

Utvärdering av pågående tjänster för personer med funktionsnedsättning

Alla våra undersökningar genomförs i enlighet med ICC/E.S.O.M.A.R. Internationella Regler för Marknadsundersökningar.



Post- och Telestyrelsen:
Maria Joleby & Malin Wahlquist
Datum: 2009-08-18

TNS Gallup:
Sofia Christiansson & Francesca Negri

Innehållsförteckning

INLEDNING	3
BAKGRUND FÖR UNDERSÖKNINGEN	3
SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN	3
<i>Avgränsningar</i>	<i>3</i>
METOD.....	4
<i>Rekrytering och urval</i>	<i>4</i>
MÅLGRUPP.....	4
SAMMANFATTNING	6
TEXTTELEFONI	8
KOSTNADSFRI NUMMERUPPLYSNING.....	8
TELETAL	9
BILDTELEFONI.....	9
BESKRIVNING AV UTVÄRDERADE TJÄNSTER.....	10
TEXTTELEFONI – FUNKTIONSHINDRADE OCH ICKE-FUNKTIONSHINDRADE	10
<i>Sjukvårdsrådgivning för Texttelefoni - kännedom</i>	<i>24</i>
KOSTNADSFRI NUMMERUPPLYSNING - FUNKTIONSHINDRADE	26
TELETAL – FUNKTIONSHINDRADE	35
BILDTELEFONI – FUNKTIONSHINDRADE.....	44
BILAGA A - TABELLER.....	55
TEXTTELEFONI – FUNKTIONSHINDRADE	55
TEXTTELEFONI – ICKE-FUNKTIONSHINDRADE.....	55
TELETAL – FUNKTIONSHINDRADE	55
BILDTELEFONI – FUNKTIONSHINDRADE.....	55
BILAGA B - FRÅGEFORMULÄR.....	55
BILAGA C - ÖPPNA SVAR.....	55

Inledning

Bakgrund för undersökningen

Post- och Telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena telefoni, Internet och post finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

PTS har som mål med sitt arbete att:

- funktionshindrade ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster,
- funktionshindrade ska ha möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar inom området elektronisk kommunikation och post,
- brukare och aktörer ska ha tillgång till information om funktionshindrades kommunikationsbehov och de kommunikationsmöjligheter som finns på marknaden,
- PTS verksamhet ska leda till ett effektivt resursutnyttjande och interoperabla lösningar.

PTS har identifierat ett behov att utvärdera pågående tjänster och utvecklingsprojekt angående kommunikationstjänster till funktionshindrade.

Syftet med undersökningen

Den här undersökningen syftar till att utvärdera de befintliga tjänster som PTS stödjer, det vill säga Texttelefoni, Kostnadsfri nummerupplysning, Teletal och Bildtelefoni.net.

Avgränsningar

- Sjukvårdsrådgivning för texttelefonianvändare bytte leverantör under februari 2009 och antal samtal under 2008 var bara 200, därför lämnades denna tjänst utanför från undersökningen.
- Fruktrådet, kommunikationstjänster via databaser främst för dövblinda. Tjänsten förefaller minska i användning och målgruppen bedömdes som mycket svår att genomföra intervjuer med.
- Vi har inte utvärderat posttjänsterna Portofri befördran av blindskriftsförsändelser eller Post- och betaltjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. Den senare bytte leverantör av tjänsten under sen-hösten 2008.

Metod

Datainsamlingen genomfördes genom telefonintervjuer med respektive målgrupp. Användare med funktionshinder kontaktades genom de tjänster som skulle utvärderas. Användare utan funktionshinder (anhöriga etc.) kontaktades på vanlig telefon.

Rekrytering och urval

Leverantörerna har bistått med rekrytering av användare. Brukare av Texttelefoni, Teletal och Bildtelefoni rekryterades via respektive tjänst under perioden 16/2 till 20/3: i samband med löpande kontakter med användare av tjänsterna sökte tolkarna eller telefonisterna medgivande att delta i en kundundersökning. Till exempel: Texttelefoni fick ett samtal gjorde operatören en förfrågan om den som ringde in även var intresserad av att delta i en kundundersökning av tjänsten. Leverantörerna har därefter levererat kontaktuppgifter på de användare som gett sitt medgivande till TNS Gallup, som efter dubblettkontroll gjort ett urval till kundundersökningen.

När det gäller tjänsten Kostnadsfri nummerupplysning drogs ett slumpmässigt urval av registrerade användare mellan 18 till 80 år gamla som levererades från Eniro 118 400.

PTS har medverkat i processen genom utskick av informationsbrev till aktuella samarbetspartners samt genom andra informations- och förankringsåtgärder.

Målgrupp

Kundundersökningen har omfattat följande aktiva brukare av följande tjänster:

Målgrupp		Antal svar	Svarsfrekvens
Texttelefoni	Funktionshindrade	50	76 %
	Icke-funktionshindrade	49	86 %
Kostnadsfri nummerupplysning	Funktionshindrade	50	72 %
Teletal	Funktionshindrade	19	86 %
Bildtelefoni	Funktionshindrade	51	92 %
TOTALT		219	82 %

Tabell 1: Översikt av utvärderade tjänster



I några fall har projektet ett färre antal intervjuer än beräknat, beroende på att rekryteringen varit svårare än beräknat. Initialt hade projektet även för avsikt att genomföra intervjuer med icke- funktionshindrade användare, men även där har rekryteringen varit betydligt svårare än projektet först beräknade.

I bilagan A redovisas resultaten för samtliga frågor för Texttelefoni, Teletal och Bildtelefoni. Resultaten för Teletal bör dock tolkas med försiktighet eftersom basen är mycket liten.

Frågeformulär

Frågeformuläret återfinns i Bilaga B och har utarbetats av TNS Gallup i samråd med PTS.

Öppna svar

De öppna svaren finns, anonymiserade, bifogade i Bilaga C och inkluderar samtliga öppna svar.

Sammanfattning

Resultaten för kundundersökning av PTS tjänster mot personer med funktionsnedsättning är övergripande mycket positiva. Det stora flertalet av användarna tycker att tjänsterna fungerar bra och att de har god nytta av dem.

Nästan samtliga användare av Texttelefoni och Kostnadsfri nummerupplysning (98 % respektive 94 %) tycker att tjänsten är lätt att använda. Teletal verkar uppfattas som en mer komplicerad tjänst, med en något lägre andel (6 av 10) som anger att den är lätt att använda. Något fler anser att Bildtelefoni är lätt att använda (65%).

Det stora flertalet av de funktionshindrade brukarna instämmer helt och hållet i att tjänsterna ger dem möjlighet att vara mer självständiga (Texttelefoni (82%), Kostnadsfri nummerupplysning (82%), Teletal (63%) och Bildtelefoni (73%).

"Bara att det är väldigt värdefullt, det förenklar verkligen livet."

"Jag har mycket stor nytta av Telia texttelefoni. Tack för att du ringde."

"Jag är glad att utvecklingen går framåt och hoppas att det utvecklas mer. Det vore bra om min bildtelefoni fungerade för mobiltelefoner också, så att det blir mindre stationärt."











Det stora flertalet av brukarna har rekommenderat den tjänsten som de använder till någon annan. Hela 92% av Bildtelefonianvändarna har rekommenderat tjänsten till någon annan, för Bildtelefoni är motsvarande siffra 86%. 84% av Teletal användare har rekommenderat tjänsten till någon annan. När det gäller Texttelefoni är det något färre som rekommenderat tjänsten, 54% av personer med funktionsnedsättning och 37% av dem utan funktionsnedsättning har rekommenderat tjänsten.







Många av användarna har också fått reda på tjänsten via en kompis/ familjemedlem eller förening. Det stora undantaget är Texttelefoni, där drygt hälften fått information från Landstinget. Majoriteten av användarna tycker att de både får ett korrekt och trevligt bemötande vid användande av tjänsterna.

När det gäller användning i framtiden anger den övervägande delen av brukarna att de kommer att använda tjänsterna i samma utsträckning om ett år, undantaget är Bildtelefoni där 56% uppskattar att de kommer använda tjänsten mer i framtiden.

Överlag är andelen användare som inte är nöjda mycket låg, men undersökningen har dock gett en del intressanta utvecklingsförslag och råd för att ytterligare utveckla tjänsten från användarnas perspektiv.

Flera av förslagen rör tillgänglighet i vid bemärkelse; att kunna använda tjänsten när man vill på dygnet, med ökade öppettider, tydligare kösystem, fler tolkar och större tillgänglighet från t ex mobiltelefonen. Men även det förekommer även synpunkter på områden som rör teknik och information om tjänsterna och kring tjänsterna.

Målgrupp		Tjänsten fungerar bra	Nytta	Lätt att använda	Gör mig mer självständig	Rekommenderat till annan
Texttelefoni	Funktionshindrade	 82%	 90%	98%	96%	64%
	Icke-funktionshindrade	 92%	 90%	94%	-	63%
Kostnadsfri nummer-upplysning	Funktionshindrade	 96%	 94%	94%	100%	54%
Teletal	Funktionshindrade	 79%	 79%	79%	84%	84%
Bildtelefoni	Funktionshindrade	 76%	 94%	81%	89%	92%

Målgrupp		Användning i framtiden Lika mycket Ökar 	Saknar ej information	Kontakter oftast (topp två)	Förbättringsområden (% Ja, kan förbättras)
Texttelefoni	Funktionshindrade	 62 %	84%	Familj (46%) Myndighet (32%)	62% Tekniskt funktionalitet; Ej behöva ringa genom förmedlingscentralen
	Icke-funktionshindrade	 67 %	90%	Familj (55%) Vänner (24%)	29% Tekniskt funktionalitet
Kostnadsfri nummer-upplysning	Funktionshindrade	 70 %	78%	Myndighet (38%) Företag (22%)	24% Kunna använda mobilen Flera tjänster genom numret
Teletal	Funktionshindrade	 63 %	79%	Myndighet (63%)	47% Ringa direkt Tillgänglighet/Öka personalen
Bildtelefoni	Funktionshindrade	 57 %	57%	Vänner (51%)	78% Kötider/ Tillgänglighet Kösystem

Texttelefoni

Bland personer med funktionsnedsättning anser drygt 80 % att tjänsten fungerar bra eller mycket bra. 9 av 10 har stor eller mycket stor nytta av tjänsten. I stort sett är man nöjd med bemötandet, telefonisterna, tillgängligheten och tekniken.

Icke-funktionshindrade användare anger att tjänsten fungerar bra eller mycket bra och att de har stor nytta av den (92 % respektive 90 % ger ett positivt betyg).

"Det enda som är viktigt är att Texttelefonin kommer finnas kvar även om det kommer bildtelefoni. Jag tycker att det är skönt att inte behöva se ansiktet på förmedlingscentralen. I vissa situationer är bildtelefonen till nytta, men det bästa är att ha båda."

"Man önskar att 90165 ska stå på Eniro på de personer som behöver det. Nu står bara det vanliga numret och då kan min fästmö inte svara."

"Textis är en underbar välsignelse för oss. Vi slipper isolera oss. Det tråkiga är att de flesta telefonister inte är engelskspråkiga. Detta blir ett problem när jag vill prata med mina utländska vänner."

"Jag var i början väldigt tveksam om jag kunde prata om vad som helst då jag kände att det fanns någon person som lyssnade. Det kan ju också vara lite kinkigt ibland, men i stort sett är jag nöjd."

Kostnadsfri nummerupplysning

Kostnadsfri nummerupplysning har mycket nöjda användare. I stort sett alla anger att tjänsten fungerar bra och att de har stor nytta av den.

En av fem använder tjänsten dagligen och ytterligare 45% använder tjänsten minst en gång i veckan.

"Det är väldigt värdefullt, det förenklar verkligen livet."

"Jag är allmänt glad för att det finns och för att jag kan använda den och ringa och få hjälp."

"Jag skulle vilja ha tjänsten på min mobil också!"

Teletal

Nära 8 av 10 tycker att tjänsten fungerar bra eller mycket bra och uppger att de har stor eller mycket stor nytta av den. 84% uppger att tjänsten ökar användarnas självständighet.

Brukarna använder Teletal främst till myndighetssamtal till landsting/ sjukvård och kommun.

"Jag skulle vilja ha något längre öppettider på helgerna och fler operatörer när det är många som ringer, så att man inte behöver sitta i kö! Jag undrar om operatörerna som arbetar på teletal har fått någon utbildning eller information och förstår vad det innebär att vara utvecklingsstörd."

"Ibland kan det vara för långa väntetider. Pipet under samtalet via Teletal är störande för mig som har hörfel. Teletalsgruppen borde ha en stavningstjänst som kan hjälpa personer som mig, med dyslexi, att stava och skriva brev."

"Man måste informera mer om Teletal, via exempelvis reklam, för att nå de som inte har hört talas om Teletal."

Bildtelefoni

Nära 8 av 10 tycker att tjänsten fungerar bra eller mycket bra och uppger att de har stor eller mycket stor nytta av den.

9 av 10 anser att tjänsten ökar användarnas självständighet i hög eller mycket hög grad. Från de öppna kommentarerna kan vi se en stor frustration av bristen på fungerande kösystem och att tjänsten inte går att använda på kvällar och helger.

"Tolketik, hur man bemöter brukarna. Hur deras roll ska vara. Många vet inte hur det här med distanstolk fungerar. Samt att det skulle skapa en bättre "bro" mellan döva och hörande om man använde distanstolkar."

"Det kan vara svårt att få tag i en tolk. Det finns inget kösystem. Det är svårt att snabbt få hjälp. Man får chansa på att det ska gå snabbt. Ibland har man tur ibland inte "

"På dövföreningen borde det finnas någon kontaktperson som vet mycket om detta och kan informera. Det borde också finnas filmer som spelas upp på datorn som informerar om hur det fungerar, det skulle vara bra för dem som inte kan så mycket om saken."

"Det skulle vara öppet dygnet runt. Vi kan t ex inte ringa till polisen eller brandkåren. Tänk om det skulle hända nåt på de tider det inte är öppet, vad gör jag då???"

Beskrivning av utvärderade tjänster

TEXTELEFONI – Funktionshindrade och icke-funktionshindrade

Texttelefoni riktar sig till personer som är döva, hörselskadade eller talskadade. Tjänsten används även av hörande personer som ringer till dessa målgrupper. Samtalet mellan personer som använder vanliga telefoner och personer som använder texttelefoni förmedlas av telefonister.

Texttelefoni finns också tillgänglig via Internet och man använder en programvara som gör det möjligt att använda datorn som en texttelefon. Själva förmedlingen av samtalet är kostnadsfri. Tjänsten är öppen dygnet runt.

Målgrupp	Personer som är döva, hörselskadade eller talskadade
Antal samtal/dag	1000
Hjälpmedel	Texttelefon (traditionellt eller dator baserad) eller dator ansluten till Internet
Öppettider	Dygnet runt
Leverantör	Eniro 118 118 AB
Kontaktperson	Maria Wallius (Eniro AB)
Antal genomförda intervjuer	50 med personer med funktionsnedsättning 49 utan funktionsnedsättning

Information om användarna

Andelen kvinnliga användare är högre än manliga (drygt två av tre kvinnor och en av tre män). I gruppen icke-funktionshindrade är knappt en tredjedel av användarna mellan 26 och 49 år gamla, en fjärdedel 75 år eller äldre och den största gruppen är mellan 50 och 74 år. I gruppen för icke-funktionshindrade är åldersfördelningen likartad med en liten övervikt i den äldsta gruppen.

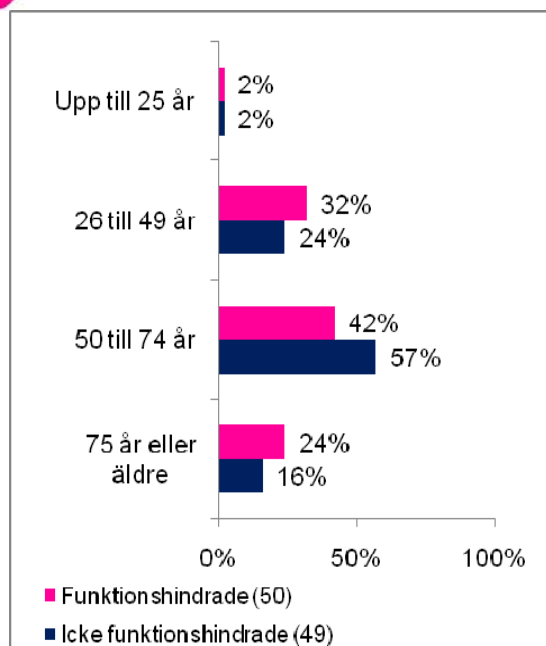


Diagram 1: Ålder

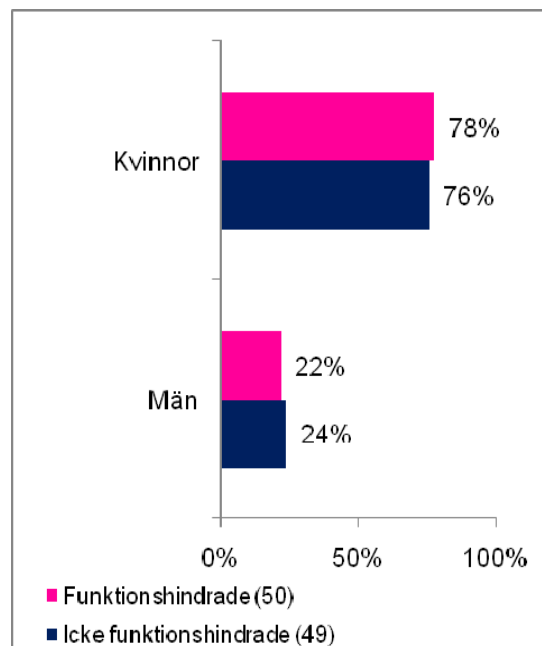


Diagram 2: Kön

De flesta (78 %) funktionshindrade är erfarna användare och har använt Texttelefon i mer än 10 år. Knappt hälften av de icke-funktionshindrade har använt tjänsten mer än 10 år och en tredjedel mellan ett och fem år. Resten har använt tjänsten mindre än ett år (10 %) eller mellan sex och tio år (10 %).

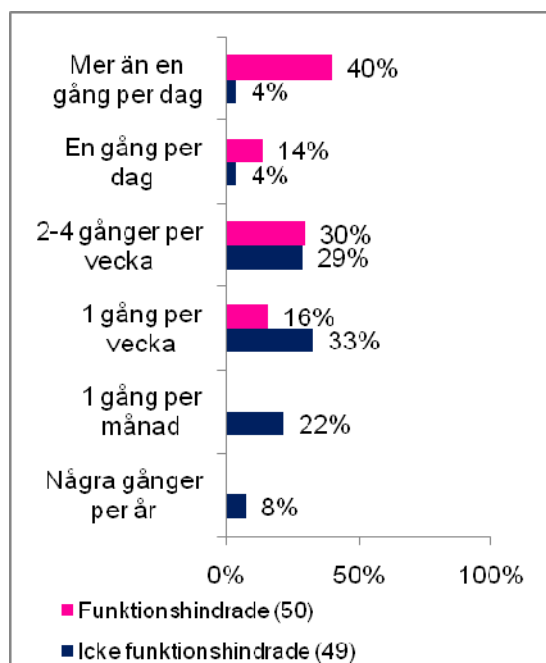


Diagram 3: Användning – Hur ofta?

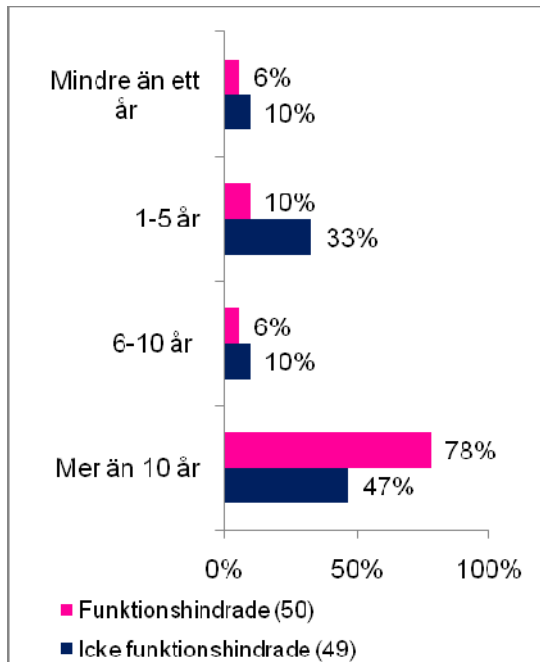


Diagram 4: Användning – Hur länge?

Användning och nytta

Drygt hälften av personerna med funktionsnedsättning använder Texttelefoni en eller fler gånger per dag, tre av tio mellan två och fyra gånger per vecka och resten en gång per vecka. Icke-funktionshindrade använder tjänsten med lägre frekvens och drygt sex av tio använder texttelefoni en eller fler gånger per vecka. Tre av tio använder tjänsten en gång per år eller mindre och bara 8 % använder Texttelefoni en eller flera gånger per dag.

Totalt sett tycker alla brukare att tjänsten fungerar bra med 82 % respektive 92 % som anger ett positivt betyg och bara några användare som tycker att tjänsten inte fungerar bra (3 - kötider och annat; respektive 1 - teknisk funktionalitet).

Några exempel av vad som fungerar mindre bra är följande:

”Till exempel när jag ringer via förmedling till läkare eller akuten, så är det jobbigt när jag vill ha en tid hos läkare eller akuten. Ibland hör förmedlingen inte vad jag sagt, så jag får upprepa vad jag sagt tills de förstår vad jag säger.”

”Att det kostar mig en massa i öppningsavgift för att folk inte hinner skriva ner vad jag säger. T ex om jag ringer och det svarar på en modern telefon som har knappval och jag ska trycka en etta eller tvåa (förval). Jag måste ringa förmedlarna flera gånger för att göra valen och sedan kanske de behöver mitt personnummer och då måste jag ringa igen. Sen måste förmedlingscentralen ringa igen för att få mitt telefonnummer. Då har min öppningsavgift kommit upp till 2-2,50 kronor för ett enda samtal. Jag tycker att förmedlingscentralen ska kunna korrigera så jag bara får en avgift.”

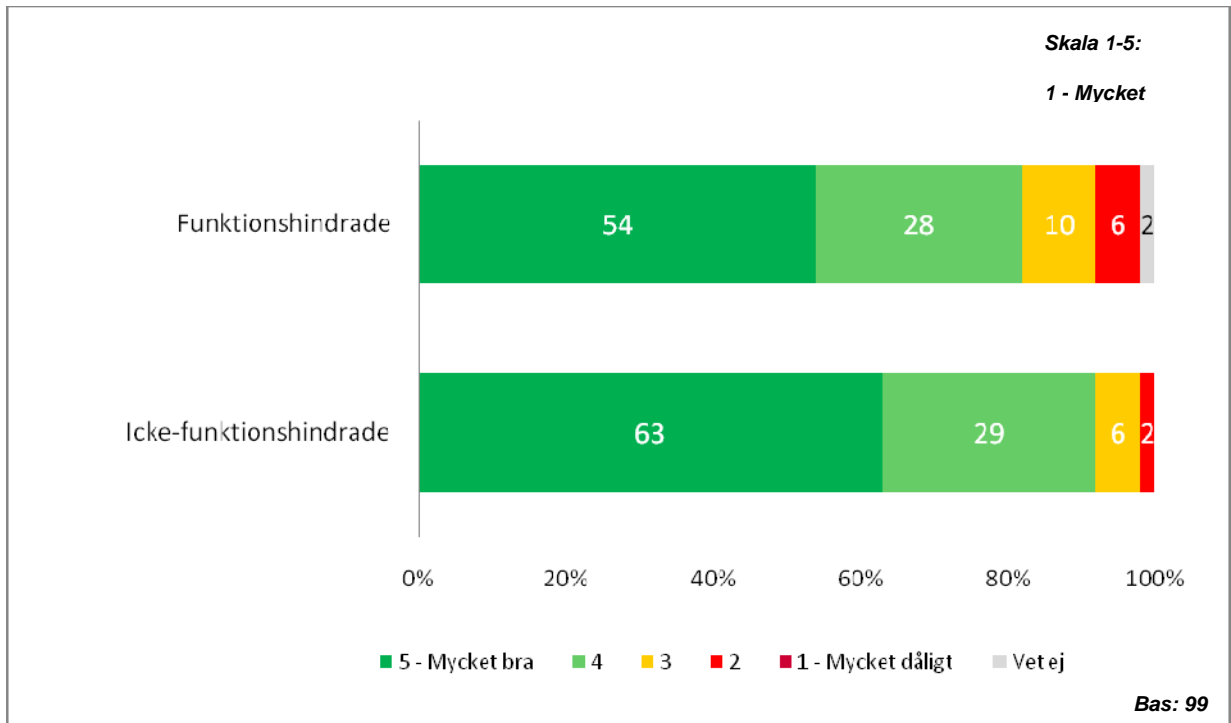


Diagram 5: Fr. 3 Hur tycker du att texttelefoni fungerar överlag?

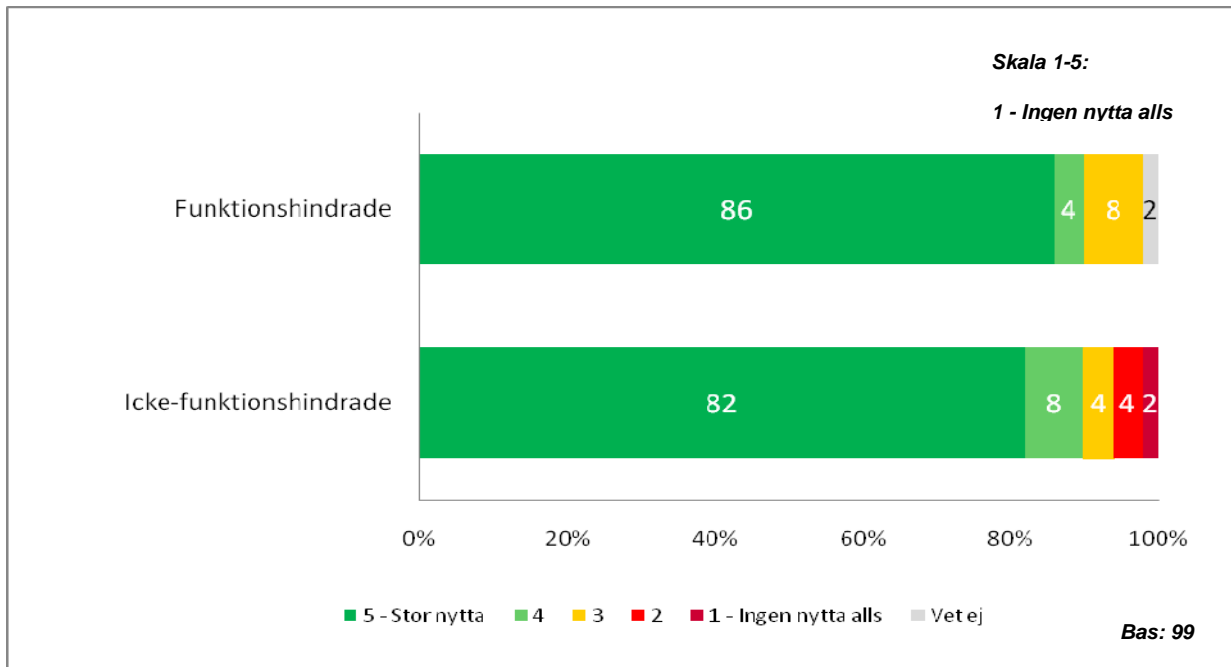


Diagram 6: Fr. 5 Hur stor nytta har du av Texttelefoni?

De flesta (90 % av både funktionshindrade och icke-funktionshindrade) anser sig ha nytta av tjänsten.

I stort sett är alla användare (både funktionshindrade och icke-funktionshindrade) nöjda med bemötandet, telefonisterna, tillgängligheten och tekniken. Funktionshindrade tycker att tjänsten är lätt att använda och gör dem mer självständiga. Dessa användare anser i stor utsträckning att de kan använda tjänsten när de vill (94 %) och de ger en positiv bedömning av telefonisterna. Att tekniken fungerar bra är påståenden som kommer sist i listan, med bara två personer som tycker att tekniken inte fungerar bra och fyra som ger ett neutralt betyg. Överlag är de funktionshindrade mycket nöjda med Texttelefoni, med en liten andel som anger negativa eller neutrala betyg.

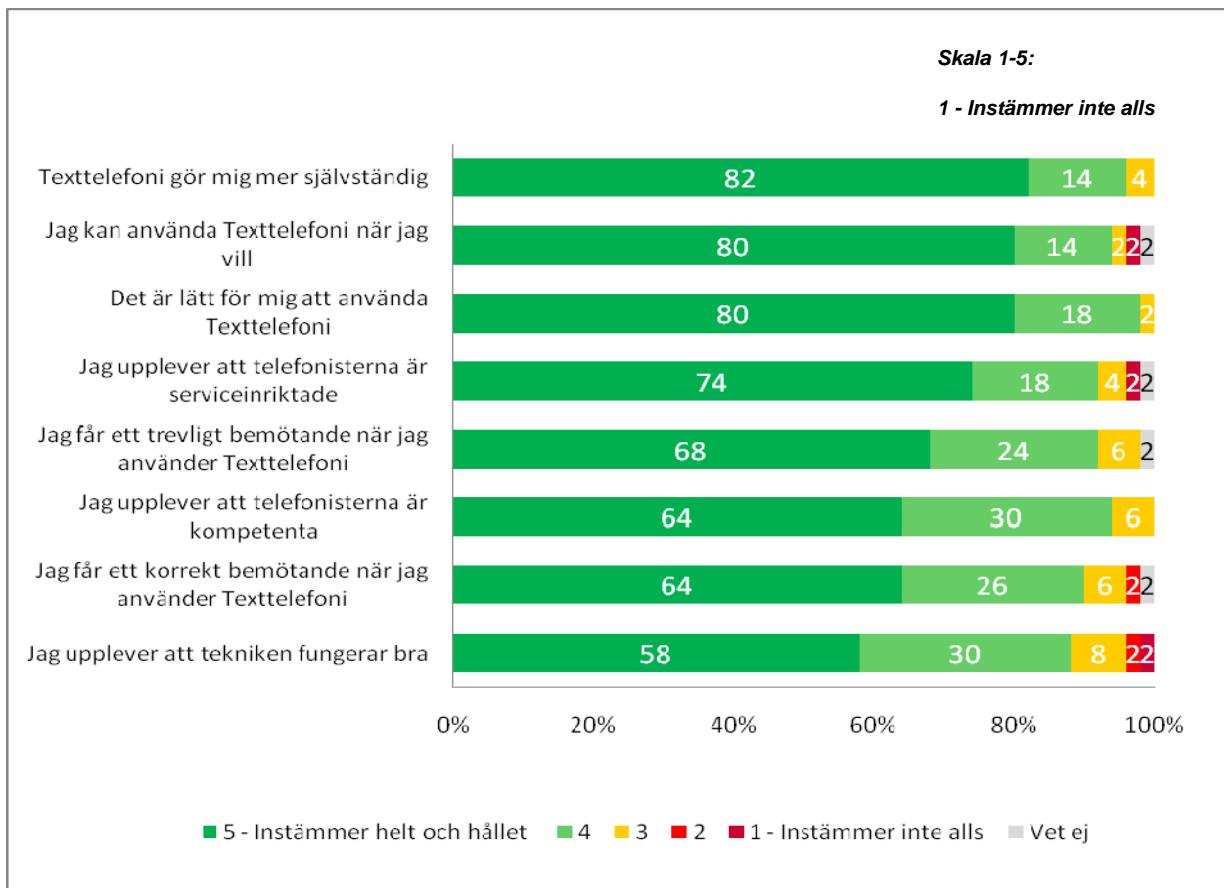


Diagram 7: (Funktionshindrade) Fr. 6 Tänk nu på de situationer när du använder texttelefoni. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Bas: 50

De aspekter som icke-funktionshindrade är mest nöjda med är att de få ett korrekt och trevligt bemötande och att telefonisterna är serviceinriktade och kompetenta. Dessa användare tycker att tjänsten är lätt att använda. En högre andel neutrala svar dyker upp när det gäller att tjänsten

kan användas när man vill och att tekniken fungerar bra. Värt att notera är att det bara är en eller två respondenter som anger ett negativt svar för varje påstående.

Överlag är icke funktionshindrade mycket nöjda med texttelefoni.

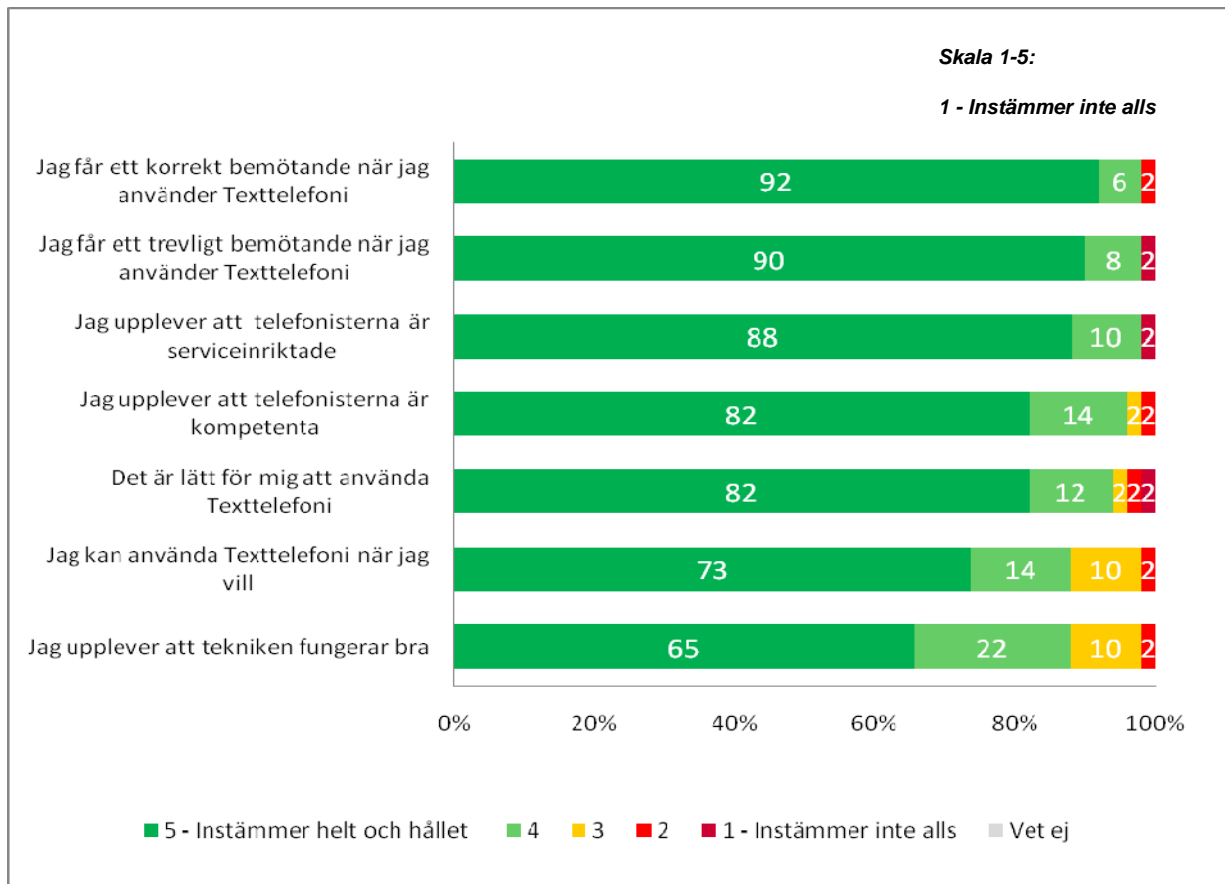


Diagram 8: (Icke-funktionshindrade) Fr. 6 Tänk nu på de situationer när du använder texttelefoni. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Bas: 49

Funktionshindrade använder Texttelefoni för att ringa till myndigheter (84 %), familjen (62 %), vänner (46 %) och företag (38 %). Oftast kontaktas familjen (46 %) och myndigheter (32 %).

Icke-funktionshindrade använder tjänsten för att kontakta familjen och vänner.

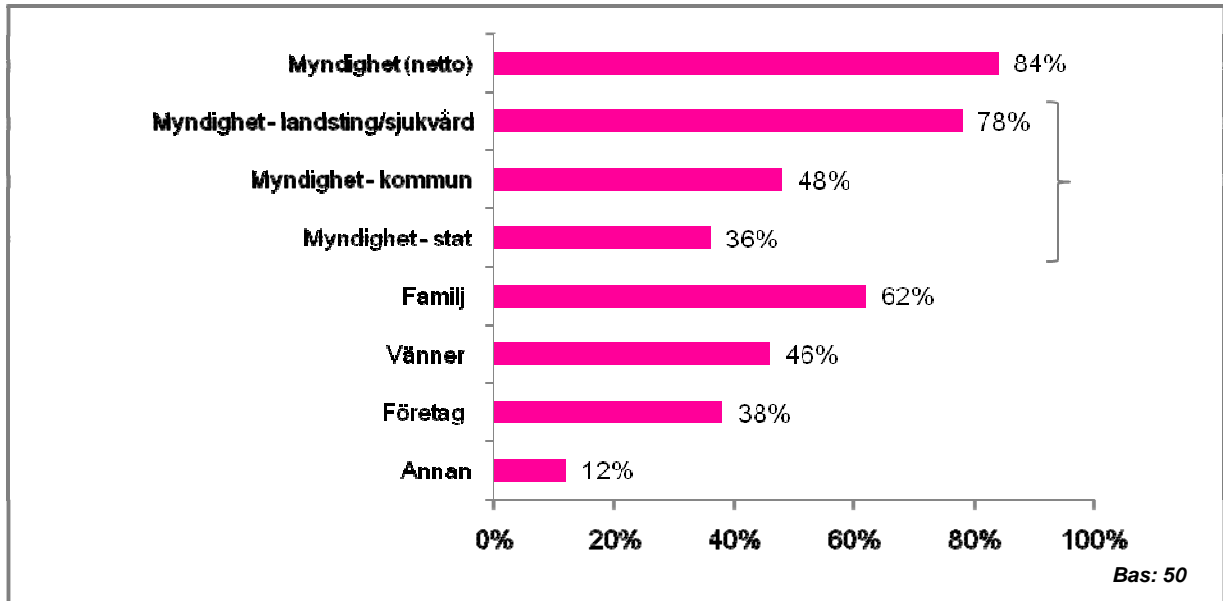


Diagram 9: (Funktionshindrade) Fr. 7 Vem brukar du kontakta med Texttelefoni?

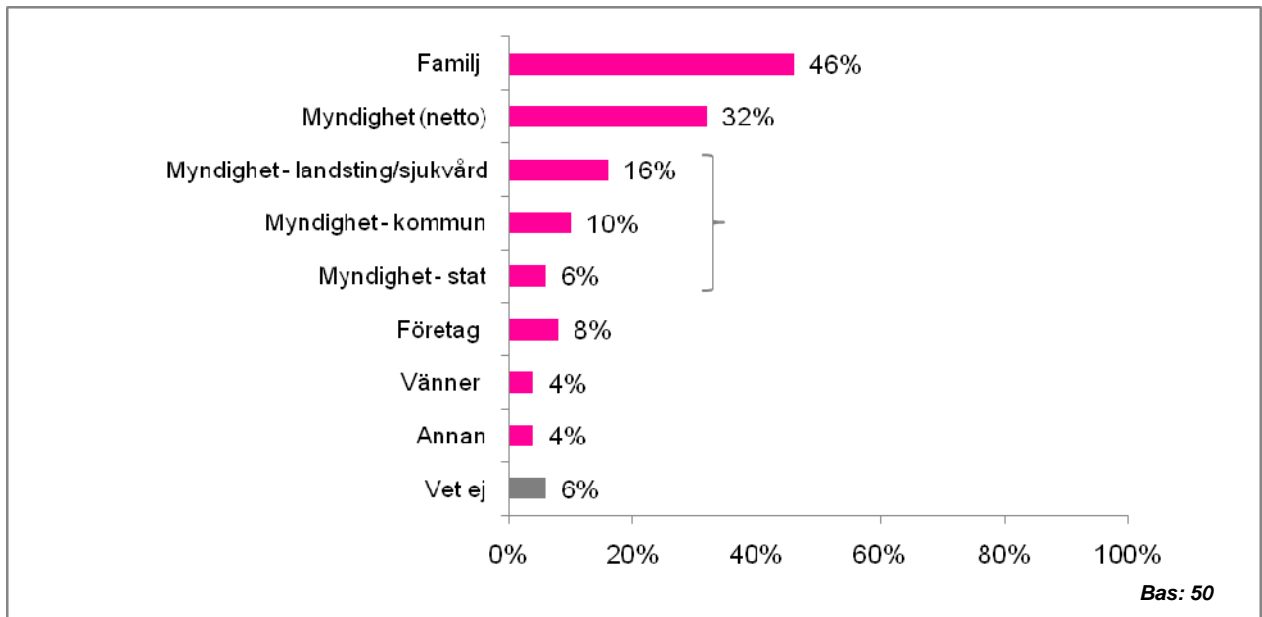


Diagram 10: (Funktionshindrade) Fr. 8 Vilken av dem kontaktar du oftast?

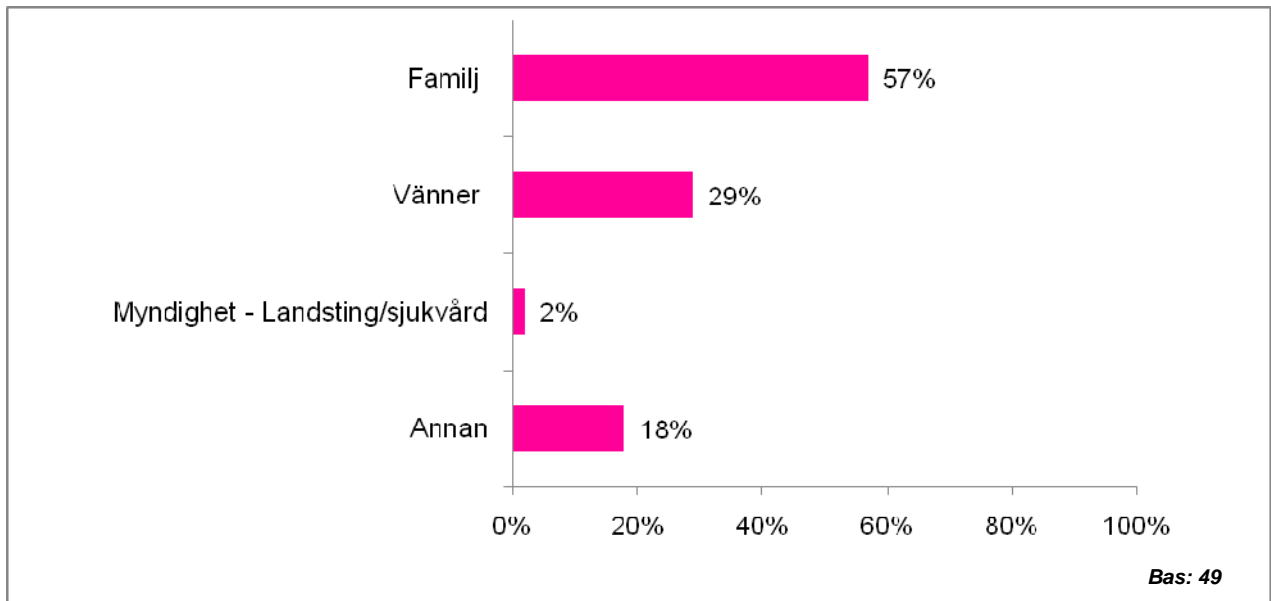


Diagram 11: (Icke-funktionshindrade) Fr. 7 Vem brukar du kontakta med Texttelefoni?

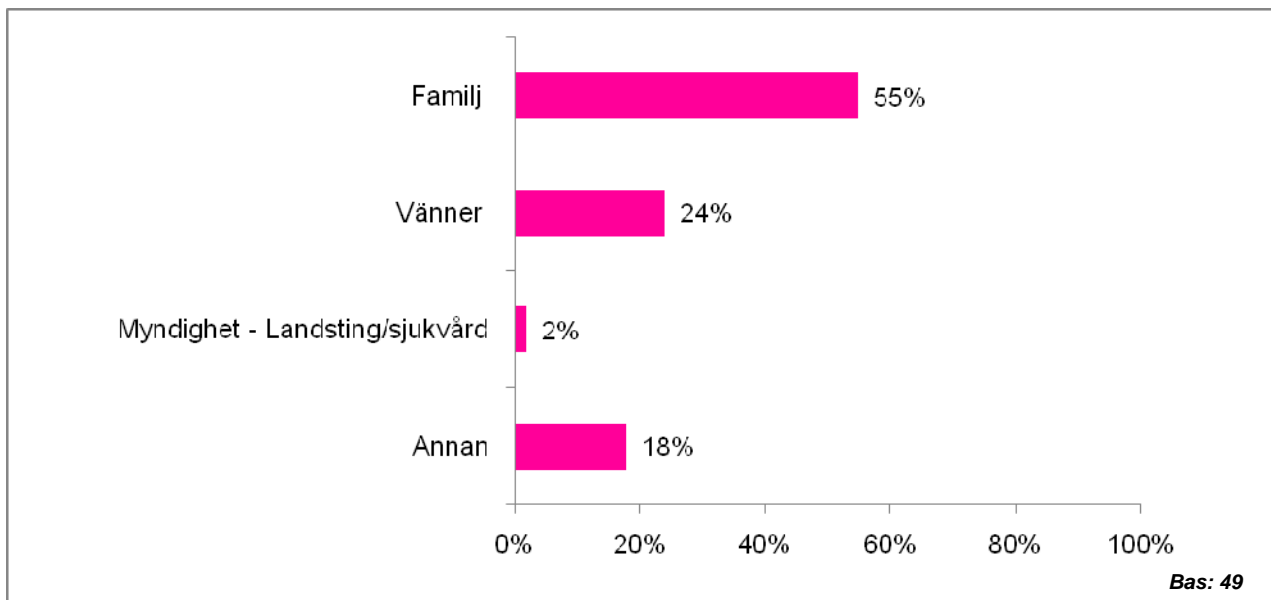


Diagram 12: (Icke-funktionshindrade) Fr. 8 Vilken av dem kontaktar du oftast?

Cirka två tredjedelar av Texttelefoni-användarna, både gruppen med funktionshinder och de icke-funktionshindrade uppger att de kommer använda tjänsten lika mycket om ett år. 18 % respektive 14 % i något lägre utsträckning och 16 % respektive 14 % oftare.

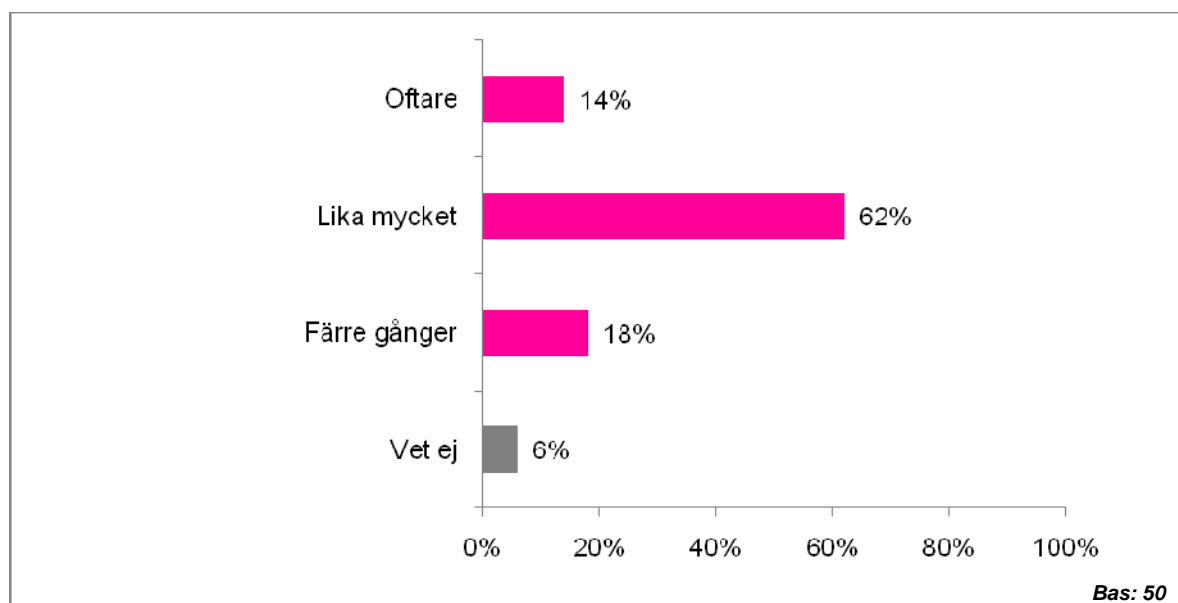


Diagram 13: (Funktionshindrade) Fr. 9 Om du tänker ett år framåt i tiden, kommer du att använda Texttelefoni oftare, lika mycket eller färre gånger?

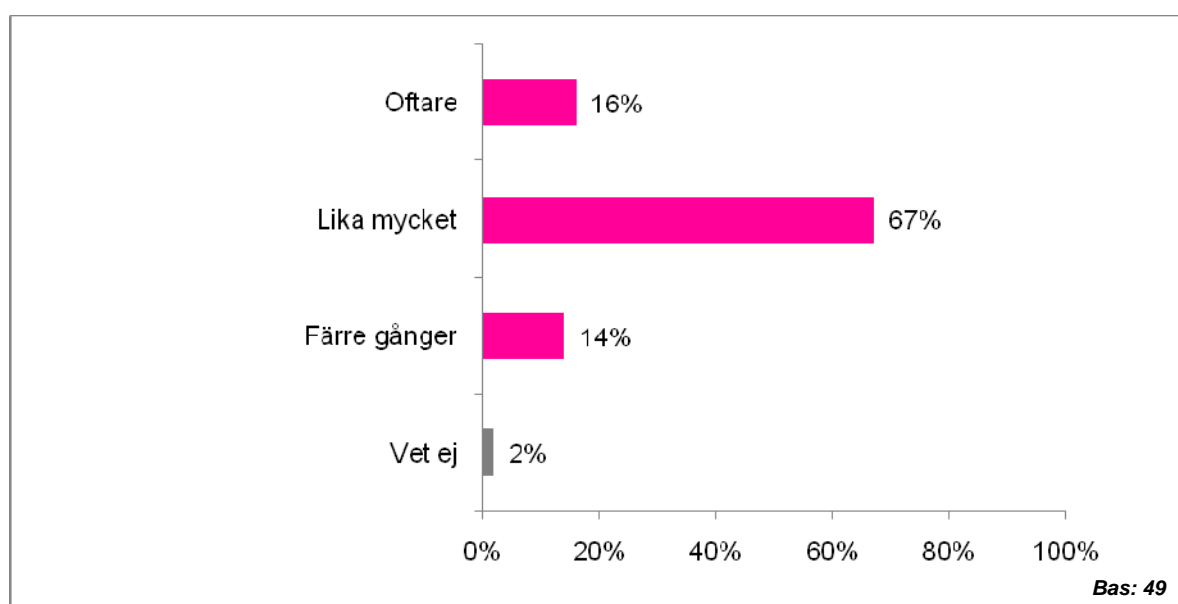


Diagram 14: (Icke-funktionshindrade) Fr. 9 Om du tänker på ett år framåt i tiden, kommer du att använda Texttelefoni oftare, lika mycket eller färre gånger?

Cirka två tredjedelar (64 %) av de funktionshindrade användarna har rekommenderat tjänsten till någon annan, jämfört med en tredjedel av användarna utan funktionshinder.

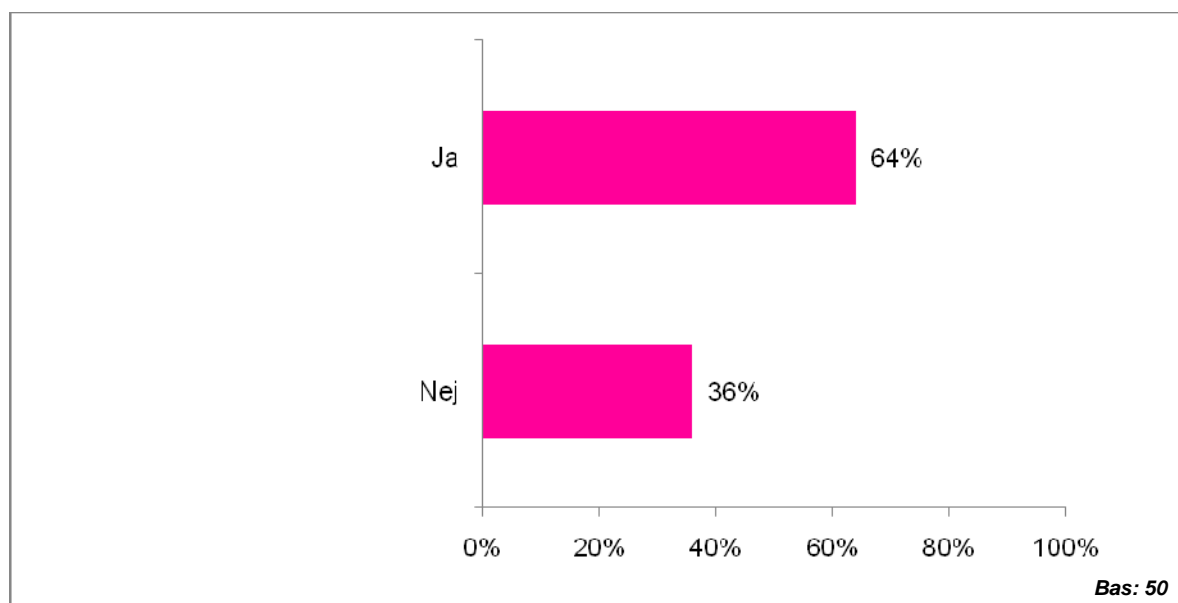


Diagram 15: (Funktionshinder) Fr. 12 Har du rekommenderat Texttelefoni till någon annan?

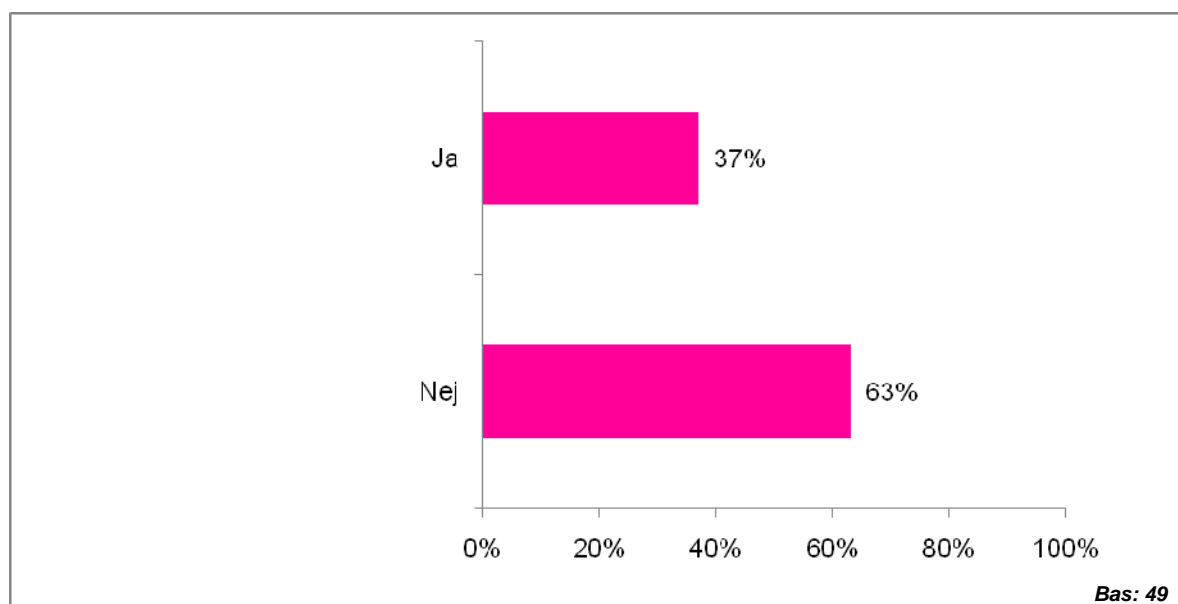


Diagram 16: (Icke-funktionshinder) Fr. 12 Har du rekommenderat Texttelefoni till någon annan?

Förbättringsområden

Drygt sex av tio personer med funktionshinder tycker att Texttelefoni skulle kunna förbättras ytterligare. Bland annat nämns Teknisk funktionalitet som ett förbättringsområde (t ex att samtalet ibland bryts) och bättre användning av tjänsten till andra länder som önskvärda förbättringsområden men även möjlighet att kunna uttrycka känslor med symboler och tecken, enligt amerikansk förebild. Övrig kritik gäller kompabilitet, att användaren måste ha abonnemang med Telia (funktionshindre), eller bland de icke-funktionshindrade varför frågan om abonnemang ställs. En rekommendation är alltså att på ett lättillgängligt och pedagogiskt sätt sprida information om abonnemang och kompabilitet.

En tredjedel av gruppen utan funktionshinder önskar förbättringar av tjänsten, främst kring möjlighet till justerbart ljud (både högre och lägre).

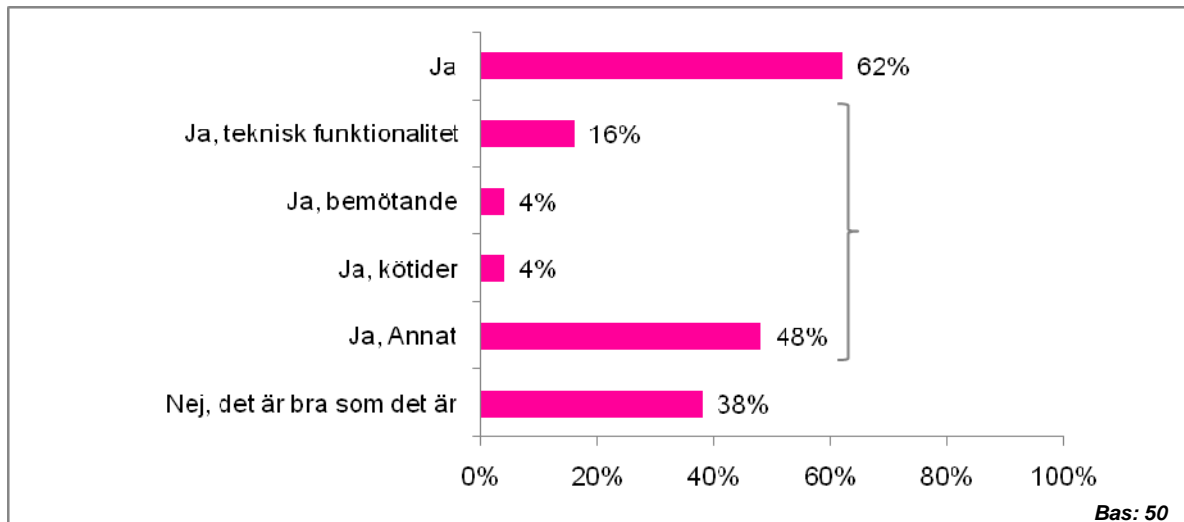


Diagram 17: (Funktionshindrade) Fr. 4 Är det någonting som skulle kunna förbättra Texttelefoni (ytterligare)?

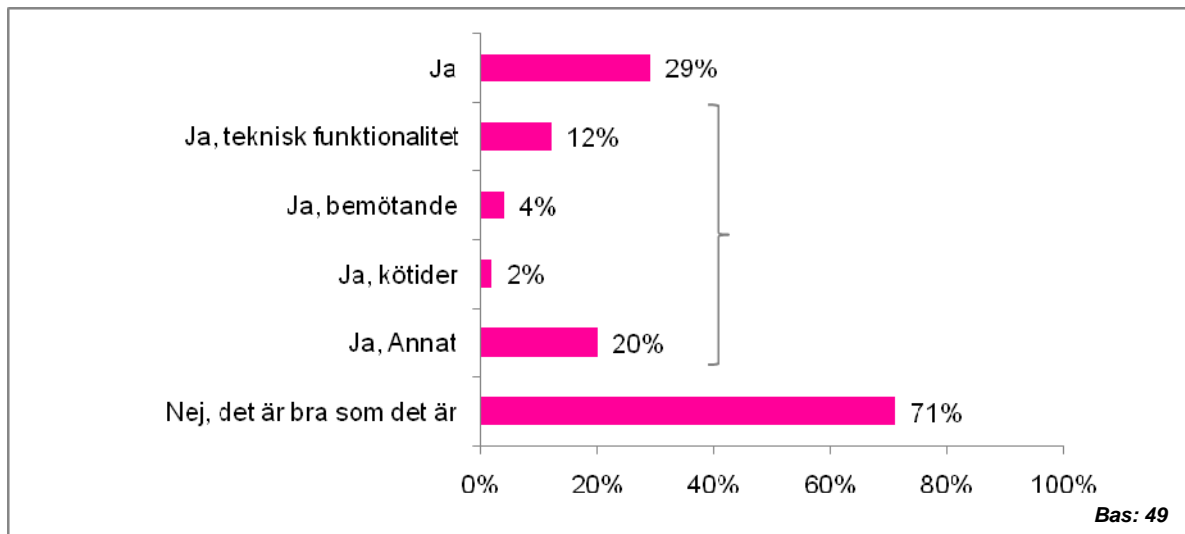


Diagram 18: (Icke-funktionshindrade) Fr. 4 Är det någonting som skulle kunna förbättra Texttelefoni (ytterligare)?

Information om tjänsten - kanaler

De flesta (52 %) användare med funktionshinder har fått reda på att Texttelefoni finns genom Landstinget och övriga genom flera olika kanaler (kompis, förening, familj, kommun etc.).

Förslag eller idéer på andra sätt att informera om Texttelefoni varierar från TV-, radio- och tidningsreklam till att Landstingen ska informera till alla om de olika tjänster som finns. Icke funktionsnedsatta känner till Texttelefoni tack vare familj och kompisar (45 % respektive 24 %). Denna grupp föreslår i större utsträckning Landstinget, TV-reklam och tidningar för att informera om att tjänsten finns.

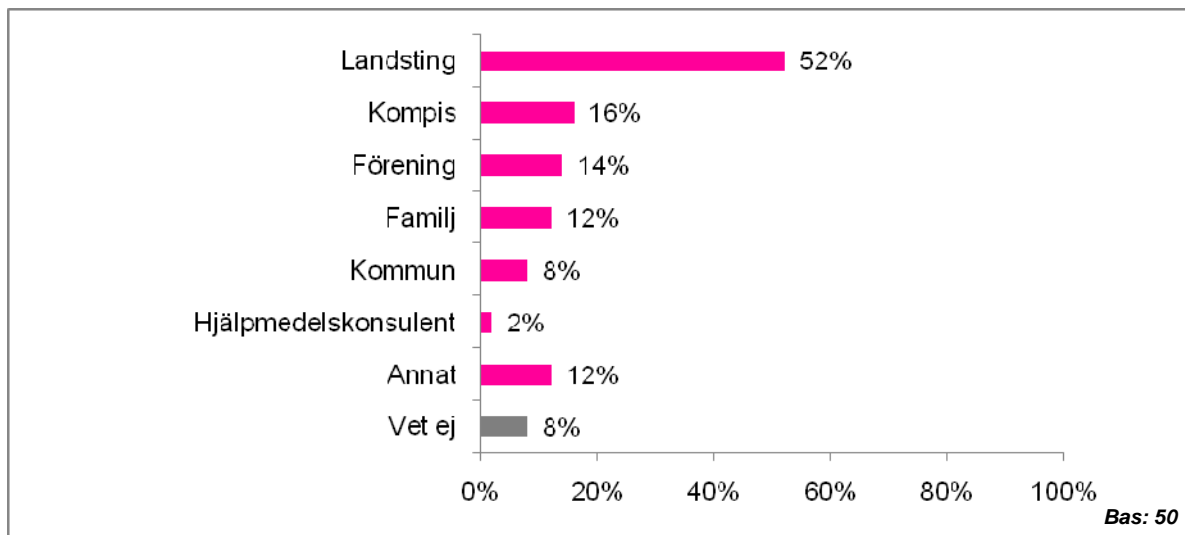


Diagram 19: (Funktionshindrade) Fr. 13 Hur fick du reda på att Texttelefoni fanns?

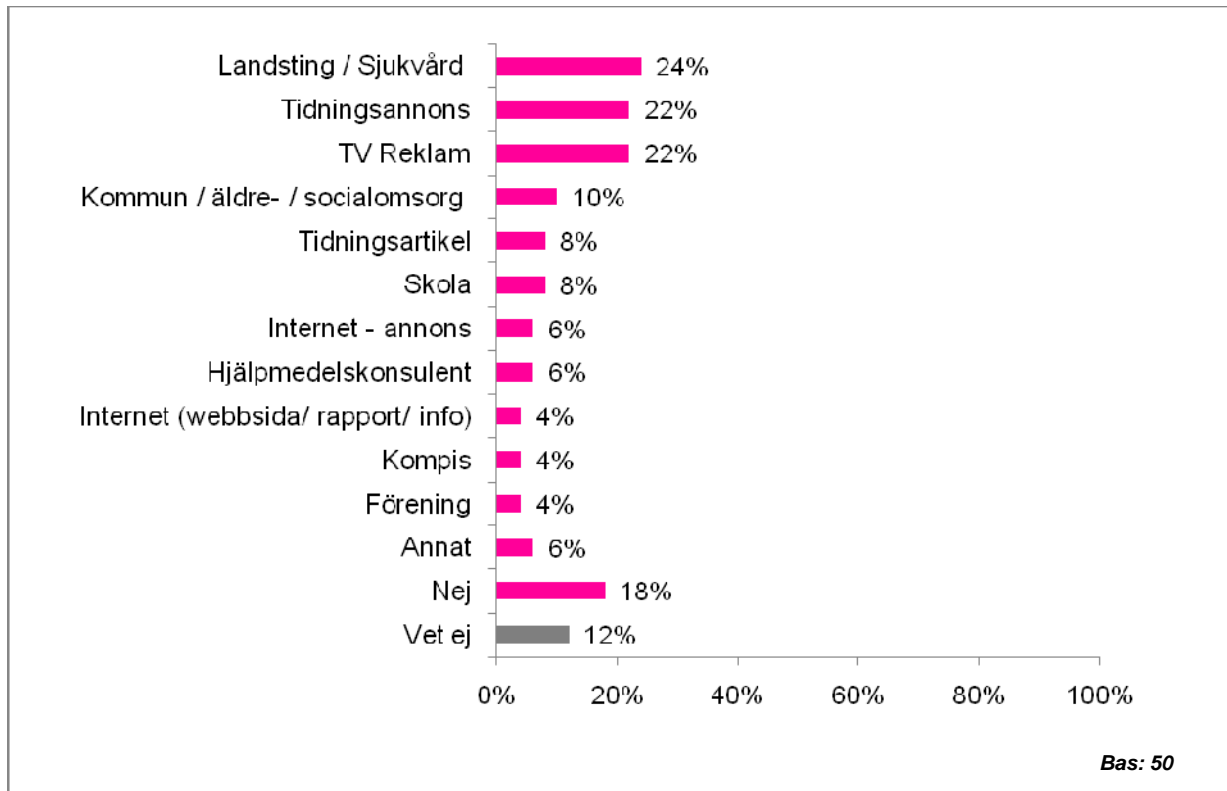


Diagram 20: (Funktionshindrade) Fr. 14 Har du några förslag eller idéer på andra sätt att informera om att Texttelefoni finns tillgängligt?

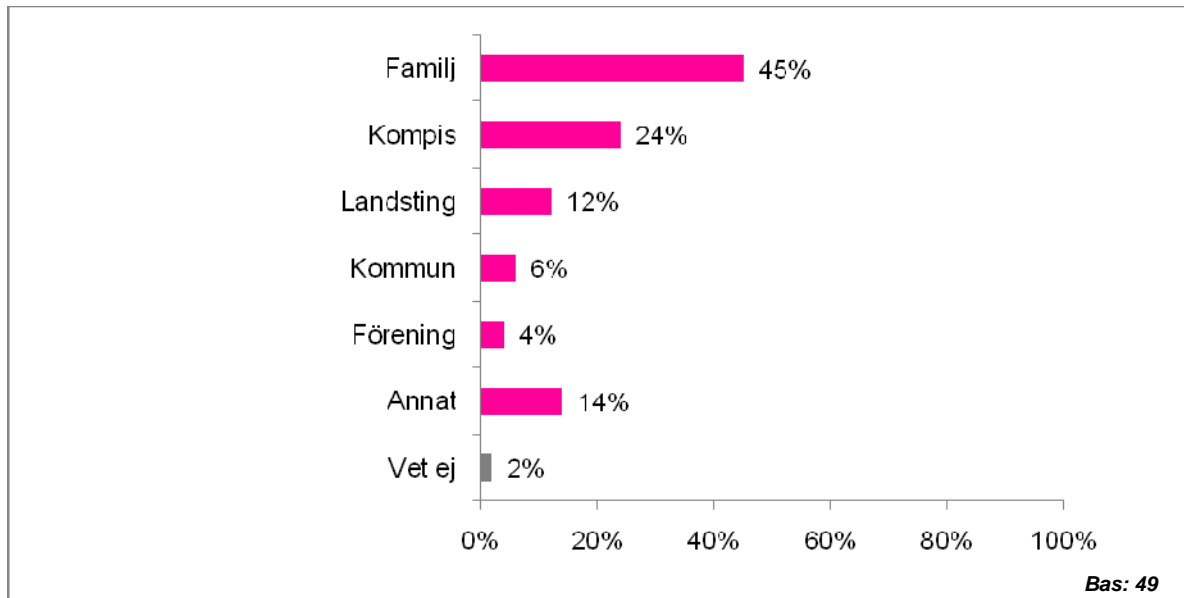


Diagram 21: (Icke-funktionshindrade) Fr. 13 Hur fick du reda på att Texttelefoni fanns?

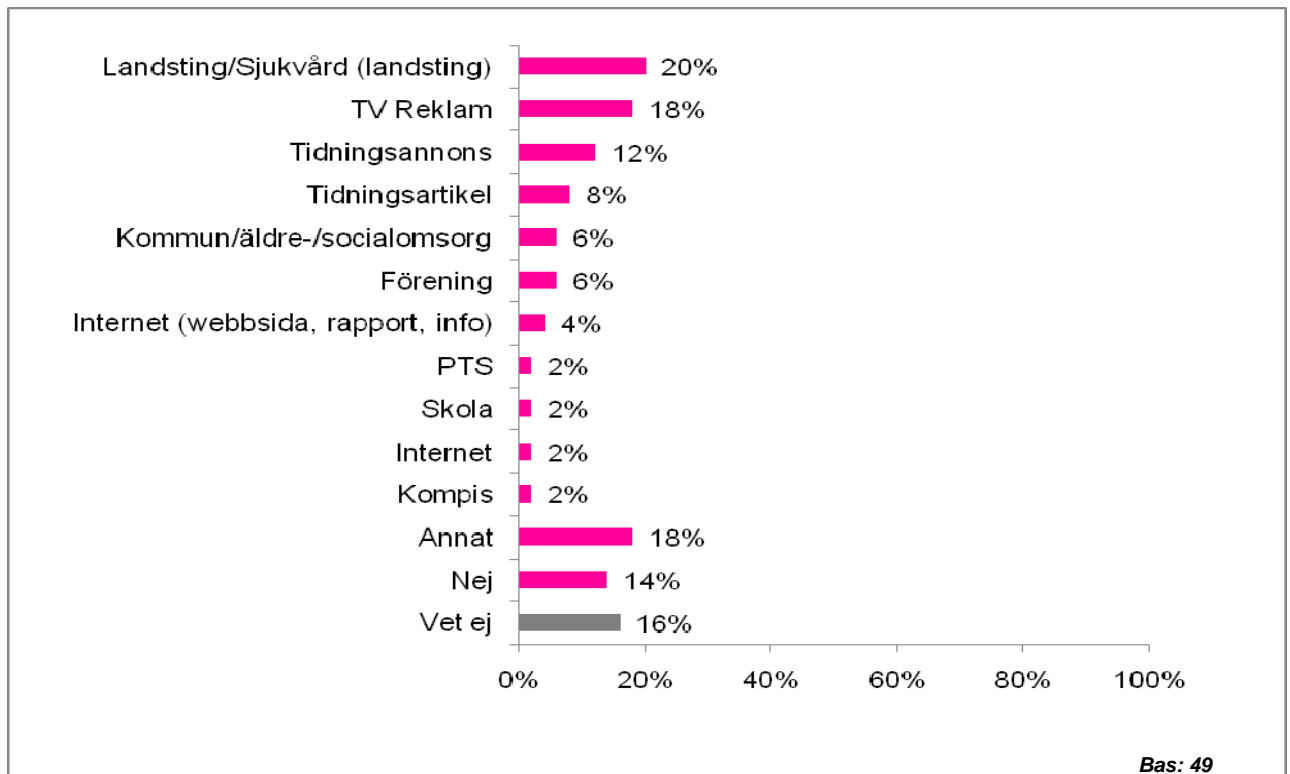


Diagram 22: (Icke funktionshindrade) Fr. 14 Har du några förslag eller idéer på andra sätt att informera om att Texttjänst finns tillgängligt?

De flesta Texttjänst användarna är väl informerade och saknar ingen information för att kunna använda tjänsten (funktionshindrade: 84 %, icke-funktionshindrade: 90 %).

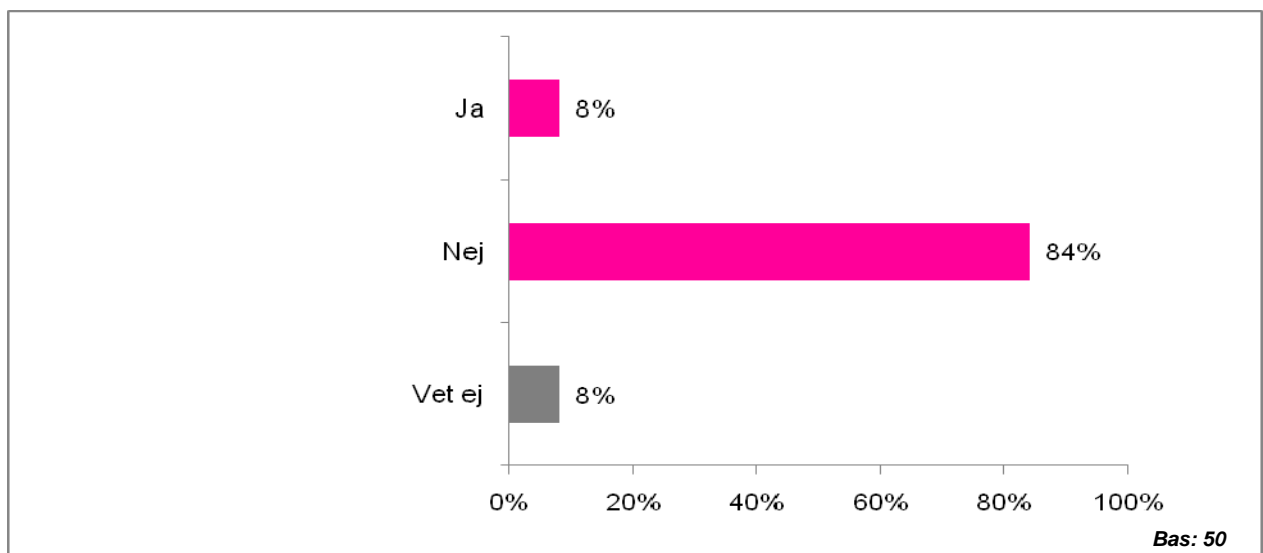


Diagram 23: (Funktionshindrade) Fr. 15 Är det någon information du saknar för att kunna använda Texttjänst?

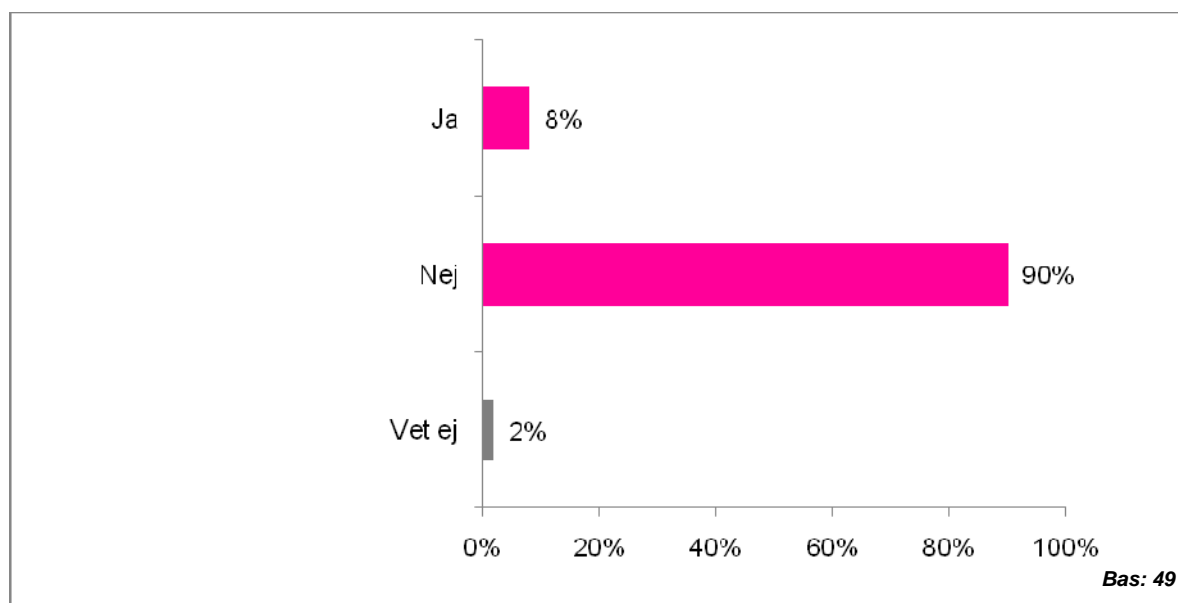


Diagram 24: (Icke-funktionshindrade) Fr. 15 Är det någon information du saknar för att kunna använda texttelefoni?

Sjukvårdsrådgivning för Texttelefoni - kännedom

Under vår-vintern 2009 har driften av tjänsten Sjukvårdsupplysning via texttelefon ändrat regi, från SOS Alarm till Sjukvårdsrådgivningen AB, SVR AB. De organisatoriska förändringarna har gjort att vi valt att inte genomföra kundundersökningen på användare av Sjukvårdsrådgivning via Texttelefoni. Istället har vi ställt en kännedomsfråga till de som använder Texttelefoni.

På frågan om personen känner till att det finns Sjukvårdsrådgivning för Texttelefoni visar resultatet att knappt hälften (46 %) av funktionshindrade användare känner till tjänsten. Bland användare utan funktionshinder känner endast 14 % tjänsten. Rekommendationen är samlad information och kommunikation om tjänsten till användare och presumtiva användare.

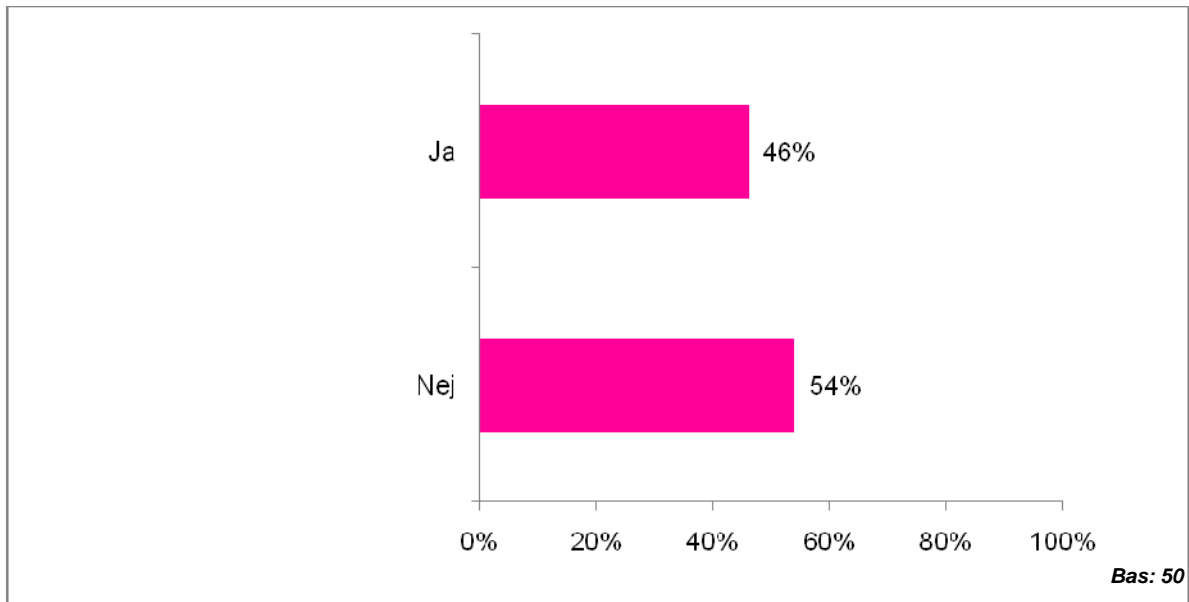


Diagram 25: (Funktionshindrade Fr. 19 Känner du till att det finns Sjukvårdsrådgivning för Texttelefoni, där du kan få sjukvårdsrådgivning utan att ringa via tjänsten Texttelefoni?)

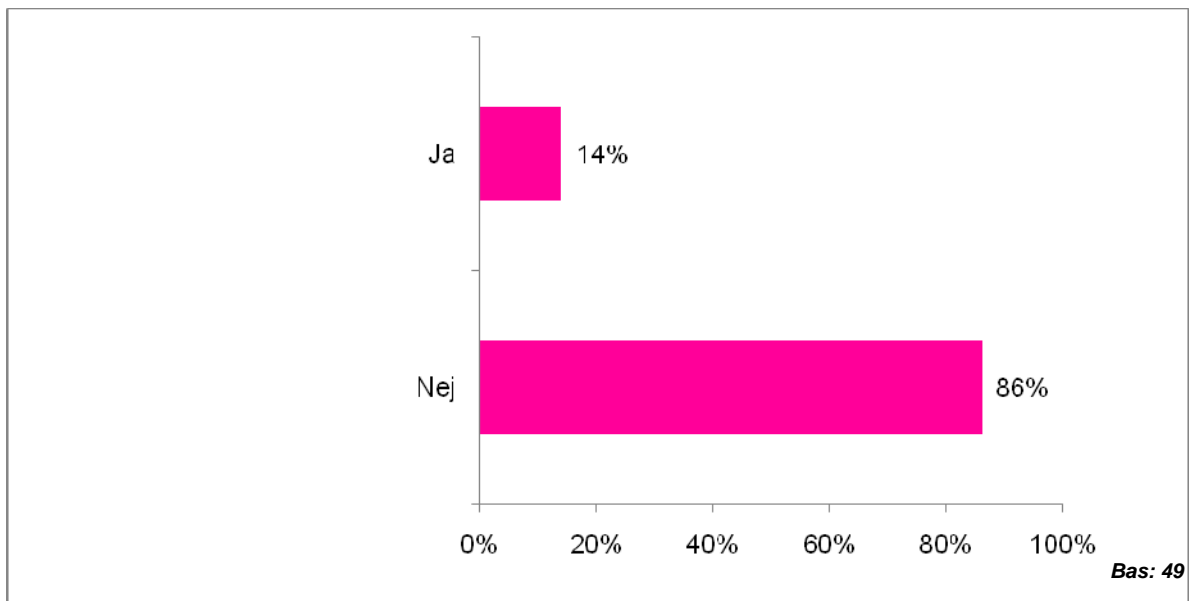


Diagram 26: (Icke-funktionshindrade) Fr. 19 Känner du till att det finns Sjukvårdsrådgivning för Texttelefoni, där användaren kan få sjukvårdsrådgivning utan att ringa via tjänsten Texttelefoni?)

KOSTNADSFRI NUMMERUPPLYSNING - Funktionshindrade

Kostnadsfri nummerupplysning riktar sig till blinda och synskadade samt till de personer som inte kan använda telefonkatalogen. I tjänsten ingår vidarekoppling till önskat nummer och 1 000 fria nummerupplysningssamtal per år. Tjänsten är öppen dygnet runt alla dagar.

Målgrupp	Blinda och synskadade, samt personer med ett sådant bestående funktionshinder som medför att tryckt telefonkatalog är svår eller omöjlig att använda
Registrerade användare	Ca 6 000 unika användare per månad
Hjälpmedel	-
Öppettider	Dygnet runt
Leverantör	Eniro 118 118 AB
Kontaktperson	Katharina Döberl (Eniro AB)
Antal genomförda intervjuer	50 registrerade användare

Information om användarna

Andelen kvinnliga användare är högre än andelen manliga användare (drygt två tredjedelar kvinnor och en tredjedel män). Majoriteten av de intervjuade är mellan 50 till 74 år gamla, en fjärdedel mellan 26 till 49 år och resten är 75 år eller äldre.

Två tredjedelar av de intervjuade har använt tjänsten mellan 1 till 5 år, 6% av de intervjuade uppger att de har använt tjänsten i mer än tio år och lika många har använt tjänsten i mindre än ett år.

68% av de registrerade användarna nyttjar tjänsten minst en gång i veckan. 14% använder tjänsten flera gånger per dag, 8% uppger att de använder tjänsten en gång per dag. Det innebär att en femtedel använder tjänsten dagligen. Ytterligare 20% använder tjänsten ett par gånger i veckan och 26% använder tjänsten en gång i veckan.

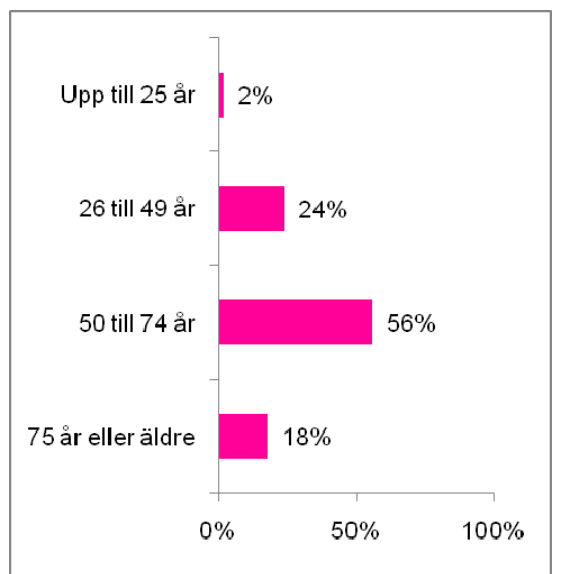


Diagram 27: Ålder

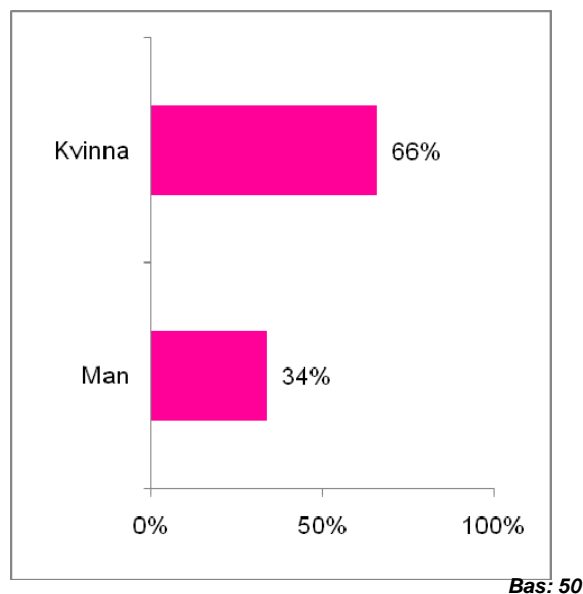


Diagram 28: Kön

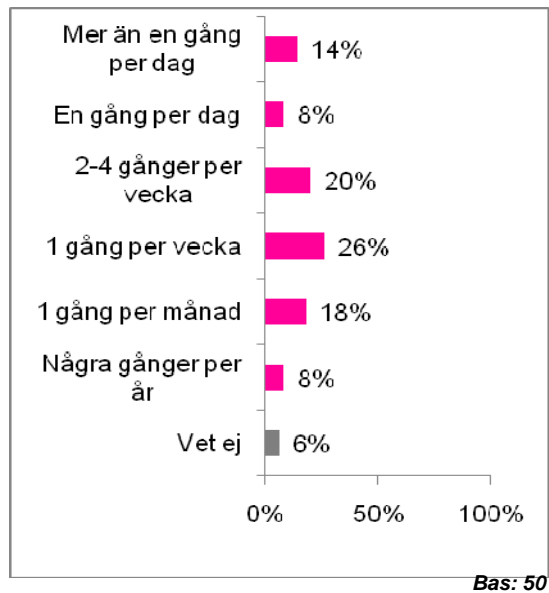


Diagram 29: Användning – Hur ofta?

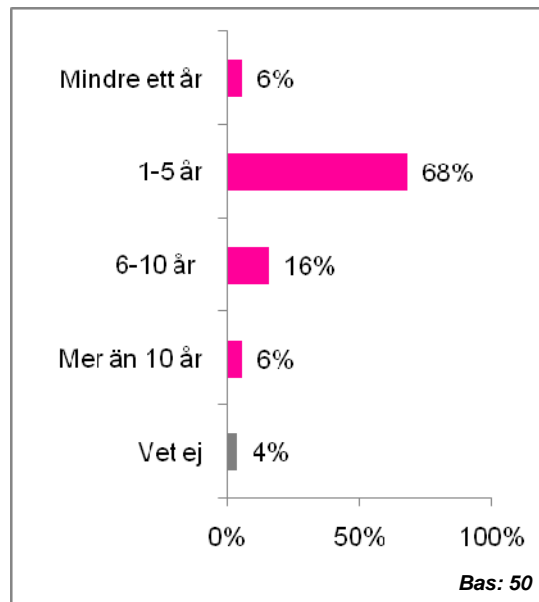


Diagram 30: Användning – Hur länge?

Användning och nytta

I princip samtliga användare (96 %) tycker att tjänsten fungerar bra och har nytta av den. Det är bara en användare som tycker att tjänsten inte fungerar bra och önskar att tjänsten även skulle gälla utomlands.

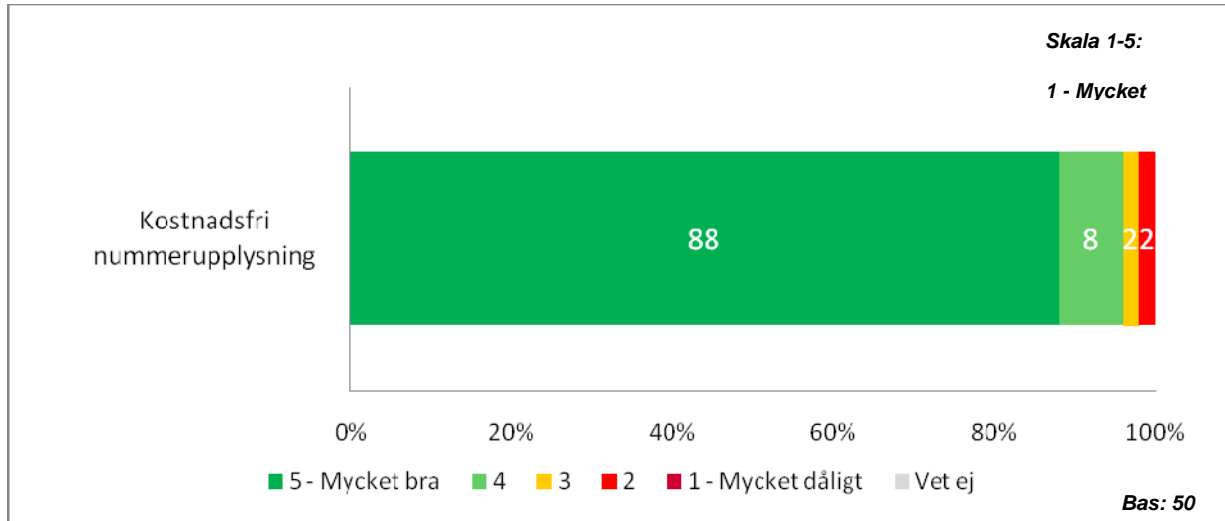


Diagram 31: Fr. 3 Hur tycker du att Kostnadsfri nummerupplysning fungerar överlag?

Nästan alla brukare har nytta av Kostnadsfri nummerupplysning och ingen av de intervjuade anger att de inte har nytta av tjänsten.

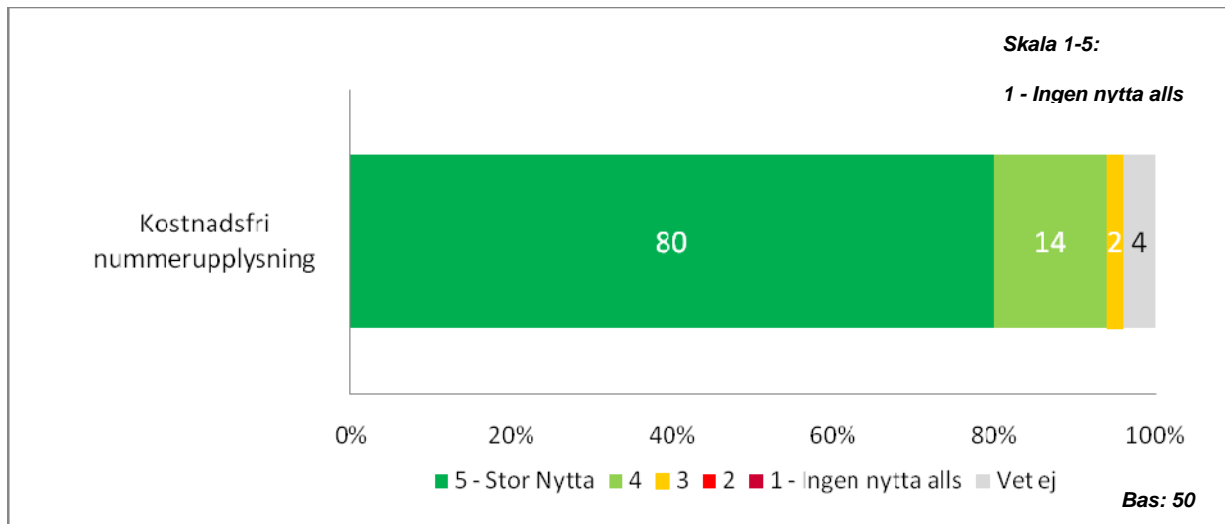


Diagram 32: Fr. 5 Hur stor nytta har du av Kostnadsfri nummerupplysning?

I stort sett samtliga användare är nöjda med bemötandet, telefonisterna, tillgängligheten och tekniken. Tjänsten gör användarna mer självständiga, de uppger att de får ett korrekt och trevligt bemötande, användarna är nöjda med telefonisterna och tjänsten är lätt att använda.

Påståendet som får den högsta andelen negativa svar (dock endast 8 %) är att tjänsten inte går att använda när man vill.

I dagsläget är det inte möjligt att använda tjänsten via mobilen. PTS har drivit ett utvecklingsprojekt, Kostnadsfri nummerupplysning via mobiltelefon, vilket avslutades den 31 mars 2009.

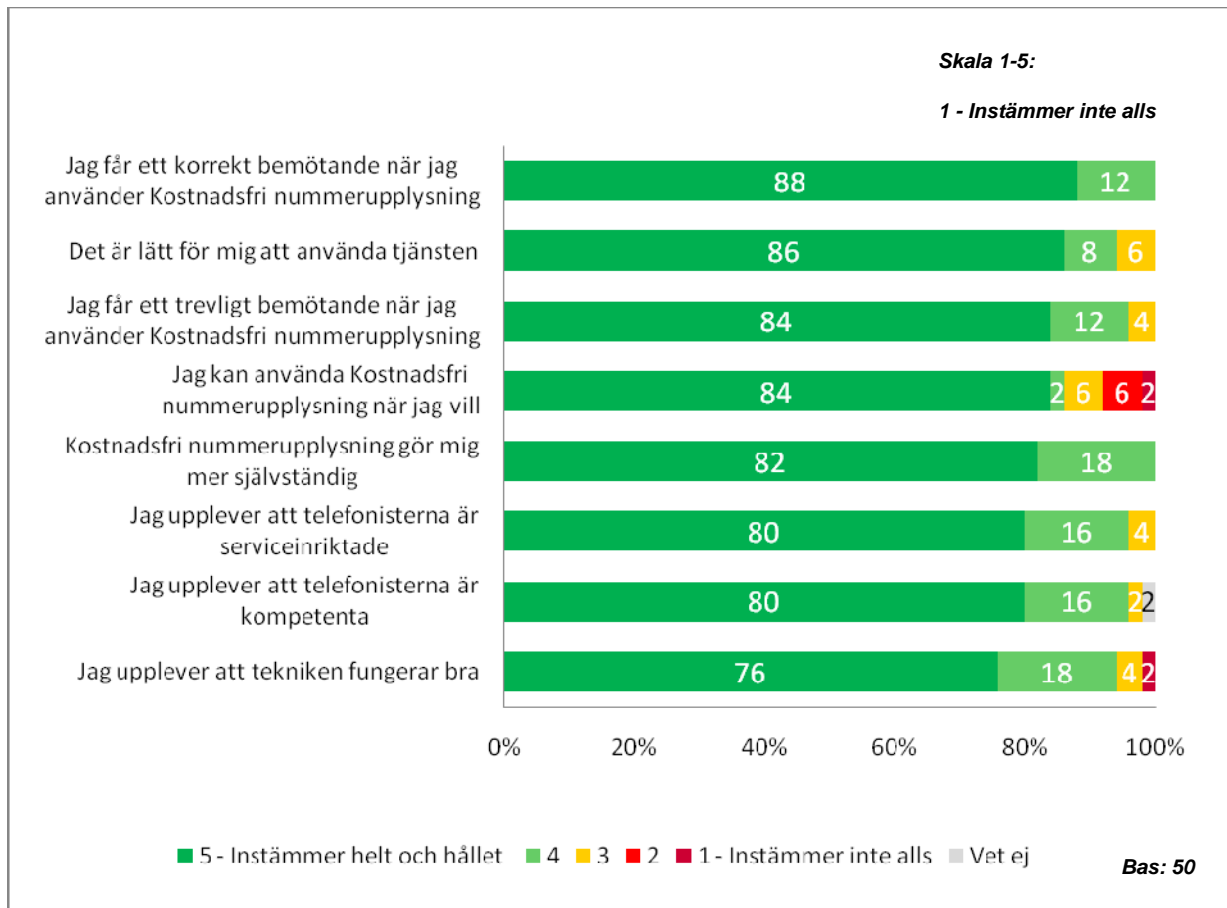


Diagram 33: Fr. 6 Tänk nu på de situationer när du använder Kostnadsfri nummerupplysning. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

De flesta brukare använder Kostnadsfri nummerupplysning för att ringa till myndigheter (84 %), företag (68 %) och vänner (48 %). Oftast kontaktar man myndighet, främst landsting och sjukvård samt företag.

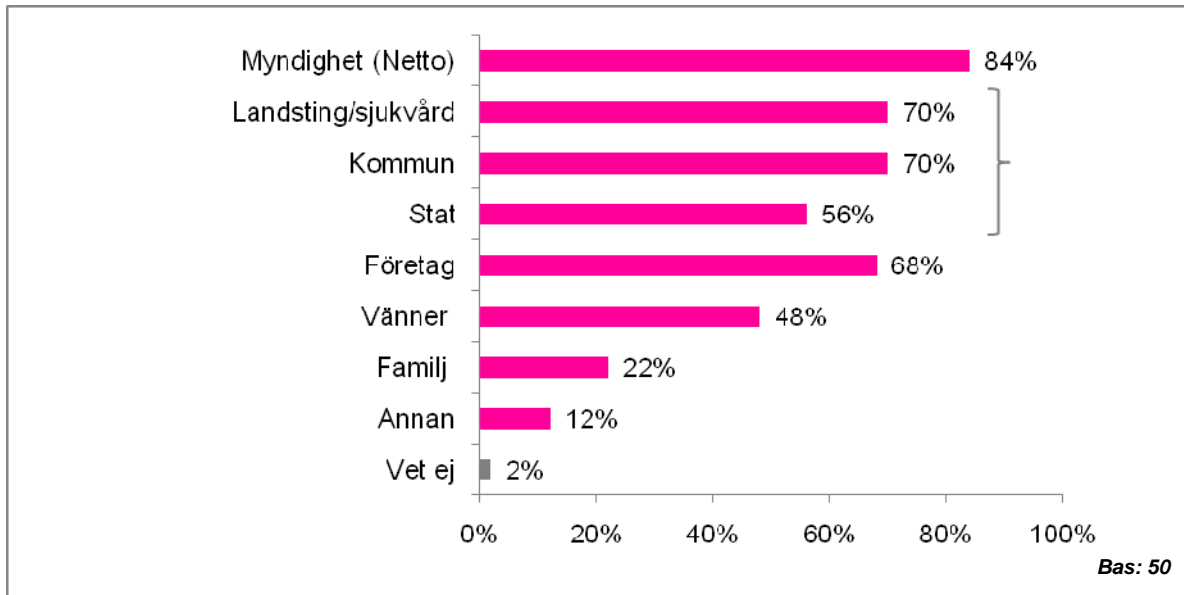


Diagram 34: Fr. 7 Vem brukar du kontakta med Kostnadsfri nummerupplysning?

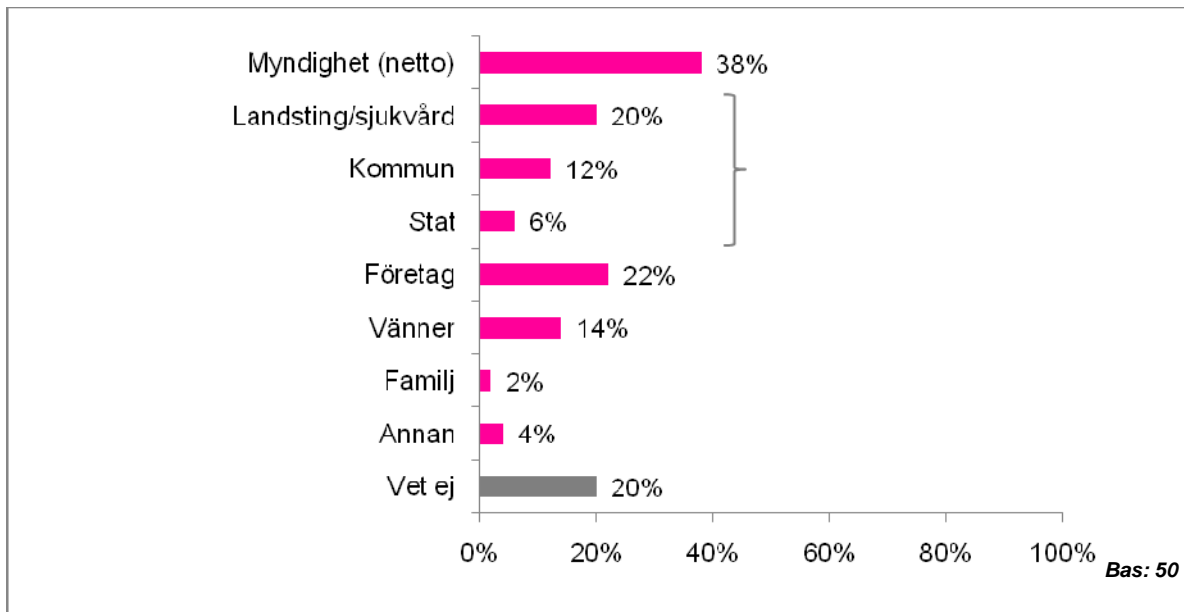


Diagram 35: Fr. 8 Vilken av dem kontakter du oftast?

Cirka sju av tio uppger att de kommer att använda Kostnadsfri nummerupplysning lika mycket som idag och drygt två av tio i högre utsträckning. Av dem som uppger att de kommer att använda tjänsten oftare är det främst det egna synbortfallet som är anledningen, men även förändrad arbetssituation.

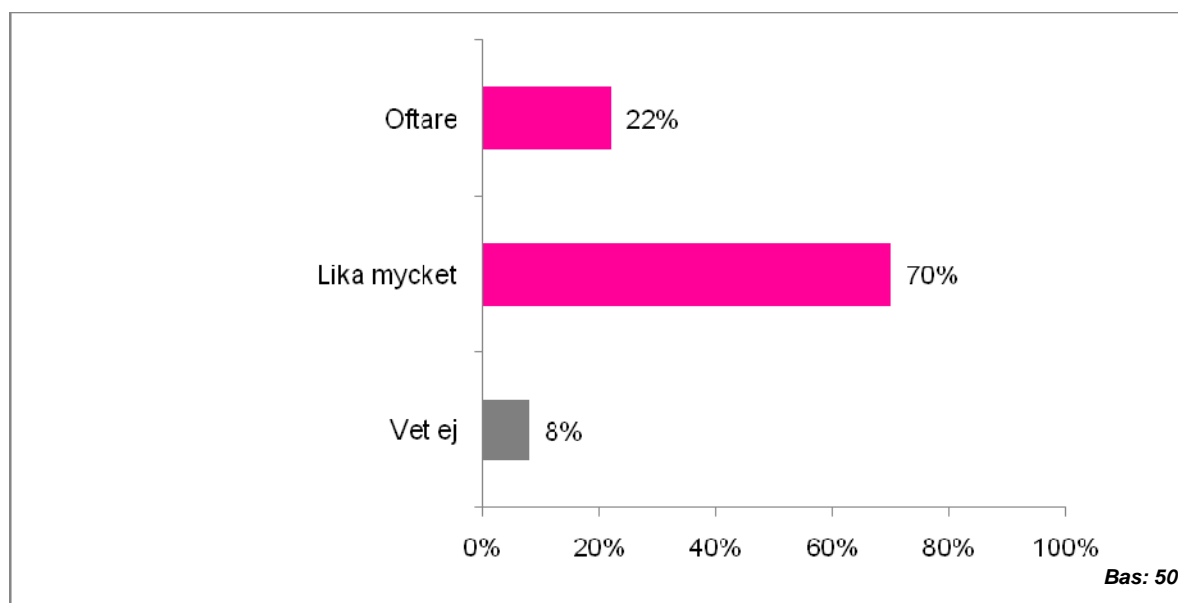


Diagram 36: Fr. 9 Om du tänker på ett år framåt i tiden, kommer du att använda Kostnadsfri nummerupplysning oftare, lika mycket eller färre gånger?

Användarna har inte rekommenderat tjänsten i högre utsträckning, men drygt hälften av brukarna har rekommenderat tjänsten till någon annan. Eftersom tjänsten förskrivs tycker många att de inte kan rekommendera andra om tjänsten, eftersom det endast ska vara för personer med funktionshinder.

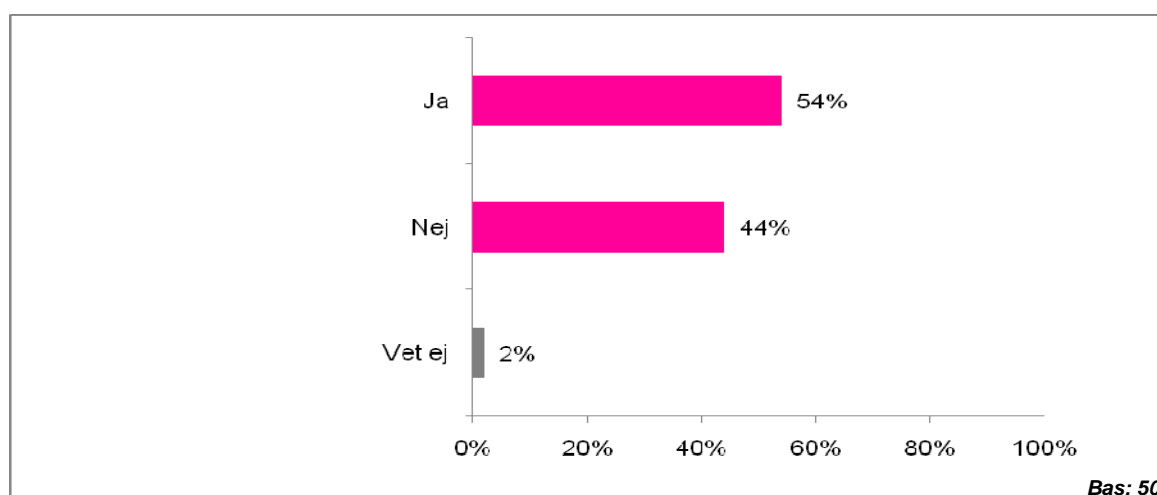


Diagram 37: Fr. 12 Har du rekommenderat Kostnadsfri nummerupplysning till någon annan?

Förbättringsområden

Drygt två tredjedelar av användarna tycker att tjänsten är bra som den är, endast en fjärdedel föreslår vissa förbättringsområden, främst gäller det tillgänglighet men även andra saker som tips och råd:

"Att man ska kunna använda mobilen också!"

"Om man kunde få flera tjänster som den vanliga nummerupplysningen, svara på frågor som var den närmsta restaurang ligger och sådana tips."

"Ta bort frågan, "ska vi koppla?", väljer man det så tillkommer en kostnad. Då blir det inte gratis längre."

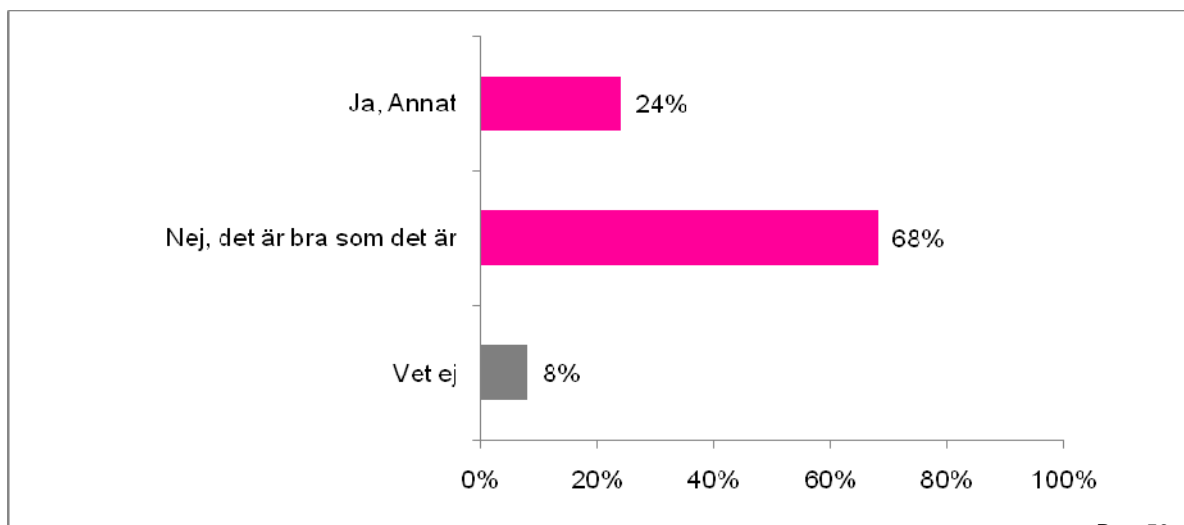


Diagram 38: (Funktionshindrade) Fr. 4 Är det någonting som skulle kunna förbättra Kostnadsfri nummerupplysning (ytterligare)?

Information om tjänsten - kanaler

Landstinget är den vanligaste kanalen genom vilken brukare har hört talas om Kostnadsfri nummerupplysning (30 %). Två av tio har fått reda på tjänsten genom föreningar.

En fjärdedel anser även att föreningar bör informera om att Kostnadsfri nummerupplysning finns tillgängligt. Andra förslag som nämns som alternativ är bl. a. på telefonräkningen, via Taltidningar eller intresseorganisation, via Apotek, på bibliotek men även andra kanaler.

"Om man ringer vanliga nummerupplysningen, kanske man kunde upplysa innan man kommer fram till telefonist att "har du ett handikapp, så tryck ..." ha det som en drive under en begränsad tid i alla fall för att fånga upp sådana som inte känner till att det finns ett alternativ"

"Det är viktigt med information på synskadadekurser, tala om att det är enkelt och hur man kommer åt det"

"Tidningen "Perspektiv" (SRF), även mail till de användare som har dator"

"Mun till mun, om man träffar på någon synskadad någonstans"

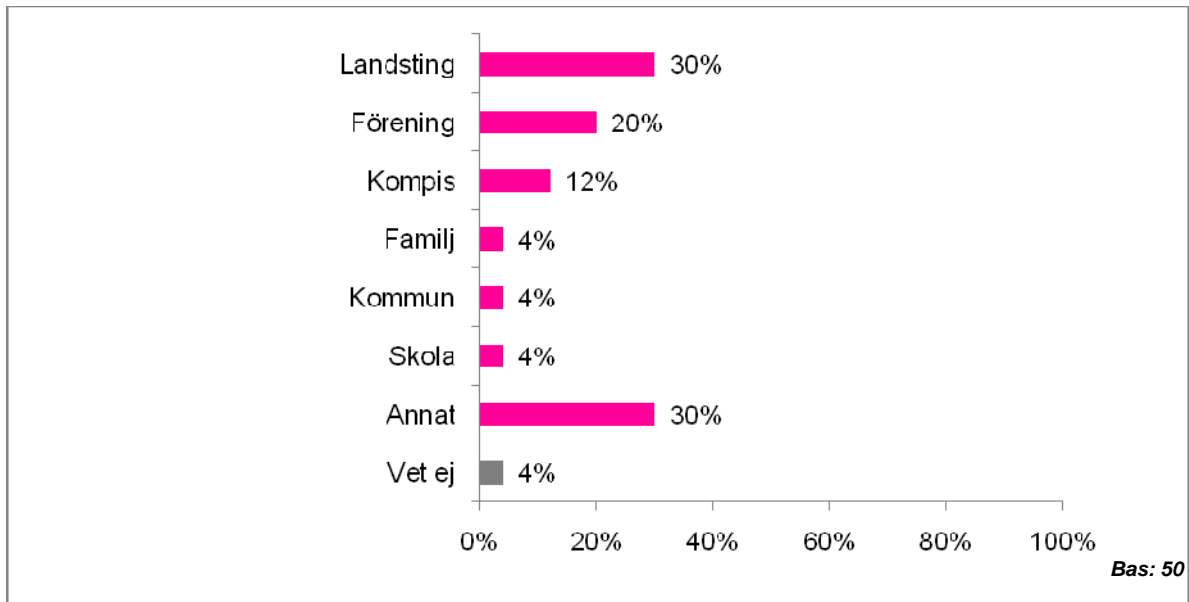


Diagram 39: Fr. 13 Hur fick du reda på att Kostnadsfri nummerupplysning fanns?

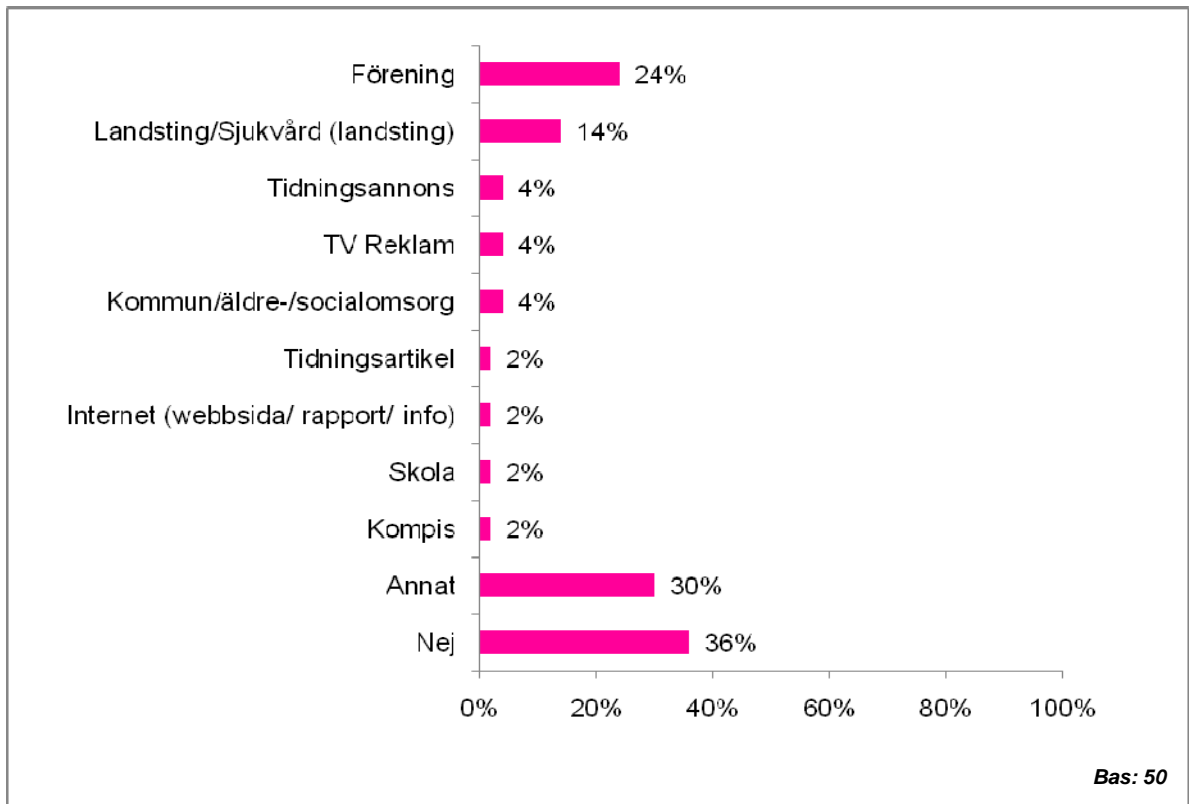


Diagram 40: Fr. 14 Har du några förslag eller idéer på andra sätt att informera om att Kostnadsfri nummerupplysning finns tillgängligt?

Nästan 80% uppger att de inte saknar någon information för att använda tjänsten Kostnadsfri nummerupplysning. Den information som främst efterlyses är hur användaren ska få tjänsten till mobiltelefonen och övergripande information om tjänsten, t ex om den går att använda för samtal till utlandet.

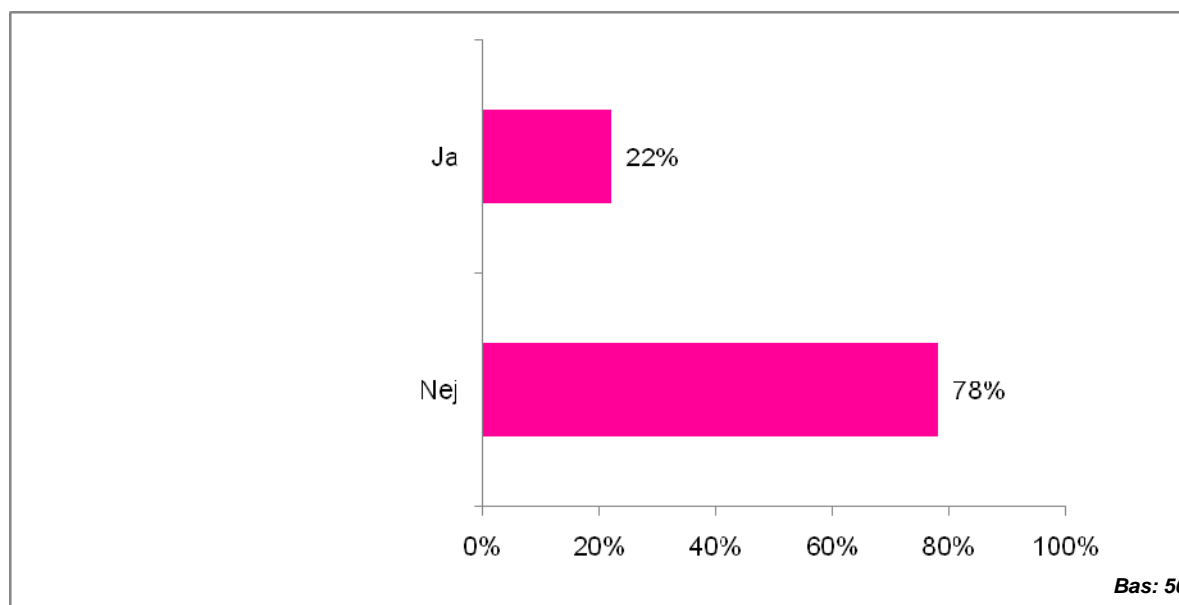


Diagram 41: Fr. 15 Är det någon information du saknar för att kunna använda Kostnadsfri nummerupplysning?

TELETAL – Funktionshindrade

Teletal erbjuder tolkning och anteckningsstöd för personer med tal, röst- och språksvårigheter, synskadade, kognitivt funktionshindrade eller rörelsehindrade. Tjänsten erbjuder tre former av stöd: talstöd, läs- och skrivstöd och minnesstöd.

Samtalen genomförs med en vanlig telefon och en tolk hjälper till med att tolka personer med talsvårigheter, ger stöd i form av förtydliganden, minnesstöd eller anteckningshjälp.

Målgrupp	Personer som: har tal-, röst- eller språksvårigheter, är synskadade, är kognitivt funktionsnedsatta eller rörelsehindrade.
Registrerade användare	50 000 samtal under 2008
Hjälpmedel	-
Öppettider	Vardagar 08-20 och helger 12-16
Leverantör	Verbaldigitalus AB
Kontaktperson	Bengt Olsen (Verbaldigitalus AB)
Antal intervjuer genomförda	19 personer med funktionsnedsättning

Information om användarna

Användarna fördelas relativt jämt avseende kön, med cirka hälften män och hälften kvinnor. Fyra av tio är mellan 50 och 74 år och samma andel mellan 26 och 49 år. Resten är yngre än 25 år.

Tre av tio uppger att de använder Teletal dagligen och ytterligare sex av tio mellan använder Teletal mellan en och fyra gånger per vecka. Det gör att 89% av de intervjuade i undersökningen använder tjänsten minst en gång i veckan. Två tredjedelar av brukarna uppger att de har använt Teletal i fem år eller mindre, medan 16 % har använt den längre, mellan sex och tio år.

På grund av svårigheter med rekryteringen har vi endast kunnat genomföra 19 intervjuer vilket gör att resultaten måste läsas med viss reservation.

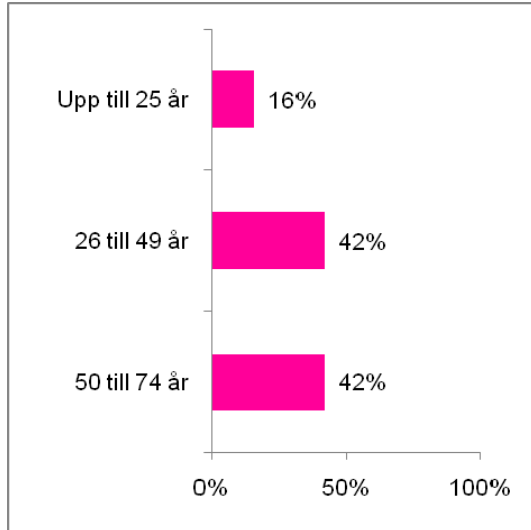


Diagram 42: Ålder

Bas: 19

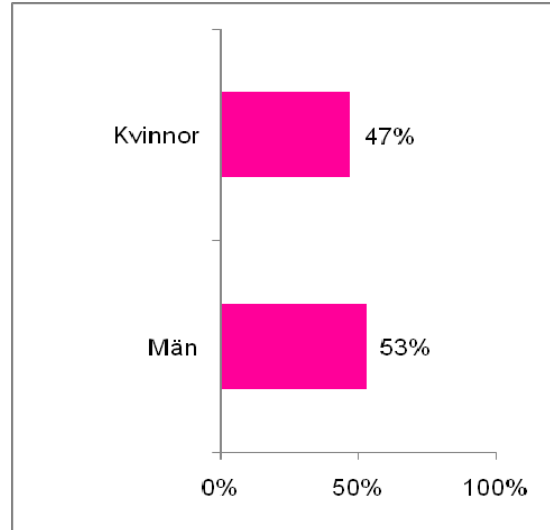


Diagram 43: Kön

Bas: 19

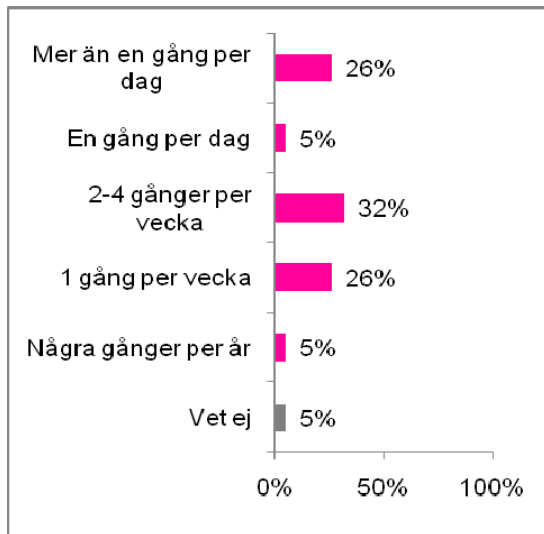


Diagram 44: Användning – Hur ofta?

Bas: 19

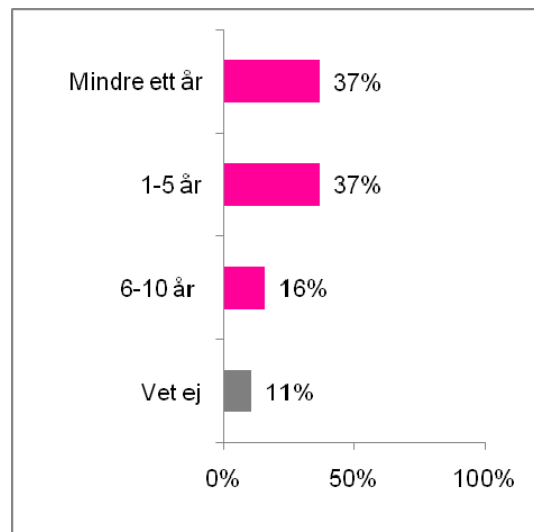


Diagram 45: Användning – Hur länge?

Bas: 19

Användning och nytta

Totalt sett tycker användarna att Teletal fungerar bra och de har stor eller mycket stor nytta av tjänsten: nästan 8 av 10 ger ett positivt svar och 16 % ger ett neutralt betyg. Det är ingen användare som svarar negativt på hur Teletal fungerar och nyttan av tjänsten.

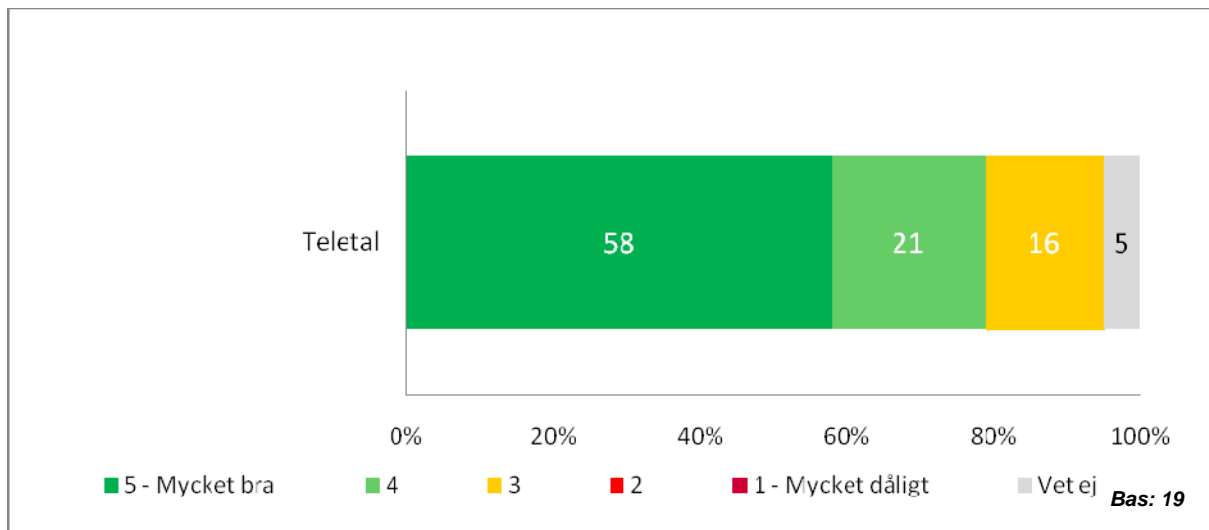


Diagram 46: Fr. 3 Hur tycker du att Teletal fungerar överlag?

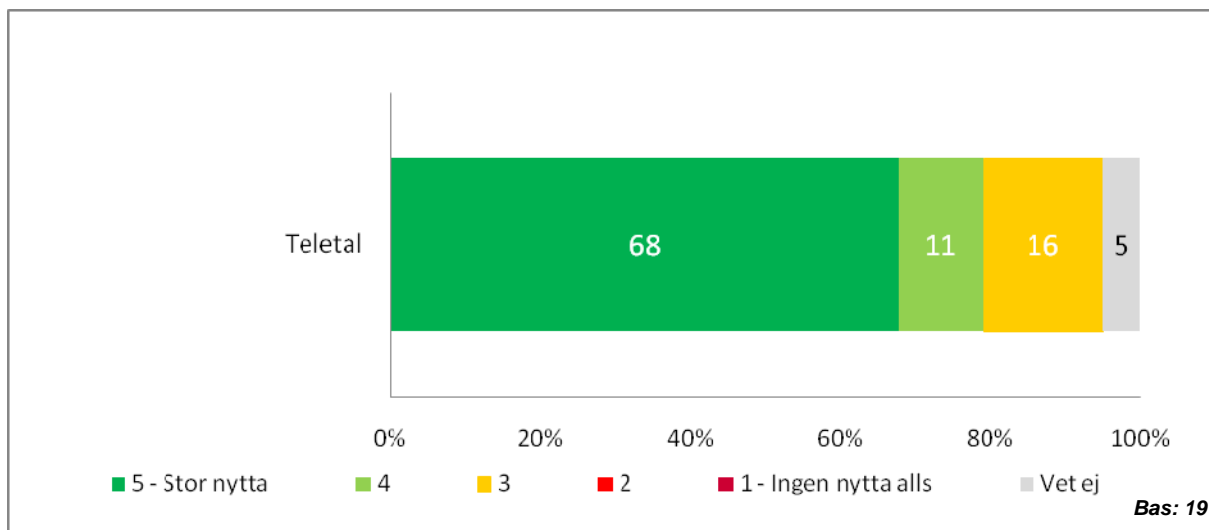


Diagram 47: Fr. 5 Hur stor nytta har du av Teletal?

I samtliga påståenden är flertalet av de intervjuade positiva och nöjda med bemötandet, tolkarna, tillgängligheten och tekniken. I princip alla instämmer i att de får ett trevligt och korrekt bemötande när de använder Teletal. 16 av 19 brukare anser att tjänsten gör dem mer självständiga och de övriga har ingen åsikt om detta.

Det finns endast tre negativa svar för alla påståenden. "Krångligt" och att tolkarna "inte klarar av det här med internet och telefoner, det är för svårt att använda moderna (mobil)telefoner" är anledningar till att man inte instämmer med att Teletal är lätt att använda.

En person anger att det inte går att använda Teletal när man vill eftersom öppettiderna på helger och kvällar är begränsad.

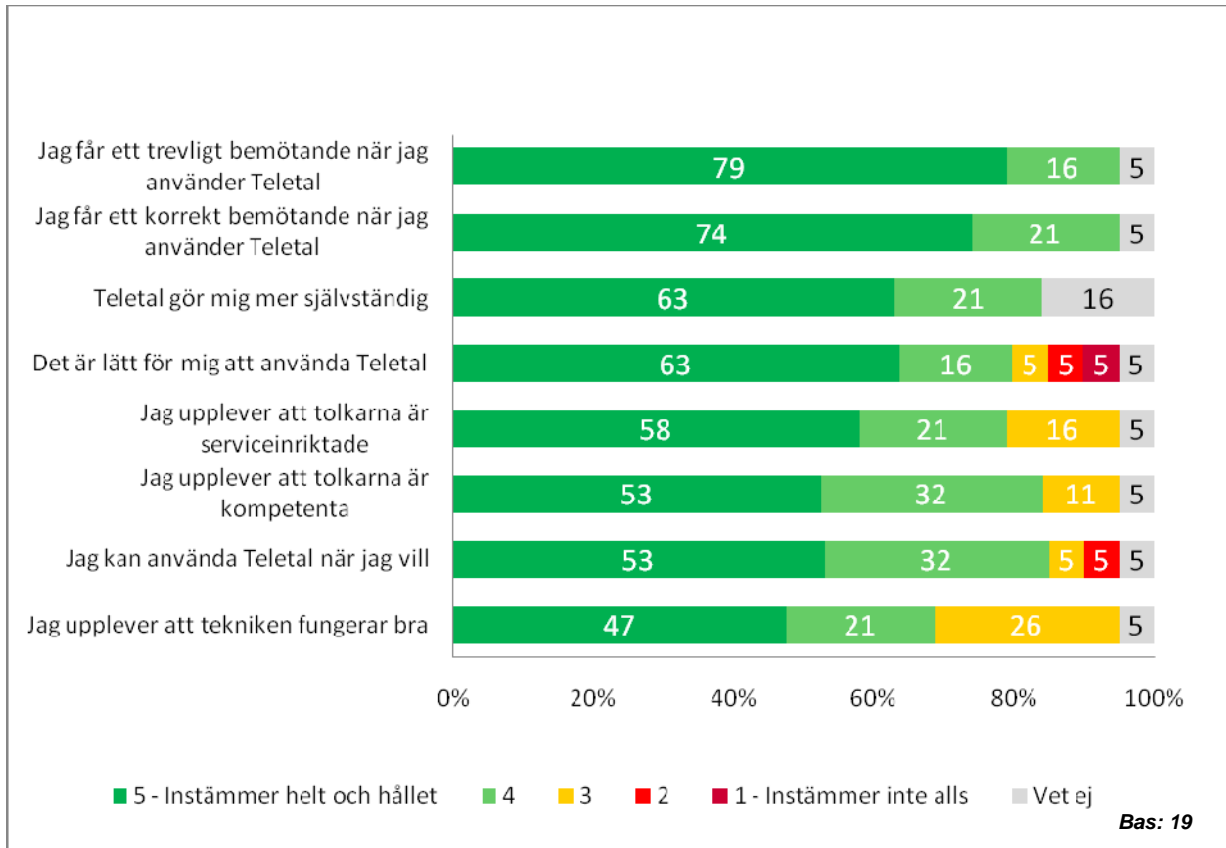


Diagram 48: Fr. 6 Tänk nu på de situationer när du använder Teletal. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Teletal används i större utsträckning för att ringa "officiella samtal", till myndigheter (landsting, kommun eller stat) än de andra tjänster som projektet undersökt. Teletal används i mindre utsträckning för att ringa till vänner, företag eller familj.

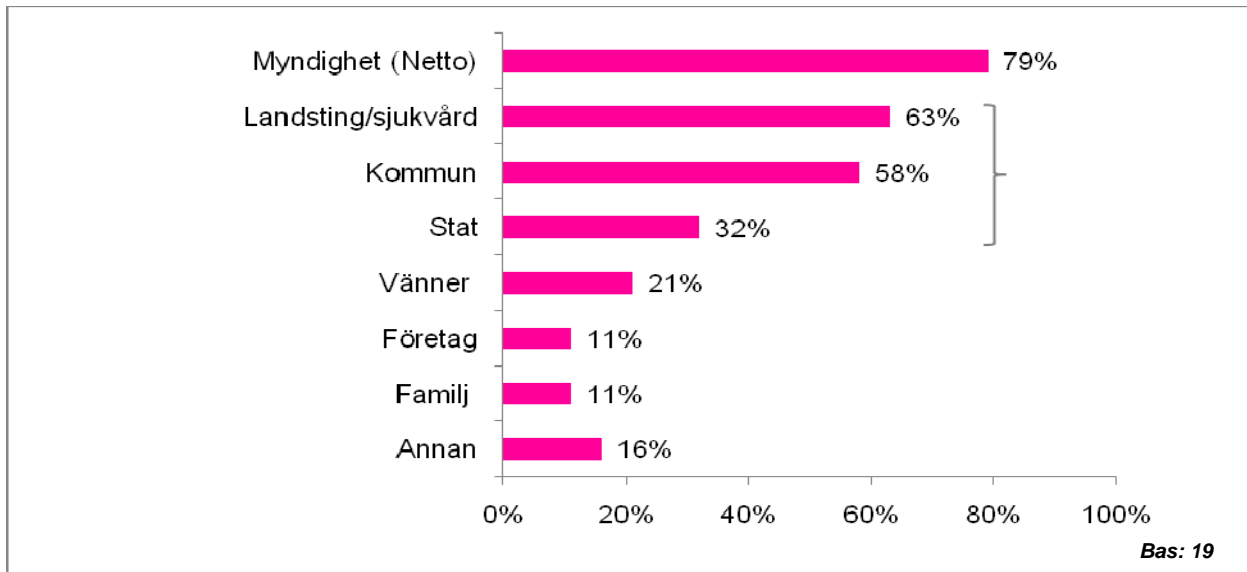


Diagram 49: Fr. 7 Vem brukar du kontakta med Teletal?

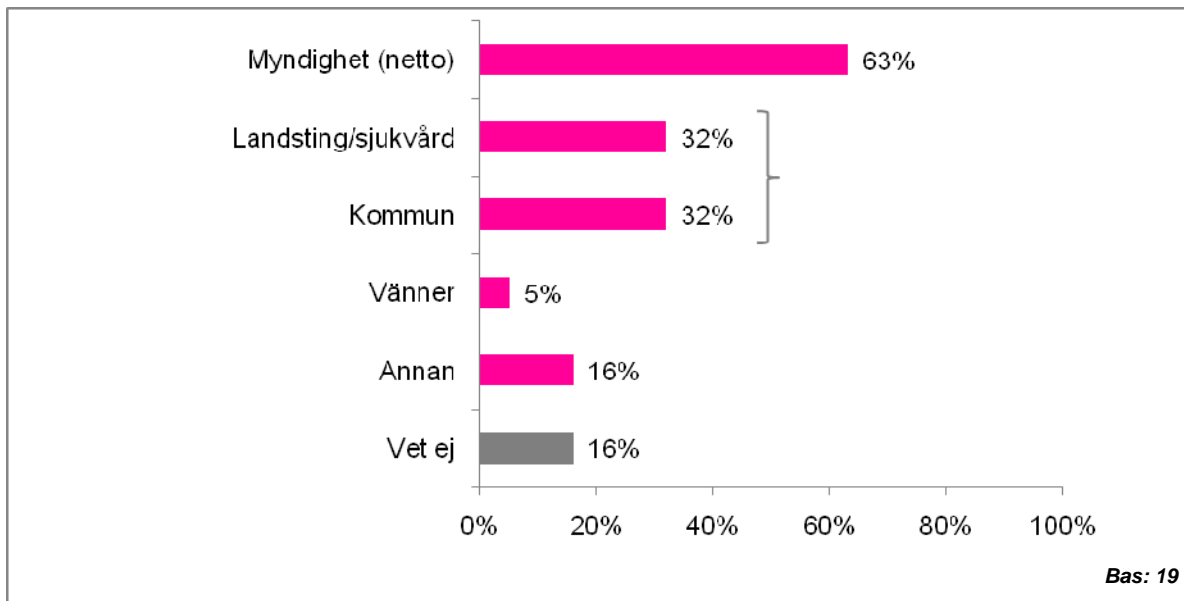


Diagram 50: Fr. 8 Vilken av dem kontakter du oftast?

Teletals användare uppger att de kommer använda tjänsten lika mycket (knappt två tredjedelar), drygt en fjärdedel uppger att de kommer att använda tjänsten oftare. De flesta brukarna har rekommenderat tjänsten till någon annan (drygt 8 av 10).

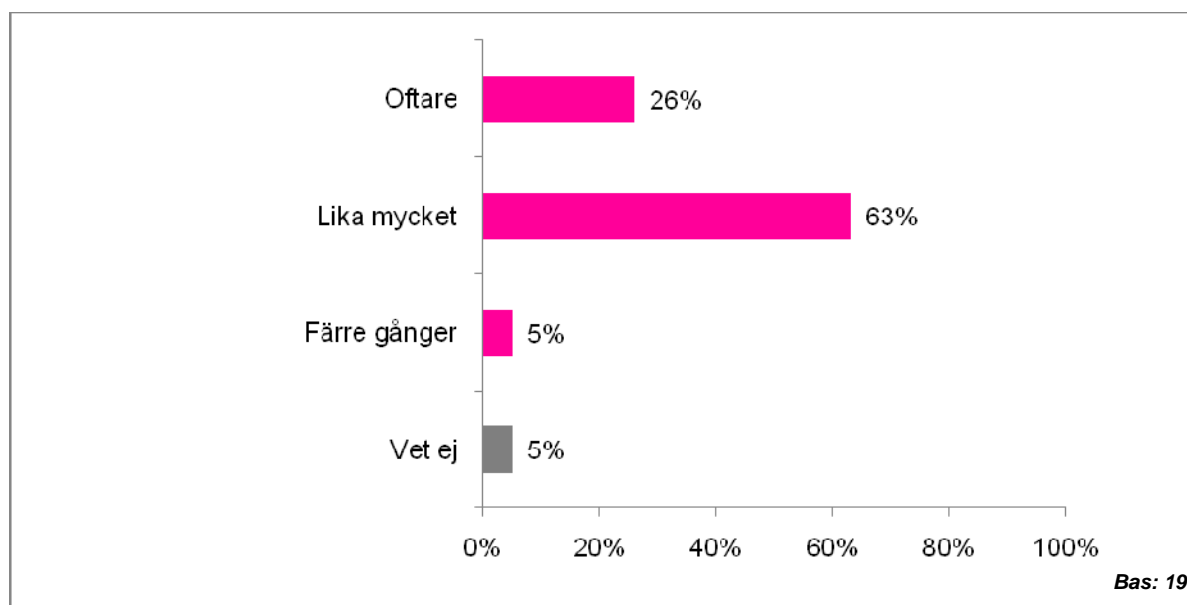


Diagram 51: Fr. 9 Om du tänker på ett år framåt i tiden, kommer du att använda Teletal oftare, lika mycket eller färre gånger?

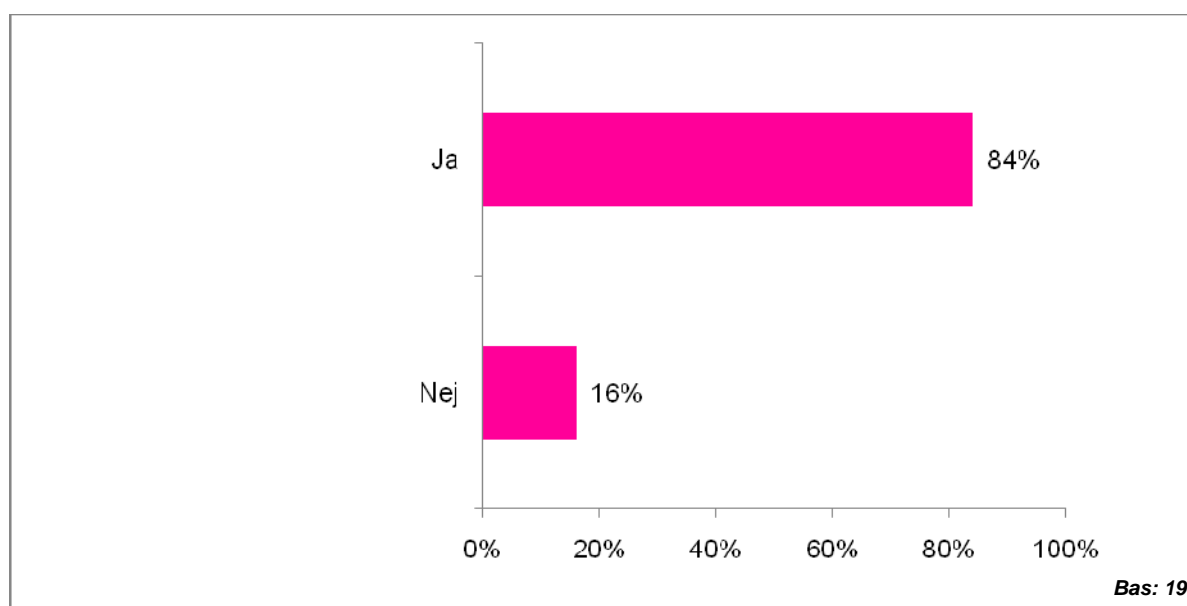


Diagram 52: Fr. 12 Har du rekommenderat Teletal till någon annan?

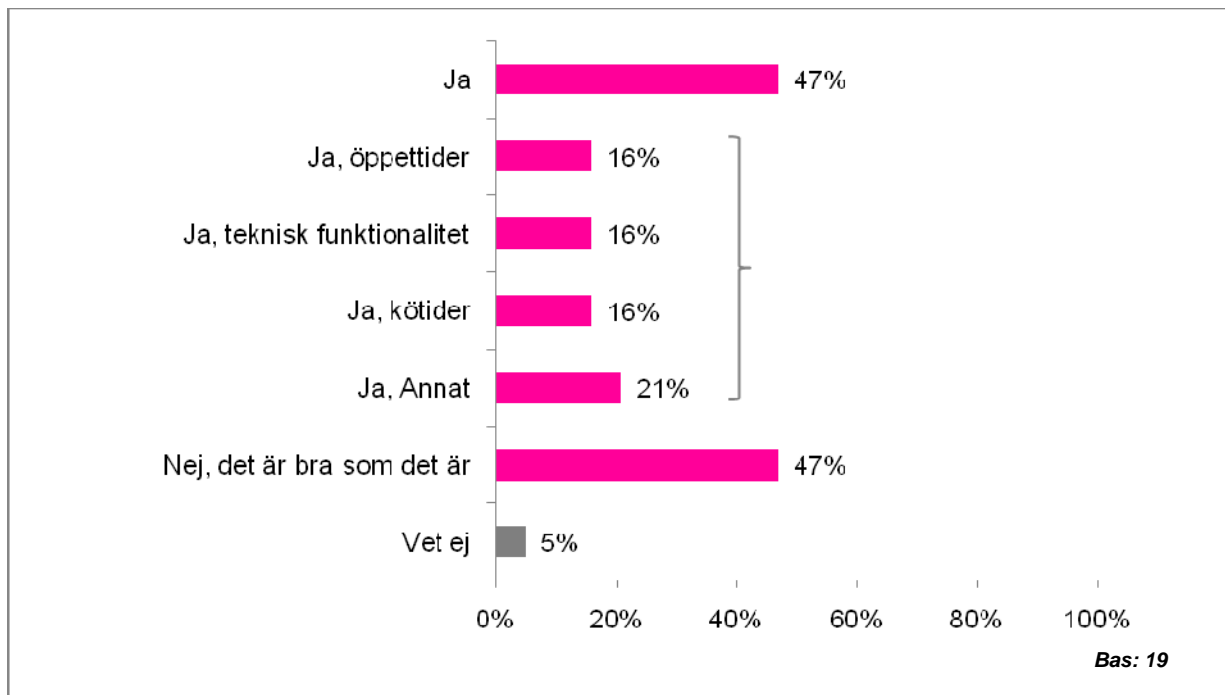


Diagram 53: Fr. 4 Är det någonting som skulle kunna förbättra Teletal (ytterligare)?

Förbättringsområden

Brukarnas åsikter är splittrade med hälften som anser att Teletal inte behöver förbättras och hälften som anser att det finns förbättringsområden som gäller tillgänglighet, kötider, öppettider, samt teknisk funktionalitet. Flera personer uppger att det pip som hörs under samtalet är besvärande, särskilt för personer som har hörsselfel. Några vill ha möjlighet att kunna spela in samtalet då man kanske inte läser text så bra, för att ha som stöd i det överenskomna och det sagda.

Nedan anges några förslag på förbättringar:

"Ibland krånglar teleoperatörernas datorer, de är för gamla. Ibland kommer man till telefonsvarare där tjänsten inte fungerar och operatören är lite långsamma med att reparera felet."

Längre "öppettider" på helgen och fler operatörer när det är många som ringer, så man inte behöver sitta i kö! Gärna uppdaterad information under väntetider om på vilken plats i kön man är så man kan uppskatta om det är värt att vänta eller inte. /.../ Undrar även om operatörerna som arbetar på Teletal har fått någon utbildning eller information och förstår vad det innebär att vara utvecklingsstörd."

"Det är väldigt begränsat men man skulle kunna spela in samtalen."

"Man måste informera mer om Teletal, via exempelvis reklam, för att nå de som inte har hört talas om Teletal."

Information om tjänsten – kanaler

De flesta brukare har fått information om tjänsten Teletal familj/ vänner eller av intresseorganisation, men även via kommunväxel eller via Taltjänst (Landstingstjänst). Ungefär hälften av de intervjuade tycker att Teletal borde annonsera i TV-, tidning eller på internet för att göra reklam för sin tjänst.

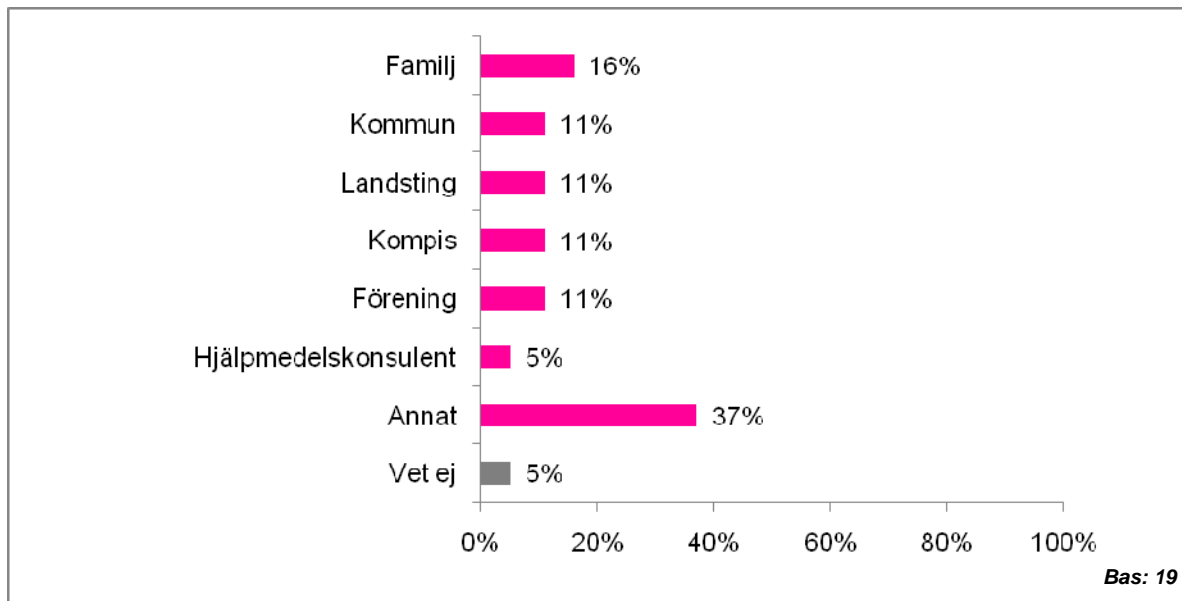


Diagram 54: Fr. 13 Hur fick du reda på att Teletal fanns?

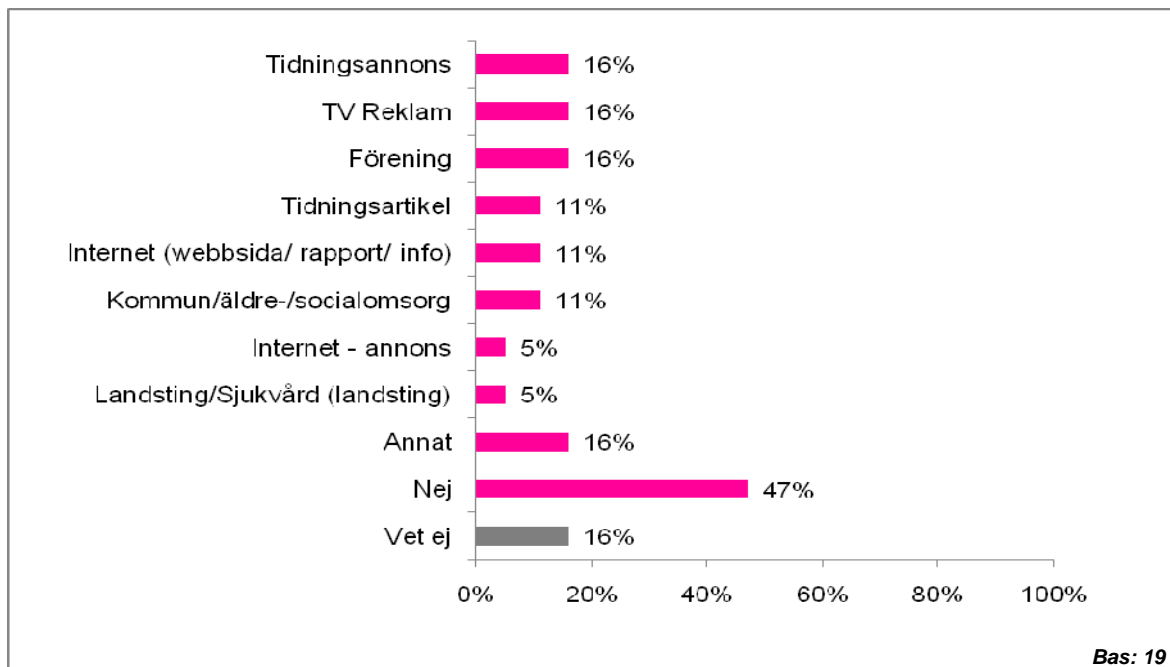


Diagram 55: Fr. 14 Har du några förslag eller idéer på andra sätt att informera om att Teletal finns tillgängligt?

De flesta brukare (8 av 10) är väl informerade och saknar ingen information för att kunna använda Teletal. Av dem som saknar information handlar det om möjligheten att använda Teletal för att ringa utlandssamtal och vilka rättigheter användaren har till att få se det som skrivs i databasen.

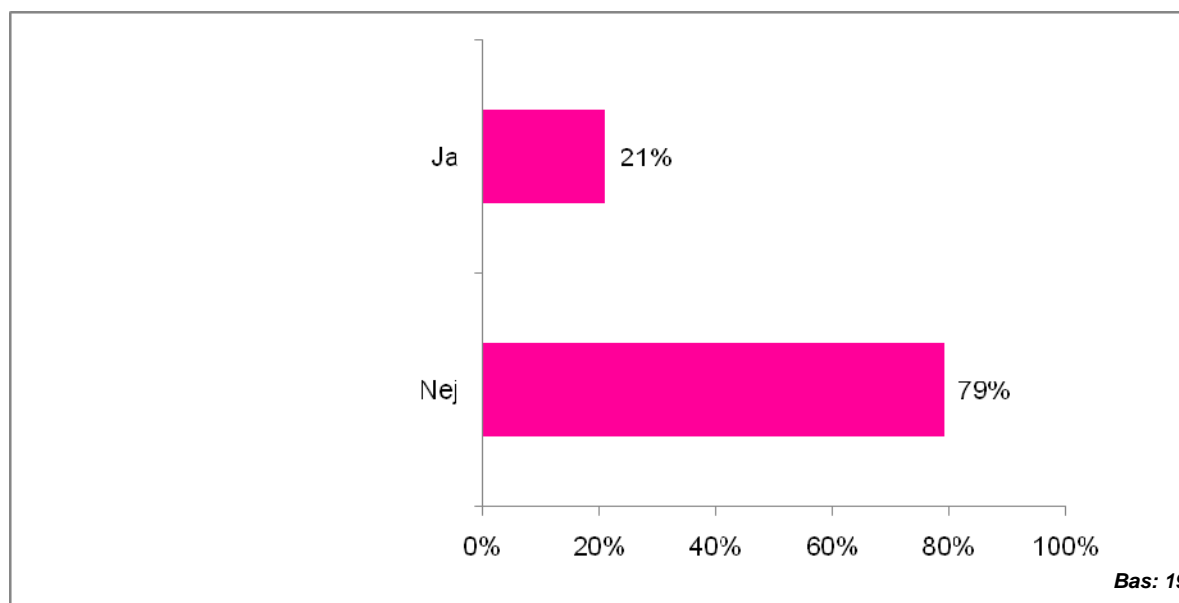


Diagram 56: Fr. 15 Är det någon information du saknar för att kunna använda Teletal?

BILDTELEFONI – Funktionshindrade

Tjänsten riktar sig till teckenspråkiga personer och stödjer dem med förmedling och distanstolkning via bildtelefoni.

Målgrupp	Teckenspråkiga personer som vill ringa förmedlade samtal eller få distanstolkning. Hörande personer som vill ringa förmedlade samtal till teckenspråkiga personer.
Hjälpmedel	Bildtelefon
Öppettider	Vardagar mellan 07.00 och 20.00
Leverantör	Tolkcentralen inom Örebro Läns Landsting
Kontaktperson	Johnny Kristensen
Antal genomförda intervjuer	51 personer med funktionsnedsättning

Information om användare

Andelen kvinnliga användare är högre än andelen manliga användare även bland användare av Bildtelefoni, drygt två tredjedelar kvinnor och en tredjedel män. Flertalet av de intervjuade är mellan 50 till 74 år gamla, en knapp tredjedel mellan 26 till 49 år.

Nästan sju av tio använder tjänsten dagligen, 59% använder tjänsten flera gånger per dag. Ytterligare 30% använder tjänsten en till fyra gånger i veckan. Det innebär att 96% av användarna brukar tjänsten varje vecka.

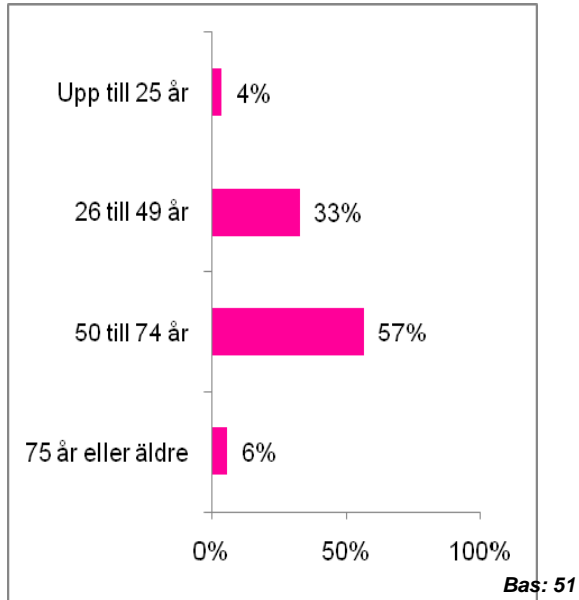


Diagram 57: Ålder

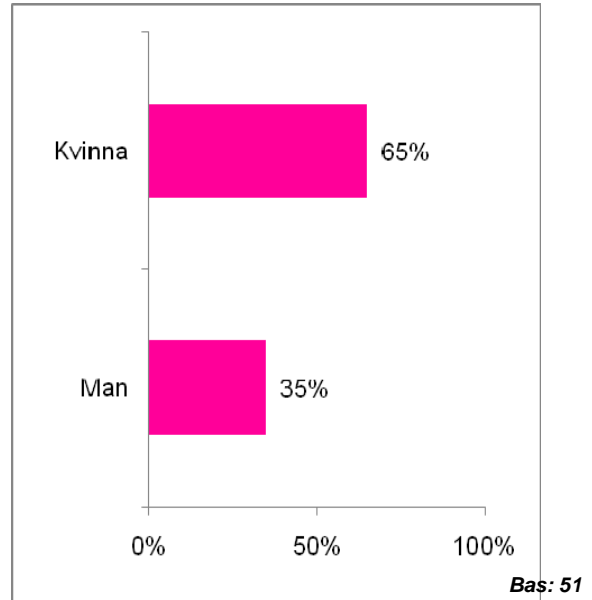


Diagram 58: Kön

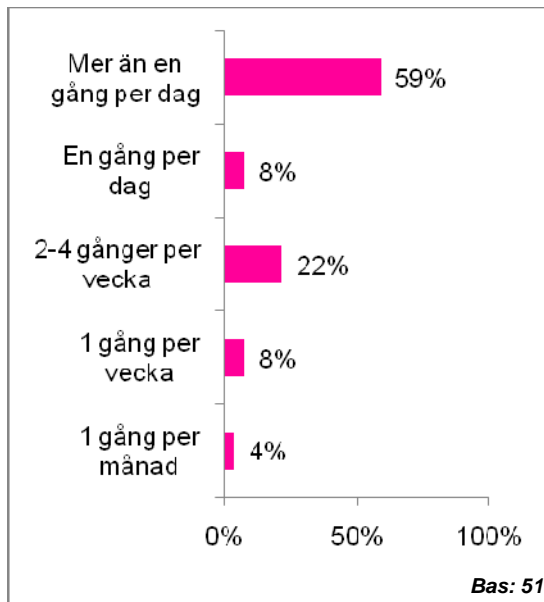


Diagram 59: Användning – Hur ofta?

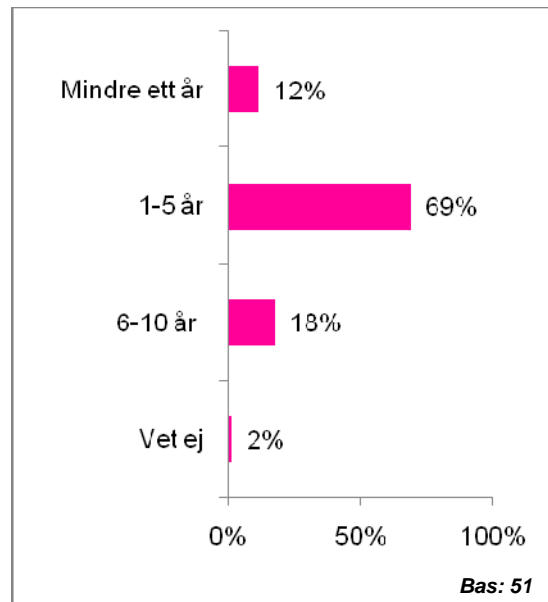


Diagram 60: Användning – Hur länge?

Användning och nytta

Cirka två tredjedelar av de intervjuade använder tjänsten minst en gång per dag. De allra flesta använder tjänsten minst en gång varje vecka. Drygt 70 % av de intervjuade har använt tjänsten mellan 1 till 5 år, medan lite mer än 10 % har använt tjänsten i mindre än ett år. En femtedel uppger att de använt tjänsten i över sex år.

Tre av fyra uppger att de tycker att Bildtelefoni fungerar bra eller mycket bra. Men det är 6 % som anger att tjänsten fungerar dåligt eller mycket dåligt, på grund av dålig tillgänglighet, både vad gäller teknisk funktionalitet och öppettider. Det som användarna uppger att tjänsten brister i teknisk funktionalitet är bildkvaliteten och att själva bildtelefonen behöver support oftare än en gång per år.

Nästan samtliga intervjuade uppger att de har stor eller mycket stor nytta av Bildtelefoni, nio av tio uppger att de har mycket stor nytta av Bildtelefoni.

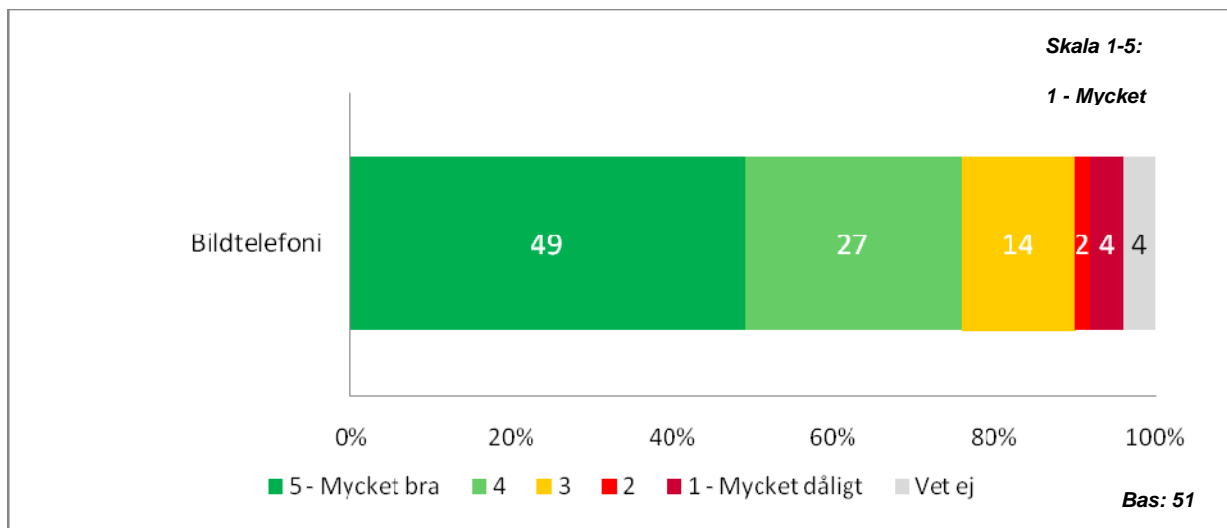


Diagram 61: Fr. 3 Hur tycker du att Bildtelefoni fungerar överlag?

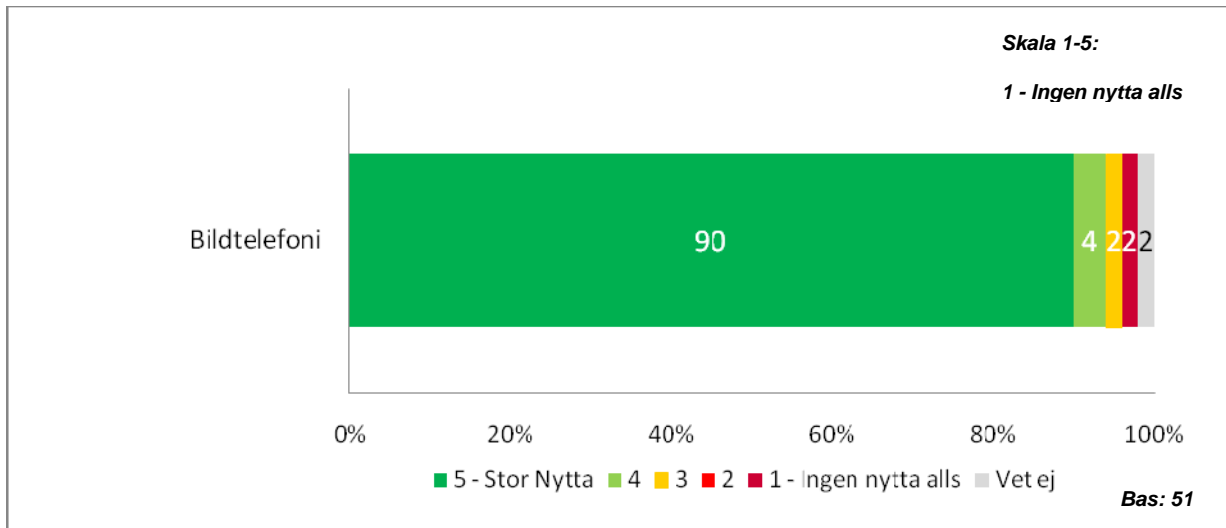


Diagram 62: Fr. 5 Hur stor nytta har du av Bildtelefoni?

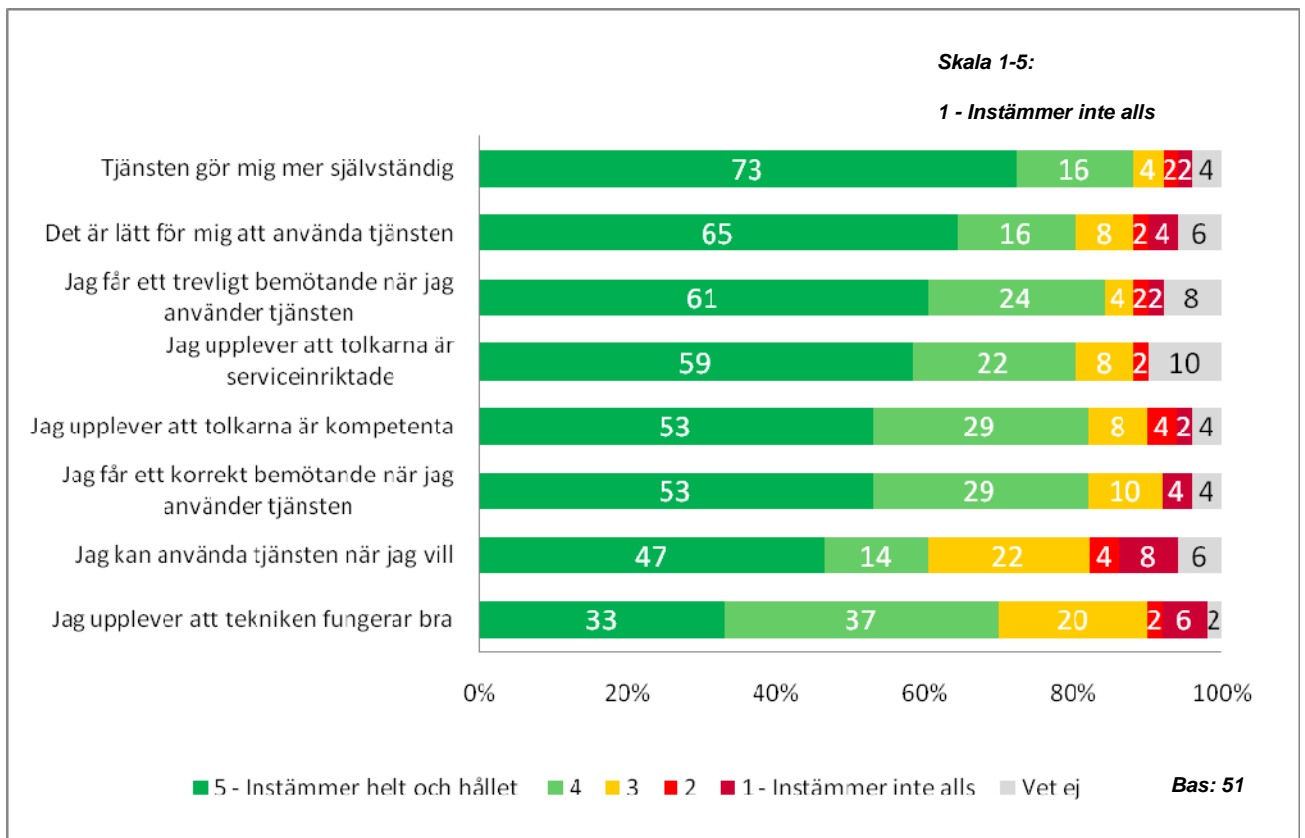


Diagram 63: Fr. 6 Tänk nu på de situationer när du använder Bildtelefoni. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

Tre fjärdedelar av användarna uppger att Bildtelefoni gör dem mer självständiga, ytterligare 16% instämmer delvis i påståendet. Drygt 65 % anser att tjänsten är lätt att använda.

I första hand använder brukarna Bildtelefoni för att kontakta hörande vänner, därefter familj och myndigheter, bland dem främst landsting/ sjukvård men. fler än 40% använder tjänsten att kontakta företag.

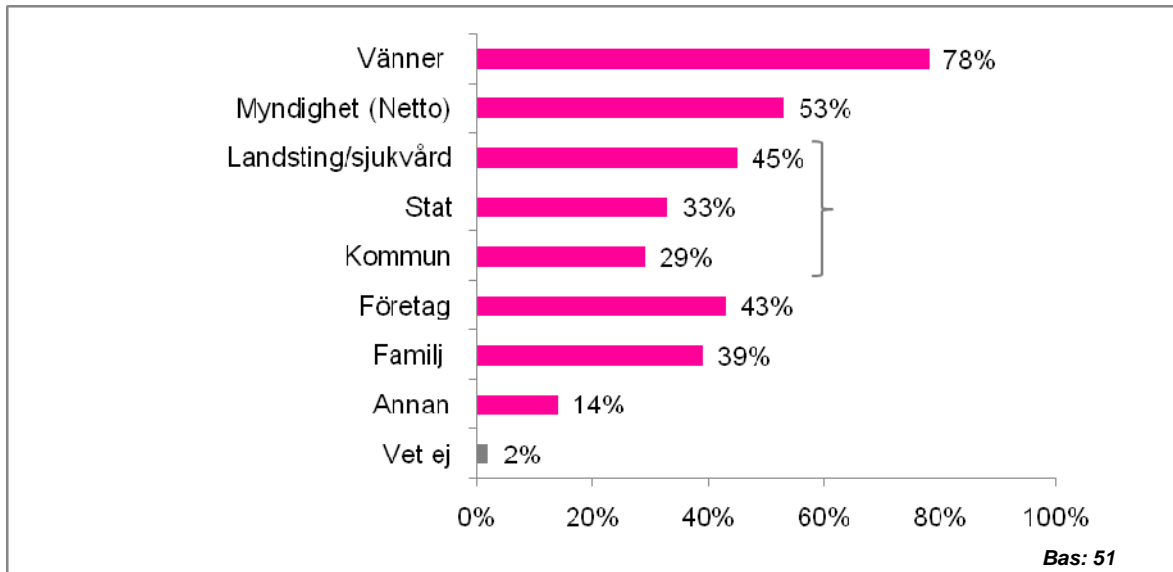


Diagram 64: Fr. 7 Vem brukar du kontakta med Bildtelefoni?

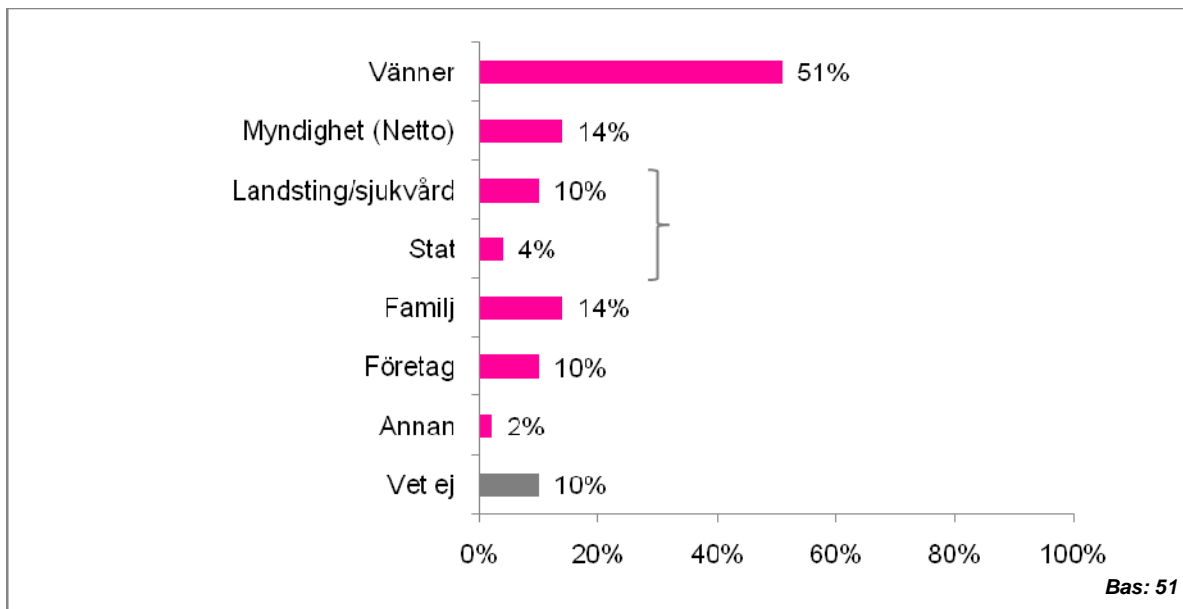


Diagram 65: Fr. 8 Vilken av dem kontaktar du oftast?

Bildtelefoni används mycket som en vanlig telefon bland de teckenspråkiga. I första hand används Bildtelefoni socialt, för att kontakta vänner och familj. Flera nämner att Bildtelefoni är en ganska ny och än så länge något okänd tjänst, men att de troligen kommer att använda tjänsten oftare i framtiden under förutsättning att tekniken och tillgängligheten blir bättre.

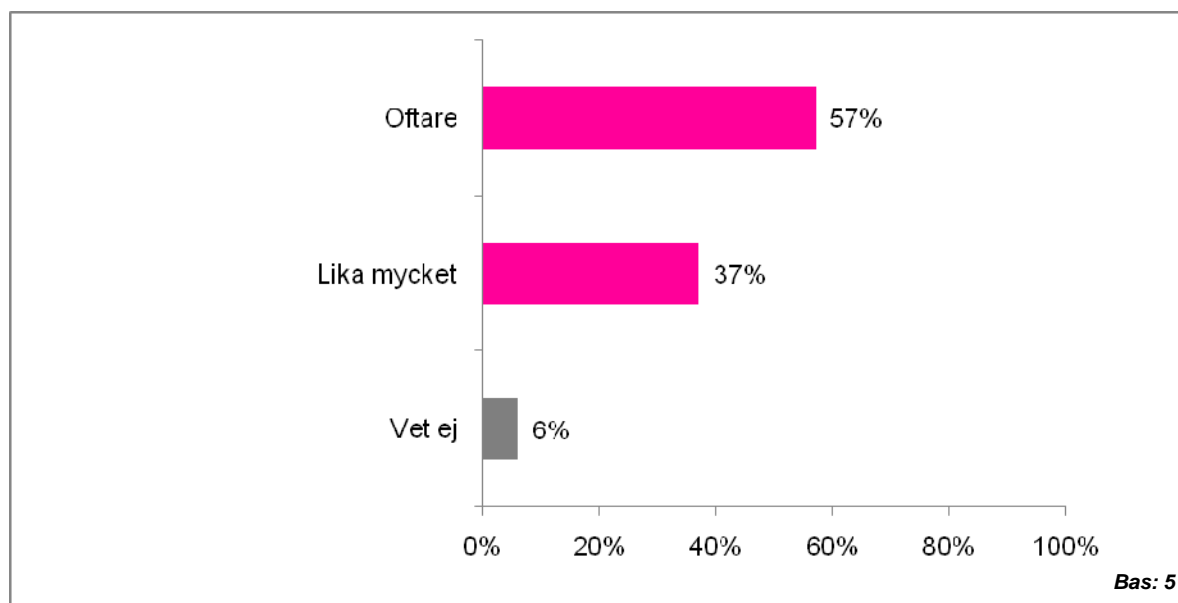


Diagram 66: Fr. 9 Om du tänker på ett år framåt i tiden, kommer du att använda Bildtelefoni oftare, lika mycket eller färre gånger?

Eftersom tjänsten främst vänder sig till teckenspråkiga personer och är visuell är det flera som uppger att de föredrar att använda Bildtelefoni före t ex Texttelefoni. Nio av tio har rekommenderat tjänsten till någon annan och i hög grad verkar det vara det sätt som brukarna får reda på nya tjänster, genom vänner och bekanta samt föreningar.

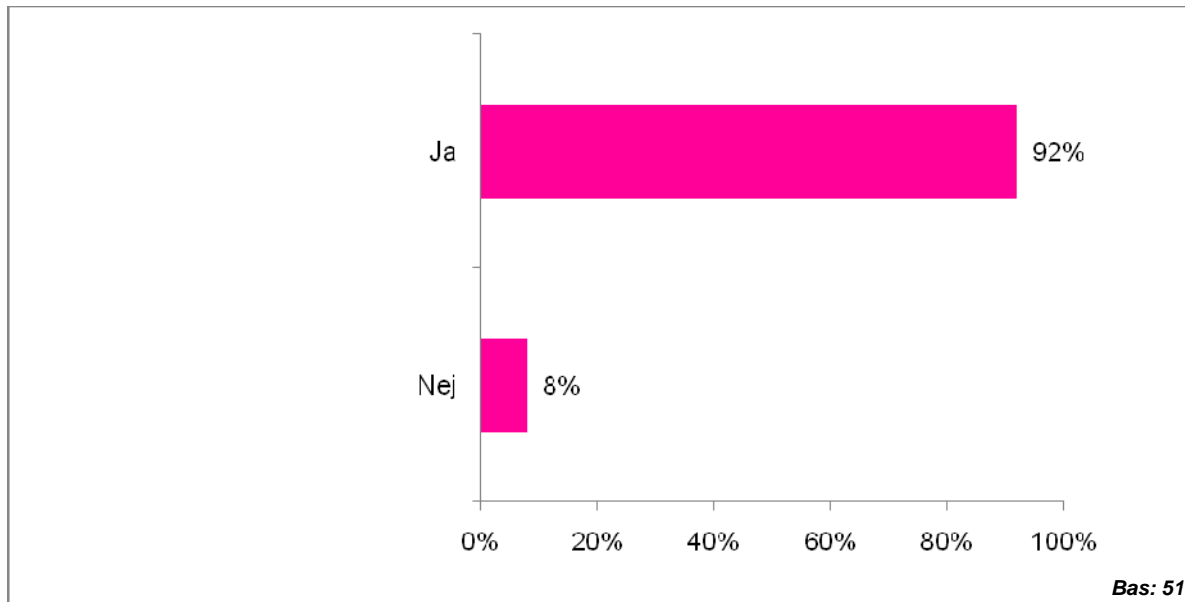


Diagram 67: Fr. 12 Har du rekommenderat Bildtelefoni till någon annan?

Förbättringsområden

De allra flesta tycker att tjänsten fungerar bra, men det finns förbättringsområden, främst tillgänglighet, både vad gäller öppettider och bristen på tolkar/ kösystem, men även den tekniska funktionaliteten.

De främsta invändningarna förutom bristen på kösystem, är att ljud och bild inte hänger med och att bilden ibland blir "pixlig". En tredjedel av de intervjuade instämmer helt och hållet i att tekniken fungerar bra, ytterligare en tredjedel instämmer delvis i påståendet.

Flera av de intervjuade uppger att de skulle vilja att tjänsten skulle vara tillgänglig på kvällar och helger. Bristen på kösystem påpekas av flera olika personer, ett förslag är att upplysa om status på bildtelefoni.net, med förklaring om varför det inte går att ringa just nu och uppskattad väntetid, samt information om när det är bäst att ringa.

Att ha generell information om öppettider och tillgänglighet på hemsidan är också något som efterfrågas. Några andra förslag på förbättringar är

"Det borde finnas fler tolkar. Det skulle även finnas mer information kring att bildtelefoni finns. Det blir mycket missförstånd när vi använder bildtelefoni."

"Det kan vara svårt att få tag i en tolk. Finns inget kösystem. Det är svårt att snabbt få hjälp. Man får chans på att det ska gå snabbt. Ibland har man tur ibland inte."

"Det kan vara svårt att se vem det är som ringer upp mig. Adresserna är ofta felaktiga."

"Tjänsten är toppen, förutom att det inte finns kösystem. Man kan ringa utomlands. Det skulle vara ännu bättre om man kunde använda engelska eller spanska. Kontaktar man Örebro Tolkcentral dygnet innan kan man få hjälp med ett annat."

Ytterligare några tycker att tolkarna borde kunna samarbeta mer och utveckla sin kommunikation med och till omvärlden, den hörande delen av samhället som tolketik och hur tjänsten fungerar. Att t ex sjukvården har bildtelefon och kunskap om hur den används.

"Det skulle finnas tolk dygnet runt. Skulle man behöva ambulans så är det jobbigt."

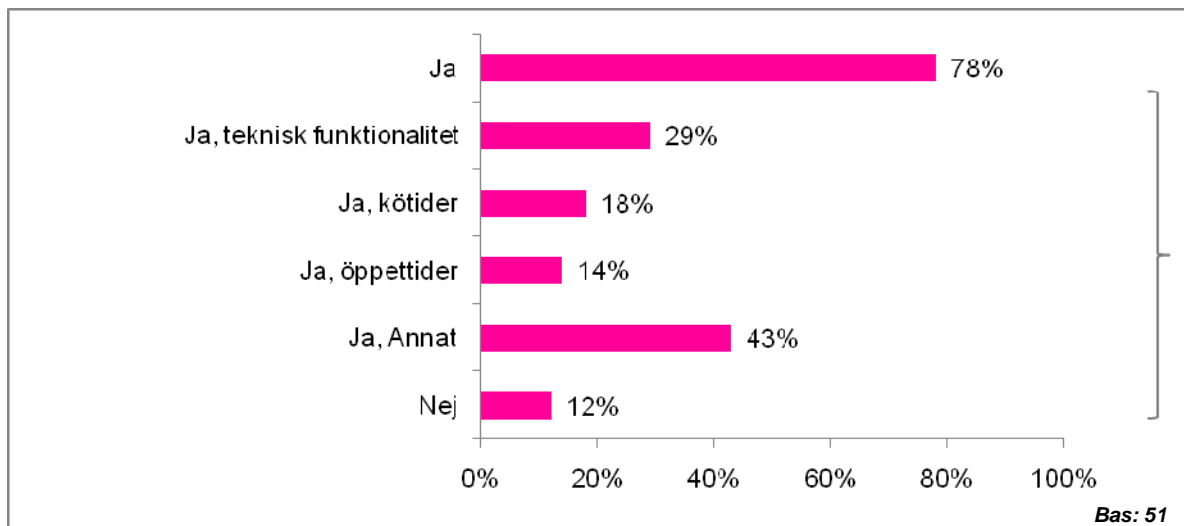


Diagram 68: (Bildtelefoni) Fr. 4 Är det någonting som skulle kunna förbättra Bildtelefoni (ytterligare)?

Information om tjänsten – kanaler

Cirka hälften av de tillfrågade i kundundersökningen har fått information om Bildtelefoni av en kompis eller en familjemedlem. En fjärdedel har fått information från Landstinget/ Hjälpcentralen.

En av fem tycker att föreningar/ intresseorganisationer borde informera med om tjänsten och hur den fungerar, men en av tre tycker att det borde göras mer reklam för tjänsten via internet, tidningar, radio och/ eller TV.

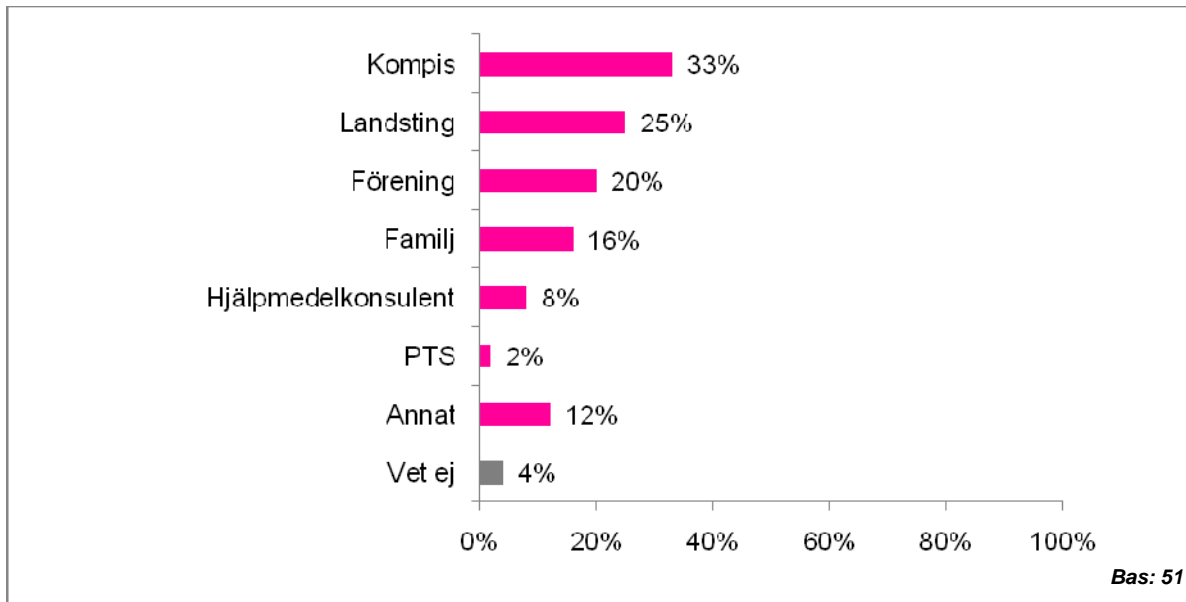


Diagram 69: Fr. 13 Hur fick du reda på att Bildtelefoni fanns?

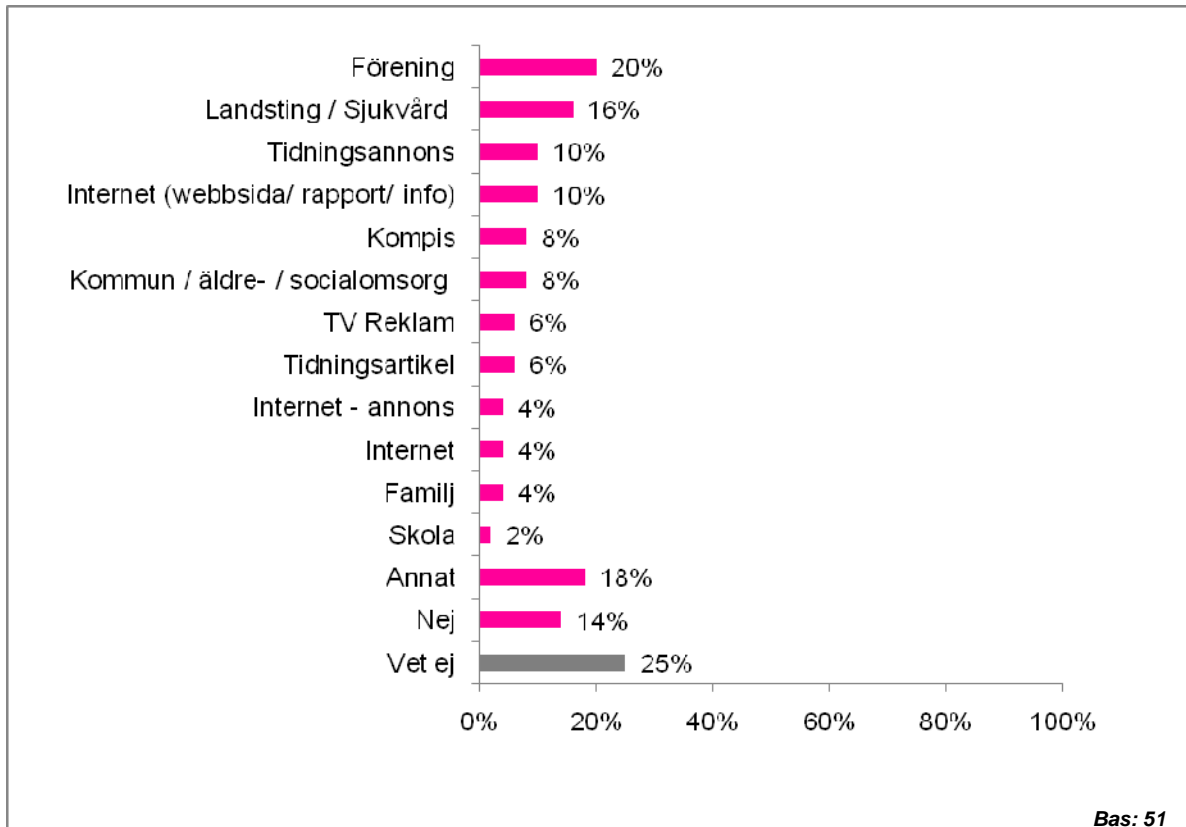


Diagram 70: Fr. 14 Har du några förslag eller idéer på andra sätt att informera om att Bildtelefoni finns tillgängligt?

Det finns även önskemål om att sprida informationen till andra utanför de döva och att tydligare visa hur tjänsten fungerar.

"Sprid informationen till hörande också, så att de får reda på att de kan kontakta döva så här!"

"Utställning på mässor eller kongresser eller så, där man kan se hur man använder den"

Drygt fyra av tio anser att de behöver mer information om Bildtelefoni och hur tjänsten fungerar. De öppna svaren tyder på en osäkerhet i Bildtelefonis tillgänglighet och öppettider samt vad användaren ska göra i akuta situationer.

"Bildtelefoni för akuta saker som händer, om det händer något akut som brand eller så, att man måste stänga dörrar och fönster. Vi döva får ju inte reda på det annars. Finns det något larm eller så?"

"Om det är kaos i telefontrafiken vore det bra om man fick något meddelande."

"Information om öppettider, helgtider och allmänt om när det är stängt. Den här informationen bör finnas någonstans eller skickas ut via brev, e-post och liknande."

En del personer efterfrågar mer information om teknik och systemkrav, vissa upplever att de inte kan ringa till vänner och bekanta som har en annan typ av Bildtelefoni än de själva och personer som i sitt arbete inte använder Bildtelefoni regelbundet kan vara i behov av mer information och grundläggande information t ex inom vården.

"Jag skulle vilja ha lite mer information kring Vision tech. Detta är också en bildtelefon som anhörig får. Jag skulle vilja kunna ta med mig bildtelefonen till t ex arbetsförmedlingen och försäkringskassan och koppla upp mig där."

"Det här med hur man ringer till läkare.. Läkarna skulle behöva information om hur de ringer till Bildtelefoni."

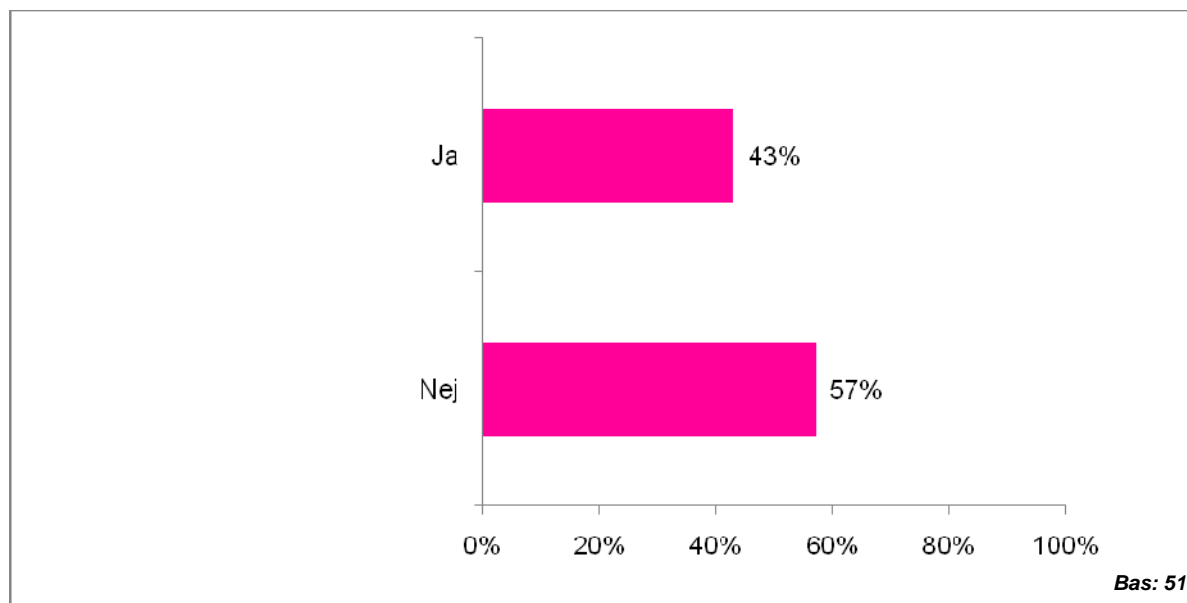


Diagram 71: Fr. 15 Är det någon information du saknar för att kunna använda Bildtelefoni?

Bilaga A - Tabeller

Texttelefoni – Funktionshindrade



Texttel_F.pdf

Texttelefoni – Icke-funktionshindrade



Texttel_IF.pdf

Teletal – Funktionshindrade



Teletal_F.pdf

Bildtelefoni – Funktionshindrade



Bildtele_F.pdf

Bilaga B - Frågeformulär



J18118 PTS
Frågeformulär.pdf

Bilaga C - Öppna Svar



öppna svar PTS
pågående tjänster.xls