



Hjälpmedelsinstitutet

IT-frågan – kort rapport från enkät 4

Ett varmt tack till alla som deltog i undersökningen!

Projekt IT-frågan genomförs av Hjälpmedelsinstitutet i samarbete med Kommunikationsmyndigheten PTS. Syftet är att pröva att systematiskt ta reda på synpunkter och önskemål om IT och telekommunikation från personer med funktionsnedsättning. Synpunkterna samlas under projekttiden in genom regelbundna enkäter på Internet.

Alla som har anmält intresse att delta i projektet har fått ett e-postmeddelande med en personlig länk till enkäterna. Den som inte hade en egen e-postadress har fått en personlig kod för att kunna öppna sin personliga enkät.

De första tre enkäterna

Tre enkätundersökningar har tidigare genomförts inom projektet. Resultaten finns att hämta på www.hi.se/itfragan/resultat1, www.hi.se/itfragan/resultat2 och www.hi.se/itfragan/resultat3.

Den fjärde enkäten

Den fjärde enkäten besvarades under tiden 6 – 31 oktober 2008. Det var många, 252 personer, som besvarade enkäten. Hälften var kvinnor och hälften män. Den genomsnittliga åldern var 44 år. Den yngsta svarspersonen var 16 år, den äldsta 90 år. Bland svarspersonerna fanns personer med synskada, döva teckenspråkiga personer, personer med läs- och skrivsvårigheter och andra grupper. 30 av de svarande hade gått i särskola, 41 hade gått i specialskola. De som hade gått i särskola och/eller uppgav sig ha lindrig utvecklingsstörning fick förenklade, lättlästa frågor. En lättläst kort rapport från den förenklade enkäten finns också.

Cirka 85 procent av svarspersonerna hade även besvarat någon eller några av de tidigare enkäterna i projektet.

Några av resultaten

Nästan alla har mobiltelefon. Det *bästa* med mobilen är att man kan nå andra och själv bli nådd. Friheten, oberoendet är viktigt. Flera poängterar tryggheten, att kunna kalla på hjälp vid olyckshändelser. Teckenspråkiga svars personer lyfter fram möjligheten att kunna kommunicera på teckenspråk. Blinda personer uppskattar att mobiltelefonen är tillgänglig genom syntetiskt tal.

Bland det *sämsta* med mobilen är att man upplever risker med strålning. Kvalitetsbrister såsom bristande videokvalitet nämns också bland det som är dåligt. En del upplever störningar, såväl störningar i telefonen som att man blir störd av telefonen. Andras "missbruk", dvs. när andra personer pratar öppet om privata angelägenheter i sina mobiler är negativt. Det är också negativt att mobilen har dålig täckning och att den har funktionsbrister. Flera tar upp frågan om batteri-tiden. Man måste ladda telefonen alltför ofta. Knapparna är alldeles för små, tycker en del.

192 personer lämnade råd till dom som tillverkar mobiltelefoner. En del av råden till tillverkarna kom från en person med hörselskada:

Att bygga mobiler som är störningsfria och kompatibla med alla hörapparater. Att ha knappsatser som gör det möjligt för "en vanlig karl" att skicka ett sms snabbt. Det är t.ex. mycket enklare att skriva sms med ett siffertangentbord om det är gott om plats för fingrarna än att skicka via ett tangentbord där alla bokstäver och

tecken finns med. Det är också himla smart att ha halkskydd på mobilen så att man kan ställa den och prata videosamtal utan att den glider omkull. Enkel detalj som betyder mycket.

Ungefär 36 % tyckte det var för dyrt att köpa mobiltelefonen, 48 % tycker inte att det var för dyrt och 16 % vet inte vad det kostar.

En del av frågorna handlade om vardagsekonomi. Det finns en viss oro bland de svarande över att glömma att betala räkningar, att bli lurad när man är ute och handlar i affärer eller att inte pengarna ska räcka till när man är ute och handlar. Drygt 30 % oroar sig en del över sådant. Cirka 10 % oroar sig mycket.

Det är fler, 66 %, som uttrycker oro över att bli lurade när de handlar på Internet.

Drygt hälften har handlat på Internet flera gånger. 19 % har aldrig handlat på Internet. Knappt hälften föredrar att få ett inbetalningskort eller faktura när varorna levereras. En fjärdedel betalar helst genom att skriva in sitt kontokorts- eller kreditkortsnummer. Flera anger att de enbart är beredda att betala med kort om de känner till och litar på leverantören. Drygt 10 % skulle helst vilja betala varorna kontant när de levereras.

Tre fjärdedelar brukar betala räkningar på Internet. Knappt hälften har haft problem i samband med betalningen. Det har t.ex. gällt problem med OCR-numret. Några personer med synskada har angivit att man råkat betala till fel mottagare. Bland problemsituationer som synskadade personer beskriver är:

..banken hade tidigare en hemsida som funkade med skärmläsarprogrammet Jaws. Av säkerhetsskäl lade man ner den anpassade internetbanken. Därefter har jag fått hjälp av bankens personal i telefon varje gång jag ska betala räkningar:Helst vill jag betala själv via en säker internetbank så att jag har överblick och inte behöver vara beroende av bankpersonalens "snällhet".

De flesta använder uttagsautomat för att ta ut pengar. Bland problem som många nämner är problem att se på skärmen och problem som hänger ihop med att andra kan se när man tar ut pengar.

Mer än 65 % uppger att de har problem att hitta till nya platser. Många har använt tjänster på Internet för att hitta och de allra flesta har haft stor nytta av Internet i sammanhanget.

Enkäterna i projekt IT-frågan är gjorda så att man kan få frågorna på teckenspråk. Knappt hälften av de 35 teckenspråkiga svarspersonerna har använt teckenspråksfilmerna i enkäten. Nästan alla tyckte att det fungerade mycket eller ganska bra med filmerna.

En fråga handlade om hur viktigt det att också få svara på teckenspråk. 44 % svarade att det är mycket eller ganska viktigt att få svara på enkäten på teckenspråk. 56 % ansåg att det inte är särskilt viktigt eller inte alls viktigt. Men det är naturligtvis möjligt, och kanske t.o.m. troligt, att personer som har svårt att skriva eller läsa svenska inte alls finns bland svarspersonerna.

Hur hanterar vi resultaten och synpunkterna?

Fler resultat från enkäten kommer att publiceras på projektets webbplats, www.hi.se/itfragan/resultat4. Vi sprider resultaten till IT-, telekom- och hjälpmedelsföretag och till hjälpmedelsverksamheten. Alla syncentraler och enheter för förskrivare av text- och bildtelefoner får information om undersökningen. Synpunkterna från denna enkät har också särskilt förmedlats till Konsumenternas tele- och internetbyrå, Konsumentverket och berörda handikapporganisationer.