



Hjälpmedelsinstitutet

## IT-frågan – kort rapport från enkät 2

### Inledning – den första enkäten

Projekt IT-frågan genomförs av Hjälpmedelsinstitutet i samarbete med Post- och telestyrelsen. Syftet är att pröva att systematiskt ta reda på synpunkter och önskemål om IT och telekom från personer med funktionsnedsättning. Synpunkterna samlas under projekttiden in genom regelbundna enkäter på Internet. Den första enkätundersökningen i projektet genomfördes i januari 2008. Se [www.hi.se/itfragan/resultat1](http://www.hi.se/itfragan/resultat1).

### Den andra enkäten

Den andra enkätundersökningen startade den 11 mars 2008. 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.

Enkäten besvarades av 182 personer. 55 procent var kvinnor och 45 procent män. Den genomsnittliga åldern var cirka 40 år. Den yngsta deltagaren var 16 år, den äldsta 85 år. Bland dem som svarade finns personer med synskada, döva teckenspråkiga personer, personer med läs- och skrivsvårigheter och personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Även andra grupper finns representerade. Deltagarna kunde välja mellan en standardenkät och en förenklad, lättläst enkät. 77 procent valde standardenkäten, 23 procent den förenklade enkäten.

Jämfört med den första enkäten i projekt IT-frågan var deltagarna i den andra enkäten i genomsnitt yngre och fler var kvinnor. De flesta av dem som besvarade den första enkäten besvarade även denna enkät.

## Några av resultaten

### Hur har man skaffat dator?

De flesta (78 procent) av de 176 personer som svarade på frågan hade själva eller tillsammans med sin familj köpt den dator som används hemma. Ungefär en fjärdedel har fått dator förskriften som hjälpmedel.

### IT-support

Vem får man hjälp av? Om **datorn** krånglar hemma får man hjälp av familjen (52 procent), av vänner (46 procent), av landstinget (31 procent) eller av kundsupport hos företag som sålt datorn (14 procent). Det är mycket ovanligt att man får hjälp av assistenter eller personal i boendet (2 procent). När det gäller problem med **Internet** är det jämförelsevis fler som får hjälp av företagets kundsupport (37 procent).

De flesta (64 procent) är nöjda eller ganska nöjda med den hjälp man får. Bara 1 procent är mycket missnöjd. Resultaten är desamma för dem som besvarade den förenklade enkäten. Ungefär två tredjedelar av dessa är mycket nöjda eller ganska nöjda med den hjälp de får om det blir problem med datorn eller Internet.

### Talböcker

Av de cirka 120 personer som använder talböcker har nästan 90 procent aktuella erfarenheter av att den talbok man ville ha inte fanns inne på biblioteket.

Cirka hälften av talboksanvändarna är inte beredda att i framtiden betala för att kunna läsa talböcker i mobiltelefonen eller från Internet. 37 procent kan tänka sig att betala upp till 50 kr månaden. Två procent av de svarande är beredda att betala upp till 200 kronor i månaden och tre procent anser att kostnaden inte spelar så stor roll.

## Hjälp i studier

Cirka 60 personer svarade på frågan ”Vilken hjälp skulle du behöva i dina studier?” Frågan ställdes enbart till dem som angav att de studerar. Bland de i förväg formulerade svarsalternativen valde de flesta (86 procent) alternativet ”Att själv kunna ladda ner talböcker”.

Det fanns också möjlighet att själv fritt formulera önskemål som svar på frågan. Bland de 30 fria svar som inkom fanns dels önskemål om personligt stöd (mentor, assistent), dels önskemål om ändrade regler (få skriva ”salstentor” med dator), samt önskemål om tillgång till utrustning (bärbar dator).

## Arbetshjälpmedel

Av de svarande hade 17 personer fått bidrag till IT- eller telekomhjälpmedel genom Arbetsförmedlingen under det senaste året. Åtta personer hade fått motsvarande bidrag genom Försäkringskassan. Frågorna ställdes enbart till dem som uppgav att de arbetar. Den genomsnittliga bedömningen av den service de fått var i båda fallen 3,6 på en femgradig skala. Flertalet tyckte att de hade haft tillräckligt att säga till om när det gällde hjälpmedlen de fått. Flertalet av dem som fått hjälpmedel genom Arbetsförmedlingen ansåg att det hade tagit för lång tid att få hjälpmedlen.

## Frågor om text-TV

Bland de 182 svarspersonerna fanns cirka 30 hörselskadade eller döva personer. 18 personer var teckenspråkiga. 70 procent av de hörselskadade/döva svarspersonerna upplever stora problem att följa med vad som sägs på TV. Drygt 80 procent brukar använda textning av TV-program så ofta det finns tillgängligt. När det gäller kvaliteten i text-TV anser 21 procent att den är ganska bra, 21 procent att den varken är bra eller dålig, 21 procent att den är ganska dålig och 11 procent att den är mycket dålig. Ingen anser att kvaliteten är mycket bra.

## Funktioner i mobiltelefonen

Den förenklade enkäten innehöll några särskilda frågor om hur väl användarna behärskar olika funktioner i mobiltelefonen. Nästan 90 procent av de drygt 40 svarspersonerna vet hur man lägger in kontakter i adressboken. Så många som 73 procent av de svarande vet hur man tar bilder med mobiltelefonen.

## Egna önskemål och idéer

Deltagarna ombads fritt beskriva idéer och förslag till nya eller förbättrade produkter och tjänster som de själv skulle ha nytta av. En stor mängd mycket intressanta och värdefulla förslag och idéer inkom. 122 av de 182 svarspersonerna angav sammanlagt flera hundra egna önskemål och förslag.

## Övrigt

Vi har också fått en del konstruktiv kritik på enkäten. Fler frågor efterlyses som gäller hur hjälpmedel och tjänster kan förbättras.

Fler resultat från enkäten kommer att finnas på [www.hi.se/itfragan/resultat2](http://www.hi.se/itfragan/resultat2).

## Hur hanterar vi resultaten och synpunkterna?

Resultaten kommer att sammanställas i en rapport som publiceras på webbplatsen för projektet IT-frågan. En särskild sammanställning av idéer och förslag kommer också att skickas till IT-, telekom- och hjälpmedelsföretag, till hjälpmedelsverksamheten, myndigheter och offentliga utredningar. Synpunkterna från denna enkät har bland annat förmedlats till Talboks- och punktskriftsbiblioteket och Centrum för lättläst. Resultaten har också förmedlats till ansvariga för Hjälpmedelsinstitutets projekt om IT-support.

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

Sammanställt av Margita Lundman, Hjälpmedelsinstitutet, 2008-04-12