

Funktionshinderades tillgång till och utnyttjande av teletjänster

HANDU AB

På uppdrag av
Post- och telestyrelsen

1999-02-20

Funktionshindrades nyttjande av teletjänster, av HANDU AB

Inledning

I Post- och telestyrelsens (PTS) instruktion åläggs myndigheten att årligen redovisa konsekvenser av den tekniska och ekonomiska utvecklingen på telemarknaden med avseende på tjänsteutbud, prisutveckling och servicegrad för bland annat olika regioner och abonnentkategorier.

I telelagens förarbete anges såsom ett specifikt telepolitiskt mål att alla skall ha tillgång till teletjänster på likvärdiga villkor. Målet innebär att särskild tonvikt läggs på olika grupper i samhället med särskilda behov. Det som närmast avses är att funktionshindrade personer skall kunna ha tillgång till teletjänster på likvärdiga villkor som andra.¹ Ett annat telepolitiskt mål är att var och en skall ha möjlighet att till ett rimligt pris, från sin stadigvarande bostad eller sitt fasta verksamhetsställe, utnyttja telefonitjänst inom ett allmänt tillgängligt telenät.

För att spegla den tekniska och ekonomiska utvecklingen på telemarknaden i olika delar i landet ur ett konsumentperspektiv där särskild tonvikt läggs på olika grupper i samhället med särskilda behov, har PTS beslutat att genomföra en undersökning som är inriktad på funktionshindrades utnyttjande av och tillgång till teletjänster. PTS har givit HANDU AB i uppdrag att genomföra undersökningen.

¹ Regeringens proposition 1996/97:61 s.31, 33, 34

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	Sida 5
RAPPORTDISPOSITION	11
1. BAKGRUND	14
2. SYFTE	17
3. VEM ÄR FUNKTIONSHINDRAD OCH VEM ÄR HANDIKAPPAD?	18
4. DEFINITION AV FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH HANDIKAPP	20
5. ALLMÄNNA STATISTIKUPPGIFTER	21
5.1. Sysselsatta	21
5.2. Utbildning	22
6. TEKNISK BESKRIVNING	23
6.1. Urval	23
6.2. Frågeunderlag/enkät	24
6.3. Utredningens genomförande	25
6.4. Fältarbetsperioden	25
6.4.1 Postalenkät	25
6.4.2 Intervjuer	25
6.5. Fältarbetets resultat	26
6.6. Överföring till datamedium	28
7. BAKGRUNDSINFORMATION TILL RESULTATREDOVISNING	29
8. SAMMANSTÄLLNING AV BAKGRUNDSVARIABLER	31
9. RESULTATREDOVISNING AV BAKGRUNDSVARIABLER	32
9.1. Antal män och kvinnor	32
9.2. Åldersfördelning	32
9.3. Funktionsnedsättning	33
9.4. Boendeförhållande	35
9.5. Skolutbildning	35
9.6. Sysselsättning	36
9.7. Inkomst	36

10. RESULTATREDOVISNING

40

RESULTATDEL 1

10.1. Sammanställning av användandet av teletjänster	40
10.1.1. Användning av teletjänster och kommunikationsvägar	40
10.1.2. Nummerupplysning	40
10.1.3. Plustjänster	42
10.1.4. Nummerpresentatör	43
10.1.5. E-post	44
10.1.6. Finansiella tjänster via telefonbank	45
10.1.7. Talsvar	47
10.1.8. Fax för "vanlig" kommunikation	48
10.1.9. Talstyrda svarssystem	49
10.1.10. Texttelefoni	49
10.1.11. Förmedlingstjänst för texttelefoni	49
10.1.12. Sjukvårdsupplysning för texttelefonanvändare	50
10.1.13. Bildtelefoni	50
10.1.14. Mobiltexttelefon	50

RESULTATDEL 2

10.2. Sammanställning av medvetenhet om medvetenhet om telefonikostnader och teleoperatörer samt förändringsbenägenhet.	51
10.2.1. "Känner Du till något om den prisändring som genomfördes i april 1998 av Telia?"	51
10.2.2. "Har Du på något sätt ändrat Ditt telefonerande till följd av prisändringar?"	52
10.2.3. "Har det hänt att Du har avstått från att ringa samtal från Din fasta telefon på grund av priset?"	53
10.2.4. "När Du avstått från att ringa på grund av priset, vilka av följande typer av samtal är det Du avstår ifrån?"	54
10.2.5. "Vad brukar Ditt hushålls telefonkostnader ligga runt per kvartal inklusive abonnemangavgift?"	55
10.2.6. "Anser Du att Ditt hushålls kostnader för samtal från den fasta telefonen är rimliga, ganska rimliga, ganska orimliga eller orimliga?"	58
10.2.7. "Vilken typ av samtal står för huvuddelen av Ditt hushålls telefonikostnader på fakturan från den fasta telefonen?"	60
10.2.8. Kunskap om vilka teleoperatörer som finns	61
10.2.9. "Anser Du att Du har tillräcklig information för att kunna välja olika teletjänster hos olika teleoperatörer?" Frågan gällde endast fast telefoni och inte mobiltelefoni.	62
10.2.10. "Vet Du hur Du kan få mer information om vilka teleoperatörer som finns och vilka teletjänster de erbjuder?"	65
10.2.11. Anlitad teleoperatör	66
10.2.12. Att anlita andra eller fler teleoperatörer	67
10.2.13. Anledning till att man överväger att anlita andra operatörer	69

RESULTATDEL 3

10.3. Sammanställning om innehav och användande av mobiltelefoni.	72
10.3.1. Användande av mobil telefoni	72
10.3.2. Beträffande tillräckligt med information för att välja operatör för sin mobiltelefoni	73
10.3.3. Mobiltelefonen eller den mobila texttelefonen som "hjälpmedel"	75
10.3.4. Att avstå från att ringa på mobiltelefonen/mobila texttelefonen på grund av priset	77

RESULTATDEL 4

10.4. Sammanställning om innehav och användande av Internet.	79
10.4.1. Tillgång till Internet i hemmet	79
10.4.2. Användning av Internet	80
10.4.3. Internet i kompenserande syfte	82
10.4.4. Uppkoppling på Internet	83
10.4.5. Inte Internet användare	83

RESULTATDEL 5

<u>11. TELETJÄNSTER SOM MAN SKULLE VILJA ANVÄNDA SOM MAN INTE GÖR IDAG</u>	85
---	-----------

BILAGOR

Källförteckning	86
Handikappförbund	87

Sammanfattning

Bakgrund och syfte

I telelagens förarbete, regeringens proposition 1996/97:61, anges såsom ett specifikt telepolitiskt mål att alla skall ha tillgång till teletjänster på likvärdiga villkor. Målet innebär att särskild tonvikt läggs på olika grupper i samhället med särskilda behov. Det som närmast avses är att funktionshindrade personer skall kunna ha tillgång till teletjänster på likvärdiga villkor som andra.

För att spegla den tekniska och ekonomiska utvecklingen på telemarknaden i olika delar i landet ur ett konsumentperspektiv där särskild tonvikt läggs på olika grupper i samhället med särskilda behov, har PTS beslutat att genomföra en undersökning som är inriktad på funktionshindrades utnyttjande av och tillgång till teletjänster.

Definition av funktionsnedsättning och handikapp

I rapporten används begreppen funktionshinder och handikapp. Det finns många olika definitioner av dessa begrepp. Utredningen använder de definitioner som går att finna i FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionsnedsättning.

Utredningens urval

För att erhålla ett urval som både täcker ett stort antal individer som har något funktionshinder och som kan nås inom en snäv tidsperiod samt är kostnadseffektivt har utredningen valt att gå via handikapporganisationerna i Sverige. Urvalet av handikapporganisationer representerar förbund som med största sannolikhet representerar personer med funktionshinder som på grund av detta på ett eller annat sätt är beroende av teletjänster.

Datainsamling

Utredningen baseras på, dels en postal enkät, dels telefonintervjuer. Datainsamlingen genomfördes på respektive individs möjlighet att kommunicera i syfte att i så stor utsträckning som möjligt erbjuda samtliga personer i urvalet möjlighet att delta i utredningen på lika villkor.

Utredningens bas

Utredningen baseras på svar från 1015 svarande i åldern 16 – 74 år. Av de svarande var 542 stycken kvinnor, 53 procent, och 469 stycken män, 46 procent.

Målgrupper

I utredningen har den huvudsakliga funktionsnedsättningen efterfrågats eftersom det styr användningsområde och nyttjande av teletjänster.

Målgrupp 1 består av personer med hörselskada eller dövhet som sin huvudsakliga funktionsnedsättning. Målgruppen har svårt eller kan inte alls nyttja vanlig fast telefoni utan använder på grund av funktionshindret textbaserad telekommunikation. Denna målgrupp anger i lägst utsträckning jämfört med övriga målgrupper att de har ytterligare något funktionshinder.

I Målgrupp 2 har den övervägande andelen svarande angivit rörelsehinder som sin huvudsakliga funktionsnedsättning. Det är viktigt att komma ihåg att rörelsehinder kan omfatta många olika funktionsnedsättningar. Till exempel begränsad armfunktion, reumatiska och/eller värkande händer eller liknande som hindrar personen från att kunna använda telefonkataloger eller andra pappersdokument. Cirka en av tre har angivit att de har något ytterligare funktionshinder.

De svarande i målgrupp 3 har i majoritet angivit sin synskada som det huvudsakliga funktionshindret. Cirka två tredjedelar är gravt synskadade medan en tredjedel angav att de är synsvaga. I denna målgrupp ingår även förbundet FSDB, dövblinda. Av de svarande har en dryg fjärdedel angivit att de har andra funktionsnedsättningar.

I målgrupp 4 har 77 procent angivit att de har stora läs- och skrivsvårigheter som sitt huvudsakliga funktionshinder. Över en tredjedel har betydande talsvårigheter och 20 procent anger att de har förvärvade hjärnskador, vilket i sig i många fall medför läs- och eller skrivsvårigheter. Om man har ett funktionshinder som ger begränsningar visavi att läsa, skriva och/eller tala är man i vissa situationer i större behov av telekommunikation än andra. En knapp tredjedel har angivit att de har ytterligare något funktionshinder.

Sammanfattning av resultat

Användningen av olika teletjänster styrs i grunden av vilken typ av funktionshinder man har. När man vill se på en helhet av teletjänster där olika funktionshindergrupper kan tänkas nyttja samma tjänster är en total summering av svaren och en målgruppsindelning efter funktionshinder ett sätt att få fram en bild. I detta fall har det gällt att fånga bilden av tillgång och utnyttjandet av olika teletjänster.

Teletjänster

De mest frekventa teletjänster- och kommunikationsvägarna som utnyttjas utöver "vanlig telefon" är nummerupplysning, mobiltelefon, plustjänster och nummerpresentatör. Det är främst nummerupplysningstjänsten som man använder i kompensande syfte för sitt funktionshinder. Totalt sett är det främst målgrupp 3, synskadade, och målgrupp 4, språkhandikappade, som använder sig av denna tjänst.

Telekostnader och uppfattningen om telefonkostnadernas rimlighet

Nästan hälften, 47 procent, av respondenterna anger att de har en kvartalskostnad på mellan 500 – 1 000 kronor per kvartal inklusive abonnemangavgift. En fjärdedel, 25 procent, anger att kostnaderna uppgår till mellan 1 000 – 2 000 kronor och en knapp femtedel, 17 procent, anger att kostnaderna ligger under 500 kronor

per kvartal. En mycket liten andel, tre procent, anger att deras telekostnader är över 2 000 kronor per kvartal. Resultatet visar ett samband mellan låg inkomst och låg telefonkostnad och mellan hög inkomst och hög telefonkostnad.

Knappt 60 procent anser att hushållets telefonkostnader är rimliga eller ganska rimliga medan drygt 30 procent anser att de är orimliga eller ganska orimliga. De äldsta, 61 – 74 år, anser i störst utsträckning att deras telefonkostnader är rimliga. Det är samtidigt denna grupp som i störst utsträckning anger att de har telefonkostnader som är under 500 kronor per kvartal.

Resultat i denna utredning visar på att språkhandikappade, de med läs- och skrivsvårigheter, dyslexi och/eller talhandikapp i hög grad svarar att de anser att teleräkningarna är orimliga. Det är även denna grupp som anger att deras teleräkningar består av övervägande betalsamtal. Med tanke på att denna grupp även är en grupp som i stor utsträckning anger att den använder sig av nummerupplysningstjänsten för att kompensera för sitt funktionshinder, närmare hälften av de med språkhandikapp anger det, är det troligt att det i denna grupp finns personer som är i behov av att utnyttja gratis nummerupplysningstjänst.

Mobiltelefon/mobil texttelefon

Drygt en tredjedel har svarat att de använder mobiltelefon eller mobil texttelefon. Cirka hälften av samtliga anser att en mobiltelefon/mobil texttelefon är eller skulle vara viktig, ganska viktig eller mycket viktig för att kompensera eller underlätta för deras funktionshinder. När det gäller målgrupper är det främst de synskadade som anger att mobiltelefon är mycket viktig för dem avseende att underlätta och kompensera deras funktionshinder. Det är främst de yngre och de med högre utbildning som använder sig av mobiltelefon eller mobiltexttelefon. Det är även de yngre som i högst utsträckning anger att mobiltelefon/mobil texttelefonen är eller skulle var viktigt för dem på för att kompensera deras funktionshinder.

När respondenterna fick ange vilka teletjänster som de anser att de skulle ha hjälp av för att underlätta för funktionsnedsättningen, men som de inte använder i dag svarade över en femtedel av de i målgrupp 1, hörselskadade och döva, att de skulle vara hjälpta av att få använda mobil texttelefon.

Internet

Knappt en fjärdedel, 23 procent, av respondenterna anger att de har Internet i hemmet. Även här är det de yngre och de med högre utbildning som anger att de har tillgång till Internet i hemmet. Av Internetanvändarna anger knappt 60 procent att de upplever att Internet är mycket eller ganska viktigt för att underlätta och kompensera för funktionshindret.

Utbildning

En tredjedel anger att de har grundskolenivå som den högsta utbildningen. Det är en betydligt högre andel än i befolkningen i stort och det innebär att målgruppen funktionshindrade i högre utsträckning har en lägre utbildningsnivå än totalbefolkningen.

H-region 1² är den region som rymmer högst andel unga människor som bor med föräldrar eller vårdnadshavare och/eller unga som har gymnasieutbildning eller högskole- eller universitetsstudier.

I vissa fall där vi kan se en signifikant skillnad i resultaten över regioner, visar det sig att yngre som är boende med föräldrar och yngre med högre utbildning som har förvärvsarbete är de som särskiljer sig. Det är kategorier som kan beskrivas som, dels yngre med föräldrar som har kunskap om olika teletjänster och erbjuder sina unga det, dels individer med högre utbildning och som därmed i högre grad kan tänkas ha ett förvärvsarbete som ger tillgång till flera olika teletjänster. Resultaten visar ibland att förvärvsarbetande och arbetslösa tenderar till att svara likartat vilket i sig inte är så anmärkningsvärt då arbetslösa finns till arbetsmarknadens förfogande och skulle kunna förvärvsarbeta. Det som snarare kan skilja är den ekonomiska aspekten.

Generellt kan sägas att utbildning är en av de mest betydelsefulla faktorerna för vilket arbete man kan få och därmed också för inkomsten och levnadsförhållandena i övrigt. Det visar sig även generellt att regionala olikheter i befolkningens utbildningsnivå kan förklaras med skillnader i regionernas arbetsmarknadsstruktur, utbildningsutbud under uppväxten och ålderssammansättning³. Dessa skillnader visar sig även i denna utrednings resultat där de med högre utbildning och de med förvärvsarbete i högre utsträckning finns representerade i H-region 1, Stockholm/Södertälje A-region.

Utbildning och att ha förvärvsarbete tycks ha en positiv inverkan på användandet av teletjänster. Kunskapen kan tänkas göra personerna öppna för nya tjänster och produkter. Totalt kan man säga att utredningens resultat indikerar att yngre som är boende med andra vuxna och yngre som har en "högre" utbildning använder många olika teletjänster och inte i lika hög grad ger uttryck för att avstå eller vara i behov av tjänster de inte heller använder. Vad innebär då detta för övriga individer? De över 30 år och som inte har så hög skolutbildning visar sig inte ha tillgång till lika många teletjänster som yngre och yngre med högre utbildning. Denna grupp anger också i högre utsträckning att de avstår från olika tjänster.

Ekonomi

Ser vi till ekonomin för hushållen och den personliga bruttoinkomsten visar det sig att i de lägre inkomstklasserna, det vill säga under 100 000 kronor per år, har man tillgång till olika teletjänster i lägre utsträckning än vad man har i de högre

² SCB:s regionala koder enligt indelning den 1 januari 1998. Det vill säga: H1=Stockholm/Södertälje A-region, H8=Göteborgs A-region, H9=Malmö/Lund/Trelleborg A-region, H3=Kommuner med mer än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum (den folkrikaste församlingen i kommunen), H4=Kommuner med mer än 27 000 och mindre än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommunens centrum samt med mer än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt, H5=Kommuner med mer än 27 000 och mindre än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt, H6=Kommuner med mindre än 27 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum. Vid samredovisning av H8 och H9 används koden H2.

³ SCB rapport 91, "Välfärd och ojämlikhet i 20-årsperspektiv 1975-1995"

inkomstklasserna. Det vill säga tillgången ökar med ökad inkomst, vilket också med säkerhet är kopplat till utbildningsbakgrund.

Information

Man skall vara medveten om att graden av funktionshinder påverkar resultaten och det torde också finnas en skillnad gällande om man har fått sitt funktionshinder tidigt i livet eller förvärvat det senare. De funktionshinder, som här i utredningen har grupperats efter typ av handikapp, hörselskadade och döva, rörelsehindrade, synskadade och språkhandikappade, skiljer sig också åt inte enbart över användning av teletjänster utan även vad beträffar tillgång till teletjänster och sådana tjänster man avstår ifrån. Det handlar inte bara om att vissa tjänster upplevs som att de kostar för mycket för personen utan det handlar även om information och kunskap om olika möjligheter som teletjänster ger.

I utredningen framkommer att tillgången till information upplevs vara olika hos olika funktionshindergrupper. I andra utredningar där tillgång till information har efterfrågats visar det sig att närmare 70 procent av döva personer i åldern 16 – 64 år anger att de inte kan följa den allmänna samhällsdebatten och de informationskampanjer som ges angående förändringar och beslut som berör funktionshindrade. En fjärdedel av synskadade och en dryg tiondel av de med rörelsehinder anger också att de inte kan ta del av informationen⁴. Någon jämförbar andel finns inte beträffande personer med språkhandikapp. De tillfrågade personerna är medlemmar i handikapporganisationer som bevakar medlemmarnas intressen, vilket gör att man kan tänka sig att dessa personer har tillgång till information och mer tillgänglig information än icke medlemmar med samma handikapp.

Slutsats

Totalt kan man sammanfatta resultatet och säga att många unga och unga med högre utbildning i hög grad använder olika teletjänster. De äldsta och ålderspensionärer använder inte teletjänster i så stor utsträckning och har därmed inte heller så höga telekostnader. Detta kan tänkas var anledningen till att de anser att deras telekostnader är rimliga. De äldre ser inte heller nyttan i att använda olika teletjänster i lika hög grad som yngre.

Utbildning och tillgänglighet till information tycks styra i vilken utsträckning man använder sig av olika teletjänster. Man kan utifrån utredningens resultat säga att faktorerna, utbildning – arbete – högre inkomst leder till att man använder många olika teletjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder. De som främst anger att de även ser teletjänster som en möjlighet till att kompensera eller underlätta funktionsnedsättningen är de med högre utbildning, universitets- eller högskoleutbildning. Att individer med högre utbildning använder mer och fler

⁴ Levnadsnivåundersökning 1996. En rapport beträffande levnadsvillkor för medlemmar inom De Handikappades Riksförbund, Sveriges Dövas Riksförbund och Synskadades Riskförbund.

teletjänster än de med lägre utbildning kan ha flera olika förklaringar. Det kan vara kopplat till individens grad av funktionshinder och möjlighet till att ta del av information men kan även knytas till tillgången av olika teletjänster.

Förvärvsarbetande kan exempelvis eventuellt låna, köpa eller hyra dator förmånligt och därmed ha tillgång till Internet och/eller ha tillgång till bildtelefon eller/och mobil telefon på arbetet. Studerande kommer i kontakt med olika teletjänster via studierna. Utbildningen kan tänkas leda till att man har ett förvärvsarbete och därmed även en högre inkomst varför man kan använda mer och flera teletjänster.

Funktionshindrades nyttjande av teletjänster, av HANDU AB

Rapportdisposition

Rapporten är indelad i åtta huvudområden där följande går att finna



Kapitel 1 – 5

Bakgrund och introduktion till del av telelagen.
Definition av funktionsnedsättning och handikapp.
En bakgrund med allmän statistik, bland annat utdrag ur SCB:s statistik över funktionshindrade.



Kapitel 6

Teknisk beskrivning till utredningen



Kapitel 7

Bakgrundsinformation till resultaten och sammanställning av utredningens bakgrundsvariabler samt resultatredovisning av bakgrundsvariabler



Kapitel 8 - 9

Resultatredovisning över bakgrundsvariabler så som kön, ålder, funktionshinder, boende, utbildning, sysselsättning och inkomst.



Kapitel 10.1. – 10.1.14.

Resultatdel 1

Resultatredovisning över användandet av telejänster så som nummerupplysning, bildtelefoni, E-post med mera.



Kapitel 10.2. – 10.2.13.

Resultatdel 2

Sammanställning av medvetenhet om telefonikostnader. Och kunskap om teleoperatörer samt förändringsbenägenhet.



Kapitel 10.3. – 10.3.4.

Resultatdel 3

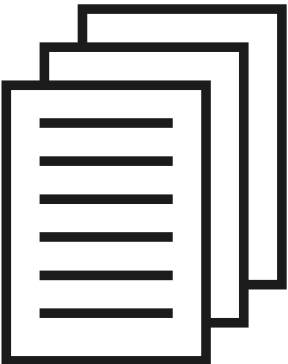
Sammanställning om innehav och användande av mobiltelefoni.



Kapitel 10.4. – 10.4.5.

Resultatdel 4

Sammanställning om innehav och användande av Internet.



Kapitel 11.

Resultatdel 5

Teletjänster som man skulle vilja använda som man inte gör idag.

1. Bakgrund

Liberaliseringen av den svenska telekommunikationsmarknaden har bidragit till att öka konkurrensen inom branschen. Den ökade konkurrensen har i sin tur inneburit betydande prissänkningar på många teletjänster. Flertalet konsumenter kan antas gynnas av en ökad konkurrens men i och med ökad liberalisering och konkurrens kan det även finnas en risk att vissa regioner och/eller abonnentkategorier inte kan ta del av de fördelar konkurrensen innebär för flertalet konsumenter. Den tekniska utvecklingen inom telekommunikationsområdet har gått oerhört snabbt de senaste åren vilket bland annat inneburit att konsumenterna fått tillgång till nya produkter och tjänster. Även här kan tänkas att vissa abonnentkategorier och/eller vissa regioner inte kan ta del av den tekniska utvecklingen i lika stor utsträckning som andra. För att undersöka hur situationen ser ut för funktionshindrade vad beträffar tillgång till och utnyttjande av teletjänster genomförs denna undersökning.

Telefonitjänst och teletjänst

För att lättare förstå förestående rapport är det viktigt att klargöra skillnaden mellan telefonitjänst och teletjänst. Nedan följer de definitioner som anges i telelagen (1993:597).

Definitioner enligt telelagen (1993:597)

Telefonitjänst: teletjänst bestående i överföring av tal och som medger överföring av telefaxmeddelanden samt datakommunikation via låghastighetsmodem.

Teletjänst: förmedling av telemeddelande för någon annan.

Telemeddelande: ljud, text, bild, data eller information i övrigt som förmedlas med hjälp av radio eller genom ljus eller elektromagnetiska svängningar som utnyttjar särskilt anordnad ledare.

I telelagen 2 § p. 1 anges som ett specifikt telepolitiskt mål *att var och en skall få möjlighet att från sin stadigvarande bostad eller sitt fasta verksamhetsställe utnyttja telefonitjänst till ett rimligt pris inom ett allmänt tillgängligt telenät*. Telefonitjänsten är en så kallad samhällsomfattande tjänst. Ur de funktionshindrades synvinkel innebär det att så långt det är tekniskt möjligt och resursmässigt rimligt skall staten se till att funktionshindrade får möjlighet att utnyttja telefonitjänsten. För att det skall bli möjligt kan det krävas tillgång till vissa tilläggstjänster, exempelvis texttelefoni och nummerupplysning.⁵

⁵ Regeringens proposition 1992/93:200 s. 115

Ett annat specifikt telepolitiskt mål som anges i telelagen 2 § p. 2 är *att alla skall få tillgång till teletjänster på likvärdiga villkor.*

Det är viktigt att skilja på begreppen telefonitjänst och teletjänst. Teletjänst är ett betydligt vidare begrepp än telefonitjänst. Telefonitjänst är en så kallad samhälls-omfattande tjänst vilket teletjänst med dess vidare innebörd inte är.

Teletjänster som är viktiga för personer med funktionshinder

I dag finns tjänster som är speciellt anpassade för vissa kategorier av funktionshindrade i syfte att minska eller helt överbrygga de tillfällen som gör att de blir handikappade i vissa situationer, i detta fall vid kommunikation. PTS uppdrag är att tillse att viktiga tjänster för funktionshindrade inom post- och teleområdet finns att tillgå. Arbetsmodellen bygger på upphandling, vilket innebär att PTS söker få ut mesta möjliga samhällsnytta för pengar som är avsatta för ändamålet. Upphandlade tjänster inom teleområdet är:

- Nummerupplysningstjänsten för synskadade (gratis).
- Drift av databasen Fruktträdet – ett nät av databaser med bland annat diskussionsgrupper för döva, dövblinda, synskadade och andra funktionshindrade.
- Förmedlingstjänst för texttelefoni.
- Sjukvårdsupplysning för texttelefonianvändare.
- Förmedlingstjänst för bildtelefoni.

Liberalisering av telekommunikationsmarknaden – en kort bakgrund

Sverige var ett av de första länderna i världen att skapa förutsättningar för fungerande konkurrens på telekommunikationsmarknaden. I Sverige har det aldrig funnits något lagstadgat monopol eller licenstväng för att anlägga telenät eller för att tillhandahålla teletjänster. Däremot hade Televerket ett de facto monopol i och med att verket länge hade ensamrätt när det gällde anslutning av apparater och utrustning till det allmänna telenätet. Under 80-talet och början av 90-talet luckrades monopolsituationen upp mer och mer men utan att det fanns någon tydlig lagreglering av telekommunikations-marknaden. Denna situation ansågs otillfredsställande och efter ett genomgripande översynsarbete tillkom telelagen (1993:597) och Televerkets bolagisering som trädde i kraft 1 juli 1993.

Sedan 1993 har det hänt mycket på telekommunikationsmarknaden, såväl i Sverige som internationellt. Som nämnts ovan var Sverige ett av föregångs-länderna med att skapa konkurrens på telekommunikationsmarknaden. Från den 1 januari 1998 har de flesta länder inom EU öppnat samtliga delar av telekommunikationsmarknaden för konkurrens. Generellt har priserna på telefoni sjunkit rejält men det har också skett en så kallad ombalansering av priserna. I praktiken innebär det att priserna för lokalsamtal/närsamtal stigit och priset för långdistanssamtal och internationella samtal sjunkit. Många nya operatörer har kommit in på marknaden vilket bidragit till både lägre priser och den snabba

utvecklingen av nya tjänster. De första åren uppstod konkurrens främst på marknaden för internationell telefoni och därefter på långdistanstrafik och då främst riktat mot företagskunder. Detta var naturligt eftersom den prisrelation som rådde mellan slutkundpriser och samtrafikpriser, det vill säga det pris en operatör måste betala för att utnyttja en annan operatörs nät, gjorde att det var mest lönsamt att satsa på dessa marknadssegment. Numera finns många alternativ av teleoperatörer även för privatkunder. Detta innebär att även privatkunderna har kunnat dra nytta av den ökade konkurrensen. Privatkonsumenten har kunnat sänka sina kostnader för internationella och långdistanssamtal väsentligt de senaste åren, dels på grund av att priset generellt sett har sjunkit för dessa samtalsslag, dels genom att det kommit in många nya teleoperatörer som erbjuder konkurrenskraftiga priser. Tele2 och Telenordia är de största alternativa teleoperatörerna för privatkunder. Sedan år 1998 erbjuder båda operatörerna även lokalsamtal till konkurrensmässiga priser för privatkunder. Det är dock Telia som fortfarande tillhandahåller den fasta anslutningen till i princip alla hushållskunder.

I Sverige är mobilmarknaden uppdelad på tre GSM-operatörer (Telia Mobile, Tele2/Comviq och Europolitan) medan mobilmarknaden i många andra länder endast är uppdelad på två operatörer. Prisutvecklingen på mobiltelefonimarknaden i Sverige har dock inte följt samma mönster som för fast telefoni.

Utvecklingen inom telekommunikationsområdet, bland annat utvecklingen och utbredningen av Internet, har gått oerhört snabbt. Många funktionshindre är i hög grad beroende av olika teletjänster. Det har därför ansetts vara av intresse att i utredningen täcka in teletjänster i stort istället för att endast inbegripa telefonitjänsten. Den snabba utvecklingen inom telekommunikationsområdet gör att det kan finnas anledning för PTS att även i framtiden följa utvecklingen av vissa teletjänster för vissa kundkategorier inom andra områden än endast den renodlade telefonitjänsten.

2. Syfte

Syftet med undersökningen är att studera aspekter kring funktionshindrades tillgång till och utnyttjande av teletjänster. Särskilt fokus har lagts på telefoni-tjänsten, den mobila telefoni-tjänsten och Internetanvändning. Undersökningen skall också att belysa de intervjuades uppfattning om prisers rimlighet och vetskap om de prisförändringar för telefoni-tjänsten som Telia genomförde i april 1998. Undersökningen strävar även till att ta reda på intervjupersonernas kännedom om olika teleoperatörer. En annan ambition är att se om resultatet skiljer sig åt mellan olika grupper av funktionshindrade samt att avspegla eventuella regionala skillnader i resultatet.

3. Vem är funktionshindrad och vem är handikappad?

För att få en förståelse för vad som står bakom resultaten som framkommer i denna utredning inleder vi med att ge en generell bild över vem som definieras som funktionshindrad och vad ordet handikappad innebär. Man kan fråga sig vem som är handikappad och varför man gör en studie enbart utifrån information inhämtad från personer som är funktionshindrade? Svaret är relativt enkelt: Sveriges befolkning utgörs till cirka 19 procent av personer med någon form av funktionsnedsättning.

Vissa funktionsnedsättningar medför att man inte har tillgång till allt i samhället lika enkelt eller inte alls som andra utan funktionshinder. När man inte har tillgång till något i samma utsträckning på grund av att situationen inte är anpassad, är man handikappad i dessa situationer. Det kan exempelvis gälla för olika serviceområden och vad avser tillgängligheten till information. En person kan vara handikappad i en viss situation där man inte klarar av att göra allt man vill. Åtgärddar man då problemen via tekniska hjälpmedel eller på annat sätt gör det efterfrågade tillgängligt kvarstår inte längre handikappet. "Ingenting är omöjligt utan bara olika svårt". Med den grundsynen har en person en funktionsnedsättning men är inte handikappad utan kan delta i samhället på lika eller delvis lika villkor.

Inom teleområdet har man möjliggjort telekommunikation för många personer med olika funktionsnedsättningar. Personer med vissa funktionshinder behöver speciella lösningar på tillvägagångssättet för att kunna kommunicera. Det kan handla så väl om tekniska som icke-tekniska lösningar. Som exempel kan döva ringa via texttelefon och hörande kan kommunicera med hörselskadade eller döva personer via förmedlingstjänst. Synskadade personer eller de med tal- och/eller skriv- och lässvårigheter får hjälp med nummerupplysning för att kunna använda telekommunikation. Det finns många fler kommunikationssätt som kan underlätta för de handikappade/funktionshindrade och några redovisas i utredningen.

Innan vi går vidare i utredningen som bland annat är gjord i syfte att få en bild över hur funktionshindrade använder olika teletjänster följer här sammanställd statistik i syfte att ge en allmän bild av funktionshindrades situation.

Hur många är funktionshindrade? Uppfattningen om hur många som är funktionshindrade i Sverige varierar. Till stor del beror det på att definitionen av funktionsnedsättningar varierar men också att det finns många funktionshindrade som inte finns registrerade i olika register. Personer med funktionsnedsättningar som läs- och skrivsvårigheter står till exempel inte att finna i försäkringskassans eller andras register. Statistiska Centralbyrån, SCB, använder exempelvis olika register där det går att utläsa om vilka personer som har något funktionshinder. Beräkningar görs i befolknings- och levnadsnivåkartläggningar. Det är därför svårt att ge en exakt siffra på hur många bland befolkningen som har

någon form av funktionsnedsättning. Ser vi till Handikappinstitutets rapport⁶ beräknas där att Sverige har 1.2 miljoner människor med någon form av bestående funktionsnedsättning.

Enligt Statistiska Centralbyrån⁷, SCB, har 19.2 procent av befolkningen i åldern 16 – 64 något funktionshinder. Begreppet funktionshinder inbegriper så väl fysiska som psykiska och medicinska handikapp.

Ett sätt att nå ut till människor som har olika former av funktionshinder, vid kartläggningar i syfte att erhålla kunskap för utveckling och förbättring, är att kontakta personer inom handikappförbunden.

Det finns många handikapporganisationer i Sverige som var och en tillvaratar funktionshindrades intressen. Av alla handikapporganisationer har några förbund stadsbidrag för sin verksamhet. Under år 1998 fanns 45 stycken förbund och samarbetsorgan.

”Paraplyorganisationen” Handikappförbundens Samarbetsorgan, HSO, samordnar 32 handikappförbund. De medlemsförbund som ingår har totalt drygt 400 000 medlemmar. HSO driver medlemsförbundens övergripande intressen och intressepolitiska frågor inom specifika delområden där berörda förbund kan agera på enad front. Se bilaga över handikapporganisationer. De tre övriga handikappförbunden, De Handikappades Riksförbund, Sveriges Dövas Riksförbund och Synskadades Riksförbund, representerar totalt cirka 51 000 medlemmar. De har ett visst eget samarbete sinsemellan och samarbetar med andra specifika förbund utanför den egna kretsen vad beträffar vissa intressepolitiska frågor men ingår inte i HSO. Dessa tre organisationer är samtidigt de tre äldsta handikappförbunden. Utöver dessa ovan nämnda grupperingar finns också ett antal mindre fristående organisationer som arbetar och representerar sina särintressen rörande olika funktionshinder.

⁶ IT för funktionshindrade och äldre - förslag till handlingsprogram för åren 1998-2002.

⁷ De funktionshindrades situation på arbetsmarkanden – rapportering av en pilotundersökning, 19970410.

4. Definition av funktionsnedsättning och handikapp

I december år 1993 antog FN:s generalförsamling enhälligt ett förslag om internationella regler beträffande personer med funktionshinder. Dessa standardregler är framtagna för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet. Standardreglerna är en plattform för den handikappolitik som FN:s alla medlemsländer för.

I FN:s standardregler finns definitioner av begreppen funktionsnedsättning och handikapp. De bygger på en av världshälsoorganisationen (WHO) i Genève år 1980 antagen internationell klassificering gällande begreppen skada, sjukdom, funktionsnedsättning och handikapp. Här görs en distinkt skillnad mellan skada och sjukdom samt mellan funktionsnedsättning och handikapp, två begrepp som används i rapporten.

”Begreppet ’funktionsnedsättning’ innefattar ett stort antal olika funktionshinder i olika befolkningsgrupper överallt i världen. Människor kan ha funktionsnedsättningar på grund av fysiska eller intellektuella skador eller sjukdomar, syn- eller hörselskador eller sjukdomar, medicinska tillstånd eller mentala sjukdomar. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara av bestående eller övergående natur.”

”Begreppet ’handikapp’ avser förlust eller begränsningar av möjligheterna att delta i samhällslivet på samma sätt som andra. ’Handikapp’ beskriver mötet mellan människor med funktionsnedsättning och omgivningen. Syftet är att fästa uppmärksamhet på brister i miljön och inom olika samhällsområden. Exempelvis brister i information, kommunikation eller utbildning som hindrar människor med funktionsnedsättning från att delta på lika villkor.”

5. Allmänna statistikuppgifter

Statistiska centralbyrån (SCB) har av Rådet för arbetslivsforskning (Ralf) hösten år 1996 tilldelats medel för att i samarbete med Handikappombudsmannen genomföra en pilotundersökning av de funktionshindrades arbetsmarknadssituation, rapport SCB 970410 – De funktionshindrades situation på arbetsmarknaden – rapportering av en pilotundersökning.

Definitionen av funktionshinder som används i pilotundersökningen anger fysisk, medicinsk eller psykisk nedsättning som medför begränsningar i det dagliga livet. Funktionshindret kan ha varit medfött eller uppstått senare genom sjukdom, olycka eller arbetsskada. Det innebär att funktionshinder till exempel kan vara nedsatt syn eller hörsel, tal- eller röstproblem, rörelsehinder, allergi, psykiska funktionshinder, dyslexi, epilepsi, psoriasis, hjärt-lungproblem, mag-tarmsjukdom eller liknande som påverkar det dagliga livet.

5.1 Sysselsatta

Enligt SCB är cirka en femtedel, 19.2 procent, av befolkningen mellan 16 – 64 år funktionshindrade, enligt den definition som angivits ovan. Om man enbart ser till de sysselsatta är motsvarande siffra 14.9 procent. Det innebär att 85.1 procent av de sysselsatta i befolkningen totalt inte har något funktionshinder.

Totalt sett visar SCB:s resultat, liksom många andra utredningar, att andelen sysselsatta funktionshindrade är lägre än andelen sysselsatta i befolkningen totalt. Av de funktionshindrade är 54.8 procent sysselsatta på arbetsmarknaden medan 70.9 procent av befolkningen totalt har en sysselsättning. Läsaren ombedes dock att observera att gruppen funktionshindrade även ingår i SCB:s redovisningsgrupp totalbefolkningen.

Funktionshindrets art styr helt andelen sysselsatta inom respektive grupp. För att erhålla en generell bild över sysselsättningen fördelat på de olika funktionshindren redovisas här SCB:s resultat från pilotstudien som omnämnts ovan.

SCB:s statistik Funktionshindrade. Hur sysselsatta/ej sysselsatta fördelar sig på de olika funktionshindren. 16 – 64 år.

	Ej sysselsatt Procent	Sysselsatt Procent
Astma-allergi	40.9	59.1
Diabetes	45.4	54.6
Dyslexi	57.7	42.3
Dövhet	23.4	76.6
Epilepsi	62.8	37.2
Hjärt-kärl-sjukdom	61.7	38.3
Hörselskada	31.7	68.3
Mag- och tarmsjukdom	40.4	59.6
Lungsjukdom	70.6	29.4
Psoriasis	30.3	69.7
Psykiskt funktionshinder	77.6	22.4
Psykisk utvecklingsstörning	87.7	12.3
Rörelsehinder	51.1	48.9
Stamning, språk-, tal- eller röststörning	48.0	52.0
Synnedstättning	36.8	63.2

Enligt SCB:s statistik är det vanligare med heltidsarbete bland den sysselsatta befolkningen totalt än vad det är bland de sysselsatta funktionshindrade. I befolkningen totalt som är sysselsatt arbetar tre fjärdedelar, 76.4 procent, heltid medan sysselsatta med funktionshinder arbetar heltid i två tredjedelar, 67.8 procent, av fallen.

Var åttonde funktionshindrad som har en anställning har det i form av en tillfällig anställning, 12.2 procent. I befolkningen i stort har cirka var sjunde, 13.6 procent, en tillfällig anställning.

Som i den sysselsatta befolkningen totalt sett är det även bland de funktionshindrade så att männen är heltidsarbetande i större utsträckning än kvinnorna.

5.2 Utbildning

Funktionshindrade har i genomsnitt en lägre utbildningsnivå än totalbefolkningen. Enligt SCB har i åldern 16 - 64 år cirka var tredje person med funktionshinder, 31 procent, och drygt var femte, 22.7 procent, av befolkningen totalt endast förgymnasial utbildning. Inom båda grupperna har cirka hälften en gymnasial utbildning. Ser vi sedan till de med en högre utbildning har färre än var femte, 18.4 procent, med något funktionshinder detta medan mer än var fjärde, 27.6 procent, i befolkningen totalt befinner sig inom denna kategori.

6. Teknisk beskrivning

6.1. Urval

För att erhålla ett urval som både täcker ett stort antal individer som har något funktionshinder och som kan nås inom en snäv tidsperiod samt är kostnadseffektivt har utredningen valt att gå via handikapporganisationer. De handikapporganisationer som tillfrågats om urval från sina medlemsregister är organisationer som med största sannolikhet representerar personer med funktionshinder som på ett eller annat sätt är beroende av teletjänster på grund av sitt funktionshinder.

Utredningen är medveten om att ett urval som baseras på medlemsregister ger en bild över en viss kategori individer. Urvalet kan tänkas innehålla personer som särskiljer sig i och med att de på ett aktivt sätt har tagit initiativ till att ingå i en handikapporganisation. Det råder delade meningar om människor som är med i handikapporganisationer är mer aktiva, har mer information och kunskap än människor som valt att stå utanför handikapprörelsen eller tvärtom.

Urvalet är också bundet till handikapporganisationernas register vilket innebär att spridningen på individer som ingår i urvalet speglar organisationernas geografiska indelning.

Utredningen har gjort bedömningen att handikapporganisationernas medlemmar utgör ett fullgott underlag för att på ett "träffsäkert" och kostnadseffektivt sätt genomföra en första mätning.

Urvalet till undersökningen har tillhandahållits av respektive handikappförbund. I vissa fall har organisationerna antagit regler för hantering av medlemsregistret. Reglerna innebär i vissa fall restriktioner i att lämna ut medlemmars identitet vilket inneburit att utskick i dessa fall har skett via personal inom egna förbund och från egna kanslin. Förbunden har erhållit instruktioner från HANDU beträffande urvalsförfarande och tillvägagångssätt. Respektive tillfrågat förbund har dragit ett systematiskt urval med slumpad startpunkt ur respektive medlemsregister. Systematikens fraktion bestämdes av medlemsantalet i respektive förbund. Urvalet är härigenom representativt för respektive förbunds medlemmar. Urvalet har genomförts proportionellt till medlemsantalet i respektive förbund.

De olika handikappförbunden har ofta olika profileringar som tilltalar eller vänder sig till enbart en viss åldersgrupp. Det innebär att personer inom vissa funktionshindergrupper kan välja tillhörighet beroende på ålder. Om man väljer att ingå i till exempel DHR, De Handikappades Riksförbund och är under 30 år kan man även välja att ingå i DHR-UNG, lika så SRF, Synskadades Riksförbund och US, Unga Synskadade, och flera andra förbund. Ungdomsförbunden har endast medlemmar upp till 30 år. Med hänsyn till denna styrda åldersfördelning har urvalet till denna utredning i vissa fall skett, dels från "moderförbundet", dels från ungdomsförbundet.

Resultatet i denna utredning bygger på medlemmar från följande 16 handikappförbund;

De Handikappades Riksförbund, DHR
De Handikappades Riksförbund – Unga, DHR-UNG
Neurologiskt Handikappades Riskförbund, NHR
Riksförbundet för Rörelsehindrade Barn och Ungdomar, RBU
Riksförbundet för trafik- och polioskadade, RTP
Riksföreningen för Rehabilitering av Skallskadade, HJÄRNKRAFT
Reumatikerförbundet
Förbundet Sveriges Dövblinda, FSDB
Synskadades Riksförbund, SRF
Unga Synskadade, US
Hörselskadades Riksförbund, HRF
Riksförbundet för döva, hörselskadade och språkstörda barn, DHB
Sveriges Dövas Riksförbund, SDR
Sveriges Dövas Ungdomsförbund, SDU
Förbundet mot Läs- och skrivsvårigheter, FMLS
Afasi Förbundet i Sverige, Afasi

Totalt omfattar de uttagna förbunden cirka 222 000 medlemmar. Samtliga handikappförbund som tillfrågades om deras medlemsdeltagande i denna utredning ställde sig positiva. De ansåg att utredningen belyser ett viktigt område för de funktionshindrade. Ett förbund, Riksförbundet för Utvecklingsstörda Barn, Ungdomar och Vuxna - FUB, hade dock inga möjligheter att leverera det efterfrågade urvalet men har genom brev framfört vikten av utredningar av denna karaktär samt kommenterat fältarbetsperioden till Post- och Telestyrelsens avdelning Tillstånds- och teletillsynsavdelningen – Telefrågor.

6.2. Frågeunderlag/enkät

Enkäten har utarbetats i samverkan med beställare av uppdraget och HANDU. Samtliga handikappförbund med relativt hög andel medlemmar som är i särskilda behov inom teleområdet och som utsågs av utredningen erbjöds även att kommentera enkäten innan utskick. Syftet har varit att erhålla ett frågeunderlag som passar flertalet funktionsnedsättningar. Förbunden tillfrågades om de var villiga att läsa underlaget utifrån den grupp medlemmar de representerar. Detta för att frågeställningar inte skulle missförstås och svarsalternativen kunna ställas på relevant sätt. I möjligaste mån har förbundens kommentarer tillmötesgått. Hjälpmedelsinstitutet, tidigare Handikappinstitutet, har också varit behjälpliga med att kommentera enkäten genom Magnus Fritzson som har specialkunskap inom området kommunikationshandikapp.

I vissa fall har även utredningen "Internetmarknaden i Sverige" Öhrlings Coopers & Lybrand AB, september 1998, redovisats och kommenterats under resultaten i denna utredning för att erhålla jämförelsemått med en totalbefolkning och med urvalet av funktionshindrade.

6.3. Utredningens genomförande

Utredningen baseras, dels på en postal enkät, dels på telefonintervjuer. Datainsamlingen utfördes utifrån respektive organisations kommunikationsmöjligheter i syfte att erbjuda samtliga personer i urvalet, i så stor utsträckning som möjligt, möjlighet att deltaga i utredningen på lika villkor. Medverkande förbund tillfrågades om tillvägagångssätt för datainsamlingen. Respondenterna informerades om vilka kontaktpersoner som fanns tillgängliga på HANDU och på respektive förbund för att, dels kunna fråga om utredningen, dels kunna få hjälp med att förmedla sina svar. Medlemmar ur Sveriges Dövas Riksförbunds och Sveriges Dövas Riksförbund-SDU, ungdomsförbundet, erbjöds att under en viss tidsperiod kunna kontakta en dövkonsult för att få sina frågor besvarade via texttelefon eller teckenspråk. Medlemmar inom förbunden Synskadades Riksförbund, Unga Synskadade, Förbundet mot Läs- och Skrivsvårigheter och Hjärnkraft intervjuades per telefon utifrån den postala enkäten. Medlemmar ur Hörselskadades Riksförbund fick en postal enkät att besvara. När det efter halva fältarbetsperioden visade sig att hörselskadade, HRF:s medlemmar, svarat i betydligt lägre utsträckning än övriga förbund togs beslutet att genomföra telefonintervjuer med dessa.

Samtliga respondenter garanterades anonymitet. Endast det första utskicket med svarskuvert var numrerat för avprickning av svarande. Avprickning gjordes omedelbart efter ankomst av enkätsvar och därefter skildes enkät och svarskuvert med nummer åt, varefter identifiering inte längre var möjlig. Endast en påminnelse skickades ut på grund av fältarbetstidens avgränsning. Påminnelsen skickades ut till samtliga i urvalet.

6.4. Fältarbetsperiod

6.4.1. Postalenkät

Huvudenkäten postades i vecka 50 år 1998, påminnelsebrev skickades till samtliga, med en veckas fördröjning, i vecka 51. Senaste inkomstdatum sattes till den 22 december 1998. Med hänsyn till julhelger som till viss del påverkade postgången avbröts fältarbetstiden först den 4 januari 1999.

6.4.2. Intervjuer

Telefonintervjuerna startade samtidigt som de postala enkäterna skickades ut. Intervjuperioden avslutades den 22 december 1998.

6.5. Fältarbetets resultat

Totalt fanns 1 921 medlemmar i det efterfrågade urvalet från förbunden. Av dessa har 1 271 svar erhållits. I utredningens statistiska resultatdel ingår totalt 1 015 respondenters svar. En specificering av bortfallen redovisas nedan. Totalt består 488 svar av telefonintervjuer och resterande 527 är postalt inkomna enkätsvar. I de fall relevanta skillnader finns inom funktionshindergrupper kommer redovisning att ske i grupperingar utifrån funktionshindergrupp och förbundstillhörighet.

Tabell 1: Antal relevanta svar inom de olika grupperna

Grupp	Antal i ursprungsurval	Antal i databearbetningen	Andel svarande i respektive grupp i procent
Grupp 1 (hörselskadade och döva)	429	209	49
Grupp 2 (rörelsehindrade)	549	230	42
Grupp 3 (synskadade)	486	316	65
Grupp 4 (språkhandikappade)	457	257	56
Samtliga	1 921	1 012 + 3 bortfall på organisationstillhörighet = 1 015	

Av de ursprungliga ingående 1 921 stycken medlemmarna i urvalet frånräknas 125 personer. Det finns kända anledningar till att dessa inte ingår i det bearbetade materialet och därmed inte i resultatet. Det kan antas att fördelningen i den okända delen av bortfallet på olika bortfallskategorier är likartad i förhållande till den kända.

Tabell 2: Resultat av fältarbetet

	Antal
Totalt i ursprungspopulationen	1921

A-bortfall – utgår ur populationen

Personer som anmält att de är "stödmedlemmar" och inte uppbär eget funktionshinder	79
Adressat okänd	27
Personen innehar en ålder som är utanför urvalsramarna 16- 74 år	16
Personen avliden	3

Antal 125

Totalt i populationen Antal 1796

B-bortfall

Okänd anledning till bortfall	507
Ej svar vid telefonintervjuer – markerad efter tre försök , förmiddag , eftermiddag och kväll	130
Efterfrågad person vill inte svara på frågorna, 26 stycken, åter blanka enkäter från respondenter som inte velat svara utan kommentar, 13 stycken	39
Bortrest under fältarbetsperioden	23
Efterfrågad person kan ej svara på grund av funktionshinder	36
Enkäter ankomna efter fältarbetsperiodens slut	8
Övrigt : sjuk orkar ej svara, kan för dålig svenska, hemligt nummer, har ej telefon vill ej svara, vill inte svara av andra skäl, etcetera	26

Summa B-bortfall

781

Antal relevanta enkäter/intervjuer som resultatredovisningen grundas på	1015
Svarsfrekvens i procent	56.5

6. 6. Överförandet till datamedium och den statistiska bearbetningen

HANDU har överfört enkätsvar och telefonintervjuer till statistiskt bearbetningsbart datamedium. Öppna svar har kategoriserats och därmed möjliggjort kodning.

Signifikansnivån, chi-två, är i denna rapport satt till 95 procent.

7. Bakgrundsinformation till resultatredovisningen

Redovisningen delas in i fem huvudkapitel. Inledande presenteras sammanställningar av utredningens bakgrundsvariabler. Därefter redovisas svaren över användandet av teletjänster, fast telefoni och kostnadsrelaterade frågor. Ett kapitel redovisar medvetenheten om och viljan och/eller möjligheten till att välja olika teleoperatörer. Vidare följer sedan redovisningskapitel över mobil-, mobiltexttelefon- och Internetanvändning.

I samtliga resultatdelar redovisas resultaten utifrån SCB:s H-regioner⁸, kön, ålder, utbildning, sysselsättning, hushållens bruttoinkomst, personlig bruttoinkomst och gruppindelning enligt funktionshinder i av utredningen redovisade målgrupper då så är relevant och signifikanta skillnader finns.

Resultatet kommer inte att särredovisas för respektive handikappförbund utan redovisningen kommer att i relevanta fall ske uppdelat på "användargrupper". Resultatredovisningen fördelas då över fyra grupperingar. Grupperna består av handikappförbund som svarar mot likartade kommunikationsvägar och/eller funktionshinder och som därmed kan antas använda vissa specifika teletjänster i stort. Detta har gjorts i syfte att olika funktionshindergrupper nyttjar olika teletjänster som, dels medför differentierade kostnader, dels olika tillgänglighet och tillgänglighetsaspekter. Det skall påpekas att respektive funktionshindergrupp har haft möjlighet har svara på samtliga frågor och underlaget för samtliga är detsamma, oavsett funktionshindergrupp och om det varit postalenkät eller telefonintervju. Det vill säga att utredningen inte i förväg har avgränsat vilka teletjänster som kan vara relevanta för de olika grupperna.

De fyra grupperna representerar följande inriktning: *grupperingarna grundar sig på vilket förbund respondenten representerar, vilket i övervägande fall även är den huvudsakliga funktionsnedsättning som respondenten har.*

Målgrupp 1 består av döva och hörselskadade personer. Det skall poängteras för läsaren att man inom dessa två funktionshinderskategorier inte har samma grundförutsättningar vad beträffar sitt handikapp. Sammanslagningen är gjord med tanke på gruppernas kommunikationsvägar kan tänkas vara likartade vad beträffar nyttjade teletjänster. Medlemmar från DHB, HRF, SDR och SDU representerar målgrupp 1.

⁸ SCB:s regionala koder enligt indelning den 1 januari 1998. Det vill säga: H1=Stockholm/Södertälje A-region, H8=Göteborgs A-region, H9=Malmö/Lund/Trelleborg A-region, H3=Kommuner med mer än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum (den folkrikaste församlingen i kommunen), H4=Kommuner med mer än 27 000 och mindre än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommunens centrum samt med mer än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt, H5=Kommuner med mer än 27 000 och mindre än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt, H6=Kommuner med mindre än 27 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum. Vid samredovisning av H8 och H9 används koden H2.

Målgrupp 2 består av personer som har någon form av rörelsehinder. I denna grupp finns DHR, DHR-Ung, NHR, RBU, RTP, Hjärnkraft och Reumatikerförbundet.

Målgrupp 3 består av synskadade personer. Gruppen omfattar även dövblinda personer. Medlemmar från förbunden FSDB, SRF och US representerar grupp 3.

Målgrupp 4 består av personer som har läs-, skriv- och talsvårigheter. Denna grupp representerar språksvårigheter och omfattar medlemmar från FMLS och Afasi Förbundet.

8. Sammanställning av bakgrundsvariabler

Variablerna kön, ålder, förbundsstillhörighet, huvudsaklig funktionsnedsättning och ytterligare funktionshinder, utbildningsnivå, sysselsättning, hushållets och den personliga inkomsten, boendeförhållande samt boenderegion redovisas som bakgrundsvariabler.

Respondenter som angivit att de har ytterligare något funktionshinder utöver det som angivits som huvudsaklig funktionsnedsättning har i öppet svar fått ange vilket. Dessa öppna svar har sammanställts och kodats.

Hushållets och den personliga inkomsten efterfrågades i form av inkomst före skatt med medräknade pensioner, barnbidrag, sjukersättning och andra bidrag. Inkomsten markerades av respondenten inom ett sex-skaligt intervall.

I de fall regioner redovisas är det boenderegioner som har kodats i enlighet med Statistiska Centralbyråns H-regioner (1998:2).

9. Resultatredovisning av bakgrundsvariabler

9.1. Antal män och kvinnor

Av de svarande var 542 stycken kvinnor, 53 procent, och 469 stycken män, 46 procent.

I målgrupp 1, hörselskadade och döva, och i målgrupp 4, språksvårigheter, dominerar andelen svaranden av män. I målgrupp 2, rörelsehindrade, och i målgrupp 3, synskadade, dominerar svaren från kvinnor. Denna fördelning gäller inte enbart för de här sammanslagna funktionshindersgrupperna utan är representativ för könsfördelningen inom grupperna även utanför undersökningen.

9.2. Åldersfördelning

De svarandes ålder kategoriserades i efterhand i fyra grupper. De i den äldsta och i den näst äldsta åldersgruppen, 61 - 74 år och 46 - 60 år, står för nästan lika stora andelar svarande och utgör näst intill två tredjedelar av samtliga svarande.

Som tidigare nämnts, under rubriken urval, har handikappförbunden olika profileringar och vänder sig till olika ålderskategorier. Därför finner vi även att det finns en signifikant tillhörighet till förbund inom ålderskategorierna.

Tabell 3: De svarandes ålder uppdelat på ålderskategorier totalt samt per målgrupp.

Åldersgrupp	Total av samtliga svarande i procent	Målgrupp 1 procent	Målgrupp 2 procent	Målgrupp 3 procent	Målgrupp 4 procent
16 – 30 år	13	9	17	13	13
31 – 45 år	21	19	18	24	21
46 – 60 år	30	19	32	29	38
61 – 74 år	31	50	23	31	24
Totalt i procent	95	97	90	97	96
Ej svar, procent	5	4	10	3	4
Medelåldern	50.9 år	55.6 år	48.2 år	50.9 år	49.3 år
Bastal. Antal*	1 015	209	230	216	257

* Bastalen inom de fyra målgrupperna summerar tillsammans 912 och inte som antalet i basen 1 015, detta beroende på bortfall inom svars-kategorin ålder.

Det är främst i H-region 1 som det finns störst andel yngre svarande, 16 – 30 år, vilket ger den lägsta medelåldern, 45.5 år.

9.3. Funktionsnedsättning

Graden av funktionshinder och om personen har fler funktionsnedsättningar är också viktiga faktorer att belysa. Användning av teletjänster kan tänkas korrelera med behov och/eller användandet av tjänsterna. Därför har frågor rörande huvudsakligt, grad av och ytterligare funktionshinder efterfrågats.

På frågan, "vilken är Din huvudsakliga funktionsnedsättning?" har flera alternativ angivits av respondenterna. Den huvudsakliga funktionsnedsättningen som angivits speglar i övervägande fall den målgruppsindelning som genomförts. Det innebär att det handikappförbund som respondenten är medlem i svarar mot utredningens kategorisering av huvudsakliga funktionsnedsättningar som man besitter.

Målgrupp 1 har som huvudsaklig funktionsnedsättning hörselskada, 78 procent, eller dövhet, 15 procent. Denna målgrupp anger även i lägre utsträckning än övriga målgrupper att de har ytterligare något funktionshinder som ger dem problem i vardagen.

Över tre fjärdedelar, 76 procent, har angivit att de inte har något ytterligare funktionshinder.

Som ytterligare funktionshinder anges av denna grupp Tinnitus (öronsus) och synskada.

Målgrupp 2 har angivit att rörelsehinder är det huvudsakliga funktionshindret, 63 procent angav detta. Förvärvade hjärnskador, 14 procent, och synskada, 13 procent, är andra funktionshinder som angavs av de i målgrupp 2 som huvudsaklig nedsättning. Övriga angivna huvudsakliga funktionshinder har angivits i utsträckningen av under 10 procent.

På frågan hur omfattande rörelsehindret är svarade:

64 procent att de kan gå med eller utan hjälpmedel
38 procent att de har begränsad armfunktion
26 procent att de huvudsakligen använder rullstol
7 procent att de varken kan använda armar eller ben.

Det är främst i den yngsta gruppen, 16 - 30 år, som man angivit att man huvudsakligen använder rullstol.

Cirka en av tre, 35 procent, av de i målgrupp 2 har angivit att de har ytterligare något funktionshinder och denna siffra kan tänkas vara högre. Hälften har angivit att de inte har ytterligare något funktionshinder. Över 15 procent har avstått från att svara på frågan om ytterligare funktionshinder. Det kan antas att respondenten anser att de redan svarat på frågan när de markerat på huvudsaklig funktionsnedsättning och angivit fler alternativ.

De som angivit andra funktionshinder anger främst något ytterligare rörelsehinder, allergi, yrsel-/balansproblem och värk.

De svarande i **målgrupp 3** har i majoritet angivit sin synskada som det huvudsakliga funktionshindret. Över 60 procent angav att de är gravt synskadade medan en tredjedel angav att de är synsvaga. I målgrupp 3 ingår FSDB, döv-blinda.

Av de svarande i denna målgrupp har 71 procent angivit att de inte har andra funktionsnedsättningar och en fjärdedel, 26 procent, anger att de har ytterligare funktionsnedsättningar utöver synskadan.

Bland de som angivit att de har andra funktionshinder än synskada är det främst diabetes, reumatism och hörselskada som uppträder.

I **målgrupp 4** har 77 procent angivit att de har läs- och skrivsvårigheter som sitt huvudsakliga funktionshinder. Över en tredjedel har talsvårigheter som huvudsaklig nedsättning och 20 procent anger att de har förvärvade hjärnskador. En fjärdedel har även angivit rörelsehinder som sitt huvudsakliga funktionshinder. Dessa har i huvudsak begränsad armfunktion.

En knapp tredjedel, 30 procent, har angivit att de har ytterligare något funktionshinder. Över hälften, 56 procent, har angivit att de inte har något annat funktionshinder och de övriga har inte besvarat frågan.

De som angivit att de har ytterligare något funktionshinder har angivit att de främst har något rörelsehinder, afasi och svårt att läsa och skriva.

9.4. Boendeförhållande

Av de svarande anger 58 procent att de är gifta eller sammanboende. Det är en högre andel gifta/sammanboende inom målgrupperna 1 och 4, som representerar hörselskadade, döva och språksvårigheter, än bland målgrupp 2 och 3, rörelsehindrade och synskadade.

En tredjedel anger att de är ensamstående och sju procent är boende med föräldrar eller vårdnadshavare. Av andelen yngre återfinns de flesta i H-region 1 vilket även visar sig i att en högre andel, 13 procent, bor hos föräldrar eller vårdnadshavare i denna region.

Det har även frågats efter om ytterligare någon i familjen har något funktionshinder. En femtedel angav detta. Målgrupp 2, rörelsehindrade, skiljer sig från de övriga målgrupperna genom att i endast 12 procent ange att det finns fler i familjen som har funktionshinder.

9.5. Skolutbildning

En tredjedel, 34 procent, anger att de har grundskolenivå som den högsta utbildningen. Det är en betydligt högre andel än i befolkningen i stort. En dryg fjärdedel, 26 procent, anger att de har gymnasiekompetens som sin högsta utbildning. Totalt anger 13 procent att de har folkhögskola, 14 procent anger universitet eller högskola och en tiondel har "annan" utbildning som sin högsta utbildning.

Målgrupp 3, synskadade, har i jämförelse med övriga målgrupper störst andel, 18 procent, med gymnasienivå som sin högsta utbildning och lägst andel med högskole- eller universitetsutbildning. Även "annan" utbildning anges som alternativ av synskadade i betydligt mindre utsträckning än övriga målgrupper gör. Rörelsehindrade anger i 15 procent att de har högskole- eller universitetsutbildning vilket är jämförbart med riket i stort.

H-region 1 är den region som har minst svaranden med endast grundskola och flest med gymnasieutbildning och de med högskole- eller universitetsstudier. Enligt SCB, rapport 91, kan man konstatera att generellt är det också vanligare att man har hög utbildning i storstäder än i glesbygd. Detta är styrt av arbetstillfällen där en större andel tjänstemannayrken finns i storstäderna.

9.6. Sysselsättning

Av de svarande utgörs en tredjedel, 31 procent, av förvärvsarbetande hel- eller deltid. Det är en betydligt högre andel än i befolkningen i stort. En fjärdedel, 26 procent har förtidspension eller sjukbidrag och ytterligare en fjärdedel, 26 procent är förtidspensionerade. Övriga sysselsättningskategorier, så som arbetssökande, hemarbetande och de som är i habiliterings- eller arbetsmarknadsåtgärd, utgörs av mindre än tio procent inom respektive kategori.

Högst andel heltidsarbetande återfinns inom grupp 1, hörselskadade och döva, och i grupp 3, synskadade, utgör en femtedel den högsta andelen deltidsarbetande. Gruppen med språksvårigheter, grupp 4, representerar högst andel personer i habiliterings- eller arbetsmarknadsåtgärder.

En fjärdedel anger att de är förtidspensionerade eller uppbär sjukbidrag. Rörelsehindrade, grupp 2, utgör den högsta andelen, 41 procent, och i gruppen hörselskadade och döva, grupp 1, anger cirka en tiondel att de är förtidspensionerade eller har sjukbidrag.

Grupp 1, hörselskadade och döva, har den högsta andelen ålderspensionärer, närmare tre av fyra.

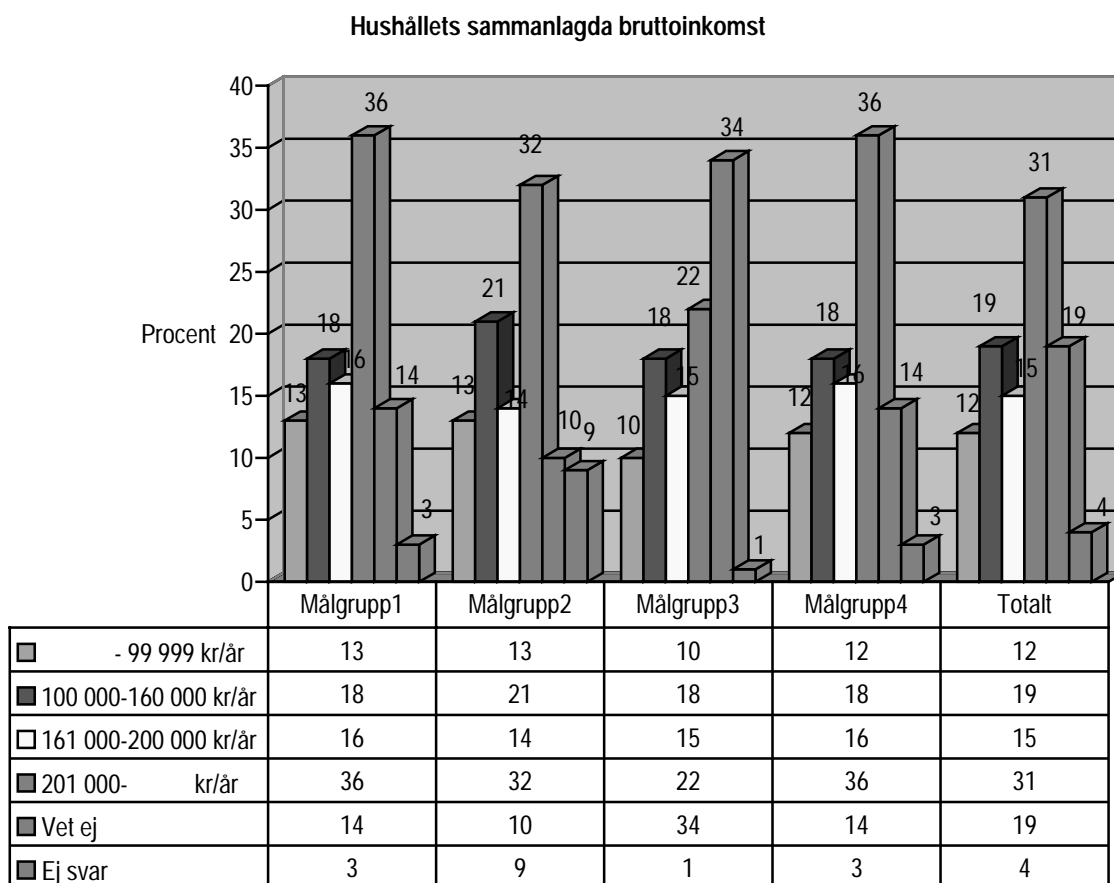
Av de svarande utgörs endast sju procent av dem som anger att de är studerande. En tolkning är att de absolut yngsta inom åldersintervallen för utredningen inte har svarat i lika stor utsträckning som övriga för att de inte anser sig lika berörda. Frågorna i enkäten anknyter till både inkomst, priskänslighet och "operatörsmedvetenhet" vilket har kommenterats av föräldrar till just yngre ungdomar med funktionshinder i meningen att frågorna inte är relevanta för denna grupp. Vid en eventuell uppföljning till denna utredning bör detta tas i beaktande.

Totalt är det en mindre andel som har uppgivit att de är hemarbetande, fem procent. Däremot uppger en av tio synskadade, gruppen 3, uppger att de är hemarbetande.

9.7. Inkomst

Hushållens sammanlagda inkomst före skatt inklusive medräknade pensioner, barnbidrag, sjukersättning och andra bidrag ligger företrädesvis inom spannet 201 000 kronor per år och uppåt vilket innebär även en månadsinkomst om 19 000 kronor per månad och uppåt. Hushållets inkomst kan genereras från såväl ensamstående som sammanboende.

Tabell 4A: Hushållens sammanlagda bruttoinkomst, före skatt, kronor per år.
Procent. Bastal 1015 antal.



Drygt en av tio, 12 procent, anger att deras sammanlagda hushållsinkomst är under 100 000 kronor.

Inom de högsta inkomstintervallerna som omfattar inkomster från 201 000 kronor per år och uppåt finns till störst andel de i åldern 46 – 60.

De med hög utbildning, universitet eller högskola, dominerar de högre årsinkomsterna avseende hushållens bruttoinkomster.

Region och målgrupp skiljer sig inte åt.

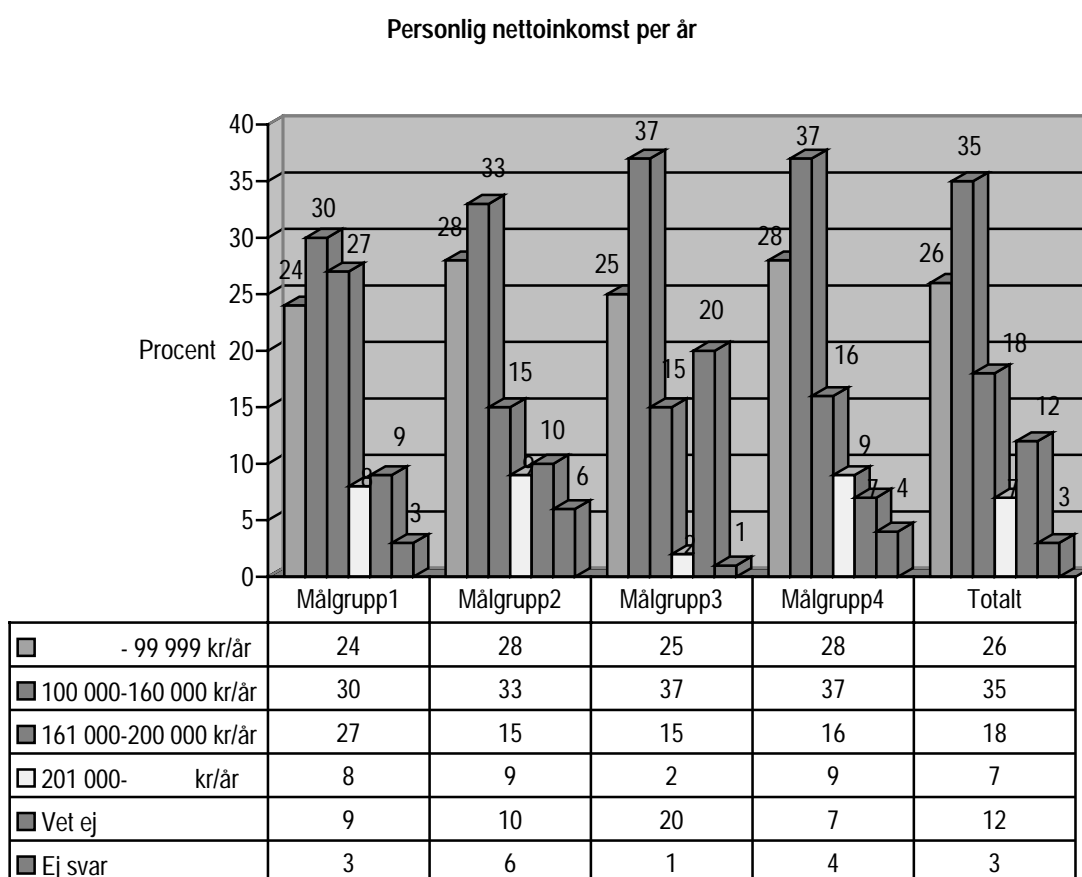
De som angivit folkhögskola som utbildning har i störst utsträckning, 19 procent, jämfört med övriga utbildningar, en bruttoinkomst för hushållet som understiger 100 000 kronor per år.

Kvinnorna uppger i högre utsträckning än männen att deras hushållsinkomst ligger inom det lägsta intervallet, 0 – 100 000 kronor per år eller under 8 000 kronor per månad, 15 procent respektive 9 procent.

Totalt har nästan en av fem angivit att de inte känner till den totala inkomsten för hushållet. Denna grupp utgörs av främst yngre, 16 – 30 år, de i målgrupp 3, synskadade, och de med låg utbildning. Cirka en av tio, 10 procent, som bor i H-region 8 och 9 har avstått från att svara.

Ser man till den personliga inkomsten har en av fyra, 26 procent, en månadslön under 8 000 kronor eller en årsinkomst under 100 000 kronor. I denna inkomstgrupp finns nästan hälften, 46 procent, av dem i åldern 16 – 30 år.

Tabell 4B: Den personliga bruttoinkomsten, före skatt, kronor per år.
Procent. Bastal 1015 antal.



Högst andel, cirka en tredjedel, 35 procent, anger att deras årsinkomst ligger inom spannet mellan 100 000 – 160 000 kronor. Endast sju procent har angivit att deras årsinkomst är över 201 000 kronor per år vilket motsvarar en månadsinkomst om 19 000 kronor per månad.

Inom inkomstklassen under 100 000 kronor per år gäller för den personliga inkomsten att man övervägande som högst har grundskoleutbildning, 36 procent. Med stigande årsinkomst ökar även andelarna som har hög utbildning, universitet eller högskola.

När man ser till den personliga inkomsten är det även här kvinnorna som har den lägsta månads- och årsinkomsten. En av tre kvinnor har under 8 000 kronor per månad eller under 100 000 kronor i egen inkomst och år. Av kvinnorna anger 33 procent detta och motsvarande siffra för männen, 19 procent, är en femtedel.

Det finns inte några större skillnader mellan regionerna.

10. Resultatredovisning

10.1. Sammanställning av användandet av teletjänster.

Utredningen syftar till att bland annat kartlägga teletjänster och kommunikationsvägar som används av funktionshindrade, exempelvis nummerupplysning, texttelefoni, förmedlingstjänst, talsvar och kommunikationsvägar såsom e-post, Internet samt fax. Därför är det naturligt att de svarande även fick ange vilka teletjänster de använder på grund av sitt funktionshinder.

10.1.1. Användning av teletjänster och kommunikationsvägar

Totalresultatet av kartläggningen över vilka teletjänster och kommunikationsvägar som används visar nyttjandeproportionerna av olika teletjänster och andra kommunikationsvägar. Fler alternativ kunde anges under denna fråga. De mest frekventa tjänsterna som används av runt en tredjedel är nummerupplysning, mobiltelefon, plustjänster och nummerpresentatör. En femtedel, 19 procent, använder sig av e-post. En något mindre andel, 15 procent, använder sig av Internet för sökning och diskussioner. Respektive finansiella tjänster via telefonbank, talsvar och fax används av cirka en tiondel. Totalt sett ger övriga tjänster och kommunikationsvägar mycket låga andelsvärden.

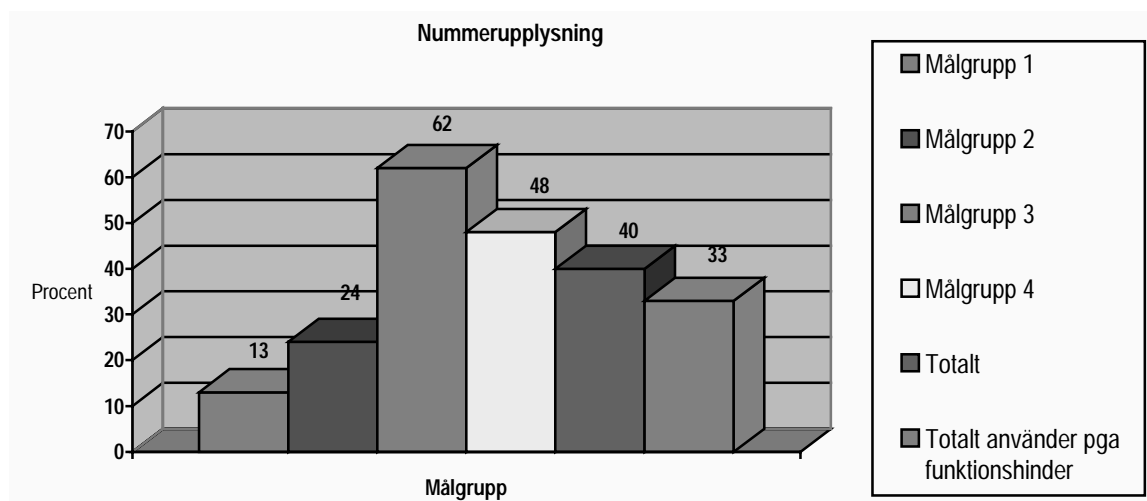
Totalt används fast telefoni i störst utsträckning, 90 procent av utredningens respondenter har angivit detta.

10.1.2 Nummerupplysning

Fyra av tio, 40 procent, har svarat att de använder sig av nummerupplysningstjänsten. Den är gratis från och med mars 1997 för personer med funktionsnedsättningar som medför att de har mycket svårt att använda telefonkatalogen. Enligt PTS årsredovisning 1997 fanns det 8 800 användare av tjänsten. En markant ökning av antalet användare av nummerupplysningsanvändare skedde efter att tjänsten blivit gratis. Bland de 40 procent som nyttjar nummerupplysningen använder 33 procentenheter tjänsten för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder. Det vill säga endast sju procentenheter har tjänsten utan att vara beroende av den för sitt funktionshinder.

Tabell 5: Andelen användare av nummerupplysning uppdelat på målgrupp, total och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 1015.



Det bör noteras att de förändringar som kan visa sig i materialet beroende på om man använder tjänsten främst på grund av servicen i sig och inte i direkt syfte att kompensera för funktionshindret enbart handlar om sju procent. Det kan vara intressant att se om det är inom något speciellt förhållande som tjänsten används i högre grad för att kompensera funktionshindret.

Totalt är det främst de i målgrupp 3, synskadade, som använder sig av nummerupplysningstjänsten, 62 procent. Denna målgrupp kan tyckas naturligt nog ha högst andel användare av tjänsten där nyttjandet är kopplat till funktionsnedsättningen och 58 procentenheter anger också att de använder tjänsten på grund av funktionshindret.

Även bland de i grupp 4, där det främsta funktionshindret är språksvårigheter vilket innefattar läs- och skrivsvårigheter, använder också närmare hälften, 48 procent, nummerupplysningstjänsten. Av de tillfrågade i denna målgrupp anger 42 procentenheter att de använder sig av tjänsten på grund av sitt funktionshinder.

Totalt anger en fjärdedel, 24 procent, av de med rörelsehinder, målgrupp 2, att de använder sig av tjänsten. Rörelsehindrade använder också tjänsten i högre utsträckning än andra, även om det enbart rör sig om 11 procentenheter som anger att tjänsten används oavsett funktionshindret. Det innebär att knappt hälften använder sig av tjänsten på grund av funktionshinder. Det är viktigt att komma ihåg att rörelsehinder omfattar många olika funktionsnedsättningar. Till exempel begränsad armfunktion, reumatiska och/eller värkande händer eller liknande som hindrar personen från att kunna använda telefonkataloger eller andra pappersdokument.

Runt hälften inom respektive åldersgrupp upp till 60 år använder sig av nummerupplysningstjänsten medan en femtedel av de i åldern 61 – 74 använder sig av tjänsten. Ser vi endast till ålderspensionärer är andelen som nyttjar tjänsten ännu lägre, 14 procent. Det finns inte några signifikanta skillnader beroende på om man använder tjänsten i kompensande syfte eller inte.

Lika stor andel män som kvinnor anger att de använder tjänsten och ingen regional skillnad går att utläsa.

Den grupp som i högst utsträckning anger att de använder sig av nummerupplysningstjänsten är de som bor med föräldrar/vårdnadshavare. Det är även denna grupp som i störst utsträckning anger att tjänsten används oavsett funktionsnedsättning.

Av de personer som angivit att de deltar i habilitering eller har en sysselsättning där man ingår i någon arbetsmarknadsåtgärd har hela 73 procent angivit att de använder sig av nummerupplysningstjänsten. Arbetslösa och förvärvsarbetande använder tjänsten i något lägre utsträckning. Arbetslösa anger i 61 procent av fallen att de använder sig av tjänsten och hel- och deltidarbetande använder tjänsten i 48 respektive 57 procent av fallen.

Där hushållets bruttoinkomst är lägre än 100 000 kronor per år finner man de som använder tjänsten i lägst utsträckning, 29 procent.

10.1.3. Plustjänster

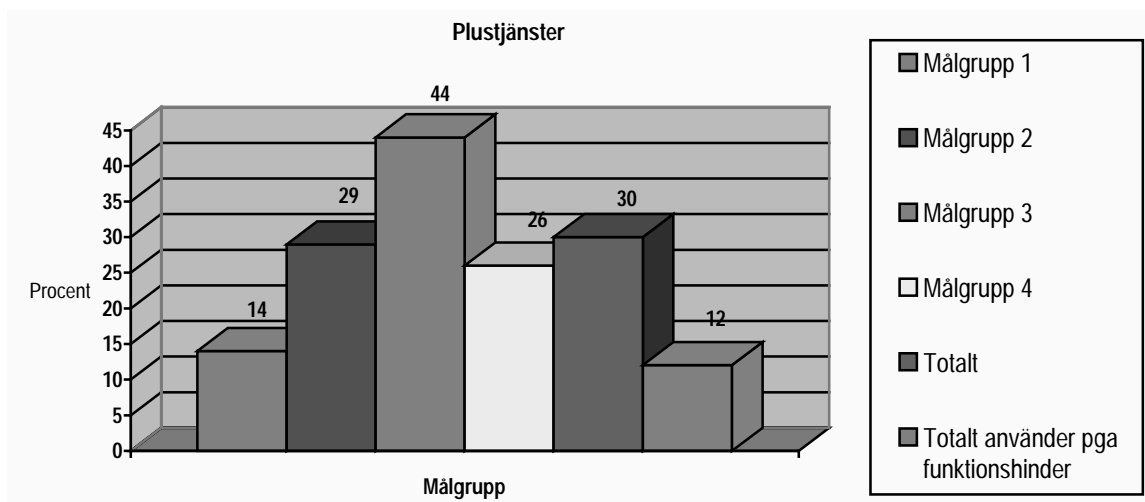
Av de 30 procent som angivit att de använder plustjänster används tjänsterna på grund av funktionsnedsättning motsvarande 12 procentenheter av fallen. Plustjänsterna omfattar bland annat tjänster som återuppringning, samtal väntar, förfrågan, vidarekoppling direkt, nummerpresentation, direktuppringning, etcetera.

Störst andel användare av plustjänster, 44 procent, återfinns bland synskadade, målgrupp 3. Denna grupp har den högsta andelen som använder tjänsterna för att kompensera sitt funktionshinder, 22 procentenheter. I målgrupp 4, har 26 procent angivit att de använder plustjänster och 11 procentenheter anger att de använder tjänsterna på grund av sitt funktionshinder. Efterforskningar hos synskadade visar att användning av till exempel Swebus eller SJ:s upplysningar om tider, priser och beställningar kan sammankopplas och misstolkas till att vara plustjänster. Om svaren indikerar att även sådana tjänster avses kan vi däremot inte utläsa via utredningen.

Det är främst inom åldern 31 – 45 år, där en femtedel eller 22 procent, använder tjänsterna för att kompensera och underlätta för funktionsnedsättningar.

Tabell 6: Andelen användare av plustjänster uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

. Procent. Bastal 1015.

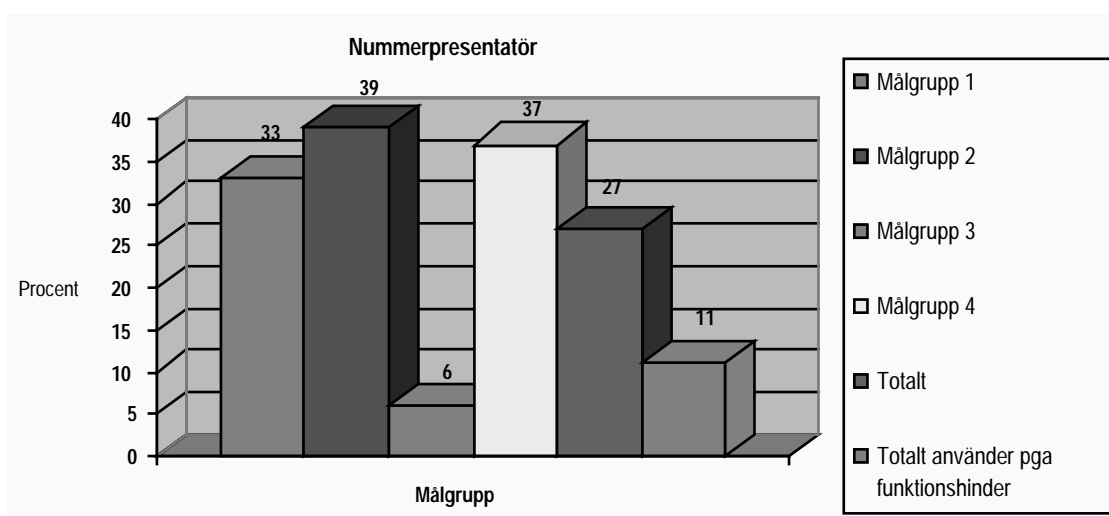


10.1.4. Nummerpresentatör

Cirka 27 procent av samtliga svarande anger att de har nummerpresentatör och cirka en tiondel, 11 procentenheter, att de har det på grund av sitt funktionshinder.

Tabell 7: Andelen användare av nummerpresentatör uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

. Procent. Bastal 1015.



Den används näst intill i lika stor omfattning bland grupp 1, 33 procent, grupp 2, 39 procent, och grupp 4, 37 procent. Av de i grupp 3, synskadade, använder endast sex procent nummerpresentatör.

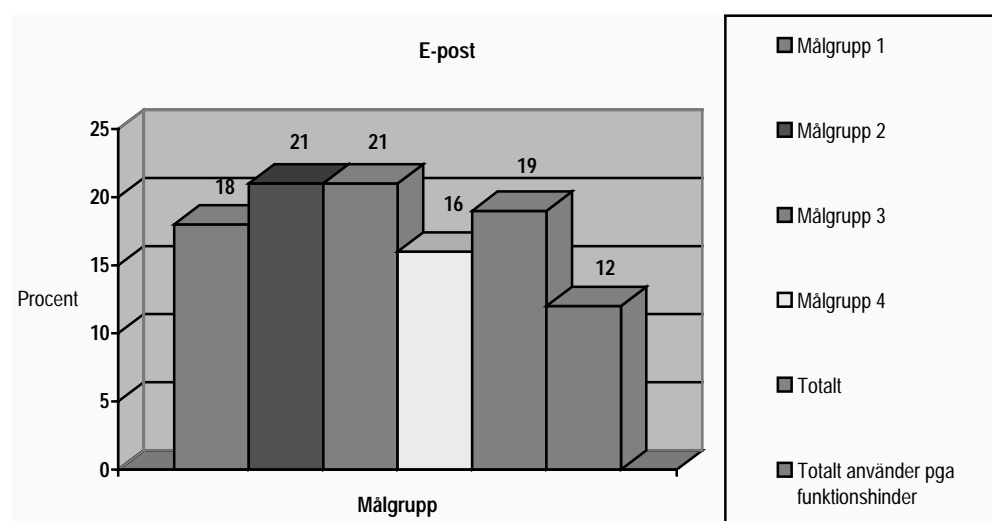
Flest användare av nummerpresentatör åldersmässigt sett finns inom den yngsta åldersgruppen 16 – 30 där 37 procent säger sig vara användare. Nummerpresentatör används inte i särskilt stor utsträckning på grund av funktionshinder.

10.1.5. E-post

Totalt anger en femtedel, 19 procent, att de använder e-post. Den används i näst intill lika stora andelar inom respektive funktionshindergrupp. Målgrupperna skiljer sig inte nämnvärt från totalen.

Tabell 8: Andelen användare av e-post uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 1015 antal.



De som anger att de använder sig av e-post inom målgrupp 1, hörselskadade och döva, och målgrupp 3, synskadade, anger i störst utsträckning jämfört med de övriga målgrupperna att de använder sig av e-post på grund av sitt funktionshinder.

E-post används i betydligt större utsträckning av yngre personer. Cirka en fjärdedel inom respektive åldersgrupp 16 – 30 och 31 – 45 använder sig av e-post medan endast en tiondel använder den i åldern 46 till 60. En procent av de i åldern 61 – 74 använder e-post som kommunikationsväg.

Det är främst männen som använder sig av e-post. Av männen anger över en femtedel, 23 procent, att de använder e-post. Bland kvinnorna är det 15 procent som anger att de nyttjar e-post. Detta förhållande gäller även när man ser till de som använder e-post på grund av sitt funktionshinder. Högst andel e-post-användare finns i H-region 1 medan en lägre andel e-post-användare finns i H-region 4.

Hälften, 49 procent, av respondenterna som använder sig av e-post är boende hos föräldrar eller vårdnadshavare. Cirka en femtedel, 17 procent av gifta/sambos och ensamstående använder sig av e-post. Även om högst andel e-post-användare finns bland boende hos föräldrar eller vårdnadshavare har de som använder tjänsten och är gifta/sambos och ensamstående e-post i högre utsträckning i syfte att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Det är utbildningsmässigt sett främst de med universitets- eller högskoleutbildning som använder e-post, 42 procent. Av de med gymnasieutbildning har 27 procent e-post medan enbart cirka en tiondel, 9 procent, av de som har grundskola nyttjar tjänsten. Det kan bero på att de med högre utbildning använder e-post i större utsträckning i samband med sin sysselsättning.

Det är främst studerande som har e-post, 55 procent, och det är 36 procent av förvärvsarbetande på heltid och 22 procent på deltid som nyttjar tjänsten. Hemarbetande och ålderspensionärer använder e-post i mycket begränsad omfattning.

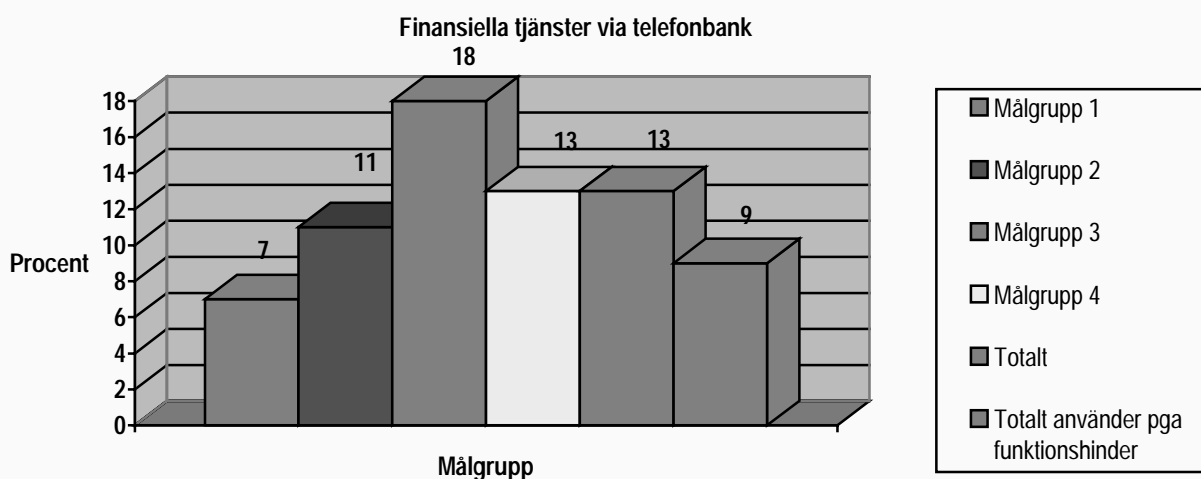
De med låg bruttoinkomst för hushållet, upp till 161 000 kronor per år, använder i lägre utsträckning e-post än man gör i högre inkomstklasser.

10.1.6. Finansiella tjänster via telefonbank

Totalt anger 13 procent att de använder tjänster via telefonbank och nio procent använder tjänsterna i syfte att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder. Det är främst inom målgrupp 3, synskadade, som man använder sig av finansiella tjänster via telefonbank, cirka en femtedel, 18 procentenheter. Nästan samtliga synskadade anger att de använder tjänsten på grund av sitt funktionshinder. Målgrupp 1, 4 och 2 använder tjänsterna i mycket begränsad omfattning och dryga tio procent har svarat att de använder sig av telefonbank.

Tabell 9: Andelen användare av finansiella tjänster via telefonbank uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 1015.



Det är främst i åldersgruppen 31 – 45, 20 procent, som man använder sig av finansiella tjänster via telefonbank. Det är även denna grupp som anger att de främst använder tjänsterna på grund av sitt funktionshinder och endast fyra procentenheter anger att de använder tjänsterna oavsett funktionshindret.

Det finns ingen skillnad mellan könen vad avser om de använder dessa tjänster eller inte.

Inga regioner särskiljer sig på ett signifikant sätt i frågan. Det finns inte heller någon större skillnad beroende på boendeförhållande.

De med universitets- eller högskoleutbildning, 29 procent, och gymnasieutbildning, 18 procent, använder tjänsten i betydligt högre grad än de med endast grundskolebakgrund, 6 procent. De med universitets- eller högskoleutbildning är de som använder tjänsten i störst utsträckning oavsett sitt funktionshinder.

En fjärdedel av de förvärvsarbetande på heltid anger att de använder tjänsten. Ser vi till de som använder tjänsten på grund av sitt funktionshinder är det en knapp femtedel av samtliga som har förvärvsarbete, både bland hel- och deltidsarbetande. De som använder tjänsten i lägst utsträckning är ålderspensionärer som endast i tre procent av fallen anger att de använder tjänsterna.

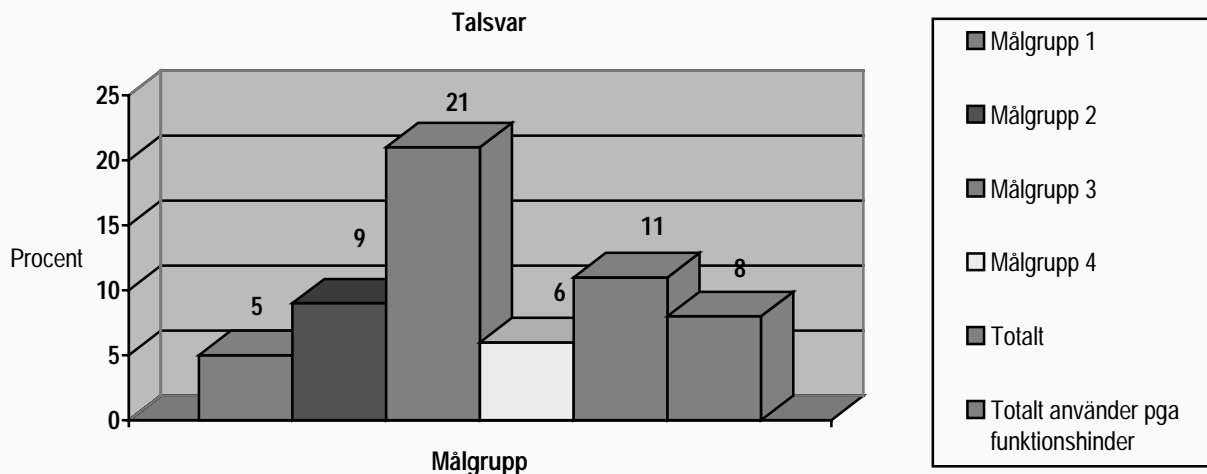
Totalt finns en trend att de med högre hushålls- och/eller personliga bruttoinkomster i högre grad anger att de använder finansiella tjänster via bank. Man använder i högre grad tjänsterna oavsett funktionsnedsättning. En totalbild visar att det finns en trend att ju högre inkomstintervall desto högre är andelen som använder sig av tjänsten.

10.1.7. Talsvar

Totalt är det 11 procent som anger att de använder sig av talsvar, åtta procentenheter anger att det är på grund av sitt funktionshinder. En femtedel, 21 procent, av de i grupp 3, synskadade, anger att de använder sig av talsvarssystem. Även här visar det sig att tjänsten är mycket viktig för synskadade och 20 procentenheter svarar att det är på grund av deras funktionsnedsättning som den används.

Tabell 10: Andelen användare av talsvarssystem uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 1015.



En något högre andel användare finns i ålderskategorin 31 – 45, 18 procent. Det är även denna grupp som använder sig av tjänsten på grund av sitt funktionshinder i störst utsträckning. Av de i åldern 46 - 60 använder 10 procent talsvar och endast fem procent av de i de äldsta ålderskategorin gör det. Ser man endast till ålderspensionärer anger tre procent att de använder talsvar.

Ingen nämnvärd skillnad finns mellan könen beroende på den regionala fördelningen eller hur man bor, om man bor hos föräldrar/vårdnadshavare, är gift/sambo eller om man är ensamstående, vad avser användandet av talsvarssystem.

I störst utsträckning anger de med förvärsarbete att de använder sig av talsvar, näst intill en femtedel, 17 och 18 procent, inom respektive heltids- och deltid-arbetande grupperingar. Förvärsarbetande använder tjänsten nästintill helt och hållet för att underlätta för sitt funktionshinder.

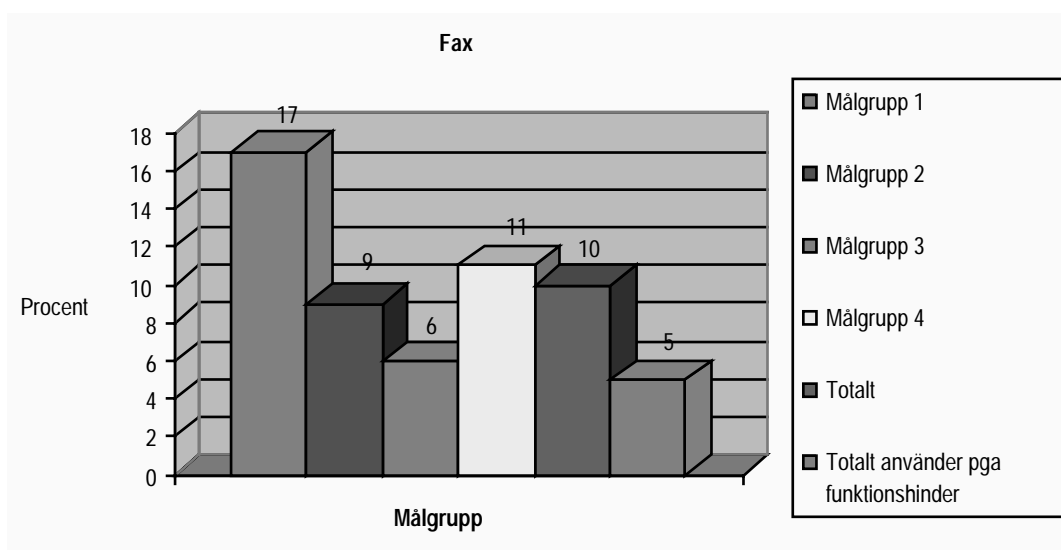
Inkomsten visar inte på någon påverkan visavi användningen av talsvar.

10.1.8. Fax för "vanlig" kommunikation

Tio procent anger att de använder sig av fax och fem procentenheter att de använder faxen som hjälpmedel för sitt funktionshinder. Fax används främst av målgrupp 1, hörselskadade och döva, där närmare en femtedel, 17 procent, nyttjar fax för kommunikation. Målgrupp 4, språkhandikappade där även talhandikapp finns representerat, och målgrupp 2 anger till cirka en tiondel att de använder sig av fax för "vanlig" kommunikation, 11 respektive 9 procent. Målgrupp 3, synskadade, endast anger i sex procent av fallen att de använder fax för "vanlig" kommunikation. Att de i målgrupp 3 svarar i så låg utsträckning att de använder fax kan det till stor del bero på att svaren från synskadade kan fördelas på olika faxtjänster. Synskadade anger att de använder sig av lättservice per fax, tre procent, och hämtfax, sex procent, vilket övriga målgrupper anger i mycket liten eller obetydlig skala.

Tabell 11: Andelen användare av fax för "vanlig" kommunikation uppdelat på målgrupp, totalt och totalt av dem som använder tjänster för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 1015.



Åldersmässigt sett är det främst i ålderskategorin 31 – 45, 15 procent, som fax används. En betydligt högre andel män, 13 procent, jämfört med kvinnorna, åtta procent, använder sig av fax.

Över en femtedel, 22 procent, av de som har universitets- eller högskoleutbildning anger att de använder fax. Hälften anger att de använder fax för "vanlig" kommunikation på grund av funktionshinder.

Det är främst de som har heltidsarbete som använder sig av fax, 19 procent. Av de förvärvsarbetande som har heltid arbetar anger 11 procent att de använder fax för

att kompensera eller underlätta för sitt funktionshinder. Det kan tänkas att dessa personer använder fax i stor utsträckning på arbetet. I lägst utsträckning använder sig ålderspensionärer av fax, tre procentenheter, och två procentenheter anger att de gör det på grund av sitt funktionshinder.

10.1.9. Talstyrda svarssystem

Totalt har fyra procent angivit att de använder sig av talstyrda svarssystem och samtliga anger att de använder svarssystemet på grund av sitt funktionshinder. Talstyrda svarssystem används i övervägande fall av målgrupp 3, synskadade, 11 procent. Det är främst unga, 16 – 30 år och boende hos föräldrar/vårdnadshavare som använder sig av talstyrda svarssystem.

10.1.10. Texttelefoni

Inom målgrupp 1, hörselskadade och döva, kommunicerar cirka en fjärdedel, 23 procent, via texttelefoni. Texttelefoni används i mycket liten eller ingen utsträckning av de inom övriga grupper.

Totalt sett är det främst inom den yngsta åldersgruppen 16 – 30 år, 12 procent, som mediet används. En mycket liten andel ålderspensionärer använder sig av detta kommunikationssätt, tre procent.

Det finns ingen skillnad på andelar användare beroende på kön eller beroende på boenderegion.

Flest användare av texttelefoni finns bland de som bor hos föräldrar/vårdnadshavare, 15 procent, och samtliga anger att de använder texttelefoni på grund av funktionsnedsättningen.

Det är främst de som förvärvsarbetar heltid och studerar som använder sig av texttelefoni, 12 respektive 15 procent.

10.1.11. Förmedlingstjänst för texttelefoni

Vid årsskiftet 1996/97 överlät Socialstyrelsen ett avtal avseende förmedlingstjänst av texttelefoni till Post- och telestyrelsen. Socialstyrelsen valde vid sin upphandling Telia som leverantör av tjänsten. Tjänsten nyttjades av cirka 7650 användare under år 1997.

Förmedlingstjänsten används av totalt fyra procent och tre procentenheter är användare på grund av funktionsnedsättning. Förmedlingstjänst för texttelefoni används av 14 procent inom målgrupp 1, hörselskadade och döva och större delen, 9 procentenheter, använder förmedlingstjänsten på grund av funktionsnedsättningen. Även en mindre andel, fyra procent, i målgrupp 3, synskadade, använder tjänsten.

Den största andelen användare av denna tjänst är förvärvsarbetande på heltid, 9 procent, de som bor i H-region 1, 10 procent, och de som är i åldern 31 – 45 år, 7 procent.

10.1.12. Sjukvårdupplysning för texttelefonanvändare

Sjukvårdupplysning via texttelefoni startade vid årsskiftet 1996/97 genom avtal mellan Socialstyrelsen och SOS-Alarm. Avtalet överläts till PTS samtidigt som tjänsten startade. Fram till och med oktober kom drygt 400 samtal.

I utredningen har två procent inom målgrupp 1 angivit att de använder eller har använt sjukvårdupplysning för texttelefonanvändare.

10.1.13. Bildtelefoni

Användare av bildtelefoni finns redovisat i PTS årsredovisning 1997 i form av 50 stycken nyttjare.

Förmedlingstjänst för bildtelefonianvändare startade som ett projekt under år 1997. Samtalsvolymen ökade från cirka 30 samtal per dag i januari till att omfatta cirka 400 samtal per dag i slutet av året.

Utredningen har fångat upp en procent som angivit att de använder eller har använt bildtelefoni.

10.1.14. Mobiltexttelefon

Mobiltexttelefon har varit ute som prov under år 1998. Antalet "utprövare" har varit cirka 2 000 stycken. Europolitan lanserade den mobila texttelefon-tjänsten under år 1998 varför antalet brukare ännu är lågt.

I utredningen har två procent angivit att de använder mobiltexttelefon.

10. 2. Sammanställning om medvetenhet om telefonkostnader och teleoperatörer samt förändringsbenägenhet.

I april 1998 genomförde Telia en prisomläggning som innebar att samma pris för samtal till angränsande riktnummerområde som för samtal inom eget riktnummerområde återinfördes. Samtidigt höjdes priset för denna typ av samtal till 23 öre jämfört med 20 öre innan.⁹ Priset för Sverigesamtal var detsamma som innan prisomläggningen i april.

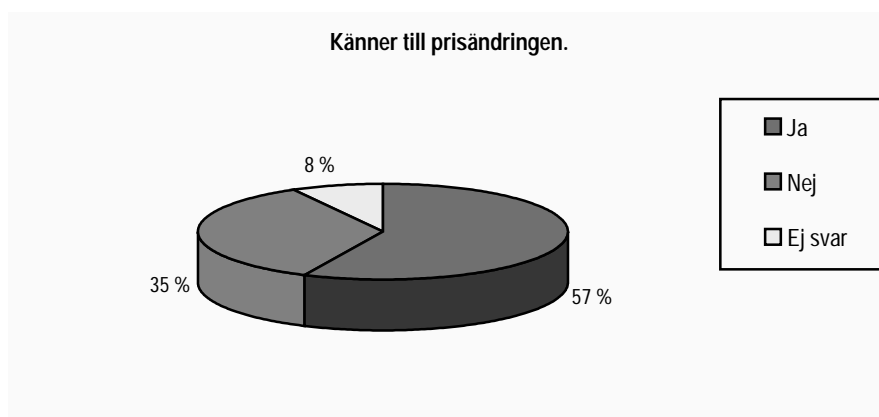
Nedan redovisas frågorna beträffande personernas kännedom om prisändringar som genomförts under april 1998, eventuella ändrade telefonbeteenden och hushållens telefonkostnader samt uppfattningen om dess rimlighet.

10.2.1. "Känner Du till något om den prisändring som Telia genomförde i april år 1998?"

Över hälften, 57 procent, av de tillfrågade känner inte till något om de prisändringar Telia genomförde i april år 1998.

Tabell 12: Andelen som känner till något om den prisändring som Telia genomförde i april år 1998..

Procent. Bastal 1015.



Det är främst inom målgrupperna 3, synskadade, och 4, språkhandikappade, som man anger att man inte känner till något om den efterfrågade prisändringen, 63 procent inom respektive målgrupp. I målgrupp 2, rörelsehindrade, känner hälften inte till den efterfrågade prisändringen och 15 procent anger att de inte visste eller besvarade inte frågan. Även i målgrupp 1 saknar nästan hälften, 48 procent, kunskap om att det skett en prisändring under efterfrågad period.

⁹ Tidigare hade Telia fått kritik för den prisomläggning som genomfördes den 7 november 1997. Denna prisomläggning innebar att från att ha haft tre olika samtalstyper, när-, region- och fjärrsamtal, infördes endast två samtalstyper, lokalsamtal samt Sverigesamtal. Regionsamtal, fjärrsamtal och samtal till närliggande riktnummerområde klassades efter prisomläggningen i november 1997 som Sverigesamtal medan lokalsamtal enbart omfattade samtal inom det egna riktnummerområdet. Priset för de långväga samtalen minskade visserligen i samband med omläggningen men samtidigt ökade kostnaden för samtal till närliggande riktnummerområden väsentligt vilket orsakade stor debatt.

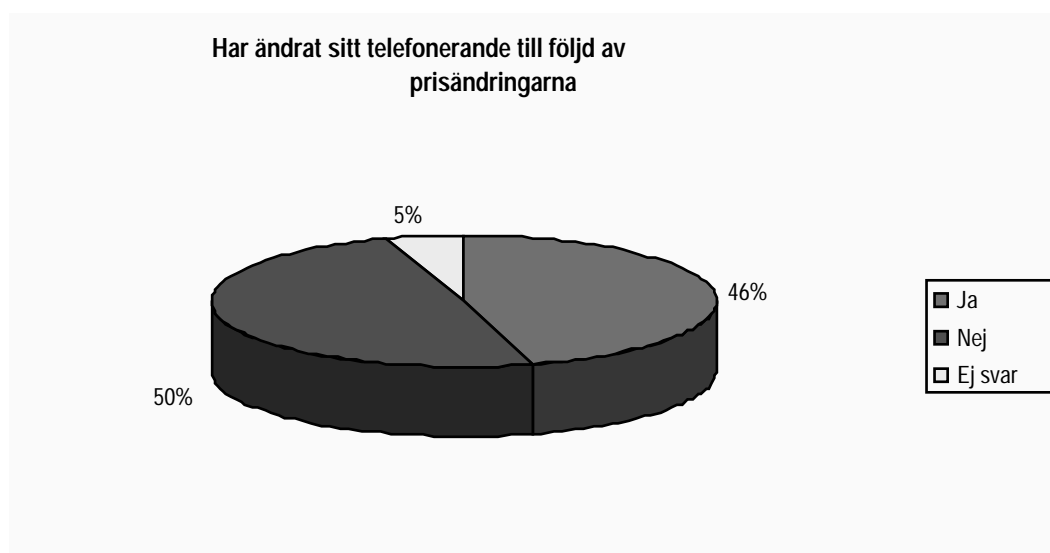
Det är främst de inom ålderskategorin 46 – 60 som uppger att de känner till prisändringen, 41 procent. Övriga, 51 procent anger att de inte känner till förändringen. De yngsta, det vill säga 16 – 30 åringar, anger i störst utsträckning att de inte känner till prisändringen, 67 procent.

10.2.2. "Har Du på något sätt ändrat Ditt telefonerande till följd av prisändringarna?"

Totalt angav nära hälften, 46 procent, att de ändrat sitt telefonerande på ett eller annat sätt till följd av prisändringarna. Hälften, 50 procent, angav att de inte hade ändrat sitt telefonbeteende.

Tabell 13: Andelen som ändrat sitt beteende på grund av prisändringen som Telia genomförde i april år 1998.

Procent. Bastal 1015.



Svaren kunde preciseras enligt nedan där respondenten hade möjlighet att svara med fler olika alternativ. Den övervägande förändringen i beteendet är att man väntar med att ringa till kvällen eller till helger, något som 41 procent av totalen anger. Kväll definieras här som tiden efter klockan 18.00. Att ringa färre och/eller kortare samtal inom närområdet (lokalsamtal) anger 14 procentenheter att de gör till följd av prisändringarna. En mindre andel av totalen anger att man ringer färre och/eller kortare samtal utanför närområdet (Sverigesamtal), 9 procent. Att man ringer fler och eller längre samtal inom närområdet (lokalsamtal) och utanför närområdet (Sverigesamtal) anger endast två procent inom respektive svarsgrupp av totalen.

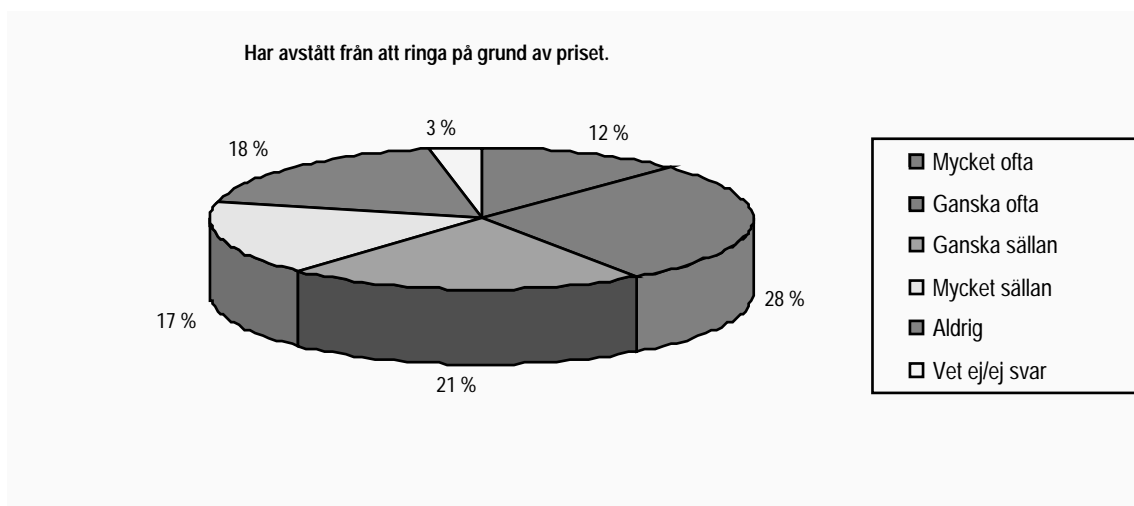
Svaren indikerar att man inte helt känner till innebörden i prisändringen. Enligt svaren har man i alla fall inte ändrat beteende i enlighet med vad som blev mer gynnsamt prismässigt sett. Det är samtidigt naturligtvis svårt att komma ihåg något som skedde för en längre tid sedan, april 1998.

10.2.3. "Har det hänt att Du har avstått från att ringa samtal från Din fasta telefon på grund av priset?"

Respondenterna tillfrågades om de har avstått från att ringa samtal från sin fasta telefon på grund av priset någon gång. Frågan preciserades till att inte gälla mobiltelefon. Svaren fick ges på en femgradig skala från mycket ofta till aldrig.

Tabell 14: Andelen som avstått från att ringa samtal från sin fasta telefon på grund av priset.

Procent. Bastal 463.



Om man ser till svaren från de personer som angivit att de har ändrat sitt beteende utifrån prisändringen 1998 angav fyra av tio, 40 procent, anger att de har hänt att man har avstått från att ringa samtal från sin fasta telefon mycket ofta eller ganska ofta. Något färre, 38 procent, anger att det hänt ganska sällan eller mycket sällan. En femtedel, 18 procent anger att de aldrig har avstått från att ringa samtal.

Om man har avstått från att ringa eller inte beror troligtvis inte på de olika funktionshindren, de olika målgrupperna skiljer sig inte signifikant åt.

En fjärdedel, 26 procent, av de i den äldsta ålderskategorin 61 – 74 anger att de aldrig har avstått från att ringa samtal. De övriga tre ålderskategorierna skiljer sig inte signifikant från totalen.

Det finns inte några skillnader beträffande hur män och kvinnor agerat gällande att avstå från telefonerande. Inga större regionala skillnader finns.

Civilstånd såsom gift/sambo och ensamstående tycks inte ha någon påverkan huruvida man har avstått från att ringa eller inte.

En tendens finns till att de med universitets- eller högskoleutbildning är de som i störst utsträckning angivit att de aldrig har avstått från att telefonera, 29 procent. I övrigt finns ingen skillnad i svaren beroende på utbildningsbakgrund.

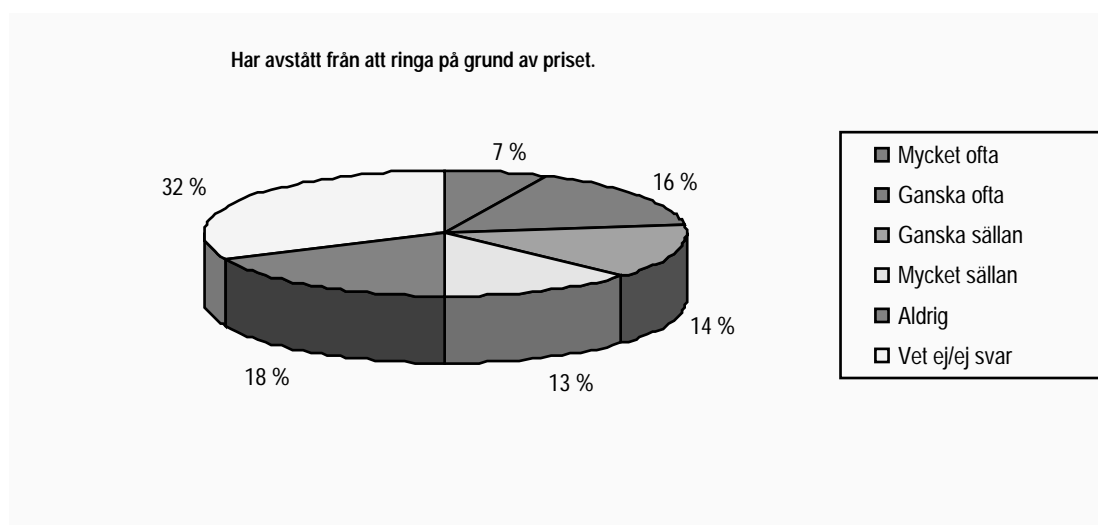
Förvärvsarbetande anger i en tredjedel av fallen att de ganska sällan har avstått från att ringa medan ålderspensionärer i högst utsträckning anger att de aldrig avstått från att telefonera, 27 procent.

Om man ser till hushållens och de personliga bruttointkomsterna som ligger på under 100 000 kronor per år uppvisas en signifikant skillnad där över en femtedel, 22 respektive 21 procent, avstått från att ringa samtal mycket ofta, vilket innebär att en högre andel med låg inkomst mycket oftare än andra har avstått från att ringa.

Om vi sedan ser till samtliga i utredningen, bastal 1015, blir den enda skillnaden att en knapp femtedel, 23 procent, anger att de mycket ofta eller ganska ofta har avstått från att ringa samtal från sin fasta telefon på grund av priset. En tredjedel, 31 procent, anger att de ganska sällan eller mycket sällan avstår från att ringa samtal och en femtedel, 18 procent, anger att de aldrig avstått.

Tabell 15: Andelen som avstått från att ringa samtal från sin fasta telefon på grund av priset.

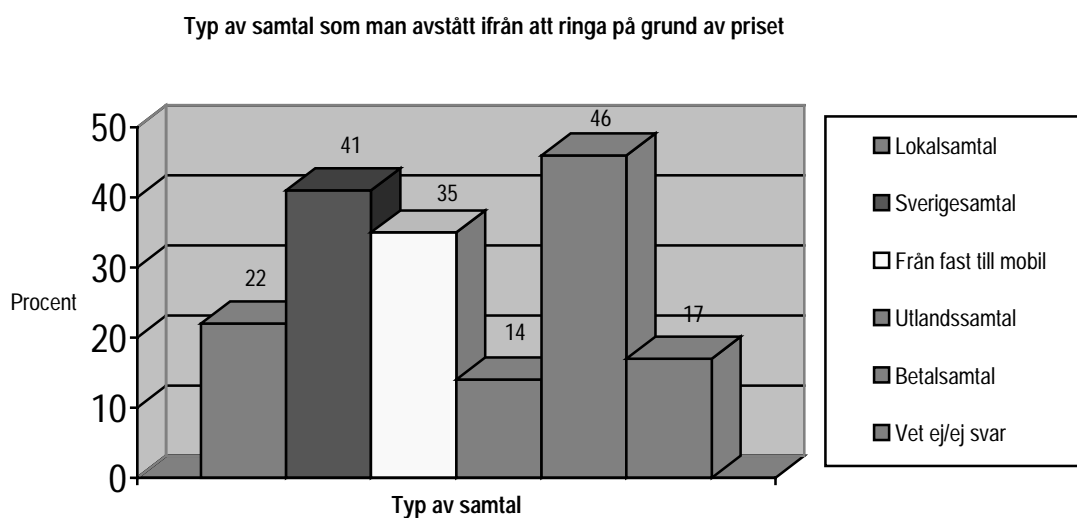
Procent. Bastal 1015.



10.2.4. "När Du avstått från att ringa på grund av priset, vilka av följande typer av samtal är det Du avstår ifrån?"

Respondenten hade möjlighet att markera fem olika typer av samtalsformer. Flera alternativ kunde anges.

Tabell 16: Vilken typ av samtal man avstår ifrån på grund av priset. Procent. Bastal 463.



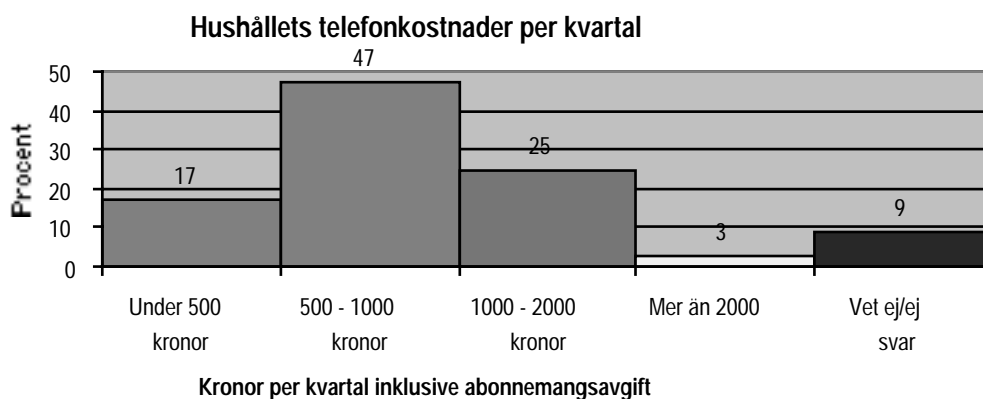
När respondenten svarade på frågan om vilken typ av samtal denne hade avstått från att ringa angav närmare hälften, 46 procent, att de avstått från att ringa olika former av betalsamtal som till exempel nummerupplysningen om man inte har den betald, 071- nummer, etcetera. En något lägre andel, 41 procent, anger att de telefonerar färre och/eller kortare samtal utanför närområdet, Sverigesamtal. Över en tredjedel, 35 procent, anger att de avstått från att ringa någon gång från den fasta telefonen till mobiltelefon. Cirka en femtedel, 22 procent, anger att de avstått från att ringa samtal inom närområdet. En mindre andel anger att de avstått från att ringa samtal till utlandet.

10.2.5. ”Vad brukar Ditt hushålls telefonkostnader ligga runt per kvartal inklusive abonnemangsavgift?”

Frågan riktades sig till samtliga i undersökningen.

En femtedel, 17 procent, anger att de har en kvartalskostnad för hushållets telefoni som ligger på under 500 kronor. Cirka hälften, 47 procent, anger att kostnaden ligger på mellan 500 och 1000 kronor per kvartal. En fjärdedel, 25 procent, anger att kostnaden uppgår till mellan 1000 och 2000 kronor och tre procent anger att den är på mer än 2000 kronor per kvartal.

Tabell 17: Hushållens telefonkostnader per kvartal inklusive abonnemangsavgift. Procent. Bastal 1015.



Det finns inte någon större skillnad mellan de olika målgrupperna i avseende vilka kvartalskostnader de har.

Över hälften, 56 procent, i den äldsta målgruppen, 61 – 75, anger att telefonkostnaderna ligger på mellan 500 och 1000 kronor per kvartal. En tredjedel av de i åldern 31 – 45 har telefonkostnader som ligger på mellan 1000 och 2000 kronor per kvartal.

I ålderskategorierna mellan 16 och 60 år anger cirka en tredjedel att deras kostnader ligger på mellan 1000 och 2000 kronor per kvartal

Även här har inte kön någon påverkan på om hushållet har hög eller låg kvartalskostnad.

Det finns inga regionala skillnader och inte heller några nämnvärda skillnader mellan de som är gifta/sambo eller ensamstående rörande denna fråga.

Beträffande utbildningsbakgrund anger de med grundskola och de med folkhögskoleutbildning i högre utsträckning än andra att de har en kvartalskostnad som understiger 500 kronor. De flesta äldre har utbildningar som motsvarar dessa kategorier och ålderskategorin är samtidigt den som särskiljer sig genom att utgöra den högsta andelen som ligger på en kvartalskostnad på under 500 kronor. De med gymnasial-, universitets- eller högskoleutbildning, anger till störst andel att de har telefonkostnader på över 1000 kronor eller mer per kvartal.

Som ovan ser vi även att ålderspensionärer i högst utsträckning har en kvartalskostnad som understiger 500 kronor. Studerande, 36 procent, och heltidsförvärvsarbetande, 33 procent, anger i störst utsträckning att deras kvartalskostnad ligger på mellan 1000 – 2000 kronor.

Ser vi till de ekonomiska aspekterna beroende på hushållens bruttoinkomst visar det sig att de som angett att de har en kvartalskostnad som är under 500 kronor

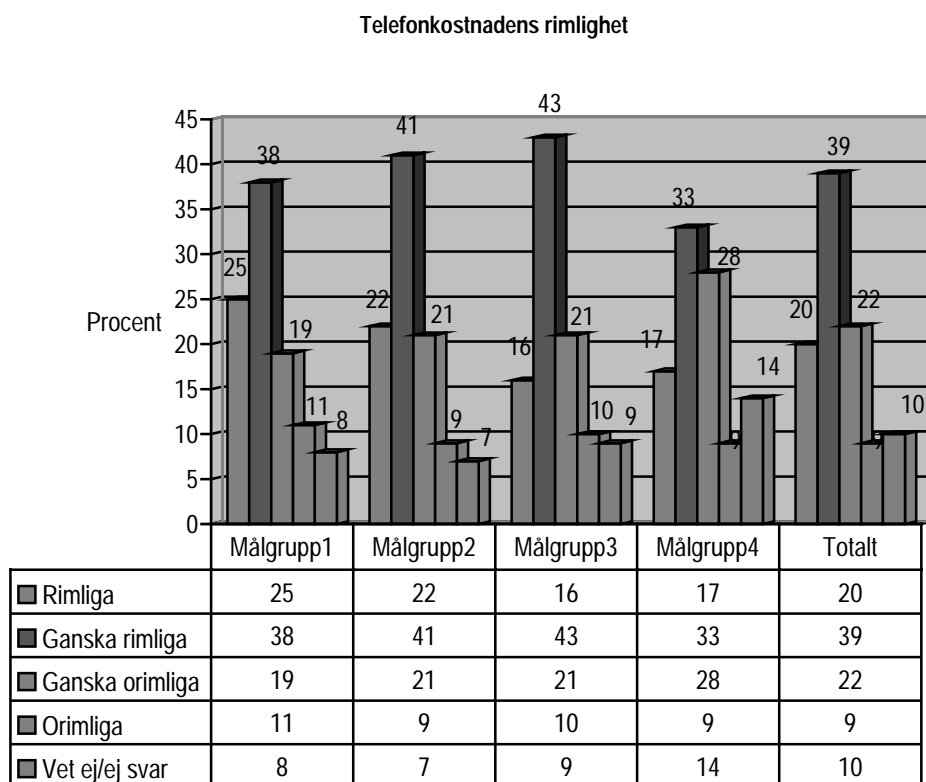
även har angivit att de har en bruttoinkomst för hushållet som ligger i det lägsta inkomstintervallet under 100 000 kronor. De som har kvartalskostnad på 500 - 1000 kronor har till störst del hushållsinkomster som är inom intervallet 100 000 – 200 000. De som anger att de har telefonikostnader som är på mellan 1000 och 2000 kronor per kvartal eller mer än 2000 kronor anger att deras inkomst ligger inom de högsta inkomstintervallen, 201 000 kronor och uppåt. Med andra ord finns det en trend mellan låg inkomst och låg kvartalskostnad och hög inkomst och hög kvartalskostnad.

Trenden finns även när man ser till den personliga ekonomin men då inte lika tydlig, det vill säga låg kvartalskostnad hos dem låg inkomst. Högst andel med en kvartalskostnad om 500 - 1000 kronor finns bland de med en inkomst om 100 000 – 160 000 kronor. Kvartalskostnad på 1000 upp till 2000 kronor anger i störst utsträckning de med inkomster från 161 000 kronor och uppåt.

10.2.6. "Anser Du att Ditt hushålls kostnader för samtal från den fasta telefonen är rimliga, ganska rimliga, ganska orimliga eller orimliga?"

Respondenterna fick på en fyrgradig skala ange om de anser att deras kvartalskostnader för den fasta telefonen är rimliga.

Tabell 18: Andelen som anser att hushållets telekostnad är rimlig, ganska rimlig, ganska orimlig eller orimlig.
Procent. Bastal 1015.



En femtedel, 20 procent, anger att de anser att deras telefonkostnader visavi den fasta telefonen är rimliga. Närmare fyra av tio, 39 procent, har uppfattningen att de är ganska rimliga. Totalt ger det bilden av att över hälften, 59 procent, anser att deras kostnader är rimliga eller ganska rimliga. En femtedel anser att deras kostnader är ganska orimliga och nio procent anger att de är orimliga.

Bland hörselskadade i målgrupp 1 har en fjärdedel, 25 procent, uppfattningen att deras kvartalskostnader är rimliga. Av de i målgrupp 2, rörelsehindrade, svarade en femtedel, 22 procent, att de anser att de har rimliga kostnader. Målgrupp 3, synskadade, och 4, språkhandikappade, har i något lägre utsträckning svarat att de ser kostnaderna som rimliga, 16 respektive 17 procent.

Störst andel, 28 procent, som anser att kostnaden är ganska orimlig återfinns inom målgrupp 4. I övrigt skiljer sig inte svaren i någon större omfattning åt från totalen.

De i den äldsta åldersgruppen, 61 – 75 år, anger i störst utsträckning att de anser att kostnaderna för den fasta telefonin är rimliga. Det är även den gruppen som i störst utsträckning har de lägsta kostnaderna, under 500 kronor per kvartal.

Det finns inte någon större skillnad mellan åldersgrupperna vad avser om man betraktar kostnaderna som varande ganska rimliga. De i åldersgruppen 31 – 45 anser i störst utsträckning att kostnaderna för den fasta telefonen är ganska orimliga. Det finns en trend i svaren där de i hög ålder i större utsträckning än övriga anser att kostnaderna är rimliga och där respektive ålderskategori mot det yngre hållet i högre grad anser att kostnaderna befinner sig inom spannen ganska rimliga till ganska orimliga. Den andel som svarat att de anser att kostnaderna är att betrakta som orimliga är något högre i den lägsta ålderskategorin.

Kvinnor och män har i stort samma uppfattning om rimligheten eller orimligheten i kostnaderna för den fasta telefonen.

I H-region 4 anser den högsta andelen att kostnaderna är rimliga och en fjärdedel eller 25 procent av de boende i regionen, anger detta. Boende i H-region 3 anger till 44 procent att de anser att priserna är ganska rimliga. I övrigt skiljer sig inte svaren från de olika regionerna åt i stort med totalen.

Beträffande utbildningens påverkan om rimlighetsuppfattningen har de med gymnasieutbildning i minst utsträckning uppfattningen att kostnaderna är rimliga. Övriga skiljer sig inte i stort åt från totalen.

Det är främst de som är ålderspensionärer som anger att priserna är rimliga, 32 procent. Det är arbetslösa och studerande som anser att priserna är ganska orimliga eller orimliga. Av de arbetslösa anser 41 procent att kostnaderna är ganska orimliga medan en femtedel av de studerande anser att kostnaderna är orimliga. I övrigt skiljer sig inte åsikterna åt i de olika sysselsättningsgrupperna.

De med de lägsta årsinkomsterna i hushållen anser i störst utsträckning att kostnaderna är orimliga, 17 procent.

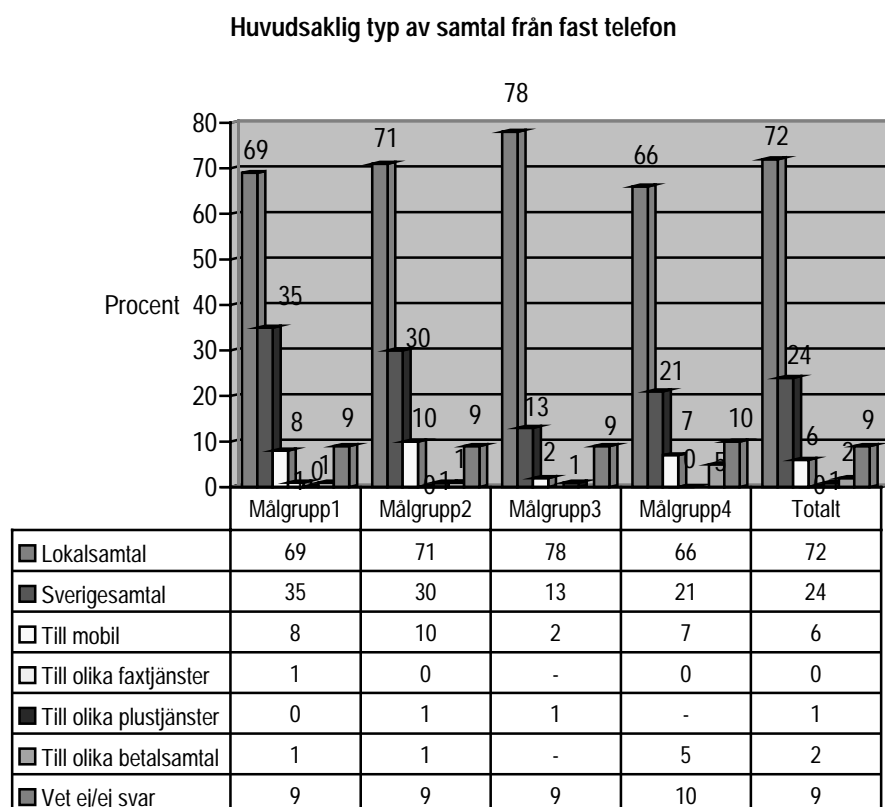
Den personliga inkomsten påverkar inte uppfattningen utan det är snarare andra faktorer som påverkar. En teori är att man själv kan påverka telefonkostnaderna. Genom att minska telefonerandet kan man minska telefonikostnaderna. Kostnaderna kan då komma att uppfattas som rimliga. Detta utan att man för den delen ursprungligen tyckte att så var fallet.

10.2.7. ”Vilken typ av samtal står för huvuddelen av Ditt hushålls telefonkostnader på fakturan från den fasta telefonen? (ej abonnemangsavgiften)”

För att se om rimlighetsbedömningen ovan har någon koppling till vilka samtal som står för huvuddelen av hushållens telefonkostnader efterfrågades följande: Vilken typ av samtal står för huvuddelen av Ditt hushålls telefonkostnader på fakturan från den fasta telefonen?

Huvuddelen av telefonkostnaderna, 72 procent, består av samtal inom närområdet (lokalsamtal). En fjärdedel, 24 procent, har sina huvudsakliga telefonkostnader som baseras på samtal utanför närområdet (Sverigesamtal). Sex procent har samtal till mobiltelefon som ger den högsta kostnaden på teleräkningen och två procent anger att betaltjänster utgör den högsta telekostnaden för dem. Slutligen har en procent angivit att plustjänster utgör den högsta telefonposten på deras telefaktura.

Tabell 19: Fördelning på hushållens huvudsakliga telefonkostnad. Procent. Bastal 1015.



En förhållandevis stor andel anger fler alternativ som sina huvudsakliga samtalstyper. Målgrupp 3, synskadade, anger i högst utsträckning att deras

samtal huvudsakligen består av lokalsamtal, 78 procent. Samtal utanför närområdet, så kallade Sverigesamtal, har främst de i målgrupp 1, hörselskadade och döva, 35 procent, och målgrupp 2, rörelsehindrade, 30 procent.

Målgrupp 2, rörelsehindrade, anger i störst utsträckning att de har samtal till mobiltelefon från fast telefon som den största posten på fakturorna, 10 procent. Det är även denna målgrupp som anger att de avstår mest vad gäller att ringa från fast telefon till mobiltelefon på grund av priset. Endast två procent av de i målgrupp 3, synskadade, har angivit att samtal till mobiltelefon från fast telefon står för huvuddelen på fakturorna.

De flesta som anger att de har olika betaltjänster som sin huvudsakliga typ av samtal på sin faktura över telefonkostnader finns inom målgrupp 4, språkhandikappade, där fem procent anger detta. Det är även denna målgrupp som i störst utsträckning har uppfattningen att kostnaderna är ganska orimliga.

Det finns inte några större skillnader mellan svaren kopplat till bakgrundsvariablerna utom när vi ser till sysselsättning. Arbetslösa och studerande är de som har högst andel samtal inom närområdet, lokalsamtal, 86 respektive 58 procent, på sina fakturor. En tredjedel, 32 procent, av de förtidspensionerade anger att samtal utanför närområdet utgör den huvudsakliga telefoniposten.

Åtta procent av de som är i habiliterings- eller arbetsmarknadsåtgärder anger att samtal till olika betaltjänster utgör den störst telefonikostnaden.

10.2.8. Kunskap om vilka teleoperatörer som finns

Respondenterna informerades om att telekommunikationsmarknaden öppnades för konkurrens år 1993. Det innebär att man numera i flera fall kan välja andra teleoperatörer än Telia för sina telefonsamtal. Det är ett stort bortfall på denna fråga från respondenterna, närmare 70 procent har inte besvarat frågan.

Det har efterfrågats vilka andra teleoperatörer respondenten känner till utöver Telia. De som var mest kända för den tillfrågade var Tele2 som 27 procent känner till. På andra plats kom Telenordia med 7 procent, Comviq 6 procent, Europolitan 4 procent och Gratistel 2 procent. Sammanlagt namngavs 24 olika operatörer, de flesta angivna av någon enstaka person.

Utredningen har inte kontrollerat om namnen på de namngivna teleoperatörerna är korrekta.

Teleoperatörer som respondenterna känner till:

Teleoperatörer	Procent
Tele 2	27
Telenordia	7
Comviq	6
Europolitan	4
Gratistel	4

Det är främst de inom målgrupp 2, rörelsehindrade, som namngivit ovan nämnda operatörer. De som har mest kunskap om olika operatörer är de i den yngsta åldersgruppen 16 – 30 och kunskapen minskar härvidlag med stigande ålder. Kunskapen om olika operatörer finns i lika stor grad bland så väl kvinnor som män. Det är främst boende i H-regionerna 1 och 8 som namngivit teleoperatörer. De som bor hos föräldrar/vårdnadshavare är de som har den största kunskapen om olika teleoperatörer. Medvetandegraden rörande olika aktörer finns utbildningsmässigt sett i störst utsträckning bland de som har universitets- eller högskoleutbildning och bland de med gymnasieutbildning.

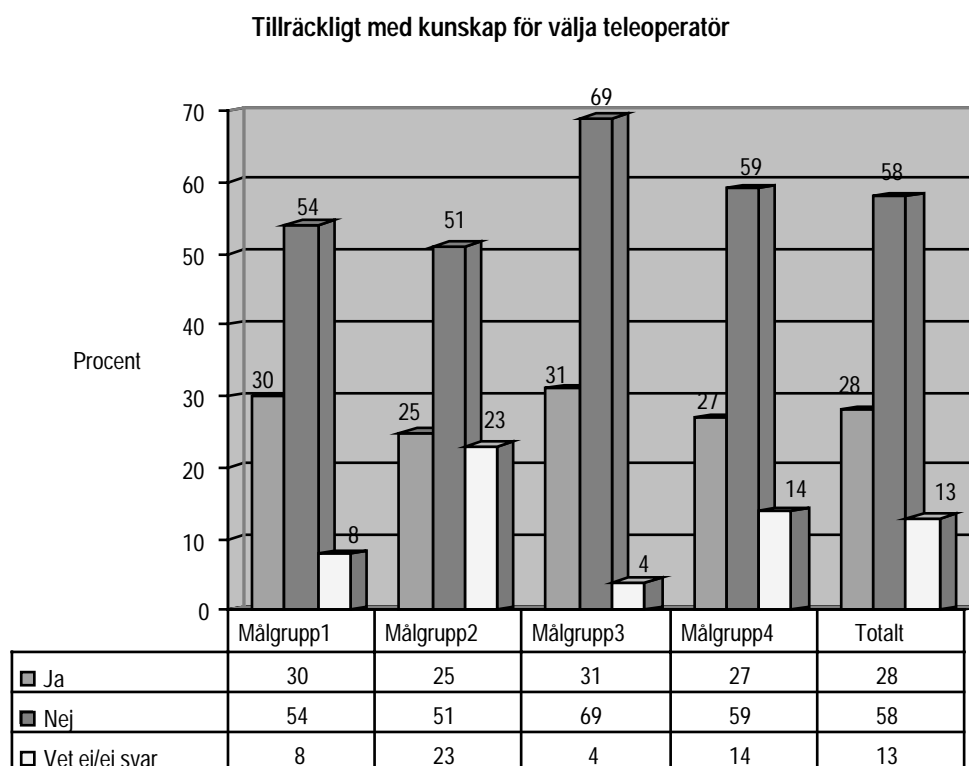
Förvärvsarbetande och studenter samt i viss mån arbetslösa kan nämna teleoperatörer i större utsträckning än övriga. Det finns en samstämmighet mellan hög inkomst och stor kunskap om teleoperatörer

10.2.9. "Anser Du att Du har tillräcklig information för att kunna välja olika teletjänster hos olika teleoperatörer?" Frågan gällde endast fast telefoni och inte mobiltelefoni.

Övervägande är svaret är att man inte har tillräcklig med information, 58 procent angav detta. Cirka 41 procent har svarat med enbart nej och 16 procent har angivit att de inte har tillräckligt med information och kunskap på grund av att de inte kan ta del av den information som ges.

Tabell 20: Uppfattning om man har tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatör.

Procent. Bastal 1015.



En knapp tredjedel, 28 procent, svarar att de anser att de har tillräckligt med information för att kunna välja olika teletjänster hos olika teleoperatörer. De som anser att de har tillräckligt med information utgjorde 11 procentenheter medan nästan en femtedel, 17 procentenheter, anser att de har tillräckligt med kunskap men skulle vilja veta mer för att kunna ta steget till att anlita andra operatörer.

En procent har angivit att de inte kan välja teleoperatör för de tjänster som de använder på grund av sitt funktionshinder.

Det finns ingen skillnad mellan grupperna beroende på om de anser att de har tillräckligt med information eller om de anser att de har kunskap men vill veta mer. Däremot anger målgrupp 1, hörselskadade och döva, i nästan hälften av fallen, 48 procent, att de inte anser sig ha tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatörer. Ytterligare fem procent anger att de saknar kunskaper på grund av att de inte kan ta del av den information som finns.

I målgrupperna 4, språkhandikappade, och 3, synskadade, anger cirka en fjärdedel, 26 respektive 23 procent, att de inte har kunskap på grund av att de inte kan ta del av den information som ges.

Det är främst i åldersgruppen 31 – 45 som man anser att man har kunskaper men att man skulle vilja känna till mer, 26 procent. De i åldersgruppen 61 - 75 är de som i lägst utsträckning anger att de inte kan ta del av den information som ges.

Männen anger i högre utsträckning än kvinnorna att de har kunskap men att de skulle vilja veta mer, en femtedel av männen, 21 procent, ställt mot 14 procent av kvinnorna.

Ser man till boende återfinns de som angivit att de har kunskap men skulle vilja veta mer främst i H-region 1, 24 procent. H-region 4 är de som i högst utsträckning angivit att de inte har tillräckligt med kunskap, 48 procent.

Det är främst ensamstående som anger att de inte har kunskap och att de inte har det på grund av att de inte kan ta del av aktuell information. En femtedel, 21 procent, anger detta som ett skäl.

Utbildningsmässigt sett är det främst de med universitets- och högskoleutbildning som anger att de har kunskap men att de skulle vilja veta mer om teleoperatörer, 30 procent. Denna grupp är även den som i lägst utsträckning anser att de inte kan ta del av information.

De med gymnasieutbildning anser i störst utsträckning, 22 procent, att de inte har erforderlig kunskap och att de inte kan ta del av informationen som ges på grund av funktionshinder.

De som anser sig ha mest information om att kunna välja teleoperatörer är hemarbetande och ålderspensionärer, 22 respektive 16 procent.

De som anser att de har tillräcklig information men skulle vilja veta mer är främst de heltidsarbetande, 31 procent. Att man saknar kunskap för att man inte kan ta del av information som ges på grund av sitt funktionshinder anger en tredjedel, 34 procent, av de som är i habiliterings- eller arbetsmarknadspolitiska åtgärder och en femtedel, 22 procent, av de med förtidspension.

Bruttoinkomst tycks inte ha någon direkt samband med huruvida man anser att man har kunskap om olika teleoperatörer eller inte.

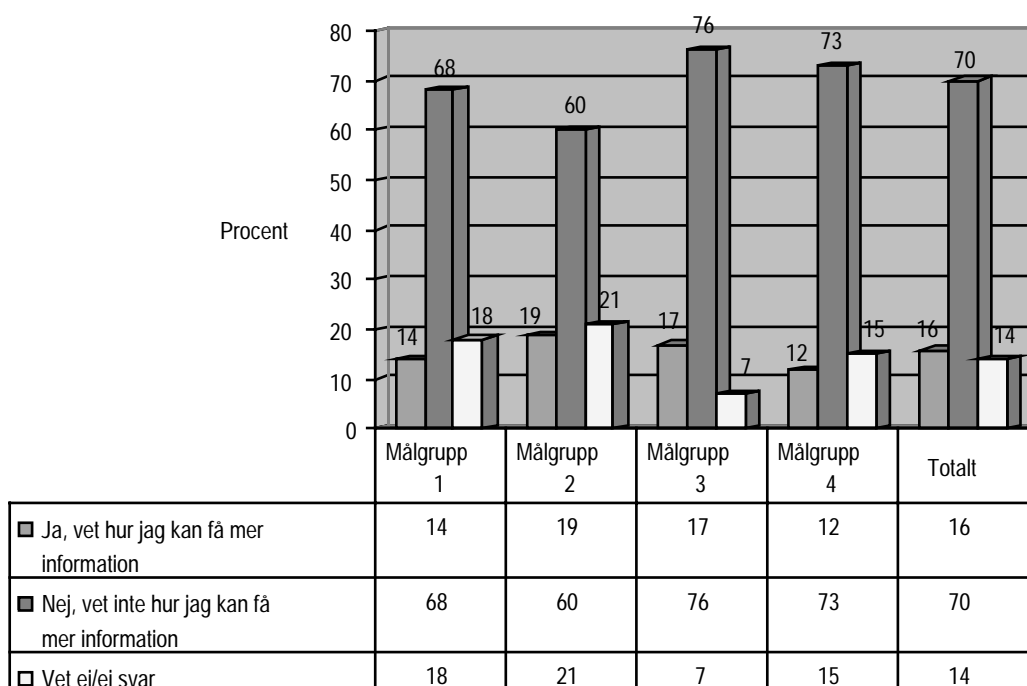
10.2.10. "Vet Du hur Du kan få mer information om vilka teleoperatörer som finns och vilka teletjänster de erbjuder?"

Alla tillfrågades om de visste hur man kan få ytterligare information om teleoperatörer.

Totalt har enbart 16 procent angivit att de vet hur man kan få information om olika teleoperatörer och vad de erbjuder för tjänster. Hela 70 procent anger att de inte vet hur de skall få mer information om vilka teleoperatörer som finns och vilka teletjänster de erbjuder. 14 procent har svarat med att de inte vet eller så har de inte svarat på frågan.

Tabell 21: *Fördelning på huruvida man vet var man kan få information om vilka teleoperatörer som finns och vilka teletjänster de erbjuder?*
Procent. Bastal 1015.

Vetskap om hur man kan få mer information om teleoperatörer



Av de som angivit att de inte vet hur man kan få information anger målgrupp 3, synskadade, detta i störst utsträckning, 76 procent.

Kön- och ålderskategorierna skiljer sig inte nämnvärt åt gentemot totalen i denna fråga.

Universitetsutbildade anger i högre grad än övriga att de känner till hur man kan erhålla information, 30 procent. Gymnasieutbildade i sin tur anger i högst utsträckning att de inte vet hur man får erforderlig information i från.

Heltidsarbetande är de som i störst utsträckning anger att de vet hur man kan hämta information om teleoperatörerna och deras tjänster, 23 procent. Arbetslösa är de som anger att de i störst utsträckning, 84 procent, inte vet från vilket håll man kan få informationen i frågan.

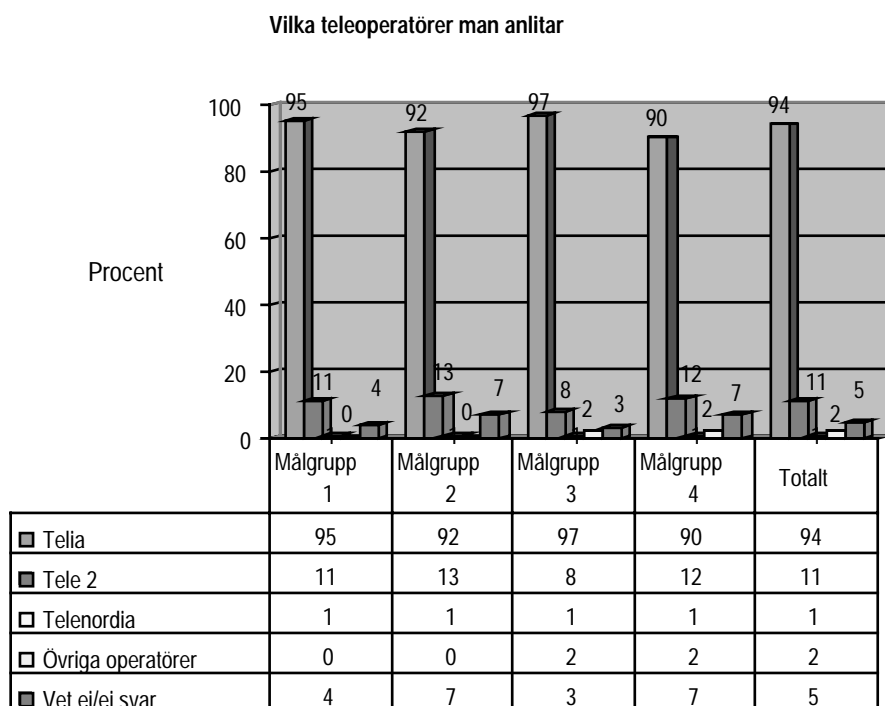
Det finns en trend som visar att fler känner till hur man skall få information i de högre inkomstklasserna, både vad avser grupperna som grundar sig på hushållets och den personliga bruttoinkomsten. Förhållandet speglar det som vi sett i utredningen tidigare och som även visar sig här, att variabler som påverkar nyttjandet/användandet och kännedom om teletjänster är högre utbildning, förvärvsarbete och därmed högre inkomst.

10.2.11. Anlitad teleoperatör

Respondenterna tillfrågades om vilka teleoperatörer som de anlitar. Operatörer för mobiltelefon eller Internet skulle inte medräknas.

På frågan svarade 94 procent att de anlitar Telia och 11 procent anger att de också har Tele2 som operatör. I enstaka fall finns det någon som anger att de har någon ytterligare teleoperatör. Som framgår kan det förekomma flera svarsalternativ per svarande.

Tabell 22: Andel fördelad på anlitade teleoperatörer.
Procent. Bastal 1015.



Det är främst målgrupp 3, synskadade, som anger att de enbart har Telia och 97 procent anger att så är fallet. Målgrupp 4, språkhandikappade, har i högre utsträckning än övriga målgrupper andra teleoperatörer än Telia. Det är även målgrupp 4 som har den högsta andelen som anser att de inte har information om andra operatörer på grund av att de inte kan ta del av den information som ges. En förklaring kan vara att de inom denna målgrupp, 4, även anger att de har orimliga telekostnader där betalsamtal dominerar fakturorna. Därför skulle det kunna förhålla sig så att denna grupp är mycket benägen att anlita andra operatörer men känner ändå att de inte har tillräckligt med information för att kunna få ytterligare lägre telekostnader.

De som anger att de har annan teleoperatör utöver Telia är främst de i åldern 31 – 45, 16 procent.

Kön har inte någon inverkan på om man har fler olika teleoperatörer eller inte.

Beträffande H-region 1 finns det en högre andel personer som har andra operatörer än Telia. Intressant är om den signifikans som finns i H-region 9 där en oproportionerligt stor andel, fyra procent, använder Telenordia beror på någon speciell insats i området.

Ingen skillnad i frågan föreligger vad beträffar civilstånd.

Universitetsutbildade anger i högre utsträckning än övriga med annan utbildningsbakgrund att de har andra teleoperatörer än Telia. Totalt har en femtedel, 21 procent, av denna grupp även Tele2 som operatör och Telenordia är ytterligare en operatör som denna grupp har i högre utsträckning än övriga.

De som förvärvsarbetar heltid och de arbetslösa är de som i störst utsträckning uppger sig anlita Telia och de anlitar även Tele2. Cirka 16 procent av de heltid arbetande och en fjärdedel av de deltidsarbetande, 23 procent, anger att de nyttjar Tele2.

Hushåll med inkomster som ligger på under 100 000 kronor per år anger i lägre utsträckning att de har Telia än vad man gör inom övriga inkomstgrupper. De i det lägsta inkomstintervallet, upp till 100 000 kronor, anger i lägre utsträckning än andra att de har flera operatörer.

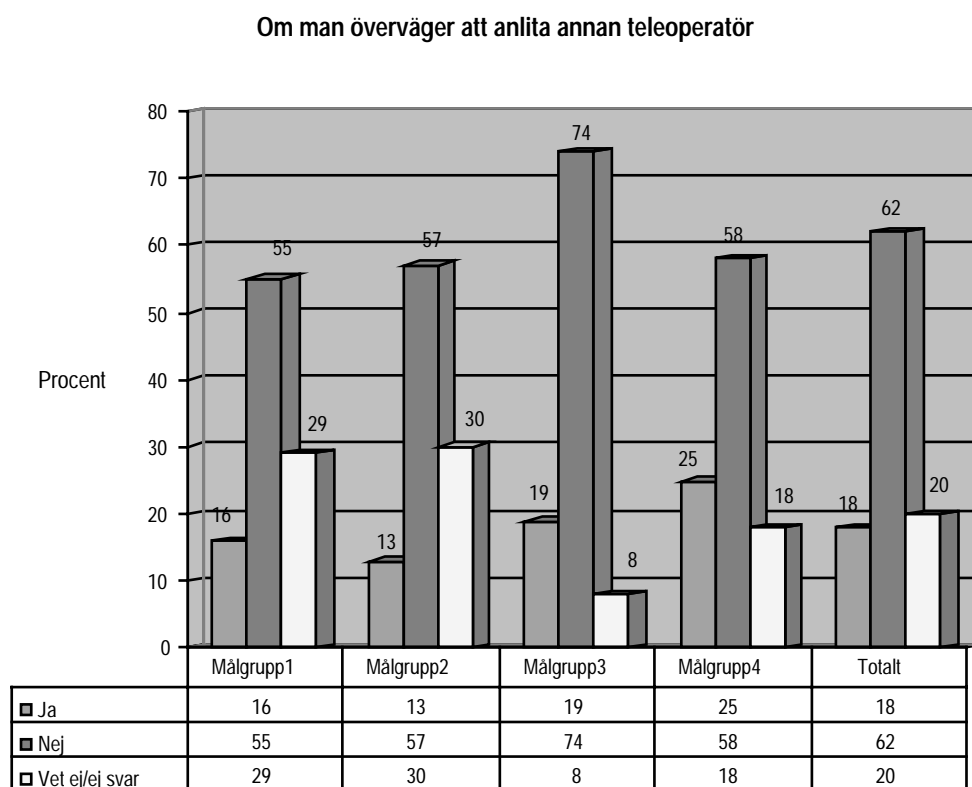
Det är mest frekvent att hushåll med en bruttoinkomst inom intervallet 301 000 – 400 000 även har en annan teleoperatör än Telia. En femtedel av dessa, 20 procent, anger att de har Tele2.

10.2.12. Att anlita andra eller fler teleoperatörer

Respondenten har fått ange om de överväger att anlita någon annan eller ytterligare någon annan teleoperatör om de redan har flera för sina utgående samtal.

En femtedel, 18 procent överväger att anlita någon annan teleoperatör eller att anlita ytterligare någon. Över hälften, 62 procent, har angivit att de inte har haft eller har sådana tankar. En femtedel har angivit att de inte vet eller så har de inte svarat på frågan.

Tabell 23: Andel som överväger att anlita någon annan eller ytterligare någon teleoperatör för sina utgående samtal.
Procent. Bastal 1015.



De som i störst utsträckning överväger att anlita någon annan teleoperatör är målgrupp 4, språkhandikappade, där en fjärdedel, 25 procent, har angivit att så är fallet. Denna målgrupp är även den som redan anlitar någon annan operatör i störst utsträckning och de som i största omfattning anser att deras telefonikostnad är orimlig. Endast 13 procent av de i målgrupp 2, rörelsehindrade, har samma fundering på att byta till andra teleoperatörer.

De som i störst utsträckning angivit att de inte har sådana planer är de i målgrupp 3, synskadade. Tre fjärdedelar, 74 procent, svarar att de inte överväger att anlita andra operatörer.

Det är främst de inom ålderskategorin 31 – 45 som är intresserade av och överväger att anlita andra operatörer. Nästan en tredjedel, 30 procent, av gruppen anger att de är öppna för andra alternativ. De äldsta, 61 – 75, visar minst benägenhet till att anlita andra teleoperatörer och 9 procent angav att de överväger ett eventuellt byte eller utökning till fler operatörer för sina utgående samtal. De yngsta, 16 – 30, är de som är mest tveksamma och anger att de inte vet eller har inte svarat, 27 procent. Tveksamheten finns med viss sannolikhet främst hos dem som i dag inte själva står för betalningarna, det vill säga de som är boende hos föräldrar eller vårdnadshavare.

Det föreligger inga skillnader mellan könen eller mellan de olika regionerna beträffande intresset för att anlita nya eller fler teleoperatörer.

De med universitets- eller högskoleutbildning och de som har gymnasieutbildning är de som i störst utsträckning överväger att byta eller anlita nya operatörer. En tredjedel, 31 procent, respektive en fjärdedel, 24 procent, uppger att detta är fallet. De med universitets- eller högskoleutbildning är också de som redan har andra operatörer i störst utsträckning.

De som förvärvsarbetar på heltid och de som är arbetslösa anger i störst utsträckning att de har övervägt att anlita andra operatörer, 30 respektive 36 procent angav detta. Det är även dessa två grupper kopplade till sysselsättning som redan anger att de har fler teleoperatörer för sina samtal i dag än vad övriga grupper vittnar om.

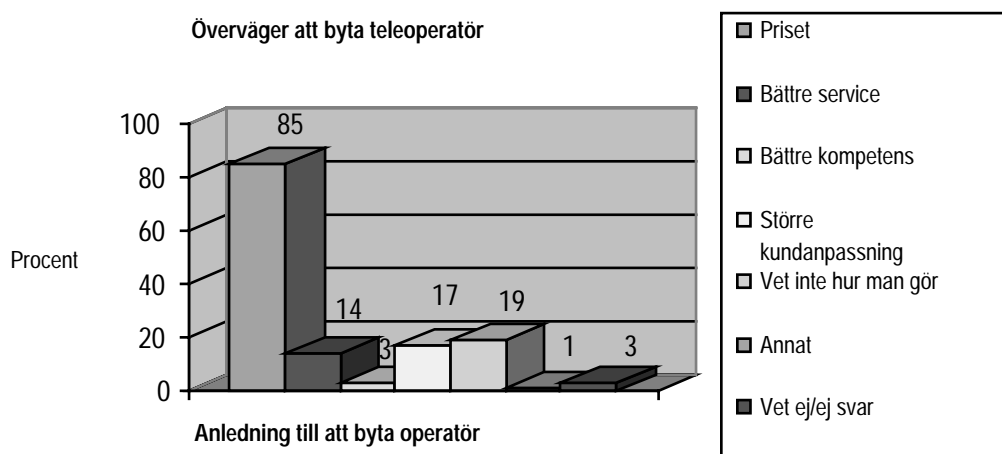
Det finns en trend att de med högre personliga bruttoinkomster i större omfattning anger att de överväger att anlita andra teleoperatörer. Över en fjärdedel, 26 procent, av de med personliga bruttoinkomster på mellan 161 000 – 200 000 och en närmare en tredjedel, 31 procent, av de med inkomster på mellan 201 000 – 300 000 kronor anger att de övervägar att anlita fler eller byta teleoperatörer för sina utgående samtal. Endast 13 procent av de med en personlig inkomst på under 100 000 kronor per år överväger att anlita annan operatör.

10.2.13. Anledning till att man överväger att anlita andra operatörer

De som angav att de överväger att anlita andra teleoperatörer tillfrågades om anledningen till att de överväger att byta eller anlita annan operatör. Bastalet här är endast 185 vilket medför att andelen svarande blir lågt eller mycket lågt vad gäller de uppdelade variablerna vilket gör resultaten mycket osäkra visavi en generalisering.

Alternativ som gavs var - det beror på priset, servicen, kompetensen eller kundpassningen. Respondenten kunde även ange att de inte vet hur man gör. Detta innebär sålunda att denna fråga kunde besvaras med flera alternativ.

Tabell 24: Anledning till att man överväger att anlita annan operatör. Procent. Bastal 185.

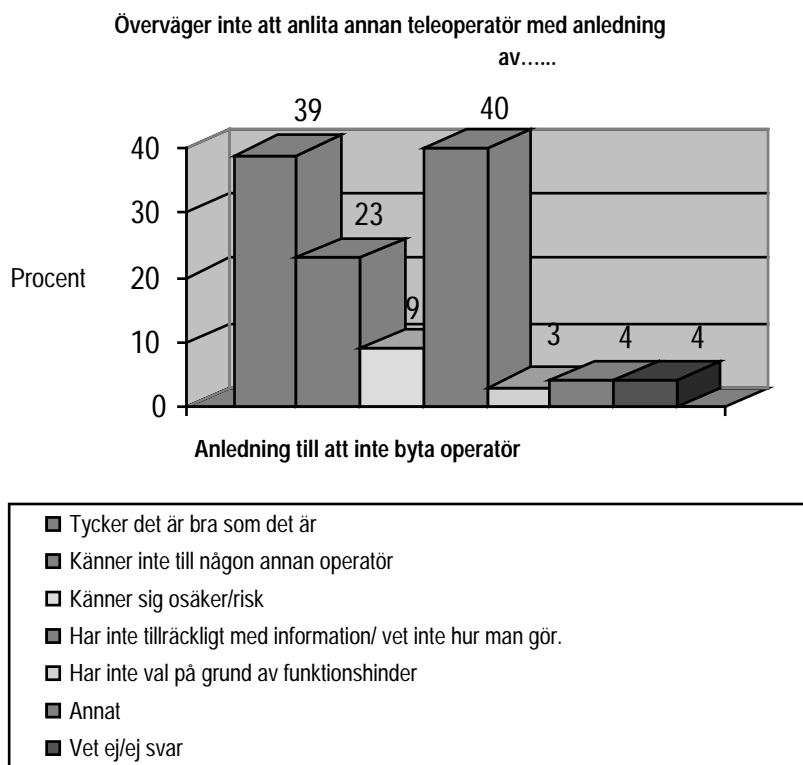


Totalt sett är det övervägande skälet till att man funderar på att anlita andra operatörer priset och 85 procent angav detta som skäl. Cirka 17 procent angav att skälet är att få större kundanpassning. Att få bättre service angav 14 procent och en liten andel, tre procent, anger att de överväger att anlita andra operatörer för att få en operatör med bättre kompetens. En femtedel, 19 procent, angav också att de överväger att byta eller anlita annan operatör men vet inte hur man gör.

De som angivit att de *inte* övervägt att byta till andra teleoperatörer för sina utgående samtal motiverade det med följande skäl (i basen finns 631 svar som resultaten bygger på):

Främst är anledningen att man inte vet hur man går tillväga och/eller att man inte har tillräckligt med information om andra teleoperatörer, fyra av tio, 40 procent, anger detta som skäl. Ytterligare en knapp fjärdedel, 23 procent, anger i sitt svar att de inte känner till någon annan teleoperatör.

Tabell 25: Anledning till att inte man överväger att anlita annan operatör. Procent. Bastal 631.



Fyra av tio, 40 procent, anger också att de är nöjda och tycker det är bra som det är. En tiondel, 9 procent, känner sig osäkra och känner det riskabelt att byta till andra operatörer. Tre procent anger att de inte har något val på grund av sitt funktionshinder.

Av de som anger att de inte känner till någon annan teleoperatör anger målgrupp 3, synskadade, i en tredjedel, 32 procent, av fallen att de inte har erforderlig kunskapsbas i frågan. Målgrupp 4, språkhandikappade anger i 8 procent av fallen att de inte har något val till att byta teleoperatör på grund av sitt funktionshinder.

Det visar sig vara de i den äldsta åldersgruppen, 61 – 75, som anser att de är bra som det är. I 45 procent av fallen har de därför inte planer på att byta eller anlita andra operatörer.

De i ålderskategorin 31 – 45 skiljer sig från totalen och anger i 58 procent av fallen att de inte har tillräcklig information om andra teleoperatörer och/eller att de inte vet hur man gör.

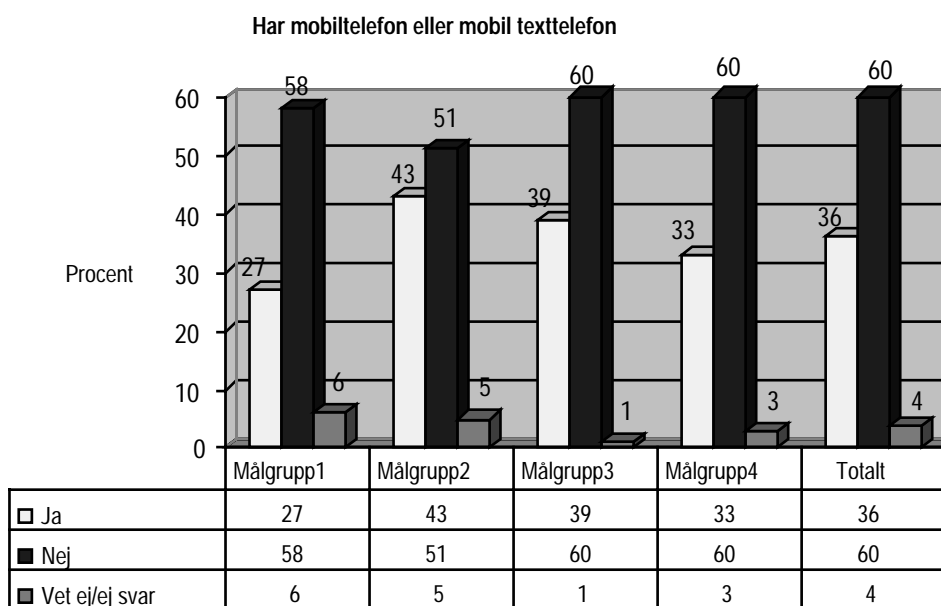
10.3.Sammanställning om innehav och användande av mobiltelefoni.

10.3.1. Användande av mobil telefoni

Drygt en tredjedel, 36 procent, anger att de har mobiltelefon eller använder mobil texttelefon.

Målgrupp 2, rörelsehindrade anger i högre utsträckning, 43 procent, att de använder mobiltelefon än övriga målgrupper uppger det. Målgrupp 1, hörsel-skadade och döva, anger i betydligt lägre utsträckning än andra att de använder mobiltelefon eller använder mobil texttelefon.

Tabell 26: *Andel som har mobiltelefon eller mobil texttelefon. Procent. Bastal 1015.*



Det är främst i de två yngsta åldersgrupperna som det anges att man har mobiltelefon eller mobil texttelefon. Dryga hälften, 54 procent, i åldersintervallet 16 – 30 och nära hälften, 49 procent, i åldern 31 – 45 anger detta. Lägst andel med mobila telefoner anges av de i den äldsta åldersgruppen 61 – 75, en fjärdedel, 25 procent.

Lika stora andelar kvinnor och män använder mobila telefoner.

Ensamstående anger i lägst utsträckning civilståndsmässigt sett att de använder mobiltelefon eller mobil texttelefon, knappt en tredjedel, 29 procent. I störst utsträckning anger de som är boende hos föräldrar/vårdnadshavare att de har mobila telefoner, 60 procent.

De med universitets- eller högskoleutbildning är de som i störst utsträckning anger att de har mobiltelefon eller mobiltexttelefon. Nästan hälften, 46 procent, inom respektive grupp har dessa telefontyper. Cirka två tredjedelar av de med grundskola eller folkhögskola anger att de inte har mobiltelefon eller mobiltexttelefon.

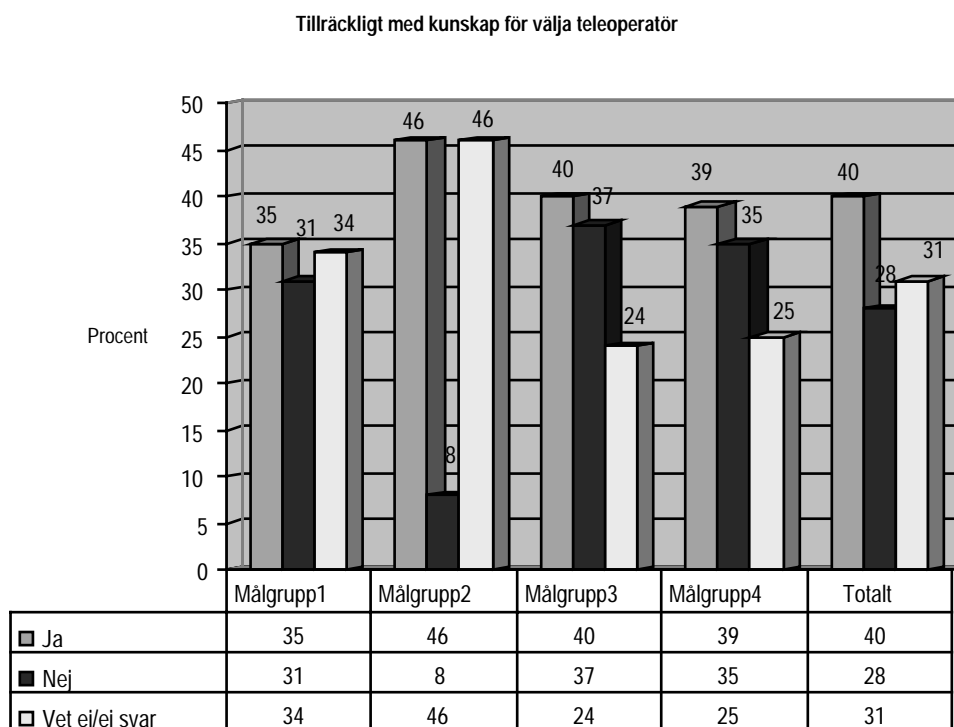
Studenter och förvärvsarbetande anger i högst utsträckning att de använder sig av mobiltelefon eller mobil texttelefon. Över hälften av studenterna, 55 procent, och 50 respektive 46 procent av förvärvsarbetande hel- och deltid uppger detta.

Det finns en signifikant skillnad vad avser årsinkomst. I högst utsträckning har de i de högsta inkomstintervallerna mobiltelefon eller mobil texttelefon. Detta gäller både för hushåll och vad avser den personliga ekonomin. En femtedel, 21 procent, i den högsta inkomstgruppen, 201 000 kronor per år och där över, för hushåll anger att de har mobiltelefon eller mobil texttelefon. Inom samma inkomstintervall för personliga årsinkomster anger 27 procent att de har mobiltelefon eller mobil texttelefon.

10.3.2. Beträffande tillräckligt med information för att välja operatör för sin mobiltelefoni

Totalt anger 40 procent att de har tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatör. En fjärdedel, 23 procent, anser sig ha information om olika teleoperatörer men att de skulle vilja ha mer upplysningar.

Tabell 27: Uppfattning om man har tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatör för mobila telejänster. Procent. Bastal 1015.



Bortfallet på denna fråga är högst. Totalt har en knapp tredjedel inte besvarat frågan eller besvarat den med att de inte vet.

Totalt anger en högre andel att de anser sig ha tillräckligt med information för att välja operatör för sin mobiltelefoni, att jämföra med den lägre andel som anger att de har tillräckligt med kunskap för att välja operatör för sin fasta telefoni. Om vi ser tillbaka i utredningen finner vi att 28 procent anger att de har tillräckligt med information om operatörer för fast telefoni. Målgrupp 3, synskadade, och målgrupp 4, språkhandikappade, som i störst utsträckning ansåg att de inte hade tillräckligt med information för att kunna välja operatör för sin fasta telefon anger även att de inte har tillräckligt med information för att välja teleoperatör för den mobila telefonin. Över en tredjedel inom respektive målgrupp 3 och 4 anger att de inte kan ta del av information och därför inte har kunskap att välja operatör för mobil telefoni. Här ger 37 procent av målgrupp 3 och en tredjedel, 34 procent, av målgrupp 4 detta svar.

Den målgrupp som främst anger att de har kunskap men skulle vilja ha mer information om olika teleoperatörer för mobiltelefoni är målgrupp 2, rörelsehindrade. En knapp tredjedel, 29 procent, anger detta. Intressant är att det redan är denna målgrupp som använder mobiltelefon i störst utsträckning.

Av de som anser sig ha information om olika teleoperatörer för mobiltelefoni men skulle vilja ha mer är det främst i åldersintervallet 31 – 45 som detta intresse finns och 30 procent anger att de önskar mer information. Samma förhållande råder vid information beträffande fast telefoni.

Kön och boenderegion tycks inte påverka kunskapen om olika teleoperatörer för mobiltelefoni.

Över en tredjedel, 34 procent, av de som bor med föräldrar/vårdnadshavare anger att de har tillräckligt med information om olika operatörer.

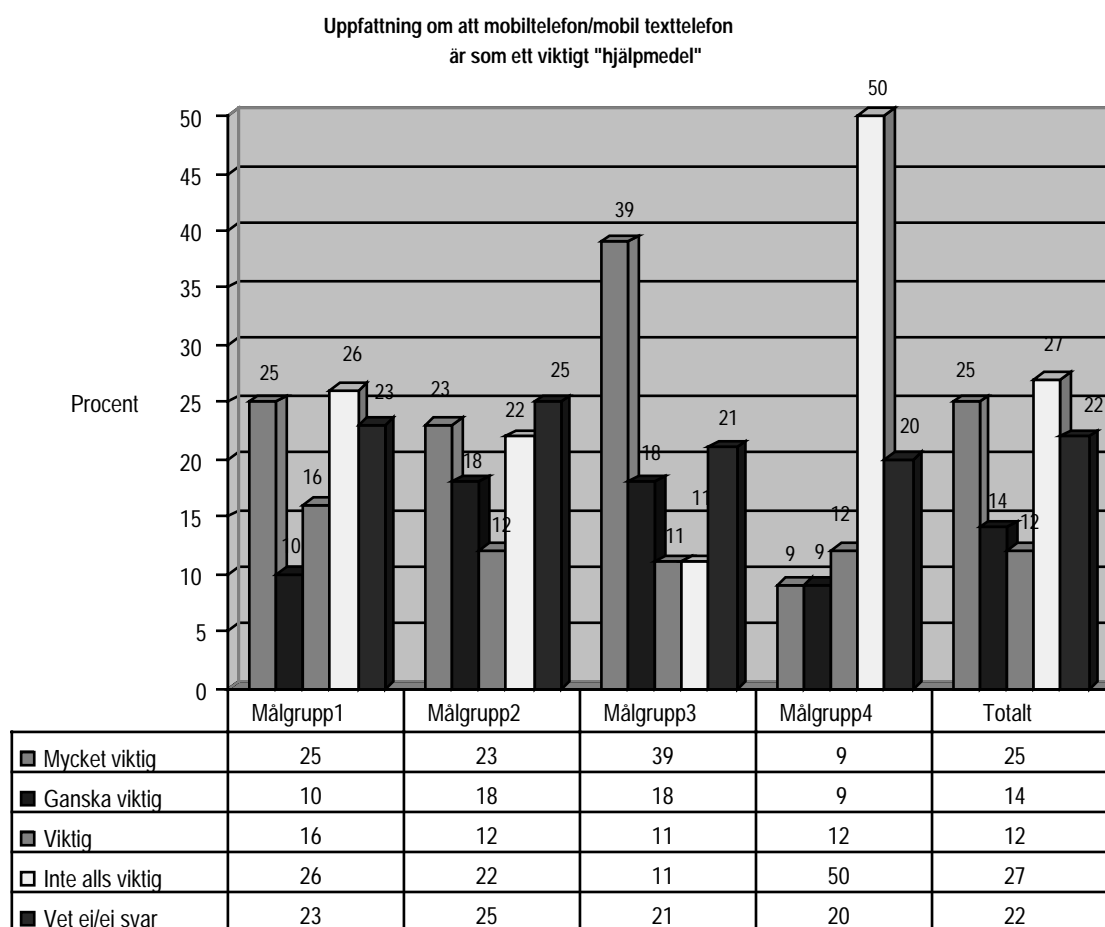
Av de som anser sig ha tillräckligt av den information om teleoperatörer för mobiltelefoni är det främst studenter och förvärvsarbetande som anger detta. Det är även dessa kategorier som i störst utsträckning har mobiltelefon eller mobiltexttelefon. Av de som är i habiliterings- eller arbetsmarknadsåtgärder anger 44 procent att de inte kan ta del av den information som ges på grund av sitt funktionshinder.

De i de högre inkomstintervallen anger i jämförelsevis störst utsträckning att de har information om olika teleoperatörer för mobiltelefoni även om vissa även skulle vilja ha mer.

10.3.3. Mobiltelefonen eller den mobila texttelefonen som ”hjälpmedel”

”Hur viktig anser Du att mobiltelefonen/mobila texttelefonen är/skulle vara som ett ”hjälpmedel” som underlättar och kompenserar för Ditt funktionshinder?” På frågan svarade 27 procent av samtliga att den mobila telefonen inte alls är viktig som ”hjälpmedel” visavi aktuellt funktionshinder. En fjärdedel, 25 procent, anger att den mobila telefonen är eller skulle vara ett mycket viktigt ”hjälpmedel”. Att den mobila telefonen skulle vara ganska viktig eller viktig anser 14 respektive 12 procent. Det innebär att totalt sett så anser cirka hälften, 51 procent, att mobiltelefonen/mobila texttelefonen är/skulle vara ett ”hjälpmedel” som underlättar och kompenserar för deras funktionshinder. En femtedel vet inte om de anser att mobila telefoner är till någon hjälp eller så har de avstått från att svara på frågan.

Tabell 28: Andel som anser att mobiltelefon eller mobil texttelefon är eller skulle kunna vara ett viktigt hjälpmedel.
Procent. Bastal 1015.



Målgrupp 3, synskadade, anger i jämförelsevis störst utsträckning, 57 procent, att mobiltelefon är mycket viktig eller ganska viktig i syfte att underlätta och kompensera för deras funktionshinder. Målgrupp 4 anger detta i lägst utsträckning jämfört med de övriga målgrupperna och hälften anger att mobiltelefon inte alls är viktig som "hjälp" för funktionshindret. Övriga målgrupper skiljer sig inte signifikant från totalen.

Det är främst de i de yngre åldersgrupperna som upplever att mobiltelefoni skulle vara eller är en hjälp för sitt funktionshinder. I åldersgruppen 16 – 30 anger 38 procent och i åldersgruppen 31 – 45 anger 37 procent detta. Endast 13 procent av de äldsta anger att mobiltelefoni skulle vara mycket viktigt att ha kopplat till deras funktionshinder.

De som i störst utsträckning anger att mobiltelefoni är mycket viktig för att underlätta och kompensera deras funktionshinder är de som förvärvsarbetar och de som studerar. De som anger att mobiltelefonen/mobila texttelefonen inte alls är viktig för att underlätta för deras funktionshinder är de som är i habiliterings- eller i arbetsmarknadsåtgärder, arbetslösa och ålderspensionärer.

Det finns inte några större skillnader avseende bruttoinkomst och uppfattningen om vikten av mobiltelefoni.

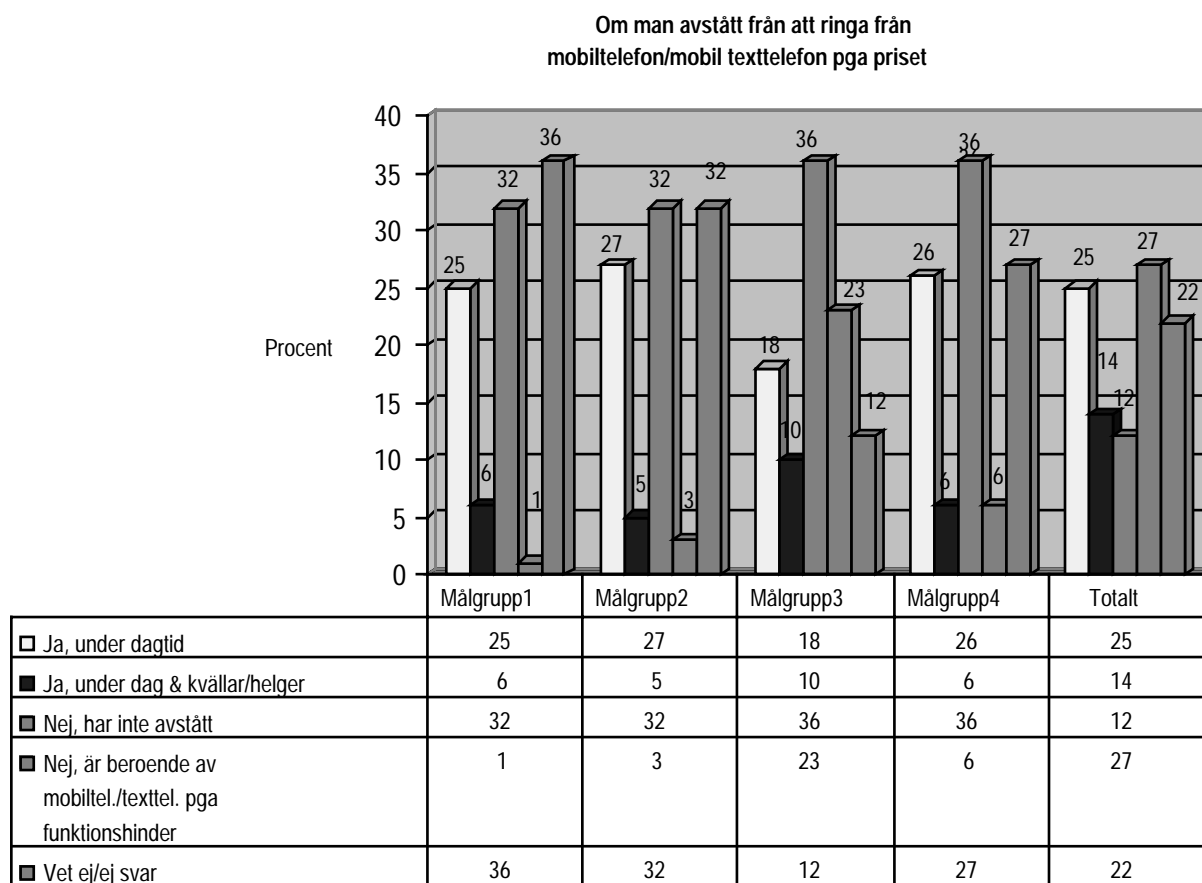
10.3.4. Att avstå från att ringa på mobiltelefonen/mobila texttelefonen på grund av priset

Frågan ställdes om man har avstått från att ringa på sin mobiltelefon/mobila texttelefon på grund av priset under de senaste sex månaderna.

Närmare en tredjedel, 31 procent, anger att de någon gång under de senaste sex månaderna har avstått från att ringa från sin mobiltelefon eller mobila texttelefon på grund av priset. Totalt svarade en fjärdedel, 24 procentenheter, att när de avstått från att ringa så har det varit på dagtid. Sju procentenheter angav att de var under såväl under dagtid som kvällstid och helger som de avstod från att ringa.

Totalt anger 8 procent att de aldrig har avstått från att ringa från sin mobila telefon med anledning av att man är beroende av mobiltelefonen på grund av sitt funktionshinder. En tredjedel, 34 procent, anger att de inte har avstått från att ringa på grund av priset under de efterfrågade sex månaderna. Sammantaget anger därmed 42 procent att de aldrig har avstått från att ringa från sin mobila telefon under den aktuella perioden. Ett relativt hög bortfall finns i denna fråga. Det kan tänkas att de som inte har mobiltelefon/mobil texttelefon inte kände sig berörda att svara på frågor som rör mobiltelefoni.

Tabell 29: Andel som avstått från att ringa från sin mobiltelefon eller mobil texttelefon på grund av priset någon gång de senaste sex månaderna. Procent. Bastal 1015.



Det är främst målgrupp 2, synskadade, som anger att de inte har avstått från att ringa på grund av priser under de senaste sex månaderna. Det har varit beroende på att de är beroende av mobiltelefonen för sitt funktionshinder. En fjärdedel av de synskadade anger att de inte har avstått från att ringa.

De yngsta, 16 – 30 år, anger i störst utsträckning att de avstått från att ringa under dagtid, kvällar och helger, 16 procent. Åldersgruppen 31 – 45 anger i störst uträkning att de inte har avstått från att ringa då de är beroende av mobiltelefonen/mobil texttelefon på grund av sitt funktionshinder.

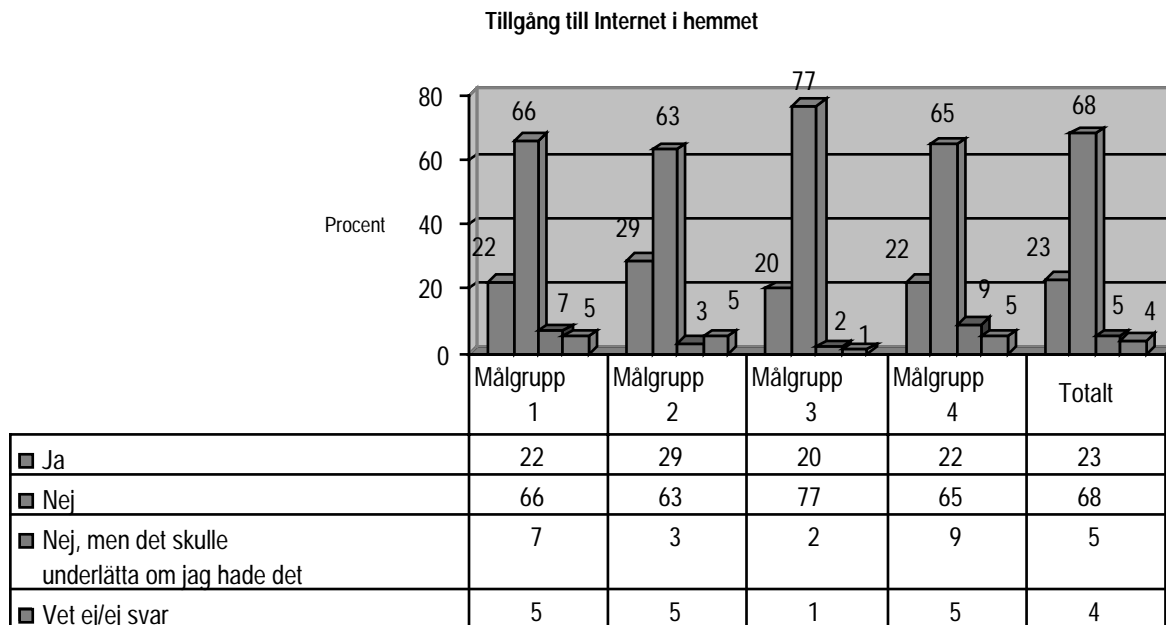
Resultaten i övrigt ger inte några större skillnader med avseende på bakgrundsvariablerna. Det är relativt höga bortfall, beroende på att de som inte använder sig av mobil telefoni inte besvarat frågan, vilket medför att osäkerheten i siffrorna stiger.

10.4. Sammanställning om innehav och användande av Internet.

10.4.1. Tillgång till Internet i hemmet

Enligt Öhrlings Coopers & Lybrand, Internetmarknaden i Sverige, september 1998, har 46 procent av Sveriges befolkning mellan 18 och 74 år tillgång till Internet. Knappt 40 procent av Sveriges befolkning i ovan nämnda ålder använder Internet.

Tabell 30: Andel som har Internet hemma.
Procent. Bastal 1015.



En knapp fjärdedel, 23 procent, av totalen i denna undersökning har svarat att de har Internet i hemmet. Totalt anger 73 procent att de inte har Internet i hemmet. Fem procent motiverade svaret med att de inte har Internet men att det skulle underlätta om de hade haft det.

Målgrupp 2, rörelsehindrade, anger i störst utsträckning att de har Internet hemma, 29 procent anger detta.

Det är främst i de yngsta åldersgrupperna man har Internet hemma. Av de i åldern 16 – 30 har 45 procent angett att de har Internet och i åldrarna 31 – 45 har 36 procent angivit det. Endast sju procent av de äldsta, 61 – 74, har tillgång till Internet.

Det är främst inom H-region 1 som man anger att man har Internet i hemmet och det är 34 procent inom denna region har angivit att så är fallet.

Utbildningsmässigt sett är det främst de med universitets- eller högskolestudier, 45 procent, och de med gymnasieutbildning som anger att de har Internet i hemmet. Endast 13 procent av de med grundskoleutbildning och 16 procent av de med folkhögskoleutbildning har tillgång till Internet hemma.

Studeringe och förvärvsarbetare som arbetar heltid anger i störst utsträckning att de har tillgång till Internet i hemmet. Tre femtedelar, 59 procent, av de studeringe anger att de har Internet i hemmet och 36 procent av de på heltid förvärvsarbetande anger att så är fallet.

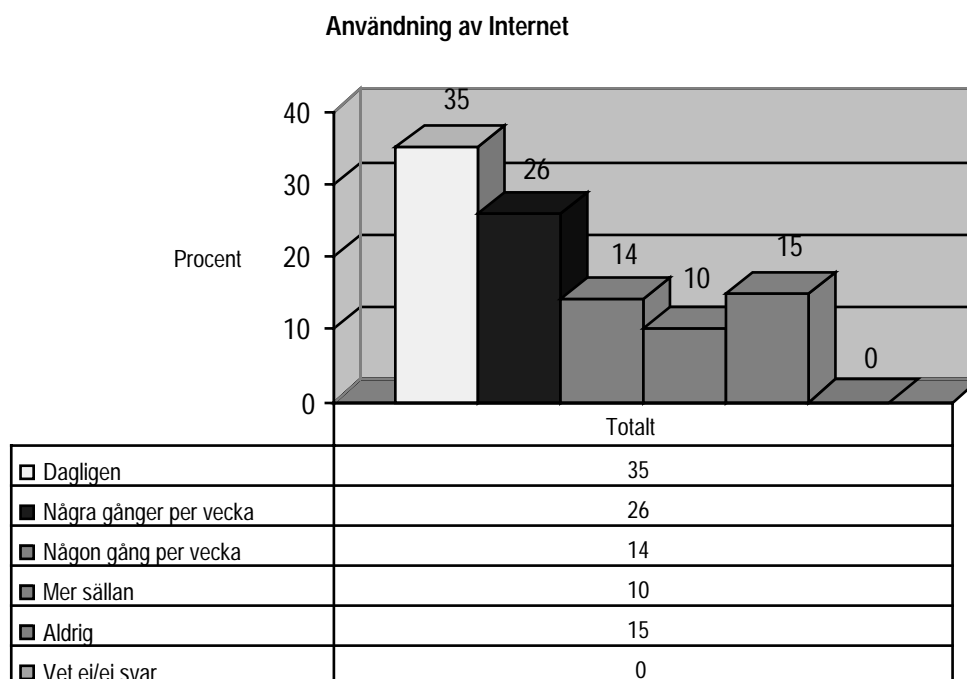
De som har hushållsinkomster vilka ryms i de två lägsta inkomstklasserna anger i betydligt lägre utsträckning än andra att de har Internet i hemmet. Så är fallet för 12 respektive 14 procent inom inkomstklasserna under 100 000 kronor per år och mellan 100 000 – 160 000 kronor per år. Detta medan man i de två högst inkomstklasserna i hälften eller över hälften av fallen anger att man har Internet i hemmet.

Även när man ser till den personliga inkomsten finns en tendens att de med lägre inkomster har Internet i lägre utsträckning än man har bland de med högre inkomster. Detta kan jämföras med att de med högre utbildning och förvärvsarbete har Internet i högre utsträckning än andra.

10.4.2. Användning av Internet

De 23 procent av totalen som svarade att de har Internet i hemmet fick fyra följdfrågor. Nedan presenterade resultat bygger på en total bas av 231 svarande.

Tabell 31: *Hur ofta man använder Internet. Procent. Bastal 231.*



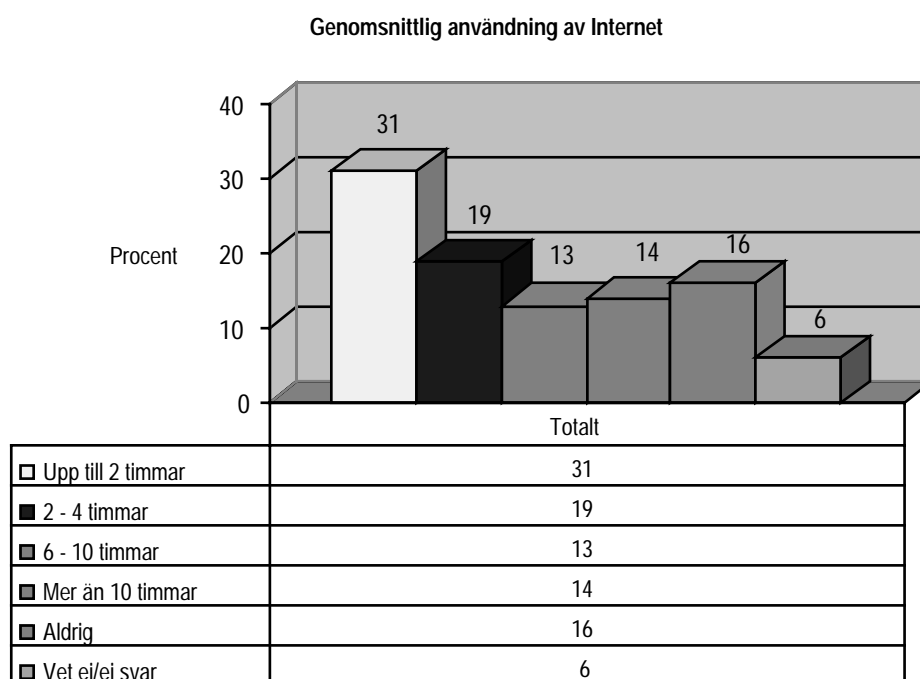
Av de 23 procentenheter som anger att de har tillgång till Internet använder en tredjedel, 35 procent, Internet dagligen. En fjärdedel, 26 procent, anger att de använder Internet några gånger per vecka och 14 procent att de använder Internet

någon gång per vecka samt en tiondel anger att de använder sig av Internet mer sällan än någon gång per vecka. Totalt har 15 procent angivit att de aldrig använder Internet trots att de har tillgång till det i hemmet.

Målgrupp 3, synskadade, är de som i störst utsträckning uppger att de använder Internet dagligen då över hälften, 53 procent, har angivit detta.

Hälften av de i åldern 31 – 45 använder sig av Internet dagligen.

Tabell 32: Genomsnittlig användning av Internet. Procent. Bastal 231.



I genomsnitt använder en tredjedel, 31 procent, av samtliga Internet-användare Internet upp till två timmar per vecka. En femtedel, 19 procent, använder Internet mellan 2 – 4 timmar per vecka och dryga tiondelen, 13 procent, är ute på nätet i 6 - 10 timmar i veckan. Att man använder Internet mer än 10 timmar i veckan uppger 14 procent.

Målgrupp 2, rörelsehindrade, anger i högst utsträckning att de använder Internet i maximalt 2 timmar per vecka. Synskadade, målgrupp 3, är den kategori som i störst utsträckning uppger att de använder sig av Internet 6 timmar eller mer per vecka. Målgrupp 4, språkhandikappade, anger i över en tredjedel av fallen, 34 procent, att de aldrig använder Internet trots att de har tillgång till det i hemmet.

Männen använder i betydligt högre utsträckning Internet mer tid per vecka än kvinnorna uppger att de gör. En femtedel av männen använder Internet i sex till tio timmar per vecka medan kvinnorna anger detta i fem procent.

10.4.3. Internet i kompenserande syfte

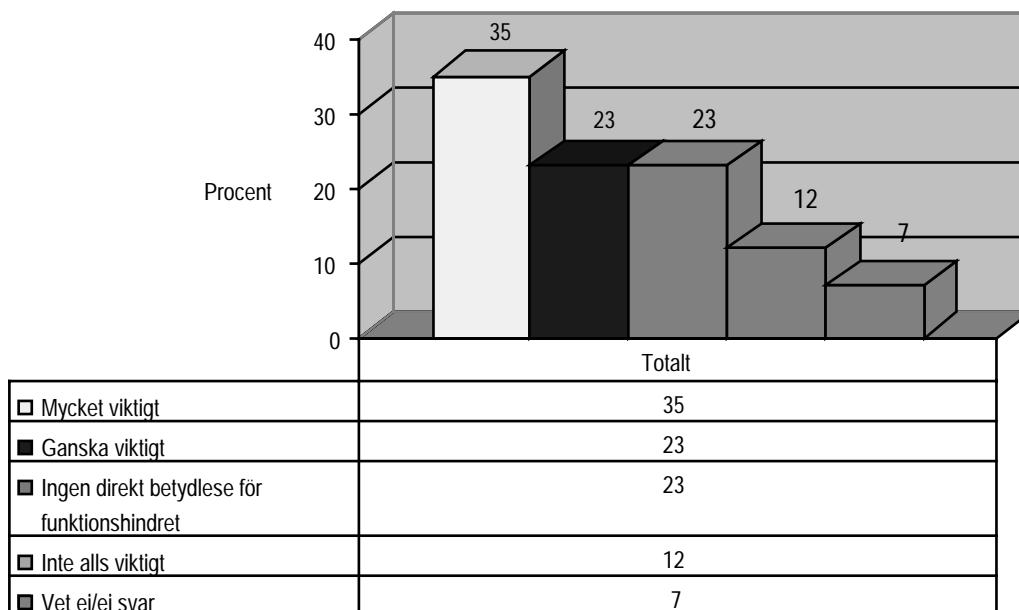
"Hur viktig anser Du att Internet är för att kompensera/underlätta för Ditt funktionshinder". På frågan svarade över en tredjedel, 35 procent, att det är mycket viktigt. Detta anser främst de i målgrupp 3, synskadade, där 58 procent uppger detta. Målgrupperna 2, rörelsehindrade, och 4, språkhandikappade, anser i lägst utsträckning att Internet är mycket viktigt för dem. Här svarade 17 respektive 21 procent att Internet skulle underlätta i detta hänseende. De med gymnasieutbildning, och de som förvärvsarbetar heltid anger i störst utsträckning, 48 respektive 58 procent, att det är mycket viktigt för dem med Internet.

Ytterligare 23 procent av de som har Internet hemma har angivit att det är ganska viktigt för dem. Sammanfattningsvis kan man säga att över hälften, 58 procent, upplever Internet som ett viktigt hjälpmedel. Samtidigt anger 23 procent att Internet inte har någon direkt betydelse för deras funktionshinder och 12 procentenheter anger att det inte alls är viktigt.

Tabell 33: Hur viktig Internet uppfattas vara som hjälpmedel för sitt funktionshinder.

Procent. Bastal 231.

Uppfattningen om hur viktig Internet är som hjälpmedel för funktionshindret



Det är främst målgrupp 2, rörelsehindrade, som anger att Internet inte har någon direkt betydelse för deras funktionshinder och 39 procent anger detta.

10.4.4. Uppkoppling på Internet

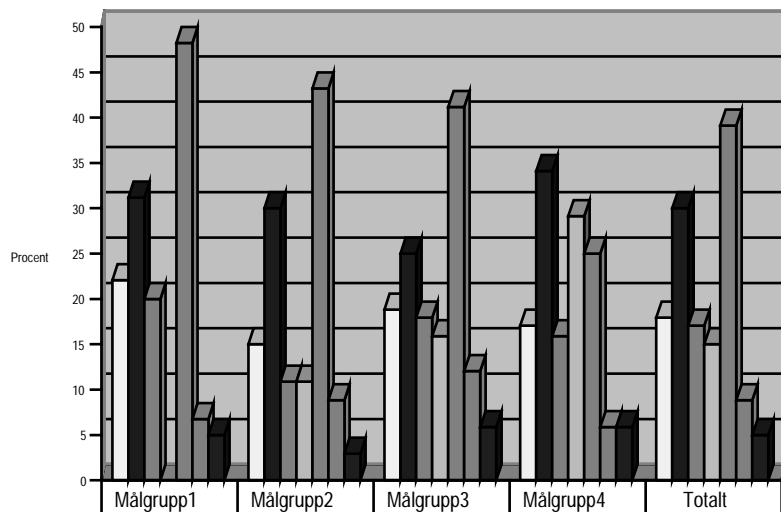
De flesta anger att de är uppkopplade på Internet via modem, vilket innebär en uppringd telefonförbindelse. Det är 83 procent som angav denna accessform. Endast mycket få, tre procent, anger att de har andra accessformer så som ISDN och fast teleföbindelse. Samtidigt anger 14 procent att de inte vet hur de är uppkopplade.

10.4.5. Inte Internet användare

De som angivit att de inte har Internet i hemmet har svarat på följande frågor. Basen för redovisningen är 745 svarande som inte har Internet.

Tabell 34: Motiveringar till att inte man använder Internet. Procent. Bastal 745.

Varför man inte använder Internet.



	Målgrupp1	Målgrupp2	Målgrupp3	Målgrupp4	Totalt
□ Det kostar för mycket att använda, samtal & abonnemangavg.	22	15	19	17	18
■ Kostar för mycket att köpa dator.	31	30	25	34	30
■ Vet inte hur man använder Internet, därför inte skaffat	20	11	18	16	17
□ Svårt att använda Internet pga funktionshindret	-	11	16	29	15
■ Har inte behov av Internet	48	43	41	25	39
■ Övriga skäl	7	9	12	6	9
■ Vet ej/ej svar	5	3	6	6	5

Den grupp som anger att de inte använder Internet fick frågan "Om Du inte använder eller inte har Internet hemma beror det då på.... " fem fasta svarsalternativ fanns att välja på och ett för "annat" där öppna svarsalternativ kunde nyttjas av respondenten. Flera svarsalternativ kunde anges.

Den mest frekventa anledningen till att man inte använder Internet är att man inte anser sig vara i behov av det och 39 procent av samtliga här svarande angav detta som skäl. Tre av tio, 30 procent, anger att de inte har Internet för att det kostar för mycket att köpa en dator. En femtedel, 18 procent, motiverar att man inte har Internet med att det kostar för mycket med samtalen kopplat till själva användningen och därtill kommande abonnemangsavgift. Cirka en femtedel, 17 procent, anger att de inte vet hur man använder Internet och därför inte skaffat det. Andra öppna svar som motiverar varför man inte har Internet är: - Inte intresserad, skall skaffa, det har bara inte blivit av, har ingen dator, har inte tid och kan för lite/svårt att förstå.

Målgrupp 4, språkhandikappade, anger i störst utsträckning att de inte använder Internet på grund av funktionshindret, 29 procent. De som anger att de inte har behov av Internet är främst målgrupp 1, hörselskadade och döva. Närmare hälften anger att de inte har behov av Internet, 48 procent.

De yngsta målgrupperna, 16 – 30 och 31 – 45, anger att det är för dyrt att använda Internet med tillkommande abonnemangsavgift och 28 respektive 33 procent anger detta. Över hälften, 56 procent, av dem i ålderskategorin 61 – 75 anger att de inte har behov av Internet, vilket är en högre andel än övriga.

Det är främst de med gymnasieutbildning som anger att de upplever det för dyrt att både använda Internet med tillkommande abonnemangsavgift och att köpa en dator. En knapp tredjedel, 30 procent, anger att det är för dyrt att använda Internet och 38 procent anger att de anser det för dyrt att köpa en dator.

På frågan om de tror att Internet skulle kunna vara en hjälp för dem med tanke på funktionshindret svarade 45 procent att de inte alls anser att det skulle vara till någon hjälp. En tredjedel, 32 procent, anger att de tror att Internet till viss del eller helt och hållet skulle kunna vara till hjälp. Övriga 23 procent har inte någon uppfattning huruvida Internet kan hjälpa dem eller inte.

11. Teletjänster som man skulle vilja använda som man inte gör idag

Den avslutande frågan som ställdes till samtliga respondenter var om de anser att det finns teletjänster som de tror att de skulle kunna ha nytta av i kraft av sitt funktionshinder men som man inte kan använda i dag av olika skäl.

Totalt svarade 15 procent att de har den uppfattningen att det finns teletjänster som skulle underlätta för dem vad gäller funktionshinder.

Målgrupp 1, hörselskadade och döva, anser i störst utsträckning att det finns teletjänster som skulle underlätta för dem visavi deras funktionsnedsättning. En femtedel, 22 procent, ser att de skulle behöva teletjänster som de inte har i dag.

De som främst ser teletjänster som en möjlighet att kompensera eller underlätta funktionsnedsättningen är de med universitets- eller högskoleutbildning.

En dryg femtedel, 22 procent, av målgrupp 1, hörselskadade och döva, anser att de skulle behöva en mobil texttelefon. De anser att det skulle underlätta och kompensera för funktionsnedsättningen. Ytterligare 11 procent anger att om de hade möjlighet att nyttja mobiltelefoni så skulle det underlätta för dem. En dryg tiondel, 11 procent anger även att de skulle bli hjälpta av ha texttelefon och även hörsel förstärkare efterfrågades som hjälpform av 11 procent.

I målgrupp 2, rörelsehindrade, anger hälften att de skulle var behjälpta av att ha mobiltelefon. Många i målgrupp 3, synskadade, anger att de skulle bli hjälpta av att ha mobiltelefon och 42 procent uppger detta. Målgrupp 4, språkhandikappade, efterfrågar i 14 procent av fallen nummerupplysningstjänster.

Anledningen till att man inte har dessa teletjänster är enligt dryga tredjedelen, 36 procent, att de är för dyra att införskaffa. Lika stor andel anser att det är för dyrt att använda dessa tjänster och att de är krångliga att nyttja anser 16 procent.

Svaren bygger endast på 148 svarande vilket ger mycket få svarande för respektive variabel.

Källförteckning



Handikappombudsmannen, 1997 *"Hur många handikappade finns det?", "Sammanställd statistisk information om människor med funktionsnedsättningar"*



Handikappombudsmannen, *"Utdrag ur FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionsnedsättning"*.



Handikappinstitutet, förslag till handlingsprogram för åren 1998 – 2002, *"IT för funktionshindrade och äldre"*.



Handikappinstitutet, avdelningen för kommunikationshandikapp, Magnus Fritzson PM 1998.10.19, *"Utvecklingsbehovet inom området teletjänster för människor med vissa funktionshinder."*



Socialstyrelsens kunskapsdatabas, om små och mindre kända handikappgrupper.



HANDU AB, Levnadsnivåundersökning 1996, *"En rapport beträffande levnadsvillkor för medlemmar inom De Handikappades Riksförbund, Sveriges Dövas Riksförbund och Synskadades Riksförbund"*.



Post & telestyrelsen, *"Årsredovisning 1997"*.



Statistiska Centralbyrån, SCB, H-regioner, *"Regionala koder enligt indelningen den 1 januari 1998"*.



Statistiska Centralbyrån, SCB 1997, *"De funktionshindrades situation på arbetsmarknaden – en rapportering av en pilotundersökning"*.



Statistiska Centralbyrån, SCB, Rapport 91, *"Välfärd och ojämlikhet i 20-årsperspektiv 1975 – 1995"*.



Öhrlings Coopers & Lybrand AB, september 1998, *"Internetmarknaden i Sverige"*.



Öhrlings Coopers & Lybrand AB, rapport *"Svensk telekommunikationsmarknad – hittillsvarande utveckling och förutsättningar inför framtiden"*.

Handikapporganisationer

Förteckning över handikapporganisationer som erhållit statsbidrag år 1998

- ✓ Afasiförbundet i Sverige
- ✓ Alzheimerföreningen i Sverige
- ✓ Astma- och Allergiförbundet
- ✓ Bröstcancerföreningarnas Riksorganisation
- ✓ De Handikappades Riksförbund
- ✓ Förbundet Blödarsjuka i Sverige
- ✓ Förbundet Mot Läs- och Skrivsvårigheter
- ✓ Föreningen för de Neurosedynskadade
- ✓ Föreningen för EI- och bildskärmsskadade
- ✓ Föreningen Sveriges Dövblinda
- ✓ Föräldraföreningen för Dyslektiska Barn
- ✓ Handikappförbundens Samarbetsorgan
- ✓ HJÄRNKRAFT – Riksföreningen för Rehabilitering av Skallskadade
- ✓ Hjärt- och Lungsjukas Riksförbund
- ✓ Hjärtebarnsföreningen
- ✓ Hörselskadades Riksförbund
- ✓ Svenskt förbund för stomiopererade
- ✓ Neurologiskt Handikappades Riksförbund
- ✓ Reumatikerförbundet
- ✓ Riksförbundet av Intresseföreningar för Schizofreni

- ✓ Riksförbundet Cystrisk Fibros
- ✓ Riksförbundet för Blodsjuka
- ✓ Riksförbundet för Dementas Rättigheter, Demensförbundet
- ✓ Riksförbundet för döva, hörselskadade och språkstörda barn
- ✓ Riksförbundet för HIV-Positiva
- ✓ Riksförbundet för Mag- och Tarmsjuka
- ✓ Riksförbundet för Njursjuka
- ✓ Riksförbundet för Rörelsehindrade Barn och Ungdomar
- ✓ Riksförbundet för Social och Mental Hälsa
- ✓ Riksförbundet för Trafik- och Polioskadade
- ✓ Riksförbundet för Utvecklingsstörda Barn, Ungdomar och Vuxna
- ✓ Riksföreningen Autism
- ✓ STROKE – Riksförbundet mot hjärnans kärlsjukdomar
- ✓ Svenska Diabetesförbundet
- ✓ Svenska Epilepsiförbundet
- ✓ Svenska Laryngförbundet
- ✓ Svenska Migränförbundet
- ✓ Svenska Parkinsonförbundet
- ✓ Svenska Psoriasisförbundet
- ✓ Sveriges Dövas Riksförbund
- ✓ Sveriges Stanningsföreningars Riksförbund
- ✓ Synskadades Riksförbund
- ✓ Tandvårdsskadeförbundet