


Rapport: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med funktionsnedsättning



Rapportnummer
PTS-ER-2019:21

Diarienummer
18-1172

ISSN
1650-9862

Författare
Analysys Mason AB (f.d. AB Stelacon)

Post- och telestyrelsen
Box 5398
102 49 Stockholm

08-678 55 00
pts@pts.se
www.pts.se

Innehåll

- 1. Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen 4**
- 2. Bilaga 1: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med funktionsnedsättning 5**

1 Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga. Det betyder att tjänsterna ska kunna användas av så många personer som möjligt, oberoende av funktionsförmåga.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del i arbetet med utvecklingen av tjänster och produkter. PTS uppdrag är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS ansvarsområden elektronisk kommunikation och post. PTS har därför gett analysföretaget Stelacon (idag Analysys Mason) i uppdrag att undersöka hur personer med funktionsnedsättningar använder sig av e-post, chatt, sms, telefoni, appar, webb och globala meddelandeplattformar.

Undersökningen är gjord i form av nio gruppdiskussioner med personer med olika funktionsnedsättningar såsom nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga, nedsatt hörsel, hörselnedsättning, synnedsättning, nedsatt talförmåga samt nedsatt handfunktion.

Rapporten är den första i serien Behov och hinder vid digital kommunikation. I rapportserien vill PTS undersöka olika målgruppers behov och hinder vid digital kommunikation. Resultaten av rapporterna kan användas för att utveckla tillgängligare tjänster.

Resultaten i den här undersökningen visar på en ganska spridd problembild hos de tillfrågade användarna av vad som är utmanande och svårt. Även efterfrågebilden varierar kring vilket kommunikationssätt som föredras i olika situationer. Undersökningen baserar sig på ett mycket begränsat urval av personer varför det utifrån resultatet inte går att dra generella slutsatser för en hel målgrupp av personer med en viss funktionsnedsättning. PTS kan ändå konstatera att oavsett funktionsförmåga eller teknikvana så vill användare kunna välja kommunikationsform beroende på situation, men att detta långt ifrån alltid inte är möjligt – på grund av bristande tillgänglighet.

Att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag om tillgänglighet och digital inkludering kommer därför vara en viktig del av PTS fortsatta arbete.

2 Bilaga 1: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med funktionsnedsättning

Rapport: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med funktionsnedsättning



Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med funktionsnedsättning

Genomförd av Stelacon på uppdrag av Post- och telestyrelsen

Rapportnummer

PTS-ER-2019:21

Diarienummer

18-1172

ISSN

1650-9862

Författare

Analysys Mason AB (f.d. AB Stelacon)

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Uppdragets genomförande	4
1.3	Målgrupper	4
1.4	Gällande analys & slutsatser	4
1.5	Rapportens disposition	5
2	Utmaningar och hinder per kommunikationssätt	6
2.1	Röstsamtal	6
2.2	Videosamtal	7
2.3	Meddelanden, e-post & chatt	9
3	Sammanfattning: utmaningar och hinder per målgrupp	11
3.1	Personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga	11
3.2	Personer över 75 år	11
3.3	Personer med nedsatt hörsel	12
3.4	Döva personer	13
3.5	Personer med nedsatt synförmåga	14
3.6	Blinda personer & personer med gravt nedsatt syn	14
3.7	Personer med nedsatt talförmåga	15
3.8	Personer med nedsatt handfunktion	16
4	Detaljerade resultat från fokusgrupperna	17
4.1	Personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga	17
4.2	Personer över 75 år	21
4.3	Personer med nedsatt hörsel	24
4.4	Döva personer – under 50 år	26
4.5	Döva personer – över 50 år	30
4.6	Personer med nedsatt syn	34
4.7	Blinda personer & personer med gravt nedsatt syn	37
4.8	Personer med nedsatt talförmåga	41
4.9	Personer med nedsatt handfunktion	45

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Regeringen gav 2018-02-01 PTS i uppdrag att inrätta användarråd. Syftet med användarråden är att öka kunskapen om aktuella behov och hinder för personer med olika slag av funktionsnedsättning samt att identifiera relevanta åtgärder för att öka den digitala delaktigheten så att personer med funktionsnedsättning får tillgång till elektroniska kommunikationstjänster på lika villkor som andra.

1.2 Uppdragets genomförande

Stelacon har genomfört totalt nio användarråd med personer med olika funktionsnedsättningar. Fokusgrupperna har syftat till att identifiera hinder och behov rörande kommunikation i vardagslivet.

Antalet deltagare i de olika fokusgrupperna har varierat mellan fyra och åtta personer och har anpassats efter målgruppen för att skapa så bra förutsättningar som möjligt för givande diskussioner.

1.3 Målgrupper

Följande målgrupper är representerade i studien; personer med nedsatt minne-, tålmod- och koncentrationsförmåga, personer över 75 år, personer med nedsatt hörsel, döva personer, personer med nedsatt syn, blinda personer, personer med nedsatt talförmåga, samt personer med nedsatt handfunktion.

Målgruppernas förutsättningar skiljer sig från varandra i vissa avseenden. Dessutom är det vanligt att en person har kombinerade nedsättningar och svårigheter. Detta har betydelse för vad som upplevs som utmanande och svårt.

1.4 Gällande analys & slutsatser

Det är viktigt att poängtera att det utifrån resultatet inte går att dra generella slutsatser som gäller för en hel målgrupp av personer med en viss funktionsnedsättning. Sammanställningen bygger på resultatet från de specifika individer som har medverkat i fokusgrupper och det är deltagarnas personliga åsikter som lyfts fram. Deltagarnas åsikter påverkas eventuellt inte bara av personens funktionsnedsättning eller ålder utan även av personliga preferenser och erfarenheter.

1.5 Rapportens disposition

Rapportens inledande kapitel ger en övergripande bild av utmaningar och hinder kopplat till olika kommunikationssätt och till olika målgrupper utöver detta presenteras även sammanfattningar av respektive fokusgrupp.

I kapitel 4 beskrivs mer detaljerade resultat från varje fokusgrupp för de läsare som är intresserad av att ta del av fördjupade insikter och resultat från respektive grupp. Detta kapitel innefattar även citat från deltagarna.

2 Utmaningar och hinder per kommunikationssätt

Följande avsnitt beskriver övergripande reflektioner från respektive kommunikationssätt. Avsnittet innehåller dels utmaningar som många eller ett flertal av målgrupperna lyfter fram, och dels utmaningar som kan vara mer specifika för vissa målgrupper. Utöver detta nämns även strategier och lösningar som deltagare har för att överbrygga problem som de ställs inför.

2.1 Röstsamtal

Alla målgrupper ringer röstsamtal i vardagslivet, med eller utan förmedling. Röstsamtal används av samtliga deltagare, både i kontakt med familj, vänner, arbete, företag och myndigheter. Döva personer använder också röstsamtal men då via en förmedlingstjänst. Vid förmedling via Bildtelefoni.se tecknar användaren sitt ärende till förmedlaren som för vidare ärendet ordagrant till mottagaren via tal. Texttelefoni.se fungerar på samma sätt, men istället för att teckna ärendet skriver användaren sitt ärende i text och får det ordagrant förmedlat till mottagaren.

Det varierar mellan deltagarna om de föredrar röstsamtal eller något annat sätt att kommunicera. En del känner sig tryggare i att kommunicera via tal och andra gör det inte. I gruppen med personer med nedsatt talförmåga var det två personer som helst undviker att ringa, men de gör det om de måste.

En grupp som sticker ut gällande röstsamtal är den blinda gruppen. De blinda deltagarna ringer i väldigt hög utsträckning, inte för att de nödvändigtvis föredrar det, men för att andra alternativ inte är tillräckligt tillgängliga för dem att använda.

Överraskningsmomentet i röstsamtal gör en del deltagare osäkra

Deltagare i gruppen med nedsatt minne-, tålamod och koncentrationsförmåga ser ibland utmaningar i att ringa. Exempelvis tycker de att ”överraskningsmomentet” i ett telefonsamtal är utmanande. De vill gärna kunna förbereda sig på vilka frågor som kan komma, av denna anledning föredrar en del textbaserad kommunikation.

Talsvar är utmanade för många

Flera deltagare i olika grupper beskriver att det kan vara svårt att ta sig igenom talsvarstjänster. Det kan exempelvis vara svårt att minnas olika alternativ, ibland är upplevelsen att inget alternativ passar in på ens ärende och ibland är man inte tillräckligt snabb på att välja ett alternativ.

Många hade kunnat ha nytta av Teletal – men få känner till tjänsten

Flera av problemområdena som nämns ovan hade kunnat hjälpas med Teletal. Exempelvis samtalsstöd, stöd genom talsvar och förberedande samtal.

Få deltagare har kännedom om att de kan använda tjänsten Teletal för att få stöd med detta. Flera deltagare tycker att tjänsten låter användbar, framförallt inom grupperna NPF, äldre samt personer med nedsatt talförmåga. Många är intresserade av hjälp med minnesanteckningar när de får veta att möjligheten finns.

I dagsläget har deltagarna flera olika strategier för att komma ihåg vad som sägs under ett telefonsamtal. En strategi är att spela in samtalet med hjälp av en inspelningsfunktion i smarttelefonen, en annan att ta anteckningar med hjälp av penna och papper. Flera deltagare säger även att de ibland väljer att skicka e-postmeddelanden istället för att ringa när de vet att de vill dokumentera en konversation.

Döva kan inte bli uppringda vid kontakt med vården

De döva deltagarna upplever att det ibland kan vara problematiskt med förmedlingssamtal. Exempelvis när det gäller att bli uppringd av vården vid bokning av läkartid.

Att bli uppringd är uppskattat hos många andra deltagare då det gör att man slipper sitta i telefonkö. För döva ställer det däremot enbart till problem då det inte går att lämna den typ av telefonnummer som krävs för att kunna bli uppringd via förmedlingstjänsten.

2.2 Videosamtal

Videosamtal används i arbetet och för att kommunicera med vänner och familj

Videosamtal används främst i två situationer, för att hålla kontakten med vänner och familj som bor långt bort samt i jobbsammanhang. Genom att kommunicera via videosamtal, istället för att ringa, upplever deltagarna att de kommer närmare familj och vänner och att det blir mer som att umgås.

Flera deltagare använder även videosamtal i arbetet. Här används videosamtal för att kommunicera med kollegor som arbetar på en annan ort och som inte kan närvara på plats. Deltagarna uttrycker att videosamtal kan ha fördelar framför vanliga telefonmöten både ur ett socialt och ett praktiskt perspektiv. En person som arbetar långt ifrån sina kollegor uppskattar att kunna se dem under möten och beskriver att det bidrar till att de får en närmare relation. På

en annan deltagares arbetsplats används ofta whiteboard under möten och via videosamtal kan även kollegor på distans se vad som kommuniceras på tavlan.

Deltagarna vill kunna ringa videosamtal till kundtjänst

I gruppen med nedsatt minne-, tålamod och koncentrationsförmåga uttrycker en deltagare att det skulle vara användbart att kunna använda videosamtal för att kommunicera med teknisk support.

Även i gruppen med nedsatt handfunktion upplevs möjligheten att kunna kommunicera med kundtjänst via video som positivt. Ingen av deltagarna har ringt till kundtjänst via videosamtal, men de diskuterar några situationer när de skulle tycka att det var användbart. Exempelvis när bredband eller andra tekniska produkter krånglar, eller när de behöver visa upp något för kundtjänst. I dessa situationer skulle videosamtalet göra det möjligt för kundtjänst att se vad som är fel och underlätta för personen som ringer och som kan ha svårt att beskriva problemet.

Utmaningar med att kommunicera via videosamtal

Några deltagare med en lägre teknikvana beskriver att de inte använder videosamtal, eftersom de har svårt att förstå hur det fungerar. I gruppen med nedsatt syn uttrycker deltagarna att videosamtalens bildkvalitet ibland inte är tillräckligt bra. De efterfrågar även en funktion som skulle göra det möjligt att zooma in bilden under ett pågående videosamtal.

Videosamtal kan underlätta för personer som har svårt att tala och för döva personer

I gruppen med nedsatt talförmåga beskriver en person att en vän till hen med afasi brukar ringa via videosamtal. När de ser varandra kan de uppfatta den andra personens gester och stötta den andra i talet, vilket gör att de enklare förstår varandra.

I grupperna med döva personer uttrycker deltagarna att de anpassar sitt kommunikationssätt efter vad mottagaren är bekväm med. Om mottagaren kan tala teckenspråk kan de välja att ringa videosamtal. Men om den de ska kommunicera med däremot inte är trygg med teckenspråk väljer de att skriva istället.

Olika appar används för att ringa videosamtal

Exempel på appar som deltagarna använder för att ringa videosamtal är FaceTime, Whatsapp, Facebook Messenger, Skype och Viber. Några personer i gruppen döva över 50 år använder även Imo och Glide. Fördelen med dessa

två appar beskrivs vara att det är enkelt att spela in korta videomeddelanden och att de inte tar upp så mycket minne på telefonen.

2.3 Meddelanden, e-post & chatt

Direktmeddelanden används av många deltagare för snabb kommunikation. Direktmeddelanden, chatt eller sms används av majoriteten av deltagarna i kontakt med vänner och familj. Kommunikationssättet tillåter en snabb kortfattad information som många uppskattar. Direktmeddelanden/sms används främst för konversationer där man vill ha svar snabbt och där man i realtid vill hålla en konversation utan att behöva ringa.

En fördel med att skicka meddelanden istället för att ringa är att information från konversationen automatiskt sparas. Detta gör att man kan gå tillbaka i konversationen vid ett senare tillfälle för att påminna sig själv om vad som skrevs. Flera av de yngre döva personerna använder sig av meddelande-appar så som Glide eller Imo för att skicka korta videofilmer i situationer då det känns smidigare att tala teckenspråk än att skriva.

Deltagare använder e-post för ärenden som behöver dokumenteras

De flesta deltagare använder sällan e-post för att hålla kontakt med vänner och familj. E-post används istället för arbetsrelaterade ärenden, i föreningslivet och i kontakt med olika myndigheter. I likhet med direktmeddelanden är det många som använder sig av e-post när de har ärenden med konversationer som de vill ha dokumenterade.

För personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga fungerar e-post som ett verktyg för att strukturera upp ett ärende och för att komma ihåg att få med allt som man vill säga.

Många deltagare undviker e-post som kommunikationssätt när de har frågor som de vill ha besvarade snabbt. Ett till två dygn är okej att vänta på ett svar via e-post tycker de flesta deltagare. Men många framhåller att det är viktigt att få en direkt bekräftelse på att e-postmeddelandet har blivit mottaget.

Otillgängliga webbplatser ställer till problem för deltagare i användning av e-post och chatt

Flera blinda personer framhöll att de gärna skulle vilja använda sig av e-post eller chatt som kommunikationssätt i större utsträckning än vad de gör idag. Problemet är att många webbplatser är bristfälliga vad gäller tillgänglighet och kompatibilitet med skärmläsare. Detta gör att det emellanåt inte går att hitta e-postadress eller att chattfunktionen inte går att använda sig av.

Meddelandeformulär på webbplatser är oftast svårare att använda sig av p.g.a. bristande tillgänglighet. I dagsläget väljer flera deltagare att ringa vid kontakt med företag eller myndigheter, även fast de egentligen skulle föredra att kontakta dem via e-post eller chatt istället.

Chatt utgör ett bra komplement när deltagare vill slippa telefonköer

Bland de deltagare som har en medel eller hög teknikvana är chatt ett uppskattat komplement till att ringa och skicka e-post i kontakt med olika kundtjänster. Många deltagare säger att de kan uppleva stor frustration när de hamnar i telefonkö och inte kan göra något annat under tiden som de väntar. Chatten har oftast kortare väntetid och flera säger att det går enklare att göra andra saker under tiden som man väntar på svar. Chatt undviks dock i mer komplicerade ärenden som kan vara svårare att formulera i en chatt jämfört med genom ett telefonsamtal.

Flera deltagare önskar smidigare sätt att hålla kontakt med vården

Några deltagare önskar att det skulle finnas smidigare sätt att hålla direktkontakt med sin läkare genom meddelanden. Flera deltagare har testat att skicka meddelande via Vårdguiden men upplever att det oftast bara går att skriva i receptärenden eller vid bokning av en akut tid.

3 Sammanfattning: utmaningar och hinder per målgrupp

I detta avsnitt presenteras sammanfattande reflektioner uppdelat efter målgrupperna. Fokus är att framförallt lyfta fram vilka utmaningar som deltagare ställs inför kopplat till olika situationer och kommunikationssätt.

3.1 Personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga

Att kommunicera via telefonsamtal innebär utmaningar för flera deltagare. Ett problem är att det upplevs som svårt att strukturera upp en konversation via telefonsamtal. Ett annat problem som flera deltagare lyfter är att det är svårt att ett telefonsamtal inte dokumenteras på samma sätt som en nedskriven konversation, eftersom det oftast kan vara svårt att komma ihåg vad som sades. Ett tredje problem som två deltagare tar upp är den sociala aspekten av att ringa. En deltagare tycker att det känns jobbigt att inte veta vad man kan förvänta sig av ett samtal, vad som sägs och vilka frågor man ställs inför. En konversation via e-post eller meddelande har man möjlighet att hinna fundera över innan man besvarar eventuella frågor.

När deltagare vill komma ihåg en konversation har de flera strategier för att göra detta. Den vanligaste strategin är att försöka skicka e-post eftersom konversationen då automatiskt blir sparad. E-post tillåter också användaren att strukturera upp sitt ärende i lugn och ro. Två deltagare använder sig av inspelnings-appar i sina smarttelefoner för att spela in samtal som de vill kunna spara.

Flera deltagare uppskattar chattar eftersom det är ett snabbt kommunikationssätt. Chattfunktioner i kundtjänst är ett uppskattat komplement till telefonköande.

Talsvar får varierade omdömen, en deltagare som är positiv till talsvar är positivt inställd till helautomatiska talsvar där hen inte behöver prata med en verklig person eftersom det kräver mer energi att tala med en verklig person.

3.2 Personer över 75 år

Alla deltagare föredrar att i första hand kommunicera via telefonsamtal med både familj och vänner samt i kontakt med myndigheter. Den främsta anledningen är att telefonsamtal är det kommunikationssätt som deltagarna är mest vana vid och i förlängningen känner sig mest trygga med. Trygghetsaspekten är en viktig faktor som lyfts fram av flera deltagare.

Teknikvanan i gruppen är dock relativt hög och de flesta använder sig frekvent av både smarttelefon och dator. De flesta använder sig av smarttelefonen till att endast ringa och sms:a, andra använder sig av smarttelefonen som en dator.

Skicka meddelanden gör deltagarna när de inte har möjlighet att ringa, om de är på resande fot, i en bullrig miljö eller när mottagaren är upptagen och inte kan svara på ens samtal. En svårighet kopplad till att skicka meddelanden är att flera tycker att det är svårt att hantera smarttelefonens tangentbord som är mycket mindre än datorns tangentbord. På grund av åldern har flera deltagare fått försämrad precision vilket medför att det är svårare att trycka på rätt tangent. Några av deltagarna använder sig av äldre mobiltelefoner med knappsatser och T9, dessa deltagare undviker sms i hög grad då det upplevs som mycket komplicerat att skriva på detta sätt.

Automatiskt talsvar är generellt illa omtyckt av deltagarna. Många upplever att de inte hinner med att trycka eller säga rätt alternativ, de upplever att det går för snabbt och ibland är det svårt att förstå vilket val som ska göras. En deltagare säger att hen uppskattar talsvar där det finns möjlighet att bara dröja kvar i telefonen utan att behöva välja något alternativ.

I likhet med andra grupper uttrycker deltagarna missnöje över de långa väntetiderna i kundtjänst. Flera säger att de uppskattar uppringningsfunktionen som vissa kundtjänster har, att man kan lämna sitt telefonnummer för att bli uppringd när man kommit längst fram i kön. På så sätt är det enklare att kunna sysselsätta sig med annat medan man väntar på svar.

3.3 Personer med nedsatt hörsel

Gruppen använder gärna sina telefoner för att ringa med och det är deras föredragna kommunikationssätt när de behöver ett snabbt svar. Men, av naturliga skäl kan gruppen stöta på problem i olika sammanhang när de talar i telefon. Att tala i telefon på publika platser där mycket folk rör sig var en specifik situation som de upplevde som problematisk. Ibland kunde denna situation lösas genom att använda ett par hörlurar med mikrofon, men oftast valde de istället av att använda sig av någon meddelandetjänst som att skicka sms eller annan meddelande-app som Facebook Messenger eller Whatsapp.

Flera tycker att telefonväxlar alltid bör ha återuppringningsfunktion så telefonköer kan undvikas. När det inte finns anser flera i gruppen att chatt eller e-post kunde vara alternativ för att komma runt telefonkön.

Då personer inte är anträffbara tycker gruppen att sms är ett bra sätt att nå fram. Detta gäller privatpersoner men även företag och samhällsfunktioner

som exempelvis sjukvården. Det ses som ett enkelt sätt att boka en vårdtid via nätet och att sen få en bekräftelse i text direkt till smarttelefonen.

För frågor som är mer invecklade och som kanske kräver att dokument bifogas föredrar gruppen att använda sig av e-post. Denna kommunikationsmetod anses vara lugnare då den inte kräver lika snabba svar och annan funktionalitet som att kunna senarelägga ett utskick uppskattas.

3.4 Döva personer

Att använda förmedlingstjänster innebär utmaningar. Framförallt är vården svår att ta kontakt med då vårdens system bygger på att bli uppringd. Att bli uppringd är uppskattat hos många andra då det gör att man slipper sitta i telefonkö, men för döva ställer det enbart till problem då det inte går att lämna den typ av telefonnummer som går via förmedlingstjänsten.

Deltagarna har varierade kunskaper i det svenska språket, alla har grundläggande kunskaper men känner sig inte nödvändigtvis trygga med att de kan uttrycka vad de vill. Detta påverkar inte bara valet mellan text- och bildtelefoni utan det påverkar också användningen av e-post, sms och chatt. Målgruppen har alla olika behov och förmågor och därför är det viktigt att flera alternativ finns att tillgå. Att en myndighet eller ett företag skulle välja bort telefon eller e-post/chatt hade inte varit bra för målgruppen.

Den yngre gruppen är mer teknikvana än den äldre och mindre beroende av specifika hjälpmedel. De yngre använder sig främst av webbverktyget för texttelefoni vid förmedling. Vid kontakt med familj och vänner använder de videosamtal och/eller textmeddelande via appar som Whatsapp, Facebook Messenger och FaceTime.

Den äldre gruppen använder sig av förskrivna hjälpmedel i högre utsträckning, både programvara och/eller hårdvara. Gruppen använder även inbyggda appar men är mer beroende av vilka hjälpmedel de får utskrivna. Gruppen upplever att det hade kunnat vara enklare för många döva att använda förmedlingstjänster och andra kommunikationstjänster om hårdvara och mjukvara var bättre anpassade till varje individ.

När deltagarna stöter på hinder vid kommunikation tar de ofta hjälp av en hörande, alternativt struntar de i ärendet.

3.5 Personer med nedsatt synförmåga

Nästan alla deltagare i gruppen föredrar att ringa i första hand, både i kontakten med familj och vänner samt i kontakt med myndigheter. Den främsta anledningen till detta är att kommunikationssättet är det enda som inte ställer krav på användning av hjälpmedel för att kunna ta del av konversationen. Det upplevs som snabbare och smidigare att ringa i första hand istället för att leta efter en e- postadress eller leta efter en chattfunktion.

Flera deltagare upplever att meddelande-appar inte är särskilt bra ur ett tillgänglighetsperspektiv. Tillgängligheten brister främst av två anledningar. Den första anledningen är att kontrasterna mellan text och bakgrund ofta är alltför dåliga. Den andra anledningen är att apparna ofta förlorar sin funktionalitet när man vill zooma in. Av denna anledning undviker deltagare vissa appar som blir oanvändbara.

Alla deltagare har använt sig av videosamtal någon gång för att hålla kontakten med vänner eller familj. Det handlar främst om situationer då man befinner sig utomlands eller vill kunna hålla kontakten med bekanta som man bor långt ifrån en själv. Fördelen med videosamtal är att det blir som att umgås på ett annat sätt än med vanligt telefonsamtal. Nackdelen med videosamtal är att det ofta är dåligt upplöst bild och att det på smarttelefonen kan bli alltför liten bild för att deltagarna ska kunna uppfatta allt i bilden. Ett önskemål är att det ska finnas en smidig zoomfunktion som gör att man kan förstora bilden i videon.

3.6 Blinda personer & personer med gravt nedsatt syn

Målgruppen förlitar sig mycket på sina hjälpmedel för att navigera i det digitala samhället. I och med detta är deras generella teknikvana och kunskap ganska hög. Alla använder sig av skärmläsare och talsyntes för smarttelefon och dator. Många appar för smarttelefon och webbsidor är inte tillgängliga och det innebär att målgruppen blir lidande. När tekniken sätter sådana stopp går det ibland att lösa dem genom att ringa och göra beställningen över telefon istället. Möjligheten att lösa liknande ärenden över telefon är något målgruppen efterfrågar och tycker är viktigt då det kan spara dem timmar.

Att prata i telefon uppskattas i allmänhet av gruppen då de upplever att krångliga ärenden enklast löses utan missförstånd genom att prata direkt till en annan människa. Detta är inte alltid en möjlighet även om myndigheten eller företaget har ett publikt telefonnummer. Gruppen tycker nämligen att de ofta har för korta telefontider och att de är bemannade med för få personer som kan svara. Annan telefonteknik som talsvar som skulle kunna avlasta de som svarar i telefon men dessa är ibland illa anpassade för målgruppen då

exempelvis tid för knappval kan vara för kort eller att röststyrningen inte förstår vad som sägs.

Nästan alla deltagare chattar dagligen i någon form. Facebook Messenger och Whatsapp är vanligt förekommande och möjligheten till att kunna döpa gruppdiskussion efter ämne uppskattas. Chattar som finns kopplade till kundtjänster upplever de oftast vara otillgängliga.

E-post upplevs vara ett mindre störande sätt att kontakta någon på eftersom det inte finns någon förväntan på att mottagaren snabbt ska svara. För webbsidor med otillgängliga blanketter önskar gruppen att det alltid hade funnits en e-post som de kunde skicka informationen till istället.

3.7 Personer med nedsatt talförmåga

Deltagarna i gruppen skiljer sig åt när det gäller vilket kommunikationssätt de föredrar. Ungefär hälften av personerna föredrar att ringa, medan de personer som har större svårigheter att finna ord föredrar andra kommunikationssätt, som att chatta, sms:a eller skicka e-post. De flesta deltagare använder även videosamtal för att kommunicera vänner och familj. En person beskriver att när hen pratar med en vän med afasi har de enklare att förstå och stötta varandra i talet när videosamtalet gör det möjligt för dem att samtidigt se varandra.

I situationer när deltagarna snabbt behöver få svar eller när de kan formulera sitt ärende kort och koncist väljer de att sms:a eller chatta. E-post används däremot när de behöver skriva längre meddelanden och när de inte har bråttom att få svar.

Majoriteten av gruppens deltagare är negativt inställda till funktionen talsvar som används av vissa kundtjänster. De uttrycker att de val som finns i många fall inte stämmer överens med det ärende de har. En av de personer som har svårt att tala uppskattar däremot talsvar, där hen ges möjlighet att genom knapptryckningar utföra sitt ärende. Deltagarna har positiva upplevelser av att chatta med kundtjänst, eftersom de då kan undvika långa telefonköer. Om de ringer till en kundtjänst uppskattar de möjligheten att kunna bli uppringd och inte behöva vänta kvar i kön.

Ingen av deltagarna är bekanta med tjänsten Teletal, men när den beskrivs av moderatoren uttrycker flera personer att det skulle kunna vara ett användbart hjälpmedel. I dagsläget använder de flesta papper och penna, alternativt smarttelefonens anteckningsfunktion, för att minnas vad som sägs under ett viktigt samtal.

3.8 Personer med nedsatt handfunktion

Överlag uttrycker deltagarna att de ringer mindre idag än för några år sedan. De traditionella telefonsamtalen har till viss del ersatts av videosamtal, som gör det möjligt för dem att se den de pratar med, samt av sms som upplevs som mer effektivt.

Deltagarna föredrar att sms:a i situationer när de vill förmedla kortfattad information och när de befinner sig i situationer där de inte vill störa sin omgivning. Utöver sms använder majoriteten av deltagarna även olika appar för att chatta. En fördel med att chatta, framför att sms:a, beskrivs vara att det går enkelt att skapa grupper för att kommunicera med flera personer samtidigt.

Några deltagare tycker även att det är positivt att kommunicera i skrift eftersom informationen då finns dokumenterad och de enkelt kan gå tillbaka till den. Det beskrivs till exempel vara bra i kontakt med myndigheter och när de behöver komma ihåg klockslag, tider och platser.

Många deltagare har negativa erfarenheter av långa telefonköer till kundtjänst och tycker om möjligheten att kunna bli uppringd när det är deras tur. Trots lång väntetid upplever de att det är viktigt att det finns möjlighet att kontakta kundtjänst genom att ringa och inte bara via chatt. I situationer när de behöver kunna uttrycka nyanser och detaljer beskriver deltagarna att de föredrar att ringa. Gruppen diskuterar även att det skulle kunna vara användbart att kommunicera med kundtjänst via videosamtal, exempelvis för att få teknisk support.

4 Detaljerade resultat från fokusgrupperna

4.1 Personer med nedsatt minne-, tålamod- och koncentrationsförmåga

Målgruppen består av personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) så som exempelvis ADHD, ADD, Autismspektrumdiagnos/Aspergers syndrom och Tourettes syndrom.

Personer inom gruppen har ofta svårigheter med reglering av uppmärksamhet, impulskontroll och aktivitetsnivå, samspelet med andra människor, inläring och minne samt att uttrycka sig i tal och skrift. Målgruppen är heterogen och har olika grad samt kombination av svårigheter.¹

Fokusgruppen bestod av sju personer, varav fyra män och tre kvinnor, mellan 29 till 61 år. Flera personer har antingen ADHD eller Aspergers syndrom. Två personer har både ADHD och Aspergers syndrom. Två personer har ADHD och dyslexi.

Teknikvanor

Alla deltagare är vana teknikanvändare. Samtliga har en smarttelefon och använder sin telefon till mycket. Flera av deltagare använder hellre sin telefon framför dator till vardags, bland annat eftersom de oftast har telefonen nära till hands. Flera deltagare uppger att de har svårt att minnas saker så som tidsbokningar eller information från läkarbesök och använder sig av appar för kalender och anteckningar i telefonen som stöd för minnet.

I situationer där man behöver läsa eller skriva långa texter föredrar deltagarna att använda sig av dator eftersom skärmen är större och för att det känns smidigare att skriva på datorns tangentbord.

Två deltagare som har dyslexi använder sig av rättstavningsprogram när de skickar e-post.

”Jag är helt beroende av min smarttelefon, den har förenklat mitt liv väldigt mycket.”

(Moderator: "På vilket sätt?")

¹ Riksförbundet Attention

"Jamen med kalendrar som jag kan synka och dela den med min man så kan han veta vart jag ska, vart han ska hämta mig för att jag ska orka åka hit exempelvis efter jobbet. Hjälpas åt att hålla reda på saker. Och sedan anteckningar. Man har ju alltid telefonen med sig, så anteckning tjoff, skriva vad det är för någonting, jag tycker att den är fantastisk."

Deltagare ringer oftast i situationer då de vill ha snabbt svar

Deltagarna skiljer sig åt i vilka situationer då de framförallt föredrar att ringa. Flera deltagare säger att de föredrar att ringa i situationer då de har bråttom och vill ha svar snabbt, som exempelvis vid tidsbokning på vårdcentralen. Någon deltagare säger att hen föredrar att ringa när hens ärende känns för svårt att formulera i skrift.

Flera undviker att ringa eftersom det känns otryggt

En deltagare uppger att hen undviker att ringa när det är möjligt och föredrar att sms:a, skicka e-post och chatta istället. Anledningen till detta är att det kan kännas obehagligt att inte veta vad som kommer sägas, i sms och e-post har man större kontroll över situationen och mer tid på sig att reagera på det som kommuniceras.

En annan deltagare undviker också att ringa eftersom det kan kännas påfrestande rent socialt att behöva tala med någon över telefonen. Men om deltagaren vet att hen ska ringa någonstans och det finns ett automatiskt telefonsvar så kan hen välja att ringa eftersom det då inte är en "riktig" person i andra änden av telefonen.

Automatiskt talsvar väcker frustration hos flera deltagare

Flera deltagare uttrycker frustration över myndigheter och företag som använder sig av automatiskt talsvar i sin kundtjänst. De automatiska kundtjänsterna är uppbyggda genom att personer får gå igenom ett antal val, antingen genom knappval eller genom taligenkänning. Framförallt upplever deltagarna talsvarssystemen som frustrerande eftersom det är svårt att fokusera och koncentrera sig på att komma ihåg alla alternativ som man ställs inför. Vissa deltagare säger att de ibland har svårt att komma ihåg vad ens ärende är. Några löser det genom att skriva ner innan samtalet vad deras ärende är, för att komma ihåg.

Olika strategier för att komma ihåg information från ett samtal

Deltagarna har olika strategier för att komma ihåg vad som sägs under ett samtal. Flera deltagare tar anteckningar, antingen via sin telefon eller med ett anteckningsblock. Två deltagare har en inspelnings-app i sin telefon som de använder när de ska ringa någonstans och vet att de måste komma ihåg viss

information. Efter samtalet lyssnar de igenom inspelningen vid behov om det är något som de inte minns.

"Alltså när det ringer ibland, jag spelar ju in alla samtal. Kanske någon säger en adress eller någon pratar eller så kan jag gå tillbaka och spela upp tider och sådant där. Det är faktiskt rätt praktiskt."

Chatt via kundtjänst är generellt uppskattad

Majoriteten av deltagarna har testat att chatta via kundtjänst hos myndigheter eller företag. Några deltagare föredrar att alltid chatta framför att tala i telefon med kundtjänst. En anledning till detta är att det är enklare att göra andra saker under tiden som man sitter i kö i chatten, jämfört med när man sitter i telefonkö.

Flera deltagare uttrycker dock frustration över chattar som använder sig av chattbotar för att bli skickad till rätt person i kundtjänst. Deltagarna ser hellre att man får beskriva sitt ärende direkt för en riktig person i kundtjänst. En bra kundtjänstchatt ska vara snabb och tillgänglig en stor del av dygnet.

E-post används för situationer då man vill dokumentera en konversation.

Deltagarna föredrar att använda sig av e-post i jobbsammanhang och i vissa fall i kontakt med myndigheter. Fördelen med att skicka e-post framför att chatta eller ringa är att konversationer sparas och kan läsas igenom i efterhand. En deltagare säger att hen föredrar e-post för ärenden då det är mycket som hen måste komma ihåg att säga.

Flera deltagare uttrycker frustration kring meddelandeformulär SOM KAN finnas på webbplatser, dels för att det man skriver inte alltid sparas ner utan försvinner i samband som man skickar iväg meddelandet. En deltagare kan be personer som ringer till hen att istället skicka sitt ärende via e-post för att information ska bli dokumenterad och kunna användas som minnesanteckningar.

I kontakt med myndigheter tycker de flesta att det är okej att vänta ett dygn eller flera dygn på svar, men det är viktigt att få en direkt bekräftelse på att kundtjänst mottagit ens e-postmeddelande. Utan en bekräftelse kan det vara svårt att veta om ens e-postmeddelande kommit fram.

"Jag gör så att om det rings om nått viktigt så kan jag be personen maila mig. Just för att jag ska ha kvar det vi kommit överens om och så, sen tror jag att det är bra för den andra personen också för då finns det svart på vitt."

"Med myndigheter, då tycker jag det är bra med mail. Då får man det svart på vitt. Det är jättebra och då kan man faktiskt läsa. När man har flera steg som man ska komma ihåg då är det jättebra att ha det på mail. Och sedan att man kan peka typ, om det blir något missförstånd med den man pratar med, men om man har det skriftligt så kan man peka exakt på det som skrevs. Viktig information."

Önskemål om att kunna använda videosamtal i kontakt med teknisk support

Alla deltagare har testat att kommunicera med videosamtal. De vanligaste situationerna då videosamtal används är när man vill hålla kontakt med vänner eller familj som bor långt bort. Att ringa videosamtal jämfört med att ringa vanliga samtal blir mer som att umgås med varandra.

En deltagare säger att hen tycker det skulle vara bra om teknisk support kunde börja använda sig av videosamtal, när det krånglar med bredbandet exempelvis eller diskmaskinen. På så sätt behöver den som ringer in inte beskriva exakt hur det ser ut utan man kan visa istället med hjälp av sin smarttelefon.

Deltagare tycker att kommunikation i krissituationer fungerar dåligt

När det inträffar en krissituation som exempelvis en gasläcka är det viktigt att personer som kan beröras av händelsen blir informerade om vad som händer. Generellt tycker deltagarna att kommunikationen varit bristfällig i de situationer som en kris har uppstått.

Flera deltagare vänder sig till kvällstidningar för att få uppdateringar kring vad som händer. Ett problem med denna typ av nyhetskällor är dock att informationen inte alltid är korrekt. Flera deltagare tycker att det vore bra om viktig information i krissituationer kunde skickas som sms till alla berörda i närområdet.

Ungefär hälften av deltagarna har larmat 112 någon gång. De tycker generellt att det fungerat bra och att det fungerar bra att ringa. Deltagare framhåller dock att de också skulle vilja ha alternativa sätt att larma 112, som via sms om man befinner sig i en situation då det inte fungerar att tala.

"Videosamtal skulle vara bra när man ringer Telia till exempel så skulle man vilja att teknikern man chattar eller pratar med kan se ens dator. Så denne kan guida exakt vad man ska trycka på."

Deltagare A: "Jag tycker Aftonbladet är bra, så fort det är någonting så är dom snabbast. Det är ju därifrån man får all info snabbt, om det brinner eller så." Deltagare B: "Samtidigt var det ganska mycket saker som inte var

riktigt sanna när det väl var terrordåd, att det spreds att det hände saker här och var. Vid Globen och så."

4.2 Personer över 75 år

Personer över 75 år tappar ofta förmågor som hörsel och syn i takt med åldrandet. Personer över 76 år är dessutom den största gruppen i samhället som inte använder internet i samma utsträckning som andra. Av de personer som är 76 år och äldre, använder 42 procent inte internet överhuvudtaget. Målgruppen har varierad teknikvana och olika grader av nedsättningar gällande hörsel och syn².

Fokusgruppen bestod av med sju personer, varav 3 män och fyra kvinnor mellan 76 och 89 år.

Teknikvanor

Ungefär hälften av deltagarna tycker sig ha en låg teknikvana, medan andra hälften säger att de har en teknikvana som ligger på medelnivå. Alla deltagare förutom två har en smarttelefon som de använder sig av dagligen. Smarttelefonen används framförallt för att ringa med samt skicka och ta emot sms. Tre deltagare använder sina smarttelefoner till mycket, bland annat för bankärenden och sociala medier. En deltagare är frekvent användare av surfplatta eftersom den är mer lättillgänglig än datorn och har en större skärm att läsa på jämfört med smarttelefonen.

"Vad jag saknar är telefonkatalogen. Jag hoppas att den kommer tillbaks. Den är behändig för folk som inte har de här smarta sakerna. Det är ju över två miljoner människor i Sverige som inte har datorer eller så. Så jag skulle gärna vilja ha tillbaka telefonkatalogen, som den var tidigare, det går mycket smidigare. Jag har varit bra på att använda dator men på grund av åldern har man slutat med det, det går för snabbt."

"Jag har en smarttelefon, den är 1 år gammal och den använder jag till det mesta. Sköta bankaffärer. Kommer det ett inbetalningskort så är det bara att fota, klicka och trycka så ordnar det sig på direkten med hjälp av Bank-ID. Så jag är ganska hemma på att utnyttja telefonen väldigt mycket. Och jag har en dator som jag använder och så snyltar jag på frugans surfplatta emellanåt. Jag använder datorn till att skicka mail och så, mycket kommunikation. Ibland söker jag efter saker där. Men ofta är ju det saker

² Svenskarna och internet 2018, svenskarnaiochinternet.se
Kunskapsguiden, Kunskapsguiden.se

som man kan hitta i sin telefon med lite envishet. Typ biljetter. Ja i stort sett hittar man ju allt i en smarttelefon som man hittar i en dator."

Alla deltagare föredrar att i första hand ringa i kontakt med andra

Alla deltagare är samstämmiga att de i de flesta situationer föredrar att ringa när de behöver komma i kontakt med någon. Främsta anledningen till att deltagare föredrar att ringa är vanans makt, de har störst erfarenhet av detta kommunikationssätt och därför är det också det sätt man känner sig mest trygg med. En annan anledning är att man ofta får svar direkt, jämfört med sms eller e- post.

Flera deltagare lyfter fram den personliga kontakten som viktig, det blir mer personligt att tala med någon jämfört med att sms:a. Det är också lättare att märka nyanserna i språk som talas jämfört med det som skrivs.

Kundtjänst upplevs som krånglig att ringa till

Majoriteten av deltagarna uttrycker missnöje över hur det fungerar att ringa in till kundtjänst. En anledning är att många kundtjänster använder sig av ett automatiskt talsvar.

Det automatiska talsvaret upplevs som krångligt eftersom det dels kan vara svårt att höra och dels svårt att göra sig förstådd inför det automatiska talsvaret. Enligt flera deltagare är det inte ovanligt att de måste lägga på och ringa upp flera gånger om innan de lyckas bli kopplade rätt. Två deltagare säger att de ibland har gett upp att försöka bli kopplad och istället promenerat iväg till det företag eller myndighet som de vill komma i kontakt med. En deltagare säger att det vore bra om det alltid fanns som alternativ att sättas i telefonkö direkt istället för att behöva välja mellan flera olika alternativ först.

Bra att kunna bli uppringd av kundtjänst

Flera deltagare uttrycker också missnöjde över de långa väntetiderna som många kundtjänster har idag när man ringer in. Något som uppskattas av flera deltagare är kundtjänster där de kan lämna sitt telefonnummer för att bli uppringd en viss tid istället för att behöva vänta i telefonkö. Det gör att man kan få andra saker gjort under tiden som man väntar på att bli uppringd. De flesta tycker att denna funktion brukar fungera bra. En deltagare sätter alltid på högtalarfunktionen på sin telefon, på så sätt kan hen sysselsätta sig med andra saker under tiden och samtidigt höra vilken plats i kön hen befinner sig i.

Deltagare ber att få information skriftligen om de behöver komma ihåg viss information

Deltagarna har olika strategier för att komma ihåg vad som sägs under ett samtal. De flesta deltagare antecknar i ett anteckningsblock, en deltagare har en app som spelar in samtalet och andra kan be personer att skicka information som de behöver komma ihåg. Överlag ser deltagarna inga direkta behov av en tjänst som Teletal.

”Jag tänker på väntetiderna, på de här smarttelefonerna kan man sätta på högtalartelefonen. Och då hör man ju vilken plats man har i kön och så kan man göra något annat under tiden, då är smarttelefon bra. Om det är någon som man är tvungen att ringa till och hamnar i en kö sådär.”

Flera fördelar med att skicka meddelanden via dator jämfört med via smarttelefon

Nästan alla deltagare skickar meddelanden både via sin smarttelefon och via sin dator. Några deltagare framhåller dock att det föredras att skicka meddelanden via datorn. En anledning till detta är att datorskärmen är större vilket gör att det blir enklare att läsa, flera deltagare har nedsatt syn. En annan anledning som lyfts fram är att datortangentbordet är enklare att hantera jämfört med smarttelefonens tangentbord som är mycket mindre. Flera deltagare har problem med skakiga händer.

Deltagare föredrar att skicka e-post när de behöver skriva längre meddelanden

När man behöver skriva längre meddelanden föredras deltagare att skicka e-post istället för att sms:a eller chatta. Några deltagare föredrar att skicka e-post till sitt bostadsbolag eller fastighetservice.

Deltagare vänder sig oftast till radion för att få information i krissituationer

Flesta deltagare brukar lyssna på radion för att hålla sig uppdaterade kring olika typer av kriser. Deltagarna tycker att det fungerar bra men skulle gärna se någon annan form av kommunikationssätt eftersom man inte alltid har radion på. Några deltagare tycker det skulle vara effektivt om man kunde få sms med information, som ett komplement till den information som ges via radion. Deltagarna framhåller att det är viktigt att kunna få information från flera källor.

Deltagare A: "Är det inte så idag att myndigheter har tillstånd att skicka ut ett allmänt sms till de drabbade i området. Om det händer en stor grej i Stockholm till exempel så kan de bomba oss med sms-information om detta. Det är en bra grej om det fungerar." Deltagare B: "Men det kan ju

inte vara effektivt eftersom inte alla har mobiltelefonen på, och alla har inte ens mobiltelefon. Jag har inte alltid på min mobiltelefon."

4.3 Personer med nedsatt hörsel

Det finns idag strax över 1,5 miljoner hörselskadade i Sverige. Gruppen består av personer med hörselnedsättning, tinnitus, Menières sjukdom och ljudkänslighet. Hörselnedsättning är den vanligaste hörselskadan och består av personer med lättare hörselnedsättningar till de som är döva. Vilka utmaningar som finns inom gruppen hörselskadade styrs av ett antal faktorer; om man är barndomshörselskadad eller vuxenhörselskadad, om man är teckenspråkig eller inte, om man har hörselimplantat eller inte och så vidare.³

Fokusgruppen bestod av fem personer, varav tre män och två kvinnor, mellan 47 till 78 år. Samtliga personer har fått nedsatt hörsel i vuxen ålder.

Teknikvanor

Det är stora skillnader i gruppens tekniska förkunskaper och vanor. I spektrumets ena ände finns en deltagare som i sitt yrkesliv arbetat med att utveckla telefontekniska produkter och i den andra änden en deltagare som uttrycker sin relation till teknik som en "ovänskap". Alla utom en har en smarttelefon och deras användning varierar. Deltagaren utan smarttelefon använder mycket teknik på sin arbetsplats men tycker sig inte behöva en smarttelefon privat.

Ingen i gruppen använder sig utav några tekniska hjälpmedel.

Flera i gruppen tycker det borde finnas teknisk assistans för exempelvis äldre som inte lärt sig att använda smarttelefon och dator.

"Jag har en telefon som jag inte är sams med alls. Jag har en dator hemma, men den håller jag på och blir osams med också. Jag är rätt okunnig idag. Jag använder telefonen för att telefonera."

"Kollar nyheter och så har man Youtube och allt det här va. Det har jag stor nytta av. Så att varje dag håller man på. Eftersom jag är musiker spelar jag in mycket också, på telefon och sparar såhär. Jag har en läsplatta men jag använder den inte så mycket, men jag har fått nedsatt syn så jag kommer använda den mer nu."

³ Hörselskadades Riksförbund

Chattar för att undvika telefonköer

TVå personer i gruppen använder chattar för att komma i kontakt med företag, bank och myndigheter. Båda två tycker att det fungerar bra och är ett smart kommunikationssätt då telefonköer på detta sätt kan undvikas. De övriga tre brukar inte chatta i liknande situationer utan föredrar andra kommunikationssätt.

Att umgås på distans är den primära drivkraften för videosamtal

En deltagare som inte använder särskilt mycket teknik privat ringer med videosamtal för att kommunicera i arbetet. Direktheten och känsla av att kunna umgås med någon på distans är den primära anledningen till att deltagarna ringer eller skulle kunna tänka sig att ringa med videosamtal.

E-post är en lugnare form av kommunikation

Att använda e-post är ett bra sätt att ställa fler eller mer invecklade frågor, bifoga dokument och upprätta en konversationshistorik vid kontakt med myndigheter. Att skicka e-post ses som en konversationstyp som inte kräver snabba svar och fungerar bra för att hålla kontakt med vänner i andra länder. Utökad funktionalitet som att senarelägga ett utskick uppskattas av en deltagare.

”Ja jag använder mig också av det [chatt], det är smidigt. De flesta företag har ju chatt, faktiskt. I alla fall officiella företag. Sen, banken, posten, försäkringskassan, alla dom har ju också det.”

”Jag hade en gång en lång fråga till Skatteverket så då tyckte jag att det kändes smidigast att maila iväg för att kunna få med allting. Bank har man mailat någonting, men nu är det svårare i och med att man inte vill lämna ut vilken information som helst via mail.”

”Jag skulle vilja använda mig mer av videosamtal för att ha kontakt med släkt i USA. Jag tror att jag är ovan vid teknik, så om någon skulle visa mig hur man skulle göra så skulle jag vilja använda mig av det mer.”

Telefon används dagligen men undviks i bullriga miljöer

Alla i gruppen ringer dagligen och telefon är deras föredragna som kommunikationsmedel när de vill ha ett snabbt besked från företag eller myndigheter. De upplever att telefontider hos myndigheter blir kortare vilket inte enbart upplevs som negativt i och med att vissa i gruppen föredrar att sköta myndighetsärenden via e-post.

I bullriga miljöer med mycket personer väljer de flesta att skicka ett sms eller meddelande med annan meddelande-app före att prata i telefon även om ett par hörlurar med mikrofon kan fungera ibland. En deltagare tycker att telefonväxlar är jobbigt och vill alltid ha möjligheten att bli uppringd. Om inte denna möjlighet finns brukar hen skicka e-post eller chatta istället.

En i gruppen tror att tjänsten i Teletal där användaren kan få anteckningar nedskrivna och skickade till sig efter samtalet hade varit en bra tjänst för hen och andra som inte hör så bra. En annan i gruppen tror inte alls att detta är något hen skulle använda då det finns appar som spelar in samtal och om historik önskas kan chattar och e-post användas istället.

Upptagna och svårnådda personer nås via sms

Om mottagaren är svår att få tag på eller är upptagen så skickar flera i gruppen sms. Detta gäller både till privatpersoner och vården. Att få bekräftelser via sms uppskattas av deltagarna. Sms används för att komma i kontakt med institutioner som har korta telefontider som inte passar individen. En deltagare tycker då att det är smidigare att skicka ett meddelande och sen få en bekräftelse direkt i telefonen.

4.4 Döva personer – under 50 år

Det finns idag strax över 1,5 miljoner hörselskadade i Sverige. Gruppen består av personer med hörselnedsättning, tinnitus, Menières sjukdom och ljudkänslighet. Hörselnedsättning är den vanligaste hörselskadan och består av personer med lättare hörselnedsättningar till de som är döva. Vilka utmaningar som finns inom gruppen hörselskadade styrs av ett antal faktorer; om man är barndomshörselskadad eller vuxenhörselskadad, om man är teckenspråkig eller inte, om man har hörselimplantat eller inte och så vidare.

Fokusgruppen bestod av fem personer, två kvinnor och tre män, 25 till 50 år gamla. Samtliga är döva sedan födseln och har teckenspråk som första språk. Samtliga i gruppen skriver obehindrat på svenska, vilket inte är självklart för målgruppen enligt deltagarna själva.

Teknikvanor

Alla deltagare är vana användare av teknik, alla använder Iphone samt dator dagligen. Till vardags använder deltagarna datorn mycket till kommunikation då de jobbar eller studerar framför en dator.

”Jag jobbar ju vid en dator så jag använder den mer. Det är bekvämt också för skärmen är stor och man kan jobba under tiden som man har ett samtal igång, man kan alternera.”

”När man ska ha en diskussion, då är det bättre med datorn. Det är svårt med mobilen för man vill ha en större skärm.”

Deltagarna föredrar att använda texttelefoni via dator när de behöver förmedling

Deltagarna tycker att det är mer bekvämt att skriva sitt ärende än att behöva visa sig i en kamera och prata med tolk via bildtelefoni. Deltagarna föredrar generellt att kommunicera via datorn ifall de ska ha en diskussion, dels är det smidigt med en större skärm, dels är det bra att kunna använda båda händerna när man tecknar.

Deltagarna poängterar att det inte är självklart att man som ung döv är trygg i att skriva på svenska, utan att deltagarna snarare skiljer sig från mängden.

Texttelefonin har förbättringspotential

Deltagarna tycker att texttelefonin har blivit sämre på sistone. Exempelvis upplever deltagarna att de blir avbrutna av förmedlarna samt att förmedlarna ibland blandar svenska och engelska. Upplevelsen är också att de hörande mer frekvent lägger på vid ett förmedlingssamtal nu än tidigare. Gruppen diskuterar om det kan bero på att förmedlarnas manus har ändrats och därför tror fler mottagare att förmedlingssamtalet är ett försäljningssamtal.

Några deltagare tycker att designen på texttelefoni.se är utdaterad. De uttrycker att det borde finnas en grupp med personer med olika typer av funktionsnedsättning som tillsammans kan bidra till en lösning som fungerar för alla. Upplevelsen är att tjänsten är anpassad för synnedsatta men i övrigt är den inte särskilt användbar. Exempelvis önskas ett tydligare gränssnitt som enklare separerar vem som skriver vad, mer likt meddelande-appar. Det är också viktigt att sidan är responsiv så att den går att använda i smarttelefonen på ett bra sätt.

Det framförs även kritik mot att man numera måste logga in i tjänsten. Eftersom samtalen ska vara anonyma tycker deltagarna att det är konstigt med inloggning.

Att ringa till vården är problematiskt

Deltagarna upplever att det kan vara problematiskt med texttelefoni ibland. Exempelvis när det gäller att bli uppringd. Funktionen att bli uppringd finns via smarttelefon-appen men används inte av någon av deltagarna.

Vid telefonkontakt med vården, exempelvis för att boka en tid, måste man lämna sitt telefonnummer för att bli uppringd. Detta fungerar inte alls bra.

Deltagarna har olika metoder för att lösa situationer som dessa. En deltagare tar hjälp av sin hörande mamma, en deltagare går till vårdcentralen istället, två deltagare ringer 1177 och "tvingar dem att boka en tid".

"Ska man ringa 1177 blir det som en ond cirkel, det bara går runt. Det är mycket lättare om man får ett direktnummer och kan prata direkt."

"Det är konstigt, vissa förmedlare avbryter mig när jag sitter och skriver, jag vill ju skriva till punkt och då är det nästas tur. Man brukar säga "klart, kom" och då kan nästa ta vid. Jag tycker inte det är ok att de bryter av."

Vid kontakt med familj & vänner används videosamtal eller textmeddelanden

När deltagarna kommunicerar med familj och vänner använder de främst videosamtal eller sms. Vid videosamtal är det allra vanligast att använda FaceTime som finns inbyggt i Iphone, appen Whatsapp eller videosamtal via Facebook Messenger. Samtliga använder även textkommunikation via dessa tjänster, iMessage, Facebook Messenger och Whatsapp.

Det som avgör om text eller video används beror främst på mottagaren. Eftersom deltagarna i gruppen är trygga i både svenska och teckenspråk är det mottagarens föredragna kommunikationssätt som avgör val av tjänst.

Kundtjänst via chatt är uppskattat

Deltagarna tycker att det är jättebra att kunna chatta med företag och myndigheter då de slipper mellansteget med en förmedlare. Deltagarna tycker att det är skönt att kunna vara säkra på att det man vill få sagt kommer fram på önskat vis. Deltagarna tycker nämligen att det finns stort utrymme för förmedlarna att tolka texten, och därför är det bättre att kunna kommunicera direkt med företaget eller myndigheten och på så vis kunna säkra på vilket sätt meddelandet framförs.

E-post används i arbetet och när det inte är bråttom

Alla deltagare använder e-post och tycker att det är ett bra sätt att kommunicera i arbetet eller i skolan. När det gäller kontakt med myndigheter eller företag är det dock inte ett föredraget kommunikationssätt då det tar för lång tid att få svar. Acceptabel tid att vänta på svar från en myndighet eller ett företag är en eller två dagar tycker deltagarna.

"Föredrar ofta sms. Men sen finns det döva med sämre svenska, då brukar de vilja ringa [videosamtal] istället för att skriva sms."

”FaceTime och sms. Min familj kan ju teckenspråk så det är bekvämast för oss.”

”Jag föredrar allt i textform. Bildtelefon kommer sist.”

Deltagarna har generellt sett dålig koll på hur man larmar 112

När deltagarna får frågan om de kontaktat 112 någon gång svarar en av deltagarna ja. Deltagaren ringde 112 via texttelefoni. Övriga deltagare har inte behövt ringa 112 och har generellt sett inte någon klar uppfattning om hur man enklast går tillväga. Deltagarna har hört talas om att de kan registrera sig för att kunna skicka sms till 112, några är registrerade, några är inte registrerade.

A - "Man måste väl registrera sig någonstans?"

B - "Förut har man behövt skriva upp sig på någon lista, man måste vara medlem i 112-klubben typ. Då kan man skicka sms direkt. Jag är inte medlem så jag vet inte."

C - "Jag har registrerat mig men har ingen koll om hur man gör."

D - "Om man inte har registrerat sig kan man väl inte använda tjänsten?"

Deltagarna vill kunna använda 112 på samma sätt som hörande

Helst vill de inte ha en mellanhand/förmedlare utan önskvärt är att flera på larmcentralen har kompetens att ta emot samtal från döva. Kanske att det finns ett specifikt direktnummer för döva.

Deltagarna poängterar att det är viktigt att kunna larma både via text och via bild. De är själva osäkra på vilket sätt de skulle föredra att kommunicera med i en krissituation.

"Ska man ringa 1177 blir det som en ond cirkel, det bara går runt. Det är mycket lättare om man får ett direktnummer och kan prata direkt."

”Det är konstigt, vissa förmedlare avbryter mig när jag sitter och skriver, jag vill ju skriva till punkt och då är det nästas tur. Man brukar säga "klart, kom" och då kan nästa ta vid. Jag tycker inte det är ok att de bryter av. "

Textning av nyhetssändningar är viktigt i krissituationer

Deltagarna upplever att information vid krissituationen som exempelvis terrordåd har förbättringspotential. Till exempel önskas möjligheten att slå på

automatisk textning på nyhetsändringar. Även om det är viss information som står i text så är det långt ifrån allt. En deltagare vände sig till teckenspråkig media vid det senaste terrordådet. Deltagarna tycker att alla medier är viktiga i kris, men att sms är det som saknas idag.

”Jag tycker att vi borde kunna använda 112 som hörande gör, jag vet inte hur, men att någon svarar direkt, man skriver vad som hänt och trycker på någon knapp i telefonen så ser dem direkt var jag är.”

”Jag hoppas att jag aldrig blir tvungen [att larma 112], för då vet jag inte hur jag gör.”

4.5 Döva personer – över 50 år

Det finns idag strax över 1,5 miljoner hörselskadade i Sverige. Gruppen består av personer med hörselnedsättning, tinnitus, Menières sjukdom och ljudkänslighet. Hörselnedsättning är den vanligaste hörselskadan och består av personer med lättare hörselnedsättningar till de som är döva. Vilka utmaningar som finns inom gruppen hörselskadade styrs av ett antal faktorer; om man är barndomshörselskadad eller vuxenhörselskadad, om man är teckenspråkig eller inte, om man har hörselimplantat eller inte och så vidare.

Fokusgruppen bestod av fem personer, tre kvinnor och två män, 37, 62, 64, 68, 69 år. Tre av deltagarna är döva sedan födseln och har teckenspråk som första språk. En deltagare föddes ”halvhörande” och tappade hörseln helt i gymnasiet, hen talar svenska och teckenspråk. Den sista deltagaren är hörselskadad, men hör egentligen ingenting längre, hen läser på läppar och använder tecken som stöd. Gruppen är olika trygga med att skriva på svenska, en deltagare undviker det i stor utsträckning medan deltagaren som är hörselskadad föredrar att kommunicera via skrift.

Teknikvanor

De flesta av deltagarna beskriver sin teknikvana som medel eller låg. Den yngre deltagaren beskriver sin teknikvana som hög. Alla deltagare använder dator, alla förutom en använder någon form av smarttelefon.

”Jag är uppvuxen med "svarta maja", den första godkända texttelefonen. Den kom 81. Jag började använda den då, så jag är van att använda texttelefon. Idag använder jag dator, e-post i första hand.”

”Jag använder smarttelefon, jag tar kontakt med andra döva via smarttelefonen. Jag har två bildtelefoner också, det är superbra. Sen använder jag Facetime också, men då är det så liten bild, då kan man

kommunicera om det är något snabbt men annars är det bra med stor bild."

De flesta av deltagarna föredrar att använda bildtelefoni när de behöver förmedling

Alla deltagare förutom en föredrar att använda Bildtelefoni.se när de ska ringa en hörande. En av deltagarna är beroende av bildtelefonen då hens förståelse för svenska i skrift är låg. En deltagare använde texttelefon förr men har nu gått över till bildtelefoni. Hen tycker att det är praktiskt att hen kan tala direkt och få svar i teckenspråk.

Den hörselnedsatta deltagaren använder inte bildtelefon då hen inte är fullt teckenspråkig. Hen har istället provat texttelefon men tycker att det är för mycket IT-strul och använder därför e-post. När moderatorn frågar hur hen går tillväga om det inte finns en e-postadress tillgänglig svarar personen "Då struntar jag i det, men jag lever rövare om det inte finns någon e-postadress". Om bildtelefoni av någon anledning inte skulle fungera är det några deltagare som vänder sig till texttelefoni. Andra använder sig av e-post istället. Gruppen har generellt sett en uppfattning om att bildtelefoni fungerar mycket smidigare än texttelefoni. Dels upplever de att det är enklare att kommunicera med teckenspråk, dels tycker de att texttelefoni strular mer.

En deltagare påpekar att mottagaren ibland lägger på när hen ringer via texttelefoni. Hens uppfattning är att mottagaren tror att det är en försäljare. Ibland hade det därför varit bra om förmedlaren fick säga ärendet direkt, vilken troligtvis bryter mot reglerna idag.

"Jag har också haft texttelefon tidigare och sen när bildtelefon kom bytte jag, jag tyckte det är skönare att använda teckenspråk då det är mitt första språk."

"Jag använder ofta bildtelefon med tolk, eftersom jag inte förstår språk i text så bra. Min dröm är att man kan få en tolk i rutan lite när som, just nu finns det inte tillgängligt på det sättet, så jag använder bildtelefon mycket. Jag är väldigt teckenspråkig, jag har dator där kan jag googla, finns det inte på teckenspråk funkade det inte. Svenskan är en kamp för mig."

"Om jag ska ringa hörande så använder jag mig av bildtelefon., då kan jag prata själv också."

Vid kontakt med familj & vänner används videosamtal via olika appar

När deltagarna kommunicerar med familj och vänner använder de främst videosamtal via olika appar som FaceTime, Whatsapp, Facebook Messenger,

Imo, Glide. Fördelen med Imo och Glide är att du enkelt kan spela in korta videomeddelanden som kan skickas, och dessa tar inte upp allt minne på telefonen.

Precis som de yngre döva deltagarna anpassar sig de äldre döva deltagarna efter mottagarens förmåga och teknik. En av deltagarna använder främst sms när hen kommunicerar med sin son då sonen inte är trygg i teckenspråk. Med dottern använder hen istället FaceTime, då kan hen tala till henne direkt och dottern kan svara med teckenspråk.

Sms, Whatsapp, Facebook Messenger, chatt och e-post används

Deltagarna använder sig av sms, Whatsapp, Facebook Messenger och e-post. Sms, Whatsapp och Facebook Messenger används vid kontakt med familj och vänner. E- post används i kontakt med myndigheter och företag.

Några deltagare som är trygga i att skriva på svenska har chattat med företag och myndigheter och tycker att det är ett bra sätt att få svar snabbt. Alla är överens om att e-post ofta tar väldigt lång tid att få svar på, men det fungerar. Deltagarna förväntar sig svar via e-post inom en dag eller två, men ett autosvar önskas direkt.

Vården är problematisk att kontakta

Samtliga deltagare tycker att det är svårt att få kontakt med vården på grund av systemet som innebär att de ringer upp. Eftersom döva personer inte kan ta emot samtal på det sättet fungerar inte systemet för dem. Två deltagare önskar att det hade gått att chatta med 1177.

”Om det är så att jag vill ringa och boka en tid eller åka till sjukhus så brukar de säga att de ska ringa upp mig men det går ju inte, jag har inte något sådant telefonnummer. Då måste man hitta andra vägar, någon reception som man kan försöka kontakta kanske. Men då är det olika led och de ska återkomma, så det är alltid en kamp att nå fram, de har inget nummer som man kan nå på det sättet.”

”Nu har ju många företag börjat med chatt. Jag använder det inte så ofta men jag tycker det är bra att det finns för de som vill ha hjälp direkt. Jag chattar med kompisar och sms:ar med andra som inte är med i Facebook.”

Deltagarna önskar att de hade fått välja hjälpmedel själv

Deltagarna beskriver att det är svårt att få rätt hjälpmedel förskrivet. De beskriver att det är en stor utmaning att testa sig fram genom olika hjälpmedel.

De önskar att behoven skulle kartläggas tydligare i ett tidigt skede så att ett lämpligt hjälpmedel skrivs ut direkt.

En deltagare berättar att det har tagit tre år för hans man att få rätt hjälpmedel. Han har nedsatt syn, nedsatt handfunktion samt låg teknikvana. De har fått testa hjälpmedel efter hjälpmedel men inget har varit anpassat efter hans behov. Han har hela tiden vetat vilken hjälpmedel han önskar, men det fick han inte förrän efter tre år.

Det finns också utmaningar i att de flesta hjälpmedel kräver uppkoppling, men det skrivs inte ut. Så många får hjälpmedel utskrivna som de inte kan använda för att uppkopplingen inte finns eller är för dålig.

Deltagarna är registrerade hos 112

Samtliga deltagare i gruppen är registrerade hos 112 för att kunna skicka sms i en nödsituation. Ingen har behövt använda tjänsten och vet därför inte om det fungerar bra eller inte. En deltagare berättar att det går ett rykte om att en döv person i nöd använde tjänsten men inte fick något svar.

Deltagarna tycker inte att det fungerar bra med information i krissituationer. Deltagarna vill ha information via sms samt att allt som kommuniceras via TV tolkas till teckenspråk och textas. Exempelvis när Hesa Fredrik gick av misstag i våras var det ingen av deltagarna som visste att signalen ens gått.

”De kan ju inte tänka att alla är likadana, det är individuellt.”

”Jag blir lite arg i att man är så begränsad, man blir begränsad med de hjälpmedel man får, man får ta det man bjuds och det är tråkigt. Det kan betyda jättemycket för de som har svårt att kommunicera men samhället satsar inte på det, på de modeller som kanske passar bäst. Att man inte får välja själv tycker jag är synd. Jag tänker främst på Tera som kom nu, det är något nytt som kommit, det skulle vara fantastiskt för mig för då skulle jag kunna använda den när jag vill, jag kan prata med mina barn, jag kan se dem och jag kan skicka text. Det skulle vara fantastiskt, det är något jag fortfarande väntar på; jag har väntat hela sommaren, men jag skulle behöva det nu.”

4.6 Personer med nedsatt syn

Att ha en nedsatt syn kan innebära att man t.ex. har svårt för att läsa eller svårt att orientera sig med hjälp av synen. En annan svårighet kan vara att uppfatta detaljer eller färger⁴. Det man bör vara uppmärksam på är att synnedsättningen i denna målgrupp kan variera, någon ser inte att läsa, men klarar av att röra sig utan vit käpp, då en annan kan läsa men inte gestalta sin omgivning⁵.

Fokusgruppen bestod av åtta personer, varav fyra kvinnor och fyra män, i åldrarna 27 till 83 år. Gruppen har olika grader av nedsatt synförmåga, vissa deltagare klarar sig förhållandevis bra utan någon typ av hjälpmedel medan andra är helt beroende av förstoringsprogram.

Teknikvanor

Det är stora skillnader i gruppen avseende tekniska förkunskaper och vanor. Flera deltagare säger att de har förlorat sin synförmåga successivt och att detta har påverkat deras teknikvanor till viss del. Generellt föredrar deltagarna att använda sig av datorn när de behöver läsa eller skriva längre texter, av den anledningen att texten blir större på en datorskärm jämfört med skärmen på en smarttelefon.

Två deltagare använder sig av särskilda förstoringsprogram som de laddat ned till sina datorer, Zoomtext. En deltagare använder sig av den inbyggda förstoringsprogrammet i sin dator (Mac). Flera deltagare använder sig av inbyggda förstoringsprogram i sina smarttelefoner. En deltagare ställer in olika inställningar i sin smarttelefon som rör kontrast, tema och typsnitt. En deltagare i gruppen använder sig av skärmläsare.

”Jag har en stationär dator på jobbet, den använder jag helst till det mesta, skicka e-post, Facebook och liknande. Betala räkningar också. Jag har en mobil, den ringer jag mest med, läser sms men inte så förtjust i att skicka sms själv. Jag kan scanna av Instagram och Facebook och lite flyktigt mailen. Jag skriver gärna inte alls på mobilen utan hellre på datorn. Jag har en bärbar dator hemma som jag inte heller använder. Och jag har en Ipad hemma som jag inte heller använder. För att på min bärbara dator är skärmen så pass långt ifrån, och surfplattan ska man ju trycka på skärmen, det saktar ned mig jättemycket eftersom jag är van vid ett tangentbord. Det blir inget flyt alls. Mobilen använder jag till att ringa mest, läsa sms och scanna av sociala medier. Jag kan skriva sms som typ ”Jag är försenad” men inte långa noveller. Det är för litet format.”

⁴ <http://www.srfstockholmgotland.se/Tips-for-seende/Ordlista/>

⁵ <http://www.esok.fi/esok-hanke/esittely/se/material/ope/syn.pdf>

”Jag har levt med en synnedsättning nu i 10 år och det har successivt blivit sämre. Från att ha varit helt normalt seende har det försämrats. Jag har med min mobil överallt, jag förstår till exempel inte hur man skulle kunna åka kollektivt om man inte hade med sig den.”

Generellt föredrar deltagarna att ringa i första hand

På grund av att deltagarna upplever att det kan kännas omständligt att läsa eller skriva meddelanden föredrar de flesta av deltagarna att ringa i kontakt med vänner, familj, myndigheter och så vidare. Andra anledningar till varför deltagare föredrar att ringa är för att de upplever kommunikationssättet som mer personligt samt att de oftast får svar snabbt.

Goda kontraster är avgörande för personer med nedsatt syn

Majoriteten av deltagarna upplever problem med att läsa och skriva meddelanden som är kopplat till bristfällig tillgänglighet, bland annat vad gäller textstorlek och kontraster. Vissa webbplatser och appar tillåter inte förstoring utan att funktionaliteten går förlorad. En bra meddelande-app fungerar bra i förstorat format, det ska också finnas möjlighet till att justera kontraster och färger i appens inställningar. Ju mer avskalad en meddelande-app är desto bättre tycker flera deltagare.

”I vissa fall är det bra med meddelanden, till exempel om jag förhandlar med arbetsgivare och vi kommer överens om någonting så är det bra att det finns skrivet på något sätt så man kan bevisa det. Om du ringer kan han neka att han sa så. Så har man feedback.”

Deltagare efterfrågar zoomfunktion för videosamtal

Majoriteten av deltagarna har ringt videosamtal vid något tillfälle tidigare men använder sig inte av videosamtal frekvent. En deltagare säger att hens arbetsplats använder sig av videosamtal under möten för att kommunicera med kollegor som inte kan närvara på plats. Det fungerar bättre än vanliga telefonmöten eftersom de ofta skriver och ritar på en whiteboard under mötena.

Det största problemet med videosamtal enligt deltagarna är att bildkvaliteten oftast inte är tillräckligt bra. Två deltagare för även på tal att det vore bra om man på ett smidigt sätt kan zooma in bilden under tiden man har ett videosamtal.

Deltagare har skilda erfarenheter vad gäller chattfunktioner i kundtjänst

Om det är praktiskt möjligt föredrar majoriteten av deltagarna att kontakta myndigheter och företag genom att ringa. Om detta inte går har de ibland chattat med kundtjänst.

Flera deltagare lyfter upp samma problem som nämnt tidigare gällande meddelanden. Chattfunktioner kan ofta inte förstoras på ett bra sätt eller har för dåliga kontraster. En deltagare använder chatt frekvent för olika ärenden som att boka resor exempelvis. Hen tycker att det fungerar bra att chatta eftersom hen oftast får snabbare svar via chatt jämfört med telefonsamtal.

E-post används av deltagare för konversationer som behöver sparas

Deltagare använder sig sällan av e-post i kontakt med vänner och familj men desto oftare i jobbet och i kontakt med myndigheter. Vanligtvis väljer deltagarna att skicka e-post när de inte har möjlighet att ringa eller vill kunna dokumentera vad som sägs i konversationen. Några deltagare säger att de tycker om att kunna gå tillbaka till ett e-postmeddelande för att påminna sig själv om vad som sades.

Deltagare vill ha svar via e-post inom ett dygn

På frågan om hur lång tid som det känns okej att vänta på ett svar via e-post från exempelvis en myndighet eller ett företag svarar deltagarna att de tycker att ett dygn är gränsen. I vissa fall kan det vara okej att vänta längre än så, men det är viktigt att mottagaren skickar ut en direkt bekräftelse på att de mottagit e-postmeddelandet och informerar om hur lång tid som avsändaren förväntas behöva vänta på svar.

”Ofta tycker jag om att maila myndigheter, när man vill se svaret och veta vad man skickat, för då finns det ju alltid sparat i mail.”

”Det är viktigt att få direkt bekräftelse på att de har tagit emot mailet, även fast deras svar dröjer. Då vet man att man har kommit fram i alla fall.”

4.7 Blinda personer & personer med gravt nedsatt syn

För en person med grav synnedsättning kan det vara svårt att läsa utan hjälpmedel och orientera sig med hjälp av synen i både kända och okända miljöer. En blind person saknar helt användbara synrester men kan oftast uppfatta visst ljus. Målgruppen är beroende av hjälpmedel som t.ex. skärmläsare och talsyntes.

Fokusgruppen bestod av fem personer, varav fyra kvinnor och en man, i åldrarna 20 till 52 år. Den individuella synförmågan hos gruppens deltagare är spridd. Tre deltagare är blinda och två deltagare gravt synnedsatta.

Teknikvanor

Kunskap och intresse för teknik varierar från lågt till högt i gruppen, men oavsett detta använder ändå alla i gruppen mycket teknik i sin vardag. Samtliga använder både dator och smarttelefon med olika typer av hjälpmedel. De tre blinda deltagarna använder skärmläsare och punktskriftsdisplay och de två synnedsatta använder förstöringsprogram som Zoomtext.

Samtliga deltagare använder sig av en Iphone för att ringa, skicka meddelanden och e-post, sociala medier, söka information, lyssna på musik med mera. Vissa webbsidor fungerar dåligt i smarttelefonen, då kan datorversionen fungera bättre.

För ärenden som tar längre tid och koncentration är en dator att föredra. En deltagare skriver på en bok och föredrar att skriva och redigera texten i Word på dator eftersom punktskriftsdisplayen fungerar bäst med den kombinationen av teknik och gör att det är lättare att få en överblick över texten.

”Datorn använder jag ibland till att kolla mail och så, när jag ska skriva långa mail använder jag helst datorn, medan Iphone för snabba mail, kolla Facebook, lyssnar på böcker, Spotify, beställer OnlinePizza lite för ofta. Handlar mat någon gång då och då. Kollar bostadskön.”

”Datorn vill jag helst använda när jag ska skriva och redigera texter. Jag skriver på en bok nu, då tycker jag att Word är bättre än Pages.”

”...ibland använder jag förstoring. Det beror lite på vad jag ska göra, om det är text så sätter jag på skärmläsaren men om det bara är bilder eller snabbt så brukar jag använda förstoring.”

Korta telefontider och långa telefonköer

En person i gruppen upplever det som ett problem att telefonnummer är svåra att hitta på företags webbsidor. Samma person berättar också att det är jobbigt med dåliga telefonväxlar och korta telefontider vilket de övriga i gruppen håller med om. Ibland är det så många som ringer att kötiden blir längre än mottagarens telefontider vilket resulterar i att samtalet inte blir av. En deltagare berättar att hen ibland går upp två timmar tidigare på morgonen för att kunna ringa precis när telefonväxeln öppnar.

Gruppen upplever att de ofta hänvisas till att skicka ett mejl istället men det är ingen lösning för den som vill ha ett snabbt svar.

Det finns utrymme för många förbättringar med talsvarstjänster

Talsvarstjänster är något som upplevs problematiskt av gruppen. När ett knappval ska anges är det flera som har erfarenheter av att det är svårt att klicka på rätt siffra eftersom deras skärmläsare berättar vad de trycker på samtidigt som talsvaret pratar. Detta resulterar i att de ofta blir fel eller att tiden för att mata in siffror går ut och de får lägga på och starta om samtalet. Talsvar där användare ombeds beskriva sitt ärende fungerar ibland men ofta förstår inte talsvaret vad användaren säger.

Färre missförstånd och snabba svar uppskattas med telefonsamtal

Fyra av deltagarna använder sin smarttelefon till att ringa i alla fall en gång om dagen. Anledningar att ringa varierar från att ha längre konversationer med vänner, lösa krångliga ärenden och sköta bokningar med företag, myndigheter och banker till ett kort samtal till sin mor för att snabbt kunna få svar på en fråga. Det blir ofta färre missförstånd när det går att prata i telefon istället för att sköta kommunikation via sms, e-post eller andra kommunikationssätt tycker flera av deltagarna i gruppen.

En deltagare berättar att när hen bestämt träff med en annan synskadad kompis så brukar hen ringa när hen är på plats för att kanske kunna höra sin väns ringsignal eller för att lättare kunna beskriva sin position.

En i gruppen har lättare att uttrycka sig verbalt än i text och föredrar därför att ringa där hen inte heller behöver tänka på rättstavning.

”Jag brukar ofta ringa mina synskadade kompisar om vi letar efter varandra. Typ som idag när jag skulle träffa en kompis och jag visste inte om han var inne på cafét eller utanför. Så då ringde jag och sa ”Tja jag står här inne svängde höger innanför dörren. Vart står du?” För då kan man

förhoppningsvis höra varandra när man pratar i telefonen fast på riktigt och då vet man.”

Nästan alla chattar dagligen men undviker chatt till kundtjänster

Fyra av fem deltagare räcker upp handen på frågan om de skickar sms, skickar e- post eller chattar dagligen. Deltagaren som inte räckte upp handen berättar att hen skulle vilja kunna chatta mer med kundtjänster och har försökt göra det med talsyntes och det har fungerat helt okej. Resterande fyra tycker att chattar till kundtjänst brukar vara otillgängliga men några har ändå använt chatten ett par gånger och skulle kunna tänka sig att använda den om den var tillgänglig.

Gällande chattar som Facebook Messenger, Whatsapp, Kik och andra meddelande-appar går meningarna isär när det kommer till hur deltagarna upplever tillgängligheten. Något som återkommer är att det kan vara svårt att navigera och hitta meddelanden. Apparna används för att kommunicera vid utomlandsvistelser, hålla kontakt med kompisar i både enskilda chattar och gruppchattar. Att gruppchattar kan döpas till ämnet den handlar om är något som flera personer i gruppen tycker är bra.

”Jag försökte chatta med tjej-jouren när jag var stödsökande innan jag blev volontär. Och den chatten var otillgänglig från stödhållet. Den är otillgänglig från jobbsidan också, så jag har fått anpassade arbetsuppgifter.”

E-post används i formella ärenden och för att komma runt otillgängliga tjänster

E-postverktyg som plötsligt ändrar utseende har ställt till det för två av deltagarna i gruppen. Detta har lett till att de använt verktygen mindre ofta innan de blev visade att det tidigare utseendet som var mer tillgängligt gick att återställa.

E-post är en kommunikationsform som deltagarna tycker lämpar sig bra för att sköta mer formella ärenden som att söka jobb och ställa frågor till myndigheter och företag. Tidigare mottagna och skickade e-postmeddelanden fungerar som ett arkiv man kan gå tillbaka i för att se vad som tidigare sagts. E-post upplevs vara mindre störande och krävande gentemot mottagaren eftersom meddelandet inte kräver ett direkt svar. Behövs det ett snabbt svar undviker därför gruppens deltagare att använda e-post.

I samarbetsituationer som grupparbeten i skolan används ofta Google Docs vilket inte fungerar bra med skärmläsare. För att lösa de situationerna är det

flera som hellre skickar dokumenten fram och tillbaka mellan gruppledarna via e-post.

Vissa webbsidor kräver att ett formulär fylls i. Det är inte ovanligt att dessa är otillgängliga och ofta avslutas formulären med ett robotfilter eller captcha som inte är möjligt att se med skärmläsaren. I de lägena brukar de be vänner eller familj om hjälp.

”Man kan döpa gruppchattar till olika saker det är jättebra, ”det här är min bokcirkelchatt” eller ”det här är min 20-årsfestchatt” eller så, man ser precis vad det är, det tycker jag är skönt.”

”...man kan läsa sin journal på nätet. Men den sidan är inte så tillgänglig. Man får kontakta själva läkaren eller så för att få ta del av det. Men då finns det ju inte mailadresser till dem... Jag ber mina syskon att hitta en mailadress ibland.”

Lokal situationsinformation och notifikationer vid livsfara

En deltagare tycker det vore bra om det fanns ett nummer man kunde ringa till för att fråga om specifika lokala situationer och få enkla upplysningar så att inte 112 belastas i onödan.

I situationer där liv står på spel borde det vara möjligt att ta emot en signal som varnar en för faran och vad man ska ta sig till tycker en av deltagarna. En sådan teknik måste vara säker så att den inte kan slås ut. När faran är känd tycker alla i gruppen att det bästa sättet att få information är att lyssna på någon av Sveriges Radios kanaler.

Digitala brevlådor fungerar inte

Kommunikation från myndigheter som hamnar i digitala brevlådor som Kivra eller Min Myndighetspost är ofta otillgängligt. Ofta skickas informationen som bilder av text vilket innebär att skärmläsare inte kan läsa dokumentet. Det är en rättighet att få information på minoritetsspråk och då tycker gruppen att de också borde ha rätt att få information från myndigheter på ett sätt som de kan läsa. Detta gäller även tryckt information som skickas hem från myndigheter.

”...du skulle kunna ringa och säga typ ”Hej jag hör att det är mycket polisbilar utanför mig, kan ni se om det är något allvarligt, är det farligt för mig att gå ut nu?”. Få såna enkla upplysningar.”

”Ibland när jag inte pallar att krångla så tar jag ledsagartid och dom hjälper mig att göra saker på internet. Men vissa saker vill du inte ta hjälp med av

folk som t.ex. göra en polisanmälan eller göra bankärenden. Så den lösningen fungerar i vissa avseenden men i andra avseenden känns den helt orimlig.”

4.8 Personer med nedsatt talförmåga

Personer med nedsatt tal- eller språkförmåga utgör en heterogen grupp vars förutsättningar för kommunikation skiljer sig åt. Personer med afasi kan ha svårigheter att finna ord, svårigheter att tolka tal, svårigheter att läsa och skriva.

Personer med dysartri har en neurologisk störning som medför nedsatt rörlighet i de muskler som används vid tal. Personer med talapraxi har nedsatt förmåga att programmera artikulation, svårigheter att koordinera vilka muskler som ska aktiveras. Personer med dysfagi har en störning av ät- och sväljningsförmågan.⁶

Fokusgruppen bestod av fem kvinnor i åldrarna 37 till 66 år. Samtliga personer har en hjärnskada till följd av en stroke eller olycka. Deltagarnas tal- och språkförmåga skiljer sig mycket åt. Fyra personer har afasi men några har genom träning kunnat öva upp sin talförmåga medan andra har större svårigheter uttrycka sig. För en av personerna tar hjärnskadan sig främst uttryck genom att hen snabbt blir trött och har svårt att lära sig nya saker.

Teknikvanor

Majoriteten av deltagarna är vana teknikanvändare och använder smarttelefon, dator och i viss utsträckning även surfplatta. En av personerna använder knapptelefon samt dator till enklare ärenden. Samtliga deltagare använder telefonen för att kommunicera, antingen genom att ringa, sms:a eller chatta genom olika appar. Flera av deltagarna använder även smarttelefon i andra situationer, exempelvis för att betala räkningar, lyssna på talböcker och för att titta på film och serier.

Deltagarna beskriver att de använder dator exempelvis när de arbetar, studerar, för att titta på TV och nyheter, eller för att använda andra streamingtjänster som Viaplay och Netflix.

"Jag har en knapptelefon som jag ringer och sms:ar med och jag har en dator som jag har gått på kurs för att lära mig sätta på och stänga av. Jag kommunicerar bara med telefon. Jag tittar på hemsidor på min dator om det är någonting speciellt."

⁶ Karolinska Institutet – Institutionen för klinisk vetenskap, intervention och teknik

"Jag använder nästan alltid mobilen till allt. Datorn använder jag när jag studerar, pluggar, skriver mycket, då måste jag ha den, men mobilen till allting. Jag tycker det är ganska jobbigt att använda datorn, i mobilen finns ju allting. Men jag vet inte om det skulle gå att plugga på mobilen, man måste nog ha datorn. Betala räkningar, allt på mobilen, bara pluggar på datorn, det är skillnaden."

Deltagarna skiljer sig åt när det gäller vilket kommunikationssätt de föredrar.

Samtliga deltagare använder dagligen sin smarttelefon för att ringa eller ta emot samtal. Två personer uttrycker att de alltid föredrar att ringa, framför att exempelvis sms:a eller skicka e-post. För den ena personen beror det på att hen sedan tidigare är van vid att ringa, men har svårt att sätta sig in i nya kommunikationssätt. Den andra deltagaren upplever att det tar lång tid att formulera det hen vill få fram i text och därför föredrar hen att ringa. Personen tycker också att det kan vara svårt att tolka skrift och melodin i talat språk är viktig för att hen ska kunna uppfatta nyanser.

Några av personerna föredrar däremot att kommunicera genom att skriva, framför att ringa. De beskriver att de klarar av att ringa, men att de helst använder andra kommunikationssätt, som till exempel sms.

"Jag föredrar alltid att ringa. Jag är så trött på folk som bara sms:ar, som inte har någon hjärnskada, men som tycker det är jobbigt med dialog. Det tar sån tid att skriva allt det här liksom, man måste vara kort och koncis, så måste man skriva en hel bibel för att få något sagt. Jag pratar hellre."

"Jag tycker om sms och tycker om mail. Och jag klarar att ringa, men sms:ar helst."

Talsvar innehåller inte alltid lämpliga alternativ

Majoriteten av deltagarna är negativt inställda till den talsvarsfunktion som exempelvis används i vissa kundtjänster och inom sjukvården. De uttrycker att de val som finns inte stämmer överens med det de vill göra. En av de personer som har större svårigheter att tala tycker om talsvar där hen får alternativ upplästa och sedan kan trycka på knapparna för att utföra sitt ärende. Hen använder till exempel talsvarsfunktionen för att förnya recept.

En tjänst liknande Teletal uppfattas som användbar

För att komma ihåg vad som sägs under ett viktigt samtal använder flera av deltagarna i dagsläget penna och papper, alternativt anteckningsfunktionen i smarttelefonen. En av personerna uttrycker att hen kommer ihåg

informationen i huvudet, eftersom hen har svårt för att skriva. Ingen av deltagarna är bekant med förmedlingstjänsten Teletal, men när moderatorn beskriver hur tjänsten fungerar uttrycker flera personer att det skulle kunna vara ett användbart hjälpmedel.

"Jag skriver [för att komma ihåg], jag har alltid papper och penna. Fast man kan ju använda mobilen. Jag vill gärna gardera mig, jag vill hemskt gärna ha både och, papper och penna och mobil."

Videosamtal används för att kommunicera med familj och vänner

Alla deltagare har vid något tillfälle provat att använda videosamtal. En av personerna beskriver att en familjemedlem försökt få hen att använda videosamtal men att hen inte förstår hur det fungerar. De deltagare som kontinuerligt använder videosamtal kommunicerar främst med familjemedlemmar och vänner. En av personerna använder videosamtal för att prata med en släkting som bor utomlands och som det annars kostar att ringa till. Deltagarna uttrycker att videosamtal är användbart i situationer när de vill visa något, till exempel en ny frisyr, eller något de funderar på att köpa. En person beskriver att en vän till hen med afasi brukar ringa via videosamtal och att de har enklare att förstå och stötta varandra i talet när de samtidigt ser varandra.

Deltagarna använder bland annat Facebook Messenger videosamtal och de funktioner som finns inbyggda i deras smarttelefoner för att ringa videosamtal.

Deltagarna sms:ar eller chattar när de snabbt behöver svar

Alla deltagare uppger att de tar emot eller skickar sms och/eller chattar var till varannan dag. De väljer att sms:a och chatta i situationer när de snabbt behöver få svar och när det rör sig om frågor som kan formuleras kort och koncist. En person uttrycker även att sms eller chatt kan vara att föredra framför att ringa om hen befinner sig i en situation där det behöver vara tyst.

De deltagare som använder smarttelefoner upplever att det inte är någon större skillnad mellan att sms:a och chatta och de använder funktionerna på ett liknande sätt. Exempel på appar som personerna använder för att chatta är Facebook Messenger, Whatsapp och Skype.

E-post används för längre meddelanden och när det inte är bråttom

Till skillnad från vid sms och chatt, uttrycker deltagarna att de använder e-post i situationer när de inte har bråttom att få svar och när de behöver skriva längre meddelanden.

En person beskriver att hen skickar e-post när hen vet att mottagaren är upptagen. Genom att skicka e-post, istället för att exempelvis sms:a, ger hen mottagaren möjlighet att svara vid ett tillfälle som passar den personen. Deltagarna uttrycker även att e-post är ett verktyg som de förknippar med arbetssammanhang.

”Det är väldigt bra att filma om någon ska handla något, typ möbler, miljö, hur det ser ut, eller för att förklara hur mycket något kostar.”

”Bland sms:ar jag om man bara ska ha något besked, "Vilken tid kommer du?" eller "Har du med dig lunch?", ja- och nej-frågor.”

Positivt att kunna chatta med kundtjänst

Deltagarna har positiva upplevelser av att chatta med kundtjänst. Majoriteten av personerna har vid något tillfälle använt en chattfunktion för att kontakta eller ställa frågor till ett företag. De som använt en kundtjänsts chattfunktion tycker att en fördel med att chatta är att de kan undvika långa telefonköer. En person som har svårt att finna ord, både i tal och i skrift, har inte använt någon kundtjänsts chattfunktion sedan hens stroke. Hen har ett hjälpmedel i sin smarttelefon som ger förslag på ord när hen skriver in de första bokstäverna och uttrycker att en liknande funktion i kundtjänstens chattfunktion skulle kunna göra den enklare att använda.

”Det har fungerat bra [att chatta med kundtjänst], går man till deras sida så sitter någon där och börjar chatta, det är ju lätt liksom.”

Bättre att bli uppringd än att behöva vänta i telefonkö

Ytterligare en kundtjänstfunktion som deltagarna uppskattar är möjligheten att bli uppringd, istället för att behöva vänta i telefonkö. En person uttrycker att det är positivt då hen inte blir lika låst utan kan göra annat under tiden. Det upplevs som särskilt positivt om den kundtjänst de kontaktar kan uppge vilken tid de kommer ringa tillbaka, men oavsett tycker deltagarna att uppringning är en bra funktion.

”Man blir inte så låst, om man väntar [i telefonkö] så kanske man vill göra något annat än att sitta och hålla i den där telefonen.”

Viktigt med olika valmöjligheter

Oavsett om deltagarna föredrar att kommunicera i tal eller skrift, uttrycker de att det är viktigt att det finns olika valmöjligheter, till exempel när det handlar om att kontakta myndigheter och liknande. En deltagare vill helst att det ska

finnas möjlighet att träffa representanter från företaget eller myndigheten för att få hjälp med sitt ärende.

I kontakt med myndigheter beskriver en deltagare att hen tycker det är bra att kunna skicka e-post, eftersom hen då kan känna sig säker på att få med allt i meddelandet. En annan deltagare, som överlag föredrar att prata, uttrycker att hen vill kunna ringa till myndigheter.

”Jag föredrar att prata men det är fantastiskt att det finns så mycket valmöjligheter, att man kan välja.”

”När valmöjligheterna tas bort, det ser jag som ett demokratiproblem.”

Deltagarna vill att det ska vara möjligt att larma 112 genom sms

Två av deltagarna har tidigare larmat 112 genom att ringa och upplever att det fungerat bra. Men de uttrycker även att de skulle tycka det var bra om det fanns möjlighet att larma genom att skicka ett sms. Det skulle till exempel vara värdefullt i situationer när de måste vara tysta av säkerhetsskäl och för personer som har enklare att formulera sig i skrift än i tal.

Deltagarna vill få sms med information i krissituationer

I krissituationer beskriver deltagarna att de får information genom tidningsapp, eller genom radio och TV. Flera deltagare uttrycker att det skulle vara positivt att även få ett sms med information.

4.9 Personer med nedsatt handfunktion

Personer med nedsatt handfunktion utgör en heterogen grupp där den nedsatta handfunktionen har orsakats av olika anledningar. Ledgångsreumatism och artros är två vanliga sjukdomar som kan orsaka svullnad, smärta eller stelhet i händer. Andra orsaker som vibrationsskador kan orsaka nedsatt handfunktion. Vibrationsskador innebär ofta skador på nerver eller kärl och kan ge domningar i händerna, minskad handkraft, en ökad känsla av fumlighet och krampkänslor. Parkinsons sjukdom är en kronisk neurologisk sjukdom som kan orsaka skakningar i händer som bland annat medför nedsatt precisionsförmåga.⁷

Fokusgruppen bestod av åtta kvinnor, mellan 50 och 79 år.

⁷ Reumatikerförbundet
1177 Vårdguiden

Teknikvanor

De flesta deltagare beskriver sin teknikvana som medel. Två deltagare använder en enklare knapptelefon (en Dorotelefon) och resterande personer har olika modeller av smarttelefoner. Majoriteten av deltagarna har även en privat dator och/eller en arbetsdator. En person har ingen egen dator men använder bibliotekets dator vid behov. Några av deltagarna använder sig även av surfplatta.

Deltagarna med smarttelefoner använder bland annat appar för sociala medier och olika appar för att kommunicera. Flera personer använder även sina smarttelefoner för andra ärenden, så som att betala räkningar och köpa biljetter till olika evenemang.

”Jag använder mig av både smarttelefon, skickar mail, betalar räkningar, sociala medier och Facebook, men inte så mycket avancerat.”

”Jag tycker om saker som underlättar för mig, som hjälper mig i allt från vardagen till att hålla kontakt med folk och sådär. Jag har en vanlig androidtelefon. Och så har jag en surfplatta, den är min bästa vän, den är perfekt, jag älskar surfplattor och den som uppfann dem. Det är otroligt att man kan ta med den, till exempel om jag har den som TV-apparat och jag håller på och gör i ordning middag, då kan jag samtidigt titta på något. Och jag kan bära den med mig till något möte, jag är med i mycket föreningar, man kan ha anteckningar, man behöver inte släpa med papper som man gjorde förr i tiden. Så den använder jag till allt möjligt.”

”Jag är pensionär och jag har precis stannat av lite med teknik, jag har andra intressen, men jag har vanlig mobil och sen en dator som jag gör räkningar och mail på.”

Deltagarna ringer överlag mindre idag än för några år sedan

Flera av deltagarna beskriver att de ringer mindre idag än vad de gjorde för några år sedan. Några personer uttrycker att de i viss utsträckning ersatt de traditionella samtalen med videosamtal, för att kunna se den de pratar med. En person tycker att det kan vara mer effektivt att skicka sms i situationer där hen tidigare ringde.

A - ”För 10-15 år sedan då satt jag i telefon jämt när jag tänker efter, men det gör jag inte absolut inte nu.”

Moderator - ”Och varför är det så?” A - ”Jag vet faktiskt inte.”

B - ”Det är sant, jag känner igen det där, nu är man mer effektiv, till och med vi som gillar att pladdra på med våra kompisar och familjer, det har liksom skurits ned, dagens teknik är effektiv och då blir man själv effektiv. Och sen har man det där mellanrummet där man förr fick ta upp diverse praktiska saker, det har man redan skickat ett sms om att "Vi ses nästa vecka" och sen ska man bara ringa och prata om annat.”

Flera deltagare beskriver att de föredrar att ringa när de ska kontakta äldre släktingar, eftersom dessa personer upplever ett telefonsamtal som mer personligt, och i flera fall inte är vana att använda modernare teknik.

Deltagarna vill kunna ringa till kundtjänst men tycker det är negativt med långa köer

En deltagare tycker att det är problematiskt när det inte går att kontakta kundtjänst genom att ringa, utan bara via chatt. Hen uttrycker att hen ibland vill kunna prata med en människa för att kunna få fram nyanser och detaljer.

Flera personer har negativa erfarenheter av långa telefonköer, men några deltagare uttrycker att problemet med att behöva vänta i kö även har förekommit när de chattat med kundtjänst. En deltagare berättar att hen vid ett brådskande ärende valde att gå till företagets fysiska butik, eftersom det var så lång telefonkö.

Positivt att kunna bli uppringd av kundtjänst

Flera personer uppskattar möjligheten att bli uppringd av kundtjänst och upplever att det fungerar bra, exempelvis i kontakt med sjukvården. En deltagare uttrycker däremot att hen blir frustrerad när hen ringer och möts av en telefonsvarare som uppger att kvoten för uppringningssamtal är full för dagen.

”Jo men alltså om det är till min gamla mamma då vill jag vara mer personlig och ringa till henne, än att skicka sms då, hon gillar ju pratstunder. Det blir lite mer personligt det där tror jag, det är bra att skicka sms, men är det med mina kompisar eller mina vuxna barn då blir det nog mer ringa.”

”Jag bytte telefonabonnemang och satt i en sån där chatt, frågor och svar, jag ville ju ha tag på någon och det går inte, jag skulle vilja prata med någon, men man får väl vänja sig.”

”Men det finns vissa företag som säger, du kan lämna ett telefonnummer så ringer vi och det är väldigt skönt, det är väldigt bra, då slipper man vänta, så ringer dom.”

Deltagarna använder olika strategier för att minnas

Majoriteten av deltagarna använder penna och papper för att komma ihåg det viktiga som sägs under ett telefonsamtal. En person föredrar att använda anteckningsfunktionen i sin smarttelefon, eftersom hen alltid har den med sig och upplever att det är smidigare än att behöva leta efter block och penna. En annan deltagare använder Facebook Messenger för att skicka meddelanden till sig själv med saker som hen behöver minnas.

Deltagarna känner inte till tjänsten Teletal

Ingen av personerna är bekanta med tjänsten Teletal. När tjänsten beskrivs av moderatorn uttrycker flera deltagare att det kan kännas integritetskränkande med en person som sitter och lyssnar på deras personliga ärenden. Ur ett integritetsperspektiv beskriver en person att hen skulle föredra att en opersonlig robot lyssnade på samtalet och tog anteckningar.

E-post används i arbetet och när de inte vill störa

Många deltagare använder e-post som ett arbetsverktyg. Det används även privat, för att skicka längre meddelanden. En deltagare uttrycker att om hen behöver kontakta en kollega på kvällstid så väljer hen att skicka e-post, för att ge personen utrymme att svara när den har möjlighet. Om hen istället kontaktat personen via Viber eller liknande chattprogram förväntar sig hen ett snabbare svar.

E-postkonversationen ger en helhetsbild av ärendet

I kontakt med myndigheter uttrycker några deltagare att det kan vara bra att kunna e-posta, eftersom konversationen hjälper till att skapa en helhetsbild av vilka bilagor som skickats och vad som kommunicerats. Några deltagare vill få svar inom 48 timmar när de skickat e-post till en myndighet. Andra uttrycker att de kan tänka sig att vänta i uppemot fem arbetsdagar.

”Jag har gjort en sak i ett år och det är att jag skickar saker till mig själv på Messenger, så då, precis efter ett möte så bara "Där manuset, det är så, det projektet ska fixas, det är deadlinen." Det är jättebra, så det är min inbox av information och resultat och sen kan jag sitta på jobbet dagen efter och skriva in allting i olika dokument.”

”Man har ju sån där anteckning i telefonen till exempel, om man är ute någonstans, som jag som är i föreningsliv, och snabbt behöver komma ihåg någonting. Man behöver inte börja leta efter block och penna, utan då noterar man i telefonen.”

”Jag tänker på det här, när man är i kontakt med myndigheter, man kanske vill ha med massa bilagor och sådär då är det jättebra att kunna maila, för man har en helhetsbild själv också av vad det är vi har kommunicerat.”

I vissa situationer föredrar deltagarna att sms:a framför att ringa

Exempel på situationer när personerna föredrar att sms:a är när de inte vill störa sin omgivning, som när de reser i kollektivtrafiken. Även i situationer när deltagarna vill förmedla kortfattad information, som exempelvis en adress, upplever de att sms är praktiskt. En person beskriver också att hen tycker det är bra att kunna boka om och avboka läkartider via sms.

Sms med viktig information är bra vid nedsatt hörsel

En av deltagarna som har nedsatt hörsel föredrar att få information som innehåller klockslag och namn på platser och personer via sms, eftersom hen har svårt att uppfatta sådan information på telefon. Hen uttrycker även att det är en fördel att informationen finns i ett sms och är möjlig att gå tillbaka till, om hen skulle glömma någon detalj.

Sms upplevs som olämpligt för att kommunicera komplexa och känsliga ämnen. Flera deltagare beskriver att en begränsning med sms är den kortfattade formen som gör det svårt att beskriva mer komplicerade ärenden, till exempel i kontakt med ett försäkringsbolag eller liknande. Flera personer undviker även att sms:a när det rör känsliga ämnen, som de vill kunna linda in och har svårt att formulera i skrift.

”Det [sms] är väldigt praktiskt när man har nedsatt hörsel. Jag har också ledsagarservice heter det, jag har alltså ingen fast assistans, utan de mailar till mig, eller sms:ar till mig, plats och tid, då har man det i telefonen för det är svårt att höra siffror och platser och annat sådant. Och har man ingen fast assistans och det är flera olika människor då har man också deras namn där och behöver inte säga "Ja, du hörrududu".”

”Jag tänkte, när jag inte använder sms. Sms och mail kan ju bli väldigt, vad ska man säga, väldigt rakt på såhär. När det behövs lindas in lite det man säger då messar ju inte jag utan då ringer jag.”

”Jag använder sms när jag ska skriva någon adress till en kompis, vi ska ses där, ”Klara kyrkogata” till exempel.”

Positivt att kunna skapa chattgrupper med flera personer

Utöver sms använder de flesta deltagare även olika appar för att chatta, till exempel Facebook Messenger, Whatsapp och Viber. Flera personer tycker att en fördel med att chatta, framför att sms:a, är att det går enkelt att skapa chattgrupper med många deltagare. En person uttrycker att det till exempel är bra när hen ska planera något tillsammans med flera vänner. En deltagare tycker även att chattfunktionen är bra eftersom det går att chatta gratis med personer i länder som det kan kosta att sms:a till.

Videosamtal används både privat och i arbetet

Majoriteten av deltagarna använder sig av videosamtal, antingen i jobbsammanhang eller för att kommunicera med vänner och familj. Några personer har familj som bor långt bort och som de inte träffar så ofta. Dessa deltagare beskriver att videosamtalen bidrar till att de kan upprätthålla en nära relation med sina familjemedlemmar. En person uttrycker att hen särskilt tycker om att prata med sina barnbarn via videosamtal, eftersom hen då kan följa deras utveckling, samtidigt som de känner igen hen trots att de inte ses så ofta.

Flera deltagare använder även videosamtal när de arbetar och behöver kommunicera med kollegor eller kunder på distans. En person beskriver att hen har regelbundna Skypemöten med en grupp kollegor, vilket både är praktiskt för att diskutera olika arbetsuppgifter och ur ett socialt perspektiv, för att skapa en relation till sina kollegor.

Möjligheten att kommunicera med kundtjänst via video skulle kunna vara positivt. Ingen av deltagarna har använt videosamtal för att kommunicera med en myndighet, en kundtjänst eller liknande. Men deltagarna resonerar om att det skulle kunna vara användbart i vissa situationer, till exempel om de behöver visa upp något för kundtjänst. Möjligheten att kunna få teknisk support via videosamtal, exempelvis av ett bredbandsföretag, upplevs också som positivt.

”När man ska koka äppleris och man håller upp riset i grytan och det bara kryllar av små gynnare som inte ska vara där, då hade det ju faktiskt varit jättebra att kunna visa kundtjänst i videosamtal! Nu tog jag både kort och film och mailade. Men det hade ju varit ganska käckt att kunna ringa den här firman och "Kolla här!"”

”Jag jobbar ju i team, halva teamet sitter ju i Norge och jag har hamnat här i Stockholm då, så vi har ganska ofta Skypesamtal med teamet om arbetsuppgifter och olika frågor som vi tar upp, så det tycker jag är bra och så är det trevligt att få se sina arbetskamrater ibland sådär.”

”Barnbarnen glömmer inte när vi pratar med video, det känns närmare när de bor långt utomlands och man inte ses jätte ofta. Speciellt om dom är små så känner dom ju igen en, trots att tiden går.”