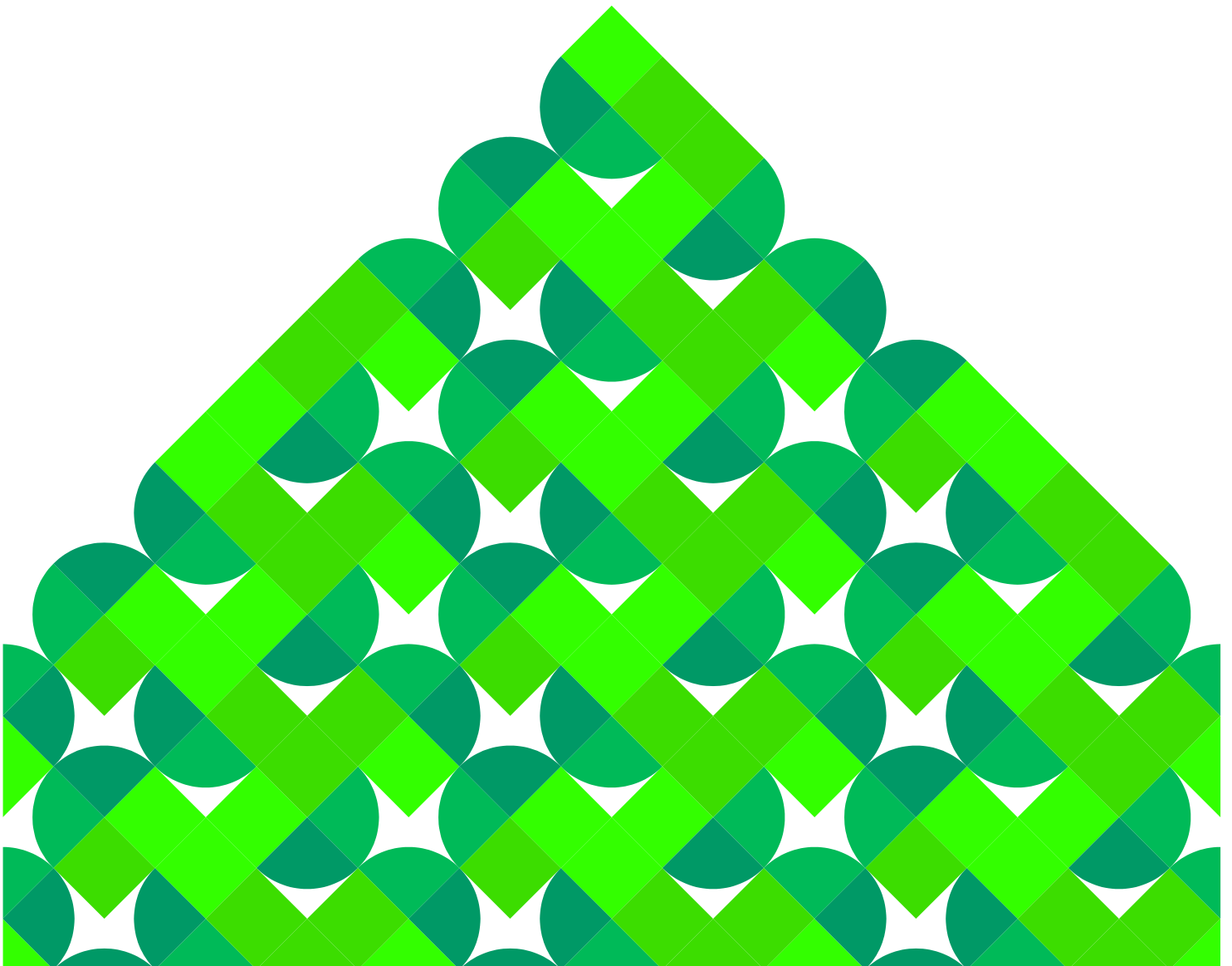


**Post- och telestyrelsens tjänster – Texttelefoni.se, Bildtelefoni.net,  
Teletal, 118 400, Portofri befordran av blindskriftsförsändelser,  
Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i  
glesbygd**

Resultat från Rivkraft 33



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2021

Post- och telestyrelsens tjänster, resultat från Rivkraft 33

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg

E-post: [info@bfd.se](mailto:info@bfd.se)

Telefon: 08-600 84 00

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Resultat</b> .....	<b>5</b>
Texttelefoni.se .....	5
Bildtelefoni.net .....	8
Teletal .....	9
118 400 .....	11
Portofri befordran av blindskriftsförsändelser .....	13
Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd .....	15

## Inledning

Myndigheten för delaktighet har undersökningspanelen Rivkraft. Panelen svarar på enkäter fyra till fem gånger per år. Genom enkätsvaren får Myndigheten för delaktighet kunskap om vilka hinder som finns och vilka förändringar som behöver göras för att personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället.

I den här rapporten presenteras resultat från panelundersökningen om kännedomen om Post- och telestyrelsens tjänster - Texttelefoni.se, Bildtelefoni.net, Teletal, 118 400, Portofri befordran av blindskriftsförsändelser, Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd.

Enkäten besvarades under perioden 2021-11-17 – 2021-12-15. Totalt svarade 1966 paneldeltagare vilket motsvarar en svarsfrekvens om 60 procent.

Av de svarande var 74 procent kvinnor, 24 procent män och 2 procent av annan könstillhörighet. Totalt bor 29 procent i storstad (Stockholm, Göteborg, Malmö), 27 procent i mellanstor stad, 24 procent i mindre stad och 19 procent på landsbygden.

I enkäten ställdes frågor om man använt sig av respektive tjänst och i så fall hur de olika tjänsterna upplevs fungera och hur tjänsten skulle kunna bli bättre för den enskilde.

Till tjänsten gavs en kort beskrivning om vad tjänsten omfattar. Om respondenten svarade att de inte använt tjänsten men har behov av det fick de i fritextsvar svara på frågan om varför de inte har använt sig av tjänsten.

Resultaten har gett relativt lågt antal användare varför det inte går att se på eventuella skillnader mellan könen eller olika ålderskategorier. Trots

lågt antal har procentandelar redovisats. Detta i syfte att kunna på ett överskådligtvis göra uppföljningar.

Redovisade procentandelar summerar inte alltid till 100 procent på grund av avrundningar.

## **Resultat**

Flera av paneldeltagarna i Rivkraft som besvarat enkäten och inte använt sig av någon specifik tjänst har uppgett att de faktiskt skulle ha behov. Att man upplever att man har behov av någon specifik tjänst fast inte använt sig av den har till stor del berott på att man inte har haft kännedom om tjänsten eller tjänsterna.

Genomgående för de olika efterfrågade tjänster är att majoriteten, mellan sju till nio av tio, uppger att de inte har behov att använda tjänsterna.

## **Texttelefoni.se**

”Marknadsföra brett ut, den kan platsa i alla datorer oavsett, då kan hörande på olika nivåer ringa upp en döv.”

Totalt har 129 paneldeltagare använt sig av tjänsten Texttelefoni.se. Ytterligare 102 deltagare uppger att de skulle ha behov av att använda tjänsten men har inte gjort det.

Sju av tio som använt tjänsten upplever att tjänsten fungerar bra, 44 procent upplever att den fungerar ganska bra och en fjärdedel, 26 procent, tycker att den fungerar mycket bra.

### Hur tycker du att tjänsten Texttelefoni.se fungerar för dig?

Antal svar: 134

	Antal	Procent
Mycket bra	35	26
Ganska bra	59	44
Ganska dåligt	15	11
Mycket dåligt	10	7
Vet ej	15	11

De som inte har några förbättringsförslag tycker att tjänsten fungerar bra, att man inte vet då det var länge sedan de använde tjänsten eller att de använder annan teknik idag för att kommunicera.

Men det gavs synpunkter till förbättring också. Är det något man ser som förbättringsområde så är det själva tolkarnas utförande och tekniken.

”Allt. Plattformen, användargränssnittet, funktionalitet, bemötande osv. Snälla utveckla en modernare användargränssnitt som också är användarvänlig!”

”Ha tolkar som hör bra och de ska va proffs på teckenspråket o dövulturen.”

”Bättre integration mellan text och tal.”

”Bättre kompetens hos förmedlarna till exempel krav på skrivtolkutbildning.”

”Bättre kvalite i språket hos den som skriver, och bättre uppkoppling.”

”Bättre kvalité på de som skriver - sett till rättstavning och hastighet.”

”Bättre tolkar.”

”Bättre via app Texttelefoni.se.”

Det är vanligt bland paneldeltagarna att man inte har haft kännedom tidigare om tjänsten. Därför har man inte använt sig av texttelefoni.se även om man upplever att man kanske skulle ha behov den.

”Ej fått information, vet inte hur/vart man ska vända sig.”

Men det påpekas även av vissa att tjänsten bör marknadsföras bättre. Så att fler får kännedom om tjänsten.

”Fler behöver känna till den. Framförallt myndigheter. Jobbar man på myndighet vet man inte alltid om medborgaren har svårigheter. Vore fantastiskt om den fick bättre spridning så det inte känns obekvämt att använda de. Såååå bra tjänst.”

” Att tjänstemän på exempelvis försäkringskassan har kännedom om tjänsten och tilltalar mig och inte tolken.”

#### **Har du använt dig av tjänsten Texttelefoni.se? Tjänsten**

Texttelefoni.se är för personer som använder skriven svenska och personer som använder svenskt tal att ringa till varandra. En förmedlare deltar i telefonsamtalet.

Antal svar: 1961

	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
Ja	129	7
Nej, men skulle ha behov att använda	102	5
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1663	85
Vet ej	67	3

## Bildtelefoni.net

”Bättre kvalitet på ljud och bild. Bättre tolkar.”

Totalt har 59 personer som svarat på enkäten använt sig av Bildtelefoni.net. Ytterligare 42 har svarat att de inte använt sig av tjänsten men skulle ha behov av det.

Sju av tio som använt sig av tjänsten upplever att tjänsten fungerar bra. Cirka hälften, 48 procent, upplever att det fungerar ganska bra och en dryg femtedel, 22 procent, tycker att det fungerar mycket bra att använda tjänsten.

### Hur tycker du att tjänsten Bildtelefoni.net fungerar för dig?

Antal svar: 64

	Antal	Procent
Mycket bra	14	22
Ganska bra	31	48
Ganska dåligt	7	11
Mycket dåligt	3	5
Vet ej	9	14

Att man inte har använt sig av tjänsten trots behov är att man främst inte har känt till att tjänsten finns men även att annan teknik används istället.

Som förbättring önskas bland annat att man ska kunna se tolken, kunna identifiera tolken på något vis, att tolkarna är kvalificerade, förbättrad teknik och kortare väntetider.

”Kvalificerade tolkar vid förmedling.”



”Det är varierande kvalite hos tolkarna. Samt att jag önskar att de får sig ett namn eller nån id så jag kan framföra klagomål eller beröm i efterhand hos kundtjänst. Tolkarna gör också olika.”

”Deras kunskap är varierade, inte är anpassat till de som har dövblindhet, oftast är det dålig kontrast, svårt att se i helhet t ex dålig bakgrund, belysning m m. Det ska finnas någon information, vem tolk som var inkopplad så det blir lättare att hänvisa till rätt person för uppföljning, synpunkt eller klagomål. När man kommer in vet man inte vem tolk är och var tolk är ifrån.”

**Har du använt tjänsten Bildtelefoni.net?** Tjänsten Bildtelefoni.net är för personer som använder svenskt teckenspråk och personer som använder svenskt tal för att kunna ringa till varandra. En teckenspråkstolk deltar i telefonsamtalet.

Antal svar: 1962

	Antal	Procent
Ja	59	3
Nej, men skulle ha behov att använda	42	2
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1817	93
Vet ej	44	2

## Teletal

”Just nu har inget större behov av dem när jag använde den fungerar jättebra.”

Totalt har 25 paneldeltagare svarat att de använder sig av tjänsten Teletal. Ytterligare 99 uppger att de inte har använt tjänsten men skulle ha behov av det.

Av de som använt sig av tjänsten Teletal är sju av tio nöjda med tjänsten. Två femtedelar tycker att tjänsten fungerar ganska bra och en knapp tredjedel upplever att det fungerar mycket bra.

### Hur tycker du att tjänsten Teletal fungerar för dig?

Antal svar: 32

	Antal	Procent
Mycket bra	10	31
Ganska bra	13	41
Ganska dåligt	4	13
Mycket dåligt	0	0
Vet ej	5	16

"Visste inte att det funkade så!

Vore ju himla bra att ha någon som krånglade sig igenom alla dess "nu får du tre val..." osv där jag aldrig hinner höra utan trycker på måfå.

Och att få hjälp med anteckningar?! Vilken underbar tjänst!"

Flera som svarat på enkäten uppgav att de inte kände till att tjänsten Teletal finns och/eller inte hur den fungerar.

"Det är svårt att se hur främmande personer skulle kunna förstå mitt tal och kunna tolka det för andra."

"Har inte tänkt på det och vet inte om jag skulle ha rätt till det."

"Ingen har nämnt att detta finns. Har tagit hjälp av mitt boendestöd vid myndighetssamtal ist."

"Jag skulle verkligen behöva någon som hjälper mig förstå vad saker innebär, men också för telefonväxlar. Hade ingen aning om detta."

”Visste inte att det fanns. Ska titta på det. Har lätt dysartri som blir värre när jag är nervös (cp).”

**Har du använt dig av tjänsten Teletal?** Tjänsten Teletal är för personer som behöver samtalsstöd och de personer som de har telefonkontakt med. Tjänsten ger stöd vid svårförstått tal, förenklar, kan ta anteckningar och hjälpa till med samtal genom telefonväxlar. En tolk deltar i telefonsamtalet.

Antal svar: 1896

	Antal	Procent
Ja	25	1
Nej, men skulle ha behov att använda	99	5
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1711	90
Vet ej	61	3

## 118 400

”Den är bra som den är bra som den är med koppling och sms med telefonnummer om man önskar.”

Totalt har 105 paneldeltagare svarat att de använt tjänsten 118 400. Ytterligare 95 har uppgett att de inte har använt sig av tjänsten men skulle ha behov av att använda den.

”Fått hjälp att hitta de uppgifter jag sökt med en rimlig väntetid.”

Övervägande tycker de som använt sig av tjänsten 118 400 att den fungerar mycket eller ganska bra. Totalt är 85 procent nöjda.

### Hur tycker du att tjänsten 118 400 fungerar för dig?

Antal svar: 114

	Antal	Procent
Mycket bra	61	53
Ganska bra	36	32
Ganska dåligt	2	2
Mycket dåligt	1	1
Vet ej	14	12

Flera uppgav att de inte vet vad som kan förbättras med tjänsten då det var länge sedan de använde den. Även att ny teknik används istället som ger andra möjligheter. Bland annat uppgavs tillgång till Internet som anledning.

”Använder den inte längre då jag har internet.”

”Det har fungerat bra. Numera kan jag använda mobil med störning.”

Men även några förbättringsområden uppgavs.

”Ibland känns det som man vill göra samtalet så kort som möjligt.”

”Att de tar sig lite mer tid att leta efter det man frågar efter.”

”Ibland letar jag exempel efter frisörer i ett specifikt område. Då får bara 118400 ge två nr och sedan måste jag ringa igen. Jag e gravt synskadad och har svårt att söka på nätet o leta information.”

Att man inte använt tjänsten 118 400 trots att man har behov av en sådan tjänst uppges i de flesta fall vara att man inte kände till att tjänsten finns fram till nu.

”Visste inte att det existerade och om det kostar har jag ändå inte råd.”

”Visste inte om den. Tack för info.”

”För att den inte är tillgänglig för mig som använder texttelefon.”

**Har du använt tjänsten 118 400?** Tjänsten 118 400 är en telefonitjänst för personer som inte kan söka efter telefonnummer i kataloger, på internet, ringa nummerupplysningar som kostar och notera telefonnummer.

Antal svar: 1958

	Antal	Procent
Ja	105	5
Nej, men skulle ha behov att använda	95	5
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1693	87
Vet ej	65	3

### Portofri befordran av blindskriftsförsändelser

Totalt har 88 paneldeltagare skickat eller tagit emot portofri post med blindskrift, så kallad portofri befordran. Ytterligare 25 personer ser att de skulle vara i behov av tjänsten.

Åtta av tio som skickat eller fått portofri post tycker att tjänsten fungerar mycket eller ganska bra.

### Hur tycker du att portofri post med blindskrift fungerar för dig?

Antal svar: 90

	Antal	Procent
Mycket bra	48	53
Ganska bra	24	27
Ganska dåligt	5	6
Mycket dåligt	0	0
Vet ej	13	14

”Att de som jobbar vid olika postutlämningsställen som också tar emot brev som jag vill skicka känner till att jag har rätt att skicka punktskrift portofritt, samt att punktskrift alltid ska delas ut, så att jag inte behöver hämta ut den vid ett utlämningsställe.”

Tjänsten skulle förbättras om det gavs information till de parter som hanterar post så att de vet vad som gäller. Tex att det är portofritt och att det ska levereras till dörren och inte till utlämningsställen.

De som uppgett att de skulle ha behov av tjänsten men inte använt den är till största delen att man inte kände till att den finns.

**Har du skickat eller fått portofri post med blindskrift?** Tjänsten heter Portofri befordran av blindskriftsförsändelser. Blindskrift som får skickas utan kostnad är talböcker, taltidningar, DAISY-skivor och punktskrift för personer som är blinda, synskadade eller har andra läshinder som gör att man inte kan läsa skrift som är tryckt på papper.

Antal svar: 1962

	Antal	Procent
Ja	88	5
Nej, men skulle ha behov att använda	25	1
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1832	93
Vet ej	17	1

### **Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd**

”När jag får punktskriftsböcker funkar det bra, men vår lantbrevbäring funkar dåligt. jag antar att det är postens rutiner som behöver bli bättre.”

Av de som besvarat enkäten har 93 personer postutdelning vid sin bostad i området där andra hushåll får posten vid brevlådesamlingar, posttjänst för äldre personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd.

Ytterligare 102 paneldeltagare uppger att de skulle vara i behov av en sådan tjänst.

Av de som har tjänsten uppger 84 procent att de tycker att tjänsten fungerar mycket eller ganska bra. Var åttonde tycker att tjänsten fungerar ganska eller mycket dåligt.

Det finns en önskan av fler att posten delades ut mer frekvent/oftare. Förslag på hur tjänsten skulle kunna bli bättre är nog mer relaterat till posthanteringen än själva tjänsten.

”Att man även tog med sig eventuella paketförsändelser”

Flera som besvarat enkäten uppger att de skulle vara i behov av tjänsten men att de inte har den. Av de öppna svaren att döma uppger många att de inte visste att tjänsten finns. Samtidigt är det bedömda behovet en annan än det tjänsten är avsedd för.

”Bor i lägenhet i stan, men där man delar ut posten på bottenplan i trappuppgången istället för direkt i min lägenhet.”

### Hur tycker du att post utdelad vid din bostad fungerar för dig?

Antal svar: 105

	Antal	Procent
Mycket bra	57	54
Ganska bra	31	29
Ganska dåligt	10	9
Mycket dåligt	4	4
Vet ej	3	3

**Får du post utdelad vid din bostad i område där andra hushåll får posten vid brevlådesamlingar?** Tjänsten heter Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd.

Antal svar: 1955

	Antal	Procent
Ja	93	5
Nej, men skulle ha behov att använda	102	5
Nej, har inte behov att använda tjänsten	1676	86
Vet ej	84	4



