



POST & TELESTYRELSEN

Del 2: Funktionshindrades tillgång till och utnyttjande av teletjänster

2. Funktionshindrades tillgång till och utnyttjande av teletjänster – en sammanfattning

2.1 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 bl.a. 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.

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

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. Särskilt fokus har lagts på den fasta telefonitjänsten, den mobila telefonitjänsten och internetanvändning. Nedan presenteras en sammanfattning av utredningen där utvalda delar tas upp.

2.2 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:

”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.”²

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

² FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionsnedsättning

2.3 Allmänna statistikuppgifter

2.3.1 Sysselsatta

För att läsaren skall ha lättare att komma in i utredningen presenteras inledningsvis vissa allmänna statistikuppgifter från Statistiska centralbyrån, SCB³. Sammanfattningsvis kan sägas att enligt SCB är cirka en femtedel, 19,2 procent, av befolkningen mellan 16 och 64 år funktionshindrade⁴. Om man enbart ser till de sysselsatta är motsvarande siffra 14,9 procent. Andelen sysselsatta funktionshindrade är lägre än andelen sysselsatta i befolkningen totalt, 54,8 procent jämfört med 70,9 procent. Viktigt att påpeka är att funktionshindrets art styr andelen sysselsatta inom respektive grupp av funktionshindrade.

2.3.2 Utbildning och inkomst

Funktionshindrade har i genomsnitt en lägre utbildningsnivå än totalbefolkningen. Enligt SCB har cirka var tredje person med funktionshinder, 31 procent, i åldern 16-64 år, endast en förgymnasial utbildning och 18,4 procent en högre utbildning än gymnasienivå. Motsvarande siffra för icke funktionshindrade är 22,7 respektive 27,6 procent.

Ser man till HANDU:s utredning så stämmer resultatet vad beträffar sysselsättning och utbildning överens med resultatet i SCB:s undersökning: en relativt låg andel av de svarande är sysselsatta och har högre utbildning. De svarande uppger även att hushållets och den personliga bruttoinkomsten inklusive olika bidrag och ersättningar är relativt låg. Som exempel kan nämnas att 12 procent uppger att hushållets bruttoinkomst är under 100 000 kronor och 19 procent uppger att den ligger inom intervallet 100 000 – 160 000 kronor per år.

2.4 Teknisk beskrivning

2.4.1 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, se bilaga Handikapporganisationer.

I undersökningen ingår 1015 relevanta svarande.

2.4.2 Enkät och genomförande

Enkäten har utarbetats i samverkan mellan PTS och HANDU. Medverkande organisationer har även fått tillfälle att kommentera underlaget för att undvika missförstånd etc. Intervjuerna/enkäterna genomfördes under perioden v. 50 – v. 53 1998.

³ Uppgifterna grundar sig på Statistiska Centralbyråns rapport SCB 970410 – De funktionshindrades situation på arbetsmarknaden – rapportering av en pilotundersökning.

⁴ Definitionen av funktionshinder som används i undersökningen 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.

Utredningen baseras dels på en postal enkät, dels på telefonintervjuer. Datainsamlingen utfördes utifrån respektive organisations medlemmars kommunikationsmöjligheter i syfte att i så stor utsträckning som möjligt erbjuda samtliga personer i urvalet möjlighet att delta i utredningen på lika villkor.

2.4.3 Målgrupp

Resultatet särredovisas inte per handikappförbund utan i relevanta fall på ”användargrupper”. Grupperna består av handikappförbund som svarar mot likartade kommunikationsvägar och/eller funktionshinder och som därmed kan antas använda vissa specifika teletjänster.⁵ Grupperna är följande:

Målgrupp 1 består av döva och hörselskadade personer.⁶

Målgrupp 2 består av personer som har någon form av rörelsehinder.⁷

Målgrupp 3 består av synskadade personer. Gruppen omfattar även dövblinda personer.⁸

Målgrupp 4 består av personer som har läs-, skriv- och talsvårigheter.⁹

2.5 Sammanfattning av resultatet

Nedan presenteras en sammanfattning av resultatet i undersökningen. Läsaren skall dock komma ihåg att det endast är en del av de i utredningen ingående frågorna som presenteras.¹⁰

2.5.1 Tillgång till och utnyttjande av teletjänster

De intervjuade har fått svara på frågan vilka olika teletjänster och kommunikationsvägar de använder sig av där ett antal förslag fanns att tillgå. Den intervjuade kunde även ange egna alternativ. Läsaren bör ha i minnet att nyttan och användandet av olika teletjänster i stor grad styrs av typ av funktionshinder.

Allmänt

De mest frekvent förekommande svaren är, förutom ”vanlig telefon”, nummerupplysning, mobiltelefon, plustjänster, och nummerpresentatör. Ungefär en tredjedel eller mer av de svarande uppger detta.

Respondenterna har även fått uppge om de använder tjänsten i fråga för att kompensera och underlätta för sitt funktionshinder. Det är främst de som anger att de använder sig av nummerupplysningstjänsten som uppger att de använder tjänsten för att underlätta och

⁵ 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.

⁶ Dövhet och hörselskada har inte samma grundförutsättningar vad beträffar sitt handikapp. Sammanslagningen är gjord med tanke på gruppernas kommunikationsvägar kan tänkas vara likartade vad beträffar nyttjade teletjänster. Medlemmar från SDU, SDR, HRF och DHB ingår i Målgrupp 1.

⁷ I denna grupp finns DHR, DHR-Ung, NHR, RBU, RTP, Hjärnkraft och Reumatikerförbundet.

⁸ I denna grupp finns FSDB, SRF, och US

⁹ Denna grupp representerar språksvårigheter och omfattar medlemmar från FMLS och Afasi Förbundet.

¹⁰ Hela utredningen finns att tillgå på Post- och Telestyrelsens hemsida: <http://www.pts.se>

kompensera för sitt funktionshinder. Totalt är det främst målgrupp 3, synskadade, och målgrupp 4, språkhandikappade, som använder sig av nummerupplysningstjänsten¹¹.

Undersökningen har även tittat närmare på användandet av mobiltelefon och Internet.

Mobiltelefon

Drygt en tredjedel anger att de använder mobiltelefon eller mobil texttelefon¹². Målgrupp 2, rörelsehindrade, uppger i högre utsträckning än övriga grupper att de använder sig av mobiltelefon, 43 procent jämfört med 36 procent. Vad beträffar ålder och utbildning är det främst de yngre åldersgrupperna, 16 – 30 år och 31 – 45 år, och de med högskole- och universitetsutbildning som anger att de använder sig av mobiltelefon eller mobil texttelefon, cirka 50 procent uppger detta.

På frågan ”Hur viktig anser Du att mobiltelefonen/mobila texttelefonen är/skulle vara som ett ”hjälpmedel” som underlättar och kompenserar för Ditt funktionshinder?” svarar cirka hälften, 51 procent, av samtliga att den är/skulle vara viktig, ganska viktig eller mycket viktig. Det är främst inom målgrupp 3, synskadade, som man svarar att mobiltelefonen är mycket viktig jämfört med 25 procent för totalen. Vad beträffar ålder är det de yngre som i högst utsträckning anger att mobiltelefonen/den mobila texttelefonen är eller skulle vara ett viktigt för att kompensera för funktionshindret. Att mobiltelefonen inte alls är/skulle vara viktig svarar totalt 26 procent av de svarande.

Internet

En knapp fjärdedel, 23 procent, av de svarande uppger att de har Internet i hemmet. Vad beträffar ålder och utbildning är det även här främst de yngre och högskole- och universitetsutbildade som anger att de har tillgång till Internet hemma. Av den fjärdedel som uppger att de har tillgång till Internet hemma svarar knappt 60 procent att Internet är mycket eller ganska viktigt för att underlätta och kompensera för funktionshindret.

De 73 procent som uppger att de inte har Internet i hemmet har även fått ange orsaken till att de inte har Internet i hemmet.¹³ Den mest frekventa orsaken är att man inte anser sig vara i behov av Internet, 39 procent svarar detta. Det är främst de i ålderskategorin 61 – 75 år som svarar att de inte har behov av Internet, 56 procent anger det. Att det kostar för mycket att köpa en dator anger 30 procent av de svarande. Målgrupp 4, språkhandikappade, anger i högst utsträckning att de inte använder Internet för att det är svårt att använda pga. funktionshindret. På frågan om man tror att Internet skulle kunna kompensera och underlätta för funktionshindret svarar 45 procent att de inte alls anser att Internet skulle vara till någon hjälp. En fjärdedel, 23 procent, tror att Internet till viss del skulle kunna kompensera för funktionshindret.

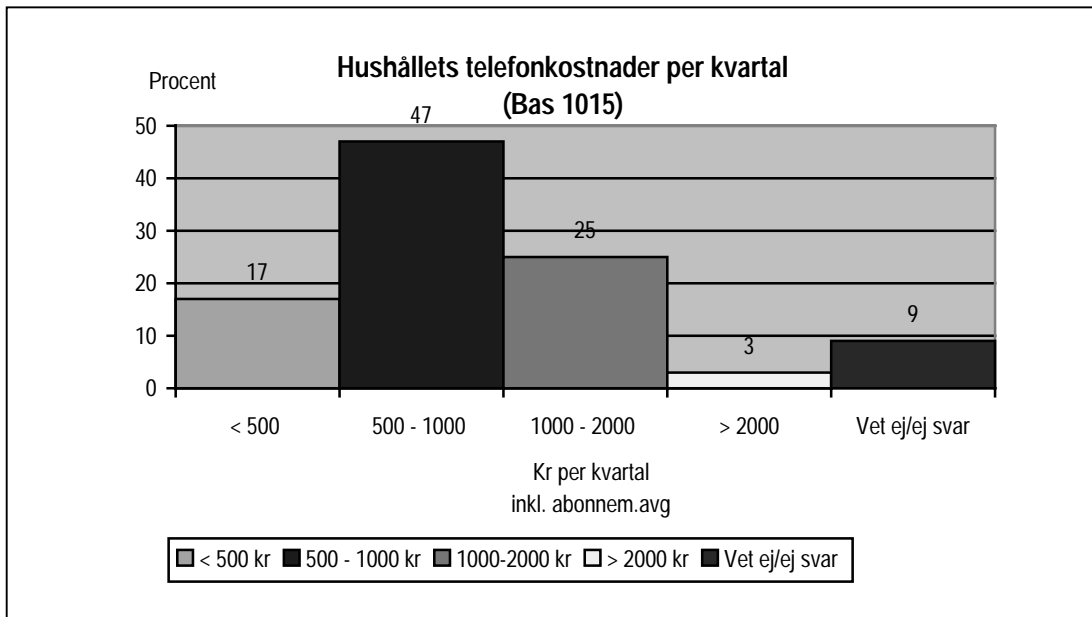
¹¹ Läsaren bör komma ihåg att målgrupp 4, språkhandikappade, består av personer med olika typer av språksvårigheter. Vad beträffar nummerupplysningstjänsten torde det främst vara personer med olika lässvårigheter som utnyttjar tjänsten, medan personer med talsvårigheter inte är i lika stort behov av tjänsten.

¹² Den mobila texttelefonen lanserades av Europolitan under 1998 vilket innebär att antalet brukare än så länge är relativt få.

¹³ Fem fasta svarsalternativ fanns att välja mellan: det kostar för mycket att använda, samtal och abonnemang; kostar för mycket att köpa dator; vet inte hur man använder Internet, därför inte skaffat; svårt att använda Internet pga. funktionshindret; har inte behov av Internet; övriga skäl. Flera alternativ kunde anges.

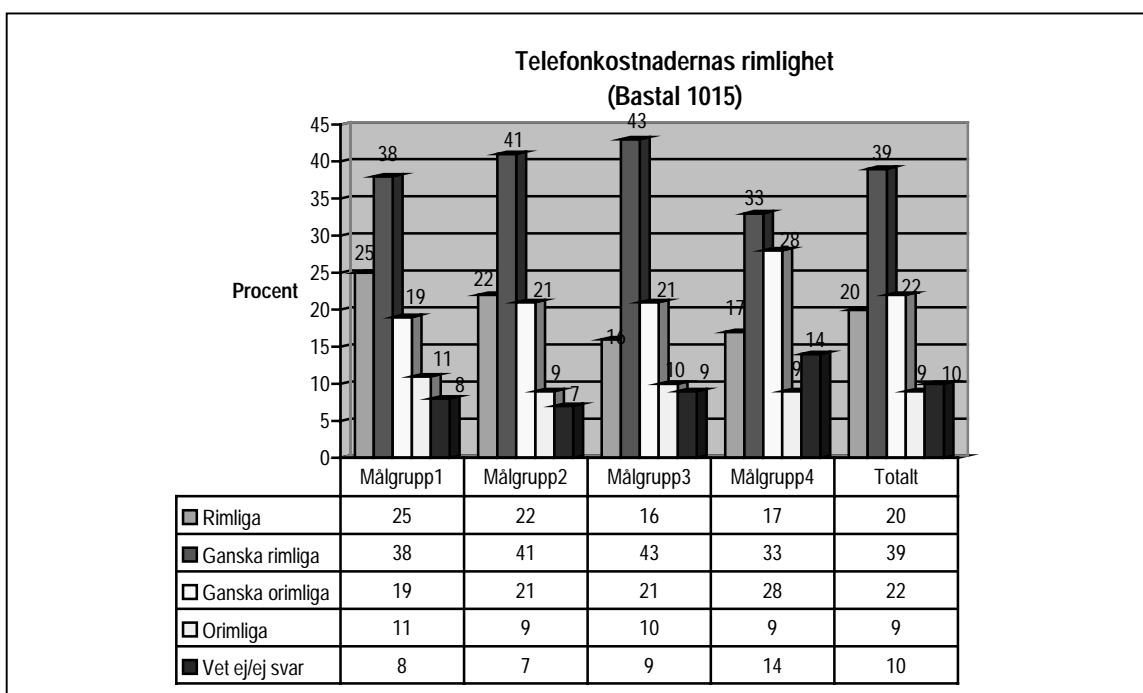
2.5.2 Telefonkostnader per kvartal och telefonkostnadernas rimlighet

På frågan ”Vad brukar Ditt hushålls telefonkostnader ligga runt per kvartal inklusive abonnemangsavgift?” fördelade sig svaren enligt nedan.



Nästan hälften, 47 procent, av respondenterna anger att de har en kvartalskostnad på mellan 500 – 1000 kronor per kvartal. En fjärdedel, 25 procent, anger att kostnaden uppgår till mellan 1000 – 2000 kronor och 17 procent att kostnaden brukar ligga på under 500 kronor. Tre procent anger att kvartalskostnaden brukar vara på över 2000 kronor. Generellt kan sägas att det finns ett visst samband mellan låg inkomst och låga telefonkostnader och mellan hög inkomst och höga telefonkostnader.

Respondenterna har även fått svara på frågan ”Anser Du att Ditt hushålls kostnader för samtal från den fasta telefonen är rimliga, ganska rimliga, ganska orimliga eller orimliga?”. Resultatet åskådliggörs i diagrammet nedan.



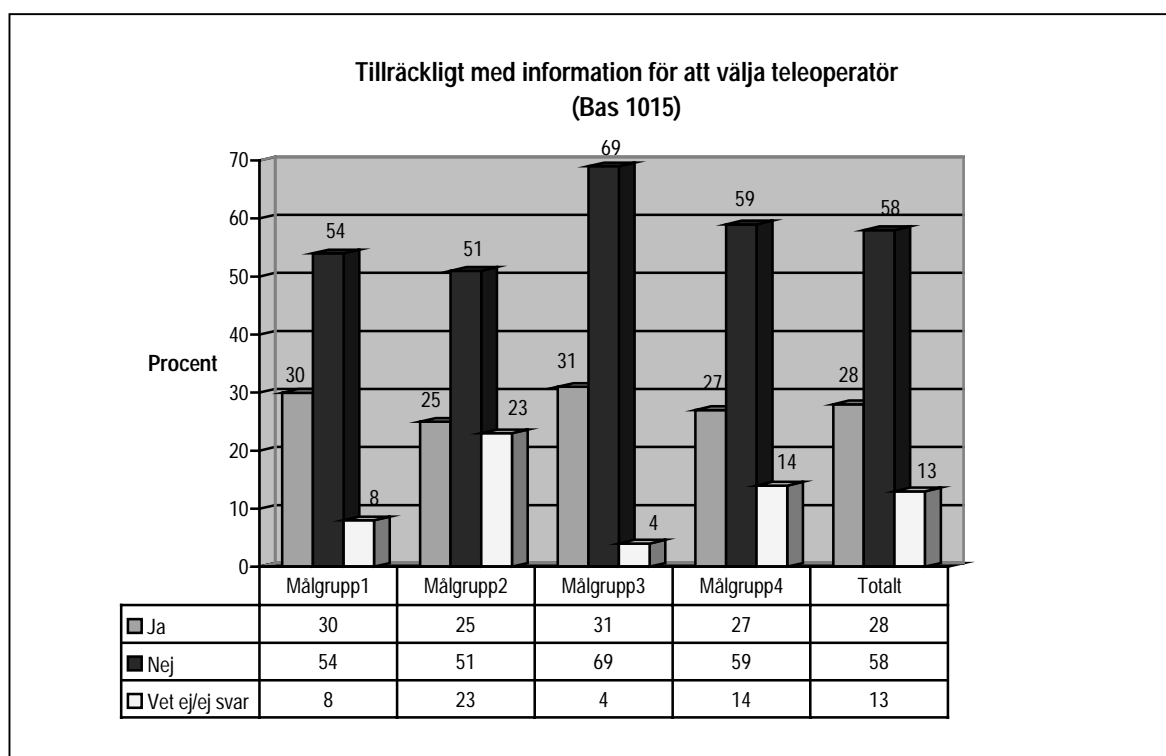
Totalt anser knappt 60 procent, att hushållets telefonkostnader är rimliga eller ganska rimliga medan drygt 30 procent anser att de är orimliga eller ganska orimliga. Vad beträffar ålder är det den äldsta åldersgruppen, 61 – 75 år, som i störst utsträckning anser att kostnaderna för den fasta telefonin är rimliga. Det är även denna grupp som i störst utsträckning har de lägsta telefonkostnaderna, dvs. under 500 kronor per kvartal. En reflektion som kan göras är att man genom sitt ”telefonbeteende” själv kan påverka sina telefonkostnader och därmed kanske även rimlighetsuppfattningen påverkas av detta.

Målgrupp 4, språkhandikappade, är den grupp som i störst utsträckning anser att deras telefonkostnader är orimliga eller ganska orimliga. Målgrupp 4 är även den grupp som i högst utsträckning anger att deras telefonsamtal består av betalsamtal¹⁴. Med tanke på att denna grupp även är den grupp som i stor utsträckning anger att den använder sig av nummerupplysningstjänsten för att kompensera för sitt funktionshinder är det troligt att det i denna grupp finns personer som är i behov av att utnyttja gratis nummerupplysningstjänst.

2.5.3 Information

Tillräckligt med information?

Respondenterna har fått svara på frågan ”Anser Du att Du har tillräcklig information för att kunna välja olika teletjänster hos olika teleoperatörer?”. Frågan gällde endast fast telefoni. Resultatet fördelar sig enligt nedanstående diagram.



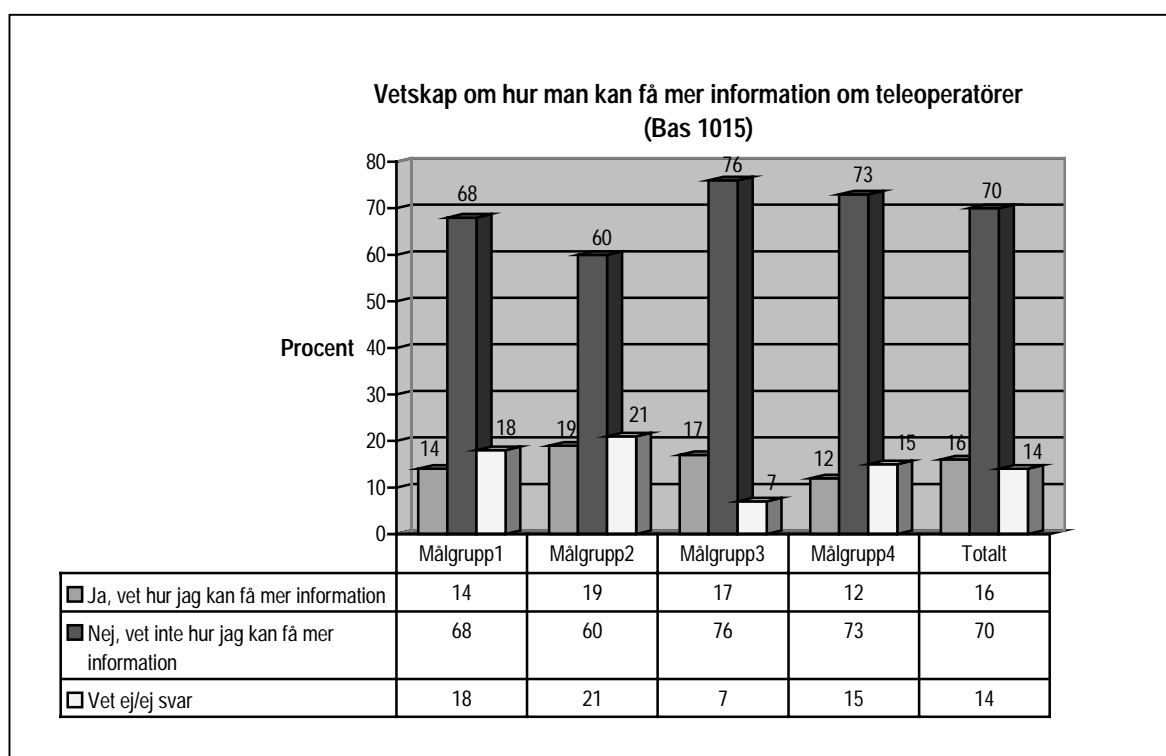
Diagrammet visar att en övervägande del anser att de inte har tillräckligt med information, 58 procent. Cirka 42 procent har svarat med enbart nej och 16 procent anger att de inte har tillräckligt med information pga. att de inte kan ta del av den information som ges pga. funktionshindret. Det är främst svarande i målgrupp 3, synskadade, och målgrupp 4,

¹⁴ Frågan om vilka samtal som står för huvuddelen av telefonräkningen redovisas ej i denna sammanfattning. Som betalsamtal räknas i detta sammanhang tex. nummerupplysningstjänsten om man ej har den gratis och 071-nummer.

språkhandikappade, som anger att de inte kan ta del av den information som ges. Totalt anser 11 procent att de har tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatör medan nästan 17 procent anser att de har tillräckligt med kunskap men skulle vilja veta mer. Således är det en knapp tredjedel som anger att de har tillräckligt med information för att kunna välja teleoperatör.

Mer information

Alla respondenter fick även svara på frågan ”Vet Du hur Du kan få mer information om vilka teleoperatörer som finns och vilka teletjänster de erbjuder?”. Resultatet redovisas nedan.



Av resultatet framgår att hela 70 procent anger att de inte vet hur de kan få mer information om olika teleoperatörer och vilka tjänster de erbjuder. Enbart 16 procent anger att de vet hur man kan få mer information. Det är främst synskadade, målgrupp 3, och språkhandikappade, målgrupp 4, som anger att de inte vet hur de kan få mer information. Vad beträffar utbildning anger 30 procent av de högskole- och universitetsutbildade att de vet hur de skall få mer information, dvs. en högre andel än totalen.

2.6 Kommentar

Sammanfattningsvis kan konstateras att det inte finns några enkla svar på kapitlets inledande resonemang – är den ökade liberaliseringen till gagn för funktionshindrade och kan funktionshindrade dra nytta av de fördelar konkurrensen för med sig? Även om det inte finns några enkla och korta svar på detta, anser PTS bl.a. utifrån den utredning HANDU har gjort om funktionshindrades tillgång till och användande av teletjänster, att liberaliseringen generellt sett är något som gagnar konsumenten och därmed även de funktionshindrade. Den ökade konkurrensen har bidragit till den snabba utvecklingen av teletjänster liksom sjunkande priser. Många av de intervjuade använder många olika teletjänster och drar nytta av den utveckling som skett på exempelvis mobiltelefoni- och internetområdet. Av utredningen

framgår också att de flesta av de som utnyttjar olika teletjänster även anser att tjänsterna underlättar och kompenserar för funktionshindret. Relativt många av de svarande har även kunskap om olika teleoperatörer etc. även om det här finns ett mycket stort informationsbehov.

Det finns dock skillnader mellan de svarande där utbildning, ålder och typ av handikapp tycks ha stor betydelse. De som använder sig av förmedlingstjänsten för texttelefoni¹⁵ har hittills heller inte kunnat ta del av andra operatörers priser då man varit knuten till Telias priser¹⁶. Eftersom samtalstiden generellt sett är längre för dem som använder sig av texttelefoni och/eller förmedlingstjänst för texttelefoni än för dem som inte har behov av detta, skulle denna grupp relativt sett gynnas mer av prissänkningar jämfört med dem som inte använder sig av texttelefoni och/eller förmedlingstjänsten.

Nedan belyses ett antal viktiga aspekter, vilka tycks ha stor betydelse i sammanhanget, men som inte har något direkt samband med liberaliseringen i sig:

Utbildning och levnadsförhållanden

Utbildning och andra faktorer som påverkar en persons levnadsförhållanden, exempelvis sysselsättning och inkomst, har stor betydelse vad gäller såväl utnyttjande av och tillgång till teletjänster, som tillgång till information. Utbildning har stor betydelse för om och vilket arbete som är möjligt att få och därmed även vilken inkomst man har. I utredningen visar det sig också att de högutbildade i större utsträckning än övriga grupper använder exempelvis Internet och mobiltelefon och de ser även en stor möjlighet att kompensera för sitt funktionshinder genom att använda olika teletjänster. De med utbildning svarar även i högre grad än andra att de anser sig ha tillräckligt med information om exempelvis olika teleoperatörer. Tillgången till Internet är högre hos utbildade. Detta har säkert flera olika orsaker, t.ex.: man kan låna/köpa/hyra en dator genom arbetet, inkomsten är högre, man är mer van att nyttja Internet genom arbetet eller genom studierna.

Det finns också en markant skillnad vad gäller yngre och äldre. De yngre både utnyttjar och ser nytta i att använda olika teletjänster i högre grad än äldre, vilket troligen även gäller för befolkningen i stort. Är man inte van att använda en mobiltelefon är det inte konstigt att man inte ser något behov av det.

Det kan således konstateras att utbildning är en viktig variabel ur många olika aspekter i denna utredning. Bland de funktionshindrade har en lägre andel än totalbefolkningen en hög utbildning jämfört med totalbefolkningen.

Information

I dagens samhälle har information en oerhört stor betydelse. Detta gäller naturligtvis även inom telekommunikationsbranschen där utvecklingen går mycket fort och där konsumenterna fått en liberaliserad marknad med fler valmöjligheter än tidigare. I del 3 i denna rapport presenteras resultatet från en mindre undersökning där hushåll svarat på frågor kring huruvida

¹⁵ Två personer som båda har texttelefon är inte i behov av förmedlingstjänsten för texttelefoni.

Förmedlingstjänsten används då en person som använder sig av texttelefon skall tala med en person som inte har tillgång till texttelefon.

¹⁶ Genom upphandling har Telia fått uppdraget att sköta förmedlingstjänsten för texttelefoni. De abonnenter som utnyttjar förmedlingstjänsten har haft möjlighet att vara kund hos andra operatörer än Telia. I praktiken har det dock inte varit möjligt att utnyttja andra operatörers priser eftersom man blivit debiterad Telias priser. Fr.o.m. den 1 juli 1999 kommer användarna av förmedlingstjänsten för texttelefoni dock att kunna bli debiterade andra operatörers priser (förutsatt att man är kund hos dessa operatörer).

man anser sig ha tillräcklig information för att kunna välja olika teleoperatörer. Resultatet visar att det finns ett mycket stort informationsbehov. Det går inte att exakt jämföra dessa två undersökningar med varandra, men resultatet i den här undersökningen visar snarare på ett ännu tydligare informationsbehov än i den undersökning som ställts till icke funktionshindrade. I nästan alla sammanhang tycks det vara svårt att ge information så att mottagaren kan ta emot och förstå informationen. För funktionshindrades del ställs det i många fall ytterligare krav på särskild anpassning av informationen så att den är anpassad till personernas kommunikationssätt.

Avslutningsvis kan sägas att även om utredningen inte har undersökt funktionshindrades behov av och utnyttjande av teletjänster jämfört med icke funktionshindrades behov av och utnyttjande av teletjänster, är det inte orimligt att anta att många funktionshindrade utnyttjar och är i behov av teletjänster i större utsträckning än icke funktionshindrade eftersom många teletjänster underlättar och kompenserar för funktionshindret. Ökad konkurrens med utveckling av nya teletjänster och pressade priser borde därför generellt sett gynna funktionshindrade.

Bilaga Handikapporganisationer

Resultatet i utredningen om funktionshindrades tillgång till och utnyttjande av teletjänster bygger på svar från medlemmar från följande förbund:

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

