



Hjälpmedelsinstitutet

IT-frågan – kort rapport från enkät 1

Den första enkätundersökningen i projekt IT-frågan (www.hi.se/itfragan) startade den 14 januari 2008. Enkäten besvarades via Internet. Alla som hade anmält intresse att delta i undersökningen fick ett e-postmeddelande med en personlig länk till enkäten. De som inte hade en egen e-postadress fick en personlig kod för att kunna öppna enkäten.

Efter drygt tre veckor hade 65 personer besvarat hela enkäten. Bland de svarande var knappt hälften kvinnor och drygt hälften män. Åldern var i genomsnitt 48 år. Kvinnorna var något yngre än männen. De var i genomsnitt 44 år medan männen var 52 år. Den yngste svarspersonen var 16 år och den äldste 85 år.

Bland svarspersonerna var 31 personer med synskada. 22 personer var döva eller hörselskadade. Även andra grupper av funktionsnedsättningar var representerade, exempelvis personer med läs- och skrivsvårigheter, rörelsehinder, m.fl. grupper. En del hade flera funktionsnedsättningar.

Så gott som samtliga svarande hade tillgång till dator i hemmet, Internet och mobiltelefon. Många hade tillgång till bredband i hemmet. Cirka hälften hade tillgång till Daisy, ungefär lika många hade tillgång till MP3-spelare.

Nästan alla använde Internet för att skicka och ta emot e-post. Många använde Internet för att göra bankärenden. Knappt hälften lyssnar till ljudböcker åtminstone varje vecka.

De som uppgav att deras sysselsättning var arbete eller daglig verksamhet på dagcenter, fick en följdfråga om tillgången på IT-support på arbetet. 34 personer besvarade frågan. Drygt 1/3 svarade att de inte behövde någon hjälp. Svaret var betydligt vanligare bland männen än bland kvinnorna. Cirka 1/3 angav att de fick tillräckligt med hjälp och knappt 1/3 angav att de skulle behöva litet mer hjälp. Ingen angav att de skulle behöva mycket mer hjälp om det blir problem med datorn på arbetsplatsen.

Så många som drygt 80 % uppgav att de under den senaste månaden inte kunnat ta del av information på grund av att den varit otillgänglig för personer med deras funktionsnedsättning. Särskilt vanligt var att information om kultur- och fritidsevenemang upplevdes som otillgänglig. Mer än hälften upplevde sådana problem. Problem med otillgänglig information från myndigheter var också vanliga.

Nästan 1/3 av de svarande upplevde problem med att genomföra telefonsamtal från hemmet. Vissa hade svårigheter att uppfatta vad som sägs; andra hade svårt att uttrycka sig så att andra uppfattar.

Svar från personer med synskada

Några av frågorna ställdes enbart till de 31 svars personer som uppgav att de har en synskada. En av frågorna gällde vilka problem som är vanliga. Svars personerna tog ställning till ett antal i förväg beskrivna problemsituationer. Att hitta varor i affärer och att hitta till nya platser uppgavs som problem av mer än $\frac{3}{4}$ av de svarande. Det fanns också situationer som få angav vara problemfyllda. Få upplevde exempelvis problem med resor till arbetet.

De flesta av de synskadade svars personerna hade erfarenhet av att använda produkter eller tjänster med syntetiskt tal. Cirka hälften ansåg att kvaliteten i talet är ganska bra. Ungefär 1/3 ansåg kvaliteten varken bra eller dålig. Ingen uppgav att kvaliteten är mycket dålig. Kvinnorna var något mindre nöjda än männen.

Vad betyder den vita käppen för personer med synskada? Svaren visar att tekniken har olika innebörd för olika användare. Svaren fördelar sig ganska jämnt över flera av svarsalternativen. Knappt hälften menar att käppen är till mycket stor hjälp. Ungefär en femtedel menar att den vita käppen gör sin användare avvikande.

Drygt hälften av de svarande med synskada hade under det senaste året fått IT- eller telekomhjälpmedel genom syncentralen. De bedömde den service de fått på en femgradig skala. Den genomsnittliga bedömningen var 4,1. Knappt hälften ansåg att det hade tagit för lång tid att få hjälpmedlen. Hälften tyckte det hade tagit rimligt lång tid. Två personer tyckte att det hade gått snabbare än man hade förväntat sig. Cirka 2/3 tyckte att de hade haft tillräckligt att säga till om när det gällde hjälpmedlen de fått. Cirka 1/3 ansåg inte det.

Frågor till döva/teckenspråkiga och hörselskadade personer

Bland de 65 svarspersonerna var nio personer teckenspråkiga. Några av frågorna var speciellt utformade för denna grupp och de ställdes enbart till dessa. En av frågorna rörde 3G-telefon. Samtliga nio hade använt 3G-telefon för videosamtal. De förbättringar som svarspersonerna ansåg vara mest angelägna var:

- Återgivningen av snabba rörelser behöver bli bättre
- Man borde som kund få provringa innan man köper en mobiltelefon

Åtta av de döva/hörselskadade hade fått IT- eller telekomhjälpmedel genom hörcentralen under det senaste året. Den genomsnittliga bedömningen av den service man fått var 3,0. Fem personer ansåg att det hade tagit för lång tid att få hjälpmedlen. Tre tyckte det hade tagit rimligt lång tid. Två personer ansåg att de hade haft tillräckligt att säga till om när det gällde hjälpmedlen de fått. Sex personer ansåg att de inte haft tillräckligt att säga till om.

Lättlästa frågor

Det fanns några lättlästa frågor med pictogram och bilder. Frågorna presenterades enbart för ett urval av svarspersonerna:

- de som aktivt valde en lättläst version av enkäten med bilder och pictogram
- de som uppgav sig ha en lindrig utvecklingsstörning
- de som uppgav sin sysselsättning vara deltagande i daglig verksamhet, dagcenter.

Femton personer svarade på dessa frågor. De flesta använder dator och Internet mycket. Något färre använder mobiltelefon mycket. De är mycket nöjda eller ganska nöjda med datorn, Internet och mobiltelefonen. En person är inte nöjd med datorn respektive Internet.

Egna önskemål

Många intressanta och värdefulla synpunkter och önskemål inkom som svar på den första enkäten.

42 av de 65 svarspersonerna angav sammanlagt fler än 90 egna önskemål. Två av önskemålen var:

- Bättre textteve!!! Blir irriterad varje gång det är direktsändning och jag inser att jag hänger med bättre genom att använda min lilla hörsel, än genom att läsa den lilla procent som hinner skrivas ned i textningen.
- Jag skulle önska att man skulle ha inbyggt tal i alla produkter som har en display.

Hur hanterar vi resultaten och synpunkterna?

Undersökningen har genomförts av Hjälpmedelsinstitutet och Post- och telestyrelsen. Resultaten kommer att sammanställas i en rapport som publiceras på webbplatsen för projektet IT-frågan. En sammanställning av önskemålen kommer också att skickas till IT-företag, hjälpmedelsverksamheten, myndigheter och offentliga utredningar. Önskemålen från den första enkäten har bland annat förmedlats till "Public-serviceutredningen" (Radio och TV i allmänhetens tjänst) samt till SVT som arbetar med utveckling av text-TV. Synpunkterna har också förmedlats till Konsumentverket, Talboks- och punktskriftsbiblioteket samt till Socialstyrelsen.

Tack! Ett varmt tack till alla som deltagit i undersökningen!

Sammanställningen gjord av Margita Lundman, Hjälpmedelsinstitutet, 2008-02-07