har bemödat oss om att formulera frågorna på enkelt och vardagligt språk utan att ”förbarnsliga”. Vid konstruktionen har detta varit en process, där olika personer vartefter lagt synpunkter på ordval. Vår erfarenhet är att det har varit mycket bra att låta olika personer ta del enkätutkastet. Man ser frågorna ur olika synvinklar; det är lätt att vid konstruktionen fastna i vissa tankemönster.

¹⁶ <http://www.hi.se/Global/Dokument/itfragan/Anvandningstest-webbenkat-funktionshindrade-oktober-2007final2.pdf>

Stor omsorg har lagts vid ord och dess valörer. Istället för ”attityder” användes t.ex. ”inställning till”.

Överordnade rubriker

Rubriker till olika frågeområden användes för att informera deltagaren om vad fortsättningen ska handla om. Dessa återgavs med grön färg. En enkät bör gärna likna ett samtal mellan den som ställer frågorna och den som svarar. Rubrikerna användes för att inrikta uppmärksamheten på nya ämnen som togs upp.

Numrerade frågor

Frågorna numrerades inte. Skälet var att olika deltagare kommer att hamna i olika delar av enkäten beroende på tidigare svar. Det kan då bli förvirrande om frågorna numrerats; det kan verka som om man hoppat över någon fråga. Från början har svarspersonerna fått veta det ungefärliga antalet frågor i enkäten. En progressbar (frågebar) anger också hur långt man hunnit.

Svarsalternativ

Det fanns olika varianter på svarsalternativ. Flervalsmöjlighet (kryssruta), envals (radioknapp), 5-gradig skala, svarsalternativ med text förstärkta med Pictogram, textfält för fria svar, etc.

Svarsrutors storlek

Textfälten för frågorna med fria svar i den första enkäten medgav att ett längre svar kunde matas in än den text som var synlig i rutan. En synskadad användare hörde av sig och berättade att hon ville kontrollera sitt svar genom att lyssna på svaret med hjälp av talsyntes; en talsyntes som hon hade i sitt personliga hjälpmedel. Endast den synliga texten lästes upp. Det visade sig att när man skriver mer text än vad rutan kan visa så läses inte svaret upp. Det löstes genom att göra rutorna större fr.o.m. den andra enkäten för att minimera risken att någon skriver längre svar än vad rutan kan visa.

Det finns erfarenheter som visar att svarsrutors storlek påverkar svarens längd. Det är också vår erfarenhet att svaren på de fria frågorna skiljer sig väsentligt i längd då man jämför enkät 1 (liten svarsruta) med enkät 2 (större ruta). Samtidigt deltog fler högskolestudenter i den andra enkäten. De kan ha haft en benägenhet att uttrycka sig mer utförligt i skrift. I den fjärde enkäten fanns ett antal frågor med utrymme för korta fria svar: ”Vad är det bästa med din mobiltelefon? Vad är det sämsta med din mobiltelefon? Med några få undantag var de av givna svaren några få rader långa.

En sak i taget

En viktig princip har varit att endast presentera en fråga för varje skärmbild. Skälen till detta är flera. Det är kognitivt mindre belastande – och därmed en fördel för samtliga målgrupper - att enbart behöva ta ställning till en sak i taget. För synskadade personer som inte ser visuellt presenterad information är ett av de generella problemen med information på Internet att man inte kan urskilja

det väsentliga i ett flöde av information. Även för denna grupp är det viktigt att göra tydliga begränsningar i det som presenteras.

Rullgardinsmenyer

Eftersom det i förstudien visade sig att synskadade svarspersoner som använde en äldre version av skärmläsningsprogrammet JAWS inte kunde ta del av svarsalternativ som presenterades i rullgardinsmenyer, undvek vi helt att använda sådana menyer i enkäterna.

Matrisfrågor

Förstudien visade också att matrisfrågor är svåra att använda för personer med synskada som använder skärmläsningsprogram. Det går dock bra att använda matrisfrågor om svarsalternativen upprepas på varje rad. Ett exempel på en sådan fråga i enkät 1 finns i Figur 2.

Här kommer några frågor till dig som är van Internetanvändare

Har du använt Internet för något av följande

Läsa eller låna e-böcker	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nej	<input type="radio"/>	Vet inte
Se på TV-program	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nej	<input type="radio"/>	Vet inte
Lyssna på radio	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nej	<input type="radio"/>	Vet inte
Ringa eller ta emot telefonsamtal	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nej	<input type="radio"/>	Vet inte
Läsa eller skriva i bloggar	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nej	<input type="radio"/>	Vet inte

Tillbaka Nästa

Figur 2. Upprepning av svarsalternativ i matrisfråga

Obligatoriska frågor

Antalet obligatoriska frågor begränsades starkt. De enda frågor som var tvingande att besvara gällde godkännandet av villkoren för att delta i försöket samt frågan om ålder.

Åldersgränsen var tillskapad av etiska och metodmässiga skäl. ESOMARS riktlinjer anger till exempel att personer yngre än 16 år inte ska delta i denna typ av undersökning med mindre än att vårdnadshavare givit sitt tillstånd. Det var också vår bedömning att skriftliga enkäter passar mindre väl för att samla synpunkter och önskemål från barn och yngre ungdomar.

Kravet på godkännande av villkoren fanns som tidigare nämnts av juridiska och etiska skäl.

I den tredje och den fjärde enkäten var frågan om särskola/specialskola obligatorisk att besvara, eftersom svaret på den frågan styrde vilken enkätversion svars-personen skulle få (förenklad eller standard).

Det var alltså fullt möjligt att endast besvara en del av frågorna.

Tester av tillgänglighet

För att kontrollera att enkäterna var tillgängliga för olika målgrupper gjordes tester med användare inför varje utskick.

När det gäller personer med synskada anlätades två gravt synskadade användare för testerna. Arbetet samordnades av inUse AB. Den metodik som användes var densamma som i förstudien.

Test med teckenspråkiga brukare gjordes dels genom leverantören av tecken-språksfilmerna, döv.nu.Sign IT, dels av tolkcentralen i Örebro.

Brukartester med personer med lindrig utvecklingsstörning genomfördes vid Klara Mera, se avsnitt 7.4 nedan. Framför allt resulterade dessa tester med personer med lindrig utvecklingsstörning i förändringar av villkorstexterna och gränssnittet för talstödet.

Ovannämnda tester genomfördes för de två första enkäterna. Enkäterna visade sig tekniskt sett fungerade väl för målgrupperna, varför det bedömdes inte vara nödvändigt att genomföra formella tester inför den tredje och fjärde enkäten.

Däremot förgranskades även dessa enkäter av en eller flera representanter för berörda brukargrupper innan de skickades ut.

Testlänkar till enkäterna skickades även ut till dem som medverkat vid formuleringen av frågor samt vissa övriga berörda intressenter, dvs. HI, PTS, Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, Taltidningsnämnden, Socialstyrelsen, tolkcentralen i Örebro, Konsumentverket, med flera. Testlänkarna var utformade så att svaren på frågorna inte kunde påverka svarsfördelningen i själva enkätundersökningen.

Läsbarhet

Dessutom användes

Mellanrum mellan svarsalternativen för att ökad läsbarhet

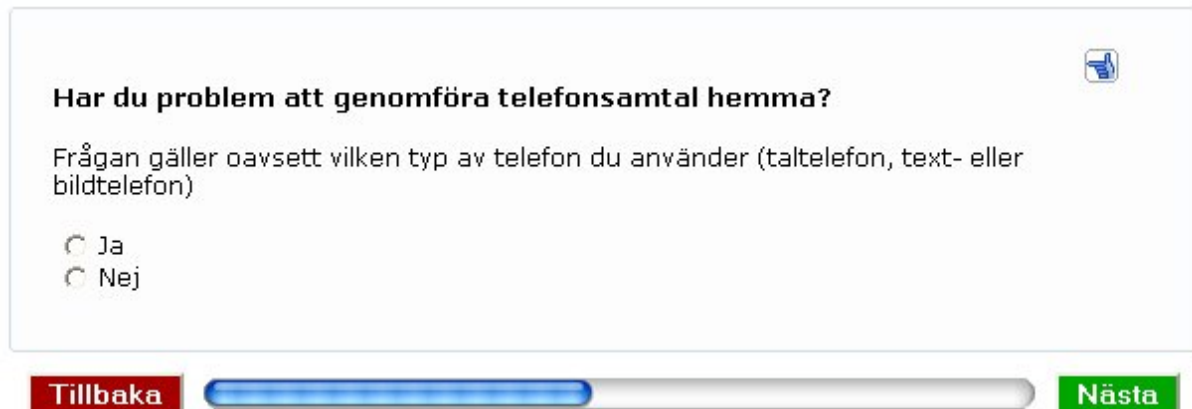
Få svarsalternativ

Rangordning

Frågor med krav på rangordning av svar användes inte. Erfarenheten visar att det för många är svårt att rangordna.

Exempel på frågor


Exemplen nedan visar några typiska frågor i enkäterna.



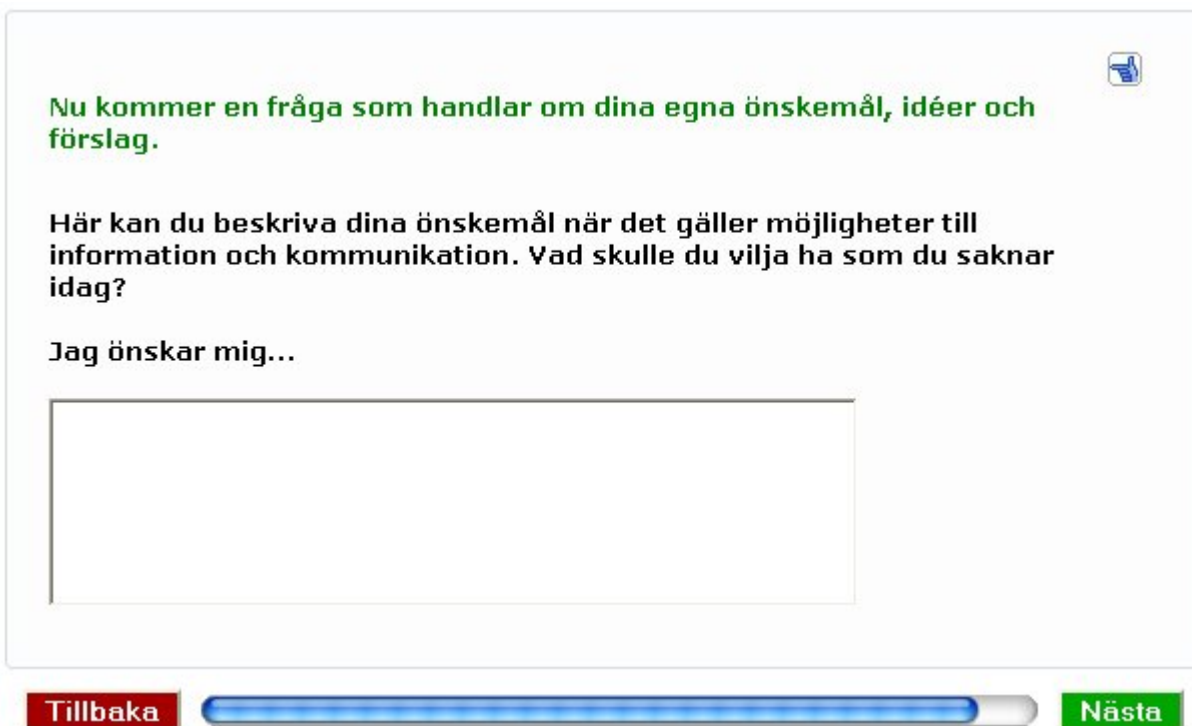
Har du problem att genomföra telefonsamtal hemma?

Frågan gäller oavsett vilken typ av telefon du använder (taltelefon, text- eller bildtelefon)

Ja
 Nej

Tillbaka  Nästa


Figur 3. Exempel på ja-nej fråga med fasta svarsalternativ




Nu kommer en fråga som handlar om dina egna önskemål, idéer och förslag.

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

Jag önskar mig...

Tillbaka  Nästa

Figur 4. Exempel på fråga med textfält för fritt svar



Till slut vill vi veta hur du har besvarat enkäten

Har du fyllt i enkäten själv eller har du fått hjälp?

Jag har fyllt i enkäten helt på egen hand
 Jag har fått hjälp att fylla i enkäten

TillbakaNästa

Figur 5. En fråga om hjälp att fylla i enkäten

6.5 Typ av frågor

Enkäterna bestod av följande typ av sidor/frågor:

- Instruktioner/villkor
- Gemensamma, enklare frågor
- Gemensamma, mer komplexa frågor inklusive en öppen fråga.
- Specifika frågor för de tre målgrupperna
 1. Personer med synskada
 2. Döva/teckenspråkiga personer
 3. Personer som besvarade den förenklade, lättlästa enkäten

Frågor för personer med synskada

Gruppen synskadade fick

- a) instruktioner/villkor
- b) gemensamma enkla frågor
- c) gemensamma mer komplexa frågor samt
- d) de specifika frågorna för gruppen synskadade.

Villkoret för att få detta ”frågepaket” var att svarspersonen kryssat för ”synskada” i frågan om funktionsnedsättning och inte tillhörde lättlästa spåret enligt ovan.

Frågor för döva/hörselskadade personer

Gruppen döva/hörselskadade fick

- a) instruktioner/villkor
- b) gemensamma enkla frågor
- c) gemensamma, komplexa frågor samt
- d) specifika frågor till gruppen hörselskadade/döva.

Villkoret var att svarspersonen kryssat för ”hörselskada” och/eller ”dövhet” i frågan om funktionsnedsättning och samtidigt att de inte besvarade den förenklade enkäten.

Samtliga frågor i detta paket anpassades till teckenspråk.

Frågan om svarspersonen använde teckenspråk ställdes också specifikt. De som svarade ”ja” på frågan fick ytterligare några specifika följdfrågor (på teckenspråk) med ett innehåll som var aktuellt för teckenspråkiga personer.

Den förenklade enkäten

Som nämnts var en av projektets tre primära målgrupper personer med lindrig utvecklingsstörning. En förenklad, lättläst enkät med frågor åtföljda av Pictogram togs fram för personer i denna målgrupp. Frågorna handlade om ämnen som var av relevans för målgruppen, de var enklare och språket var mer anpassat,

Den förenklade enkäten innehöll

- a) instruktioner/villkor på lättläst
- b) gemensamma, enklare frågor, samt
- c) specifika frågor för målgruppen personer med lindrig utvecklingsstörning.

Möjligheten att aktivt välja den förenklade, lättlästa versionen gavs inledningsvis i enkät 1 och 2.

Vi valde inte kalla denna enkätversion enbart ”lättläst”, eftersom troligen även personer utanför målgruppen skulle nappa på det förslaget. Vem vill inte använda en version som är lätt att läsa om valet erbjuds?

I den första enkäten tillämpades följande tre kriterier, av vilka åtminstone ett skulle vara uppfyllt för att en svarsperson skulle få frågor i det s.k. **lättlästa spåret**. Kriterierna var att svarspersonen:

- valt att använda den förenklade, lättlästa versionen av enkäten med Pictogram och bilder, och/eller
- kryssat för alternativet ”lindrig utvecklingsstörning” i frågan om funktionsnedsättning, och/eller
- valt alternativet ”daglig verksamhet, dagcenter” i frågan om sysselsättning.

I den andra enkäten behöll vi dock enbart två kriterier för att komma till det lättlästa spåret, ett eget aktivt val att använda denna version och uppgiften om lindrig utvecklingsstörning. De som uppgav att de deltog i daglig verksamhet, dagcenter, fick inte automatiskt den förenklade, lättlästa enkäten. Även andra grupper än personer med utvecklingsstörning deltar i daglig verksamhet, och det fanns resultat av nya undersökningar, bland annat en studie av Socialstyrelsen¹⁷

¹⁷ Socialstyrelsen (2008) Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning. Lägesrapport 2007.

som visade att antalet ungdomar i daglig verksamhet enligt LSS har ökat kraftigt, och att i gruppen finns även s.k. högfungerande personer.

Många personer med kognitiva funktionshinder har läs- och skrivsvårigheter som ett resultat av sina kognitiva problem. Det finns också många personer som har läs- och skrivsvårigheter av andra orsaker, t.ex. dyslexi eller att man har ett annat förstaspråk än svenska. Det visade sig också att i IT-frågan valde många fler än personer med lindrig utvecklingsstörning att använda en ”förenklad/lättläst” enkät då denna möjlighet gavs i enkät 1 och 2. Bland annat visade det sig i av svaren på den fria frågan i enkät 2 att flera av högskolestudenterna valde det lättlästa spåret. En beskrivning av hur detta löstes finns ovan, se avsnitt 6.3.

Enkäternas sammansättning


Enkäterna konstruerades således så att några frågor var gemensamma för alla grupper av svars personer. Dessutom var några frågor specifika för respektive målgrupp. En typisk enkät bestod exempelvis av instruktioner/villkor, 4 bakgrundsfrågor, 6 gemensamma enkla frågor, 4 gemensamma svårare frågor, samt 4-5 frågor som enbart riktades till döva/teckenspråkiga personer, 4-5 frågor som enbart riktades till synskadade, 2-3 frågor som enbart riktades till personer som besvarade den förenklade enkäten, osv.

6.6 Tilltalet i enkäten

För att kunna ställa lämpliga frågor i enkäterna och för att kunna tolka svaren, frågade vi om uppgifter som svars personernas funktionsnedsättning. Svarskategorier framgår av figuren nedan.

Det finns naturligtvis fler olika funktionsnedsättningar än de som angavs i frågan, men vi bedömde det viktigt att inte använda alltför många svarsalternativ. Redan de alternativ som valdes gav en ganska lång lista för respondenterna att gå igenom och ta ställning till. Alternativet ”Annat” gav möjlighet att ange ytterligare funktionsnedsättningar än de som var fördefinierade.

Det fanns också ett svarsalternativ för dem som eventuellt inte ville uppge sin funktionsnedsättning. De som valde detta alternativ fick enbart de frågor i enkäten som var gemensamma för alla svarande.



Vilken funktionsnedsättning har du?

Du kan välja flera alternativ

- Synskada (nedsatt syn, blindhet)
- Hörselskada
- Dövhet
- Läs- och skrivsvårigheter (lässvårigheter, skrivsvårigheter, dyslexi)
- Lindrig utvecklingsstörning
- Svårigheter med koncentration eller minne
- Svårigheter att tala
- Rörelsehinder
- Psykiska svårigheter
- Annan funktionsnedsättning, vilken?
- Vill inte svara på frågan

Tillbaka
Nästa

Figur 6. Frågan om funktionsnedsättning

Uttrycket synskada

I den första enkäten använde vi uttrycket ”Synskadad” för alla grupper av synskador. Två enskilda personer kontaktade projektledningen under svarstiden för enkäten och berättade att de var blinda, och inte gärna ville bli tilltalade med uttrycket ”Synskada”. Vi förklarade skälet till ordvalet, att inte belasta svarspersonerna med alltför många olika svarsalternativ.

Men i den andra enkäten märkte vi efter några dagar¹⁸ att det fanns deltagare som inte valt alternativet ”synskadad”, utan istället valt alternativet ”Annat” och sedan lagt till ”Blind” eller ”jag är blind på ena ögat”. Detta skulle få konsekvenser; den som valde ”Annat” skulle inte få de speciella frågorna till målgruppen, varken i den aktuella enkäten eller i kommande enkäter. Specialfrågorna som var utformade för synskadade var villkorade så att de enbart ställdes till dem som valde ”Synskada” som svar på frågan om Funktionsnedsättning. Eftersom det är viktigt att hitta ett uttryck som tilltalar berörda deltagare, beslöt vi att ändra uttrycket ”Synskada” till ”Synskada (nedsatt syn eller blind)”.

Avsikten var dessutom att fr.o.m. enkät 2 och framåt låta svaren på bakgrundsfrågorna vara förfyllda. Svarspersonen skulle då enbart behöva bekräfta om uppgifterna fortfarande gällde. Avsikten var att svarspersonerna skulle slippa upprepa sina svar i de olika enkäterna. Konsekvensen skulle bli att den som då hade ett förfyllt värde ”Annat” inte skulle få de speciella frågorna till målgruppen. (I enkät 2 hade vi dock inga specialfrågor som var villkorade till gruppen

¹⁸ Verktöget Survey Generator medger att den som administrerar enkäter successivt kan granska inkomna svar redan från det första svaret.

synskadade.) Av olika skäl, framför allt beroende på att det uppstod problem med att integrera svaren i de automatiskt genererade analyserna, beslöt vi dock, efter enkät 2, att fortsättningsvis avstå från att använda förifyllda svar på bakgrundsfrågorna.

Uttrycket läs- och skrivsvårigheter

En liknande utveckling skedde vad avser uttrycket "Läs- och skrivsvårigheter"; ett uttryck som användes i Enkät 1. I svaren på den första enkäten fanns de som hade valt "Annat" och gjort tillägget "dyslexi". I enkät 2 ändrade vi därför uttrycket till "Läs- och skrivsvårigheter, dyslexi". Det fanns då personer som istället för detta alternativ valde "Annat" med tillägget, "jag läser långsamt", "jag har svårt att läsa". Genom att återigen ändra, till "Läs- och skrivsvårigheter (lässvårigheter, skrivsvårigheter, dyslexi)" hoppades vi ha hittat ett uttryck som de berörda uppfattade som relevant.

Uttrycket dövhet

Det finns också några döva personer som hört av sig och kommenterat uttrycket "dövhet". Det upplevs förlegat. Som svar på frågan "Vilken funktionsnedsättning har du?" vill man hellre få svara "Jag är döv".

Uttrycket utvecklingsstörning

De som – enligt omvärldens bedömning – har en utvecklingsstörning, ser det inte själva alltid så. Medvetenheten om funktionsnedsättningen kan saknas. Det är kognitivt svårt att förstå vilken funktionsnedsättning man har. Det kan dessutom för vissa upplevas som något att skämmas över att ha en utvecklingsstörning. Trots detta har vi inkluderat en svarskategori "lindrig utvecklingsstörning" bland svarsalternativen i frågan om Funktionsnedsättning. De som har en medvetenhet om sin funktionsnedsättning ska naturligtvis ha möjlighet att svara på frågan. Samtidigt kan vi inte dra slutsatsen att antalet svar motsvarar antalet personer som har denna funktionsnedsättning.

Uttrycket psykiska svårigheter

Psykisk funktionsnedsättning är den "officiella" termen för personer som till följd av en psykisk sjukdom har en bestående funktionsnedsättning. Det torde dock vara få enskilda brukare använder detta uttryck om själva, eller ens känner till termen. För personer med psykiska problem användes uttrycket "Psykiska svårigheter", ett uttryck som vi tror har lägre grad av negativ laddning.

6.7 Frågebatteriet

Frågorna i enkäterna handlar om ett stort antal ämnen. Här beskrivs några av dem. Se även avsnitt 6.1.

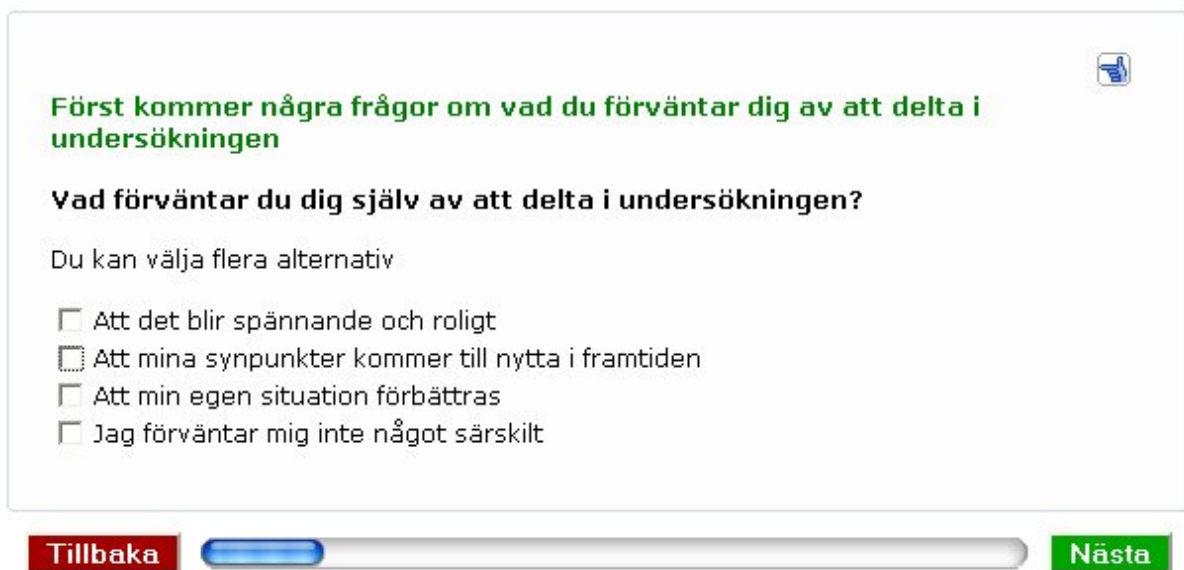
Frågor om förväntningar

Vi var angelägna att få veta vilka förväntningar deltagarna hade på denna typ av försök. Motivet för förväntansfrågorna var som nämnts även att åstadkomma en något så när inspirerande start för deltagarna. Men vi ville också få svar på des-

sa frågor för man vid senare utvärderingar ska kunna stämma av med deltagarna. Anser de att deras förväntningar har infriats?

Frågorna ställdes enbart till nytillkomna svarspersoner, dvs. den ställdes till alla i enkät 1 samt därefter enbart till de nytillkomna svarspersonerna i efterföljande enkäter.

En detalj kan noteras: en nytillkommen svarsperson kan faktiskt ha sett frågorna om förväntningar tidigare. I några få fall avbröt deltagarna svaren på enkät 1 i för tid. Svaren registrerades inte och personen räknades som nytillkommen vid nästa enkät. Svaren på förväntansfrågorna registrerades bara en gång, men svarspersonen kan alltså ha fått dem två gånger. Det är svårt att avgöra vilka konsekvenser detta kan ha medfört för hur man svarat på frågorna.




Först kommer några frågor om vad du förväntar dig av att delta i undersökningen

Vad förväntar du dig själv av att delta i undersökningen?

Du kan välja flera alternativ

- Att det blir spännande och roligt
- Att mina synpunkter kommer till nytta i framtiden
- Att min egen situation förbättras
- Jag förväntar mig inte något särskilt

Tillbaka  Nästa

Figur 7. En fråga om förväntningar

Av figur 8 nedan framgår att det svar som flesta valde var att deras synpunkter skulle komma till nytta i framtiden.



Vad tror du kommer att hända?

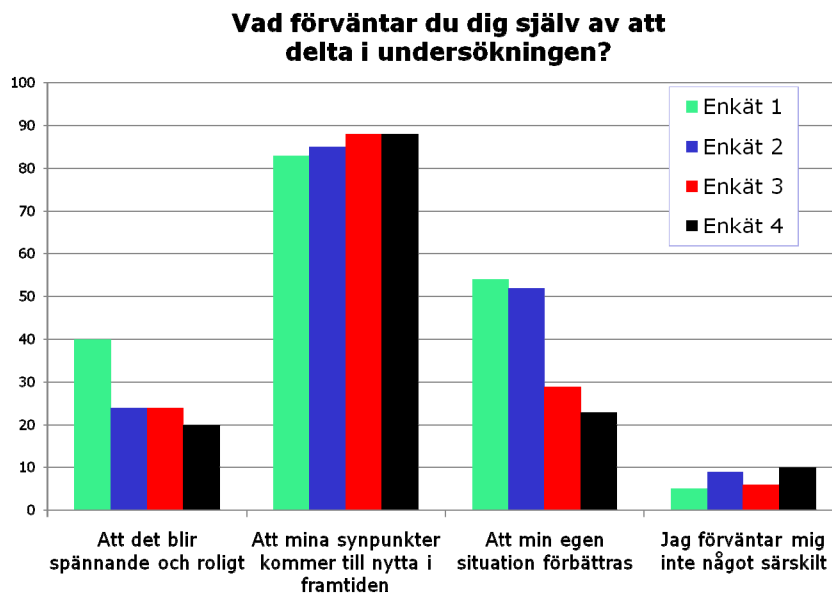
Du kan välja flera alternativ

- Att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap
- Att inställningen till personer med funktionsnedsättning blir mer positiv
- Att andra personer med funktionsnedsättning får det bättre
- Inget av detta

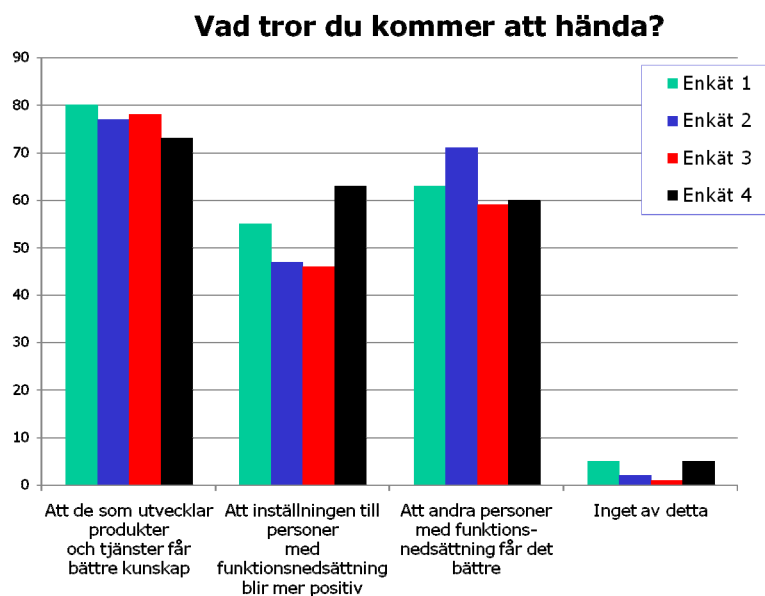
Tillbaka  Nästa

Figur 8. Ytterligare en fråga om förväntningar

När det gällde vad svarspersonerna trodde skulle komma att hända förväntade sig de flesta att de som utvecklar nya produkter och tjänster får bättre kunskap.



Figur 9. Deltagarnas förväntningar



Figur 10. Fördelning av svaren på frågan ”Vad tror du kommer att hända?”

I de två figurerna ovan återfinns en redovisning av svaren på förväntansfrågorna från de fyra enkäterna. Av figurerna framgår att svarmönstren vad gäller dessa frågor var ganska likartade i de fyra olika enkäterna.

Deltagarna förväntade sig genomgående i de fyra enkäterna att deras synpunkter kommer till nytta i framtiden och att de som utvecklar produkter och tjänster kommer att få bättre kunskap

Frågor om bakgrund

Beträffande bakgrund begränsades antalet frågor och vi valde att enbart ta med ålder, kön, sysselsättning och funktionsnedsättning.

Ålder kan skrivas på olika sätt t.ex. år, födelseår eller åldersintervaller. Sistnämnda ger möjlighet att direkt jämföra med vissa andra undersökningar. För att samtliga deltagande målgrupper skulle finna frågan så lätt som möjlig valdes att ange ålder i antal år, dvs. med två siffror. I denna fråga har en validering lagts in. Deltagaren måste vara äldre än 16 år. Om svaret visade att deltagaren var yngre än 16 år avbröts enkäten med ett vänligt tack. Givetvis är det senare intressant att få veta vilka åldersgrupper som nappat på möjligheten att svara på IT-frågan. Om väsentliga åldersgrupper saknas kan rekryteringen framöver läggas upp i nya spår. Vissa frågor kan vara mer relevanta för yngre IT-användare, andra för äldre.

Sysselsättningsfrågan gav också upphov till diskussion. Vi hade från början svarsalternativen Arbete, dels med lön, dels ideellt. Av dessa behölls enbart alternativet "Arbete". Benämningen "deltar" i daglig verksamhet kan också vara tveksam, eftersom många med den sysselsättningen upplever att de arbetar. Alternativet "Har sjuk- eller aktivitetsersättning" upplevdes som svår och inte så ofta aktuell för målgruppen personer med lindrig utvecklingsstörning, men ansågs väsentlig, eftersom annars alltför många kan komma att fylla i "Annat" och vi förlorar då en delgrupp att förstå och tolka. Frågan om sysselsättning ingick i de tre första enkäterna. Det gav möjlighet att jämföra svaren i frågorna mellan grupper som arbetar respektive studerar. I den fjärde enkäten uteslöts frågan. Dels hade flera personer redan besvarat frågan flera gånger, dels var det viktigt att göra enkäten så kort som möjligt.

Givetvis är det möjligt att få deltagare som inte vill svara på frågan om funktionsnedsättning överhuvud taget. Svarsalternativet "Vill inte svara på frågan" togs därför med. De personer som valde alternativet fick enbart de gemensamma frågorna i enkäten. Det var ett fåtal personer som valde detta svarsalternativ. Andelen varierade mellan 1,6 % och 2,8 % i de olika enkäterna.

Några frågor om boende togs inte med, eftersom det var angeläget att skapa en så kortfattad enkät som möjligt.

7. Anpassning av enkäterna

I detta kapitel beskrivs de anpassningar som gjorts för olika målgrupper.

Genom arbetet i förstudien hade vi försäkrat oss om att välja ett enkätverktyg som genererade tillgängliga enkäter enligt internationell standard. Myndigheten Vervas¹⁹ riktlinjer för offentlig webb bygger på riktlinjer från W3C/WAI²⁰. Riktlinjerna är utformade för att tillförsäkra tillgänglighet till webben för personer med funktionsnedsättning.

I tillägg till dessa krav på generell tillgänglighet har särskilda anpassningar gjorts för teckenspråkiga personer, personer med lindrig utvecklingsstörning och personer i behov av talstöd.

7.1 Tillgänglighet för personer med synskada

Behov av anpassningar

För att synskadade personer ska kunna ta del av webbenkäter är det som nämnts viktigt att enkäterna följer gällande standard för en tillgänglig webb. Flera av dessa krav är av särskild relevans för personer med synskada.

De krav på tillgänglighet som formulerades i förstudien utgår från Vervas krav på webbaserade formulär. De finns återgivna i rapporten Krav på Webbenkäter för personer med funktionshinder²¹. Rapporten återfinns även som i bilaga till denna rapport, se bilaga 13.

Det är viktigt att ställa krav på såväl webbplatsen där webbenkäterna ska presenteras som på själva webbenkäten. Genom att tillgodose dessa krav kan såväl gravt synskadade/blinda personer som personer med nedsatt syn ta del av frågor och besvara en enkät.

Testning

Tester med två gravt synskadade användare samordnades av inUse AB. Den metodik som användes var densamma som i förstudien. Användartester genomfördes av de två första enkäterna i projektet. Enkäterna befanns vara tillgängliga enligt standard. Därför genomfördes inga formella tester av enkät 3 och 4. Men även dessa förhandsgranskades av personer med synskada-

7.2 Anpassning till teckenspråk

Döva personer kan ha svårigheter med svenskt skriftspråk. Det var därför angeläget att presentera frågorna på teckenspråk.

¹⁹ Vägledningen 24-timmarswebben, Verva, 2006.

²⁰ WCAG 1.0, Web Content Accessibility Guidelines

²¹ Denizhan, F (2007). Krav på webbenkäter för personer med funktionshinder. Inuse och Hjälpmiddelsinstitutet. http://www.hi.se/global/Dokument/itfragan/tillganglighetskrav-webbenkater_2.pdf

Samtliga instruktioner och samtliga relevanta frågor anpassades för teckenspråk. Med relevanta frågor menar vi de gemensamma frågorna och de specifika frågor som var avsedda för döva/hörselskadade personer.

Förutom enkätfrågorna anpassades följande texter till teckenspråk:

- E-postmeddelande som innehöll vars och ens personliga länk till enkäten
- Inledning och instruktioner till enkäten
- Villkorstext ("avtal")

Dessutom anpassades vissa texter som presenterades i skrift på projektets webbplats:

- Inbjudan att delta
- Anmälningsskylten
- Grundläggande information om projektet samt en kort introduktion

När det gällde villkorstexten på teckenspråk presenterades den inte bara i enkäten utan fanns också tillgänglig på projektets webbplats.

För arbetet med anpassning till teckenspråk anlätades företaget döv.nu Sign IT AB. Vid arbetet med anpassning till teckenspråk utgick man från den enkät som tagits fram med publiceringsverktyget Survey Generator. Frågorna anpassades till teckenspråk, filmades, redigerades och komprimerades i det valda formatet (Quicktime) Vid anpassningen av webbformuläret länkades filerna till de olika frågorna. En teckenspråksikon som startade respektive film lades intill varje fråga. Med detta förfaringsätt kunde alla använda samma formulär, och de som ville ha en viss fråga förtydligad på teckenspråk kunde klicka på ikonerna intill den aktuella frågan.

Det kan vara flera faktorer som påverkar hur man upplever teckenspråksfilmerna:

- filmens tekniska kvalitet/ljussättning, etc.
- aktörens teckenspråk, tempo, mimik, etc.
- hur det fungerar rent tekniskt; hur hänvisning till filmen sker, hur filmen öppnas/visas, upplevs det krångligt att starta filmen, behöver tillägsprogram hämtas, etc.

I det följande beskrivs en del av de aspekter som vi tagit hänsyn till.

Val av ikon och placering av denna

Några av de ikoner för teckenspråk som används framgår av figuren nedan:



Figur 11. Exempel på ikoner för teckenspråk

Det finns idag ingen standard som anger vilken ikon som ska representera teckenspråk.



Efter genomgång av olika ikoner för teckenspråk valde vi

Ikonen som valdes bedömdes vara tydlig och det är den ikon som Hjälpmedelsinstitutet använder på sin webbplats. Valet av ikonen medför därför konsekvens för användaren.

När det gäller placeringen valde vi att placera ikonen högst upp till höger på webbsidorna. Placeringen gjorde det lätt att urskilja den. Se bild nedan. En annan möjlighet hade varit att lägga teckenspråksikonen direkt till höger om rubriken på frågan. Eftersom frågorna i allmänhet var korta räckte det med en film per fråga. Om man har en lång sida där texten är uppdelad i flera filmer kan det vara bättre att ha ikonen kopplad till varje rubrik som startar en ny film.

Vid kontakter med representanter för brukargrupperna ansågs det viktigaste vara konsekvens. Som döv ska man veta var på sidorna som man ska leta efter teckenspråkssymbolen. En konsekvent användning av samma ikon och placering av ikonen på en webbplats underlättar för användaren att orientera sig.

The screenshot shows a survey question in Swedish. At the top right of the question box is a small blue hand icon pointing right. The text of the question is: "Nu kommer några frågor om PTS kommunikationstjänster". Below this, it says "PTS erbjuder IT-tjänster för hörselskadade, döva och talskadade personer, exempelvis SMS 112." The question is "Känner du till SMS 112?". There are two radio button options: "Ja, jag känner till tjänsten SMS 112" (which is selected) and "Nej, jag känner inte till tjänsten". At the bottom of the form, there are two buttons: "Tillbaka" (Back) on the left and "Nästa" (Next) on the right, with a progress bar between them.

Figur 12. Teckenspråksikonen placerades till höger i bild

Val av filmformat

I valet av filmformat bedömdes Quicktime (.mov) och Windows Media (.wmv) kvalitetsmässigt vara lika bra.

Mac-användare, som automatiskt har spelare för Quicktime, måste eventuellt installera Windows Media för att se .wmv och PC-användare, som har Windows Media, måste på motsvarande sätt installera QuickTime för att se .mov. Vid kontakter med representanter för brukargruppen uppgavs att många döva användare redan installerat båda programmen oavsett vilket system de använder så från den synvinkeln skulle det inte stor betydelse vilket som valdes.

Eftersom HI använder QuickTime på sin webbplats och enkäten hade HI som avsändare så bedömdes det bäst att skapa enkätfrågorna i samma format, dvs. .mov.

Lagring av filer

Instruktionsfilmer som lades ut på projektets webbplats för att informera om projektet och inbjuda till deltagande levererades till HI och lagrades hos HI.

Filmerna till enkäten, dvs. enkätfrågor och e-postmeddelanden till svarspersonerna lagrades i en server hos leverantören av filmerna, döv.nu. Vid konstruktionen av enkäten länkades varje film till respektive enkätfråga. Det gjordes till att börja med av leverantören av enkätverktyget, Alstra, och kontrollen att rätt film länkats till rätt fråga gjordes i efterhand av döv.nu. Från och med enkät 3 utfördes arbetet med länkningen direkt i verktyget av döv.nu som samtidigt kunde kontrollera att filmerna hamnade rätt.

Återanvändning av filmer

I möjligaste mån har inspelade filmer återanvänts.

För den som inte själv är teckenspråkig är då det grannliga att hitta ett systematiskt sätt att ge filmerna sådana beteckningar att det gått att hitta tillbaka till de filmer som ska återanvändas.

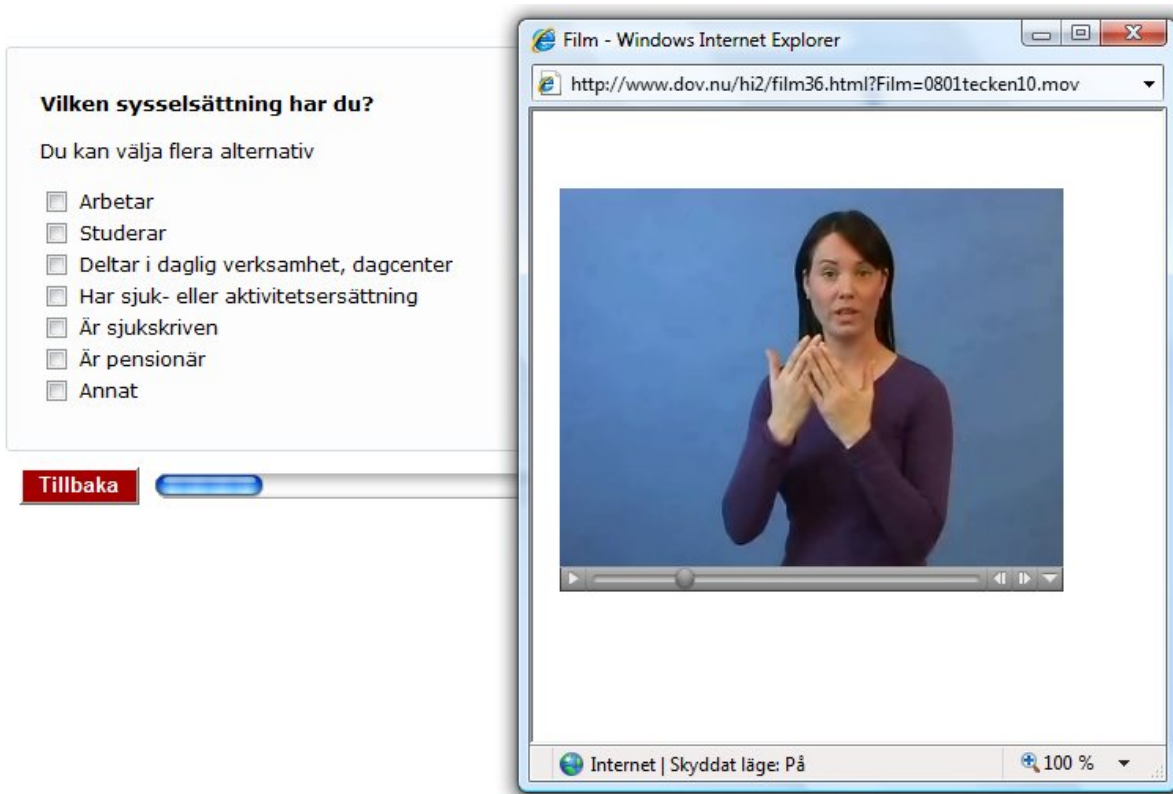
Inbäddade filmer

I den första enkäten använde vi en lösning där användaren genom att klicka på en teckenspråksikon öppnade en film som täckte hela skärmbilden.

I den andra enkäten övergick vi till flyttbara filmer. Dvs. teckenspråksikonen styrdes så att den öppnade filmen i ett eget fönster med förutbestämd storlek, som kunde flyttas. Fördelen var att användaren kunde se frågetexten samtidigt som filmen visades.

En ganska omfattande diskussion har förts om behovet av inbäddade filmer, dvs. frågor där teckenspråksfilmer är inbäddade i frågornas texter. Några få av deltagarna har fört fram önskemål om detta.

Fördelen med den lösning som valts är att alla kan använda samma grundenkät. Användaren kan själv välja när man vill ha en fråga tolkad. Det är inte självklart att den teckenspråkiga användaren alltid väljer att titta på teckenspråksfilmen. Att välja en lösning med inbäddade filmer skulle innebära att en parallell uppsättning frågor skulle behöva skapas för teckenspråksanvändare. En annan aspekt gäller längden på frågorna. Visserligen har de flesta frågor i enkäten varit korta, men det finns exempel på frågor där frågan och tillhörande inbäddad film inte skulle rymmas på en enda sida. Det är en nackdel att behöva skrolla för att ta del av frågan. Texten i slutet skulle då vara omöjlig att läsa samtidigt som man tittar på videon.



Figur 13. Det flyttbara fönstret med teckenspråksfilmen kunde läggas vid sidan om den aktuella frågan.

Teckenspråksaktör

Översättning och presentation av frågorna på teckenspråk har gjorts av döva teckenspråksaktörer; leverantören döv.nu använder helst döva aktörer, eftersom det bedöms ge ett bättre resultat än en rak översättning med tolk. Flera olika personer har agerat. Eftersom filmerna i möjligaste mån har återanvänts, förekommer det att en enkät innehåller filmer med olika aktörer. I de fall en fråga har innehållit en följdfråga som filmats tidigare, har dock hela frågan med följdfråga filmats på nytt, så att samma aktör presenterar hela frågan.

Överväganden avseende resurser

Projektets budget omfattade vissa kostnader för anpassning av enkäterna till teckenspråk. Det visade sig att medlen kanske inte skulle räcka till att översätta alla relevanta frågor till teckenspråk. Med relevanta frågor avses de gemensamma frågorna samt de specifika frågorna för teckenspråkiga personer.

I samband med förberedelserna av den första enkäten diskuterades möjligheten att få hjälp med förklaring av frågorna via bildtelefon. Diskussionen med ledningen för tolkcentralen i Örebro visade att tolkcentralen i princip skulle kunna åta sig ett sådant uppdrag. Personal skulle kunna läsa in sig på enkätfrågorna och mot timersättning finnas beredd online viss tid av dagen under de veckor som enkäten skulle ligga ute. Det visade sig dock att kostnaden skulle bli så hög

att det bedömdes mer kostnadseffektivt att lägga tillgängliga medel på att anpassa enkäten istället.

Genom att HI kunde skjuta till extra medel skapades möjlighet att anpassa alla relevanta frågor i försökets enkäter till teckenspråk.

Överensstämmelse mellan text och teckenspråk

När det gäller frågorna gjordes några av frågorna kortare på teckenspråk. Speciellt de inledande frågorna som innehöll något av "upprepningar" med ungefär samma text i rubrik och frågeställning. Översättningen till teckenspråk gjordes inte "dubbelt". Ibland hoppade man över rubriken och förklarade mer tydligt i samband med de olika frågealternativen.

Mikropaus

Teckenspråksfilmen övergår ibland i en ny ruta. Skälet är att man rent praktiskt ibland behöver dela upp långa texter. Men även för att användaren behöver en "mikropaus"; då det är mycket ansträngande att sitta och avläsa teckenspråk i en liten ruta på skärmen. Det finns erfarenheter som säger att många brukare bara orkar koncentrera sig fullt en kort tid, sedan tappar de koncentrationen och missar en del av budskapet. Så antingen har mikropaus använts inne i filmen, dvs. aktören stannar upp lite, eller så har systemet med "bildrutor" använts. Genom att konsekvent använda ny ruta (eller t.ex. texttitel eller bild) vet användaren att filmen fortsätter. När filmen tonar av i svart är den slut.

Strömmande eller inte

Vi har övervägt att skicka filmerna strömmande (streama filmerna), men bedömt att det inte varit nödvändigt med den extra kostnad som det skulle medfört.

I allmänhet lägger man bara en filmfil på sin vanliga server och lägger en länk till filen. Då har man inte tagit hänsyn till vad användaren har för uppkoppling dvs. filmen kan hacka sig om det går för långsamt. Detta bedömdes inte utgöra något problem hos döva som tittar på teckenspråksfilmerna eftersom de vet att de måste ha bra bandbredd för att se filmer. De filmer som använts ligger runt 400 KBits; lägre än så ansågs vara svårt eftersom man då tappar så mycket i kvalitet att filmen blir svåravläst.

Att streama innebär att man lägger videofilen på en speciell videoservert som läser av hastigheten hos användaren och skickar filmen bit för bit i lagom takt. Men då måste filmen vara anpassad för strömning samt helst komprimerad i flera olika bandbredder (t.ex. 56 Kbits, 128 Kbits, 256 Kbits, 512 Kbits, osv.). Men när det gäller teckenspråk är det ingen mening att skicka något under 256 KBits; det går inte att avläsa. Fördelen med streaming är att man inte kan kopiera filmerna samt att en videoservert kan skicka filmen till väldigt många användare samtidigt.

Teckenspråksfilmernas längd

Eftersom varje enkät bestod av flera filmer (flera korta frågor) lades den totala speltiden samman innan den avrundades uppåt till närmaste hel eller halv minut. Filmernas längd när det gällde frågorna i enkäterna varierade mellan 10,5 och 11,5 minuters speltid. Dessutom filmades villkorstexter, anmälningssidor till projektets webbplats, korta informationstexter om projektet samt de e-post-meddelanden som skickades ut till deltagarna tillsammans med de olika enkäterna. De korta rapporter som togs fram med en sammanfattning av resultaten från respektive enkät filmades också. När det gällde de korta rapporterna varierade filmernas längd mellan 8,5 och 11,5 min.

Att tänka på vid användning av teckenspråksfilmer i enkäter

Det är viktigt att göra Anpassningar till teckenspråk sist i arbetsprocessen. Om en fråga får en ny formulering, eller en ny struktur, så påverkar detta även hur anpassningen till teckenspråket görs, dvs. hur frågan gestaltas på teckenspråk. Eventuella smärre ändringar i den skriftliga frågan kan därför medföra att hela filmarbetet av teckenspråksfrågan behöver göras om.

Av resursskäl har som tidigare nämnts vissa av filmerna ibland återanvänts. Samma fråga har ibland återkommit i flera olika enkäter. Då har det varit lämpligt att kunna använda en film som spelats in tidigare. En detalj att tänka på är att frågorna inte bör innehålla information, såsom exempelvis frågenummer, som innebär att de låses till ett visst sammanhang.

Det är också viktigt att använda ett systematiskt sätt att identifiera filmerna så att önskad film kan spåras senare. Om den som hanterar filmerna inte själv behärskar teckenspråk behöver filmen förses med en identitet som gör att den kan kopplas till rätt frågetext.

Testning


Förstudien: När det gäller tillgängligheten för teckenspråkiga personer kontrollerades möjligheten att lägga in videoklipp med frågor på teckenspråk i enkäterna. Det gjordes i samband med användningstesterna i förstudien. Att det fungerade kontrollerades av två teckenspråkiga testpersoner under sommaren 2007.

Provenkäten testades då på en Mac med OS 10.3.9 och Safari 1.3.2, samt på en PC med Windows XP i både Firefox och Explorer.

Projekt IT-frågan: Som nämnts tidigare gjordes test med döva teckenspråkiga personer i samband med projektet gjordes dels genom leverantören av teckenspråksfilmerna, döv.nu.Sign IT, dels av tolkcentralen i Örebro.

Synpunkter från deltagarna


I den fjärde enkäten tillfrågades deltagarna om de använt teckenspråksfilmerna. Frågans formulering framgår av figuren nedan.




Nu kommer några frågor om teckenspråksfilmerna i enkäten

Har du använt dig av teckenspråksfilmerna i enkäten?

- Ja, jag har tittat på alla eller de flesta av teckenspråksfilmerna
- Ja, jag tittat på några av teckenspråksfilmerna
- Nej, jag har inte tittat på teckenspråksfilmerna


Tillbaka  **Nästa**

Figur 14. En fråga om användningen av teckenspråksfilmerna




Hur fungerade det med filmerna i enkäten?


- Det fungerade mycket bra
- Det fungerade ganska bra
- Det fungerade dåligt

Tillbaka  **Nästa**

Figur 15. En fråga om hur teckenspråksfilmerna fungerade



Har du ytterligare några kommentarer eller förslag till förbättringar av teckenspråksfilmerna?

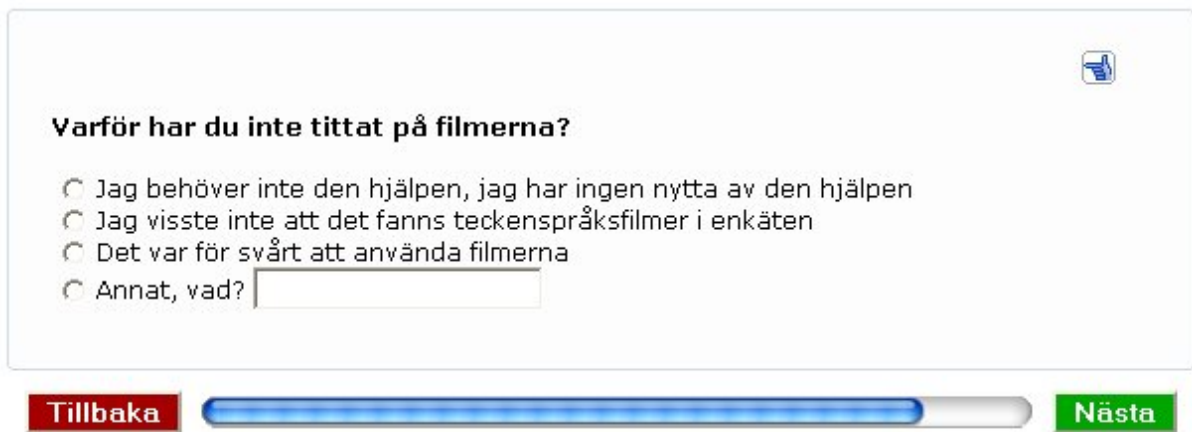
Tillbaka  **Nästa**

Figur 16. Ytterligare kommentarer om teckenspråksfilmerna efterfrågades

Av de 35 teckenspråkiga svarspersonerna hade 15 använt sig av filmerna i enkäten. De allra flesta av dessa tyckte det fungerade bra med filmerna. Som svar på frågan om förslag till förbättringar angav en person

Ja - gärna valmöjlighet med att ha extern spelare att titta på filmen och/eller inbäddad i samma sida som frågorna...

Frågan om anledningen till att man inte använde teckenspråksfilmerna ställdes till dem som uppgav att de inte använt filmerna.



The image shows a survey question in a web interface. The question is "Varför har du inte tittat på filmerna?". There are four radio button options: "Jag behöver inte den hjälpen, jag har ingen nytta av den hjälpen", "Jag visste inte att det fanns teckenspråksfilmer i enkäten", "Det var för svårt att använda filmerna", and "Annat, vad?". The "Annat, vad?" option has a text input field next to it. Below the question is a progress bar with a blue segment and a "Tillbaka" button on the left and a "Nästa" button on the right.

Figur 17. En fråga om skälet till att inte använda teckenspråksfilmerna

Det främsta skälet att inte använda teckenspråksfilmerna var att man inte behövde dem.

tar för lång tid, är fullt tvåspråkig och kan välja

Det fanns också en dövblind person som angav att han/hon inte ser tillräckligt bra för att kunna ha nytta av filmerna. Ytterligare en person har inte tillgång till aktuell programvara på sin arbetsplats för att kunna se filmerna.

Att svara på teckenspråk

Enkäterna har varit gjorda så att man kan få frågor på teckenspråk. Några frågor ställdes också om möjligheten att få svara på teckenspråk. Den första frågan löd: "Hur viktigt skulle det vara för dig att få svara på teckenspråk?" Se figuren nedan.

Vill du svara på teckenspråk? 

Enkäten är gjord så att du kan få frågorna på teckenspråk. Vi undrar hur viktigt det är för dig att också få svara på teckenspråk.

Hur viktigt skulle det vara för dig att få svara på enkäten på teckenspråk?


- Mycket viktigt
- Ganska viktigt
- Inte särskilt viktigt
- Inte alls viktigt

Tillbaka  **Nästa**


Figur 18. Fråga om önskemål att svara på teckenspråk

15 personer menade att det skulle vara mycket eller ganska viktigt. 19 personer ansåg att det inte skulle vara särskilt viktigt, eller inte viktigt alls. Man kan naturligtvis inte dra några långtgående slutsatser av svaren. Det är möjligt och till och med ganska troligt att teckenspråkiga personer som har svårigheter att läsa eller skriva svenska inte alls finns bland svarspersonerna.

Det finns flera möjligheter att erbjuda deltagare att svara på teckenspråk. En möjlighet är att ringa upp förmedlingstjänsten för bildtelefoni, Bildtelefoni.net och lämna sina svar. En annan möjlighet att använda webbkamera för att spela in och skicka svaren. I valet mellan dessa alternativ föredrog 7 personer att lämna svar med hjälp av Bildtelefoni.net. 5 personer föredrog lösningen med webbkamera. Frågan ställdes enbart till dem som ansåg det mycket eller ganska viktigt att få svara på teckenspråk.

Vilket av följande skulle vara bäst för dig? 

- Att ringa upp förmedlingstjänsten för bildtelefoni, Bildtelefoni.net, och lämna mina svar
- Att använda webbkamera för att spela in och skicka mina svar
- Annat sätt, vad?

Tillbaka  **Nästa**

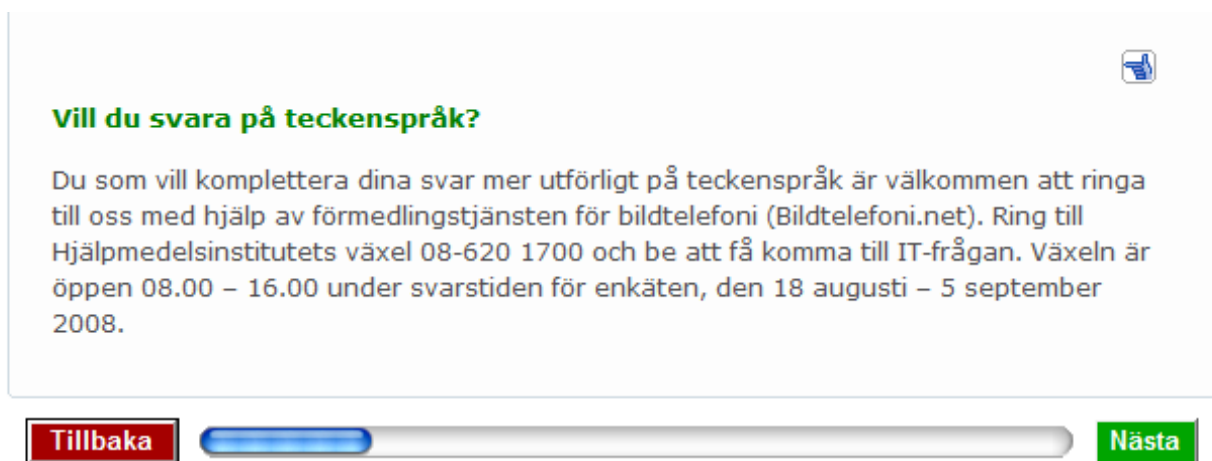
Figur 19. Fråga om preferenser när det gäller att svara på teckenspråk

I samband med eventuellt fortsatta enkäter bör i första hand möjligheten för teckenspråkiga svarspersoner att komplettera sina svar på teckenspråk med

hjälp av förmedlingstjänsten för bildtelefoni (Bildtelefon.net) prövas. Två fördelar kan urskiljas. En fördel är att svarspersonernas anonymitet kan bibehållas. En annan fördel har att göra med kostnaden för översättning av teckenspråkiga svar till text som kan läggas in i enkätverktyget och därigenom integreras och sammanställas med andra svar. Samtidigt finns det fördelar med att använda webbkamera, inte minst att svaren kan uttryckas direkt utan mellanhand.

Ett försök att använda webbkamera genomförs för närvarande vid Universitetet i Örebro²². Studien handlar om döva elevers situation. Erfarenheterna av detta försök bör kunna ge vägledning inför val av tillvägagångssätt inför framtiden.


Ett erbjudande om att svara på teckenspråk har förberetts. Det skulle kunna presenteras enligt förslaget i figuren nedan.



Figur 20. En tänkbar möjlighet att svara på teckenspråk i framtida försök

7.3 Att lyssna på enkätfrågorna

För att stödja dem som behöver hjälp av tal för att ta till sig texter integrerades ett talstöd i enkäten. Den talfunktion som användes var Readspeaker som även används på HIs webbplats. De målgrupper som vi räknade med skulle kunna ha stöd av talet var t.ex. personer med läs- och skrivsvårigheter eller andra läshan-dikapp, såsom personer med lindrig utvecklingsstörning. Målgrupperna var i första hand seende personer som behöver talstöd för att uppfatta texten. Synskadade användare kunde förväntas ha talstöd i egna personliga hjälpmedel.

Genom att klicka på en ikon  kunde användaren lyssna på frågorna eller delar av dem, sedan man startat talstödsfunktionen på enkätens första sida.

²² Elinor Brunnberg, personlig kommunikation, 2008.

Framför allt brukartesterna med personer med lindrig utvecklingsstörning visade på vissa problem med funktionen. Talet var svårt att uppfatta och det var svårt att förstå hur talstödet fungerade.

Detta resulterade i en anpassning av gränssnittet, en förenklad panel och förenklad Readspeaker-funktion togs fram. Talstödet aktiverades på enkätens startside. Hjälpfunktionen förenklades också jämfört med originalversionen. Arbetet gjordes av leverantören av tjänsten, VoiceCorp AB.

Bilden nedan visar hur talfunktionen presenterades för de svars personer som aktiverade funktionen. Överst i bild ligger panelen med symboler för fem olika funktioner:

Lyssna

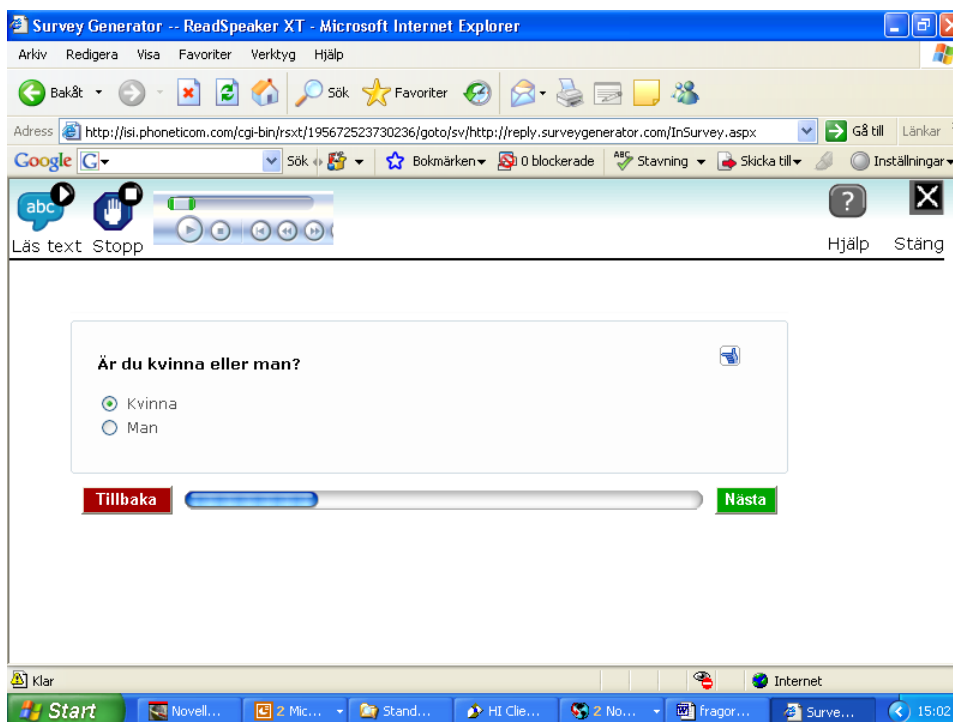
Lyssna på delar av texten, vilka markerats

Göra en paus i uppspelningen

Dessutom fanns möjlighet att välja

Få hjälp


Stänga av talfunktionen



Figur 21. Panelen för talstödet presenterades överst i bild

De som valde att klicka på hjälpfunktionen fick följande meddelande:

Så här fungerar lyssna-funktionen

Om du vill lyssna på texten klicka på den blå pratbubblan  överst i bilden. Vänta sedan en stund.

Om du bara vill lyssna på en del av texten, markera det du vill lyssna på och klicka på pratbubblan.

För att det ska fungera behöver du en dator med ljudkort och högtalare eller hörlurar.

Det är en talsyntes som läser upp texten. Den låter litet konstgjort.

Avsluta hjälpen

En hel del arbete har lagts ned på att förbättra presentationen av talfunktionen. Som tidigare nämnts är det viktigt att inte göra inledningen till enkäten svår-genomtränglig. Att redan på inledningssidan lämna en utförlig förklaring av funktionen hos Readspeaker bedömdes inte lämpligt. Det var viktigt att inte tynga sidan med information som kunde upplevas som störande av dem som inte behöver just denna funktion. Vi erhöll också viss kritik från en synskadad test-användare att första sidan innehöll så mycket information. Den lösning som till slut valdes var att på inledningssidan öppna en möjlighet att aktivera talstödet samt att där ge en hänvisning till hjälpfunktionen.

Uppfattbarheten i talet förbättrades också. En konsekvens av att formatera enkäten korrekt med rubriker och att införa skiljetecken, var att pauser i talet automatiskt uppstod. Detta medförde en väsentlig förbättring. Genom att identifiera enskilda ord som uttalades ”fel” av talsyntesen kunde dessa manuellt rättas till.

Nu kommer några frågor om talet i enkäten

Har du använt dig av talet i enkäten för att lyssna på frågorna?

Ja, jag har använt talet som fanns i enkäten

Nej, men jag har lyssnat med hjälp av tal i ett eget hjälpmedel

Nej, jag har inte lyssnat på frågorna

Tillbaka  **Nästa**

Figur 22. En av frågorna om talfunktionen

I enkät 3 infördes några frågor om talfunktionen. Den första frågan gällde om de svarande använt talet i enkäten, se figuren ovan.

Det var relativt få som hade använt talfunktionen i enkäten. Fördelningen av svaren på frågan framgår av tabell 2 nedan.

Tabell 2. Fördelning av svaren på frågan Har du använt dig av talet i enkäten för att lyssna på frågorna?

Frågan ställdes till samtliga svars personer

Har du använt dig av talet i enkäten för att lyssna på frågorna?	Antal	Procent
Ja, jag har använt talet som fanns i enkäten	10	4%
Nej, men jag har lyssnat med hjälp av tal i ett eget hjälpmedel	52	21%
Nej, jag har inte lyssnat på frågorna	182	75%
Total	244	100%

De tio som hade använt talet som fanns i enkäten fick en följdfråga om hur talet fungerade. Sju personer ansåg att det fungerat mycket bra, tre ansåg att det hade fungerat dåligt. Ingen valde svarsalternativet ”Ganska bra”.

De som inte hade använt talet i enkäten och heller inte använt tal i eget hjälpmedel fick en annan följdfråga ”Varför har du inte använt talet?” Svaren fördelade sig enligt tabell 3 nedan.

Tabell 3. Fördelning av svaren på frågan om varför man inte använt talet i enkäten.

	Antal	Procent
Jag behöver inte den hjälpen, jag har ingen nytta av den hjälpen	106	59%
Jag visste inte att det fanns tal i enkäten	12	7%
Det var för svårt att använda talet	7	4%
Annat, vad?	56	31%
Total	181	100%

En ganska stor andel (31 %) av de svarande valde alternativet ”Annat”. Bland annat gällde detta personer förklarade att de är döva eller hörselskadade. Under alternativet ”Annat, vad?” angavs dessutom att man fått hjälp av anhöriga eller andra med att läsa upp frågorna – med tillägget att det går snabbare så. Någon saknade den rätta utrustningen (högtalare) eller programvaran för att kunna lyssna på talet. Någon anger att man föredrar skriftliga frågor. Några anger att det går bra att läsa kortare texter med förstöringsprogram.

Som framgår av tabellen fanns ett antal personer som inte hade uppfattat att det fanns tal i enkäten. Funktionen skulle behöva tydliggöras.

Som tidigare nämnts var talstödet i första hand avsett för seende personer som även vill kunna lyssna på frågorna med tal. Vi hade räknat med att synskadade personer har tillgång till egna hjälpmedel med syntetiskt tal, vilket också framgår av svaren på frågan. Några personer med synskada hörde dock av sig via mail med kommentarer om talfunktionen. En undrade om frågorna fanns inspelade, en annan hade haft svårigheter att undersöka talfunktionen. Bland annat uppmanas användaren att klicka på en "Blå pratbubbla", något som en blind person naturligtvis har svårt att utföra.

I talstödet användes en talsyntes som kallas "Erik". Synpunkten från en av brukarna som hörde av sig var att det hade varit att föredra om talsyntesen "Ingmar" hade använts. Både Ingmar och Erik är baserade på mänskligt tal. De är baserade på s.k. Unit selection teknik. Men Ingmar är en äldre talsyntes som används alltmer sällan. Vissa användare föredrar Ingmar i skärmläsare då den mycket konsekvent i hur den läser texter. Detta är den stora skillnaden på rösterna: Ingmar läser texten bokstav för bokstav så även skrivfel hörs tydligt medan Erik försöker "försköna" uppläsningen för att den skall bli så naturlig som möjlig. De allra flesta användare av ReadSpeaker ser och läser samtidigt som de lyssnar och föredrar därför den bättre lyssnar-upplevelsen framför en hundra-procentig konsekvent (men mer robot-aktig) uppläsning.

Ingmar finns inte längre att tillgå i server-version utan används i dagsläget mest för integrering i mobiler, handdatorer och liknande. Även i skärmläsarprogram är Ingmar fortfarande bra och särskilt då man vill höra att man skrivit rätt.

Med tanke på att talfunktionen i enkäterna i första hand är avsedd för seende personer med läshandikapp är vår slutsats är att den valda lösningen fyller sin funktion i detta sammanhang. Vi har inte underlag för att kunna ta ställning till huruvida det skulle vara att föredra att ordna med inspelat tal framför att använda syntetiskt tal. En lösning med inspelat tal blir dyrare. En jämförande utvärdering skulle eventuellt kunna ge svar på frågan om kvaliteten i talet blir så pass mycket bättre så att det motiverar en högre kostnad.

Erfarenheterna från brukartesterna med personer med lindrig utvecklingsstörning visade dock att det upplevdes svårt att lyssna på villkorstexterna med syntetiskt tal. Att ta till sig dessa ganska komplicerade texter skulle eventuellt underlättas om de presenterades med inspelat tal istället.

7.4 Anpassning av enkäterna för personer med lindrig utvecklingsstörning

Behov av anpassningar

För att vara tillgängliga för personer med lindrig utvecklingsstörning var det en nödvändig förutsättning att enkäterna var utformade enligt de allmänna riktlinjer som tidigare beskrivits vad gäller till exempel språkbruk och gränssnitt. Se kapitel 6.

Dessutom kan texten i enkäten behöva kompletteras med anpassningar i form av talstöd, bilder eller film. Vissa typer av frågor/svarsalternativ är kognitivt svåra-

re att hantera, t ex öppna frågor som ställer krav på att formulera sig och stava eller svar som kräver att man rangordnar alternativ.

Flera aspekter är viktiga att tänka på vid anpassning för personer med lindrig utvecklingsstörning. En hel del av detta gäller naturligtvis även vid utformningen av enkäter för svarspersoner i allmänhet.

- Fråga rakt om begripliga saker
- Layouten ska vara rensad
- En fråga på varje sida
- Ett ämne i taget
- Talstöd ska vara enkelt att hitta och hantera
- Bildstöd kan behövas för att värdera och gradera
- Film kan vara bra för att åskådliggöra produkter, funktioner eller tjänster som man inte känner till

Motivation är en viktig faktor för att personer med lindrig utvecklingsstörning ska delta i enkätundersökningar. En bra enkät är ointressant utan deltagare! Man måste veta om att enkäten finns, förstå nyttan av att delta och våga sig på använda webbenkät, som är ett nytt redskap för många i denna grupp. Nätverket av familj och vänner är viktigt för att personen ska få kännedom om sina möjligheter att påverka, och känna sig trygg och motiverad att delta.

Det gäller också att rent tekniskt ha möjlighet att svara. Det är inte självklart för personer med lindrig utvecklingsstörning med tillgång till egen dator med internetuppkoppling och egen mailadress. I projektet har det därför som tidigare nämnts varit möjligt att svara från valfri dator genom att anmäla sig per post och få en kod hemskickad.

Hur anpassningarna gjordes

Frågor som krävde fritextsvar valdes i stort sett bort i den förenklade enkäten, eftersom det ofta är svårt och tidskrävande för personer med lindrig utvecklingsstörning att uttrycka sig i skrift. En öppen fråga om förslag och idéer i den andra enkäten ställdes dock även i den förenklade enkäten. I den fjärde förenklade enkäten fanns dessutom några enkla frågor som krävde svar i fritext. Dessa togs med för att det var viktigt att försöka fånga användarnas spontana, personliga bedömning.

Till varje enkät formulerades också specifika frågor för personer med lätt kognitiv nedsättning.

Exempel på en sådan fråga är en fördjupning kring mobiltelefonen, som är viktig för personer med lindrig utvecklingsstörning. Tidigare enkätfrågor visade att

många använder mobilen mycket och utnyttjar flera olika funktioner. Därför var det intressant att ta reda på mer om hur man lärt sig använda mobilen.

Figuren nedan visar hur frågan formulerades, svarsalternativen samt hur svaren fördelades bland de 24 personer som besvarade frågan.

Hur har du lärt dig att använda din mobiltelefon?

Du kan välja flera alternativ

Frågan ställdes i den förenklade enkäten, till personer med egen mobiltelefon, 25 personer

Svar	Antal	Procent	
Den som sålde mobilen i affären har lärt mig	1	4%	
Någon jag känner har lärt mig	12	50%	
Jag har lärt mig själv genom att prova	10	42%	
Jag har lärt mig själv genom att läsa bruksanvisningen	6	25%	
På annat sätt	1	4%	
Total	24	125%	

Figur 23. Exempel på en fråga om mobiltelefoner i den förenklade enkäten

Svarsalternativen utformades med kännedom om att många personer med lindrig utvecklingsstörning får mycket stöd av sitt sociala nätverk i många vardags-situationer. Vi ville också ta reda på om man lärt sig genom att prova själv vilket ju skulle tyda på att användargränssnittet var bra. Det var också intressant att fråga om någon faktiskt haft användning av bruksanvisningen, som ju inte alltid är lätt att läsa och förstå. Vi trodde inte att det va vanligt att försäljaren av telefonen visat hur den fungerar, men detta var ändå en möjlighet vi ville fråga om. För att alla skulle kunna hitta ett passande svarsalternativ fanns också möjlighet att välja *På annat sätt*²³.

Begripligt språk

En språklig bearbetning är en viktig del av anpassningen för deltagare med lindrig utvecklingsstörning. Detta är en slutsats vi kunnat dra byggt på erfarenheter i projektet. Testgrupperna med personer med lindrig utvecklingsstörning har kunnat svara på frågorna utan svårighet om språket varit begripligt.

Som tidigare (avsnitt 6.4) beskrivits har en bearbetning gjorts av språket i enkäterna. Viktigt för personer med lindrig utvecklingsstörning är en bra språklig form, med ett rakt och tydligt sätt att uttrycka sig.

Det språkliga innehållet, det vill säga ämnet, vad frågan handlar om, måste också vara relevant. För att ämnet ska vara begripligt bör det vara något som finns i deltagarens begreppsvärld. Innehållet ska vara intressant så att personen är motiverad att tänka över frågan. För att det ska vara möjligt att svara behöver deltagaren ofta ha egna erfarenheter av frågeområdet. Personer med lindrig utvecklingsstörning har speciellt stor användning av att innehållet är relevant utifrån deras livssituation, eftersom den kognitiva nedsättningen gör det svårare att fö-

²³ Svaren på frågorna i denna enkät finns redovisade i Rörby, C. m.fl. (2008). Rapport från den tredje enkäten i projekt IT-frågan. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet

reställa sig det man inte själv har upplevt. I webbenkäterna har det varit möjligt att rikta ämnena – ”rätt fråga till rätt personer”.

I den språkliga bearbetningen har mycket inspiration hämtats från strategierna i Lättläst-konceptet. En regelrätt ”översättning” till Lättläst har enbart gjorts av villkorstexten. Se bilaga 5.

Rent gränssnitt

Som tidigare nämnts bör skärmbilden ska vara så ren som möjligt, eftersom det är kognitivt belastande att sortera ut vad som är viktigt i mängd information. I det verktyg som valts för enkäten var gränssnittet redan på många sätt enkelt och tydligt, till exempel presenterades konsekvent bara en fråga på varje skärmbild. För att veta hur långt man kommit i enkäten fanns också ett bra orienteringsstöd i form av ett växande blått streck som var logiskt placerat mellan knapparna för att gå bakåt och framåt i enkäten.

För att göra gränssnittet ännu tydligare gjordes en del anpassningar redan under förstudien²⁴, för att enbart den information som behövdes skulle finnas med, presenterad på ett tydligt sätt.

Här följer några exempel på anpassningar av gränssnittet som gjordes i samband med förstudien:

Onödigt information togs bort. Över varje fråga fanns enkätproducentens logotyp och firmanamn i färg och ganska stort format. Eftersom logotypen dominerade sidan och drog uppmärksamheten till sig kunde man uppfatta att den innehöll viktig information. Det fanns även copyright- information under varje fråga. Detta drog uppmärksamheten från frågan och var oväsentligt för att besvara enkäten. Det togs därför bort.

Onödiga funktioner togs bort. Under varje fråga fanns tre funktionsknappar med text. Med knapparna kunde man stänga enkäten, man kunde gå till första besvarade frågan och sudda det man skrivit i rutan för fritextsvar. Allt detta kunde man också göra på annat sätt som är mer vanligt sätt att hantera funktioner i datorn, till exempel använda Delete eller Backspace för att sudda text. Funktionsknapparna togs därför bort. Framför allt var det viktigt att få bort stänga-knappen, som var lätt att komma åt av misstag då man ville gå till nästa fråga.

Navigering gjordes tydligare med färg. De två funktionsknappar som då fanns kvar var försedda med texten Nästa, för att komma till nästa fråga, respektive Tillbaka för att komma till föregående fråga. Knapparna försågs med färgerna grön - för att gå framåt, respektive röd - för att gå tillbaka. Det gjordes för att förtydliga funktionen och lyfta fram knapparna visuellt.

²⁴ Denizhan, F. (2007). Användningstest av webbenkät för personer med funktionshinder, Inuse och HI.
<http://www.hi.se/Global/Dokument/itfragan/Anvandningstest-webbenkat-funktionshindrade-oktober-2007final2.pdf>

Ljud och bild

Talstöd är en viktig funktion för personer med lindrig utvecklingsstörning, eftersom många tycker det är svårt och tidsödande att läsa och skriva. Talstödet ska vara enkelt att hitta och hantera. Mycket arbete har lagts på anpassning av talstödet i enkäterna (se avsnitt 7.3).

Bildstöd kan av vara till hjälp för personer med utvecklingsstörning för att lyfta fram det som är viktigt, för att ge överblick så man kan orientera sig i en text och för att tydliggöra begrepp. Många personer med lindrig utvecklingsstörning som kan läsa och skriva använder bilder som stöd i vissa situationer. I de förenklade enkäterna användes Pictogrambilder i några frågor och med delvis olika funktion:

- För att snabbt orientera sig. I en enkät ställdes flera frågor som var väldigt lika formulerade men handlade om olika funktioner i mobiltelefonen. Vid varje fråga fanns en bild som gav snabb information om vilken funktion den aktuella frågan handlade om.
- För att tydliggöra begrepp. I flera enkäter ställdes frågor där den svarande fick gradera och värdera, till exempel hur mycket man använder sin dator eller hur nöjd man är med stöd man får om datorn krånglar. Att gradera och värdera är en kognitivt svår uppgift, som bli lättare ju färre skalsteg som används. I den förenklade enkäten användes en tregradig skala där skalstegen gjordes mer konkreta med Pictogram

The image shows a survey question: "Hur mycket använder du de här sakerna?" (How much do you use these things?). Below this, a specific question is asked: "Hur mycket använder du dator?" (How much do you use a computer?). The response options are represented by four pictograms in a row, each with a radio button below it: 1. A solid black square labeled "Inte alls" (Not at all). 2. A square with a white border and a smaller white square inside, labeled "Lite" (A little). 3. A square with a white border and a larger white square inside, labeled "Mycket" (A lot). 4. A pictogram of a person with arms raised, labeled "Vet inte" (Don't know). At the bottom of the survey interface, there are two buttons: "Tillbaka" (Back) in a red box on the left and "Nästa" (Next) in a green box on the right, with a blue progress bar between them.

Figur 24. Exempel på hur frågor konkretiserades med Pictogram

Typ av fråga /svar

Öppna frågor kan vara olika svåra att besvara för personer med lindrig utvecklingsstörning. Frågor som handlar om något man själv använder och har erfarenhet av är kognitivt lättare att besvara. Det är svårare om frågan kräver att man föreställer sig något man inte själv har upplevt; till exempel om man tror sig ha nytta av en produkt man inte använt förut eller vad en okänd person kan behöva för information. Se exempel nedan.

I de förenklade enkäterna användes några få öppna frågor, en av dessa var: *Vad är det bästa med din mobiltelefon?*

Många som använde den förenklade enkäten besvarade frågan, de flesta ganska kortfattat.

En fråga som däremot valdes bort i den förenklade enkäten var: Om du fick ge råd till dem som tillverkar mobiltelefoner, vilka råd skulle du vilja ge då?

Den sista frågan fanns med i standardenkäten och där fungerade den mycket bra. Den bedömdes dock vara alltför krävande för den förenklade enkäten.

Många olika svarsalternativ kan innebära en kognitiv belastning. Det är svårt att sortera ut, tolka och ta ställning till ett alternativ i taget i en mängd text. Det blir lättare visuellt om det är korta svarsalternativen som inte ligger för tätt. Viktigt är också att svarsalternativen är möjliga att förstå och därmed ta ställning till.

I de gemensamma frågorna som alla fick i enkäterna var det ibland många svarsalternativ, upp till tio stycken. Testningarna visade att det ändå gick ganska bra att svara - om man förstod alternativen.

Konsekvens - i ämne och utformning

Rubrik vid nytt ämne användes som tidigare beskrivits konsekvent i enkäterna. Det är ett utmärkt kognitivt stöd att på så sätt introducera och fokusera ett ämne i taget. Att hålla ihop frågor om samma ämne gör att den som svarar får "tänka färdigt" kring ämnet och inte behöver lägga energi på att byta tankestråk i onödan.

Samma sätt att utforma frågorna är också ett stöd för att hålla fokus på innehållet. Att byta strategi i sättet att svara kan innebära en kognitiv belastning. Den svarande kan behöva tänka mer på *hur* man ska svara på frågan än *vad* man vill svara. Det är en fördel för personer med lindrig utvecklingsstörning att känna igen sig – det behöver inte upplevas som tråkigt.

I enkätverktyget ges ett visuellt stöd med runda "radioknappar" vid envalsfrågor och fyrkantiga "kryssrutor". Texten *Du kan välja flera alternativ* användes också konsekvent i alla flervalsfrågor i enkäterna. Vid testning fungerade detta bra och testpersonerna hade ingen svårighet att byta strategi vid olika typer av frågor om samma ämne.

Testning

Fyra personer med lindrig utvecklingsstörning testade de två första enkäterna. Personerna rekryterades genom FUBs brukarsektion Klippan och från en daglig verksamhet.

Testerna utfördes i Klara Meras lokaler, en projektmedarbetare satt med vid testningen, förde anteckningar om var svårigheter uppstod och hjälpte till att komma vidare vid behov. Personerna som testade fick avslutningsvis sammanfatta hur de upplevt att svara på enkäten. Testningarna videofilmades också och

övriga projektmedarbetare kunde på så sätt få en uppfattning om vad som ställt till problem.

Alla testpersoner tyckte att villkorstexten var för lång och svår att förstå. De som använde talsyntesen klagade på att det ibland var svårt att höra vad den sa och att "få stopp på den", och att en del ord uttalades konstigt.

Efter varje testomgång sammanställdes förslag på förändringar baserat på erfarenheter och önskemål från testgruppen. Inför den tredje enkäten var de aktuella förändringarna genomförda och det bedömdes inte som nödvändigt att testa de sista enkäterna.

8. Administration av enkäterna

Administrationen av enkäterna gjordes av leverantören av webbverktyget, Alstra AB. Alstra svarade för arbetet med att utifrån ett manuskript från HI skapa enkäterna med verktyget. Vidare hanterade Alstra anmälningar, skötte utskick och påminnelser samt genomförde de olika körningar som erfordrades.

8.1 Hantering av anmälningar

Inkomna anmälningar samlades automatiskt i en fil som lagrades i en server hos Alstra. Innehållet skickades krypterat till HI och anmälningarna granskades av personal från HI med avseende på eventuella felskrivningar; inga ändringar gjordes dock i detta skede. E-postadresser kompletterades med personliga koder för dem som inte egna e-postadresser. Uppgifterna exporterades därefter i en ny fil till Alstra, som ombesörjde utskicken. Dubbla anmälningar identifieras av verktyget och stryks automatiskt inför utskick. Några av utskicken kom i retur. Därvid granskades e-postadresserna för att konstatera om det föreföll sannolikt att de innehöll något fel. Korrigeringar gjordes och utskicket upprepades.

8.2 Utskick

Vid utskicken gjordes åtskillnad mellan dem som deltagit i tidigare enkät och dem som var nya deltagare. Olika varianter av enkäten användes till grupperna. Enbart de nytillkomna deltagarna fick enkätfrågor som avsåg deras förväntningar av att delta.

Enkäterna skickades ut nedanstående datum under 2008:

måndagen den 14 januari, måndagen den 10 mars, måndagen den 18 augusti samt måndagen den 6 oktober.

Utskick till personer som anmälde sig under den tid en enkät var öppen gjordes successivt, i regel samma dag eller inom några dagar från den tidpunkt som anmälan kom in.

Svarspersoner med e-post-adresser

Ett e-postmeddelande med en personlig länk skickades ut till var och en av dem som anmält intresse att delta. E-postmeddelandet innehöll även information om försöket och uppgifter om frivillighet och sekretess som en påminnelse. Se bilaga 8. De flesta svarspersoner hade egna e-postadresser.

Vid utskicken användes följande adresser:

Alias har varit "IT-frågan". Alias är det som visas för respondenten. När respondenten får e-postmeddelandet med en länk till den egna enkäten från projekt IT-frågan så står det IT-frågan i fältet för avsändare. Om respondenten besvarar e-postmeddelandet kommer svaret till e-postadressen (avsändaradressen) "Brukarpanelen@hi.se". Det är möjligt att använda en annan svara-till-adress än av

sändaradressen. I så fall kommer svarsmeddelanden till den adressen. I projekt IT-frågan har dock samma adress använts både som avsändaradress och som svara-till-adress.

Dessa avsändaradresser, skapades inom HI. Eventuella svar på e-postmeddelandet hamnade därför hos projektets personal vid HI, och kunde besvaras av projektets medarbetare.

Svarspersoner utan egen e-postadress

Möjlighet att delta gavs även till personer som inte hade egen e-postadress. Vi ville dock inte generellt lägga ut enkäten på Internet, eftersom det var viktigt att försäkra sig om att enkäterna enbart besvarades av personer som anmält sig till försöket. Det var också viktigt att säkerställa att ingen enkät besvarades flera gånger av samma person.

För dem som inte hade egna e-postadresser användes följande förfarande. Vars och ens individuella personliga kod skickades hem till deltagaren per brev. Koden bestod av en kombination av bokstäver och siffror. I brevet fanns också en hänvisning till den webbadress som användaren skulle använda för att hitta enkäten. De adresser som användes var www.hi.se/itfragan/enkat1 respektive www.hi.se/itfragan/enkat2 osv.



The screenshot shows the homepage of Hjälpmedelsinstitutet (HI). The header includes the HI logo and a search bar. A navigation menu contains links for Arbetsområden, Publicerat, Kontakt, Länkar, Om HI, Pressrum, and In English. A 'Logga in' link is also present. The main content area is divided into three columns. The left column, under 'Projekt', lists 'IT-frågan' and 'Inbjudan' with the sub-item 'Överenskommelse'. The middle column contains a breadcrumb trail: 'Startsida / Arbetsområden / Projekt / IT-frågan / Inbjudan / Enkät 4', followed by 'Enkät 4' and the text 'Trevligt att du vill svara på våra frågor!' and 'Klicka här för att komma till enkäten.'. The right column, under 'Kontakt', lists 'Hjälpmedelsinstitutet' with contact information for Margita Lundman (08-620 18 05, margita.lundman@hi.se) and Karin Bekking (08-678 58 28, karin.bekking@pts.se). At the bottom, contact information for HI is provided: 'Hjälpmedelsinstitutet, Sorterargatan 23, Box 510, 162 15 Vällingby, 08-620 17 00, Texttfn 08-759 66 30, webbredaktion@hi.se, [Om webbplatsen](#), [Så hanterar vi personuppgifter](#), [Om Cookies](#)'.

Figur 25. Ingångssida till en personlig enkät för deltagare som saknade egen e-postadress

Adressen som tillhörde projektets webbplats ledde till en inloggningssida hos Alstra. Se nedanstående figur. Genom att mata in den personliga koden fick svarspersonen tillgång till sin personliga enkät.

IT-frågan

Din personliga kod
Skriv in din personliga kod i rutan här: **Nästa**

Det är den kod du fått för att delta i IT-frågan.
Den består av två bokstäver och fyra siffror.
Klicka sedan på den gröna Nästa-knappen.

Figur 26. Inloggningssidan för dem som använde personlig kod

Det har varit 23 personer som använt personlig kod för att logga in i sina enkäter.

Påminnelser

Den första påminnelsen

Efter en dryg vecka skickades en påminnelse till dem som ännu inte hade börjat svara på enkäten. Det ursprungliga e-postmeddelandet (se bilaga 9) med tillägget ”Påminnelse” i ärenderaden skickades till dessa personer. Det var enbart personer med e-postadresser som fick påminnelser.

En annan påminnelse (se bilaga 9) skickades till dem som hade påbörjat, men inte slutfört enkäten. Påminnelsen skickades samma dag, men något tidigare än ovan nämnda påminnelse. Skälet till tidsordningen var att den som började svara efter att ha fått sin påminnelse inte omedelbart skulle få en ny påminnelse.

Den andra påminnelsen

När två dagar återstod av den ursprungliga svarstiden skickades två nya varianter av påminnelsebrev ut. Se bilaga 9.

Svarsmönstret för enkät 4 framgår av figuren nedan.

Av figuren framgår att aktiviteter framför allt skedde under vissa datum. Utskicket till den fjärde enkäten gjordes den 6 oktober 2008. Påminnelser skickades ut den 15 oktober respektive den 22 oktober. Efter en annonsering i tidningen Metro den 22 oktober gjordes ett utskick till 7 personer som anmälde sig den dagen. Därefter förlängdes svarstiden ytterligare en vecka.

Enkätnamn: Brukarenkät 4

Respondenter som EJ har påbörjat enkäten.

Respondenter	Procent
124	31%

Respondenter som påbörjat men ej avslutat enkäten.

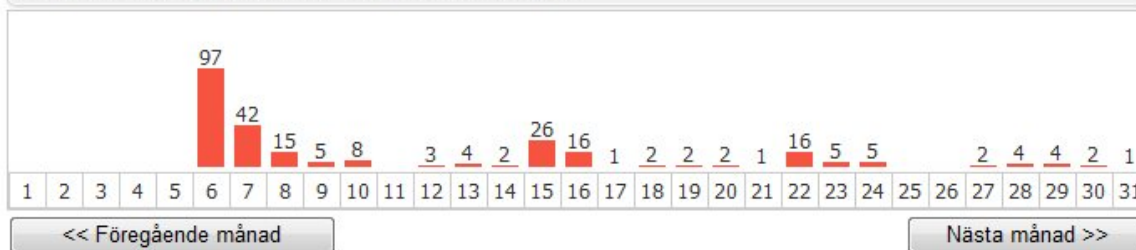
Respondenter	Procent
21	5%

Respondenter som fullföljt hela enkäten.

Respondenter	Procent
246	62%

Per månad:

Antal startade respondenter under månaden 2008-10



Figur 27. Svarsmönstret vid besvarandet av enkät 4

9. Att besvara enkäterna

I detta avsnitt beskrivs några av de delar av projektet som har att göra med deltagandet och att besvara enkäterna.

9.1 Överenskommelse om deltagande

Villkorstexter

Personer som var intresserade att anmäla sig till projektet kunde ta del av villkoren för deltagande på projektets webbplats. Dessa villkor presenterades också i varje enskild enkät. Det fanns två versioner, en standardtext och en lästläst version. Se Bilaga 5.

Den lättlästa villkorstexten bedömdes vid det brukartest som genomfördes som alltför svår och den kortades ner väsentligt. Det handlade om en ganska svårsmält text, som ändå skulle presenteras i en form så att deltagarna inte blev avskräckta redan från start till att fortsätta sitt deltagande i den egentliga enkäten. Genom att lägga in en del av informationen i e-postmeddelandena som gick till alla svarspersoner samt lägga en del av informationen i villkorstexten bedömde vi att lagens krav (PuL) var uppfyllda.

I standardenkäten gav vi en valmöjlighet:

Jag vill läsa villkoren

Jag har läst och godkänt villkoren

Så många som 32 svarspersoner av de 50 personer som besvarade den första standardenkäten valde det sistnämnda alternativet.

När det gällde den lättlästa versionen med Pictogram bedömdes att deltagarna skulle hamna i ett dilemma. Det antogs kunna innebära ett svårt ställningstagande för deltagarna och innebära en risk att man valde att inte gå vidare i enkäten. De fick i enkät 1 därför inte möjligheten att välja alternativet ”jag har läst och godkänt”, utan alla hamnade på en sida där de ”lättlästa” villkoren presenterades. Erfarenheten från brukartesterna visade dock att testpersonerna inte upplevde detta som ett problem.

Från och med enkät 2 infördes därför en fråga om villkoren som var gemensam för alla, se figuren nedan. Det var 38 % som ville läsa villkoren innan man godkände dem, övriga valde svaret att man läst och godkänner dem. Svarsfördelningen var i stort sett densamma bland dem som besvarade en förenklad, lättläst

enkät som bland dem som besvarade standardenkäten.



Läs först villkoren. Godkänn genom att klicka i rutan nedan. Då kommer du direkt till frågorna i enkäten.

Vad vill du göra?

Om du redan har läst villkoren kan du godkänna villkoren direkt.

Svar	Antal	Procent	
Jag vill läsa villkoren	70	38%	
Jag har läst och godkänner villkoren	112	62%	
Total	182	100%	

Figur 28. Enkäten inleddes med en fråga om villkoren för deltagande

Enligt lagen (PuL) är det inte nödvändigt att inhämta deltagarnas godkännande vid varje tillfälle. Det visade sig dock att i den fjärde enkäten valde 69 personer att läsa villkoren. Det är fler än de 40 nyanmälda personer som besvarade denna enkät. 29 av de svarande hade således besvarat åtminstone någon enkät tidigare men de valde ändå läsa villkoren igen. Det förefaller finnas anledning att erbjuda deltagarna att ta del av villkoren vid varje enkät. Det är dessutom sannolikt att flera av deltagarna kan ha hunnit glömma villkorstexterna. Cirka två månader förflöt mellan enkät 1 och 2 och fem till sex månader mellan enkät 2 och 3. Den andra enkäten skickades nämligen ut under våren medan den tredje enkäten skickades ut efter sommaruppehållet.

9.2 Antal sessioner

Det var möjligt att börja fylla i en enskild enkät vid ett tillfälle och att avsluta den vid ett senare tillfälle.

Tabell 4. Antal sessioner som deltagarna använde för att fylla i enkäterna

	Antal sessioner					
	1	2	3	4	5	11
Antal personer Enkät 1	33	16	6	4	1	1

Av tabellen ovan framgår hur många sessioner deltagarna använde för att fylla i enkät 1. De flesta, 33 personer, besvarade enkäten under en enda session, men det fanns också de som använde flera olika tillfällen för att besvara enkäten.

9.3 Tid att fylla i enkäterna

För dem som besvarade den första enkäten under en enda session tog det i genomsnitt drygt 17 minuter (17:37) att besvara den. Siffran är ett medianvärde. Det innebär att för hälften av deltagarna tog det kortare tid, för hälften längre tid. Den genomsnittliga tiden (mätt med aritmetiskt medelvärde) för att besvara respektive enkät framgår av tabellen nedan.

Tabell 5. Svarstid för de fyra enkäterna

	Enkät 1	Enkät 2	Enkät 3	Enkät 4
Svarstid i minuter vid en inloggning	30 min, 16 sek	15 min, 13 sek	12 min, 6 sek	15 min, 58 sek

9.4 Synpunkter från brukare och medhjälpare

Synpunkter från brukare

I några enstaka fall hörde svarspersonerna av sig med kommentarer. I samband med den första enkäten fick vi ett mail.

Hej, jag tycker, att det vore mycket bättre att få svara på den här enkäten på telefon. Det blir alldeles för opersonligt, att svara på nätet. NN

Det var svårt, av resursskäl, att erbjuda en sådan möjlighet till alla deltagare som eventuellt skulle önska det, men vi hörsammade önskemålet för att få erfarenheter. En telefonintervju genomfördes där intervjuaren matade in svaren i svarspersonens personliga enkätformulär på Internet. Förfaringssättet fungerade mycket bra och det tog cirka 20 minuter att besvara enkäten.

Det förekom också att personal hörde av sig

hej jag har en ung vuxen klient som tycker det är krångligt med dator, men som gärna vill kunna använda datorn - kan jag få enkäten på papper så kan vi fylla i den tillsammans i lugn och ro och var som helst // Hälsn NN

Svarsmeddelandet löd:

Hej!

Tack för ditt mail.

Jag skickar dig en testlänk till den första enkäten i vårt försök.

Pröva gärna att sitta tillsammans vid datorn med din klient och fyll i enkäten. (Om du vill kan du naturligtvis skriva ut frågorna på papper).

Enkät 2

Om din klient tycker det verkar spännande och intressant kan han/hon (ev. med din hjälp) anmäla sig till nästa enkät. Den skickas ut i mitten av mars. Anmälan görs på www.hi.se/itfragan

Om deltagaren inte har egen epostadress skickar vi så småningom ut en personlig kod som måste användas för att man ska kunna komma åt enkäten.

Hoppas det går bra.

Er testlänk är: XYZ

P.S. Man behöver inte svara på alla frågor på en gång. Man kan avbryta när som helst, och man kan gå in flera gånger via samma länk.

Bästa hälsningar
Margita Lundman
Projektledare

Support till brukare

Sammantaget förefaller det för de flesta ha gått bra att ta del av frågorna och besvara enkäten.

I några få fall har brukare hört av sig med problem och önskemål.

Instruktioner gavs exempelvis till en teckenspråkig person som behövde stöd för att hantera de flyttbara fönstren med teckenspråksfilmer:

Hej,

filmerna är i QuickTime, har du inte det på din dator kan du ladda ner på:
<http://www.apple.com/se/quicktime/download/>

Om du använder Explorer kan det även hända att du får en liten varningsrad längst upp ovanför webbläsaren, i så fall måste du klicka på den och godkänna att aktivt innehåll körs.

Några av användarna meddelade att de inte kunde identifiera och klicka på länken som ledde till enkäten. Det ledde till att vi från och med den tredje enkäten infogade två typer av länkar i e-postmeddelandet, dels en länk i klartext (klicka här för att besvara enkäten), dels en länk i html-format.

En av deltagarna meddelade att hon var ovan Internetanvändare. Trots ihärdiga försök hade hon inte lyckats besvara enkäten.

I något enstaka fall föreföll det sannolikt att deltagare som använde skärmläsningensprogram inte var vana vid att använda dessa för att fylla i formulär på webben.

I båda dessa ovannämnda fall gavs vägledning till deltagarna per e-post från HIs personal.

Synpunkter från medhjälpare


Svarspersonerna informerades i e-postmeddelandet om möjligheten att ta hjälp av någon närstående person för att fylla i enkäten. Som tidigare framgått fanns på enkätens första sida också en anvisning till eventuella medhjälpare.

Till dig som fyller i enkäten för någon annan persons räkning

Tänk på att du enbart ska göra dig till tolk för den person du hjälper. Du kan föra fram dina egna synpunkter i en särskild fråga i slutet av enkäten.

I slutet av enkäterna fanns en fråga som riktades direkt till eventuella medhjälpare. Den ställdes enbart till dem som uppgivit att de fått hjälp att fylla i enkäten.

Här kan du som hjälpt till att fylla i enkäten framföra dina egna önskemål och synpunkter som har att göra med IT/telekom och personer med funktionsnedsättning.

Tillbaka  **Nästa**

Figur 29. Frågan till medhjälpare

Ett fåtal personer har som svar på frågan lämnat synpunkter om IT och telekom i användning av personer med funktionsnedsättning. Kommentarer om enkäten har också framförts. I den fjärde enkäten var det tio medhjälpare som lämnade kommentarer som svar på frågan. Deras kommentarer handlade dels om behovet av förbättrad IT och telekom för personer med funktionsnedsättning, dels om vilken hjälp att besvara enkäten som givits. Även kommentarer om enkätundersökningarna förekom:

Utmärkt att undersöka funktionshindrades synpunkter speciellt

10. Redovisning av resultat

Flera olika typer av rapporter togs fram för att redovisa resultaten från varje enkätundersökning.

10.1 Automatiskt genererade rapporter

Verktyget för webbenkäterna, Survey Generator, genererar automatiskt olika slags rapporter.

Standardrapporten

En grundläggande, automatiskt genererad rapport, är den s.k. standardrapporten. Rapporten innehåller samtliga frågor, med redovisning av svarsfördelning i absoluta antal och i procentandelar. Dessutom redovisas svarsfördelningarna grafiskt. Exempel på redovisning av en fråga i denna rapport återfinns nedan. Exemplet är hämtat från enkät 3. De personer som fick frågan är de som i enkäten uppgivit att de är döva/hörselskadade och till dem som uppgav sig ha talsvårigheter.

PTS erbjuder IT-tjänster för hörselskadade, döva och talskadade personer, exempelvis SMS 112.

Känner du till SMS 112?

Frågan ställdes enbart i standardenkäten, till döva/och eller hörselskadade och till personer som har talsvårigheter, 83 personer

Svar	Antal	Procent	
Ja, jag känner till tjänsten SMS 112	45	56%	
Nej, jag känner inte till tjänsten	36	44%	
Total	81	100%	








Figur 30. Exempel på diagram ur standardrapporten. Exemplet är hämtat ur den tredje rapporten.

Eftersom rapporten snabbt och enkelt ger en överskådlig bild av svaren användes denna rapport som underlag för en redovisning av svaren från den första enkäten. Redovisningen finns publicerad i rapporten "Alla frågor och svar från enkät". Det visade sig dock att det krävdes mycket bearbetning innan resultatet kunde läggas ut i tillgängligt format som en wordfil på projektets webbplats. Resurser tillskapades därför att utveckla tillgängligheten i den ursprungliga, automatiskt genererade html-rapporten. Arbetet gjordes av Alstra. Det innebar bland annat att nästlade tabeller togs bort och att det gjordes möjligt att skriva förklaringar och kommentarer direkt i rapporten. Bland annat infördes uppgifter manuellt om vilka grupper som erhållit specifika frågor och antalet personer som fått respektive fråga. Antalet svarande framgår av den automatiskt genererade rapporten.

För de frågor som innehöll svarsalternativ med Pictogram visade standardrapporten också dessa svarsalternativ.

Hur bra klarar du av att använda din mobiltelefon?

Frågan ställdes till personer som besvarade den förenklade enkäten och som uppgav att de har en egen mobiltelefon, 25 personer

Svar	Antal	Procent	
 Inte alls	0	0%	
 Ganska bra	8	32%	
 Mycket bra	16	64%	
 Vet inte	1	4%	
Total	25	100%	

Figur 31. Exempel på redovisning av svarsalternativ med Pictogrambilder

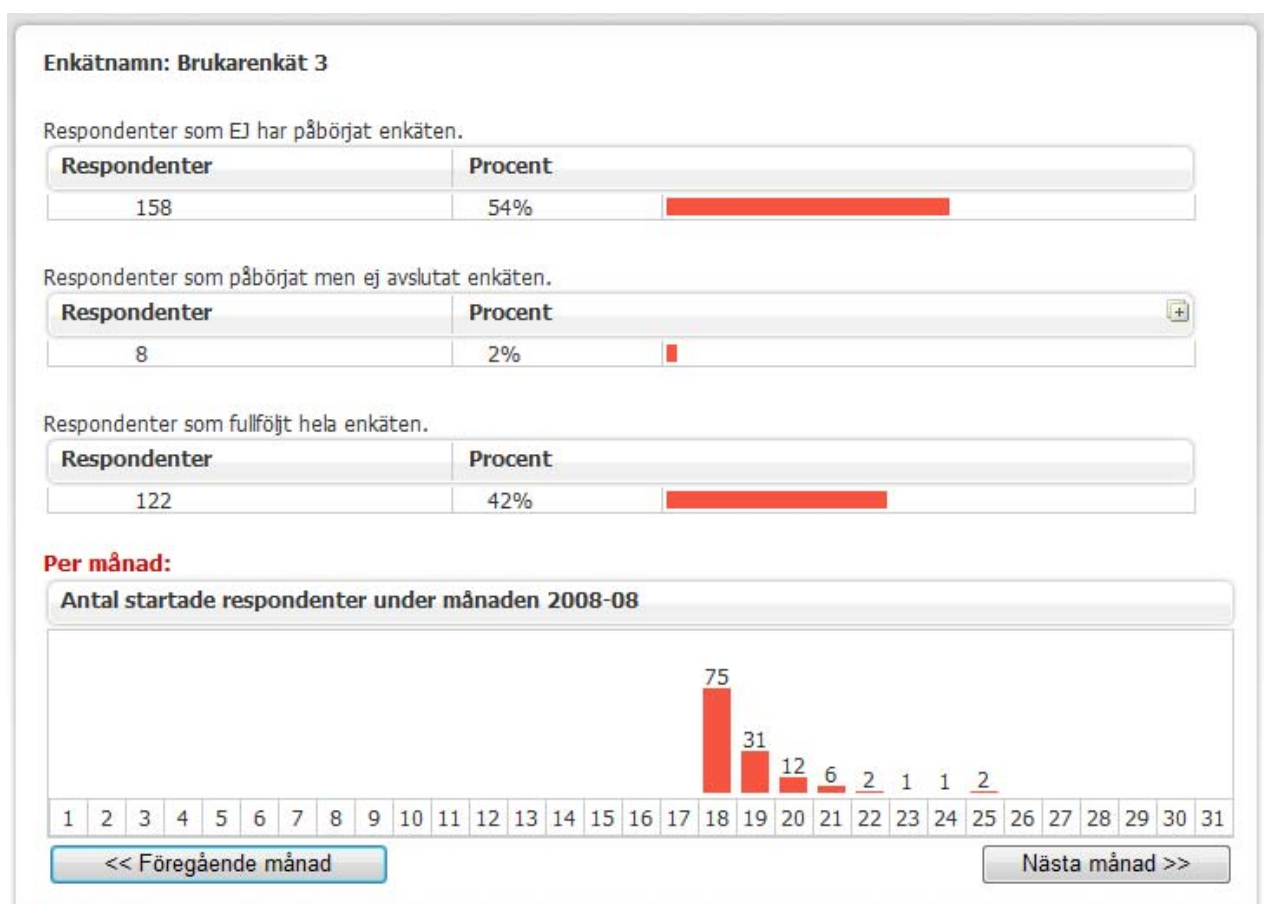
Efter det att utvecklingsarbetet genomförts publicerades dessa html-rapporter direkt på projektets webbplats.

Vidare erhöles respondentstatistik från den första enkäten. Ur denna kunde exempelvis utläsas hur många sessioner varje deltagare använde för att besvara enkäten.

Webblänkar

Andra resultat tillhandahölls automatiskt via länkar på webben:

Via en *statistiklänk* har vi exempelvis successivt kunnat följa hur antalet personer som besvarat enkäten, helt eller delvis, växt under svarstiden. Se figuren nedan.



Figur 32. Antal personer som besvarat den tredje enkäten efter cirka en veckas svarstid

10.2 Manuell bearbetning

Återkoppling till deltagarna

En kort rapport i tre varianter togs fram omedelbart efter det att respektive enkäten avslutats; varianterna var en standardrapport, en rapport på teckenspråk och en lättläst kort rapport. Syftet var främst att återkoppla till deltagarna. Rapporterna innehöll sammanfattningar av enkätresultaten samt gav besked om hur synpunkterna tagits om hand. Dessa sammanfattningar liksom rapporterna nedan har publicerats på projektets webbplats. Intresserade svars personer har haft tillgång till såväl sammanfattningar som de mer utförliga rapporterna. För exempel på de korta rapporterna, se bilaga 14.

Några veckor efter sista svarsdatum skickades ett e-postmeddelande till deltagarna. Meddelandet innehöll en länk till dessa korta rapporter, se bilaga 10.

Redovisning av fria svar

Från de enkäter som innehållit en större fråga med fria/öppna svar finns också en komplett redovisning av alla svar. Rapporten innehåller en sammanställning av citat, grupperade i temaområden.

Den automatiskt genererade standardrapporten visar alla individuella svar på enskilda frågor. Se figuren nedan. Det finns en möjlighet att ”dölja” de enskilda svaren före publicering av rapporten.

Vem skulle du vilja få informationen av?

Du kan välja flera alternativ

Frågan ställdes till synskadade personer som besvarade standardenkäten

Svar	Antal	Procent	
Från anhöriga/vänner	10	12%	
Från skola/arbetsgivare	13	16%	
Från leverantören som driver tjänsten (t.ex. Eniro, Posten)	60	72%	
Från PTS	55	66%	
Från landstinget eller kommunen (t.ex. syncentralen eller hemtjänsten)	46	55%	
Från en handikapporganisation	44	53%	
Från Hjälpmedelsinstitutet	36	43%	
Annan, vem?	6	7%	
Total	83	325%	

Annan, vem?

Svarsvärden (6)

- från alla som har information som har med oss att göra
- det viktiga är att man får infon och att den är tillgänglig på det media jag behöver för att kunna läsa den och även gå tillbaka och kolla igen om jag vill det.
- syncentralen (kanske räknas till landstinget?)
- via nyhetsbrev per e-post som berättar om alla nyheter
- Dövsblindteamet
- Den lokala taltidningen.

Figur 33. Den automatiskt genererade standardrapporten visar alla individuella svar på enskilda frågor

I de flesta fall har vi valt att dölja de enskilda svaren, dvs. de rapporter i html-format som publicerats på projektets webbplats visar inte alla individuella svar utan endast sammanfattningar av svaren.

Huvudrapport

Resultaten från de fyra enkätundersökningarna dokumenterades i varsin huvudrapport. Dessa rapporter innehåller resultaten från brukarundersökningarna, dvs. sammanställningar av problem och hinder som svarspersonerna beskriver i sina enkätsvar samt de önskemål och synpunkter som framfördes som svar på enkäterna. Rapporterna har publicerats av HI och har försetts med beställningsnummer. De kan utan kostnad hämtas från projektets webbplats, eller beställas från HIs kundtjänst.

Metodrapport

En metod- och processrapport (den här föreliggande rapporten) beskriver arbetsprocessen och de metodmässiga erfarenheterna från arbetet med projektet.

Rapportöversikt

En översikt över de rapporter som tagits fram i anslutning till varje enkät återfinns i tabellen nedan.

Tabell 6. Översikt över de rapporter som tagits fram

Typ av rapport	Enkät 1	Enkät 2	Enkät 3	Enkät 4
Kort rapport ca 2 A-4 sidor, främst avsedd för återkoppling till deltagarna. Pdf-dokument	X	X	X	X
Kort rapport på teckenspråk Videofilm med rapporten på teckenspråk	X	X	X	X
Lättläst kort rapport Avsedd att ge återkoppling till deltagare som besvarat den förenklade lättlästa enkäten	X	X	X	X
Frågor och svar Diagram över samtliga frågor och svar	X Word	-	X Html-rapport	X Html-rapport
Redovisning av önskemål Önskemål som svar på enkätens fria fråga /frågor	X Samtliga	X Samtliga	X Sammanställning	X Sammanställning
Huvudrapport ²⁵ Sammanställning av de huvudsakliga resultaten. Jämförelser mellan grupper.	Best nr 08310- pdf	Best nr 08332- pdf	Best nr 08360 -pdf	Best nr 08362- pdf

Bearbetning och tolkning av svar

Före citering av utsagor från enskilda deltagare har texterna bearbetats, men enbart vad avser korrigerings av skrivfel. I huvudsak har texterna citerats utan några som helst korrigerings. I några fall har behov av mer omfattande bearbetning funnits.

Nedanstående citat visar att vissa utsagor kan kräva ett visst mått av extra resurser. I det angivna fallet var det dock inte så svårt att förstå innebörden.

²⁵ Huvudförfattare till dessa rapporter har varit Christina Rörby, HI. Elisabet Lindström och Ulla Ringström Otterstad vid Klara Mera har svarat för avsnitten som gäller personer med lindrig utvecklingsstörning. Margita Lundman vid HI har varit medförfattare till rapporterna från enkäterna 1-3.

typ at man kan ha alla böker inlesta så man kan ha de på mp3 istält för at lysna på datorn. så man inte är så beroedne av vart man är då datorn måste ha ett specielt program för att kunna läsa daisy skivan. alla datorer har inte det å man vill ju kunna sitta öer allt typ hos kompisar ibland å så å utom lands. detta skule ja ha nytta av. produkter: man skule kuna ha att man kunde ladda ner daisy skivor ibland själv å via bibliotek. lite bökig att gå till biblan ibland. anväder bara playback 2000 det är lättast de andr a är svåra tycker jag.

I några fall har meddelandena varit svårare att förstå. Det har krävts sakkunnig hjälp av personer med kompetens från det område som svaren berör för att kunna tolka svaren. I bilaga 11 ges exempel av kompletterande tolkning av svar som rör deltagarnas förslag till förbättringar av tjänsten bildtelefoni.net, dvs. förmedlingstjänsten för bildtelefoni. Det har krävts kunskap om den teknik som brukarna använder liksom kunskap om brukarnas erfarenheter av den aktuella tekniken för att kunna tolka svaren.

I ett fåtal fall har en fri tolkning gjorts då det varit svårt att förstå innebörden i svaret.

11. Spridning av resultat

Olika intressenter – såväl privata som offentliga – har givits möjlighet att få tillgång till användarnas önskemål som ett underlag för sin verksamhet. Arbetet med att sprida resultaten, dvs. de brukarönskemål och –synpunkter som framkommit som resultat av enkätundersökningarna, har dels gjorts internt inom huvudmännens organisationer, dels genom externa utskick samt vid konferenser och möten.

Beroende på vilka brukarönskemål som framkommit har resultaten också specifikt delgivits olika aktörer. Eftersom flera önskemål om TV framfördes som svar på den första enkäten, delgavs synpunkterna exempelvis den då pågående statliga utredningen ”Radio och TV i allmänhetens tjänst” (den s k public service-utredningen). Den andra enkäten som utformades i samarbete med Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, innehöll ett stort antal synpunkter på talböcker, vilka tillställdes TPB. Den andra enkäten innehöll också frågor om IT-support, och svaren på dessa frågor delgavs ledningen för ett projekt om IT-support som bedrivs vid HI.

Vid HI anordnades ett internt seminarium i anslutning till varje enkätundersökning. Resultaten från respektive undersökning presenterades då för berörda chefer och handläggare. Resultaten har också presenterats vid allmänna personalmöten inom HI.

En workshop anordnades i början av försöket. I denna deltog särskilt inbjudna representanter för handikapporganisationerna, företag, forskare liksom företrädare för hjälpmedelsverksamheten. Workshopdeltagarna har därefter regelbundet erhållit information om resultaten från enkäterna. Regelbundna utskick om resultaten har också gjorts till handikapporganisationer, företag, myndigheter och enheter inom hälso- och sjukvården. De företag som kontaktats är framför allt de som deltar som utställare vid HIs konferens ID-dagarna. Denna konferens handlar om IT i nya tillämpningar bland personer med funktionsnedsättning. De myndigheter som erhållit information om resultaten har framför allt varit landets sektorsmyndigheter.

Projektets resultat, såväl metoderfarenheter som de brukarsynpunkter som framkommit har dessutom presenterats vid svenska och internationella konferenser, exempelvis vid NFTHs (Nordisk förening för telematik och handikapp) möte i Stockholm i maj 2008, vid ARATA-konferensen i Adelaide, september 2008 samt vid HIs ID-dagar i oktober 2008.

En kursdag om metoder för webbaserade undersökningar anordnades i april 2008 av HI i samarbete med Sveriges Marknadsundersökningsköparens förening, SMUF. Cirka 25 personer, framför allt representanter för offentlig verksamhet, deltog i kursen.

En översikt över de aktiviteter som genomförts för att sprida resultaten återfinns i bilaga 12.

12. Diskussion och slutsatser

I detta kapitel diskuteras erfarenheterna från projektet IT-frågan. I nästföljande kapitel diskuteras behov av fortsatta insatser.

12.1 Resultatet

Vår erfarenhet av projektarbetet är att webbaserade enkäter fungerar bra som instrument för att samla in önskemål och –synpunkter från olika grupper av IT-användare. Framför allt är det flexibiliteten som gör dessa enkäter intressanta då målgrupper med funktionsnedsättning deltar. Vidare skapar den frivilliga rekryteringen och de automatiska analysfunktionerna ekonomiskt försvarbara möjligheter att aktivt och regelbundet efterfråga brukarnas synpunkter.

Arbetet har visat att enkäterna är tillgängliga och har fungerat bra för målgrupperna. Kunskapen om hur tillgängliga enkäter kan skapas är ett mycket viktigt resultat i sig. Det är ett värdefullt bidrag till kunskapen inom områdena design för alla och e-inclusion.

Webbenkäterna medför ett snabbt och relativt enkelt sätt att få en bild av brukarnas synpunkter kring ett urval ämnen. Varje svarsperson har i genomsnitt lagt ned 15-20 min för att besvara en enkät.

Genom enkäterna har vi fått värdefull ny kunskap om brukargruppernas situation och önskemål.

12.2 Kompetens och resurser

Här beskriver vi de resurser och den kompetens som är nödvändig för att genomföra webbaserade enkätundersökningar till personer med funktionsnedsättning.

Enkäterna måste vara tillgängliga. Det är viktigt att alla, oavsett funktionsnedsättning har möjlighet att ta del av frågorna och besvara dem.

Dessutom krävs följande:

generell kunskap om undersökningsmetodik, samt kunskap om de särskilda hänsyn som måste tas då respondenterna har någon form av funktionsnedsättning

kunskap om brukarnas situation, om vardagen och den ”kultur” som olika grupper lever i

generell kunskap om IT och telekom, generellt och i synnerhet om de produkter och tjänster som är av intresse för målgrupperna. I sammanhanget är det också viktigt att tänka på att olika målgrupper sinsemellan kan ha vitt skilda behov av produkter och tjänster. Personer med funktionsnedsättning bör inte behandlas som en enhetlig grupp.

12.3 Problem och överväganden

Enkäter på webben bygger på frivillighet; det är lätt att med en knapptryckning välja bort enkäten. Det handlar inte om att få frågor från en intervjuare som vill ha svar, utan det handlar om en i högsta grad självvald aktivitet att svara på frågorna. Enkäterna bör vara korta, intresseväckande och lätta att besvara.

Språket och tilltalet är kritiskt. En grundförutsättning är att språket i enkäterna utformas med omsorg för att de ska vara begripliga. Kommentarer från enskilda deltagare visar också att tilltal och bemötande har stor betydelse. Det handlar om förtroende och respekt.

Det är viktigt att olika resurser ställs till förfogande så att de som har svårigheter att ta del av traditionella enkäter, kan ta del av frågorna och föra fram sina svar. Det betyder exempelvis att medel behöver finnas så att frågor kan ställas på teckenspråk eller läsas upp med talstöd. Inledningsvis har det varit ett begränsat antal svars personer som använt sig av dessa möjligheter. Knappt hälften av de 35 teckenspråkiga deltagarna har använt teckenspråksfilmerna. Cirka 4% av alla svarande har använt talet i enkäten. Erfarenheter från andra sammanhang av att introducera nya möjligheter/tjänster visar att det kan ta tid innan de nya möjligheterna tas i bruk.

12.4 Risker

I detta avsnitt återfinns en diskussion av risker med verksamheten. Det bygger på den analys av risker som gjordes i samband med planeringen av försöket. De huvudsakliga riskerna bedömdes höra samman med följande faktorer.

- Svårigheter att rekrytera svars personer
- Etiska aspekter. Upplevd risk för kränkning av svars personernas integritet vid behandling av personuppgifter.
- Svårighet att formulera för brukargrupperna relevanta frågor
- Risk för alltför högt ställda förväntningar på webbenkäterna
- Motstridiga förslag till frågor från olika intressenter.

Svårigheter att rekrytera svars personer

Effekten av ett eventuellt misslyckande med rekryteringen resulterar i att svars underlaget kan bli alltför litet för att spegla användarnas önskemål och erfarenheter. Olika enheter inom hälso- och sjukvårdssektorn samt berörda brukarorganisationer kontaktades därför i ett tidigt skede av projektet för hjälp med rekrytering av svars personer. Insatser gjordes också vid universitet och högskolor för att sprida inbjudningar till försöket.

Den fjärde och sista enkäten besvarades av 252 personer. Det innebär att vissa grupper, exempelvis synskadade och hörselskadade/döva, medverkat med relativt många personer. Andra grupper har betydligt färre deltagare. Vid självrekryte-

rande enkäter finns inget bestämt antal personer som ska uppnås för att antalet ska kunna anses vara tillräckligt stort. Även om man uppnår mycket stora deltagarantal är det svårt att uttala sig om brukares önskemål i allmänhet. De som svarar kan inte antas vara representativa för personer med funktionsnedsättning i allmänhet. Vår bedömning är att deltagarantalet varit så pass stort att viktig kunskap om brukares situation, erfarenhet och önskemål har erhållits. I synnerhet gäller detta den kvalitativa information som vi fått ur svaren på de öppna frågorna.

Det finns skäl att anta att deltagarna i högre grad än personer i allmänhet är intresserade av IT och att de har tagit till sig teknik tidigare än andra. Flera författare inom området innovationsforskning (Lettle 2008²⁶, Bleijerveld 2005²⁷) diskuterar betydelsen av att lyssna till användare som tidigt tar till sig ny teknik, som är medvetna om sina behov och som kan kommunicera kring dessa.

Etiska aspekter

Bland etiska risker som bedömdes föreligga var en eventuell upplevd risk för kränkning av svarspersonernas integritet vid behandling av personuppgifter. Effekten skulle kunna bli en obenägenhet hos berörda målgrupper att medverka i försöket. Sannolikheten bedömdes vara liten. I överenskommelsen med deltagarna formulerades förutsättningarna för deltagande. Stor vikt lades vid att göra dessa villkorstexter begripliga. Även en version i lättläst format togs fram. Vi har inte mottagit någon information som tyder på att det finns svars personer som upplevt sig utlämnade eller kränkta. Men vi kan naturligtvis inte uttala oss om de personer som hört talas om projektet, men valt att inte anmäla sig.

Svårighet att formulera för brukargrupperna relevanta frågor

Det har varit en grannliga uppgift att formulera frågor i enkäterna som medverkande brukare upplever som meningsfulla. Ett tecken på att detta lyckats, åtminstone vad avser de öppna frågorna, är att så pass många av deltagarna valt att svara på dessa och att svaren ofta varit konstruktiva och av hög kvalitet. I ett fåtal fall har det hänt att deltagare hört av sig och lämnat kommentarer om att man tyckt att frågorna varit dåliga. Det har varit viktigt att i samband med formuleringen av frågorna - och tolkningen av svaren - kunna konsultera expertis med kompetens om brukarnas förutsättningar och situation samt kompetens om för brukarna relevanta IT- och telekomfrågor.

Vid någon enstaka fråga har deltagarna valt att istället för det i förväg formulerade svarsalternativen, välja alternativet ”Annat” och där ange information som rimligen borde rymmas i svarsalternativen. Detta handlar förmodligen mindre om relevansen i frågan utan mer om att svars personen vill uttrycka något myck-

²⁶ Lettle, C. (2007): User involvement competence for radical innovation. *Journal of Engineering and Technology Management*, Vol. 24 (1-2), 53-75. Se även http://www.asb.dk/about/departments/ms/lettl_publications.aspx

²⁷ Bleijerveld, J. (2005) *Innovating on the innovation process for developing health care technology*. European master programme on Society, Science and Technology, University of Maastricht.

et personligt och precist. Genom att arbeta med kognitiva intervjuer (se exempelvis Gordon Willis, 2005²⁸) skulle möjligheterna ökas att formulera frågor som uppfattas på avsett sätt av svarspersonerna. Den kognitiva intervjun är en intervju som fokuserar på *svarsprocessen* hos uppgiftslämnaren. Syftet är att upptäcka problem framförallt vad gäller hur svars personer förstår frågor i en enkät.

Risk för högt ställda förväntningar

Frågan om förväntningar är viktig att diskutera. Förväntningar hos intressenter som inte infrias riskerar att leda till minskad benägenhet hos dessa att i fortsättningen medverka med underlag till frågor i fortsättningen. Vi bedömer att situationen i detta skede av verksamheten är att olika intressenter snarare börjar få upp ögonen för möjligheten att få svar på frågor man är intresserad av.

Förväntningar hos brukare som inte infrias kan leda till besvikelse och minskad benägenhet att besvara enkäterna. Enkätsvaren visar att många deltagare har positiva förväntningar. Man tror att de egna synpunkterna kommer till nytta i framtiden och man tror att de som utvecklar produkter kommer att få värdefull kunskap.

Det har varit viktigt att genomföra återkommande återkoppling till alla svars personer. Det har därmed varit möjligt för deltagarna att kontinuerligt följa kunskapsprocessen. Information om resultaten har som nämnts även spridits till olika intressenter.

De som aktivt medverkat med underlag till frågor i enkäterna har uttryckt uppskattning över resultaten och den nytta dessa medfört för verksamheten. Vi har också noterat att intressenterna gärna vill veta mer om hur brukarna ser på de frågeställningar som behandlats i enkäterna. Enkätsvaren ger naturligtvis inte en fullständig bild av brukarnas erfarenhet och önskemål. Ibland skulle fortsatta undersökningar vara motiverade.

Motstridiga förslag till frågor från olika intressenter

En möjlig risk antogs kunna föreligga vad gäller konkurrerande förslag till frågor från olika intressenter. Att inte kunna få garantier för att få med sina frågor skulle eventuellt kunna leda till minskad benägenhet hos intressenterna att medverka med underlag till frågor i fortsättningen. Det ansågs därför viktigt att inleda försöket med att skapa konsensus om roller och befogenheter. Intressenternas roll är att lämna underlag till enkäterna. Projektansvariga svarar för att enkäterna byggs så att de blir intressanta och meningsfulla för svars personerna och att resultat sammanställs och sprids till olika intressenter.

²⁸ Willis, G. (2005). Cognitive Interviewing. A Tool for Improving Questionnaire Design. Sage Publications.

Legitimiteten hos svarspersonerna

Som framgår av redovisningen ovan har det i några få fall funnits svarspersoner som i svaret på frågan om funktionsnedsättning uppgivit att de inte har en sådan. Svaren från dessa personer har lyfts ur och redovisas inte i rapporterna från de olika enkäterna. Den uppgivna anledningen till att man svarat trots att en funktionsnedsättning inte funnits, var i ett fall att personen ifråga helt enkelt velat titta på frågorna. Det är naturligtvis inte uteslutet att det bland deltagarna finns andra "obehöriga" svarspersoner. Det är viktigt för kvaliteten i svaren och förtroendet för projektet att resultaten enbart återspeglar funktionshindrade personers synpunkter. Vi har ingen anledning att tro att deltagarna har försökt missleda oss. Tvärtom, svaren ger en övertygande bild av att de kommer från personer med funktionsnedsättning som på ett mycket seriöst och konstruktivt sätt velat föra fram sina synpunkter.

13. Behov av fortsatta insatser

Några av de utvecklingsinsatser som bör genomföras på kort respektive lång sikt beskrivs nedan.

13.1 Utvecklingsbehov

Utökning av de primära målgrupperna

Det är viktigt att inkludera fler grupper i försöken att systematiskt fånga upp brukarsynpunkter och -önskemål. Därför är det angeläget att liksom hittills ha med några generella frågor som "passar alla" oavsett typ av funktionsnedsättning. Redan nu har flera personer utöver de primära målgrupperna anmält sig till projekt IT-frågan.

I det korta tidsperspektivet föreslår vi dessutom att de primära grupperna utökas med personer med tal- och kommunikationssvårigheter. Dessa är i hög grad beroende av att IT och telekommunikation fungerar bra i deras vardag. Bland personer med talsvårigheter finns också många som har rörelsehinder. En utökning av de primära målgrupperna innebär att nya, specifika frågor i fortsättningen ska utformas till dem.

Specifika frågor för befintliga målgrupper från etapp 1-2 bör även i fortsättningen formuleras. Det gäller frågor till följande grupper.

- personer med synskada
- döva/teckenspråkiga personer
- personer med lindrig utvecklingsstörning
- personer med läs- och skrivsvårigheter

Självfallet finns det också fler specifika grupper som kan inkluderas i försöket, till exempel personer med rörelsehinder, personer med hörselskador, personer med olika typer av kognitiva funktionsnedsättningar med flera. Bland dem som besvarat de första fyra enkäterna finns exempelvis flera personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Rekrytering av deltagare

Metoderna för rekrytering av deltagare till projektet bör utvidgas. Vi har hittills huvudsakligen förlitat oss på omvärldens hjälp med att förmedla inbjudningar till intresserade brukare. Vi har fått god hjälp av många, bland annat olika enheter inom handikapp- och hjälpmedelsverksamhet, handikapporganisationer, myndigheter med flera. För att rekrytera nya deltagare behöver kontakten med dessa återupptas. Det är också viktigt att undersöka möjligheterna att rikta inbjudningar direkt till intresserade brukare.

I tillägg till det rekryteringsmaterial som tagits fram bör dessutom en inbjudan tas fram i DAISY-format. Denna inbjudan formuleras i text, bild och ljud och lagras på CD-skiva för utskick till intresserade.

Insatser för ytterligare ökad tillgänglighet

Tillgänglighet genom utvecklat talstöd

En ny applikation för talande webbenkäter har utvecklats i samarbete mellan leverantören av talstödet, VoiceCorp AB, och ägaren av det enkätverktyg som använts i projektet, Alstra AB. Den tillåter respondenten kan initiera talstödet för varje fråga. Den hittillsvarande metoden kräver att man aktiverar talstödet i början av enkäten. När detta är gjort kan talet aktiveras vid respektive fråga. Den nya lösningen bör prövas i en fortsatt verksamhet.

Erfarenheter från brukartester med personer med lindrig utvecklingsstörning visar att de så kallade villkorstexterna (se bilaga 5) varit svåra att uppfatta och förstå när de läses upp av talsyntesen. Det är naturligtvis synnerligen viktigt att deltagarna kan ta del av och förstå texterna. De innehåller bland annat information om hur projektet arbetar med sekretess och anonymitet, samt hur personuppgifter och synpunkter från deltagarna hanteras. Det vore önskvärt med inspelat tal i dessa och andra längre fasta texter, för att göra dem lättare att förstå.

Tillgänglighet för teckenspråkiga personer

Försök borde göras där teckenspråkiga personer kan ge sina svar på teckenspråk. Vi förordar till att börja med en lösning som bygger på att förmedlingstjänsten för bildtelefoni anlitas för att möjliggöra för teckenspråkiga respondenter att föra fram sina svar på teckenspråk.

Det finns också tekniska möjligheter att använda en webbkamera för att spela in teckenspråkigas svar. Emellertid bör erfarenheter från andra försök²⁹ att spela in sådana enkätsvar på videofilm väntas in först. En fördel är att svarspersonerna kan svara direkt på teckenspråk utan någon mellanhand. En nackdel är att svarspersonens anonymitet försvinner. Dessutom tillkommer kostnader för översättning av svarspersonernas svar till text för integrering med svaren från andra personer.

Tillgänglighet genom film för personer med kognitiva funktionsnedsättningar

Ytterligare ett område som är önskvärt att vidareutveckla är att använda filmer för att åskådliggöra produkter, funktioner eller tjänster som den som besvarar enkäten inte känner till. Enkätverktyget Survey Generator kan tekniskt hantera film, något som visats med teckenfilmerna. Det vore väsentligt att prova om film fungerar för att öka förståelsen och gör det möjligt att besvara frågor om sådant man inte har tidigare erfarenhet av.

Förstärkning av informationsinsatser

Projektet har under de första etapperna förfogat över begränsade resurser för informationsverksamhet. Det bedöms vara angeläget att förstärka informationsarbetet för att sprida kännedom om projektet och dess resultat. Projektet har även rönt intresse i andra länder, varför vissa informationsinsatser bör genomfö-

²⁹ Elinor Brunnberg, Örebro universitet, personlig kommunikation (2008).

ras internationellt. Det finns internationella erfarenheter av att använda webb-enkäter för att fånga in synpunkter från personer med funktionsnedsättning (Bode, 2008³⁰), men såvitt vi känner till är vårt projekt unikt då det gäller användningen av enkäter som är tillgängliga enligt internationell standard och som har anpassats efter målgrupper med olika förutsättningar.

Tillvaratagande av brukarsynpunkter

Ett annat utvecklingsområde rör resultatspridning och det man ibland kallar "uptake". En förutsättning för att resultaten (brukarsynpunkterna) ska påverka utvecklingen av produkter och tjänster och hjälpmedelsverksamhet är att de synliggörs.

Resultaten från varje enkät har redovisats i en serie rapporter. Kännedom om resultaten har spridits till olika intressentgrupper.

- Deltagarna själva
- Internt inom HI och PTS
- Myndigheter (sektorsmyndigheter)
- Företag
- Handikapp- och hjälpmedelsverksamhet
- Forskare
- Handikapporganisationer

Det är viktigt att ytterligare intensifiera arbetet med resultatspridning. Information om resultaten bör även spridas till olika utbildningar.

Det är också viktigt att skaffa sig en bild av vilka effekterna av brukardialogen blir. Hur värderar berörda intressenter resultaten? Är de användbara? I samband med fortsatt verksamhet bör en sådan insats planeras och genomföras.

Andra former för dialog

Utgångspunkten för arbetet med projekt IT-frågan var en diskussion om hur man aktivt och systematiskt kan ta reda på brukarnas synpunkter och önskemål. Detta ledde fram till ett ställningstagande att enkäter på webben borde ha sådana fördelar att de bör prövas som en kanal för att få reda på till brukarnas synpunkter. Enkäterna i projekt IT-frågan har också gett värdefull information om brukarnas problem, erfarenheter och önskemål.

Alla har dock inte tillgång till Internet och det är viktigt att även deras synpunkter blir tillvaratagna. Det finns naturligtvis också sammanhang och frågeställningar som kräver andra instrument än enkäter, vare sig dessa är webbaserade eller inte.

Kunskapen bör dessutom fördjupas även genom andra former för dialog. Viss dialog kan ske digitalt (via nätet), annan genom personliga möten. Det skulle kunna

³⁰ Bode, T. (2008). What Do Users really think. Text-to-Speech User Survey. Proceedings from ARATA Conference, Adelaide 2008.

vara värdefullt att anordna workshopar eller andra typer av möten där diskussionen kan fördjupas om en del problem som lyfts fram genom enkätsvaren.

Det är också viktigt att diskutera möjligheten för barn och ungdomar att föra fram sina önskemål. Det har ju visat sig att frågorna i brukarenkäterna i viss utsträckning besvaras av äldre (ända upp till 90 år!) Men barn/yngre ungdomar kan överhuvud taget inte delta. Av etiska och metodmässiga skäl har en åldersgräns om 16 år satts upp för deltagande i projekt IT-frågan. Erfarenheterna av dialog med barn och ungdomar från projektet Bättre tillsammans bör bland annat kunna tas till vara i syfte att uppnå en systematisk dialog om IT och telekom med barn och ungdomar. I detta sammanhang användes bland annat personliga gruppintervjuer med gravt synskadade barn, videomöten med ungdomar med läs- och skrivsvårigheter och videomöten för teckenspråkiga ungdomar. Erfarenheterna av dessa aktiviteter var genomgående positiva.

Bland många förslag som diskuterats rörande olika former för nätbaserad dialog (chattar, bloggar, Face-book-inspirerad kommunikation) finns en idé kring regelbundna interaktiva diskussioner kring IT och telekom. Sådana skulle kunna anordnas på nätet med deltagande av brukare, företag med flera intressenter. Det är möjligt att ungdomar som har växande erfarenheter av denna typ av digital samvaro skulle attraheras av ett sådant upplägg.

Nya brukarstudier

Många av svaren/brukarsynpunkterna är sådana att de mycket väl skulle kunna ligga till grund för planeringen av nya, fördjupade, undersökningar av aktuella frågeställningar. Genom enkätsvaren har problem kunnat identifieras. Bredare undersökningar med medverkan av för personer med funktionsnedsättning representativa urval skulle kunna ge djupare kunskap om hur vanliga dessa problem är.

13.2 Fortsättningen

Vår bedömning är att det finns anledning att bedriva fortsatta försök i projekt IT-frågan och att i anslutning till detta diskutera möjligheten att etablera en fortlöpande verksamhet.

Förutsättningar för en fortvarig, systematisk dialog via webbenkäter och andra kanaler finns OM

- Brukarna fortsatt vill medverka
- Intressenterna bedömer resultaten värdefulla
- Det finns beredskap bland berörda aktörer att tillskapa resurser för en kontinuerlig dialog

Genom försöksverksamheten i projekt IT-frågan har erfarenheter byggts upp av att använda webbenkäter som kanal för att samla och förmedla information om

brukarerfarenheter och önskemål inom områdena IT och telekommunikation. Vi hoppas att dessa erfarenheter blir till nytta för framtida arbete.

FNs konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar antogs 2006 och ratificerades av Sverige i november 2008. I konventionen lyfts särskilt fram betydelsen av att säkerställa tillgången till information och kommunikation inklusive ny informations- och kommunikationsteknik för personer med funktionsnedsättning. Vidare anger konventionen att medvetandet om situationen för personer med funktionsnedsättning ska höjas.

Det finns flera beröringspunkter mellan arbetet med projekt IT-frågan och konventionen om de mänskliga rättigheterna.

Genom att involvera användarna i diskussionen om dagens och morgondagens teknik ökar möjligheterna att få fram produkter och tjänster som tillgodoser människors behov. Det är en fråga av stor betydelse för forskning och näringsliv och en fråga om nyttan för den enskilde.

Genom att försäkra sig om att personer med funktionsnedsättning görs delaktiga genom en tillgänglig dialog ökar människors chanser att påverka sin framtid. Det är en fråga om inflytande och demokrati.