

IT-support – en förstudie

Till personer med funktionsnedsättning och äldre



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2009
Ansvarig utredare: Anita Boman
Ansvarig informatör: Lisbeth Säther
URN:NBN:se:hi-2009-09309-pdf
Best nr: 09309-pdf

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

IT-support – en förstudie

Till personer med funktionsnedsättning och äldre

Författare
Anita Boman

”Vem få jag hjälp av när min dator krånglar?”

Ett vanligt svar på den frågan är att jag har någon anhörig eller vän som kan hjälpa mig. Andra vänder sig helt naturligt också till leverantören.

Men alla har inte någon som kan hjälpa till och alla vet inte vem som är leverantör eller vad det är som krånglar. Är det datorn, mitt hjälpmedel, Internetuppkopplingen eller är det min egen okunskap som ställer till problem?

”Jag skulle helt enkelt behöva en tjänst som underlättar för mig i vardagen. Finns det något telefonnummer jag kan ringa där det finns en person som kan leda mig eller som till och med skulle kunna fjärrstyra min dator.

Jag kan faktiskt tänka mig att betala för en sådan tjänst”.

Sammanfattning

Hjälpmedelsinstitutet har genomfört en förstudie under 2008 om IT-support i hemmet för personer med funktionsnedsättningar och äldre.

Resultat från en enkätundersökning riktad till den offentliga hjälpmedelsverksamheten, en enkät till ett urval av privata hjälpmedelsföretag och en intervjuundersökning med IT-användare har bidragit till ökad kunskap om vilken IT-support som kan ges inom offentlig och privat hjälpmedelsverksamhet och vilka behov som inte tillgodoses idag. Förstudien har tagit del av olika undersökningsresultat samt kontaktat berörda målgrupper och samarbetat med en rad olika verksamheter. Vi har konstaterat följande:

- IT-support i hemmet - en bristvara
- IT-samhället ställer krav på sina medborgare
- Okunskap i datoranvändning omfattande
- Äldre behöver hjälp vid inköp, installering och löpande användning
- Många med funktionsnedsättning har behov av IT-support som inte tillgodoses idag
- Både privata och offentliga leverantörer ger endast support på sina produkter, tjänster eller metoder
- Om alla ska vara med behövs något mer

Hjälpmedelsinstitutet vill pröva en ny supporttjänst för hemanvändare!

- En samarbetsmodell mellan Hjälpmedelinstitutet, Sveriges CallCenterFörening, ett antal kommuner, offentlig och privat hjälpmedelsverksamhet och ett eller flera kundtjänstföretag
- Utbildning, ärendehantering, tillgänglighet och bemötande prövas i ett försök.

Visionen för den här satsningen kan sammanfattas så här:

- Ett kvalitetssäkrat system för en nationellt samordnad IT-support per telefon
- En tjänst som är tillgänglig i hela landet

- En tjänst som är uppskattad av personer med funktionsnedsättning
- En tjänst som är uppskattad av leverantörer av IT-support
- Ett nationellt kortnummer
- En telefonlösning med avancerade möjligheter att styra samtal

Innehåll

Bakgrund.....	8
Mål för förstudien.....	8
Processmål.....	9
Genomförande - Förstudiens inriktning.....	9
Resultatredovisning	10
Den offentliga hjälpmedelverksamheten	10
Handu intervjuar IT-användare	12
SeniorNet Sweden - Vinnova rapport 2007	12
Sveriges CallCenterFörening SCCF.....	13
Standardpaket och beräkningsunderlag.....	15
Övrig materialinsamling och andra aktiviteter i förstudien	15
Kommunkontakter	15
Workshop.....	16
Webbenkät	16
Kontakter med IT & telekombranschen	17
Microsoft Sweden.....	17
Sveriges kommuner och landsting, SKL.....	17
Post- och Telestyrelsen, PTS.....	17
Projektorganisation	17

Bakgrund

Denna förstudie har genomförts tillsammans med Synskadades Riksförbund (SRF), Talhandikappades RiksFörening (THF) och Microsoft Sweden. Ett nära samarbete med utredningsinstitutet HANDU, företaget CoreComp/Humankind och Sveriges CallCenter-Förening SCCF har resulterat i en idé som kommer att beskrivas i denna rapport, där en ny supporttjänst riktad främst till personer med funktionsnedsättning och äldre föreslås.

Informationssamhället är i dag en realitet och alla medborgare blir alltmer beroende av att kunna ta del av och utnyttja den information och de tjänster som erbjuds genom Internet. Informationssamhället måste vara tillgängligt för alla.

För att detta ska kunna bli verklighet måste man ha tillgång till datorkapacitet av något slag (PC, handdator, mobiltelefon o.s.v.) och anslutning till Internet. Men man måste också ha den nödvändiga kompetensen för att kunna använda sig av tekniken. Enligt den senaste rapporten från World Internet Institute står fortfarande 2 miljoner svenskar utanför IT-samhället, varav 1,1 miljoner tillhör äldregruppen. Enligt samma rapport ökar klyftan mellan dem som använder Internet och de som inte gör det. De som använder Internet har idag blivit vardagsanvändare. Men det är inte bara ålder som samvarierar med ickeanvändning utan också utbildning, inkomst, civilstånd och kön. När det gäller personer med funktionsnedsättningar förekommer inga stora skillnader med den övriga befolkningen.

Ofta behöver personer med funktionsnedsättningar speciellt anpassade applikationer, både på hård- och mjukvarusidan. Saknas dessa anpassningar riskerar dessa personer inte bara att ställas utanför väsentliga delar av samhällslivet, utan man kan också ställas inför direkta problem eftersom myndigheter, företag o.s.v. i allt större utsträckning förutsätter att kunder och andra kan utnyttja dator-tekniken. Till exempel bygger kommunernas planer när det gäller e-tjänster på att medborgarna har tillgång till Internet för att effektivisera och göra deras verksamheter mer tillgängliga. Men alla är inte med.

Att ha en väl fungerande supportorganisation till hands skulle förmodligen bidra till att personer med funktionsnedsättningar i större utsträckning skulle våga investera i datorutrustning.

Mål för förstudien

Att föreslå en försöksverksamhet som undersöker förutsättningarna att både driva och bygga en tillgänglig IT-supporttjänst i hemmet för personer med funktionsnedsättning.

Processmål

Att samla in kunskap och information från berörda aktörer: IT-användarna själva, hjälpmedelscentraler, redahcenter, syncentraler, privata hjälpmedelsföretag, IT- och telekombranschen, kommuner, Sveriges CallCenterFörening, ett antal kundtjänstföretag samt olika frivilligorganisationer.

Att kartlägga behoven hos målgruppen personer med funktionsnedsättning och äldre

Att beskriva hur en ”riksomfattande organisation för IT-support skulle kunna se ut och föreslå en begränsad 2-årig försöksverksamhet i ett antal kommuner.

Att utreda de ekonomiska förutsättningarna för en riksomfattande organisation för IT-support riktad till personer med funktionsnedsättningar och äldre

Genomförande - Förstudiens inriktning

Vi ville undersöka de ekonomiska förutsättningarna för en riksomfattande organisation för IT-support riktad till personer med funktionsnedsättningar och äldre. Eftersom möjligheterna att finansiera en sådan organisation var helt avgörande för möjligheterna att komma vidare blev förstudien fokus både på att klarlägga de finansiella förutsättningarna för en permanent verksamhet och undersöka behovet av IT-support för hemmaanvändare.

Syfte

- finansieringsmöjligheter
- den tänkta organisationsformen och innehållet
- förslag om och i så fall hur man bör gå vidare

Förstudien övervägde också lämpligheten/möjligheten att genomföra en begränsad försöksverksamhet som underlag för att bedöma möjligheterna för en eventuell fullskaleverksamhet

Förstudien har skett i samarbete med den branschorganisation som redan finns inom supportverksamhet det vill säga Sveriges CallCenterFörening SCCF. I Sverige finns det minst 100 000 anställda i olika ContactCenter eller kundtjänstföretag som serverar Sveriges konsumenter inom en rad olika områden. SCCF är nationellt verksamt. Målet är på sikt att skapa ett förslag till en nationell samarbetsmodell som ger konsumenter, oavsett egna förutsättningar, likvärdig IT-support.

Vi ville identifiera målgruppen och deras behov av IT-support och samarbetade därför med utredningsinstitutet Handu som genomförde den behovs- och resurskartläggning som var angelägen för det fortsatta arbetet. Vad efterfrågar målgruppen i form av IT-support, var finns kunskapen idag och vilken support erbjuds målgruppen. Kartläggningen skulle också peka på vilka svagheter som finns idag.

Enkäter, intervjuer och workshops och seminarier utgör en del av materialinsamlingen. En enkät gick ut till landets hjälpmedelscentraler, syncentraler och redahcenter. Frågor om organisation och uppdrag, om forskrivningsrätt, metodutveckling, utbildningsverksamhet, om IT-support och om framtida behov och önskemål ställdes. Därefter skickades ytterligare en enkät ut till ett antal utvalda privata hjälpmedelsföretag.

Vi genomförde även en begränsad intervjuundersökning med 14 IT-användare med olika funktionsnedsättningar och äldre för att få mer konkreta exempel på deras datoranvändning och vad som händer när det krånglar med datorn på hemmaplan. Vi har också genomfört workshops/dialogmöten med målgruppen äldre IT-användare i samma syfte och deras organisationer.

Resultatredovisning

Den offentliga hjälpmedelverksamheten

I samarbete med utredningsinstitutet Handu genomfördes en kartläggning genom enkäter som vände sig till landets samtliga data-resurscenter, hjälpmedelscentraler och syncentraler. Inriktningen var datorer och mobiltelefoner med Internet-uppkoppling. Vi kunde konstatera följande:

Åtta av tio svarande uppfattar att det finns behov av IT-support som inte uppfylls idag! Det finns även behov av olika utbildningsinsatser i grundläggande datoranvändning både till brukarna själva, deras anhöriga och vissa personalkategorier.

Dataresurscenter har specialister på datorhjälpmedel för personer med olika funktionshinder. Centren fungerar som konsultenheter till habiliteringar, primärvårdsenheter och andra som förskriver hjälpmedlet.

Hjälpmedelscentraler arbetar vanligtvis konsultativt via landstingens och kommunernas förskrivare inom habiliterings- och rehabiliteringsverksamheten. Arbetet rör främst barn och vuxna med rörelsehinder, utvecklingsstörning, tal- och språksvårigheter eller kognitiva funktionsnedsättningar. Hjälpmedelscentralerna ansvarar

ofta för samordning av sortiment, inköp, lagerhållning, transport och reparationer av hjälpmedel inom landstinget.

Syncentralen är en del av en ögonklinik eller en enhet för rehabilitering och hjälpmedel. Syncentralen ansvarar för rehabilitering av synskadade inom landstingets hälso- och sjukvård. Det innebär synträning, orienterings- och förflyttningsträning, träning av kompensatoriska tekniker samt utprovning av och träning i att använda optiska hjälpmedel och andra synhjälpmedel.

Kartläggningen visar att det ser mycket olika ut i landet när det gäller hur verksamheterna organisatoriskt arbetar med datorhjälpmedel och IT-support. Det gör det svårt att göra djupare analyser över det exakta läget men för projektet har det varit av stor vikt att få en överblick över hur de professionella inom området arbetar med IT-baserade hjälpmedel och dess support. Samtliga landsting finns representerade i undersökningen. Totalt uppger 13 procent att de ger IT-support till brukare, sju procent ger support till förskrivare och sex procent ger support till närpersoner. Fördelningen mellan kvinnor/ flickor och män/pojkar tycks vara jämt fördelat.

Av de brukare som varit inskrivna hos någon av nämnda verksamheter under 2007 har i medeltal cirka tre procent erhållit dator eller mobiltelefon med Internetuppkoppling. Dator och mobiltelefon betraktas inte i regel som ett hjälpmedel utan är brukarens eget ansvar. Det som förskrivs är anpassningar till datorer.

Vi delade in begreppet IT-support i programspecifik, metodspezifisk och grundsupport. Framförallt ger verksamheterna programspezifisk support eller support vid inköp och utprovning av datorer. Få enheter ger support på mobiltelefoner. IT-support ges till det som lämnats ut som hjälpmedel.

Det finns ett omfattande behov att utbilda fler personalkategorier än vad som görs idag! Den svaga länken är dock den generellt låga grundkunskapen i datoranvändning, både hos brukaren, deras anhöriga och kringpersonal till brukaren. Det finns inte resurser att ge support fullt ut, även om man är medveten om att behovet är stort inom samtliga tre nivåer programspezifisk, metodspezifisk och grundsupport.

En del verksamheter önskade att IT-supporten skulle ligga utanför landstinget, att den skulle bli enklare och snabbare om den kunde ges med fjärrstyrning. Ett nationellt eller flera regionala supportcenter skulle kunna inrättas med datorspecialister med erfarenhet av personer med funktionsnedsättningar och deras behov av stöd.

Vi fick liknande svar från de 10 privata hjälpmedelsföretag som svarade på Hjälpmedelinstitutets enkät det vill säga 8 av de 10

företagen uppfattar att det generellt finns ett behov av IT-support/konsultation till brukare som inte uppfylls idag.

Handu intervjuar IT-användare

Totalt har 14 telefonintervjuer genomförts. Sju av de intervjuade är ålderspensionärer och sju är i arbetsför ålder med olika funktionsnedsättningar. Innan intervjun skickades ett informationsbrev ut med syfte och tilltänkta frågeställningar, så att personerna skulle kunna förbereda sig. Intervjuerna bekräftar att det finns ett behov av IT-support. Det skulle underlätta att kunna anlita en IT-support som är lätt tillgänglig och som till exempel förstår äldres specifika förutsättningar.

Av svaren framgår att de flesta har relativt nya datorer, det vill säga yngre än 2 år. När man inhandlar sin dator har de allra flesta tagit hjälp och rådgivning från personer i sin närmiljö. Anhöriga, vänner och bekanta är en viktig tillgång för att göra sina datorinköp, installationer och ge support när något inte fungerar med datorn. Det finns även "interna" och ideella formationer av IT-support. SRF Stockholms och Gotlands län har startat ett faddersystem där medlemmar kan få IT-support via telefon, det finns sidor på Internet som också drivs ideellt för en öppen marknad där man ställer sina problemställningar i ett e-postsystem.

Även om personerna som intervjuats löser sitt supportbehov på något sätt, så finns ett behov av att kunna få tillgång till en samlad IT-support. Att tillfråga sina anhöriga, vänner och bekanta betyder att man ibland måste vänta länge innan de har tid att hjälpa samtidigt som att ringa en IT-support idag uppfattas som mycket svårt att komma fram till.

SeniorNet Sweden - Vinnova rapport 2007

SeniorNets undersökning syftade till att få ett underlag för att främja seniorers användning av Internet. Resultatet visar att de som står utanför IT-samhället går miste om alla fördelar som Internet erbjuder inom informationssökning, att utträta ärenden och inte minst e-postens alla fördelar i föreningslivet och i kontakter med närstående. Det framkommer även att de äldre både kan känna skamkänsla och utanförskap av att inte behärska Internet.

Av SeniorNetSwedens undersökning framgår bland annat:

- 26,2 procent vill ha hjälp vid inköp och installation
- 25,8 procent vill ha någon att fråga till råds vid löpande användning

- 21,1 procent vill ha möjlighet att delta i kurser tillsammans med andra seniorer
- 10 procent vill kunna köpa till rabatterat pris

En klar majoritet bedömer att lättare funktionsnedsättningar kan ha betydelse för viljan att använda Internet. Bland tekniska åtgärder för att kompensera för nedsatt syn respektive motorik anses förstöringsverktyget vara det viktigaste medan uppläsning med hjälp av talsyntes tillmätts en förhållandevis liten betydelse. Många uppger att de saknar uppfattning om olika anpassningsåtgärder, en tendens som förstärks med stigande ålder.

Sveriges CallCenterFörening SCCF

Samarbetet med SCCF har syftat till att pröva förutsättningarna att ge IT-support till medborgarna när det gäller grundläggande datoranvändning. I uppdraget ska också ingå att kundtjänstföretagen ibland ska kunna fjärrstyra brukarnas utrustning när behov uppstår samt vidareförmedla samtal till rätt verksamhet.

Rätt verksamhet kan just vara en hjälpmedelscentral, en syncentral eller ett redahcenter. Det kan också vara en kommun eller en leverantör av produkter, metoder och tjänster. Idag brister den typen av konsumentservice till bl.a. äldre och personer med funktionsnedsättning.

Den 10 september anordnade SCCF ett möte med ett antal kundtjänstföretag som nu har resulterat i att två av dessa är intresserade att diskutera vidare frågan om att vara med i ett försök. Det två företagen är Transcom och Aditro. Båda är väletablerade både här i Sverige och utomlands och har funnits med i branschen i många år. De har både stora kundtjänstverksamheter och ger redan idag teknisk support till sina kunder på olika nivåer. Det nya uppdraget som vi skissar på handlar ju om att ge support till privatpersoner och då med inriktning personer med funktionsnedsättning och äldre.

Transcom AB är Sveriges största Callcenterföretag med cirka 2 600 anställda. Huvudkontoret ligger i Karlskoga och är ett helägt dotterbolag till Transcom World-Wide S. A. som är ett av världens största företag inom sin bransch. Transcom Sverige hanterar idag cirka 400 000 inkommande samtal och över 100 000 administrativa åtgärder per vecka (från Transcoms hemsida).

Aditro är Nordens ledande leverantör av IT-styrda outsourcing-lösningar, rådgivning om affärsprocesser och IT-lösningar för förbättrade processer inom företag och organisationer. Aditros kärnexpertis ligger i att förbättra processer inom kundservice, dokumenthantering, ekonomihantering, personalhantering och logistik. Våra produkter och

tjänster bygger på orubblig IT-expertis, väletablerad industriell metodik och en djup förståelse för våra klienters verksamhet.

”Vi hjälper våra klienter att fokusera på deras kärnverksamhet och konkurrensförmåga samtidigt som de erhåller kostnads- och effektivitetsfördelar i sina supportfunktioner” (citat från Aditros webbplats).

Företagen har idag mycket lite eller ingen kunskap om hur tjänster, teknik och kompetens kan utvecklas för att möta kraven på en kundtjänst tillgänglig för alla. Samtidigt har många med funktionsnedsättning och äldre, på grund av problemen ovan, svårt att använda sina inköpta IT-produkter (datorer, mobiler och internetuppkoppling), som de i många fall är beroende av för att underlätta sitt deltagande i IT-samhället.

Ett sätt att angripa problemen med bristerna i IT-supporten är att i ett försök skapa samarbete mellan ett eller flera kundtjänstföretag, den offentliga hjälpmedelsverksamheten och ett antal kommuner. De senare har den kompetens som till en del måste överföras till de aktuella företagen. Samtidigt kan den offentliga hjälpmedelsverksamheten och berörda kommuner få tillgång till viktiga erfarenheter från nämnda företag och i viss mån avlastas. En samarbetsmodell behöver utvecklas med dessa kommuner, intresserade hjälpmedelsverksamheter och de kundtjänstföretag som kommer att ingå i ett eventuellt försök. En viktig del i ett kommande försök är att utforma ett utbildnings- och informationspaket riktat till de kundtjänstföretag som medverkar. Utbildningen kommer att utformas tillsammans med brukarorganisationerna och andra berörda parter.

Samarbetet i övrigt ska handla om ömsesidig utveckling av kompetens och processer för ärendehantering, där tillgänglighet och bemötande är centrala ingredienser. Från kundtjänstföretagens sida handlar det om att utveckla ett nytt affärsområde och att finna lönsamhet i verksamheten och från projektets sida att finna en lösning i en befintlig struktur det vill säga kundtjänstföretagens struktur och inte föreslå en ny sär lösning för personer med funktionsnedsättningar.

Ytterligare två företag har visat intresse för att delta i ett eventuellt kommande försök:

Iris Bemanning hyr ut både marknadsförare och telefonister med egna funktionshinder. Kompetensen är i fokus, men funktionshindret ses ofta som en extra tillgång för kunderna. Uppgiften är såväl att stå för kundsupport och telefoni via egna center i Uppsala och Stockholm, som att ha en begåvningsreserv av yrkeskategorier som journalist, kock, IT-specialist, ekonom och receptionist att hyra ut (från Iris Bemannings hemsida).

Teknikomsorgen. Teknikomsorgen hjälper till i hemmet med all slags hemelektronik. Allt ifrån att utnyttja sina IT-verktyg bättre till att koppla ihop dem till en fungerande enhet. Kanske vara med som stöd i butiken. Ombesörja hemkörning, installation och hjälpa till med mer än butikens budfirmor kan stå till tjänst med. Det kan gälla datorer, skrivare, digitalkameror mobiltelefoner, TV etc. Det kan till och med gälla vitvaror som får allt fler finesser. Men oftast handlar det om mycket grundläggande funktioner som att bara komma igång, eller få fart på en skrivare efter papperstrassel (från Teknikomsorgens hemsida). Företaget önskar ingå som exempel på ”andra linjens” tjänster

Standardpaket och beräkningsunderlag

Våra kundtjänstföretag var nu angelägna om att få veta mer om innehållet i den tänkta tjänsten. Teknisk support har alla stor erfarenhet av, men vilken nivå och vad menade vi med bristande grundläggande datorkunskap. En annan viktig fråga som behövde besvaras handlade om målgruppen och dess behov och hur många samtal man kunde räkna med. Om nämnda kundtjänstföretag tog första linjens samtal - vem eller vilka skulle då utgöra andra linjen?

Vi anlidade en IT-strateg, som arbetade fram ett standard- eller grundpaket kring vilka frågeområden som skulle kunna bli aktuella: Allt från köp av dator, uppkopplingar, start av dator, installation av program och hårdvara till webbläsare, tjänster, e-legitimation, problemlösning samt personligt bemötande. I tjänsten skall också ingå var experthjälp kan nås (andra linjen).

Ett beräkningsunderlag har tagits fram som syftar till att Transcom, Aditro och Iris Bemanning skall kunna räkna fram vilka kostnader det handlar om för en eventuell försöksverksamhet.

Övrig materialinsamling och andra aktiviteter i förstudien

Kommunkontakter

Regeringen och även Sveriges kommuner och landsting SKL anger visioner och huvudmotiv till varför offentliga myndigheter ska arbeta med e-tjänster. Visionen är att offentliga sektorn, genom att ta fram e-tjänster till medborgare och företag och genom att hantera tjänster och ärenden elektroniskt, skapar yttre och inre nyttoeffekter som kortare handläggningstider, bättre information, bättre rättssäkerhet, tids- och kostnadsbesparingar, bättre kvalitet i tjänsterna, borttagning av arbetsmoment, kvalitetssäkring, bättre beslutsunderlag snabbare beslut och besked, ömsesidig förståelse mellan medborgare och myndigheter, ökad samverkan och ökad tillväxt (från Umeå kommuns hemsida).

Alla är inte med i det så kallade IT-samhället. I den senaste rapporten från World Internet Institute konstateras att 2 miljoner vuxna i Sverige inte använder Internet. Drygt hälften av dessa är över 65 år. En IT-supporttjänst som främst vänder sig till personer med funktionsnedsättning och äldre skulle underlätta för en del av dessa personer att våga ta klivet och köpa en dator, när man vet att det finns hjälp att få.

Kontakter har tagits med Umeå kommun som har kommit långt i arbetet med att ta fram e-tjänster. Det finns också en medvetenhet om att alla inte är med och kan ta del av den här servicen som kommunen satsar på. Umeå såg därför positivt på förstudiens resultat om behoven av en supporttjänst och har spridit informationen om projektet vidare till ett nätverk av IT-chefer för att uppmärksamma frågan.

I Stockholms stad finns en omfattande kundtjänstverksamhet som ska ge service till kommuninvånarna om kommunens tjänster. Inom den verksamheten kommer det att finnas en mycket begränsad teknisk support på konsultbasis. Utifrån dessa utgångspunkter finns det ett intresse att följa och eventuellt delta i ett kommande försök.

En eventuell kommande försöksverksamhet bör genomföras i minst 2 eller högst 5 kommuner. Det är angeläget att skapa en relation med kommunföreträdare som både kan vara behjälpliga med att föra ut information om IT-supporttjänsten och som själva ser vilka eventuellt positiva effekter tjänsten kan ha för att öka kommunmedborgares delaktighet och minska deras utanförskap.

Workshop

Den 25 september bjöds samtliga äldreorganisationer in för en diskussion och ett informationsutbyte om IT-support i hemmet för målgruppen. De inbjudna organisationerna var SPRF Sveriges Pensionärers Riksförbund, SPF Sveriges pensionärsförbund, PRO pensionärernas Riksorganisation, RPG Riksförbundet pensionärs-gemenskap, SKPF Sveriges Pensionärsförbund och AHR Anhörigas Riksförbund.

Webbenkät

Projektet IT-frågan är en webbenkät som vänder sig till personer med synskada, döva/teckenspråkiga, lindrig utvecklingsstörning och övriga med läs- och skrivsvårigheter.

Hjälpmiddelsinstitutet samarbetar med Post- och Telestyrelsen PTS i ett försök med brukarenkäter. Under 2008 har frågor ställts till 182 personer med olika funktionsnedsättningar kring IT-support.

Resultaten visar följande: 78 procent har själva eller med hjälp av familjen köpt sin dator, medan 23 procent har fått den förskrivna, 46

procent behöver mer hjälp med datorn hemma, medan 37 procent får tillräckligt med hjälp. Resten behöver ingen hjälp, 50 procent av de svarande uppger att vänner och familj hjälper till när datorn krånglar, 31 procent får hjälp av landstinget, 14 procent kontaktar leverantören om datorn krånglar och 36 procent om problem uppstår med Internet-uppkopplingen

Kontakter med IT & telekombranschen

Kontakter har tagits med Almega i syfte att få mer kunskap om vilka bolag som till större eller mindre del ägnar sig åt att ge IT-support till privatpersoner. Alla bolag i Sverige kategoriseras efter näringsgrenar. Det kan enligt Almega vara ett trubbigt instrument, särskilt när det gäller svårdefinierade branscher som IT-sektorn. Den näringsgren som ligger närmast detta syfte är "Andra IT- och datatjänster". I förstudien har vi gått igenom en lista från Almega och kunnat konstatera att de flesta bolagen inte ger IT-support till privatpersoner. Men det finns undantag.

Microsoft Sweden

Microsoft Sweden har deltagit i förstudiens styrgrupp och även bidragit finansiellt. Företaget ser ett behov av IT-support för hemanvändare som inte uppfylls idag, trots att Microsoft själva har en omfattande supportverksamhet och en kundombudsman som har möjlighet att följa utvecklingen och som också ser vilka behov som finns hos enskilda IT-användare.

Sveriges kommuner och landsting, SKL

SKL stöder en kommande försöksverksamhet och bidrar gärna i utvecklingen av försöksverksamheten. SKL ser försöket som en pusselbit i ett större sammanhang, bland annat där bostadsbolagen idag prövar olika tekniska lösningar för att underlätta till exempel ett kvarboende hemma för äldregruppen.

Post- och Telestyrelsen, PTS

PTS har följt förstudien genom ett antal informationsträffar, men avstod att ingå i styrningen av projektet. Anledningen var främst att vi inte planerade någon ny teknisk lösning. Inför ett kommande försök vill PTS följa försöket på närmare håll i syfte att synliggöra den problematik som framkommit i förstudien.

Projektorganisation

En projektledare har genomfört förstudien i samarbete med en styrgrupp bestående av representanter från SRF Synskadades Riksförbund och THF Talhandikappades Riksförening och avdelningen

Teknik och Metod inom Hjälpmedelsinstitutet. Microsoft har representerat IT-branschen. Representanterna i styrgruppen speglar vilka organisationer som fanns med i ansökan till Allmänna Arvsfonden. Undantaget är projektet Direktassistans också tidigare finansierat av Allmänna Arvsfonden. Projektet fick ingen naturlig fortsättning och tanken fanns vid tiden för ansökan att vi i detta projekt skulle använda oss av Direktassistans erfarenheter. Det har vi gjort genom representanten från THF, däremot valde projektledaren för Direktassistans själv att inte delta i ett kommande förstudiearbete.

Vi behövde mer kunskap om IT-support i allmänhet och IT-support för målgruppen i synnerhet för att kunna gå vidare med projektet. Styrgruppen enades om att anlita utredningsinstitutet Handu för att genomföra en kartläggning om vilken IT-support målgruppen kan räkna med från den offentliga hjälpmedelsverksamheten. Handu genomförde även en enkätundersökning till ett antal utvalda privata hjälpmedelföretag och genomförde en intervjuundersökning med målgruppen. Resultaten har utgjort ett värdefullt underlag för det fortsatta förstudiearbetet. De medel som från början var avsatta för Direktassistans räkning användes således istället till utredningsinstitutet Handu.

IT-support – en förstudie

Till personer med funktionsnedsättning och äldre

Informationssamhället är i dag en realitet och vi blir allt mer beroende av att kunna ta del av och utnyttja den information och de tjänster som erbjuds genom Internet.

När datorn krånglar behöver vi veta vem vi ska vända oss till. Alla har inte någon som kan hjälpa dem och alla vet inte vem som är leverantör eller vad det är som krånglar. Är det datorn, mitt hjälpmedel, Internetuppkopplingen eller är det min egen okunskap som ställer till problem?

Förstudien har genomförts av Hjälpmedelsinstitutet i samarbete med Synskadades Riksförbund (SRF), Talhandikappades Riksförening (THF) och Microsoft Sweden. I rapporten beskrivs idén till en ny supporttjänst, tänkt för personer med funktionsnedsättning och äldre.

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

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

Hjälpmedelsinstitutets verksamhet omfattar

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

Hjälpmedelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmedelsinstitutet

Box 510, 162 15 Vällingby
Besöksadress Sorterargatan 23
Tfn 08-620 17 00, Fax 08-739 21 52
Texttn 08-759 66 30
E-post registrator@hi.se
Webbplats www.hi.se

Best nr: 09309-pdf