

Spørreundersøkelse om bruk av telefoni og Internett blant døve og hørselshemmede



Post- og teletilsynet

Innholdsfortegnelse

1	Om undersøkelsen.....	7
1.1	Bakgrunn og formål	7
1.2	Målgruppen og feltarbeid	7
1.3	Utvalg.....	7
1.4	Om rapporten.....	10
1.4.1	Omfang og avgrensninger	10
1.4.2	Oppbygging.....	11
2	Sammendrag av resultatene	12
3	Bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester i dag - oversikt	17
3.1	Hvordan ringer personer med nedsatt hørsel?	17
3.2	Meldingsbasert kommunikasjon	20
3.3	Internett	23
4	Fast- eller bredbåndstelefoner hjemme	25
4.1	Faktisk bruk	25
4.2	Kvalitet.....	29
4.3	Tilfredshet	31
5	Mobiltelefoni.....	32
5.1	Faktisk bruk	32
5.2	Tilfredshet	36
5.3	Kvalitet.....	36
6	Formidlingstjenester og tekst-/bildetelefoner	39
6.1	Teksttelefoni.....	41
6.1.1	Faktisk bruk	41
6.1.2	Teksttelefoni/149 – refusjonsordningen.....	43
6.1.3	Teksttelefoni – utstyr som brukes	45
6.1.4	Kvalitet.....	46
6.1.5	Tilfredshet	48
6.2	Bildetolketjenesten fra NAV	50
6.2.1	Faktisk bruk	50
6.2.2	Kvalitet.....	54

6.2.3	Tilfredshet	55
7	Videotelefoni.....	58
7.1	Faktisk bruk – hvem bruker videotelefoni?.....	58
7.2	Videotelefoniløsninger som brukes	62
7.3	Grunner til å bruke videotelefoni	64
8	Skype og lignende bredbåndstelefoniløsninger (tale).....	65
9	Internett	68
9.1	Fast bredbånd hjemme	68
9.1.1	Faktisk bruk	68
9.1.2	Kvalitet.....	71
9.1.3	Tilfredshet	73
9.2	Mobilt bredbånd	74
9.2.1	Faktisk bruk	74
9.2.2	Tilfredshet	75
9.2.3	Kvalitet.....	76
10	Tjenester innen telefoni og Internett som savnes	77

Figurliste

Figur 1	Sammensetning av utvalget i forhold til hørselshemning og tilhørighet til NDF eller HLF, N=531	8
Figur 2	Kjønnsfordeling i utvaget fra hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.	9
Figur 3	Aldersfordeling i utvalget fra hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.....	9
Figur 4	Tekst- og bildeformidlingstjenester.....	17
Figur 5	Bruk av telefontjenester blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.	19
Figur 6	Bruk av SMS blant døve, hørselshemmede og befolkningen generelt.....	20
Figur 7	Hvor ofte sender du bilde/MMS på mobiltelefon?	21
Figur 8	Hvor ofte sender og mottar du e-post med mobiltelefon?	21
Figur 9	Hvor ofte bruker du sosiale medier (for eksempel Facebook eller Twitter)?.....	22
Figur 10	Hvor ofte sender du direktemeldinger med MSN Messenger eller lignende?	23
Figur 11	Hvor ofte surfer du på Internett?	24
Figur 12	Aldersfordeling blant respondenter som ikke bruker Internett hos hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.	24
Figur 13	Hvor ofte ringer du med fast-/bredbåndstelefon hjemme?.....	26

Figur 14 Har husstanden fasttelefoni/bredbåndstelefoni?	28
Figur 15 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bildetelefoni?	30
Figur 16 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bredbåndstelefoni?.....	31
Figur 17 Hvor ofte bruker du mobiltelefon?	33
Figur 18 Hvor ofte bruker du følgende tjenester i dag? Gjennomsnittlig bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon blant døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.	34
Figur 19 Hvilken betalingsform har du på mobilabonnementet ditt?	35
Figur 20 Hvem betaler mobilabonnementet ditt?.....	35
Figur 21 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobiltelefoni?.....	36
Figur 22 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobiltelefoni? (Svar skala på 1 til 6 hvor 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig).....	37
Figur 23 Bruk av telefonformidlingstjenester blant døve/hørselshemmede. N=161	39
Figur 24 Har du behov for formidling av telefonsamtaler (med tekst eller bilde)?	39
Figur 25 Bruk av teksttelefoni og bildetolketjenesten hos brukere som har behov for formidling av telefonsamtaler. N=190	40
Figur 26 Hvilken type av telefonsamtaleformidling ville du foretrekke? (N=167)	41
Figur 27 Teksttelefonbrukere fordelt på alder, N=151.	41
Figur 28 Teksttelefonbrukere i forhold til deres hørselshemninger, N=151.....	42
Figur 29 Hvor ofte ringer du med teksttelefon? Teksttelefonbrukere, N=151.....	42
Figur 30 Hvor lenge har du brukt teksttelefoni/149? N=151	43
Figur 31 Benytter du deg av refusjonsordning for teksttelefoni/149? N=151	43
Figur 32 Benytter du deg av refusjonsordningen for teksttelefoni/149? Fordelt på leverandør av fasttelefoni.	44
Figur 33 Hvorfor benytter du deg ikke av refusjonsordningen?	44
Figur 34 Hvordan vurderer du følgende egenskaper når det gjelder teksttelefonitjenesten 149? Gjennomsnittlige vurderinger av døve og hørselshemmede på en skala fra 1 til 6 der 1 er svært dårlig og 6 er svært bra.	46
Figur 35 Hvordan vurderer du følgende egenskaper når det gjelder teksttelefonitjenesten 149? (N=151)	47
Figur 36 Hvordan vurderer du følgende egenskaper til teksttelefonitjenesten 149? Påstandene er vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr svært dårlig og 6 betyr svært bra.	48
Figur 37 Tenk på tilfellene når du benytter deg av teksttelefoni/149. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig.....	49
Figur 38 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får teksttelefoni til en rimelig pris? ...	49
Figur 39 Tenk på tilfellene når du benytter deg av teksttelefoni/149. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene?	50

Figur 40 Aldersfordeling blant brukere av NAVs bildetolkjetjeneste, N=40.	51
Figur 41 Hvorfor benytter du deg ikke av NAVs bildetolkjetjeneste? N=97, derav N=40 i arbeid, N=57 med en annen livsoppholdskilde.	52
Figur 42 Hvor ofte benytter du deg av NAVs bildetolkjetjeneste? N=39.....	53
Figur 43 Hvordan oppfatter du de enkelte egenskapene til NAVs bildetolkjetjeneste? Gjennomsnittlige vurderinger på skala fra 1-svært dårlig til 6-svært bra, N=39.....	54
Figur 44 Hvordan vurderer du følgende egenskaper til NAVs bildetolkjetjeneste? N=39.....	55
Figur 45 Hvordan vurderer du flyt og hastighet på telefonsamtalen formidlet av NAVs bildetolkjetjeneste? N=39.....	56
Figur 46 Tenk på tilfellene når du benytter deg av NAVs bildetolkjetjeneste. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? N=39.....	56
Figur 47 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får NAVs bildetolkjetjeneste til en rimelig pris? N=39.....	57
Figur 48 Tenk på tilfellene når du benytter deg av NAVs bildetolkjetjeneste. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? N=39.....	57
Figur 49 Videotelefonibrukere blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.	58
Figur 50 Hvor ofte ringer du med videotelefon (stasjonær videotelefon eller Skype og lignende enten på datamaskin eller mobiltelefon)? N=531, fordelt i forhold til behersking av tegnspråk.....	59
Figur 51 Aldersfordeling og bakgrunn blant tegnspråkbrukere som ikke bruker videotelefon, N=124.....	59
Figur 52 Bruk av teksttelefoni og NAVs bildetolkjetjeneste blant tegnspråkbrukere som svarte at de ikke bruker noen form for videotelefon og som har behov for formidling av telefonsamtaler, N=74.....	60
Figur 53 Bruk av videotelefon i ulike aldersgrupper blant døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.	61
Figur 54 Hvordan ringer du med video?.....	63
Figur 55 Løsninger som hørselshemmede (vektet) og døve (vektet) bruker når de bruker videotelefon.....	64
Figur 56 Finnes det noen særlige grunner til at du ringer med video?.....	64
Figur 57 Hvor ofte ringer du med Skype (tale) eller lignende? Blant hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.....	66
Figur 58 Hvordan ringer Skype brukere blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.....	67
Figur 59 Hvilken tjeneste bruker du når du ringer med Skype og lignende?.....	67
Figur 60 Hvor ofte surfer du på Internett?.....	68
Figur 61 Plattform som benyttes ved Internett surfing av hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.....	69
Figur 62 Har du Internettilknytning hjemme?.....	70

Figur 63 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om bredbånd?.....	71
Figur 64 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstandene om bredbånd?	73
Figur 65 Har du mobilt bredbånd?	74
Figur 66 Dersom du ikke har mobilt bredbånd, planlegger du å ta det i bruk de neste 12 månedene?.....	75
Figur 67 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstandene om mobilt bredbånd?.....	76
Figur 68 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobilt bredbånd?	77

Tabellista

Tabell 1 Uvektet og vektet alders- og kjønnsfordeling blant døve og hørselshemmede.	10
Tabell 2 De mest brukte telefontjenestene blant hørselshemmede og døve i forhold til de mest brukte telefontjenestene blant befolkningen generelt.....	18
Tabell 3 Jeg opplever dårlig bildekvalitet, hørselshemmede N=180, døve N=177	30
Tabell 4 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at meldinger (SMS) ikke kommer frem?	37
Tabell 5 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever dårlig bildekvalitet?	38
Tabell 6 Brukere som har behov for formidling av telefonsamtaler men som verken benytter seg av teksttelefoni eller bildetolketjenesten, N=35.....	40
Tabell 7 Hvilket utstyr benytter du deg av når du ringer til teksttelefoni/149? Fordelt på alder, N=121.....	45
Tabell 8 Tegnspråkbrukere som har behov for en formidlingstjeneste og deres hovedkilde til livsopphold og anvendelse av bildetolketjenesten fra NAV, N=157.	50
Tabell 9 Behov for formidling av telefonsamtaler blant tegnspråkbrukere som ikke benytter seg av videotelefoni, N=124.....	59
Tabell 10 Andelen av videotelefonibrukere som bruker videotelefoni med stasjonær videotelefon, Skype og lignende løsninger på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende) eller mobil blant hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.	62
Tabell 11 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at Internettforbindelsen er ”treg”/dårlig?	72
Tabell 12 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at Internettforbindelsen blir brutt?	72
Tabell 13 Er det noen tjenester i forbindelse med telefoni, mobiltelefoni og Internett som du savner? N=23.....	78

1 Om undersøkelsen

1.1 Bakgrunn og formål

Post- og teletilsynet (PT) skal fremme konkurransen i ekomarkedene og sikre at alle brukere får tilgang til gode, rimelige og fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester.

For å gi PT innsikt i privatkundernes etterspørsel etter elektroniske kommunikasjonstjenester i Norge, har PT gjennomført den første omfattende undersøkelsen blant den norske befolkningen. Målet er å gjennomføre undersøkelsen regelmessig, for å kunne gi innsikt i utviklingstrekk og trender.

Hovedmålet med undersøkelsen er å få innsikt i den faktiske bruken av tjenestene, kundenes tilfredshet med tjenestene og kunnskapen deres om tjenestene. Den delen av undersøkelsen som presenteres i denne rapporten, skal bidra til å øke kunnskapen om bruken av elektroniske tjenester blant døve og personer med nedsatt hørsel, og tilfredsheten deres med de telekommunikasjonstjenestene som tilbys i dag.

1.2 Målgruppen og feltarbeid

Målgruppen for denne delen av undersøkelsen var døve eller hørselshemmede personer mellom 15 og 85 år bosatt i Norge.

Datainnsamlingen ble gjennomført ved spørreskjema sendt i posten.

Spørsmålene til undersøkelsen ble utarbeidet av Post- og teletilsynet. TNS Gallup har kvalitetssikret og tilrettelagt spørreskjemaet for postal og elektronisk gjennomføring. Det ble utviklet to varianter av spørreskjemaet for personer med hørselshemminger: ett for hørselshemmede og ett for døve. Spørreskjemaene følger som vedlegg.

Utvalget for gjennomføringen av datainnsamlingen blant døve ble trukket ut fra medlemsregisteret til Norges Døveforbund (NDF), og utvalget for gjennomføringen av datainnsamlingen blant hørselshemmede fra medlemsregisteret til Hørselshemmedes Landsforbund (HLF). NDF og HLF har selv gjennomført trekkingen på bestilling fra TNS Gallup. Ved utrekking ble utvalget stratifisert med hensyn til alder – yngre ble stratifisert opp.

Datainnsamlingen ble gjennomført i ukene 10 til 17 i 2011. Det ble sendt ut en generell purring/påminnelse til alle som mottok undersøkelsen.

Undersøkelsen ble sendt ut til 2 900 personer fordelt på 1400 til medlemmer av HLF og 1500 til medlemmer av NDF. 44 skjema kom i retur fra Posten grunnet feil adresse/flyttinger (10 fra HLF og 34 fra NDF).

Til sammen har 620 personer svart på undersøkelsen (HLF 320 og NDF 300). Dette gir en responsrate på 22 prosent korrigert for retur.

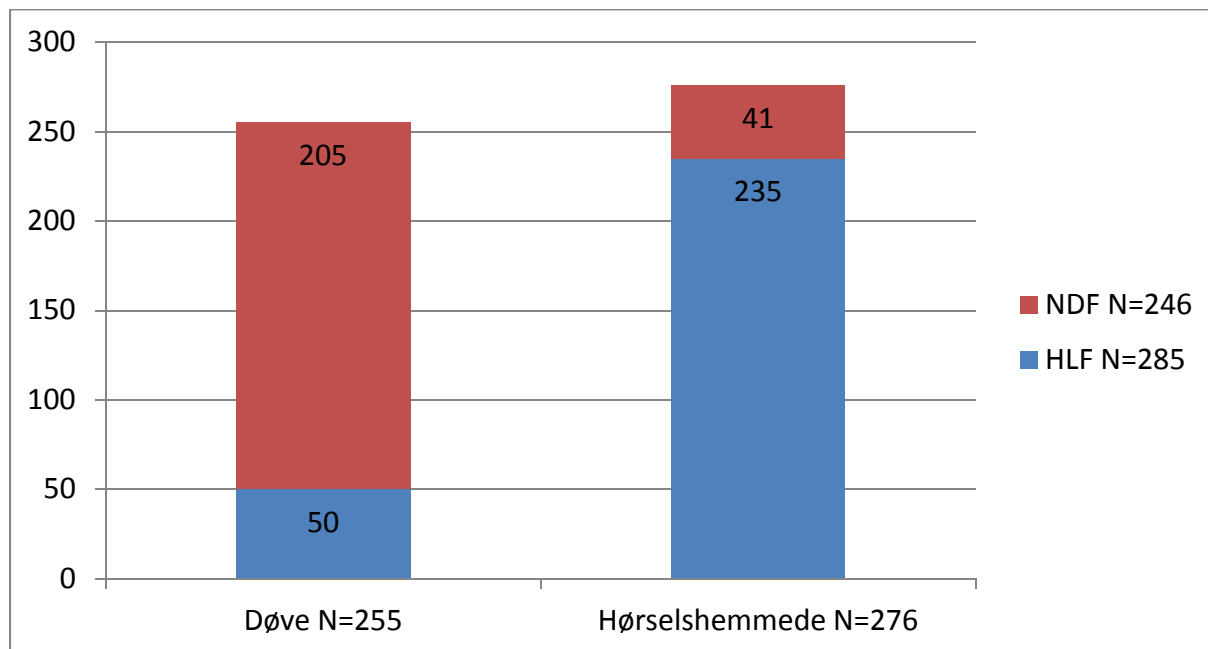
1.3 Utvalg

Basert på respondentenes svar angående deres hørselshemming har vi klassifisert hver respondent enten som hørselshemmet eller döv. 40 av respondentene i vårt opprinnelige utvalg hadde verken hørselshemminger, behov for telefonsamtaleformidling eller brukte noen hjelpemidler. 49 personer svarte ikke tilstrekkelig på spørsmål knyttet til deres eventuelle hørselshemminger eller bruk av hjelpemidler og kunne dermed ikke klassifiseres.

Svarene fra disse 89 respondentene ble fjernet fra resultatsettet vårt. Datagrunnlaget som ble brukt for analysene framstilt i denne rapporten består derfor av 531 personer, hvorav 276

personer ble klassifisert som hørselshemmede og 255 personer ble klassifisert som døve. Vi vil referere til dette datasettet som "vårt utvalg" gjennom rapporten.

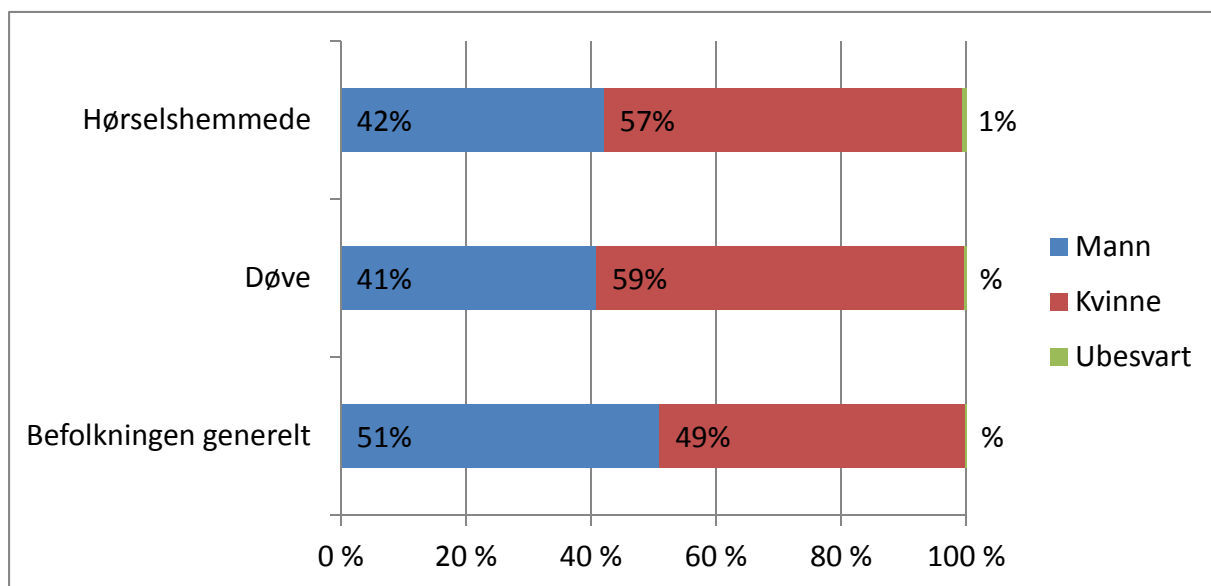
Utvalgets sammensetning i forhold til hørselshemming og HLF/NDF tilhørighet er presentert i Figur 1.



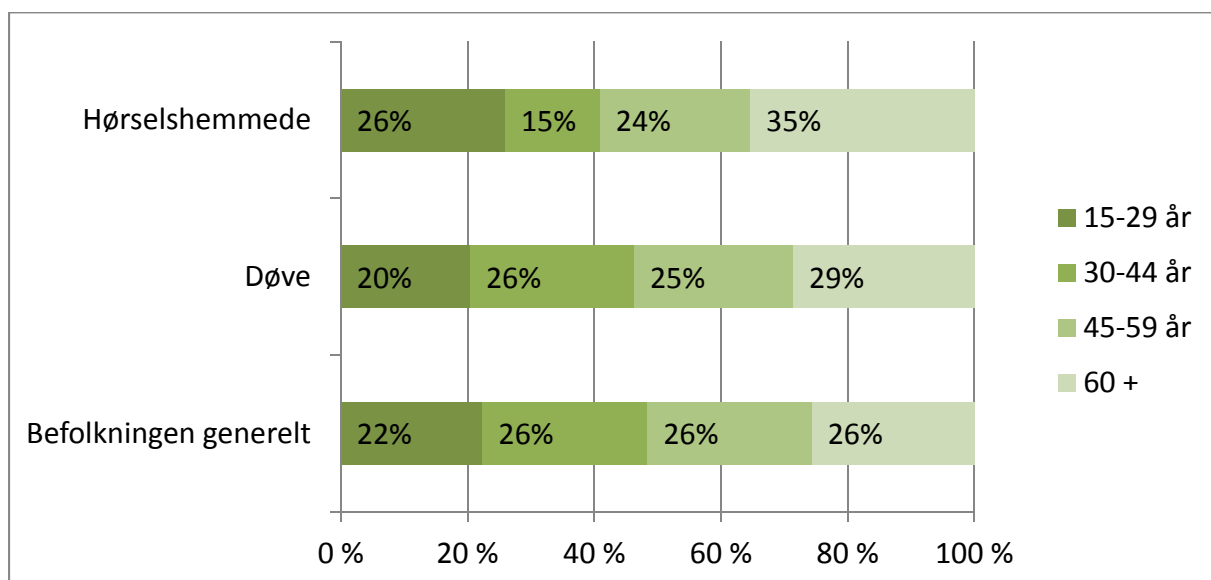
Figur 1 Sammensetning av utvalget i forhold til hørselshemming og tilhørighet til NDF eller HLF, N=531

I rapporten sammenligner vi til dels resultatene fra vår undersøkelsen med resultatene fra en tilsvarende undersøkelse gjennomført blant den generelle befolkningen. Ved slike sammenligninger korrigerer vi utvalget vårt for alders- og kjønnsforskjeller i forhold til det generelle utvalget.

Figur 2 viser kjønnsfordeling blant døve, hørselshemmede og det generelle utvalget. I utvalget vårt er kvinner overrepresentert i forhold til kvinneandelen i det generelle utvalget. Døve og hørselshemmede har også noe annerledes aldersfordeling, med blant annet overrepresentasjon av respondenter i den eldste aldersgruppa, se Figur 3.



Figur 2 Kjønnfordeling i utvalget fra hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.



Figur 3 Aldersfordeling i utvalget fra hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.

Gitt forskjeller i alders- og kjønnfordeling blant døve og hørselshemmede og det generelle utvalget, korrigerer vi tallene fra døve og hørselshemmede for disse forskjellene når vi sammenligner resultatene fra døve og hørselshemmede med resultatene fra den generelle befolkningen.

Tabell 1 viser alders- og kjønnsfordeling etter vektning. I tilfellene der vi bruker et vektet utvalg vil vi tydeliggjøre dette ved å bruke ”Døve (vektet)” / ”Hørselshemmede (vektet)” som utvalgets navn.

Tabell 1 Uvektet og vektet alders- og kjønnsfordeling blant døve og hørselshemmede.

Alder & kjønn	Andel blant døve		Andel blant hørselshemmede	
	<i>Uvektet</i>	<i>Vektet</i>	<i>Uvektet</i>	<i>Vektet</i>
15-29 år: mann	8 %	11 %	7 %	11 %
15-29 år: kvinne	12 %	11 %	19 %	11 %
30-44 år: mann	11 %	14 %	4 %	14 %
30-44 år: kvinne	15 %	12 %	11 %	12 %
45-59 år: mann	10 %	13 %	11 %	14 %
45-59 år: kvinne	15 %	13 %	13 %	12 %
60+ år: mann	13 %	13 %	20 %	13 %
60+ år: kvinne	16 %	13 %	15 %	13 %

1.4 Om rapporten

1.4.1 Omfang og avgrensninger

Rapporten fokuserer på dagens bruk av telefoni- og Internettjenester blant døve og hørselshemmede. Hensikten med denne rapporten er å legge fram hovedresultater fra undersøkelsen.

Vi beskriver døve og hørselshemmedes forbruksmønstre for fast-/bredbåndstelefon, mobiltelefoni, videotelefon, Skype og lignende løsninger og Internett, deres tilfredshet med tjenestene og deres oppfatning av tjenestenes kvalitet. I tillegg sammenligner vi disse med forbruksmønstre og holdning blant den generelle befolkningen. Ved slike sammenligninger korregerer vi for alders- og kjønnsforskjeller mellom utvalget av døve og hørselshemmede og den generelle befolkningen.

I rapporten beskriver vi også hvordan døve og hørselshemmede bruker telefonformidlingstjenester (teksttelefon/149 og NAVs bildetolkjetjeneste) og hvordan de oppfater dem.

Ved tolkning av resultater framstilt i denne rapporten er det viktig å huske at rapporten kun legger fram hovedresultater fra undersøkelsen. Dypere analyser som for eksempel kan belyse grunner til forskjeller i bruk av enkelte tjenester blant blinde og svaksynte og befolkningen ellers nærmere er ikke inkludert. Enkelte slike analyser, som blant annet vil undersøke om forskjeller kan forklares med sosiodemografiske variabler som høyeste fullført utdanning, husstandsinnkomst eller hovedkilde til livsopphold, blir gjennomført og presentert i etterfølgende rapporter. Gjennom undersøkelsen har vi også kartlagt en del områder som blir ikke presentert i denne rapporten. Blant annet samlet vi data om hvordan hørselshemmede og døve antar de vil bruke telefoni og Internett om 2 til 3 år, hvilke leverandører de bruker for hver tjeneste og hvor ofte de bytter leverandører. Disse resultatene vil bli presentert i etterfølgende rapporter.

1.4.2 Oppbygging

Kapitel 2 oppsummerer hovedresultatene fra undersøkelsen.

Kapitel 3 gir en oversikt over dagens bruk av telefoni, meldingsbasert kommunikasjon, samt Internett blant døve og hørselshemmede, drøftet i forhold til bruk av disse tjenestene blant befolkningen generelt.

Resultatene for hver enkel tjeneste, samt formidlingstjenester som er tilgjengelige for hørselshemmede og døve i dag i Norge, er presentert i kapitlene 4 til 8.

Spørreskjemaene som er brukt under undersøkelsen følger som vedlegg.

2 Sammendrag av resultatene

Rapporten beskriver hovedresultatene fra individundersøkelsen blant døve og hørselshemmede om deres bruk av telefon (dermed fast-/bredbåndstelefon og mobiltelefon samt formidlingstjenester, Skype og lignende telefontjenester og videotelefon), meldingsbasert kommunikasjon og Internett. Vi sammenligner resultatene vi innhentet blant døve og hørselshemmede med resultatene fra en tilsvarende undersøkelse gjennomført blant den generelle befolkningen.

Det er ikke stor forskjell i bruk av de alminnelige ekom-tjenestene blant hørselshemmede og befolkningen generelt. Gruppen som skiller seg ut i forhold til hvordan de ringer og bruker tekstbasert kommunikasjon er døve. Det er også den gruppen som i størst grad benytter seg av formidlingstjenester.

Hvordan ringer hørselshemmede og døve?

Hørselshemmede (vektet) ringer, som befolkningen generelt, mest med mobiltelefoni (89 prosent). Fast-/bredbåndstelefon kommer på andre plass (53 prosent). 28 prosent av hørselshemmede (vektet) bruker videotelefon og 27 prosent bruker Skype eller lignende løsninger for talesamtaler. Kun 12 prosent av hørselshemmede benytter seg av teksttelefon.

Døve ringer først og fremst med teksttelefon (47 prosent) og videotelefon (vektet, 43 prosent). 37 prosent av døve (vektet) ringer med mobiltelefon, 27 prosent bruker fast-/bredbåndstelefon og 25 prosent Skype eller lignende løsninger.

Telefonsamtaleformidling

63 prosent av de døve og 11 prosent av de hørselshemmede i utvalget vårt har behov for formidling av telefonsamtaler.

53 prosent av alle respondentene som har behov for formidling av telefonsamtaler ønsker tilgang til både tekst- og bildeformidling. Kun 24 prosent peker på teksttelefon som den foretrukne formidlingstjenesten.

I dag bruker kun 15 prosent av alle respondentene som har behov for formidling av telefonsamtaler både tekst- og bildeformidling. 43 prosent bruker kun teksttelefon og 5 prosent bruker kun bildetelefon. 19 prosent (35 personer, hvorav 17 er under 30 år, og 31 er døve) bruker ingen av de tilgjengelige formidlingstjenestene og benytter seg stort sett av SMS (31 av 35 sender SMS minst en gang om dagen) og sosiale medier (23 av 35 bruker sosiale medier minst en gang om dagen).

Teksttelefoni

Vi hadde 151 teksttelefonbrukere i utvalget vårt. De fleste av dem (42 prosent) var **over 60 år** (kun 5 prosent er under 30 år) og **døve** (79 prosent).

- Hele **43 prosent** av teksttelefonbrukerne **ringer med teksttelefon sjeldnere enn en gang i uken**. Kun 14 prosent bruker den daglig.
- Mellom **20 og 33 prosent** av teksttelefonbrukerne benytter seg av Telenors **refusjonsordning for Teksttelefon/149**.
- **81 prosent** av teksttelefonbrukerne bruker en **dedikert teksttelefon**. 13 prosent bruker PC-basert teksttelefon og 10 prosent benytter seg av SMS-tjenesten.

- Når det gjelder kvaliteten på teksttelefoniformidling, **vurderer brukerne serviceinnstillingen og kompetansen hos telefonistene høyest** (45 prosent vurderer serviceinnstillingen som svært bra og 40 prosent vurderer deres kompetanse som svært bra). 33 prosent er fornøyd med åpningstider og utvalg av utstyr. Kun 21 prosent er fornøyd med køtidene. **24 prosent mener at køene er alt for lange.**
- 48 prosent er tilfreds med hastigheten på teksttelefonsamtalene, og 36 prosent er tilfreds med den naturlige flyten på samtalen.
- **Over halvparten føler de har god kunnskap om tjenesten (55 prosent) og at det er lett å bruke den (51 prosent).**
- **32 prosent mener at de får tjenesten til en rimelig pris**, og 7 prosent er ikke enig i det. 23 prosent svarte ikke på dette spørsmål, og 25 prosent svarte "Vet ikke".
- Over halvparten oppfatter tekstelefon/149 som **en svært nyttig tjeneste** (51 prosent) og mener at **tjenesten gjør dem selvstendige** (55 prosent).

Bildetolkertjenesten fra NAV

167 respondenter i utvalget vårt hadde behov for formidlingstjenester og kunne tegnspråk.

Kun **24 prosent av de mulige bildetelefonibrukerne benytter seg av NAVs bildetolkertjeneste.** 33 prosent av tegnspråkbrukere i arbeid i utvalget vårt benytter seg av tjenesten.

40 prosent av mulige brukere som ikke benytter seg av tjenesten i dag **kjenner ikke til den.**

35 prosent av mulige brukere som er i arbeid og ikke benytter seg av tjenesten, **vet ikke hvordan de kan bruke tjenesten.**

95 prosent av bildetolkertjenestens brukere er døve. 50 prosent er i aldersgruppen 30 til 44 år.

- **Bildeformidling av telefonsamtaler og fjerntolkning er de mest brukte tjenestene** med henholdsvis 21 og 20 brukere. Tjenestene benyttes av de fleste **en gang i uken** (henholdsvis 12 og 8 personer) eller **sjeldnere enn en gang i måneden** (henholdsvis 5 og 7 personers). Kun 2 personer i utvalget vårt bruker disse tjenestene daglig. Skrivetolk brukes av til sammen 8 personer.
- Bildetolkertjenestens brukere er **mest fornøyd med kompetansen og serviceinnstillingen hos tolkene** (henholdsvis 44 og 36 prosent vurderer den som meget bra).
- **44 prosent av bildetolkertjenestens brukere er misfornøyd med åpningstidene.** 18 prosent mener at utvalget av kommunikasjonsutstyr er dårlig.
- **18 prosent er ikke tilfreds med hastigheten på teksttelefonsamtalene**, og kun 15 prosent mener at den er bra. **23 prosent oppfatter at telefonsamtaler pågår naturlig**, mens 13 prosent mener at flyten på samtalen er dårlig.
- **48 prosent føler de har god kunnskap om tjenesten**, men kun **31 prosent mener at den er lett å bruke** (26 prosent svarte "Vet ikke" og 18 prosent svarte ikke i det hele tatt).
- **18 prosent mener at de får tjenesten til en rimelig pris**, og **18 prosent er ikke enig** i det. 33 prosent svarte ikke på dette spørsmål, og 15 prosent svarte "Vet ikke".
- Nesten halvparten (49 prosent) oppfatter bildetolkertjenesten som **en svært nyttig tjeneste** og mener at **tjenesten gjør dem selvstendige.**

Videotelefoni

Videotelefoni er en viktig kommunikasjonsteknologi for døve og tegnspråkbrukere: 43 prosent av døve (vektet utvalg) og 45 prosent av tegnspråkbrukerne i utvalget vårt bruker videotelefon. Blant hørselshemmede (vektet) er andelen som bruker videotelefon nesten like stor som blant befolkningen generelt (28 mot 27 prosent).

Til sammen bruker 184 døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) videotelefon. **Døve utgjør 60 prosent av disse brukerne. 67 prosent utgjør tegnspråkbrukere.**

De fleste tegnspråkbrukere som har behov for formidlingstjenester, men som ikke bruker videotelefon, bruker teksttelefon (34 av 65).

- **Over 60 prosent blant døve (vektet) mellom 30 og 44 år og under 30 år bruker videotelefoni.** Blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen ellers ligger disse andelenes på henholdsvis ca. 32 og 42 prosent. 14 prosent av døve (vektet) over 60 år, 16 prosent av befolkningen generelt over 60 år og 19 prosent av hørselshemmede (vektet) over 60 år bruker videotelefoni.
- **Den største andelen av videotelefonbrukere bruker videotelefoni via Skype og lignende løsninger på datamaskinen: 83 prosent blant hørselshemmede (vektet), 88 prosent blant døve (vektet) og 95 prosent blant befolkningen generelt.** 35 prosent av de døve (vektet), 28 prosent av de hørselshemmede (vektet) og 17 prosent av videotelefonbrukere ellers bruker stasjonære videotelefoner. En fjerdedel av hørselshemmede (vektet) og døve (vektet) bruker video via Skype og lignende på mobil, mens kun 18 prosent blant befolkningen generelt gjør det.
- **81 prosent av døve videotelefonbrukere ringer med videotelefon for å kunne bruke tegnspråk.** Kun 27 prosent av hørselshemmede videotelefonbrukere gjør det. De fleste hørselshemmede videotelefonbrukere (58 prosent) svarer "Vet ikke" når de er spurt om grunner til at de bruker videotelefoni.

Mobiltelefoni

55 prosent av døve (vektet) ringer ikke med mobiltelefon. Andelen hørselshemmede (vektet) som ikke bruker mobiltelefon er betydelig lavere og ligger på 8 prosent. Dette er fremdeles en større andel enn blant befolkningen generelt, hvor kun 1 prosent aldri ringer med mobiltelefon.

Ringefunksjon og SMS er blant de mest brukte tjenestene. **Døve skiller seg ut med å ringe lite med mobiltelefon men de sender oftest SMS.** Funksjonen som er brukt minst av alle er GPS.

En større andel av døve (vektet) enn av hørselshemmede og befolkningen generelt har forhåndsbetalte avtaler heller enn abonnement med faktura: 18 prosent av døve (vektet) har forhåndsbetalte avtaler og 76 prosent mottar fakturaen. Blant hørselshemmede (vektet) er det henholdsvis 11 og 86 prosent, og blant befolkningen generelt henholdsvis 10 og 84 prosent.

6 prosent av de døve (vektet) og 13 prosent av de hørselshemmede (vektet) får betalt sine mobilregninger av arbeidsgiver, mens 20 prosent av befolkningen generelt gjør det. En større andel av døve (vektet) opplever at SMS ikke kommer frem (22 prosent mot om lag 8 prosent blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt) og at mobilen har dårlig bildekvalitet (16 prosent mot 5 prosent blant hørselshemmede, vektet).

Meldingsbasert kommunikasjon

Døve bruker mer SMS, sosiale medier, og direktemeldinger enn hørselshemmede og befolkningen generelt:

- **SMS:** 78 prosent av døve (vektet) sender SMS minst en gang om dagen, mens henholdsvis 71 og 70 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt gjør det.
- **Sosiale medier:** 54 prosent av døve (vektet) bruker sosiale medier minst en gang om dagen, mens henholdsvis 44 og 43 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt gjør det.
- **Direkte meldinger (chatt):** 29 prosent av døve (vektet) sender direktemeldinger (chat) minst en gang om dagen, mens henholdsvis 19 og 17 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt gjør det.

Forskjellene er ikke så markante når det gjelder MMS (en noe større andel av døve og hørselshemmede enn befolkningen generelt sender MMS daglig) eller e-post på mobil (en noe større andel av befolkningen generelt sender e-post på mobil daglig).

Skype og lignende bredbåndstelefonløsninger (tale)

27 prosent av døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) ringer med Skype og lignende bredbåndstelefonløsninger (32 prosent av befolkningen ellers).

Om lag 75 prosent av brukerne av Skype og lignende bredbåndstelefonløsninger, benytter seg av disse løsningene kun på datamaskin. Og rundt 20 prosent bruker både datamaskin og mobiltelefon.

Skype er den mest utbredte tjenesten – 78 prosent av hørselshemmede (vektet) brukere bruker Skype, mens 65 prosent av døve (vektet) og 90 prosent av befolkningen flest bruker dette. MSN kommer på andre plass med 35 prosent brukere blant hørselshemmede (vektet), 40 prosent blant døve (vektet) og 20 prosent blant befolkningen ellers. 21 prosent av døve (vektet) bruker Oovoo.

Fast-/bredbåndstelefontelefoni

Kun 19 prosent av døve (vektet) ringer med fast-/bredbåndstelefontelefoni minst en gang i uken, mens henholdsvis 43 og 44 av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt gjør det.

66 og 61 prosent av døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) svarer at de har fast-/bredbåndstelefontelefoni hjemme. Om lag en fjerdedel i hver gruppe har vanlig fasttelefonlinje, og om lag 32-33 prosent har bredbåndstelefontelefoni (enten via ADSL/DSL, fibernett eller kabel-TV-nett).

Det er ingen betydelige forskjeller i vurdering av kvalitet eller tilfredshet med fast-/bredbåndstelefontelefoni, med unntak av spørsmål om bildekvalitet: 11 prosent av døve opplever dårlig kvalitet (kun 3 prosent av hørselshemmede gjør det). Grunnen til dette er antakelig et større behov for høyere bildekvalitet blant døve på grunn av deres bruk av tegnspråk.

Internett

Det forekommer ikke noen markante forskjeller mellom gruppene når det gjelder Internettbruk. **Internett brukes minst en gang om dagen av om lag tre fjerdedeler** av brukerne i alle gruppene (75 prosent av døve (vektet), 77 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt). Blant døve (vektet) er det en noe større andel som ikke bruker Internett (14 prosent mot 7 prosent blant hørselshemmede (vektet) og 9 prosent blant befolkningen generelt).

Halvparten av dem som surfer på Internett surfer kun på datamaskin, mens halvparten også bruker mobiltelefoner til dette.

De fleste har en fast bredbåndslinje over ADSL eller annen DSL hjemme (34 prosent av hørselshemmede (vektet) og døve (vektet), og 42 prosent av befolkningen ellers). Fiber og kabel-TV-nett kommer på andre plass. Det er en noe større andel av husstander i utvalget av døve (vektet) som benytter seg av analog modell/ISDN – 8 prosent mot 5 prosent blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.

Nesten en fjerdedel av døve (vektet, 22 prosent), hørselshemmede (vektet, 25 prosent) og befolkningen generelt (23 prosent), har mobilt bredbånd.

Brukerne i alle grupper vurderer ganske likt kvaliteten på Internettforbindelsen både via fast og mobilt bredbånd: De er ikke helt enig i at de får hastigheten de betaler for og opplever til en vis grad at forbindelsen er ”treg”. Det er få som opplever brudd på forbindelsen. Når det gjelder mobilt bredbånd, er de fleste uenig i påstanden om at mobilt bredbånd alltid fungerer.

Det forekommer heller ikke noe større forskjeller i tilfredshet med fast- eller mobilt bredbånd. Brukerne i alle grupper er nokså tilfreds med sin nåværende leverandør av Internett, men de er gjennomgående noe uenig i at de får Internett til rimelig pris og at det er lett å velge et abonnement som passer deres behov. I tilfelle mobilt bredbånd, er de ikke helt fornøyd med informasjonen de får fra tilbyderen om dekningen.

Tjenester som døve og hørselshemmede brukere savner

23 respondenter kom med 27 konkrete uttalelser om tjenester innen telefoni og Internett som de savner.

- Nesten halvparten av de som utalte seg ønsket **et bedre tilbud for tegnspråkbrukere**, særlig når det gjelder **bildetelefoni**.
- Seks ønsket seg en **mer avansert formidlingstjeneste for teksttelefoni** som kan nås også **via chatt programmer og SMS**, samt ha **direkteteksting med mulighet for å tale selv i telefonen**.
- **Behov for en rask tekstbasert kontakt med nødnummer**, enten via SMS eller Internett, ble nevnt av 4 personer
- Bedre løsninger for hørselshemmede for mobiltelefoner ble nevnt av tre. To personer ville gjerne få rimelige priser for SMS og to mente at de trenger mer veiledning og hjelp for å ta i bruk tilgjengelige løsninger.

3 Bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester i dag - oversikt

3.1 Hvordan ringer personer med nedsatt hørsel?

Hørselshemmede og døve personer kan ha behov for formidling av telefonsamtaler. Telefonsamtaler kan være formidlet med tekst via teksttelefon, eller med tegnspråk via bildetelefon som illustrert i Figur 4.

Teksttelefoni formidling



Det som sies, skrives av en telefonist hos formidlingstjenesten. Telefonisten leser opp det som skrives av en teksttelefonbruker.

Bildetelefoni formidling



Det som sies, tolkes til tegnspråk hos formidlingstjenesten. Tolken sier det som tegnspråkbruker sier.

Figur 4 Tekst- og bildeformidlingstjenester.

I Norge er det tilbud om tekst- og bildeformidling av telefonsamtaler. Teksttelefonformidling er levert av Telenor via deres 149 formidlingstjeneste, mens NAV driver en formidlingstjeneste for bildetelefon. NAVs bildetelefontjeneste tilbyr fjerntolkning og bildeformidling av telefonsamtaler. NAV er også ansvarlig for formidling av tekst- og bildetelefoner.

Tabell 2 rangerer hovedtelefontjenestene i forhold til hvor stor andel av brukere de har i de enkelte gruppene.

Mobiltelefoni er mest utbredt både blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt. Fasttelefoni kommer på andre plass, etterfulgt av Skype og lignende løsninger hos befolkningen generelt, og videotelefon hos hørselshemmede (vektet). Blant hørselshemmede (vektet) har Skype og lignende løsninger en nesten like stor andel av brukere som videotelefon. Teksttelefoni kommer på siste plass med at det kun er 12 prosent hørselshemmede som bruker denne tjenesten.

Tjenestenes utbredelse er helt annerledes i tilfelle døve (vektet). Her er teksttelefoni på første plass med 47 prosent av brukerne, og videotelefon tar andre plass med 43 prosent av brukerne. Mobiltelefoni kommer bare på tredje plass med 37 prosent av brukerne. Skype og lignende (tale), samt fasttelefoni brukes omtrent av hver fjerde døve.

Tabell 2 De mest brukte telefontjenestene blant hørselshemmede og døve i forhold til de mest brukte telefontjenestene blant befolkningen generelt.

Befolkningen generelt	Hørselshemmede	Døve
1. Mobiltelefoni – 98 % (N=1556)	1. Mobiltelefon – 89 % (vektet, N=276)	1. Teksttelefon – 47 % (N=255)
2. Fast-/bredbåndstelefon – 56 % (N=1556)	2. Fast-/bredbåndstelefon – 53 % (vektet, N=277)	2. Videotelefon – 43 % (vektet, N=256)
3. Skype og lignende – 32 % (N=1556)	3. Videotelefon – 28 % (vektet, N=276)	3. Mobiltelefoni – 37 % (vektet, N=256)
4. Videotelefon – 27 % (N=1556)	4. Skype og lignende – 27 % (vektet, N=276)	4. Skype og lignende (tale) – 27 % (vektet, N=256)
	5. Teksttelefon – 12 % (N=276)	5. Fast-/bredbåndstelefon – 25 % (vektet, N=256)

Figur 5 viser mer i detalj hvor ofte døve, hørselshemmede og befolkningen generelt ringer med fasttelefon, mobiltelefon, Skype og lignende løsninger, videotelefoni eller teksttelefon.

Det er mindre forskjeller i bruk av de ulike ringeteknologiene mellom hørselshemmede (vektet) og den generelle befolkningen enn mellom døve (vektet) og den generelle befolkningen.

Som i den generelle befolkningen, er mobiltelefoni den tjenesten som er mest utbredt blant hørselshemmede (vektet), men andelen av brukere som ringer med mobiltelefon minst en gang i uka er litt lavere blant hørselshemmede (vektet) og ligger på 83 prosent mot 94 prosent blant befolkningen generelt, se Figur 5.

Fasttelefoni kommer på andre plass med at 43 prosent av hørselshemmede (vektet) bruker den minst en gang i uka, og 44 prosent av befolkningen generelt gjør det.

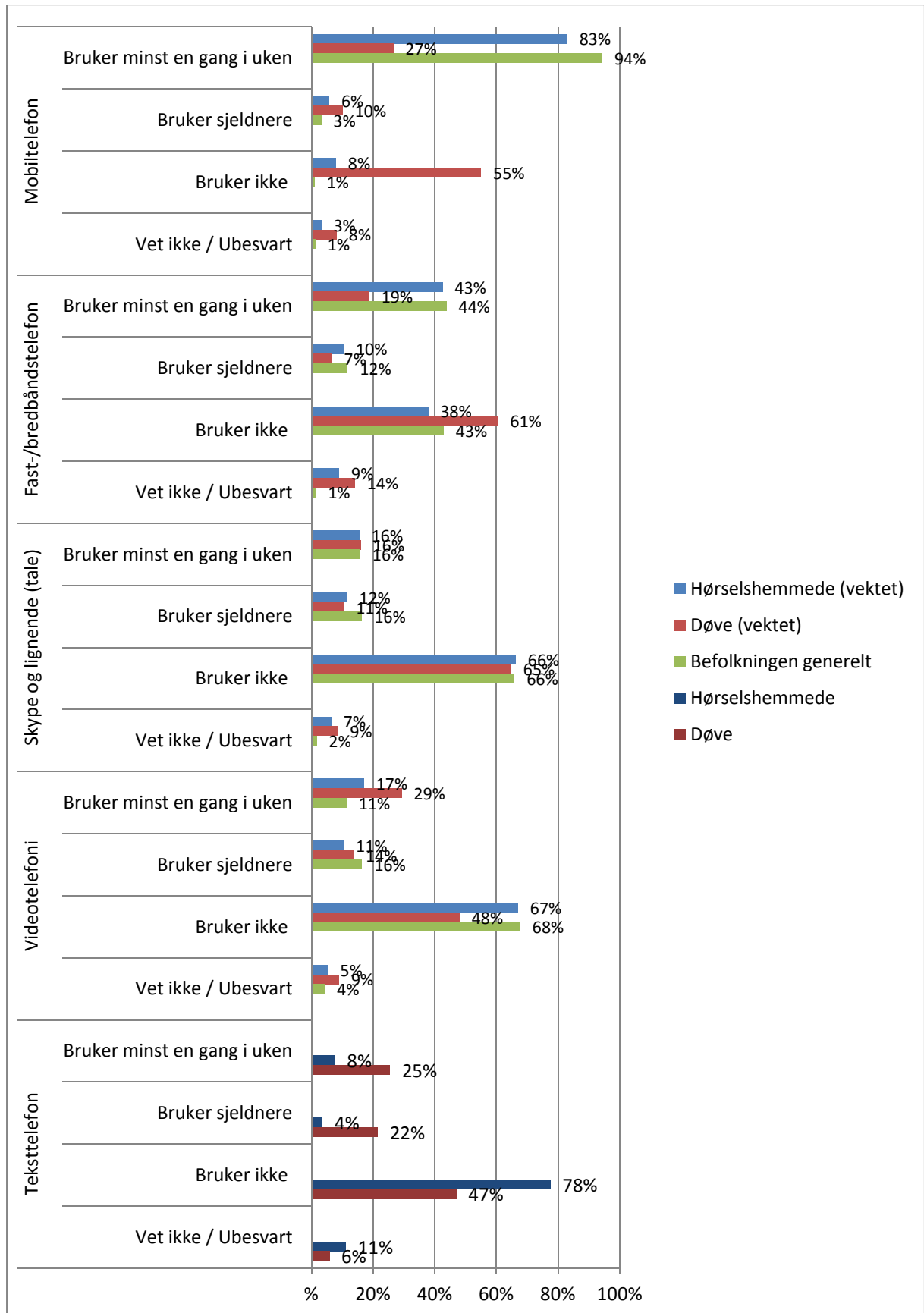
16 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt ringer minst en gang i uka med Skype og lignende løsninger, men en større andel av befolkningen generelt benytter seg av disse løsningene sjeldnere: 16 mot 12 prosent.

Nesten like mange hørselshemmede (vektet) ringer med videotelefoni som med Skype og lignende løsninger: 17 prosent bruker den minst en gang i uka og 11 prosent sjeldnere. Blant befolkningen generelt er andelen av daglige brukere mindre og ligger på 11 prosent, mens en større andel ringer med video sjeldnere: 16 prosent.

Kun 12 prosent av hørselshemmede ringer med teksttelefon.

Gruppen som skiller seg ut er døve (vekte). I denne gruppen ringer kun 27 prosent minst en gang i uka med mobiltelefon. Nesten like stor andel døve (vektet) ringer minst en gang i uka med videotelefon (29 prosent) og teksttelefon (25 prosent).

Til sammen bruker 37 prosent av døve (vektet) mobiltelefon (se Tabell 2). Dette er en lavere andel en samlet andel av døve som bruker videotelefoni eller teksttelefoni. Tekst- og videotelefoni er de kommunikasjonstjenestene som døve bruker mest, med 47 prosent av døve som bruker teksttelefon og 43 prosent av døve som bruker videotelefon.

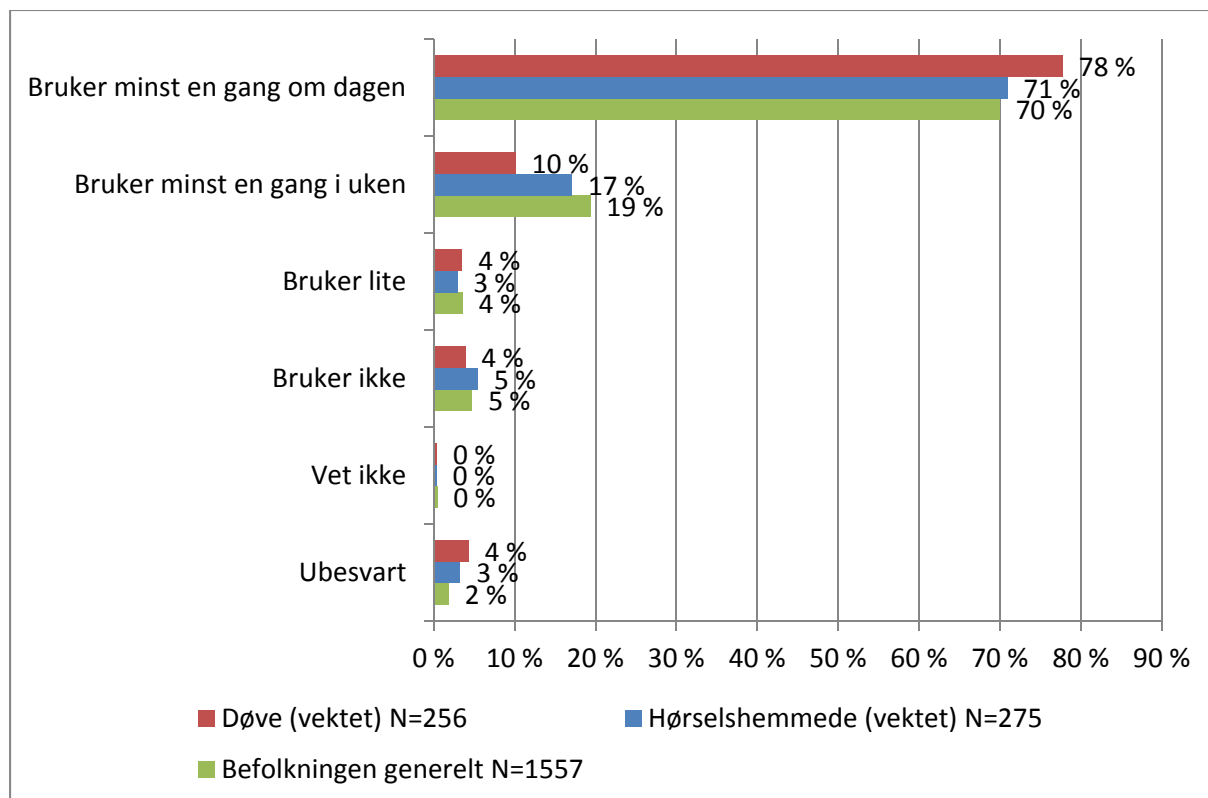


Figur 5 Bruk av telefontjenester blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.

3.2 Meldingsbasert kommunikasjon

Undersøkelsen omfatter mange former for meldingsbasert kommunikasjon. Den mest populære formen er SMS. Den største andelen som bruker SMS daglig finnes blant døve, se Figur 6: 78 prosent av døve (vektet) sender SMS minst en gang om dagen.

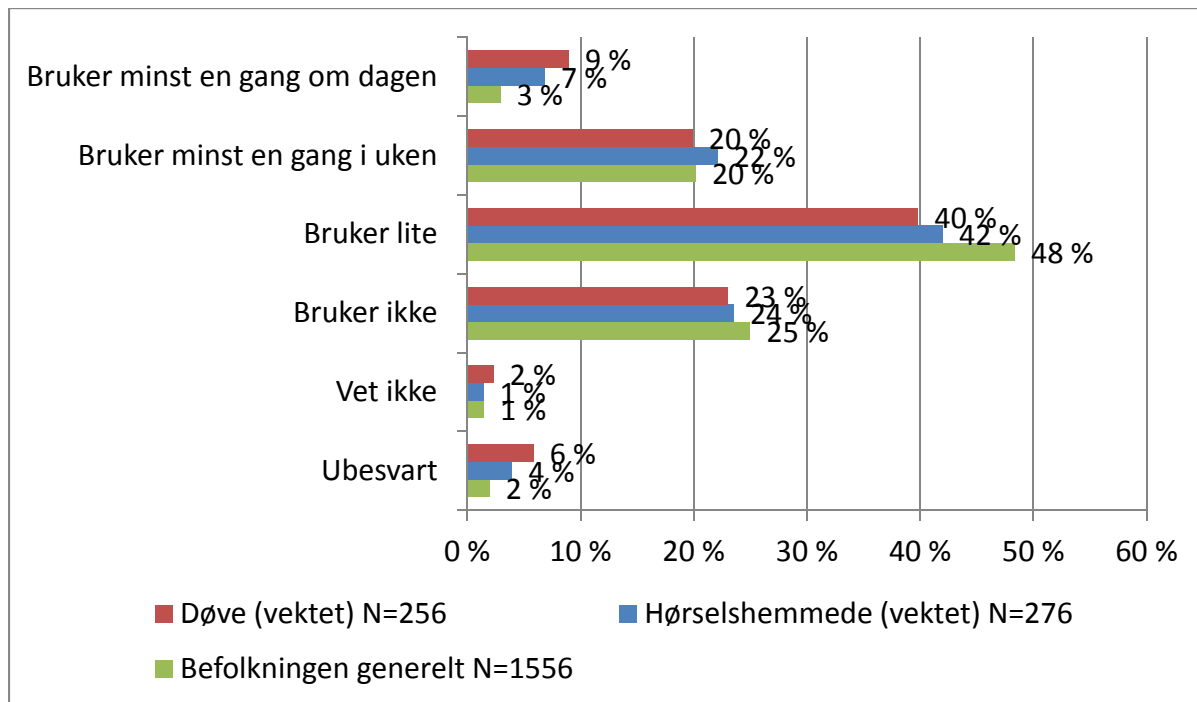
Blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt sender rundt 70 prosent av brukerne SMS daglig. I disse gruppene er det nesten dobbelt så stor andel som blant døve som sender SMS sjeldnere, minst en gang i uken (17 prosent blant hørselshemmede og 19 prosent blant befolkningen ellers mot 10 prosent blant døve).



Figur 6 Bruk av SMS blant døve, hørselshemmede og befolkningen generelt.

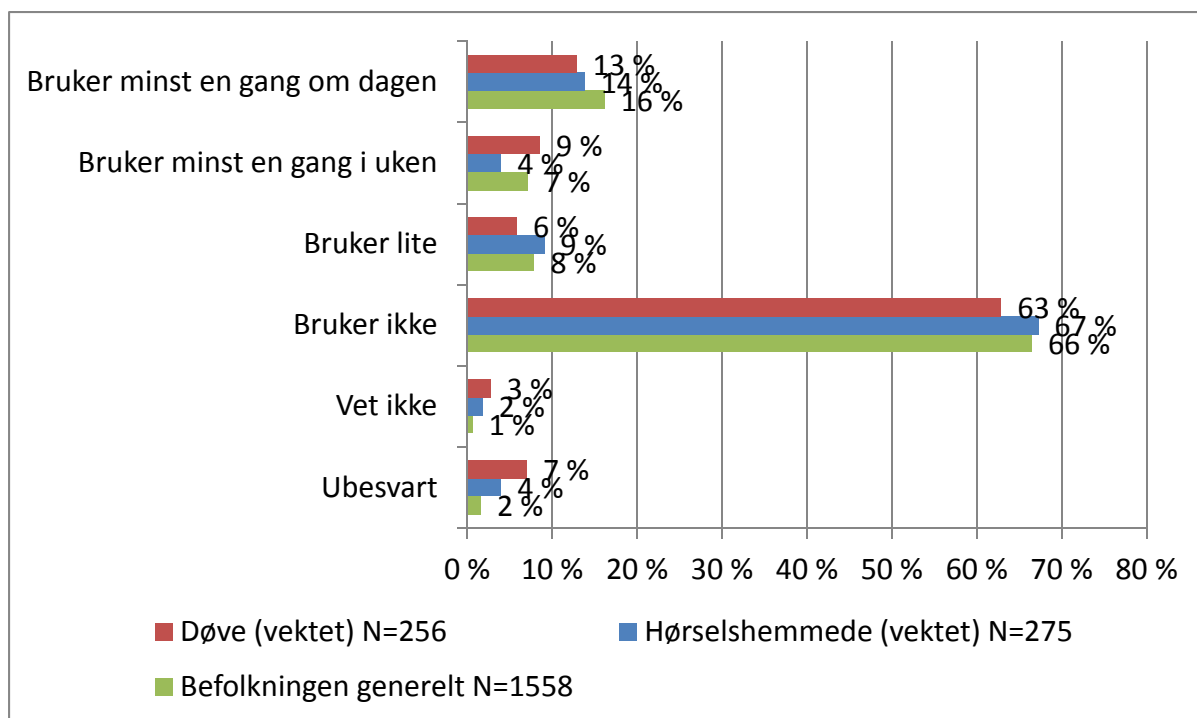
MMS brukes noe oftere av døve og hørselshemmede: 9 prosent av døve (vektet) og 7 prosent av hørselshemmede (vektet) sender MMS minst en gang om dagen, mens kun 3 prosent av befolkningen generelt sender MMS daglig, se Figur 7.

Derimot sender en større andel av den generelle befolkningen MMS sjeldnere enn en gang i uken (48 prosent mot henholdsvis 42 og 40 prosent blant vektet utvalg av hørselshemmede og døve).



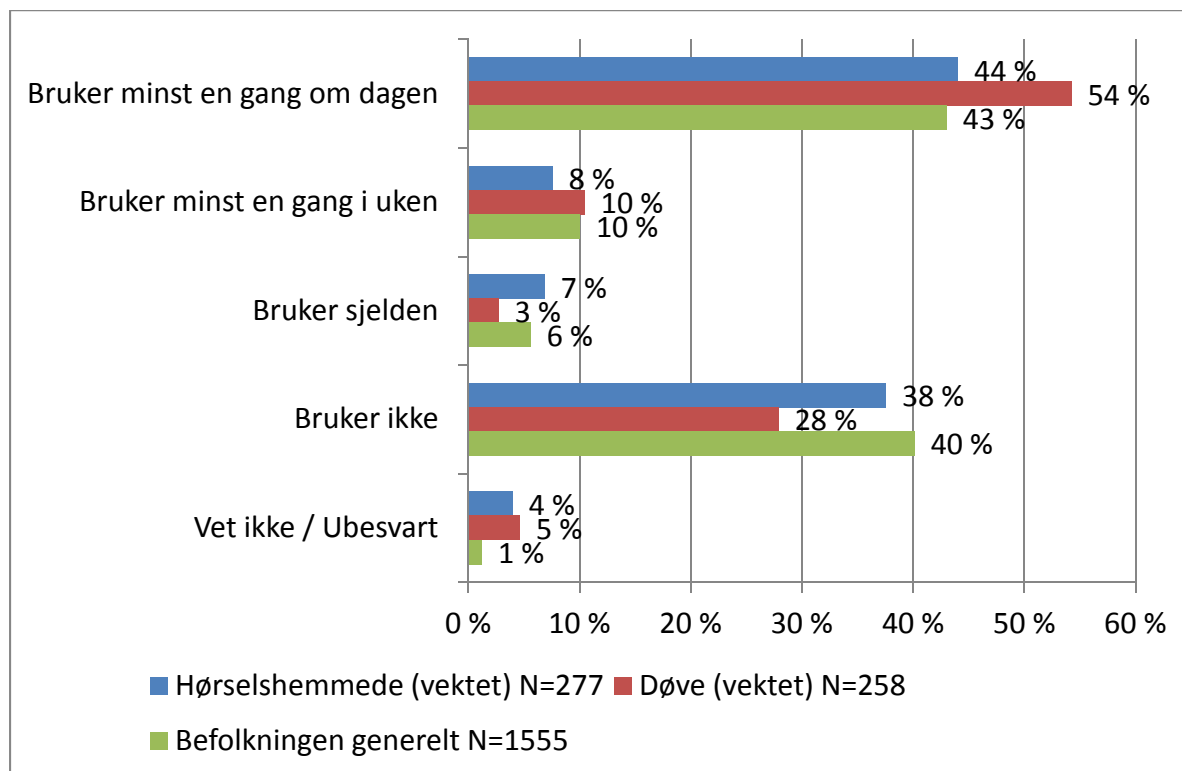
Figur 7 Hvor ofte sender du bilde/MMS på mobiltelefon?

De tre gruppene sender eller mottar e-post på mobiltelefon omtrent like ofte, se Figur 8. Den største andelen som bruker tjenesten daglig finner vi blant befolkningen generelt, mens den største andelen som ikke sender e-post på mobil i det hele tatt finner vi blant hørselshemmede.



Figur 8 Hvor ofte sender og mottar du e-post med mobiltelefon?

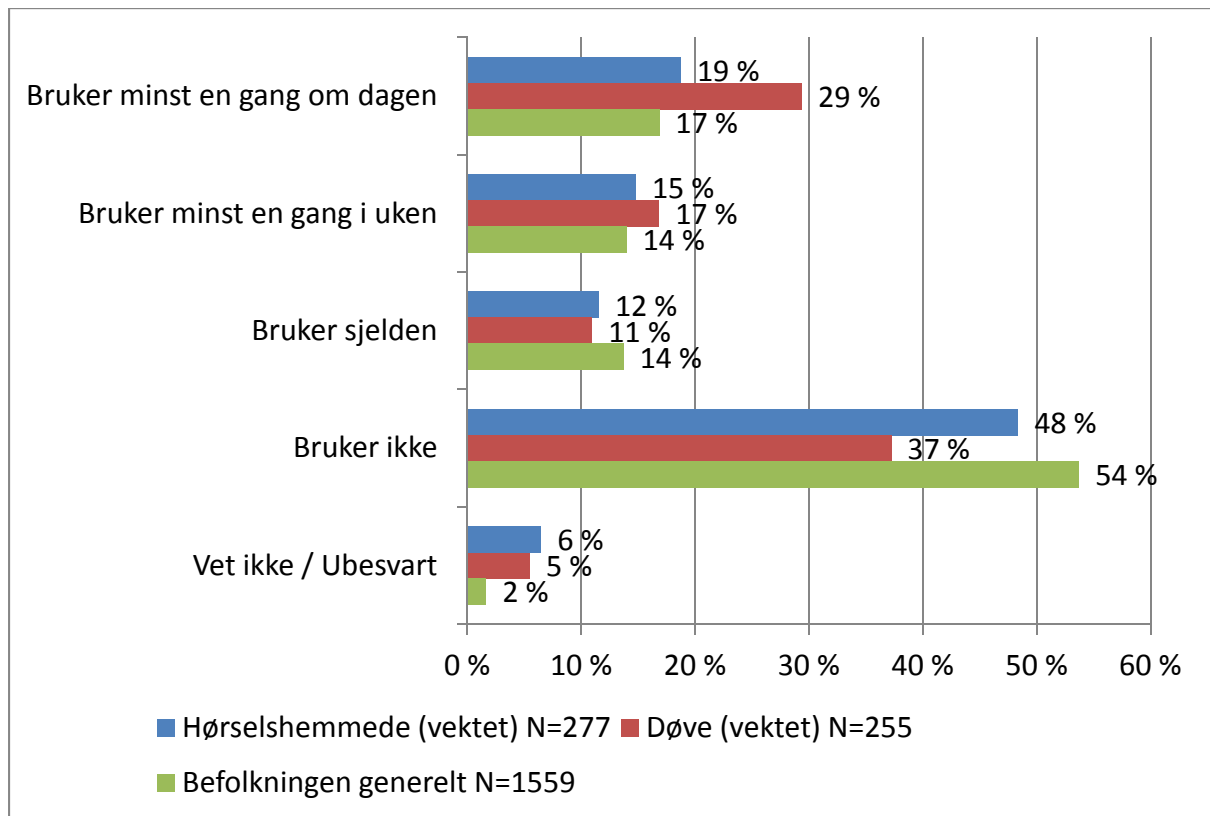
Bruk av sosiale medier og direktemeldinger er mer utbredt blant døve (vektet) enn blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt: 68 prosent av døve (vektet) bruker sosiale medier mot 58 og 59 prosent av henholdsvis hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt. 54 prosent av døve (vektet) bruker sosiale medier minst en gang om dagen, se Figur 9.



Figur 9 Hvor ofte bruker du sosiale medier (for eksempel Facebook eller Twitter)?

Når det gjelder bruk av direktemeldinger, har igjen døve den største andelen av brukere: 58 prosent av døve (vektet) bruker direktemeldinger, og 29 prosent sender direktemeldinger (chat) minst en gang om dagen, se Figur 10.

46 prosent av hørselshemmede (vektet) og 45 prosent av befolkningen ellers sender direktemeldinger, og henholdsvis 19 og 17 prosent gjør dette hver dag.

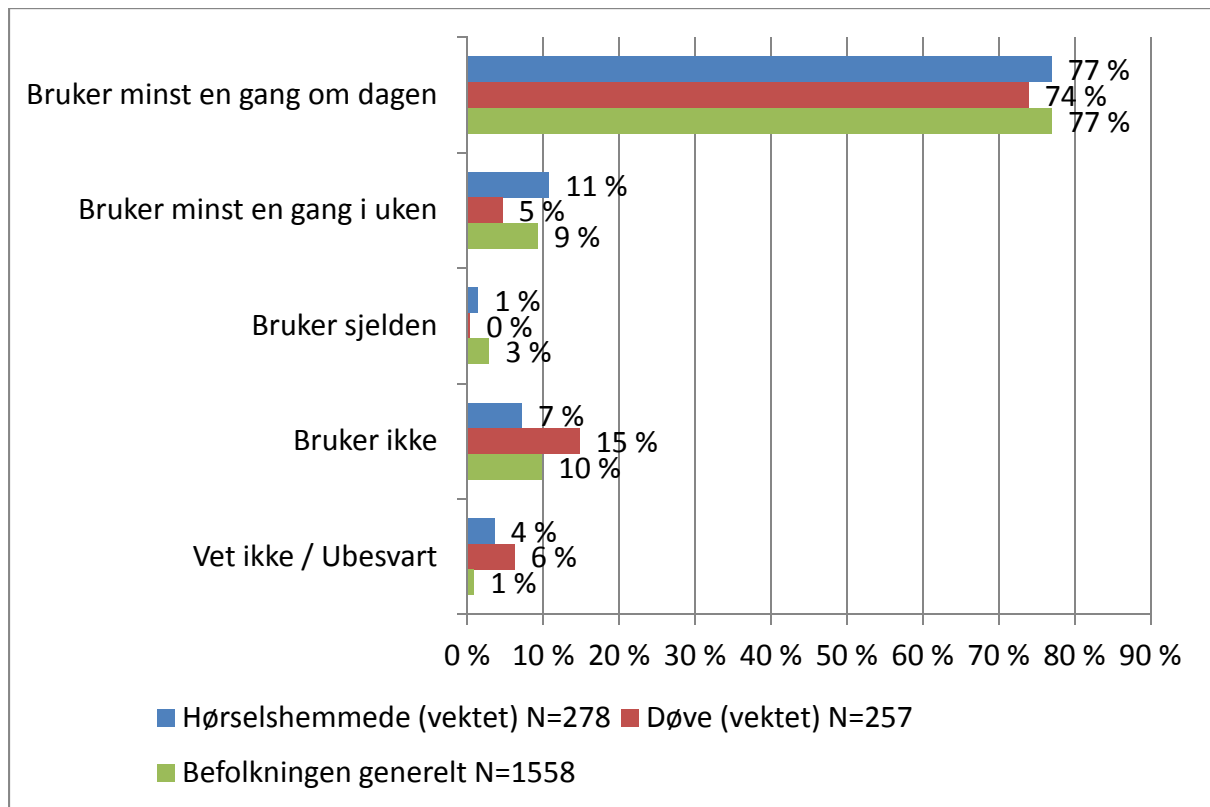


Figur 10 Hvor ofte sender du direktemeldinger med MSN Messenger eller lignende?

3.3 Internett

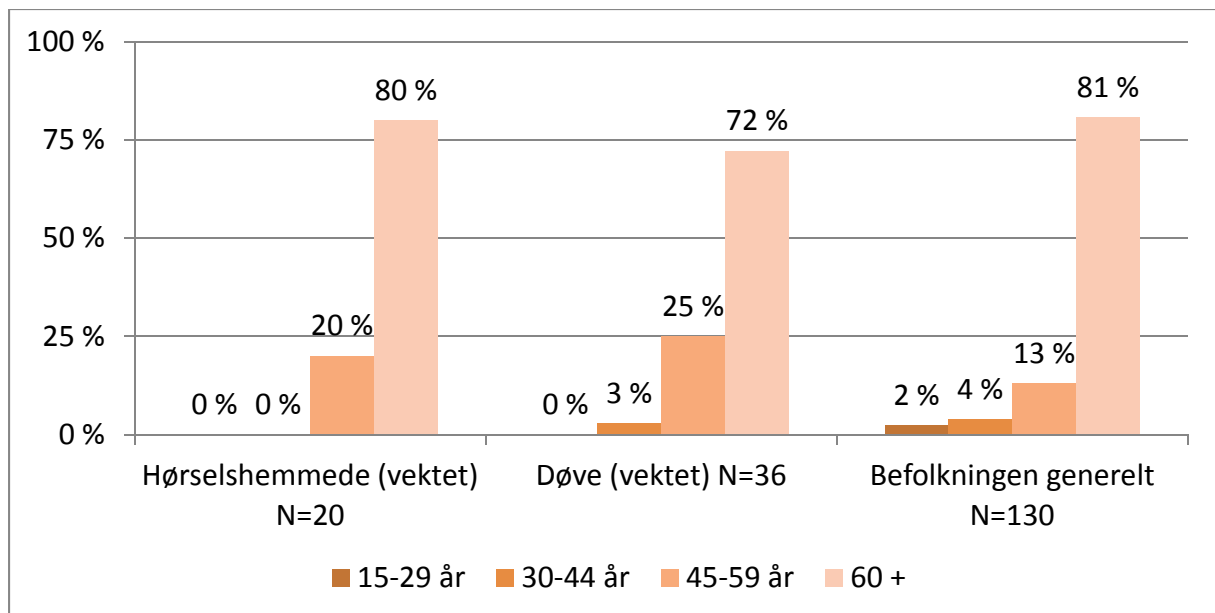
77 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt surfer på Internett minst en gang om dagen, se Figur 11. Andelen av daglige Internett brukere er bare noe lavere blant døve (vektet), og ligger på 74 prosent.

Andelen som ikke bruker Internett blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt er henholdsvis 7 og 10 prosent, mens blant døve (vektet) er den noe større og ligger på 15 prosent.



Figur 11 Hvor ofte surfer du på Internett?

Figur 12 viser aldersfordeling hos dem som ikke bruker Internett. I alle gruppene utgjør de over 60 år den største andel av de som ikke bruker Internett. Blant hørselshemmede (vektet) og døve (vektet) er det en noe større andel av 45- til 59-åringene som ikke bruker Internett.



Figur 12 Aldersfordeling blant respondenter som ikke bruker Internett hos hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.

4 Fast- eller bredbåndstelefoeni hjemme

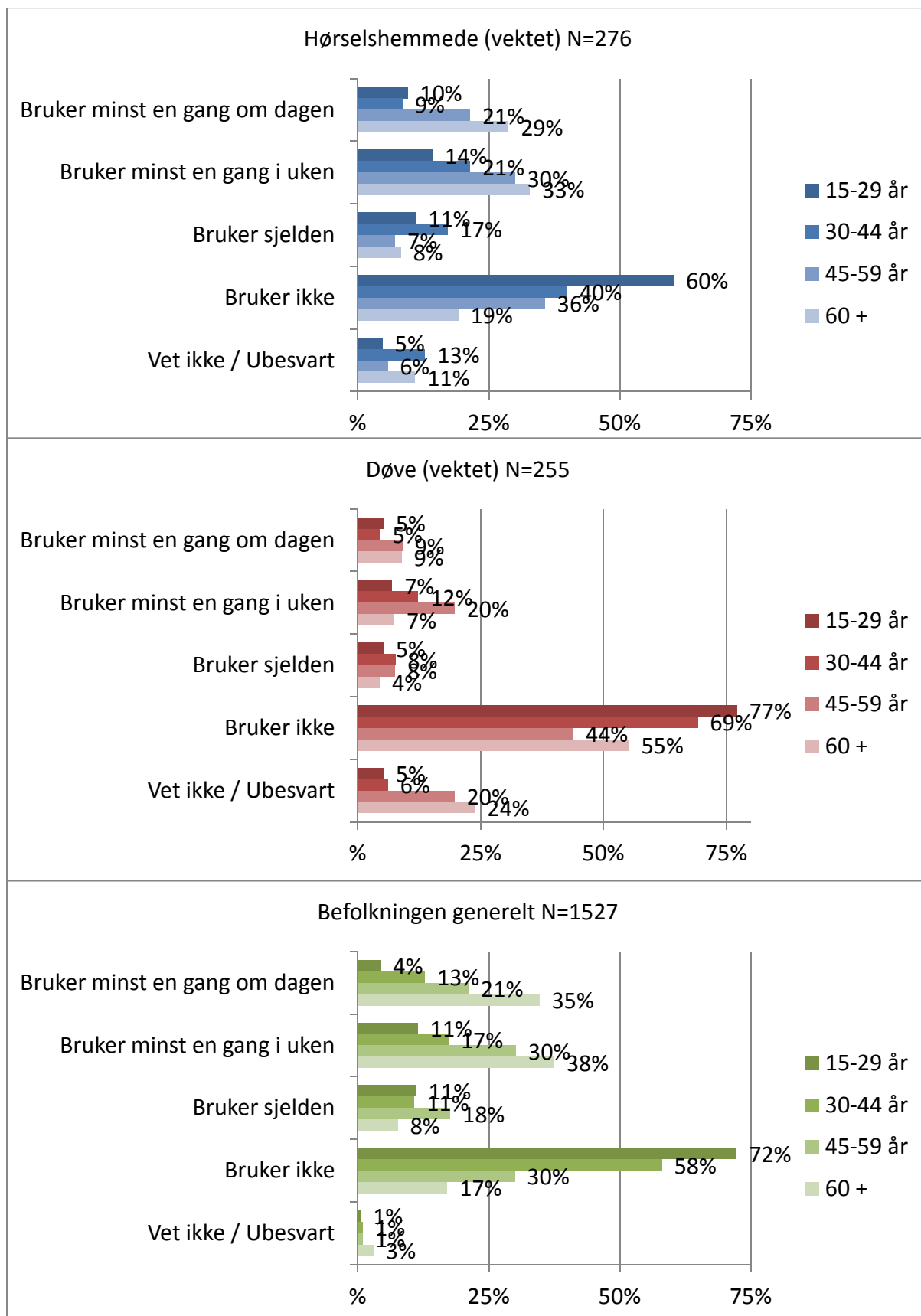
4.1 Faktisk bruk

Som vist i Figur 5 (side 19) er bruken av fasttelefoni ganske lik blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen flest. Omtrent 44 prosent ringer minst en gang i uken med fast-/bredbåndstelefon hjemme, mens rundt 40 prosent ikke gjør det i det hele tatt.

Gruppen som skiller seg ut er døve, der kun 19 prosent ringer med fast-/bredbåndstelefon hjemme minst en gang i uken, mens hele 61 prosent ikke bruker den i det hele tatt.

Figur 13 viser hvor ofte de ulike aldersgruppene blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt ringer med fast-/bredbåndstelefon hjemme. Det er ikke store forskjeller i bruken av fast/bredbåndstelefoeni mellom hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt. 29 og 35 prosent av de over 60 år, henholdsvis blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt, ringer med fast-/bredbåndstelefon minst en gang om dagen. Andelen som ikke bruker fast-/bredbåndstelefoeni blant brukere over 45 år er noe større blant befolkningen generelt.

Gruppen som skiller seg ut er døve: Mens andelen for de over 60 år som ikke ringer med fast-/bredbåndstelefon ligger på 19 og 17 prosent for henholdsvis hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt, er det hele 55 prosent av døve (vektet) over 60 år som ikke ringer med fast-/bredbåndstelefon. Og kun 9 prosent av de eldre døve (vektet) ringer med fasttelefon minst en gang om dagen.



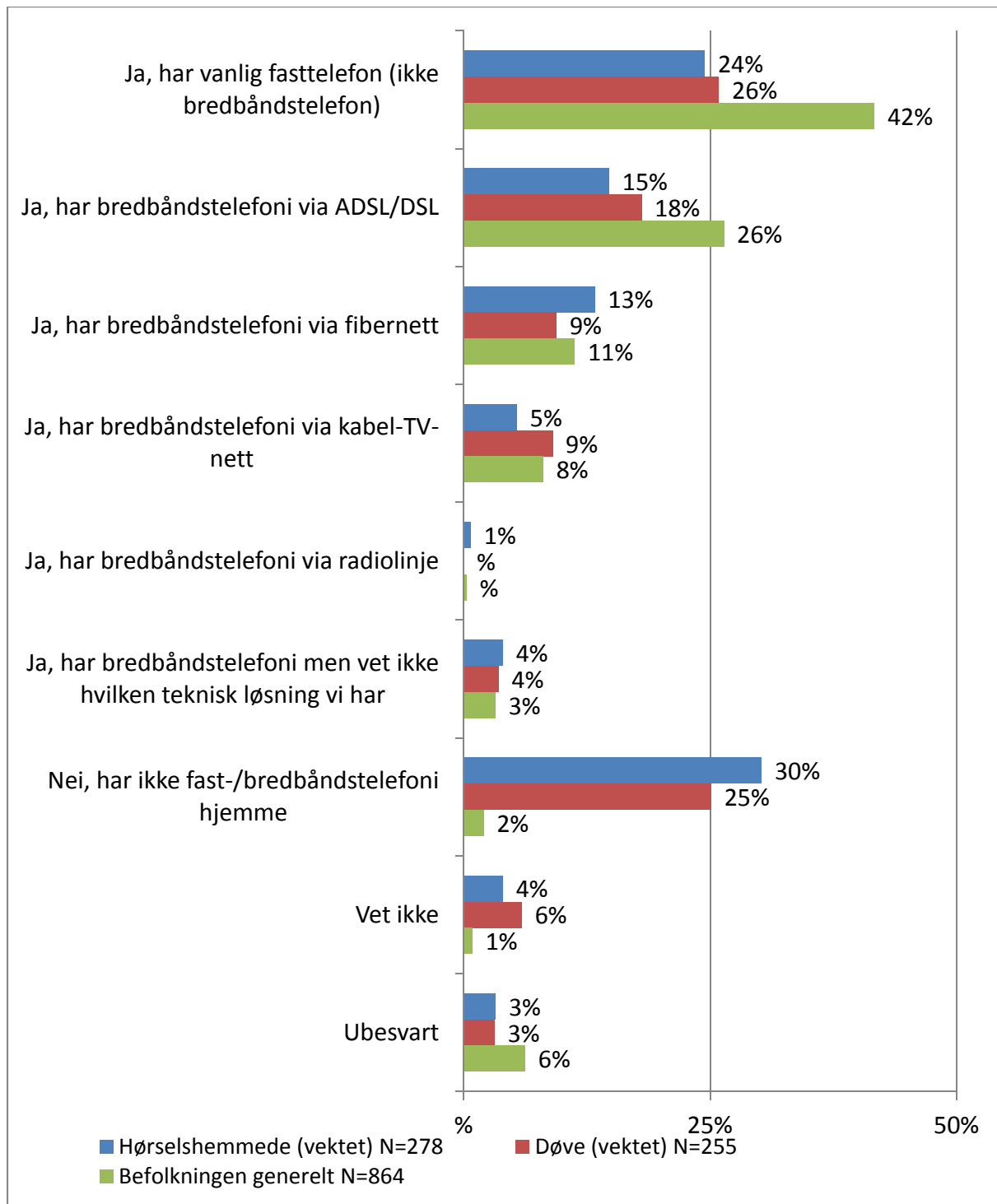
Figur 13 Hvor ofte ringer du med fast-/bredbåndstelefonti hjemme?

Selv om rundt 38 prosent av hørselshemmede (vektet) og 61 prosent av døve (vektet) svarer at de ikke bruker fasttelefoni (se Figur 5, side 19), er andelen husstander som ikke har fast-/bredbåndstelefon i disse gruppene lavere, se Figur 14. Den ligger på 30 prosent for hørselshemmede (vektet) og 25 prosent for døve (vektet). Disse andelene er fremdeles betydelig høyere enn hos befolkningen generelt der kun 2 prosent av husstandene ikke har fast-/bredbåndstelefon. Den store forskjellen skyldes at hos befolkningen generelt er svarene kun oppgitt for respondenter som svarte at de bruker fast-/bredbåndstelefon og ikke hele utvalget.

Forskjellen mellom andelen av brukere som ikke bruker fast-/bredbåndstelefon og andelen av husstander som ikke har fast-/bredbåndstelefon blant hørselshemmede og døve tyder på at selv om husstandene til hørselshemmede og døve har fast-/bredbåndstelefon, benyttes den ikke nødvendigvis av respondentene våre.

Tradisjonell fasttelefoniløsninger er mest utbredt i alle grupper, se Figur 14. Deretter kommer ADSL- eller andre DSL-løsninger, bredbåndstelefon via fiber- og deretter via kabel-TV-nett. Radiolinje er kun brukt i noen enkelte tilfeller.

Mellom 3 og 4 prosent av brukerne i alle gruppene er ikke klar over hvilken teknisk løsning de har for fast-/bredbåndstelefon hjemme.



Figur 14 Har husstanden fasttelefoni/bredbåndstelefon?¹

¹ For befolkningen generelt er svarene for dette spørsmål oppgitt kun for respondenter som svarte at de bruker fast-/bredbåndstelefon, jf. Figur 5, side 20.

4.2 Kvalitet

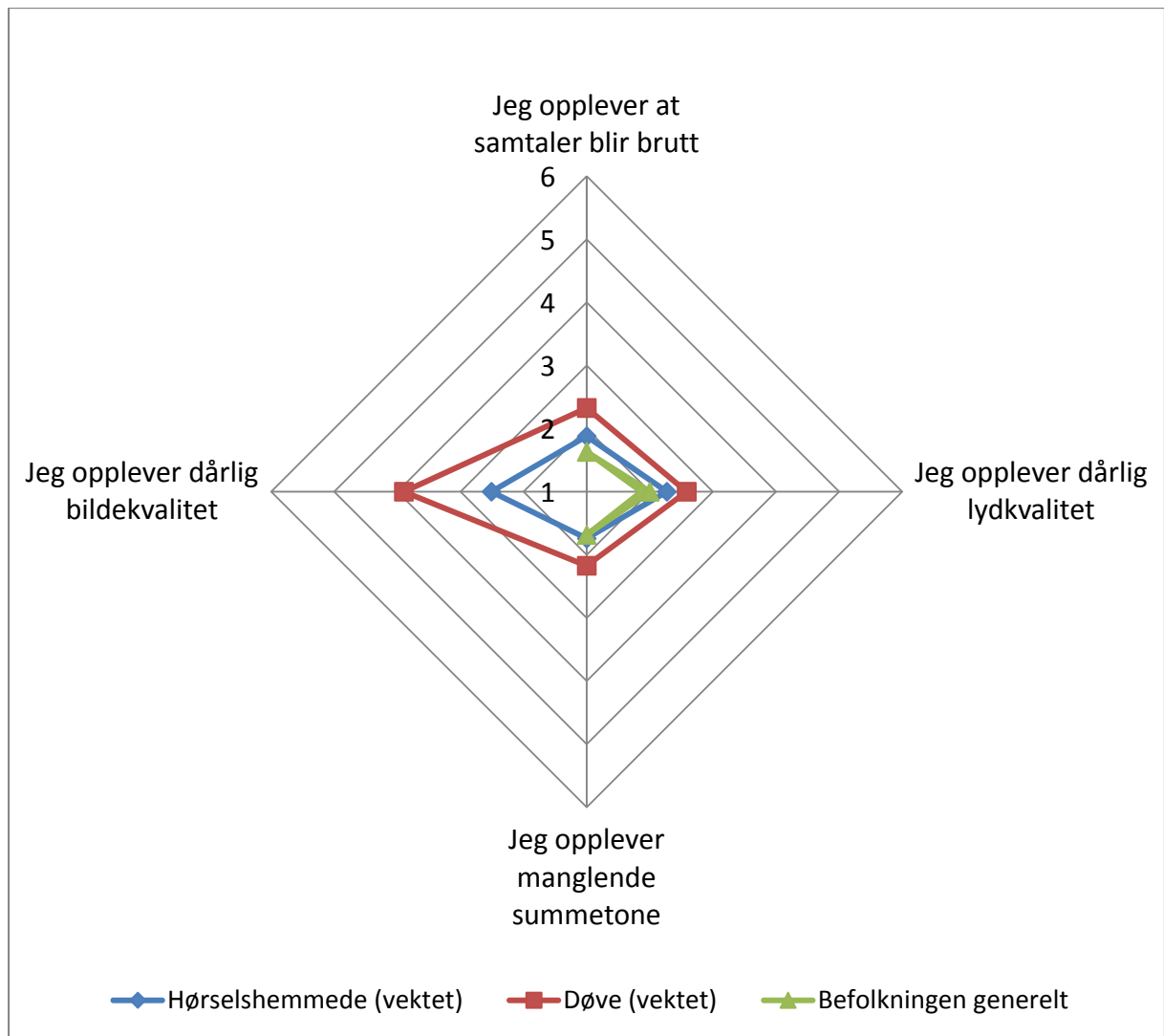
Kvalitet på fast-/bredbåndstelefon er kartlagt i forhold til hvor enige brukerne er i at samtaler blir brutt, at lyd kvaliteten er dårlig eller at de opplever å ikke få summetone. Hørselshemmede og døve, som benytter seg av blidetelefon, ble i tillegg spurt om deres opplevelse av bildekvalitet.

Figur 15 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Døve (vektet) er mest uenige i påstandene. Hørselshemmede (vektet) opplever i noe større grad enn befolkningen generelt at samtaler blir brutt og at lyd kvaliteten er dårlig.

I gjennomsnitt vurderer døve (vektet) bildekvalitet mye dårligere enn hørselshemmede (vektet): 3,90 poeng mot 2,51 poeng i gjennomsnitt).

Tabell 3 kartlegger mer i detalj hvordan døve og hørselshemmede svarte på dette spørsmålet. 11 prosent av døve (uvektet) opplever dårlig bildekvalitet. Dette er en betydelig større andel enn hos hørselshemmede (uvektet) hvor kun 3 prosent opplever bildekvaliteten som dårlig. Når vi videre ser på fordeling blant tegnspråkbrukere og ikke tegnspråkbrukere, ser vi tydelig at det er tegnspråkbruk som er avgjørende for en dårligere oppfatning av bildekvalitet. 6,5 prosent av tegnspråkbrukerne opplever dårlig bildekvalitet, mens kun litt over en halv prosent av de som ikke er tegnspråkbrukere gjør det. Grunnen til dette er at tegnspråkbrukere er avhengige av en forholdsvis høyere bildekvalitet for å kunne gjennomføre tegnspråksamtaler på en tilfredsstillende måte. Derfor er det naturlig at de vurderer kvaliteten på bilde som noe lavere, og ikke tilstrekkelig, selv om det kunne ha vært akseptabelt for andre brukere.



Figur 15 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bildetelefoner?

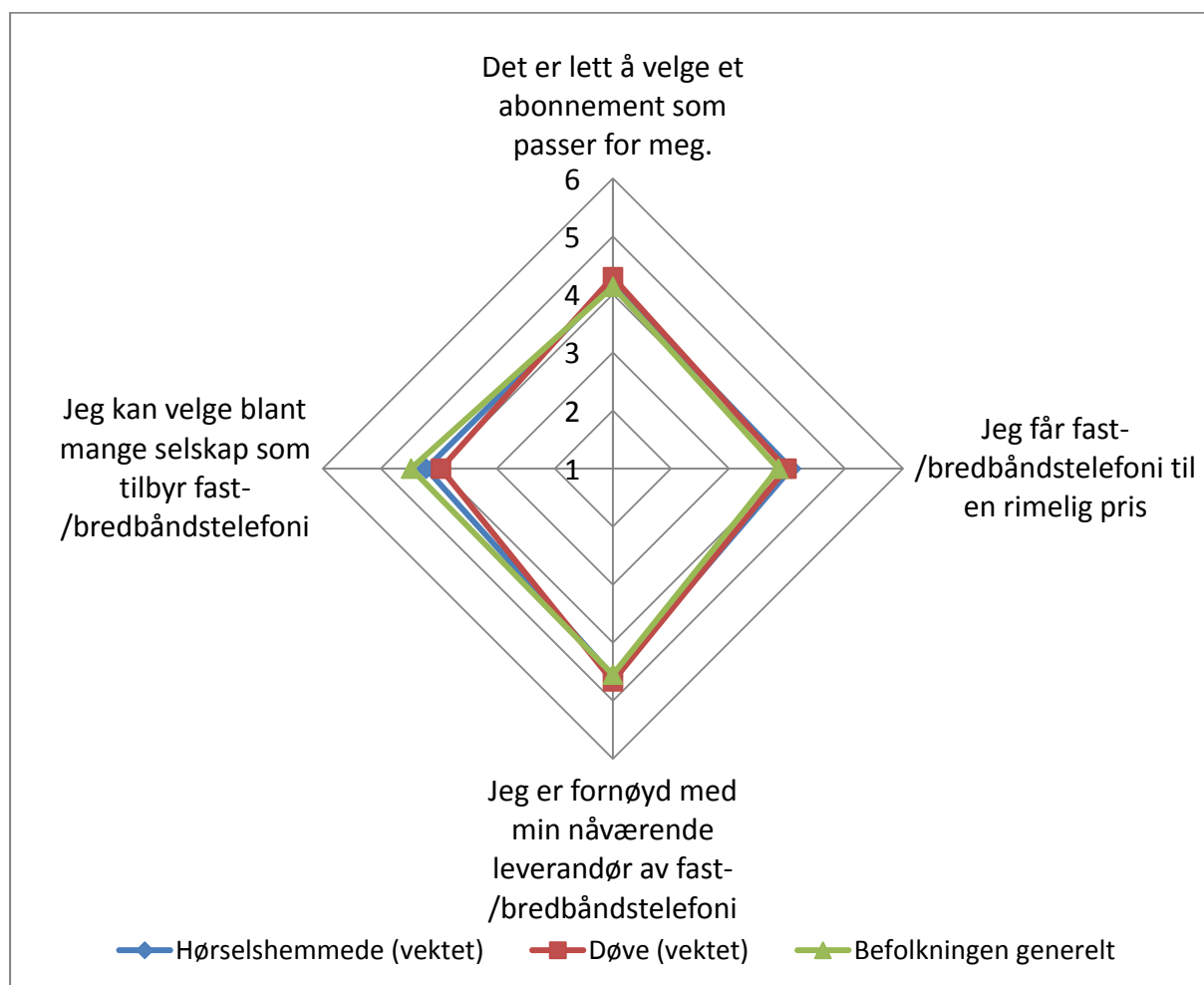
Tabell 3 Jeg opplever dårlig bildekvalitet, hørselshemmede N=180, døve N=177

	Hørselshemmede	Døve	Tegnspråkbrukere	Ikke tegnspråkbrukere
Helt uenig 1	9,4%	2,3%	2,5%	3,4%
2	1,1%	4,0%	2,0%	,6%
3	1,7%	1,7%	1,1%	,6%
4	1,1%	4,0%	2,2%	,3%
5	1,7%	5,6%	3,4%	,3%
Helt enig 6	1,1%	5,6%	3,1%	,3%
Vet ikke	30,0%	39,5%	20,2%	14,6%
Ubesvart	53,9%	37,3%	17,4%	28,3%

4.3 Tilfredshet

Tilfredshet er kartlagt i forhold til hvor lett de synes det er å velge abonnement, om de synes de får tjenesten til en rimelig pris, hvor fornøyde de er med deres nåværende leverandør og om de synes de kan velge blant mange selskap som tilbyr fast-/bredbåndstelefon.

Figur 16 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.



Figur 16 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bredbåndstelefon?

Alle er mest fornøyde med deres nåværende leverandør (4,59 poeng i gjennomsnitt), mens prisen får dårligst vurdering (3,97 poeng i gjennomsnitt). Gruppene skiller seg mest fra hverandre i deres vurdering av utvalg av selskap som tilbyr fast-/bredbåndstelefon.

Brukerne i den generelle befolkningen er i gjennomsnitt mest enig i at de kan velge blant mange tilbydere (4,21 poeng i gjennomsnitt), mens døve (vektet) i gjennomsnitt er minst enig i påstanden (3,96 poeng i gjennomsnitt).

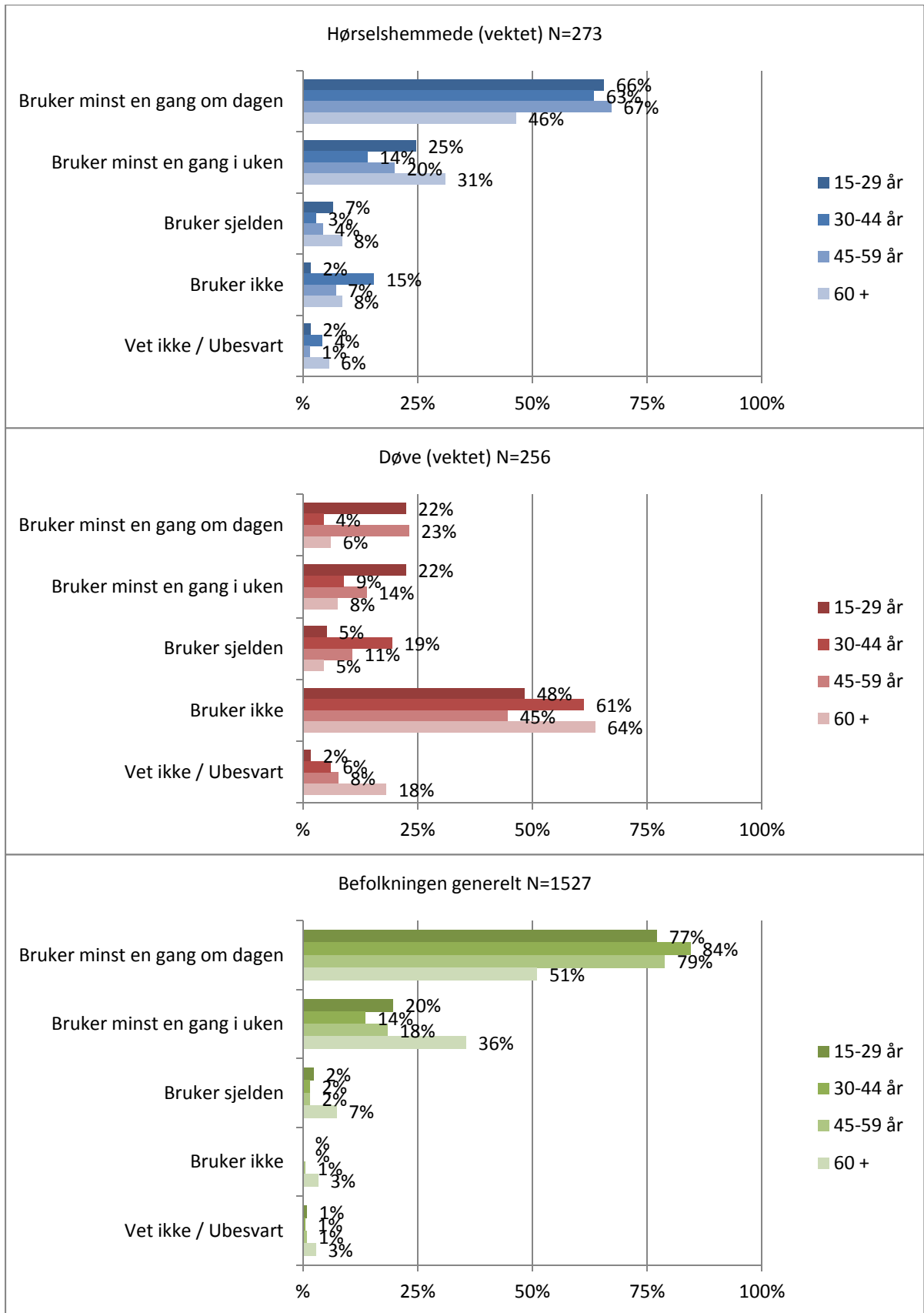
5 Mobiltelefoni

5.1 Faktisk bruk

Som vist i Figur 5 (side 19) bruker døve og hørselshemmede i utvalget vårt mobiltelefon mindre enn befolkningen generelt. Mens til sammen 89 prosent av hørselshemmede (vektet) ringer med mobiltelefon, gjør kun 37 prosent av døve (vektet) det, og hele 55 prosent av døve (vektet) sier at de ikke bruker mobiltelefon i det hele tatt.

Figur 17 viser hvor ofte de ulike aldersgruppene blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt ringer med mobiltelefon.

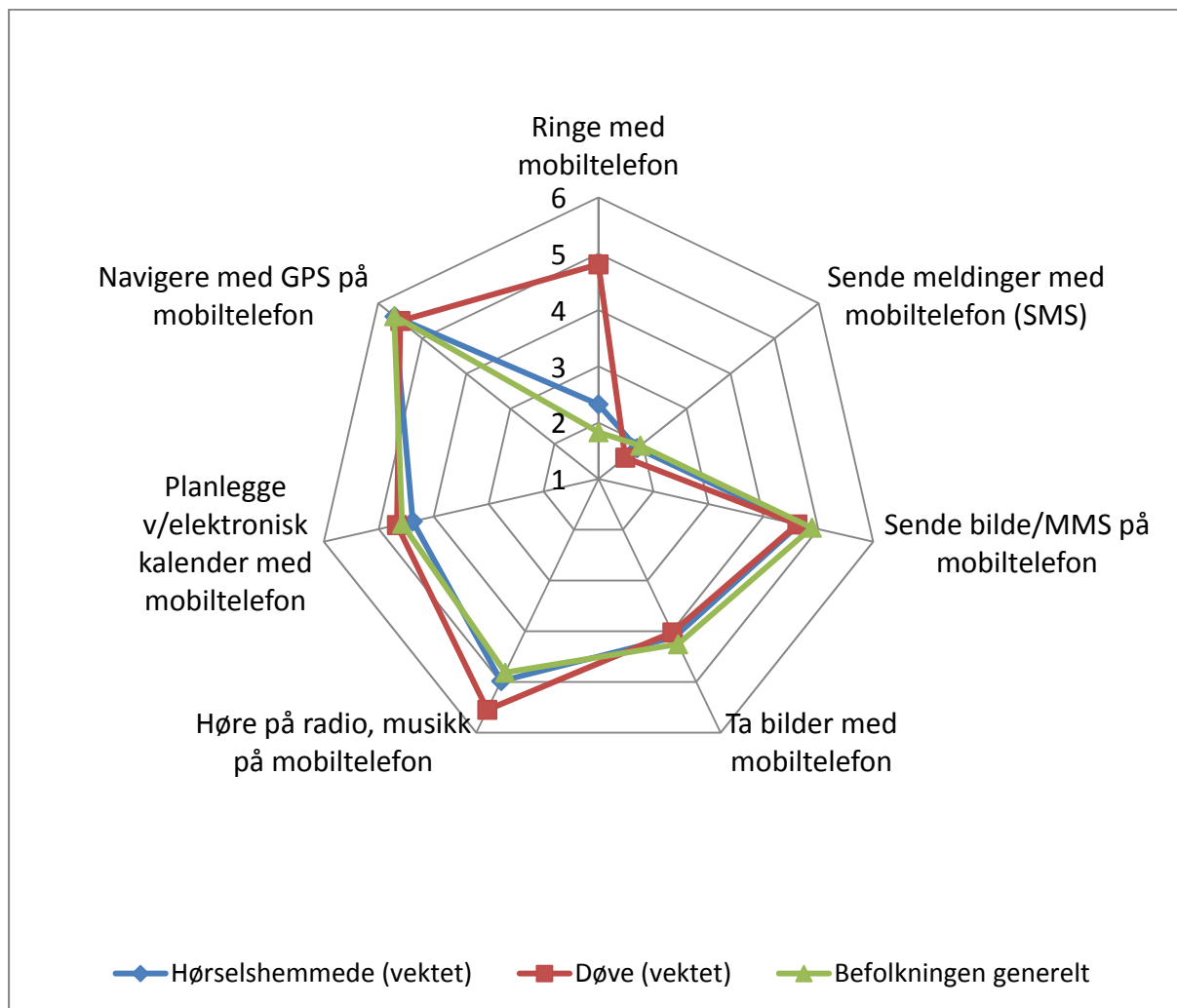
I alle gruppene finner vi den minste andelen av de som ringer med mobiltelefon hver dag blant brukerne over 60 år. Denne aldersgruppa har også den største andelen av brukere som ikke bruker mobiltelefon blant befolkningen generelt (3 prosent) og blant døve (vektet, 64 prosent). Blant døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) ser vi også en forholdsvis stor andel av brukere mellom 30 og 44 år som ikke bruker mobiltelefon. Mer utfyllende analyser bør gjennomføres for å undersøke hvorfor andelen av de som ikke bruker mobiltelefon i denne aldersgruppen er forholdsvis høy.



Figur 17 Hvor ofte bruker du mobiltelefon?

Figur 18 viser i gjennomsnitt hvor ofte døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt bruker ulike funksjoner på mobiltelefonen.² Ringefunksjon og SMS blir brukt oftest.

Døve (vektet) skiller seg ut her som en gruppe som ringer meget sjelden med mobiltelefon, men som oftest sender SMS: 78 prosent av døve (vektet) sender SMS minst en gang om dagen, se Figur 6 (side 20), mens 70 og 71 prosent av henholdsvis hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt gjør det. Funksjonen som blir brukt minst er GPS, se Figur 18.

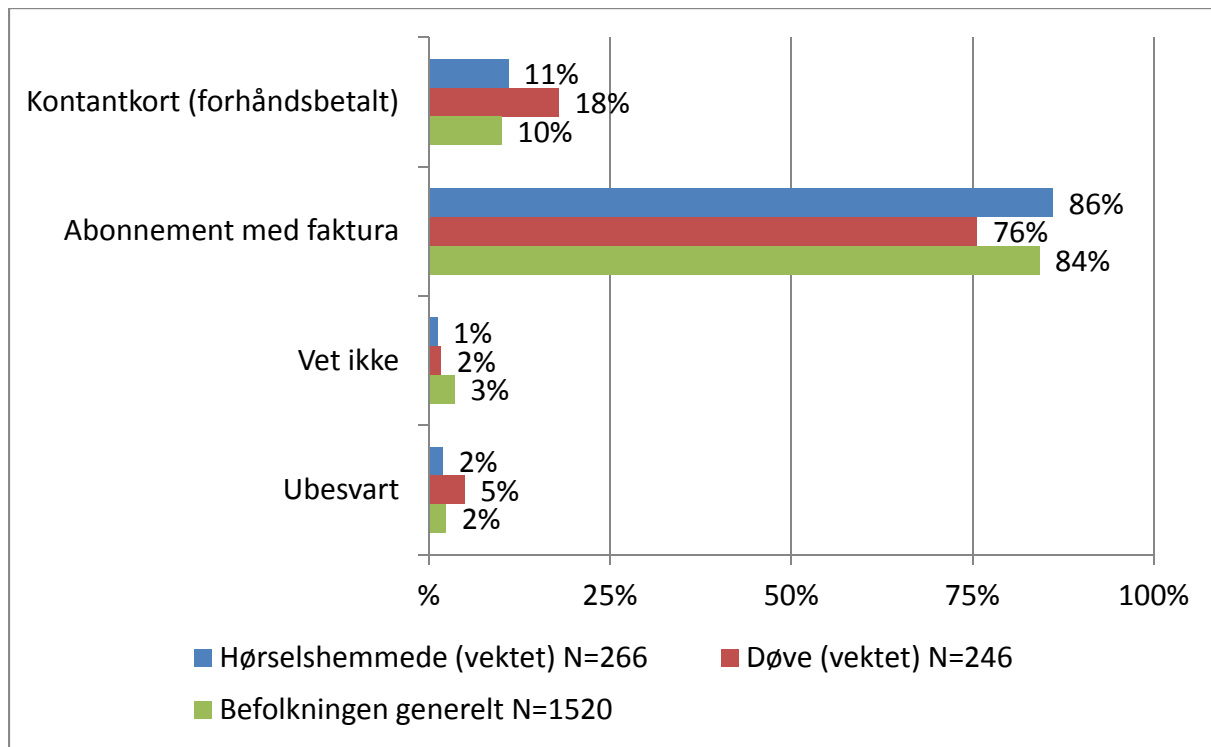


Figur 18 Hvor ofte bruker du følgende tjenester i dag? Gjennomsnittlig bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon blant døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.

Når det gjelder betalingsform for mobiltelefoni har de fleste abonnement med faktura, se Figur 19. Andelen av respondentene som har abonnement med faktura er nesten like stor blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt og ligger på henholdsvis 86 og 84 prosent.

Blant døve (vektet) er det 76 prosent som mottar faktura. 18 prosent av døve (vektet) har forhåndsbetalte avtaler med mobilleverandører. Dette er en større andel enn blant hørselshemmede (11 prosent) og befolkningen generelt (10 prosent).

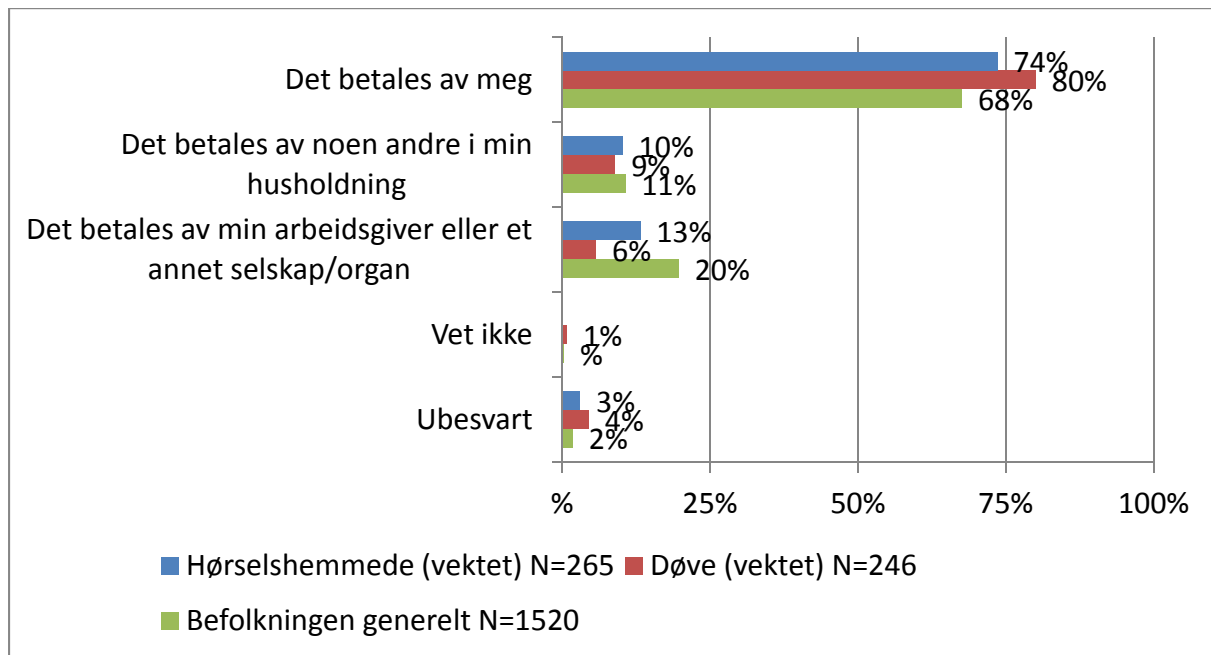
² Gjennomsnittet er beregnet for dem som svarte hvor ofte de bruker en bestemt funksjon, eller som svarte at de ikke bruker den. Svarene "Vet ikke" og "Ubesvart" er utelatt.



Figur 19 Hvilken betalingsform har du på mobilabonnementet ditt?

Den største andelen av mobilbrukerne som betaler mobiltregningene sine selv finner vi blant døve (vektet): 80 prosent. Andelen er minst blant befolkningen generelt: 68 prosent.

20 prosent av mobilbrukere i befolkningen generelt får mobilregningene betalt av arbeidsgiveren. Dette er en omtrent dobbel så stor andel som blant hørselshemmede (vektet, 13 prosent), og en over tre ganger større andel enn blant døve (vektet, 6 prosent).

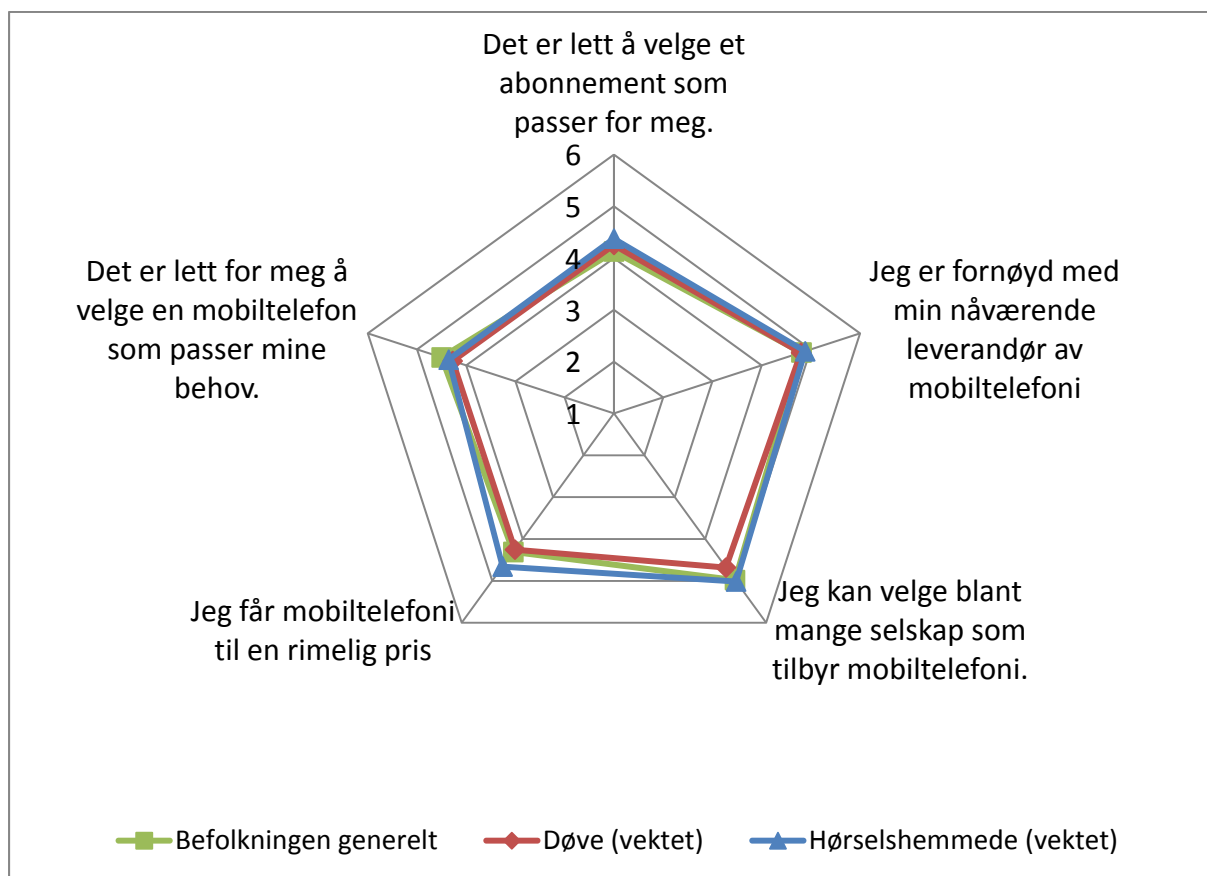


Figur 20 Hvem betaler mobilabonnementet ditt?

5.2 Tilfredshet

Tilfredshet er kartlagt i forhold til hvor fornøyde brukere er med deres nåværende leverandør, med pris, om de synes at de kan velge blant mange leverandører, at de får tjenesten til en rimelig pris, at det er lett å velge mobiltelefon og et passende abonnement. Figur 21 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene hos døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Respondentene i alle grupper er ganske fornøyde med sine leverandører av mobiltelefoni (4,83 poeng i gjennomsnitt) og mener det er ganske lett å velge mobiltelefon (4,38 poeng i gjennomsnitt) og mobilabonnement (4,25 poeng i gjennomsnitt). Hørselshemmede (vektet) er litt mer enig i at de får mobiltelefoni til en rimelig pris. Døve (vektet) er noe mindre enig i at de kan velge blant mange selskap som tilbyr mobiltelefoni.

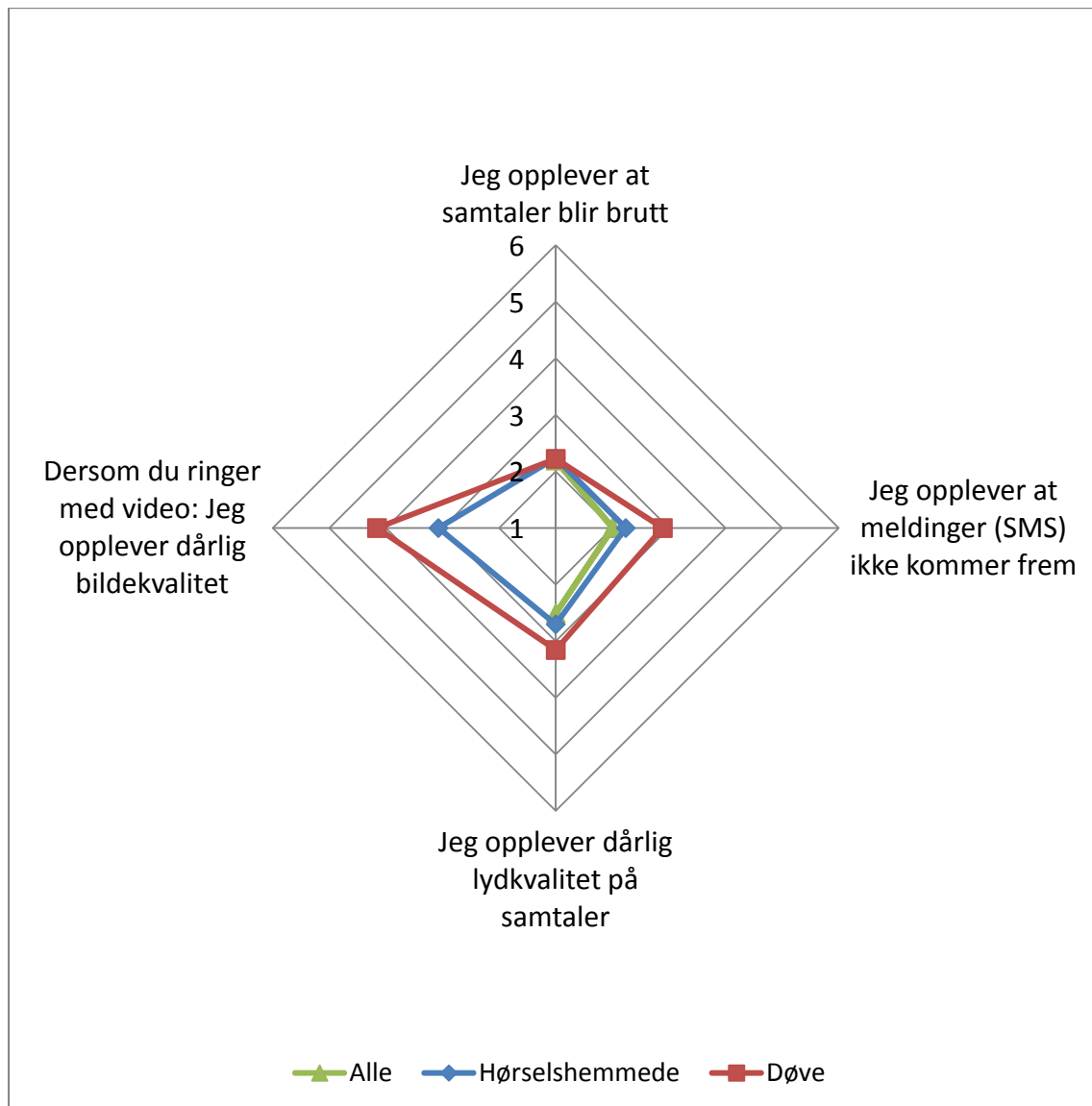


Figur 21 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobiltelefoni?

5.3 Kvalitet

Kvalitet er kartlagt i forhold til hvor enig brukere er i at samtaler blir brutt, at meldinger (SMS) ikke kommer frem, og at lyd- eller bildekvaliteten er dårlig. Figur 22 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene hos døve, hørselshemmede og i befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Det at samtaler blir brutt forekommer i en liten grad, se Figur 22. Døve (vektet) skiller seg ut som en gruppe som opplever i noe større grad at SMSer ikke kommer frem og at det er dårlig lyd-kvalitet.



Figur 22 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobiltelefoni? (Svar skala på 1 til 6 hvor 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig)

Tabell 4 viser at 22 prosent av døve (vektet) opplever at SMS ikke kommer frem. Om lag 8 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt er enig i påstanden, se Tabell 4.

Tabell 4 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at meldinger (SMS) ikke kommer frem?

	Hørselshemmede	Døve	Alle
Helt uenig 1	38,0%	26,9%	46,9%
2	24,4%	18,0%	22,9%
3	8,6%	5,3%	9,4%
4	10,9%	8,6%	6,0%
5	4,1%	9,8%	3,9%
Helt enig 6	4,1%	11,8%	3,8%
Vet ikke	1,5%	11,0%	3,3%
Ubesvart	8,3%	8,6%	3,8%
	100,0%	100,0%	100,0%

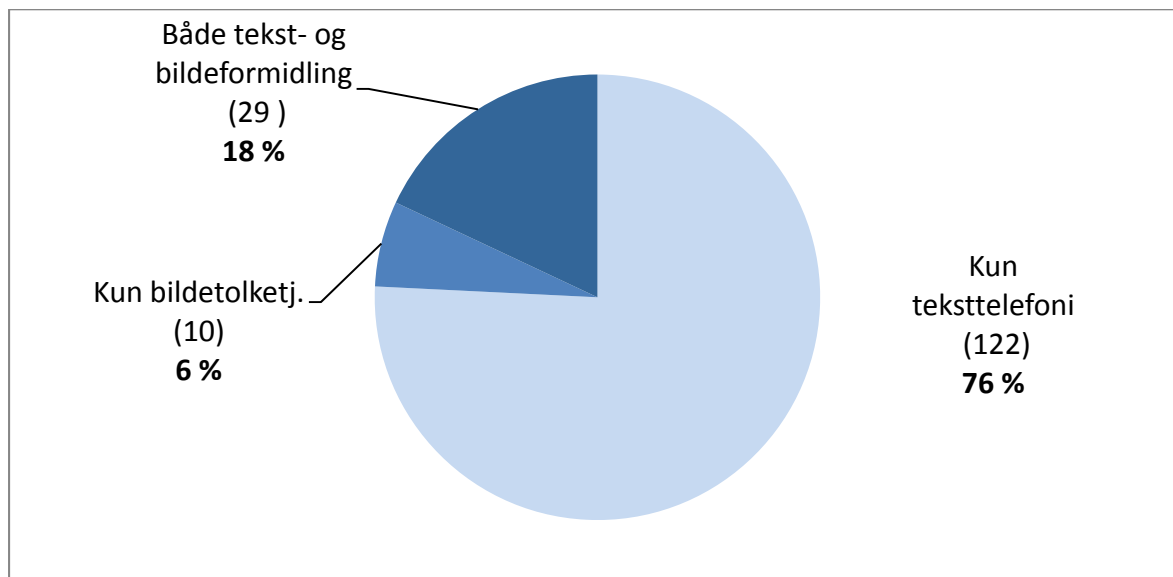
Tabell 5 viser at 16 prosent av døve (uvektet) opplever dårlig bildekvalitet når de ringer med video, mens kun 4,5 prosent av hørselshemmede (uvektet) gjør det. Når vi videre ser på fordeling blant tegnspråkbrukere og ikke tegnspråkbrukere, ser vi tydelig at det er tegnspråkbruk som er avgjørende for en dårligere oppfatning av bildekvalitet. 18 prosent av tegnspråkbrukerne opplever dårlig bildekvalitet, mens kun 3 prosent av ikke-tegnspråkbrukere gjør det. Som forklart tidligere, er antakelig grunnen til dette at tegnspråkbrukere er avhengige av en forholdsvis høyere bildekvalitet for å kunne gjennomføre tegnspråksamtaler på en tilfredsstillende måte (se side 29).

Tabell 5 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever dårlig bildekvalitet?

	Hørselshemmede N=266	Døve N=244	Tegnspråkbrukere N=247	Ikke-tegnspråkbrukere N=263
Helt uenig 1	6,8%	4,5%	6,5%	4,9%
2	1,9%	2,0%	2,4%	1,5%
3	2,3%	4,5%	5,7%	1,1%
4	2,6%	4,9%	5,7%	1,9%
5	1,5%	6,1%	6,9%	,8%
Helt enig 6	3,0%	9,8%	10,9%	1,9%
Vet ikke	47,4%	45,9%	41,3%	51,7%
Ubesvart	34,6%	22,1%	20,6%	36,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

6 Formidlingstjenester og tekst-/bildetelefon

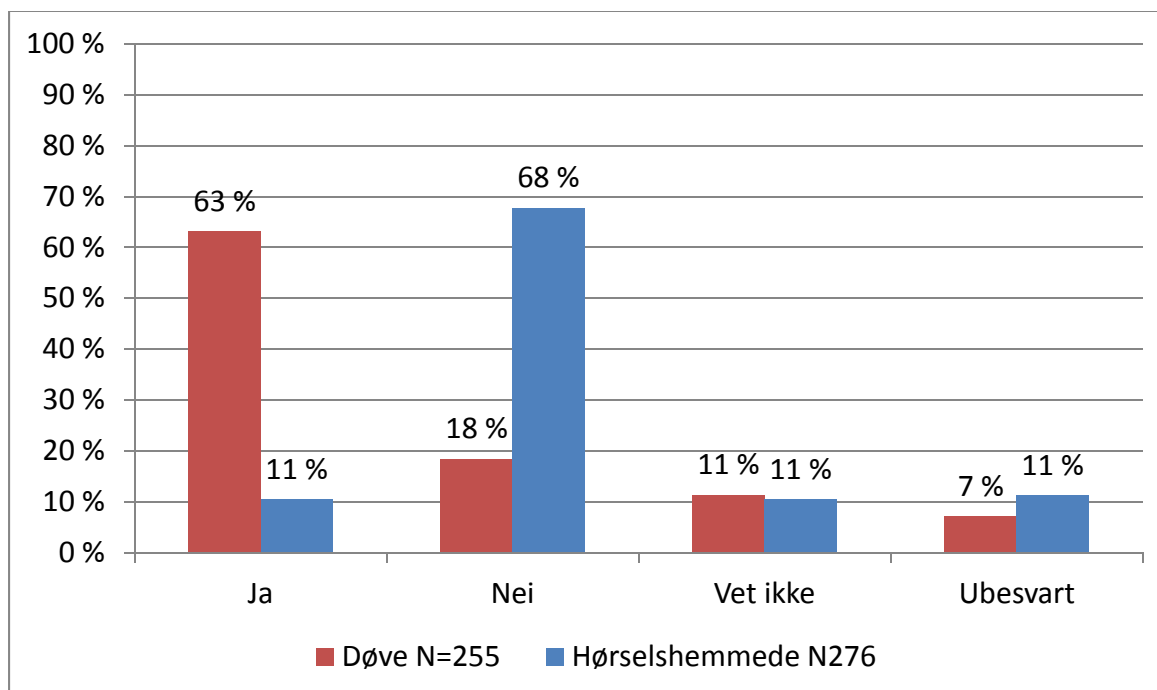
161 av 531 respondenter bruker enten tekst- eller bildetelefon. De fleste av dem bruker kun teksttelefon (76 prosent), 6 prosent bruker kun bildetolkjetjenesten mens 18 prosent bruker begge deler, se Figur 23.



Figur 23 Bruk av telefonformidlingstjenester blant døve/hørselshemmede. N=161

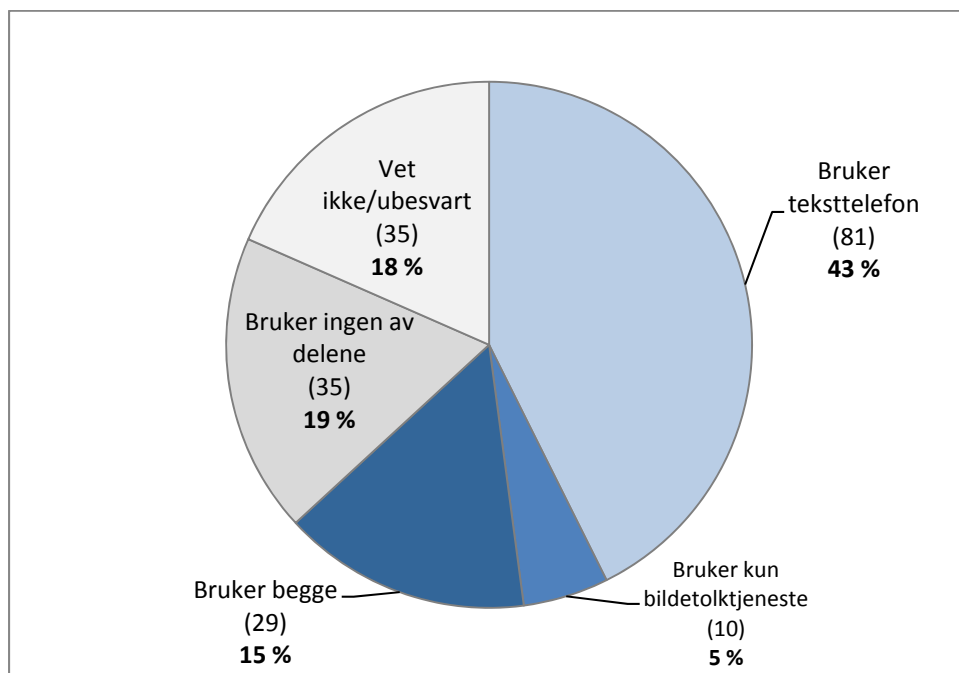
190 respondenter har behov for formidling av telefonsamtaler, enten med tekst eller bilde. Behovet er størst blant døve. 63 prosent av døve (161 respondenter) har behov for telefonsamtaleformidling, se Figur 24.

Kun 11 prosent av hørselshemmede sier at de har behov for formidlingstjenester.



Figur 24 Har du behov for formidling av telefonsamtaler (med tekst eller bilde)?

110 av 190 (58 prosent) som har behov for telefonsamtaleformidling bruker teksttelefoni, se Figur 25. 25 prosent bruker bildetolkjetjenesten.



Figur 25 Bruk av teksttelefoni og bildetolkjetjenesten hos brukere som har behov for formidling av telefonsamtaler. N=190

35 av alle 190 (19 prosent) som har behov for telefonsamtaleformidling, benytter seg ikke av noen formidlingstjenester i dag, se Figur 25. Denne gruppen består hovedsaklig av døve og halvparten utgjør brukere under 30 år, se Tabell 6.³

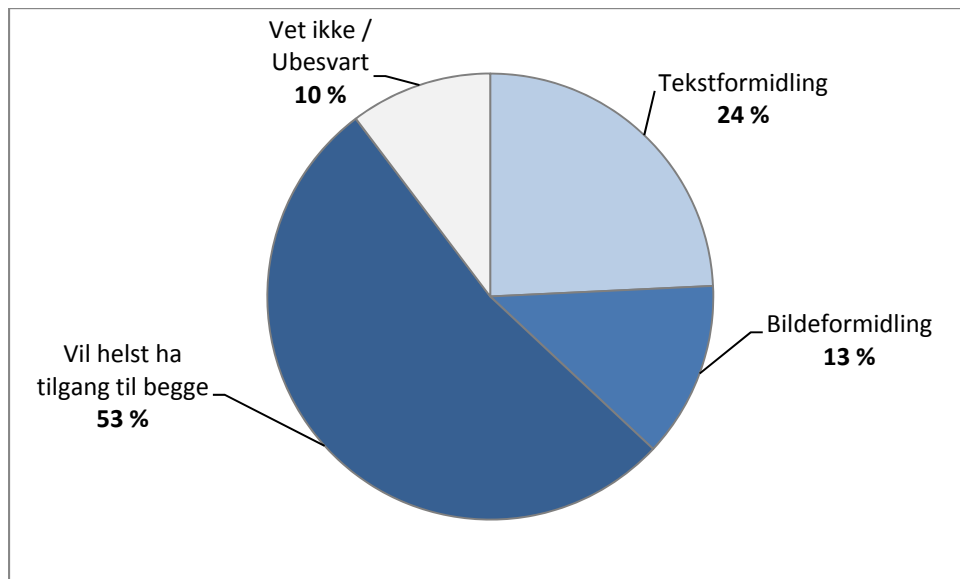
Tabell 6 Brukere som har behov for formidling av telefonsamtaler men som verken benytter seg av teksttelefoni eller bildetolkjetjenesten, N=35

	Hørselshemmede	Døve	
15-29 år	3	14	17
30-44 år	1	8	9
45-59 år	0	5	5
60 +	0	4	4
	4	31	35

167 respondenter av til sammen 190 som har sagt at de har behov for formidlingstjenester kan tegnspråk. 53 prosent av dem ønsker tilgang til både tekst- og bildeformidling, se Figur 26.

Kun 24 prosent peker på teksttelefoni som deres foretrukne formidlingstjeneste.

³ Vi antar at disse brukerne stort sett benytter seg av SMS og sosiale medier: 31 av dem bruker SMS minst en gang om dagen og 23 bruker sosiale medier minst en gang om dagen.

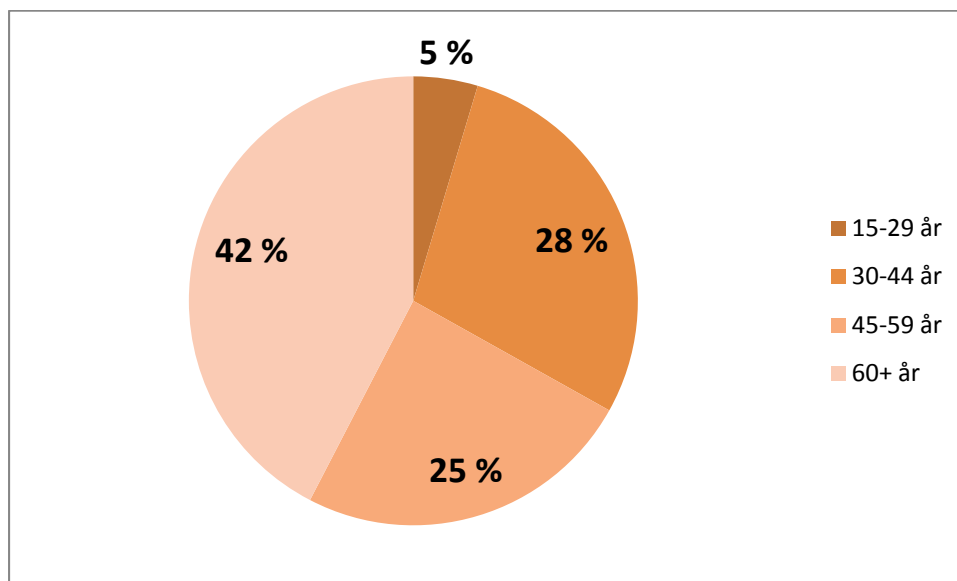


Figur 26 Hvilken type av telefonsamtaleformidling ville du foretrekke? (N=167)

6.1 Teksttelefoni

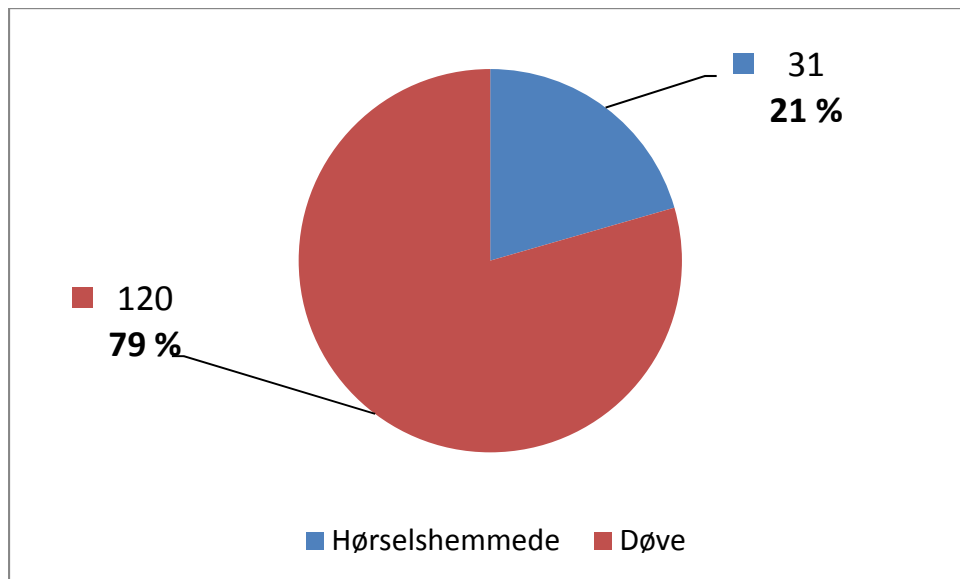
6.1.1 Faktisk bruk

151 respondenter bruker teksttelefoni. De fleste av dem (42 prosent) er over 60 år gamle og bare 5 prosent er under 30 år, se Figur 27.



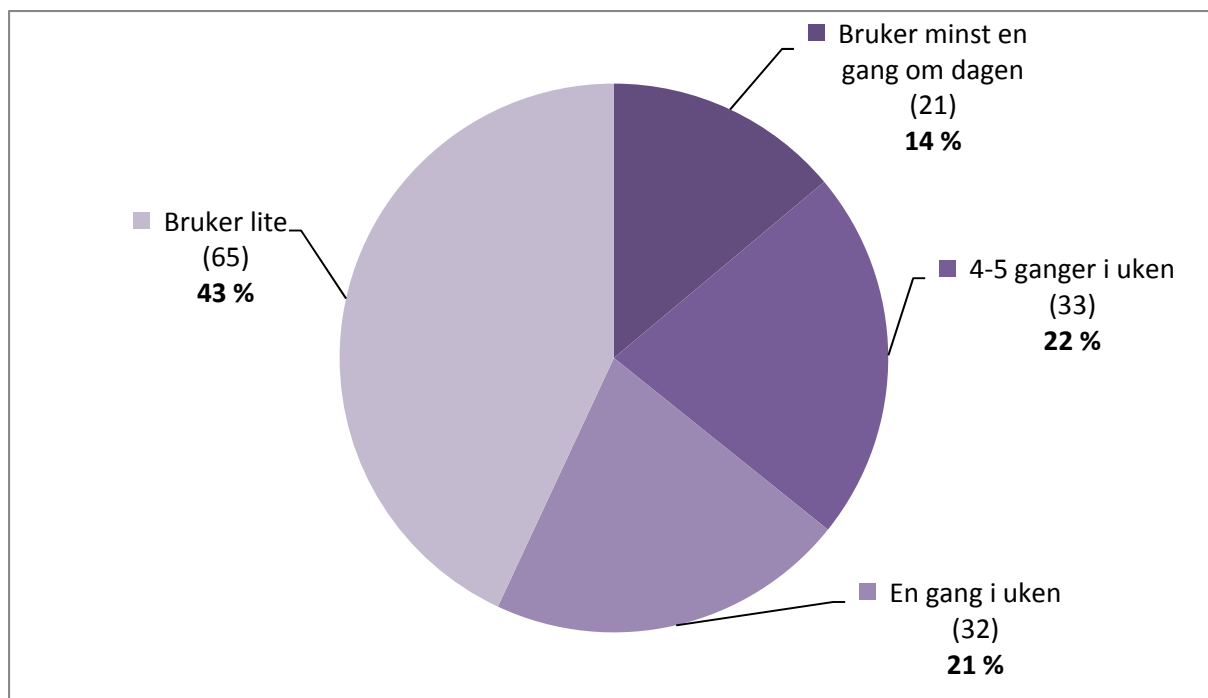
Figur 27 Teksttelefonbrukere fordelt på alder, N=151.

Figur 28 viser fordelingen blant teksttelefonbrukere i forhold til hørselshemmingene deres. Døve utgjør 79 prosent av teksttelefonbrukerne i utvalget vårt.



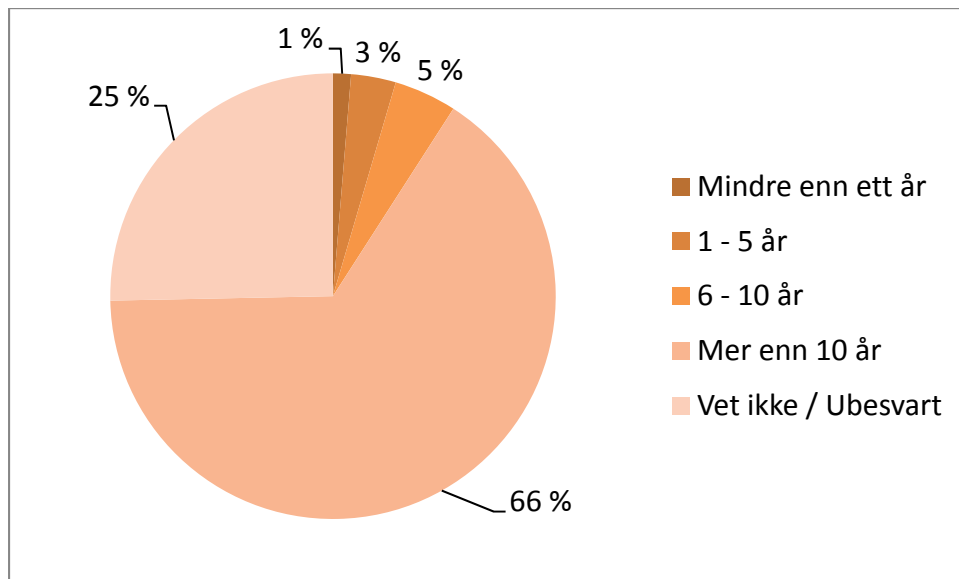
Figur 28 Teksttelefonbrukere i forhold til deres hørselshemninger, N=151.

Kun 14 prosent av teksttelefonbrukerne bruker tjenesten daglig, se Figur 29. 22 prosent bruker den 4 til 5 ganger i uken og 21 prosent bruker den en gang i uken. 43 prosent bruker den sjeldnere.



Figur 29 Hvor ofte ringer du med teksttelefon? Teksttelefonbrukere, N=151.

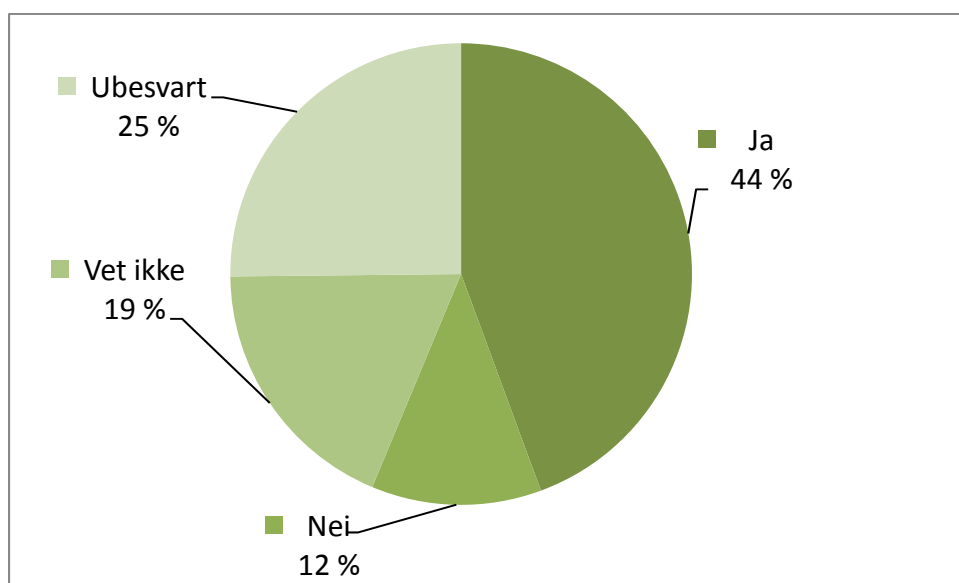
De fleste teksttelefonbrukere har benyttet tjenesten i mer enn 10 år, se Figur 30.



Figur 30 Hvor lenge har du brukt teksttelefoni/149? N=151

6.1.2 Teksttelefoni/149 - refusjonsordningen

Respondentene ble spurt om de benytter seg av refusjonsordningen for teksttelefoni/149. 44 prosent har svart at de bruker refusjonsordningen, se Figur 31.



Figur 31 Benytter du deg av refusjonsordning for teksttelefoni/149? N=151

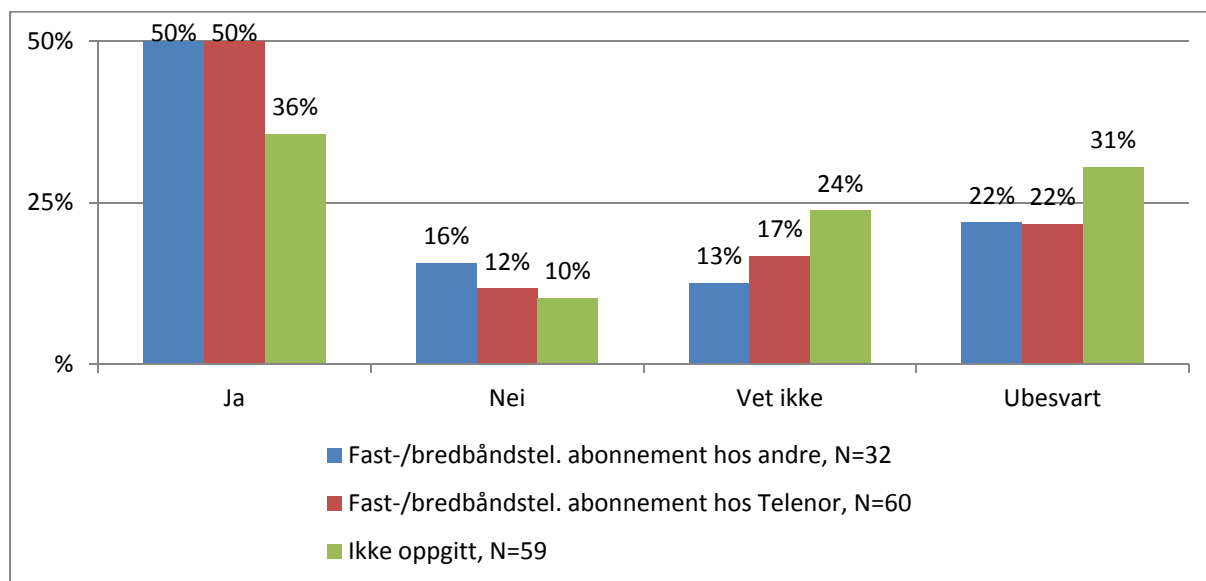
Hensikten med spørsmålet var å kartlegge hvor mange som benytter seg av Telenors refusjonsordning for Teksttelefoni/149.⁴ Men siden dette ikke ble opplyst spesifikt i spørsmålet, kan ikke vi slå fast hvor mange benytter seg av akkurat Telenor sin ordning. Enkelte respondenter kan ha tenkt på en generell refusjonsordning formidlet av NAV.⁵

Når vi tar hensyn til leverandøren av fasttelefoni, finner vi ut at kun 60 av 151 teksttelefonibrukere oppgir Telenor som leverandør av fasttelefon, se Figur 32. Og at det kun

⁴ Se <http://www.telenor.no/prosjekt/funksjonshemmede/produkter/refusjon.shtml>

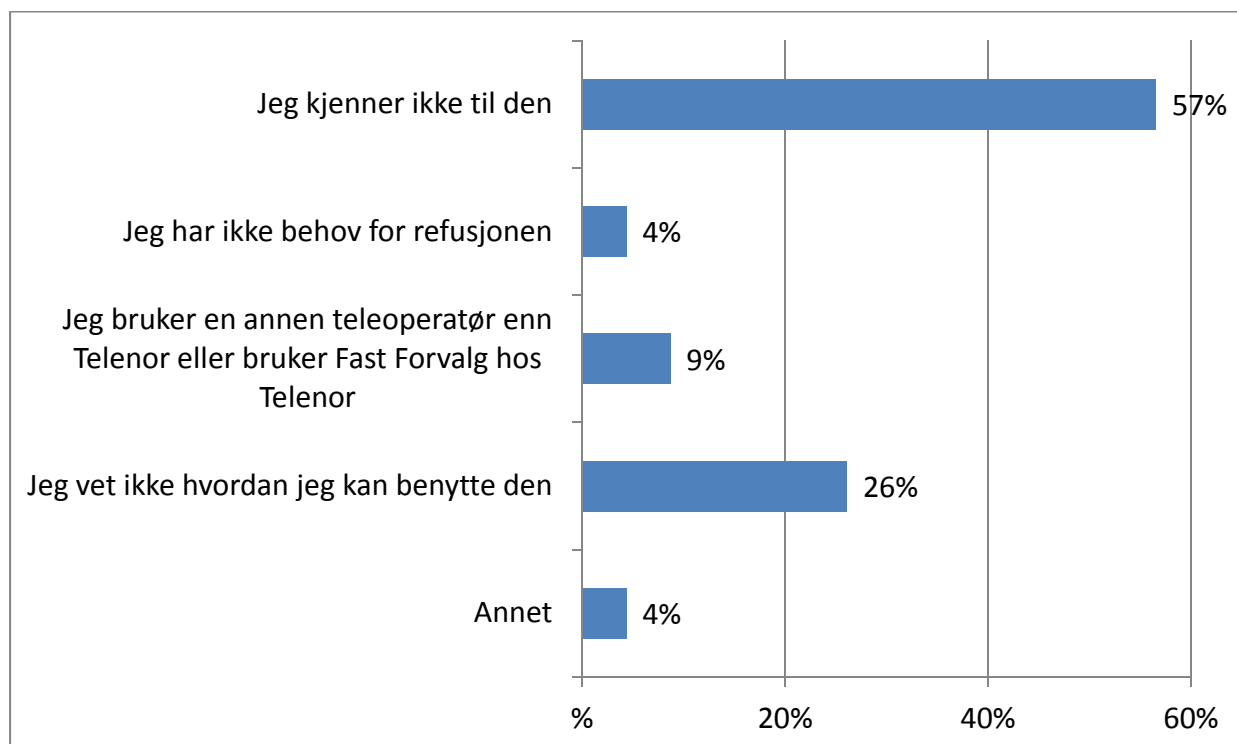
⁵ Se [Grunnstønad \(folketrygdloven § 6-3\)](http://www.lovdata.no/all/hl-19970228-019.html#6-3), <http://www.lovdata.no/all/hl-19970228-019.html#6-3>

er halvparten av disse brukerne som benytter seg av refusjonsordningen. Basert på disse dataene, kan vi estimere at mellom 20 og 33 prosent teksttelefonbrukere benytter seg av Telenors refusjonsordning for teksttelefoni/149.



Figur 32 Benytter du deg av refusjonsordningen for teksttelefoni/149? Fordelt på leverandør av fasttelefoni.

17 personer svarte på hvorfor de ikke benytter seg av refusjonsordningen. Resultatene er presentert i Figur 33. Den mest vanlige årsaken er at de ikke kjenner til den (57 prosent) eller at de ikke vet hvordan de kan benytte seg av den (26 prosent).



Figur 33 Hvorfor benytter du deg ikke av refusjonsordningen?

6.1.3 Teksttelefoni – utstyr som brukes

En dedikert teksttelefon er mest utbredt: 81 prosent benytter seg av den når de kommuniserer via teksttelefon, se Tabell 7.

13 prosent bruker PC-basert teksttelefon, mens 10 prosent benytter seg av SMS-tjenesten.

De fleste som bruker dedikerte teksttelefoner er over 60 år (41 prosent). 7 av 12 av de som tar kontakt med formidlingstjenesten 149 via SMS, er også over 60 år.

7 av de mellom 30 og 44 år og 6 av de over 60 år benytter seg av PC-teksttelefoner.

Tabell 7 Hvilket utstyr benytter du deg av når du ringer til teksttelefoni/149? Fordelt på alder, N=121

	Dedikert teksttelefon	Mobiltelefonen (via SMS til 2080)	PC-teksttelefon	Vet ikke	
15-29 år	4	0	0	2	6
30-44 år	36	3	7	1	37
45-59 år	18	2	3	4	26
60+ år	40	7	6	4	52
	98	12	16	11	12
	81 %	10 %	13 %	9 %	1

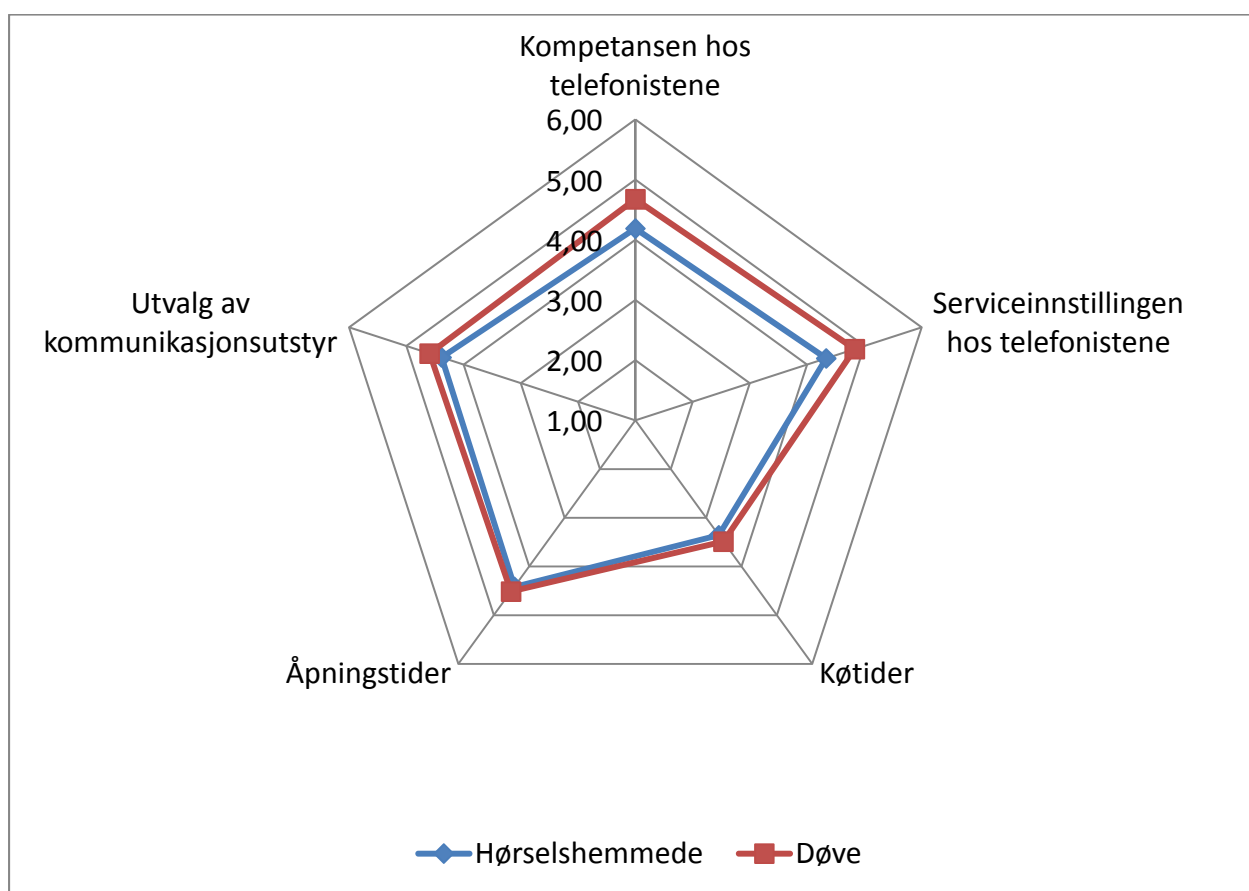
6.1.4 Kvalitet

Kvalitet på teksttelefoni er kartlagt i forhold til hvordan brukere oppfatter kompetansen og serviceinnstillingen hos telefonistene, køtider, åpningstider og utvalg av kommunikasjonsutstyr som kan benyttes ved teksttelefonitjenesten.

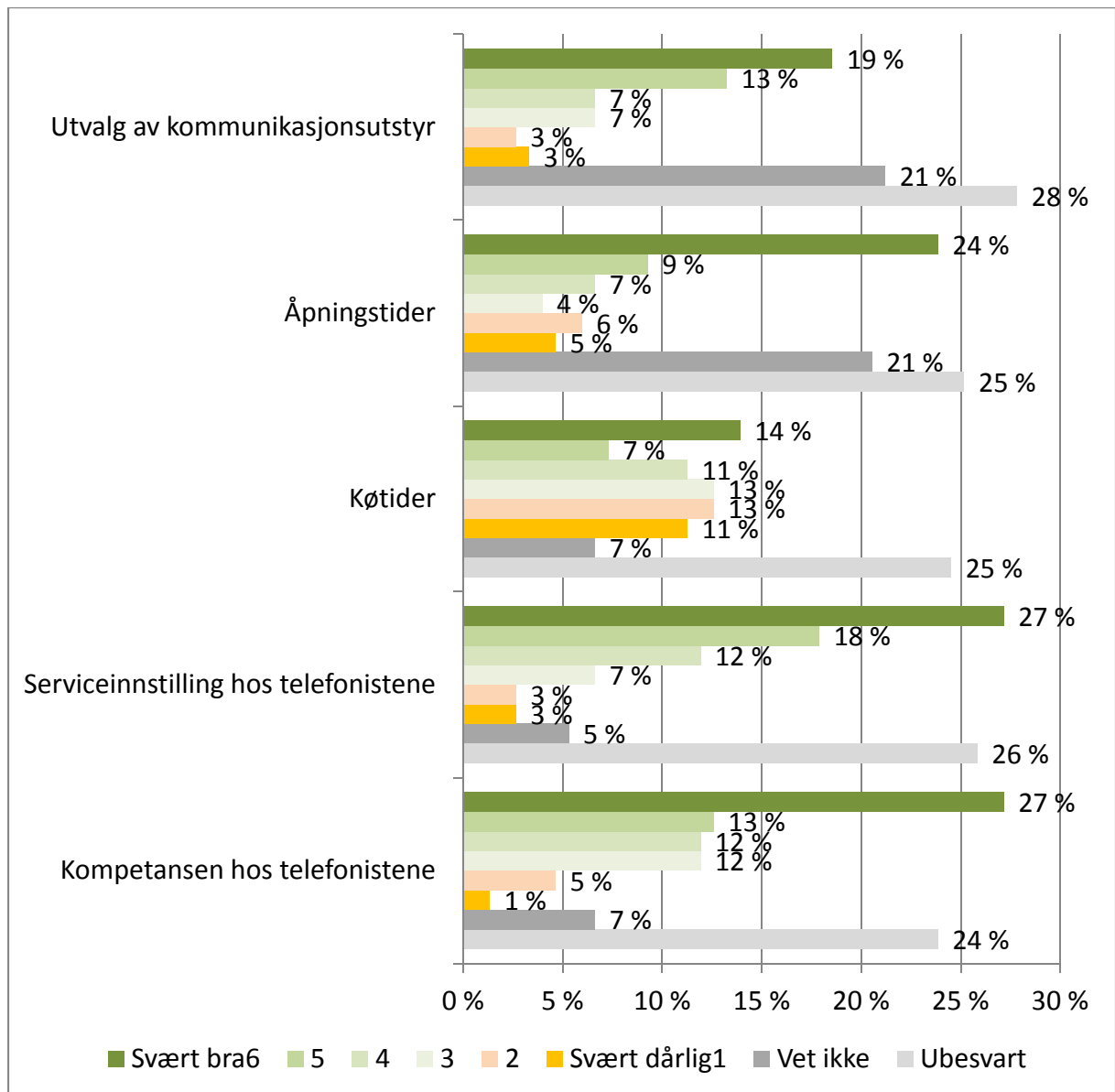
Figur 34 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve og hørselshemmede. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr svært dårlig og 6 betyr svært bra.

Respondentene i begge grupper vurderer serviceinnstillingen og kompetansen høyest hos telefonistene, se Figur 34. Samlet, vurderer 45 prosent av respondentene serviceinnstillingen hos telefonistene som meget bra, og 40 prosent vurderer kompetansen hos telefonistene som meget bra, se Figur 35.

Brukerne er minst fornøyd med køtidene (3,42 i gjennomsnitt, N=104, se Figur 34), og 24 prosent mener at køtidene er for lange, se Figur 35.



Figur 34 Hvordan vurderer du følgende egenskaper når det gjelder teksttelefonitjenesten 149? Gjennomsnittlige vurderinger av døve og hørselshemmede på en skala fra 1 til 6 der 1 er svært dårlig og 6 er svært bra.

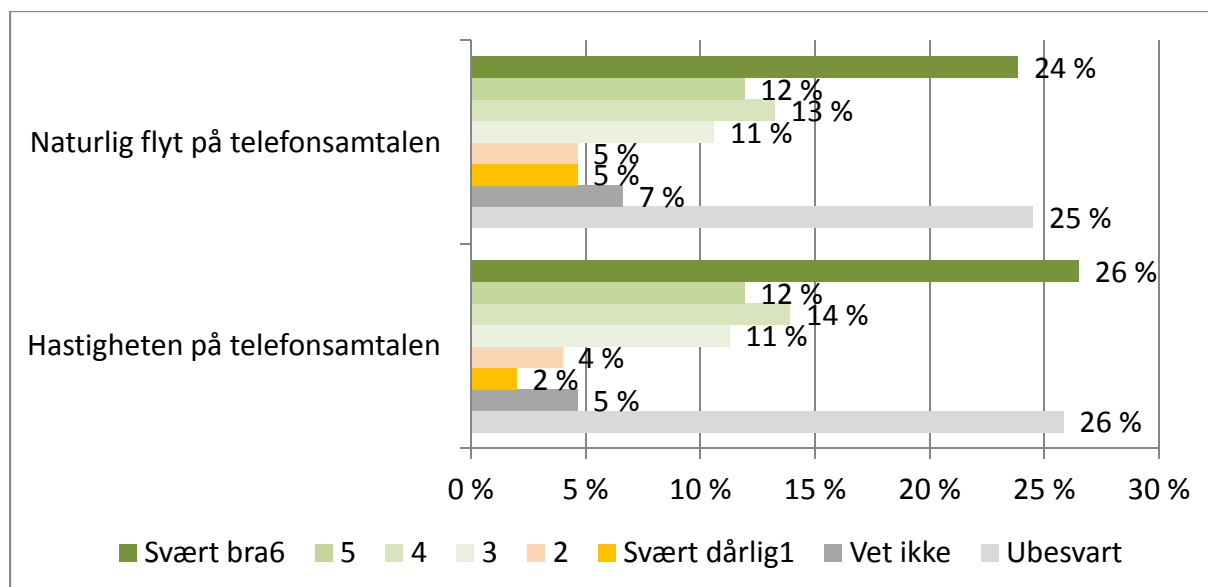


Figur 35 Hvordan vurderer du følgende egenskaper når det gjelder tekstsms-tjenesten 149? (N=151)

6.1.5 Tilfredshet

Tilfredsheten med teksttelefoni er kartlagt i forhold til hvor fornøyde brukerne er med hastigheten og flyt på telefonsamtalene, om de mener de har god kunnskap om tjenesten, oppfatter den som lett å bruke, og om de er tilfreds med prisen.

38 prosent er fornøyd med hastigheten på teksttelefonsamtalene (4,4 poeng i gjennomsnitt hos hørselshemmede og 4,6 poeng i gjennomsnitt hos døve) og 36 prosent er tilfreds med samtalens flyt (4,3 poeng i gjennomsnitt hos hørselshemmede og 4,4 poeng i gjennomsnitt hos døve), se Figur 36.

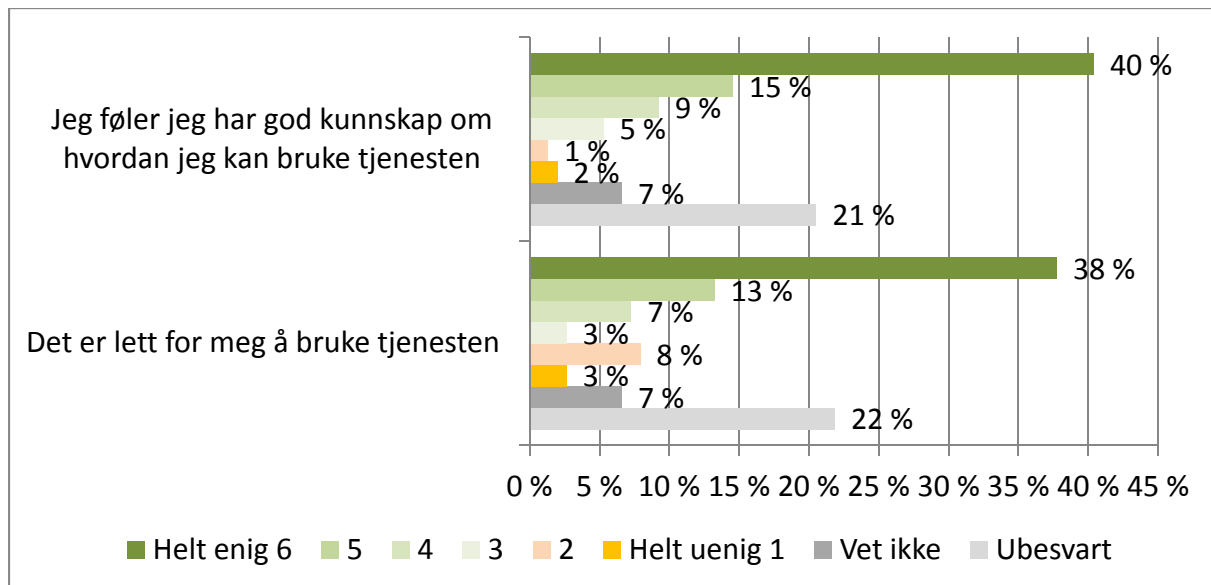


Figur 36 Hvordan vurderer du følgende egenskaper til teksttelefonitjenesten 149? Påstandene er vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr svært dårlig og 6 betyr svært bra.

Figur 37 viser at over halvparten av brukerne (55 prosent) synes at de har god kunnskap om hvordan tjenesten brukes. Døve er noe mer sikre på sine kunnskaper enn hørselshemmede: påstanden er vurdert på 5,2 poeng i gjennomsnitt av døve og på 4,5 poeng i gjennomsnitt av hørselshemmede.

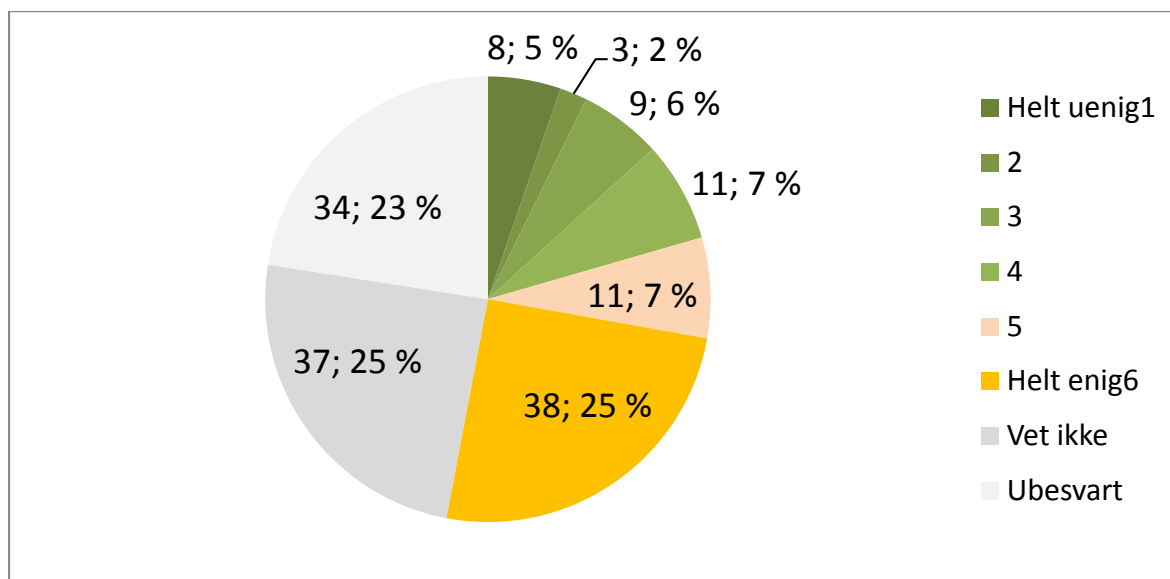
11 prosent mener at tjenesten er vanskelig å bruke, se Figur 37, og de fleste av dem er døve: 15 av 16 respondenter svarte at de ikke er enig i at tjenesten er lett å bruke.

Likevel mener over halvparten av brukerne (51 prosent) at tjenesten er lett å bruke. Her er det ingen betydelig forskjell mellom døves og hørselshemmedes vurderinger. Påstanden er vurdert på 4,9 poeng i gjennomsnitt av døve og 4,8 poeng i gjennomsnitt av hørselshemmede.



Figur 37 Tenk på tilfellene når du benytter deg av teksttelefoni/149. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig.

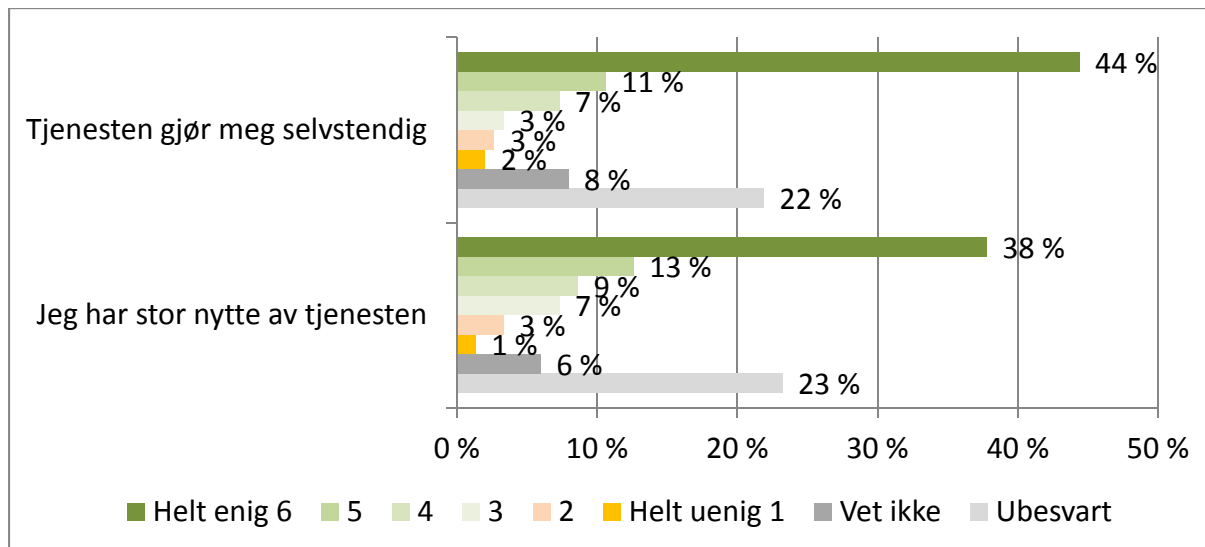
Bare litt over halvparten av respondentene svarte på spørsmålet om pris på teksttelefoni (52 prosent), se Figur 38. 32 prosent mener at de får tjenesten til en rimelig pris, mens 7 prosent ikke er enig i det.



Figur 38 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får teksttelefoni til en rimelig pris?

Over halvparten oppfatter teksttelefoni/149 som en svært nyttig tjeneste (51 prosent) og mener at tjenesten gjør dem selvstendige (55 prosent), se Figur 39.

Igjen er påstandene vurdert noe høyere av døve med 5,2 poeng i gjennomsnitt for at tjenesten er nyttig og 5,3 poeng for at tjenesten gjør man selvstendig, mot henholdsvis 4,4 og 4,6 poeng i tilfelle hørselshemmede.



Figur 39 Tenk på tilfellene når du benytter deg av teksttelefoni/149. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene?

6.2 Bildetolketjenesten fra NAV

6.2.1 Faktisk bruk

Bildetolketjenesten fra NAV kan benyttes til fjerntolkning av samtaler mellom hørende og tegnspråkbrukere. Tjenesten kan også benyttes til bildeformidling (tegnspråktolkning) av telefonsamtaler, samt skrive­tolkning.

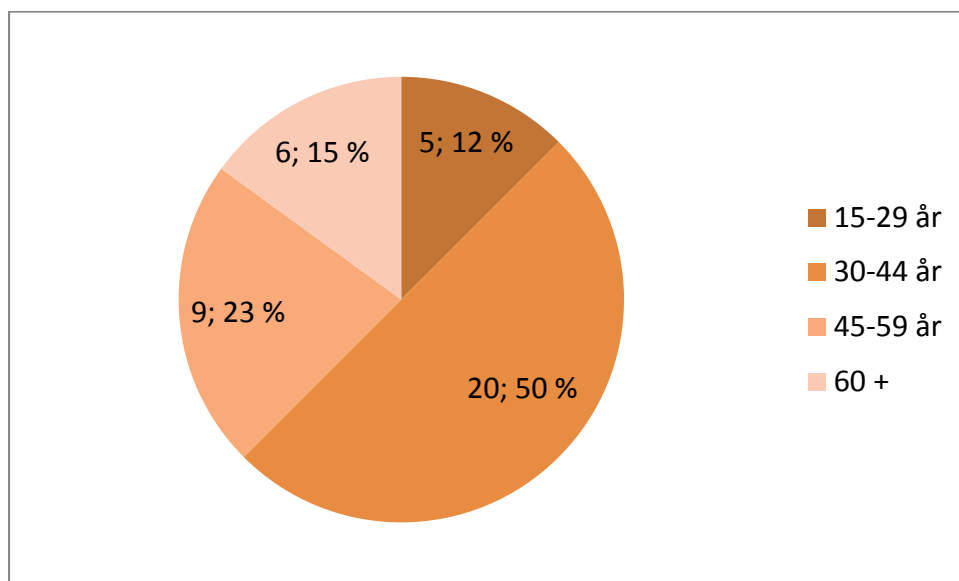
Tjenesten ble opprettet for døve tegnspråkbrukere som er i arbeid og det er kun disse brukerne som får dekket sine kostnader i forbindelse med bruk av tjenesten. Andre som har behov for bildetolkning kan også bruke tjenesten, men de må dekke utgiftene sine selv.

I utvalget vårt hadde vi 167 respondenter som kunne tegnspråk og som hadde behov for telefonsamtaleformidling. 69 av dem var i arbeid, men kun 23 av dem benyttet seg av NAVs bildetolketjenesten, se Tabell 8.

Tabell 8 Tegnspråkbrukere som har behov for en formidlingstjeneste og deres hovedkilde til livsopphold og anvendelse av bildetolketjenesten fra NAV, N=157.

Hva er din hovedkilde til livsopphold?	Benytter du deg av NAVs bildetolketjeneste?				Total
	Ja	Nei	Vet ikke ikke	Ubesvart	
Inntektsgivende arbeid heltid	21	31	4	0	56
Inntektsgivende arbeid deltid	2	9	1	0	12
Selvstendig næringsdrivende	0	1	0	0	1
Alderspensionist	3	28	1	2	34
For tiden arbeidsledig/arbeidledighetstrygd	4	0	2	0	6
Annen type trygd	2	12	1	1	16
Elev, student	1	7	2	0	10
Hjemmевærende/husarbeid i hjemmet	3	2	0	0	5
Annet	0	1	3	0	4
Ubesvart	3	8	2	0	13
	39	99	16	3	157

Totalt sett, er det 40 av 167 mulige brukere som benytter seg av bildetolketjenesten. De fleste er mellom 30 og 44 år (50 prosent, se Figur 40) og døve (kun 2 av de 40 brukerne er hørselshemmede).



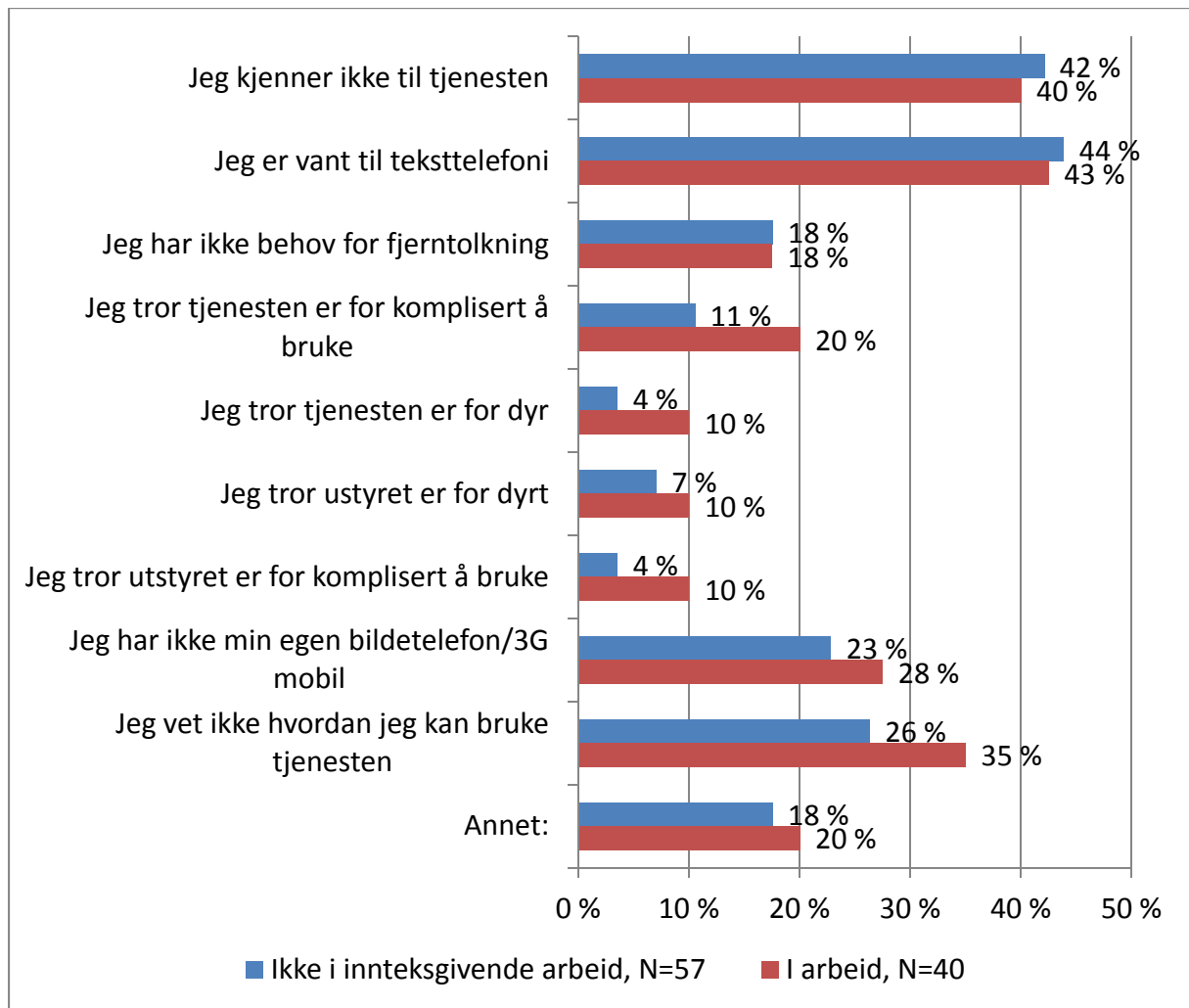
Figur 40 Aldersfordeling blant brukere av NAVs bildetolketjeneste, N=40.

Selv om tjenesten er rettet mot døve tegnspråkbrukere som er i arbeid, benytter kun 23 av 69 mulige brukere i utvalget vårt som er i arbeid seg av tjenesten.

97 av de som kan tegnspråk og har behov for formidlingstjenester, svarte på spørsmål om hvorfor de ikke bruker bildetolketjenesten. 40 av dem var i arbeid og 57 har oppgitt andre oppholdskilder.

Grunnene de har oppgitt for at de ikke benytter seg av NAVs bildetolketjeneste er presentert i Figur 41:

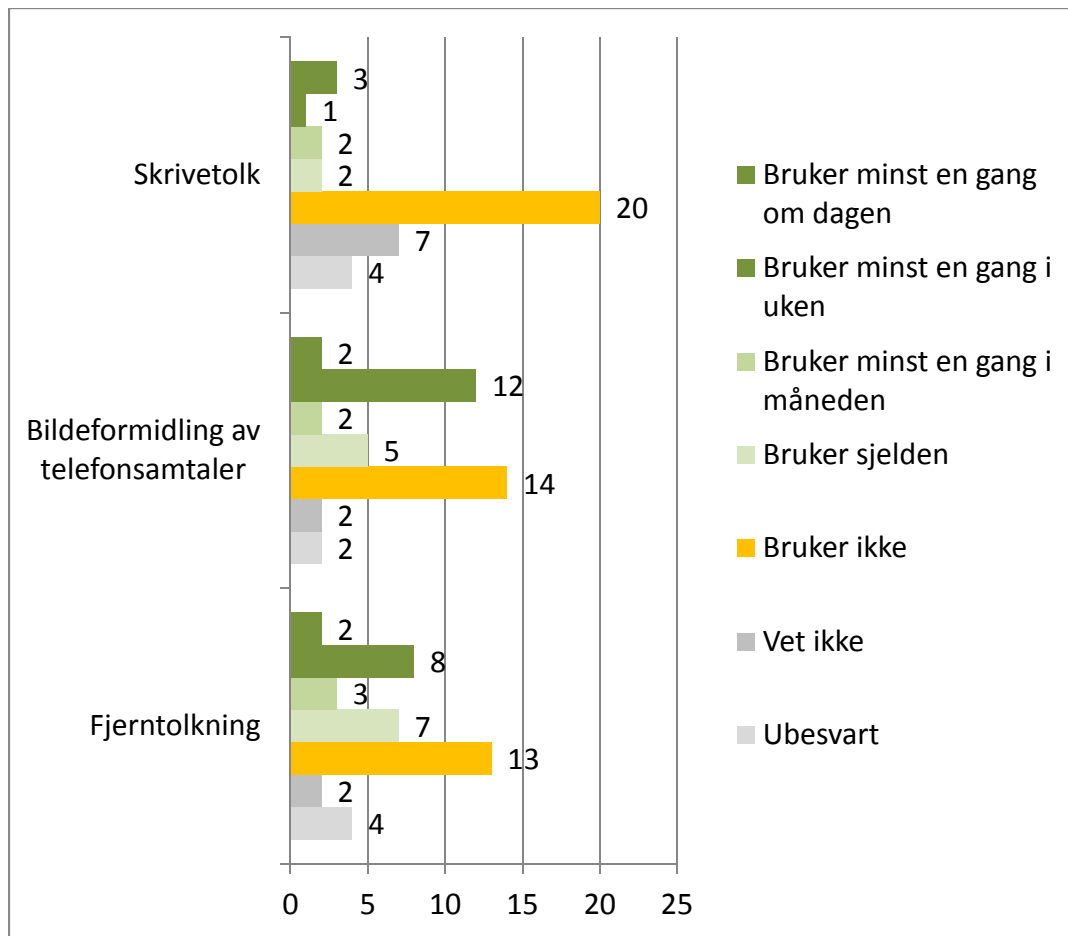
- Rundt 40 prosent i begge gruppene kjenner ikke til tjenesten eller er vant til teksttelefoni.
- 35 prosent av de som er i arbeid vet ikke hvordan de kan bruke tjenesten; 26 prosent har blant annet krysset av for denne grunnen.
- 28 prosent av dem som er i arbeid har ikke egen bildetelefon/3G mobil; 23 prosent har blant annet krysset av for denne grunnen.
- 20 prosent av dem som er i arbeid mener at tjenesten er for komplisert å bruke; dette er en nesten dobbelt så stor andel som i andre grupper, der kun 11 prosent krysset av for denne grunnen.
- 10 prosent av de som er i arbeid mener at utstyret som trengs er for komplisert å bruke; dette er mer enn dobbelt så stor andel som i andre grupper, der kun 4 prosent krysset av for denne grunnen.
- 10 prosent av de som er i arbeid mener at tjenesten er for dyr; dette er mer enn dobbelt så stor andel som blant andre grupper, der kun 4 prosent krysset av for denne grunnen.



Figur 41 Hvorfor benytter du deg ikke av NAVs bildetolketjeneste? N=97, derav N=40 i arbeid, N=57 med en annen livsoppholdskilde.

NAV's bildetolketjeneste leverer ikke bare fjerntolkning, men også bildeforiming av telefonsamtaler samt skrivetolkning. Figur 42 viser hvor mange personer som benytter seg av de ulike tjenestene:

- 21 personer bruker bildeforiming av telefonsamtaler; kun 2 bruker den daglig og 12 bruker den minst en gang i uka.
- 20 personer bruker fjerntolketjenesten, men halvparten bruker den lite, kun 2 bruker den daglig og 8 bruker den minst en gang i uka.
- 8 personer bruker skrivetolk; kun 3 bruker den daglig og en minst en gang i uka.



Figur 42 Hvor ofte benytter du deg av NAVs bildetolkjetjeneste? N=39

6.2.2 Kvalitet

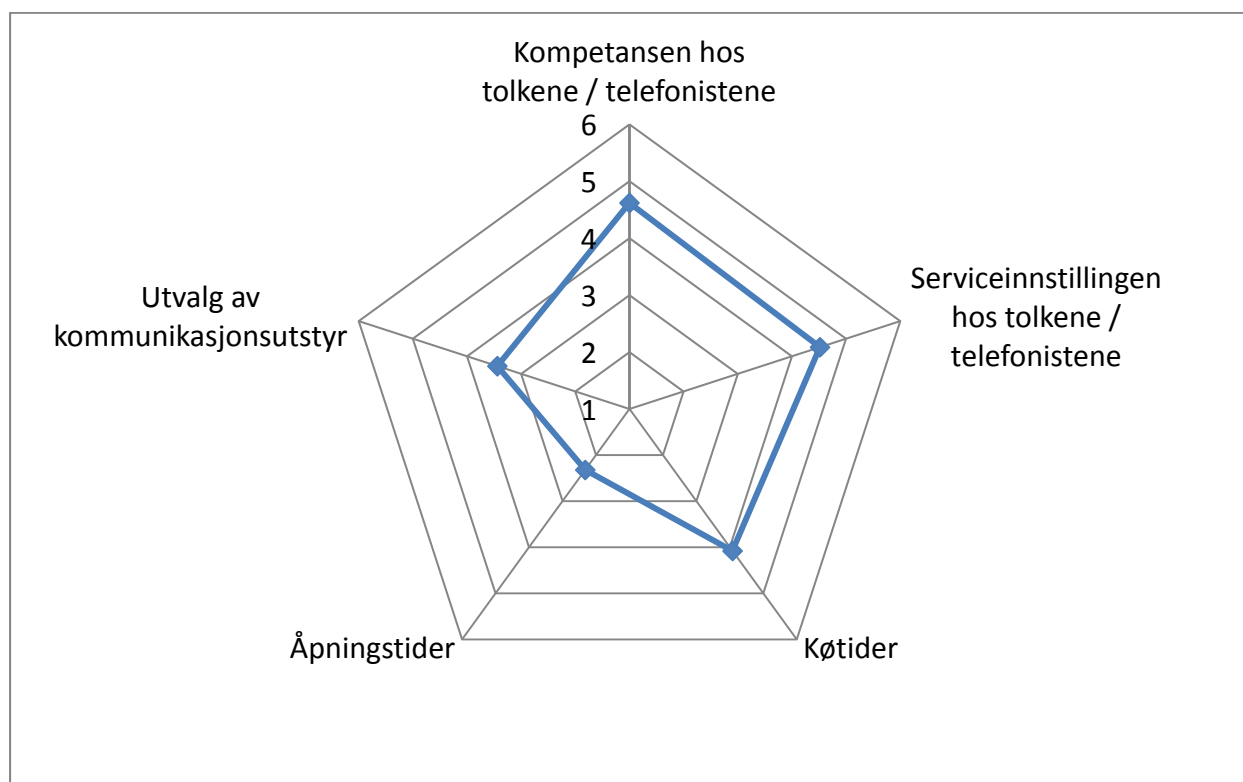
Kvaliteten på bildetolketjenesten er kartlagt i forhold til hvordan brukerne oppfatter kompetansen og serviceinnstillingen hos tolkene, køtider, åpningstider og utvalg av kommunikasjonsutstyr som kan benyttes ved bildeforiming.

Disse faktorene ble kun vurdert av medlemmer i NDF, og Figur 43 viser de gjennomsnittlige vurderingene. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært bra.

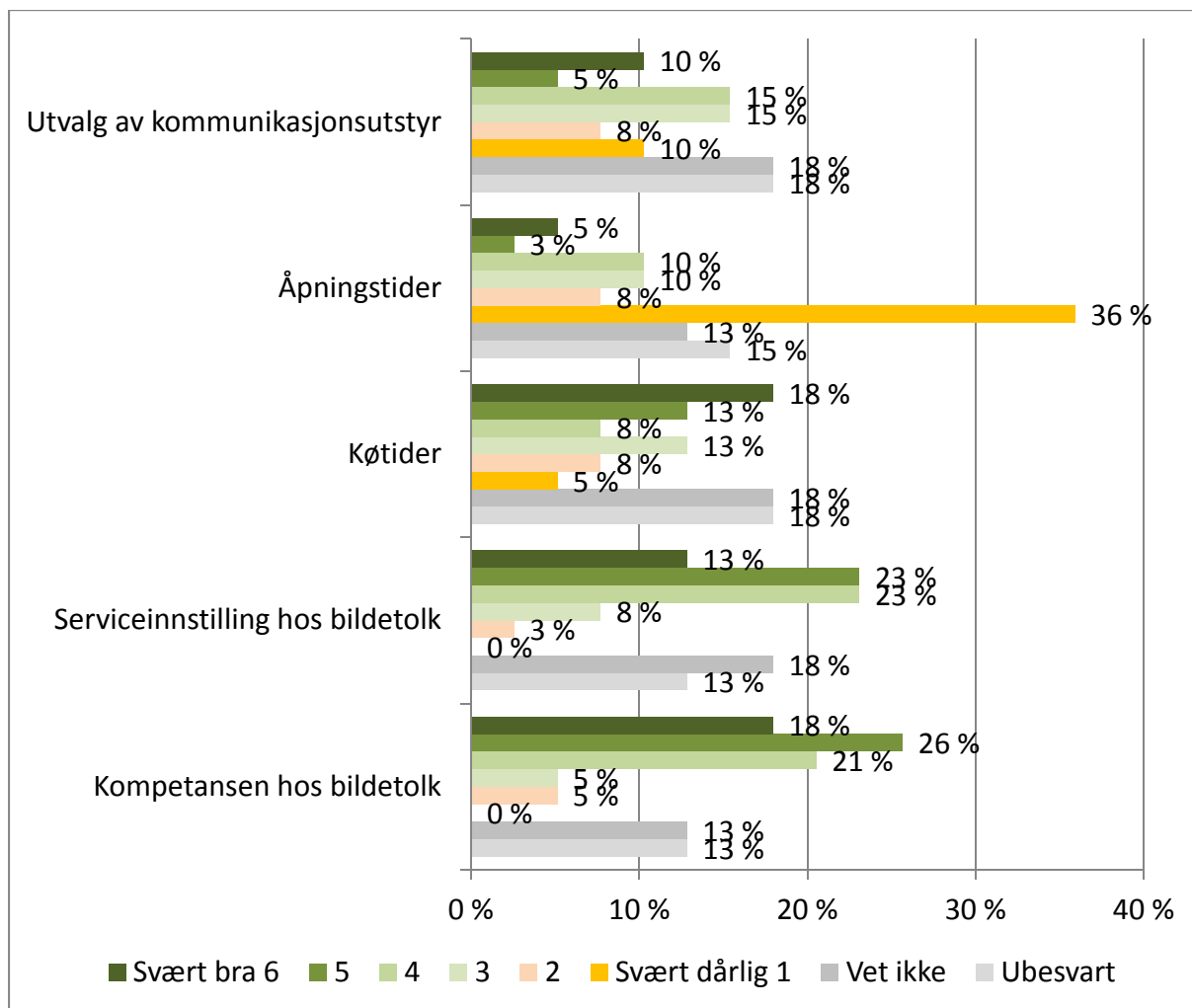
Respondentene vurderer høyest kompetansen og serviceinnstillingen hos tolkene, se Figur 43. Samlet vurderer 44 prosent av respondentene kompetansen hos tolkene som meget bra, og 36 prosent vurderer serviceinnstillingen hos tolkene som meget bra, se Figur 44.

Brukerne er minst fornøyd med åpningstidene (2,32 i gjennomsnitt, se Figur 43). 44 prosent mener at åpningstidene er nokså dårlige og 36 prosent mener at de er svært dårlige, se Figur 44.

Brukerne er heller ikke tilfreds med utvalg av kommunikasjonsutstyr de har for å benytte seg av tjenesten (3,44 poeng i gjennomsnitt, se Figur 43). 18 prosent mener at utvalget av kommunikasjonsutstyr er nokså dårlig, se Figur 44.



Figur 43 Hvordan oppfatter du de enkelte egenskapene til NAVs bildetolketjeneste? Gjennomsnittlige vurderinger på skala fra 1-svært dårlig til 6-svært bra, N=39

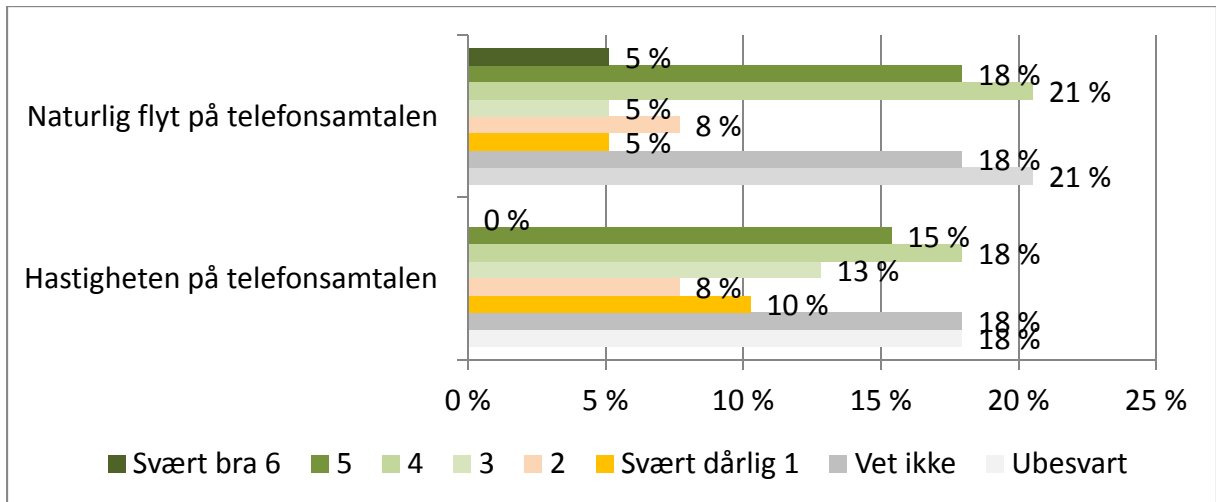


Figur 44 Hvordan vurderer du følgende egenskaper til NAVs bildetolketjeneste? N=39

6.2.3 Tilfredshet

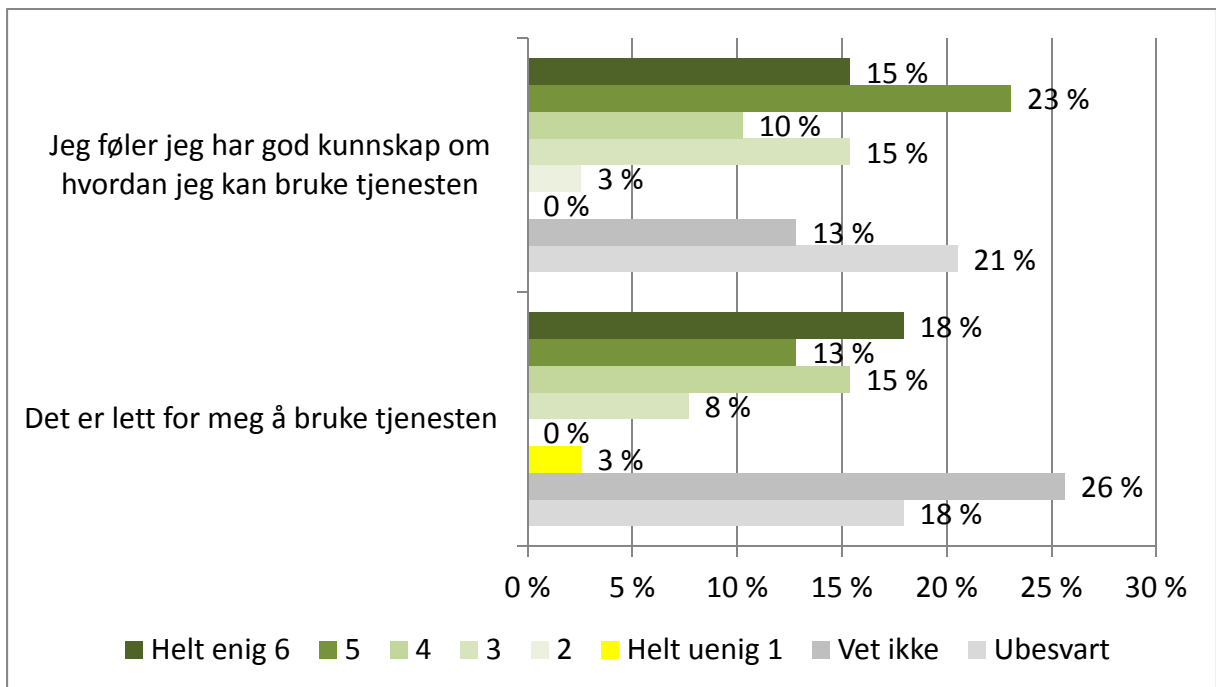
Tilfredsheten med bildetelefontjenesten er kartlagt i forhold til hvor fornøyde brukerne er med hastigheten og flyten på telefonsamtalene, om de mener de har god kunnskap om tjenesten, oppfatter den som lett å bruke og om de er tilfreds med prisen.

23 prosent oppfatter at telefonsamtaler pågår naturlig, men kun 15 prosent er fornøyd med samtalens hastighet, se Figur 45. 13 prosent oppfatter flyten på samtalen som nokså dårlig, og 18 prosent vurderer hastigheten som dårlig.



Figur 45 Hvordan vurderer du flyt og hastighet på telefonsamtalen formidlet av NAVs bildetolketjeneste? N=39

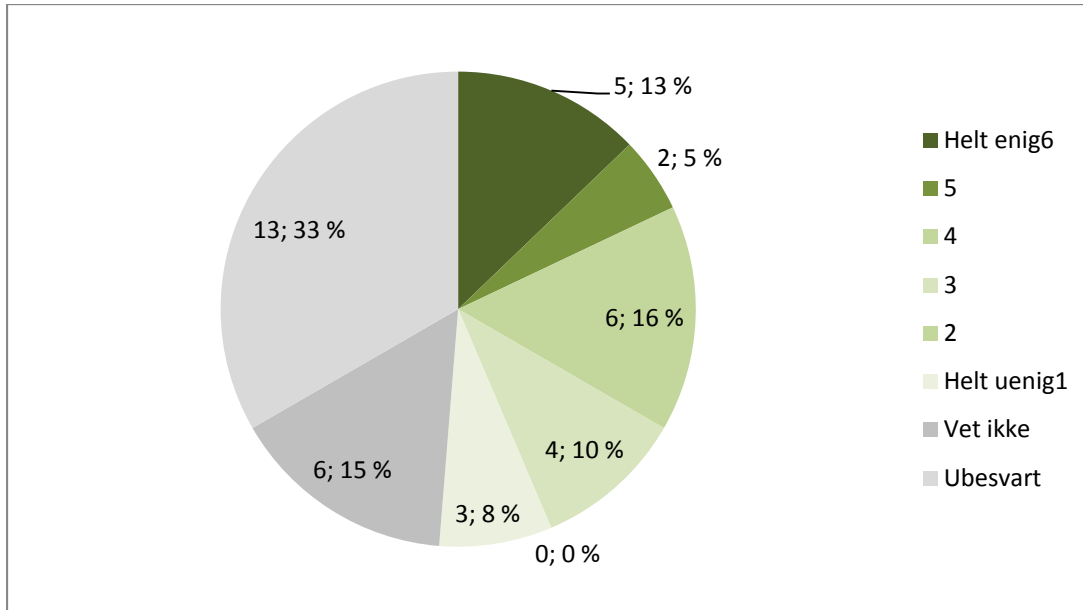
48 prosent av bildetolkebrukerne synes at de har god kunnskap om hvordan tjenesten brukes, og 31 prosent mener at tjenesten er lett å bruke, se Figur 46.



Figur 46 Tenk på tilfellene når du benytter deg av NAVs bildetolketjeneste. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? N=39

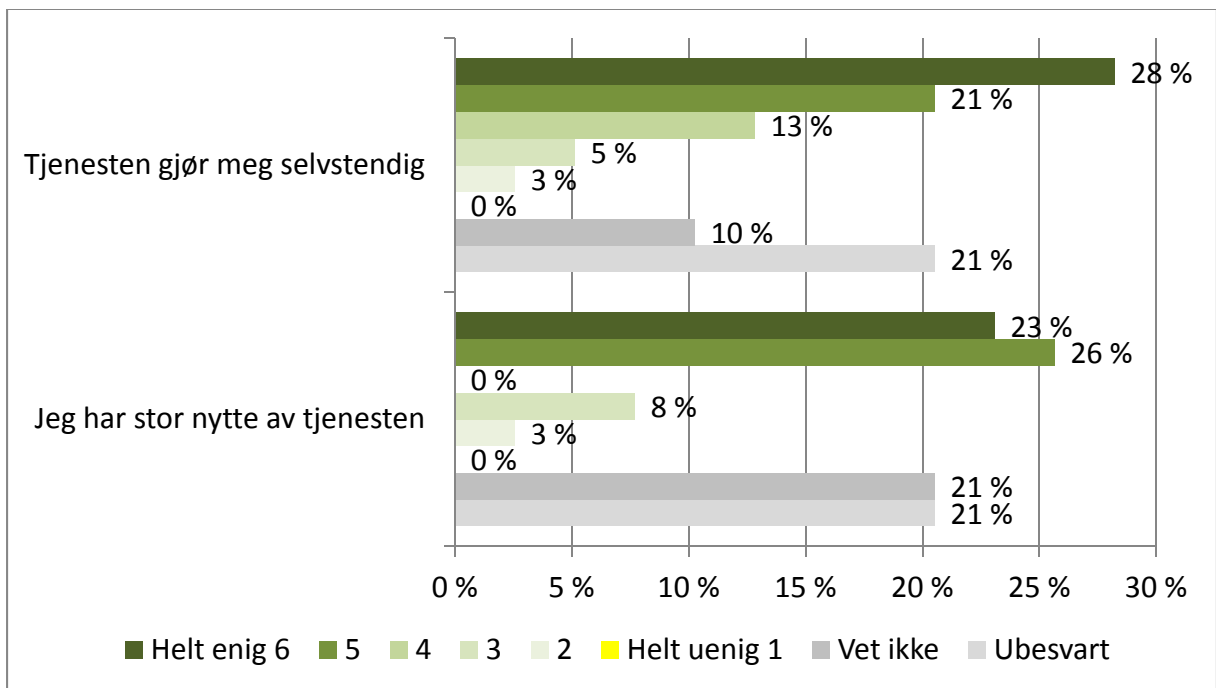
Kun litt over halvparten av respondentene uttalte seg om pris på bildetolk, se Figur 47.

18 prosent mener at de får tjenesten til en rimelig pris, og 18 prosent er ikke enig i at de får tjenesten til en rimelig pris.



Figur 47 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får NAVs bildetolketjeneste til en rimelig pris? N=39

49 prosent av respondentene oppfatter bildetolketjenesten som en svært nyttig tjeneste og mener at tjenesten gjør dem selvstendige, se Figur 48.



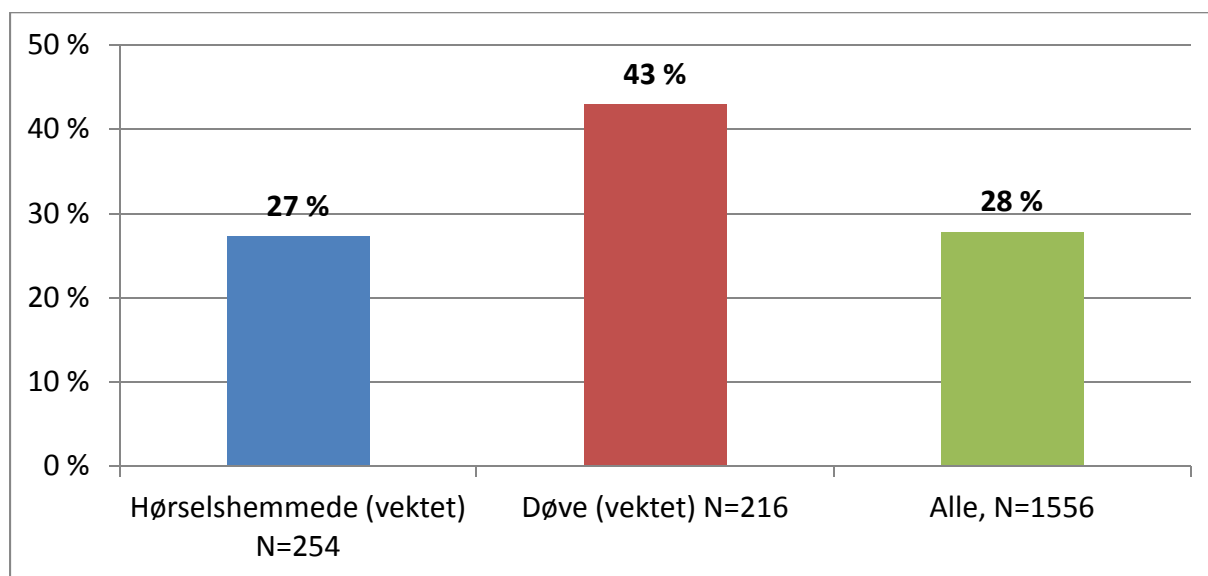
Figur 48 Tenk på tilfellene når du benytter deg av NAVs bildetolketjeneste. Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene? N=39

7 Videotelefoni

7.1 Faktisk bruk – hvem bruker videotelefoni?

Den største andelen av videotelefonibrukere finner vi blant døve: 43 prosent av døve (vektet) bruker videotelefoni, se Figur 5, side 19.

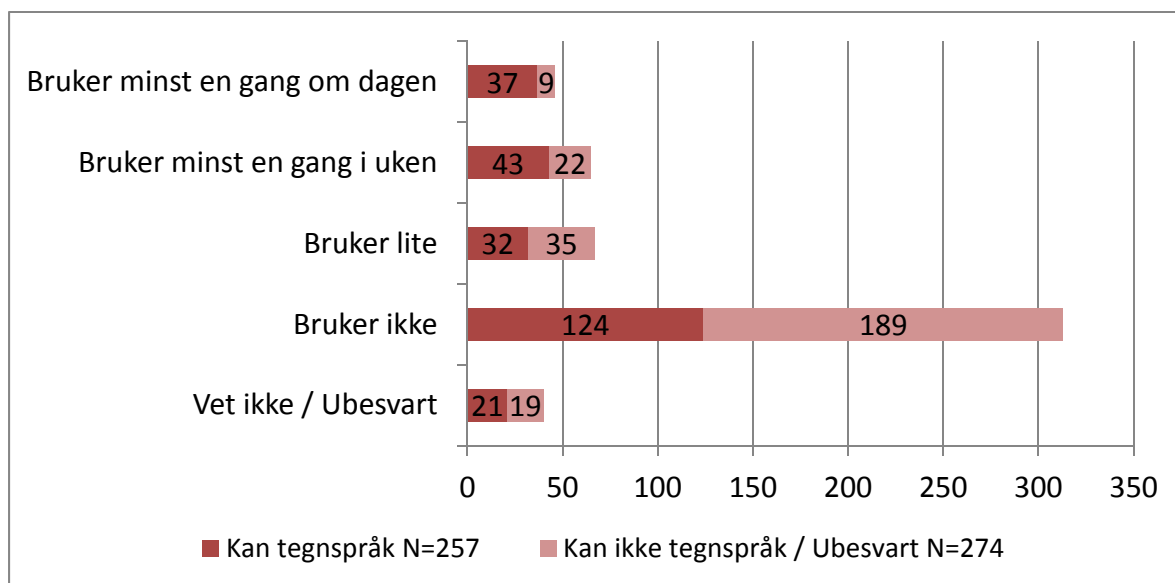
Blant hørselshemmede (vektet) er andelen av videotelefonibrukere nesten like stor som blant befolkningen generelt og ligger på 28 prosent (27 prosent blant den generelle befolkningen). Dette er igjen illustrert i Figur 49.



Figur 49 Videotelefonibrukere blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.

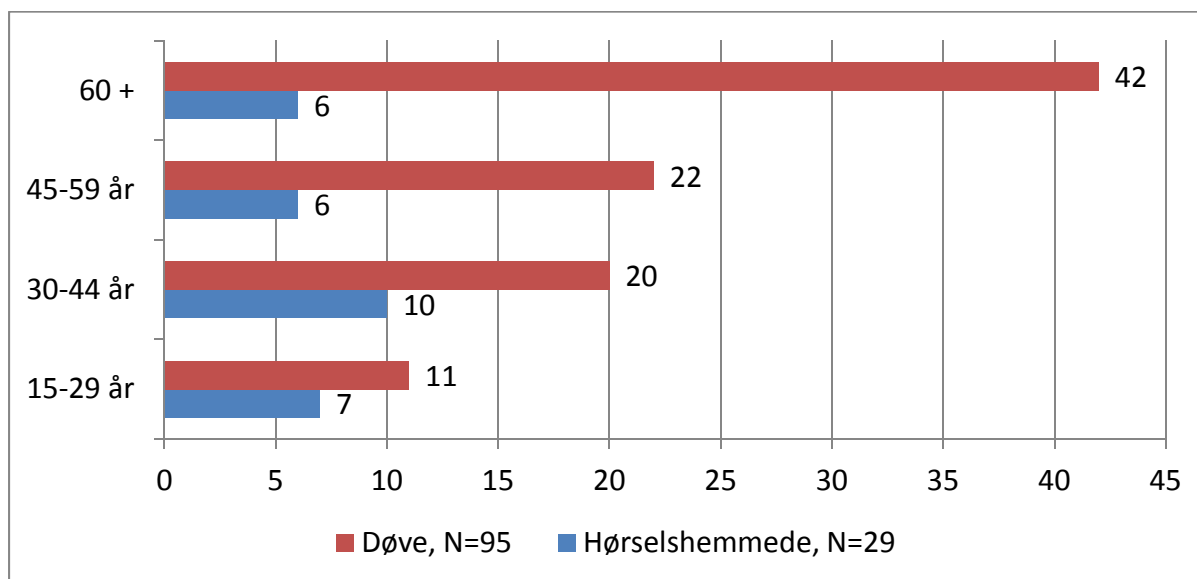
Det at vi ser en betydelig større andel av videotelefonibrukere blant døve er trolig knyttet til at dette er gruppen som har flest tegnspråkbrukere. Til sammen har vi 257 tegnspråkbrukere i utvalget vårt og 205 av dem er døve (80 prosent).

Figur 50 viser bruken av videotelefoni blant døve og hørselshemmede (uvektet), med hensyn til tegnspråkbeherskelse. Til sammen bruker 178 respondenter videotelefoni, og 112 av dem (63 prosent) er tegnspråkbrukere.



Figur 50 Hvor ofte ringer du med videotelefoni (stasjonær videotelefon eller Skype og lignende enten på datamaskin eller mobiltelefon)? N=531, fordelt i forhold til behersking av tegnspråk

Figur 50 viser også at 124 av tegnspråkbrukere ikke benytter seg av videotelefoni. De fleste i denne gruppa er igjen døve: 95 av 124 (77 prosent), og eldre (39 prosent), se Figur 51.



Figur 51 Aldersfordeling og bakgrunn blant tegnspråkbrukere som ikke bruker videotelefoni, N=124.

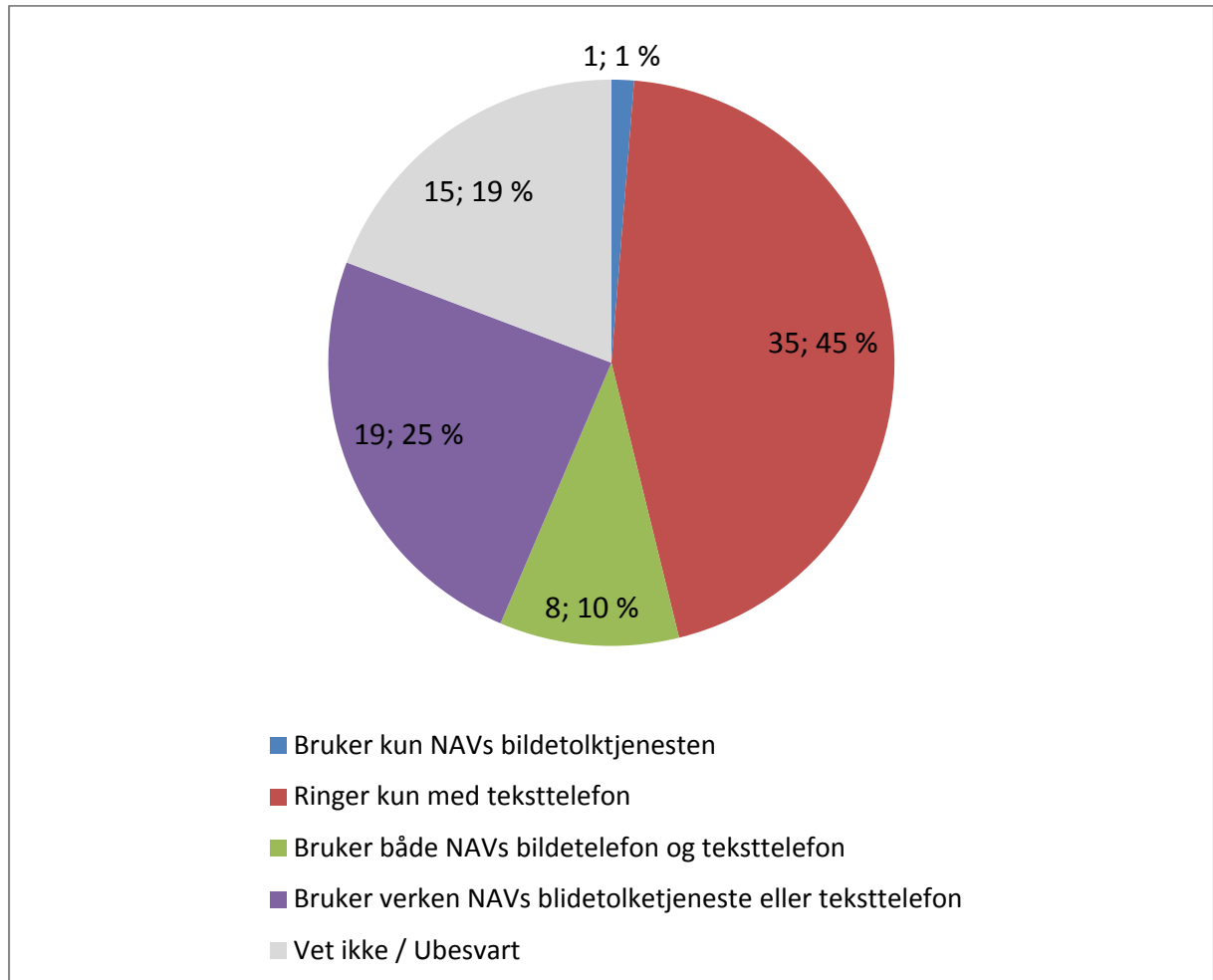
81 av 124 tegnspråkbrukere som ikke benytter seg av videotelefoni (65 prosent) har behov for formidling av telefonsamtaler, se Tabell 9.

Tabell 9 Behov for formidling av telefonsamtaler blant tegnspråkbrukere som ikke benytter seg av videotelefoni, N=124.

	Har du behov for formidling av telefonsamtaler (med tekst eller bilde)?				
	Ja	Nei	Vet ikke	Ubesvart	
Hørselshemmede	8	13	5	3	29
Døve	73	12	6	4	95

45 prosent av tegnspråkbrukere som ikke benytter seg av videotelefoni og har behov for formidling av telefonsamtaler, bruker teksttelefon, se Figur 52.

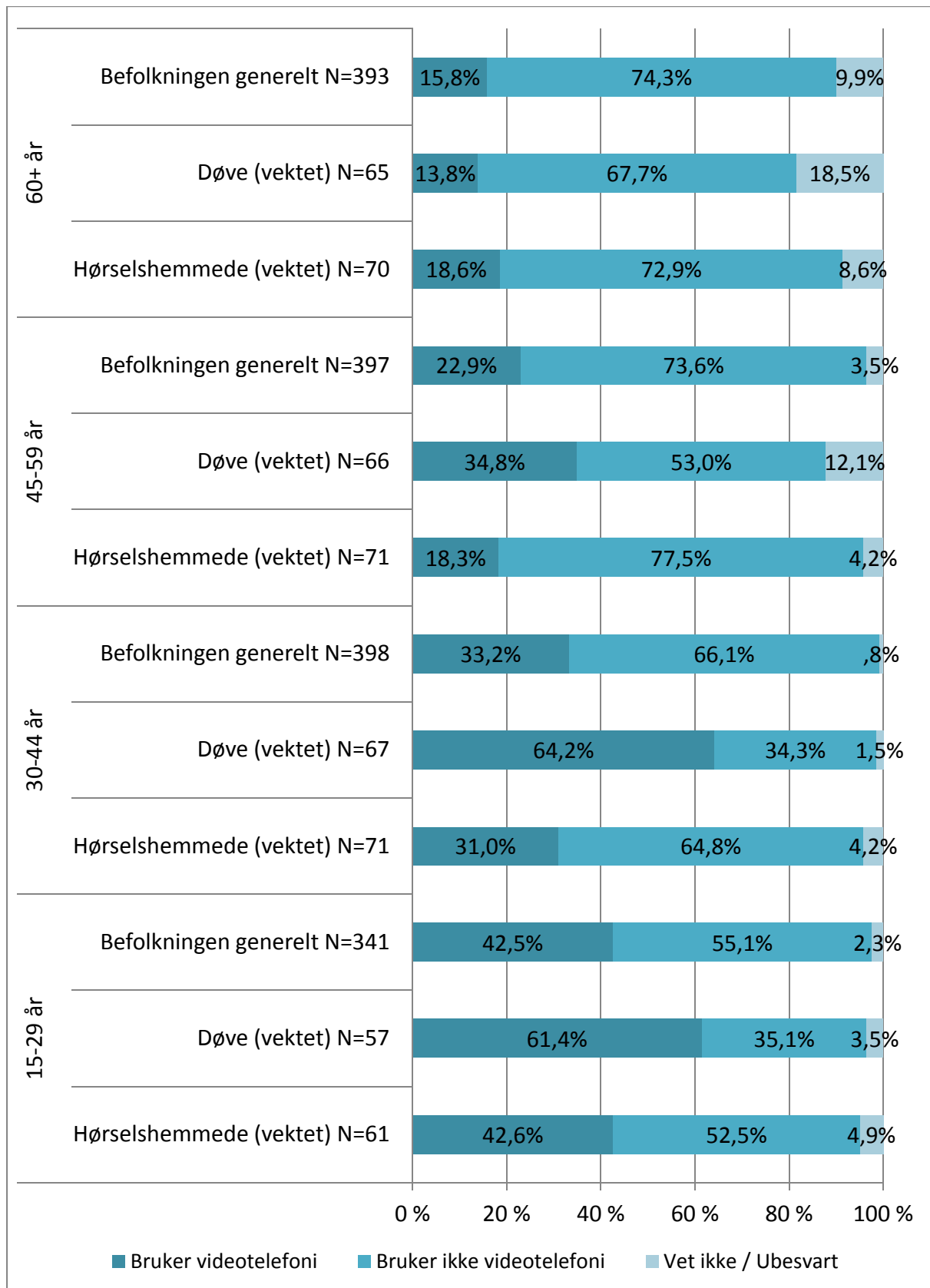
1 prosent bruker NAVs bildetelefon og 10 prosent bruker både tekst- og bildefremidlingstjenesten. 25 prosent bruker ingen av delene og dette tyder på at det er en gruppe tegnspråkbrukere som ikke benytter noen kommunikasjonsstilbud.



Figur 52 Bruk av teksttelefoni og NAVs bildetolk-tjeneste blant tegnspråkbrukere som svarte at de ikke bruker noen form for videotelefoni og som har behov for formidling av telefonsamtaler, N=74

Figur 53 viser andelen av videotelefonibrukere i ulike aldersgrupper blant døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.

Mens bruk av videotelefoni er omtrent lik hos hørselshemmede (vektet) og befolkningen flest, ser vi at det i tilfelle døve (vektet) er en betydelig større andel av videotelefonibrukere blant dem under 45 år (over 60 prosent).



Figur 53 Bruk av videotelefoni i ulike aldersgrupper blant døve (vektet), hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.

7.2 Videotelefoniløsninger som brukes

Tabell 10 viser hvor stor andel blant hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og videotelefonbrukere generelt som benytter seg av stasjonær videotelefoner, Skype og lignende løsninger på datamaskin og mobil.

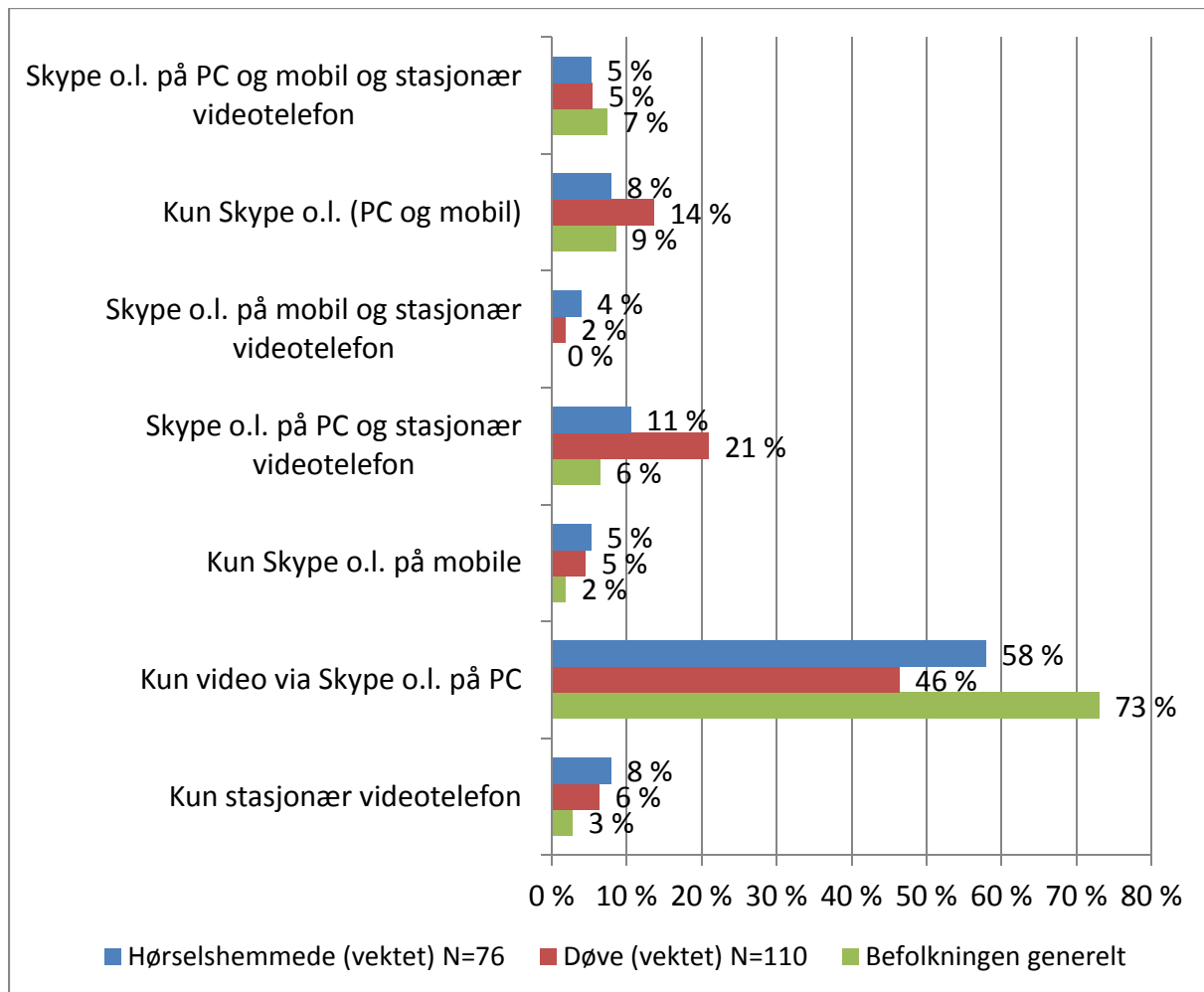
Andelen som bruker stasjonær videotelefon er høyere blant hørselshemmede (vektet) enn blant befolkningen generelt: 28 mot 17 prosent, og den største andelen av stasjonær videotelefonbrukere finner vi blant døve (vektet): 35 prosent. Også blant døve (vektet) har vi den største andelen av videotelefonbrukere som benytter seg av Skype eller lignende løsninger på mobil: 26 prosent mot 24 prosent blant hørselshemmede (vektet) og kun 18 prosent blant befolkningen generelt.

De fleste videotelefonbrukerne blant befolkningen generelt benytter seg av Skype eller lignende løsninger: 95 prosent bruker disse løsningene, mot 88 prosent blant døve (vektet) og 83 prosent blant hørselshemmede (vektet).

Tabell 10 Andelen av videotelefonbrukere som bruker videotelefoni med stasjonær videotelefon, Skype og lignende løsninger på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende) eller mobil blant hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.

	Hørselshemmede (vektet) N=75	Døve (vektet) N=110	Befolkningen generelt N=433
Stasjonær videotelefon	28 %	35 %	17 %
Videotelefoni via Skype o.l. på datamaskin	83 %	88 %	95 %
Videotelefoni via Skype o.l. på mobil	24 %	26 %	18 %

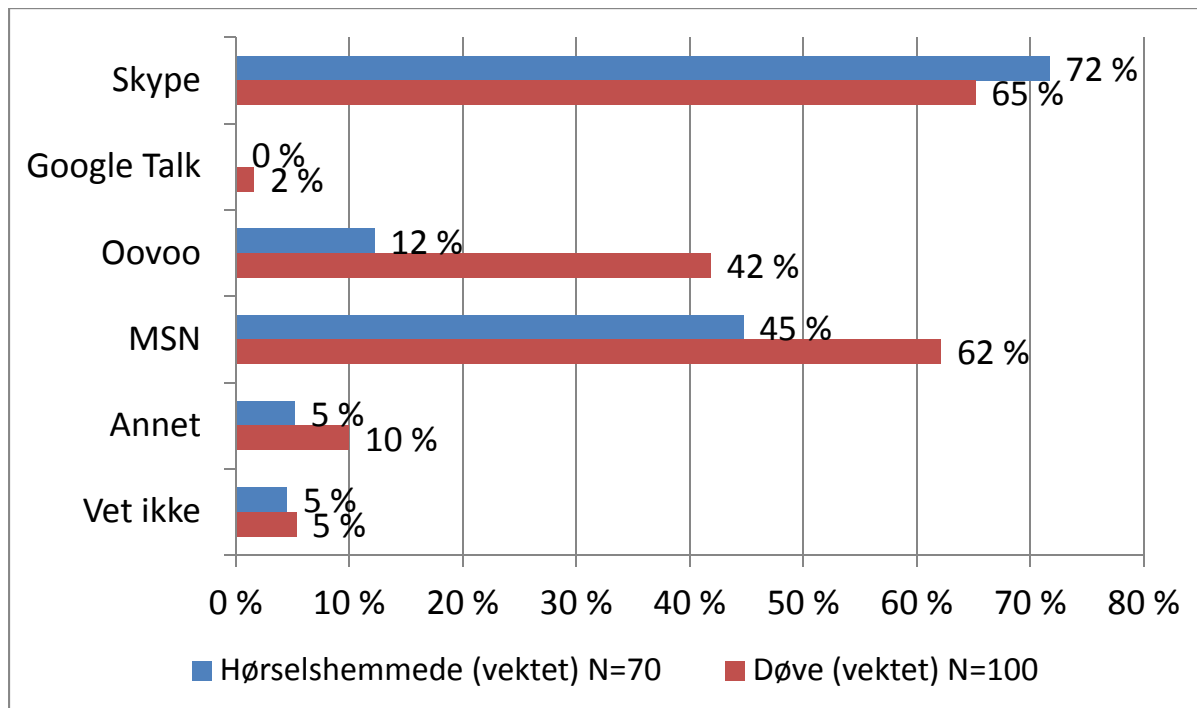
Figur 54 gir en detaljert oversikt over hvor stor andel av brukerne som benytter seg av de ulike løsningene eller en kombinasjon av dem.



Figur 54 Hvordan ringer du med video?

Når det gjelder videotelefoni løsninger som videotelefonbrukere benytter seg av, er Skype den mest populære løsningen: 65 prosent av døve (vektet) videotelefonbrukere og 72 prosent av hørselshemmede (vektet) videotelefonbrukere bruker den, se Figur 55.

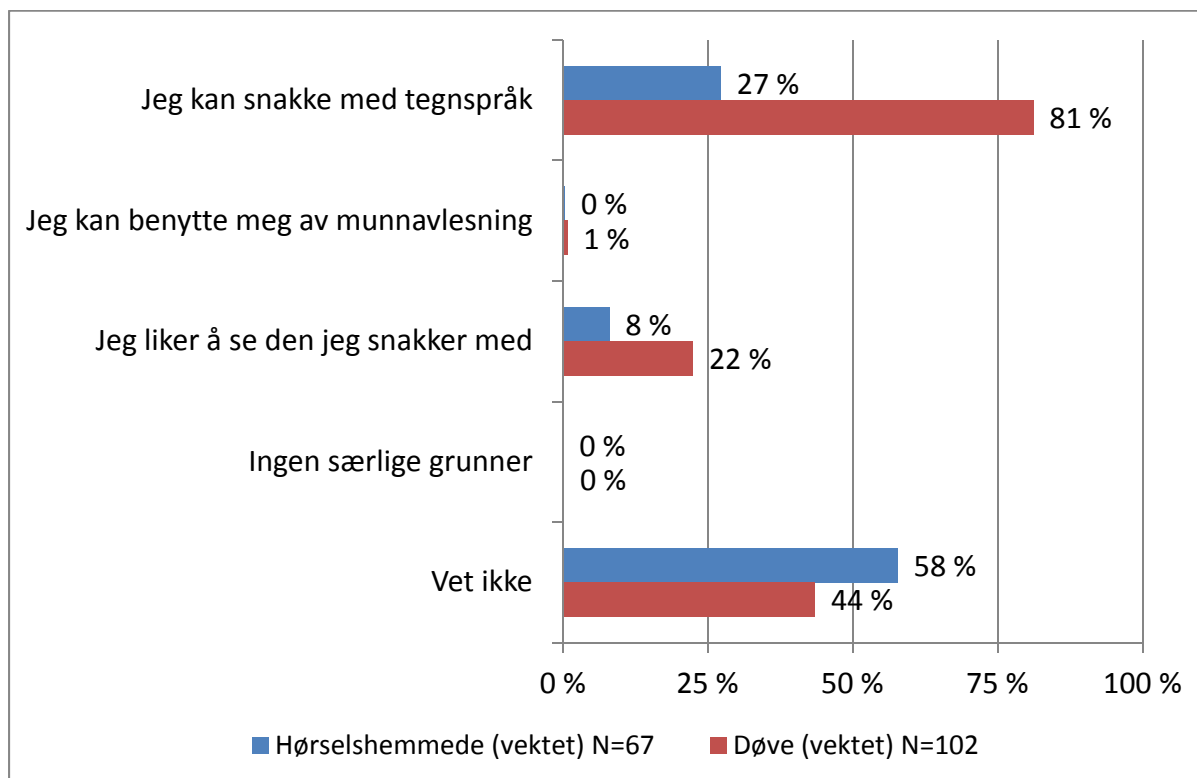
Nesten like stor andel av døve (vektet, 61 prosent) bruker MSN, og 42 prosent bruker Oovoo. Disse løsningene er mindre populære blant hørselshemmede (vektet): 45 prosent bruker MSN og kun 12 prosent bruker Oovoo.



Figur 55 Løsninger som hørselshemmede (vektet) og døve (vektet) bruker når de bruker videotelefoner.

7.3 Grunner til å bruke videotelefoner

81 prosent av døve (vektet) bruker videotelefoner for å kunne bruke tegnspråk, se Figur 56. 27 prosent av hørselshemmede (vektet) gjør det. Over halvparten av hørselshemmede (vektet) visste ikke om det var noen særlige grunner til at de bruker videotelefoner.



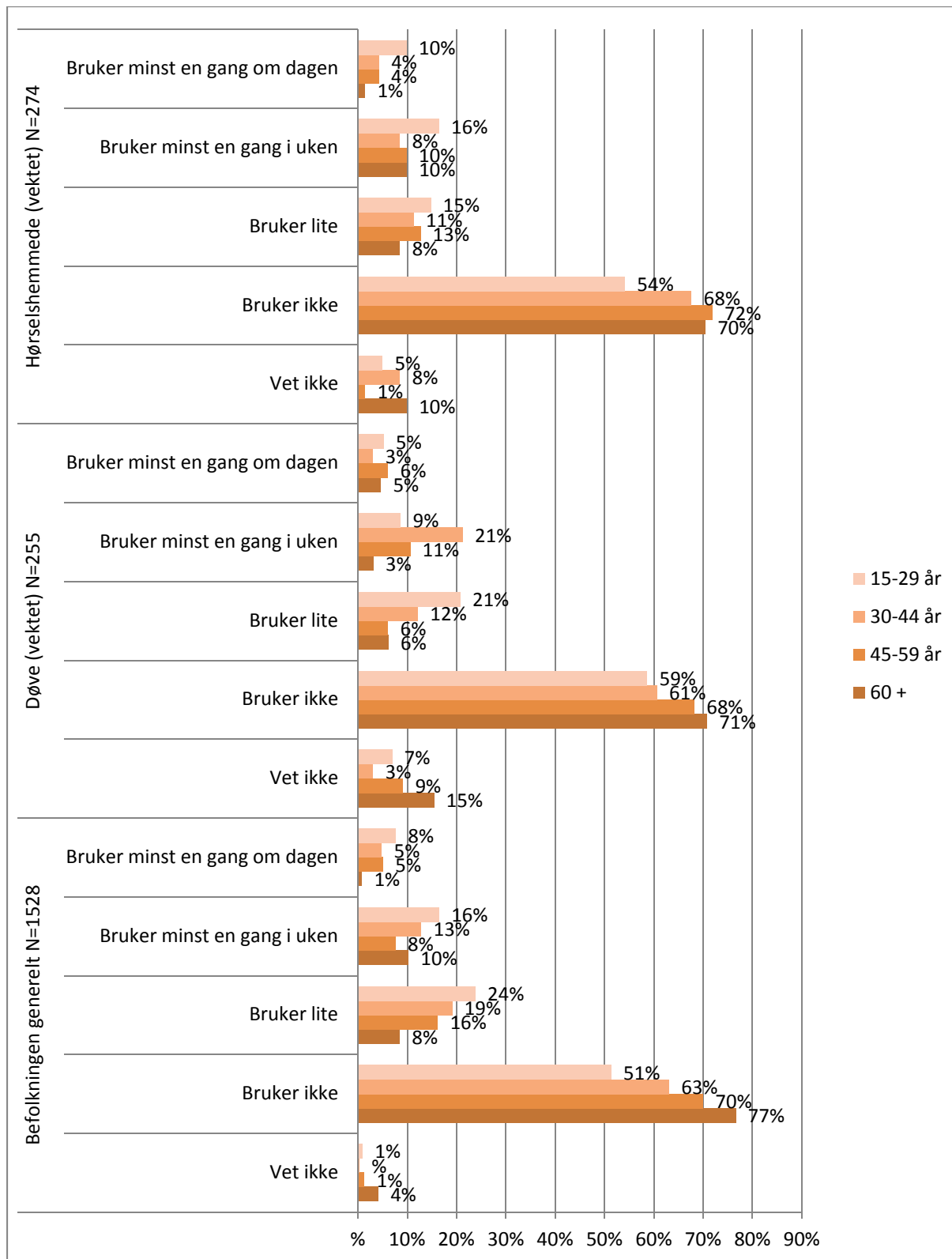
Figur 56 Finnes det noen særlige grunner til at du ringer med video?

8 Skype og lignende bredbåndstelefoniløsninger (tale)

Om lag en fjerdedel av hørselshemmede (vektet) og døve (vektet) bruker Skype og lignende bredbåndstelefoniløsninger (27 prosent). Andelen blant befolkningen flest er noe større og ligger på 32 prosent, se Tabell 2 side 18.

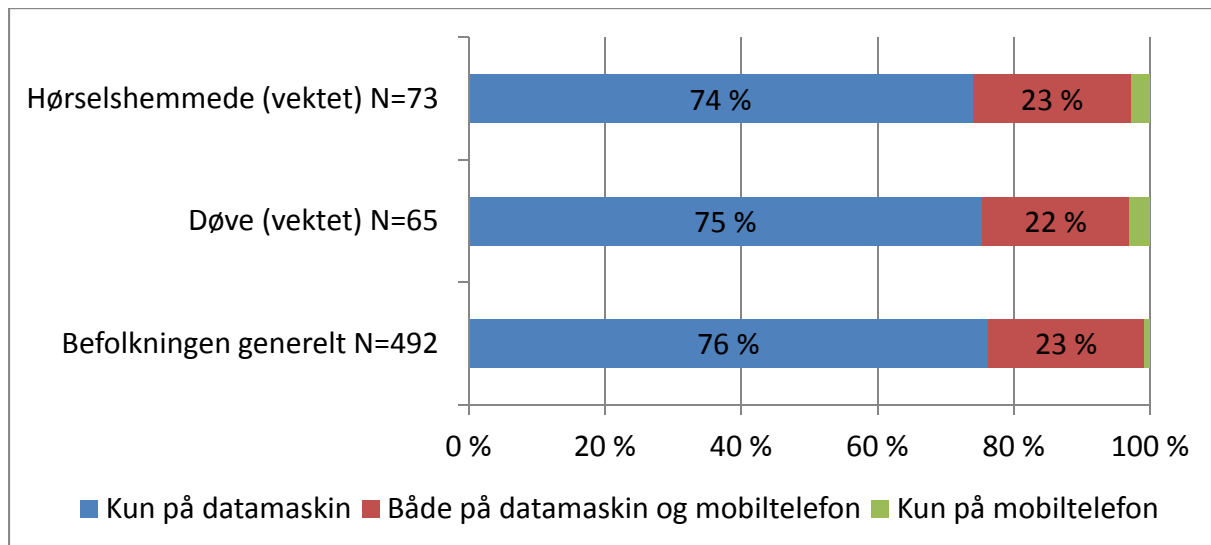
Figur 57 viser bruk av Skype og lignende løsninger fordelt på alder i hver gruppe. Blant hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt er løsningene mest utbredt blant brukere under 30 år: Omtrent en fjerde del av de yngste brukere ringer med Skype eller lignende minst en gang i uken. Andelen er lavere blant døve (vektet): 14 prosent av døve (vektet) under 30 år ringer med Skype eller lignende minst en gang i uka.

Andelen som ringer med disse løsningene hver dag ligger mellom 5 (døve, vektet) og 10 (hørselshemmede, vektet) prosent for de under 30 år, og mellom 3 (døve, vektet) til 5 (befolkningen generelt) prosent for de mellom 30 og 44 år. Mellom 8 (døve, vektet) og 11 prosent (hørselshemmede vektet og befolkningen generelt) av brukerne over 60 år benytter seg av disse løsningene. 10 prosent av hørselshemmede over 60 og 15 prosent av døve over 60 svarte "Vet ikke".



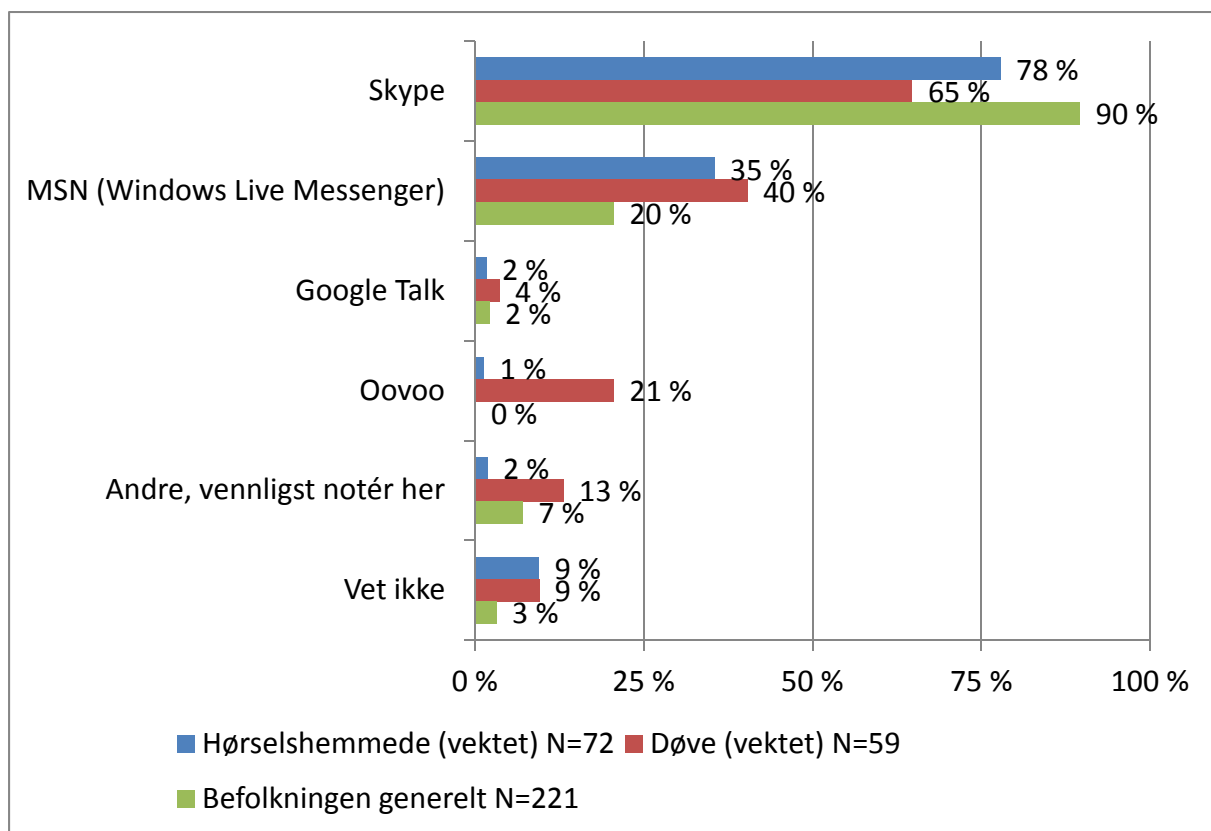
Figur 57 Hvor ofte ringer du med Skype (tale) eller lignende? Blant hørselshemmede (vektet), døve (vektet) og befolkningen generelt.

De fleste benytter seg bare av Skype og lignende løsninger på datamaskin, se Figur 58. Litt over 20 prosent i hver gruppe bruker både datamaskin og mobil. Kun enkelte benytter seg bare av mobiltelefon.



Figur 58 Hvordan ringer Skype brukere blant hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.

Når det gjelder tjenester som benyttes ved ringing med alternative IP-telefoniløsninger, er Skype og MSN mest populære, se Figur 59. Det er en stor andel av døve (vektet, 21 prosent) som bruker Oovoo. 13 prosent av døve bruker også andre løsninger.



Figur 59 Hvilken tjeneste bruker du når du ringer med Skype og lignende?

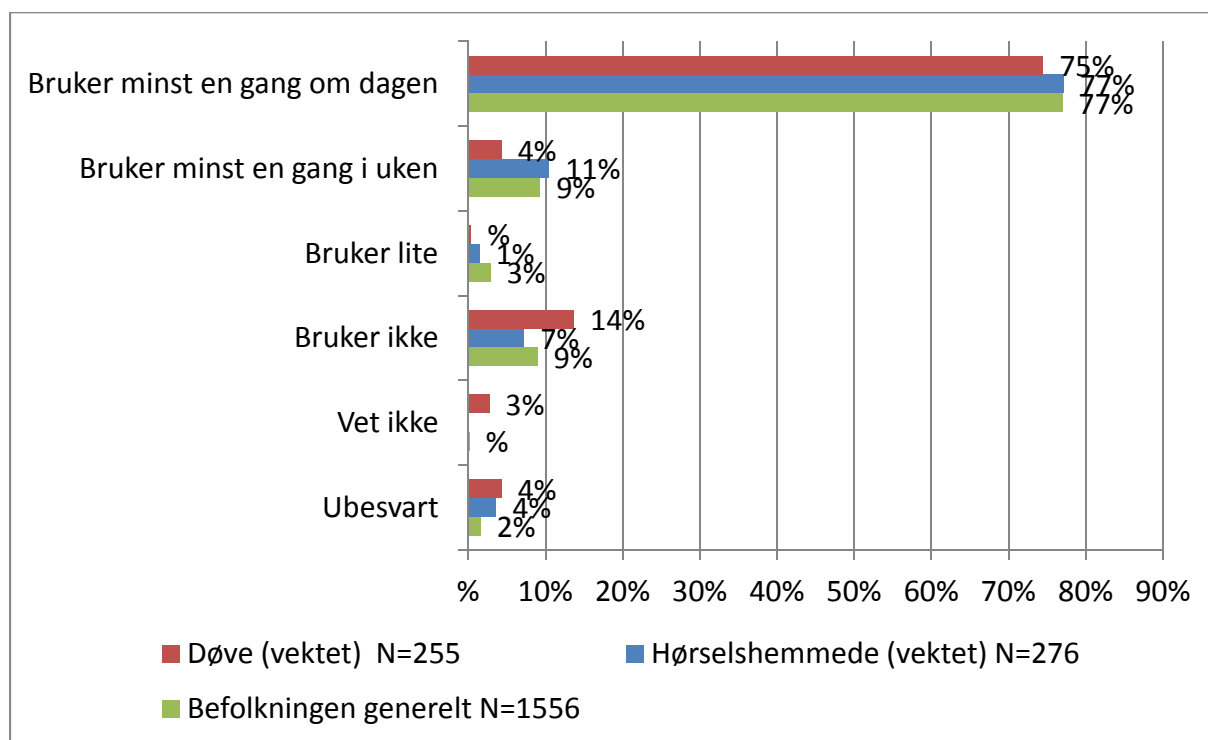
9 Internett

9.1 Fast bredbånd hjemme

9.1.1 Faktisk bruk

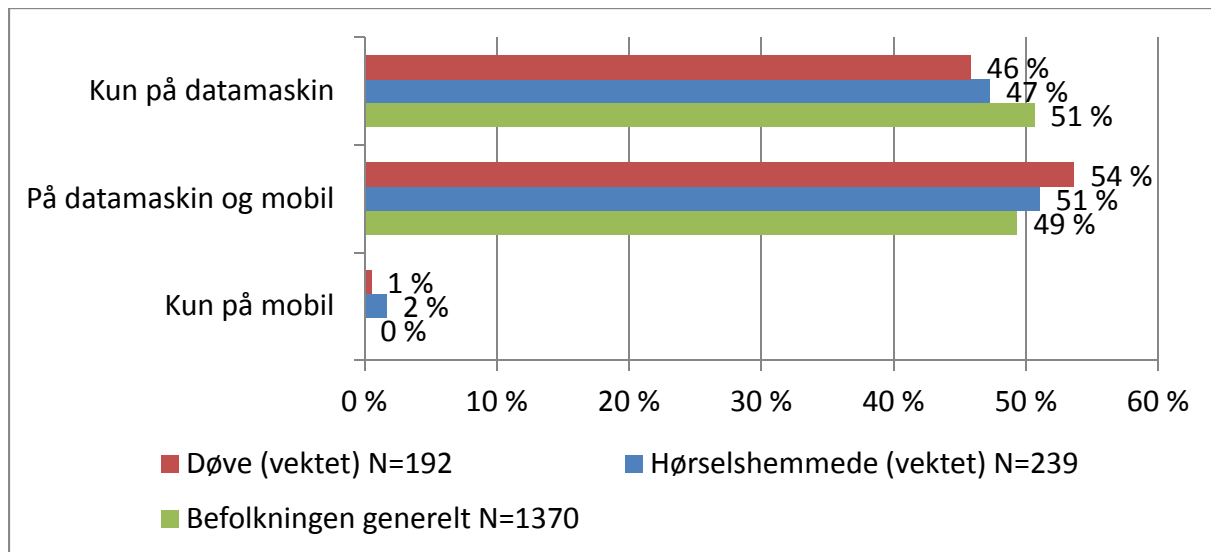
En større andel døve (vektet, 14 prosent) enn blant hørselshemmede (vektet, 7 prosent) og befolkningen generelt (9 prosent i begge tilfeller) bruker ikke Internett i det hele tatt, se Figur 60.

Likevel bruker en nesten like stor andel døve (vektet) som andre grupper Internett minst en gang om dagen: 75 prosent av døve, 77 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt.



Figur 60 Hvor ofte surfer du på Internett?

En større andel av døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) bruker Internett både på datamaskin og mobil enn kun på datamaskin: henholdsvis, 54 mot 46 prosent og 51 mot 47 prosent. Blant befolkningen generelt er det 51 prosent som bruker Internett kun på datamaskin, og 49 prosent som surfer både på datamaskin og mobil, se Figur 61.

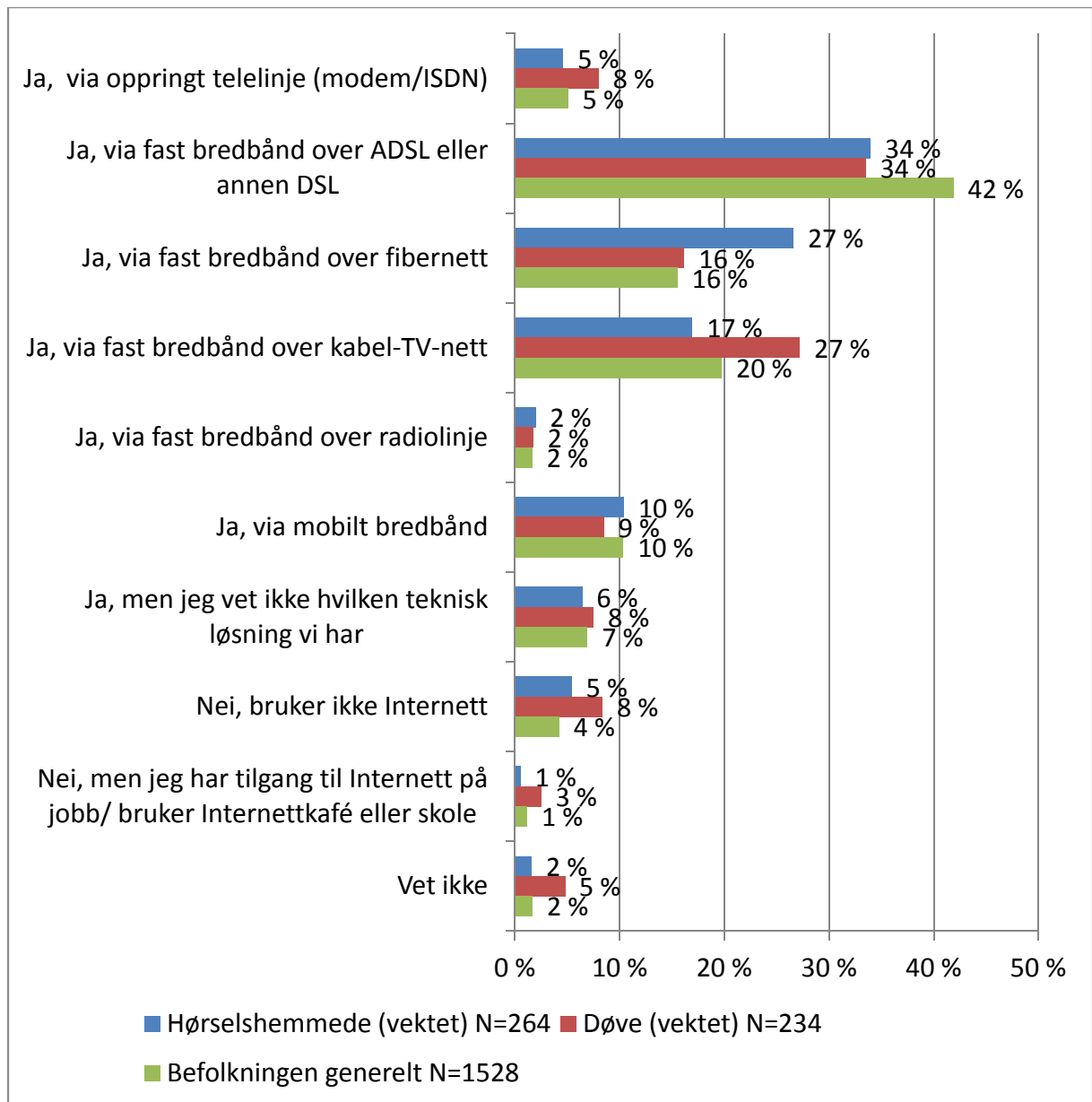


Figur 61 Plattform som benyttes ved Internett surfing av hørselshemmede, døve og befolkningen generelt.

De fleste får Internett hjemme via fast bredbånd over ADSL eller annen DSL, se Figur 62. Bredbånd over kabel-TV-nett og fibernett kommer på andre plass.

Om lag 10 prosent i hver gruppe har mobilt bredbånd, mens Internett via analog modem/ISDN er brukt av 5 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt og 8 prosent av døve (vektet).

8 prosent av døve (vektet), 5 prosent av hørselshemmede (vektet) og 4 prosent av befolkningen generelt har ikke Internetttilgang hjemme.

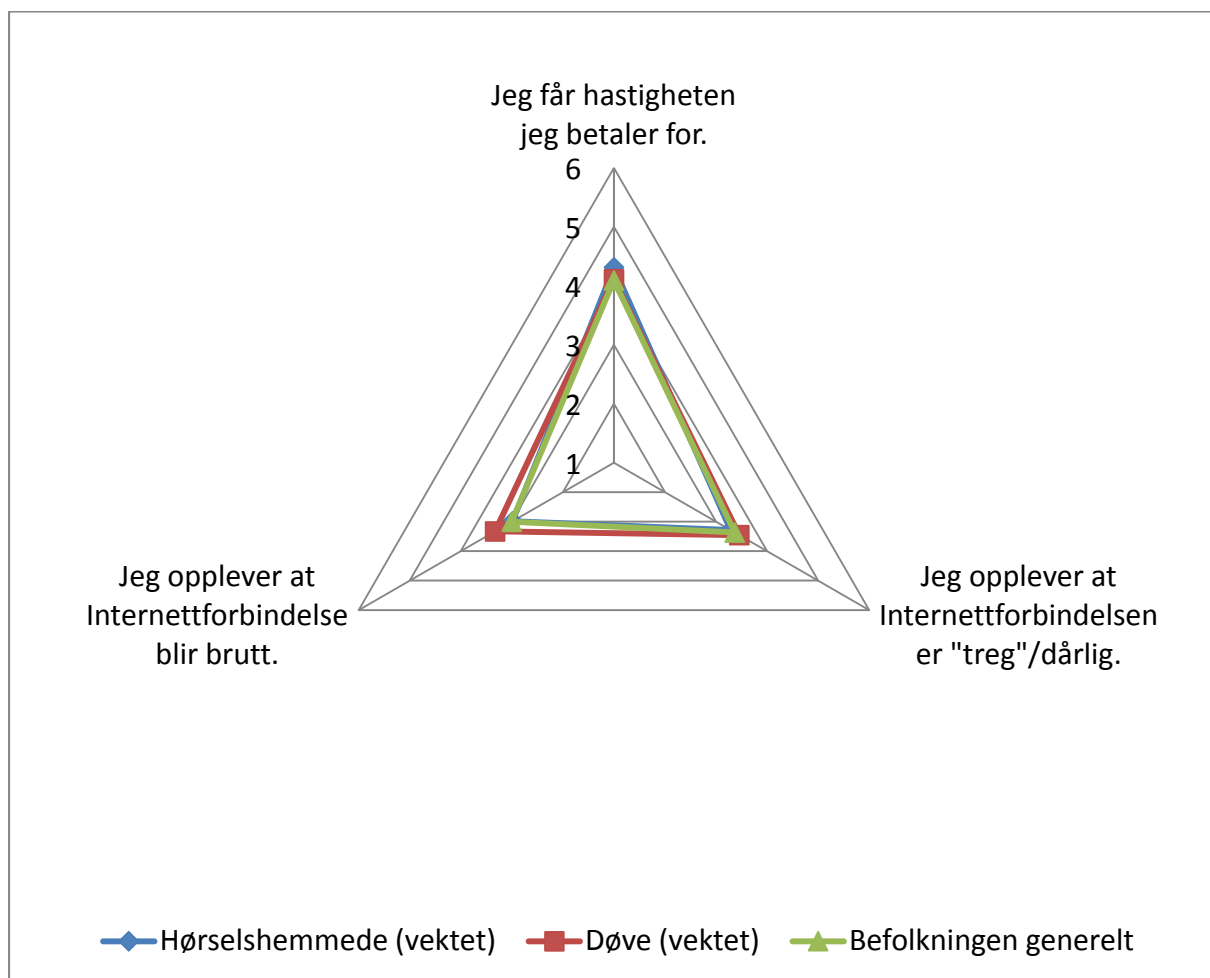


Figur 62 Har du Internettilknytning hjemme?

9.1.2 Kvalitet

Kvalitet er kartlagt i forhold til hvor enig brukere er i at de får hastigheten de betaler for, og om de opplever at Internettforbindelse er ”treg” eller blir brutt.

Figur 63 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.



Figur 63 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om bredbånd?

Brukerne i alle grupper er middels enig i at de får den hastigheten de betaler for, se Figur 63. Noen opplever at Internettforbindelsen er ”treg”: om lag 21 prosent av hørselshemmede (vektet), 26 prosent av befolkningen generelt og 27 prosent av døve (vektet), se Tabell 11.

Tabell 11 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at Internettforbindelsen er ”treg”/dårlig?

	Hørselshemmede (vektet) N=246	Døve (vektet) N=205	Befolkningen generelt N=1430
Helt uenig 1	14,6%	17,6%	14,3%
2	19,1%	12,2%	18,0%
3	13,0%	8,8%	14,4%
4	15,9%	13,2%	14,8%
5	7,7%	11,2%	13,8%
Helt enig 6	13,4%	15,6%	12,0%
Vet ikke	4,9%	7,3%	3,1%
Ubesvart	11,4%	14,1%	9,7%

Døve (vektet) opplever i noe større grad at Internettforbindelsen blir brutt, se Figur 63. 32 prosent av døve (vektet) er uenig i påstanden, mens rundt 40 prosent av hørselshemmede (vektet) og befolkningen generelt er det, se Tabell 12.

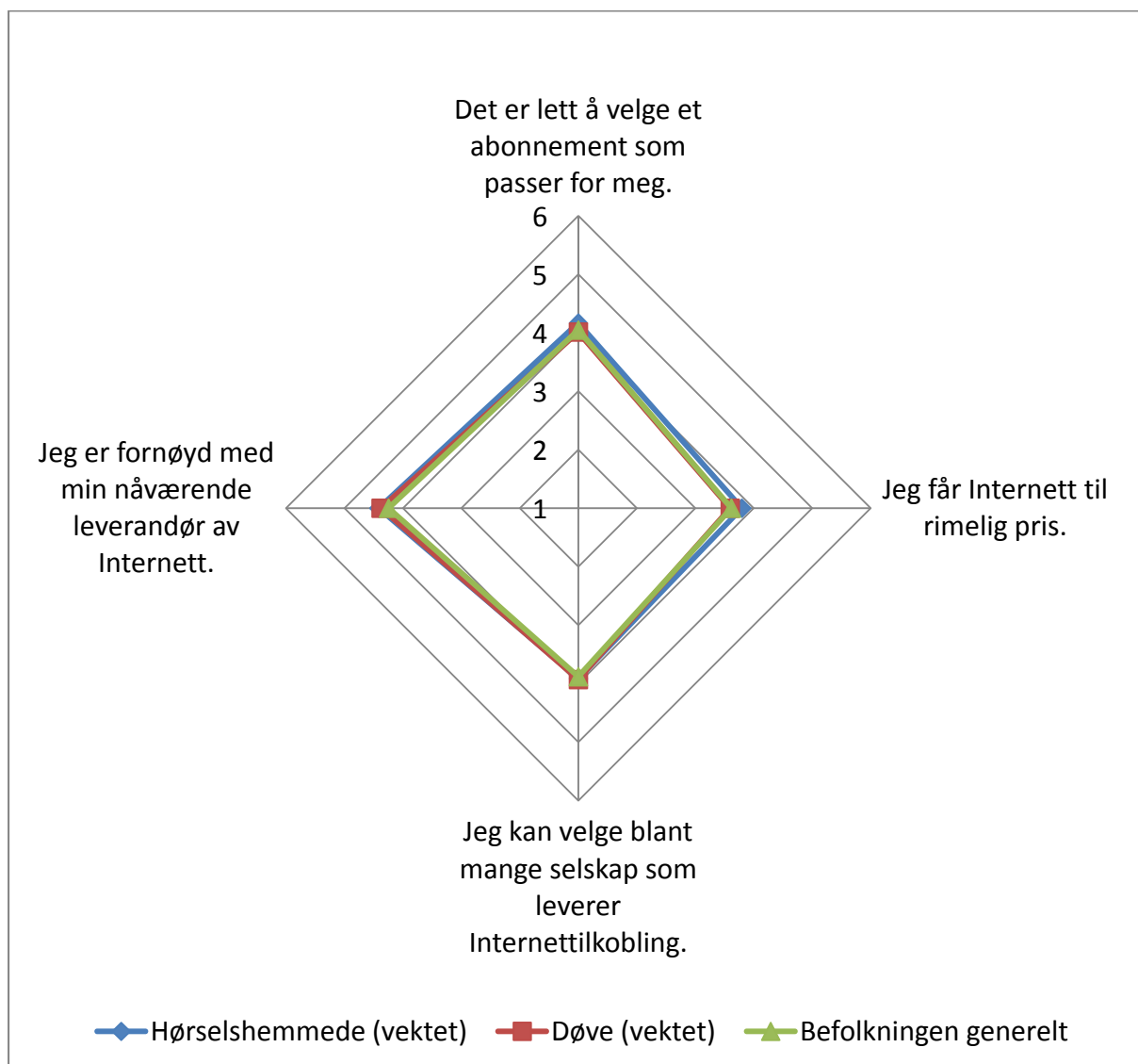
Tabell 12 Hvor enig eller uenig er du i at du opplever at Internettforbindelsen blir brutt?

	Hørselshemmede (vektet) N=245	Døve (vektet) N=203	Befolkningen generelt N=1430
Helt uenig 1	18,0%	18,2%	22,1%
2	20,4%	13,8%	19,0%
3	15,5%	7,4%	13,3%
4	11,4%	12,8%	10,9%
5	8,2%	10,3%	10,4%
Helt enig 6	9,0%	14,3%	10,6%
Vet ikke	5,7%	8,4%	3,8%
Ubesvart	11,8%	14,8%	9,9%

9.1.3 Tilfredshet

Tilfredshet er kartlagt i forhold til hvor lett brukere synes det er å velge bredbåndsabonnement, om de kan velge blant mange tilbydere, hvor fornøyd de er med sin nåværende leverandør og prisen.

Figur 64 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.



Figur 64 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstandene om bredbånd?

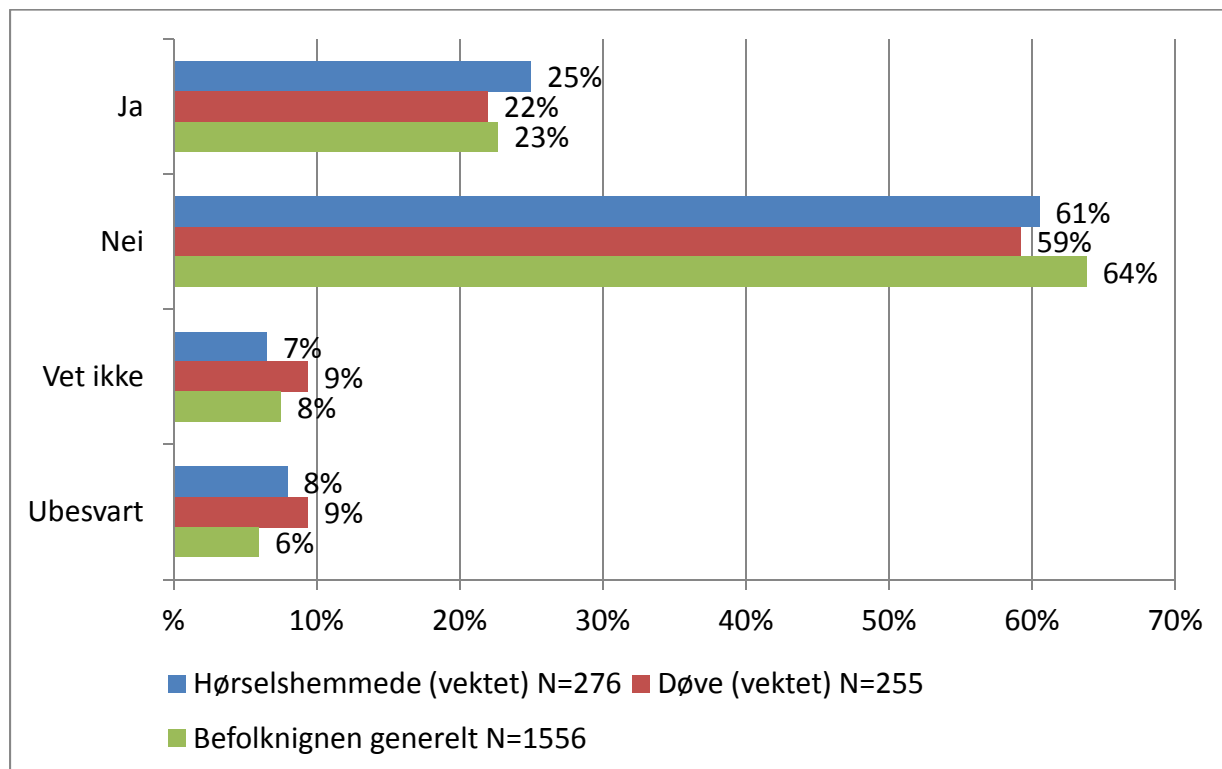
Det forekommer ingen vesentlige forskjeller mellom gruppene, se Figur 64. Brukerne i alle grupper er minst tilfreds med prisen, og mest fornøyd med nåværende Internettleverandør.

De fleste er ikke helt enig i at det er lett å velge et abonnement som passer deres behov (døve (vektet) er minst enig i påstanden med 4,01 poeng i gjennomsnitt, og hørselshemmede (vektet) er mest enig med 4,17 poeng i gjennomsnitt) eller at de kan velge blant mange selskaper som leverer Internettilkobling (brukere i befolkningen generelt er minst enig i påstanden med 3,88 poeng i gjennomsnitt, og døve (vektet) er mest enig med 3,93 poeng i gjennomsnitt).

9.2 Mobilt bredbånd

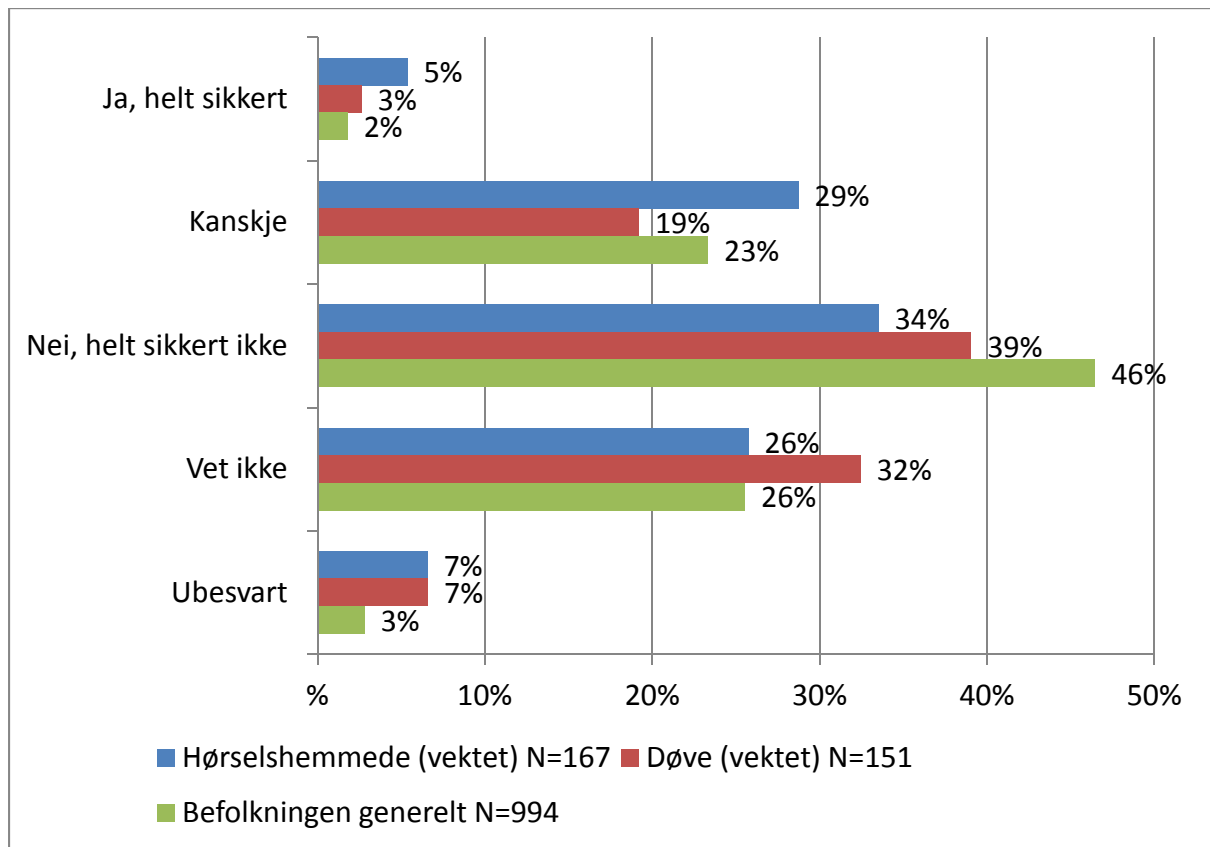
9.2.1 Faktisk bruk

22 prosent av døve (vektet), 25 prosent av hørselshemmede (vektet) og 23 prosent av befolkningen generelt har mobilt bredbånd, se Figur 65.



Figur 65 Har du mobilt bredbånd?

De fleste som ikke benytter seg av mobilt bredbånd planlegger heller ikke å ta det i bruk de neste 12 månedene, se Figur 66. Andelen er noe høyere blant befolkningen generelt der 46 prosent svarer at de helt sikker ikke tar det i bruk, og noe lavere blant døve (vektet) og hørselshemmede (vektet) der 39 og 34 prosent svarer at de helt sikkert ikke tar i bruk mobilbredbånd i de nesten 12 månedene.



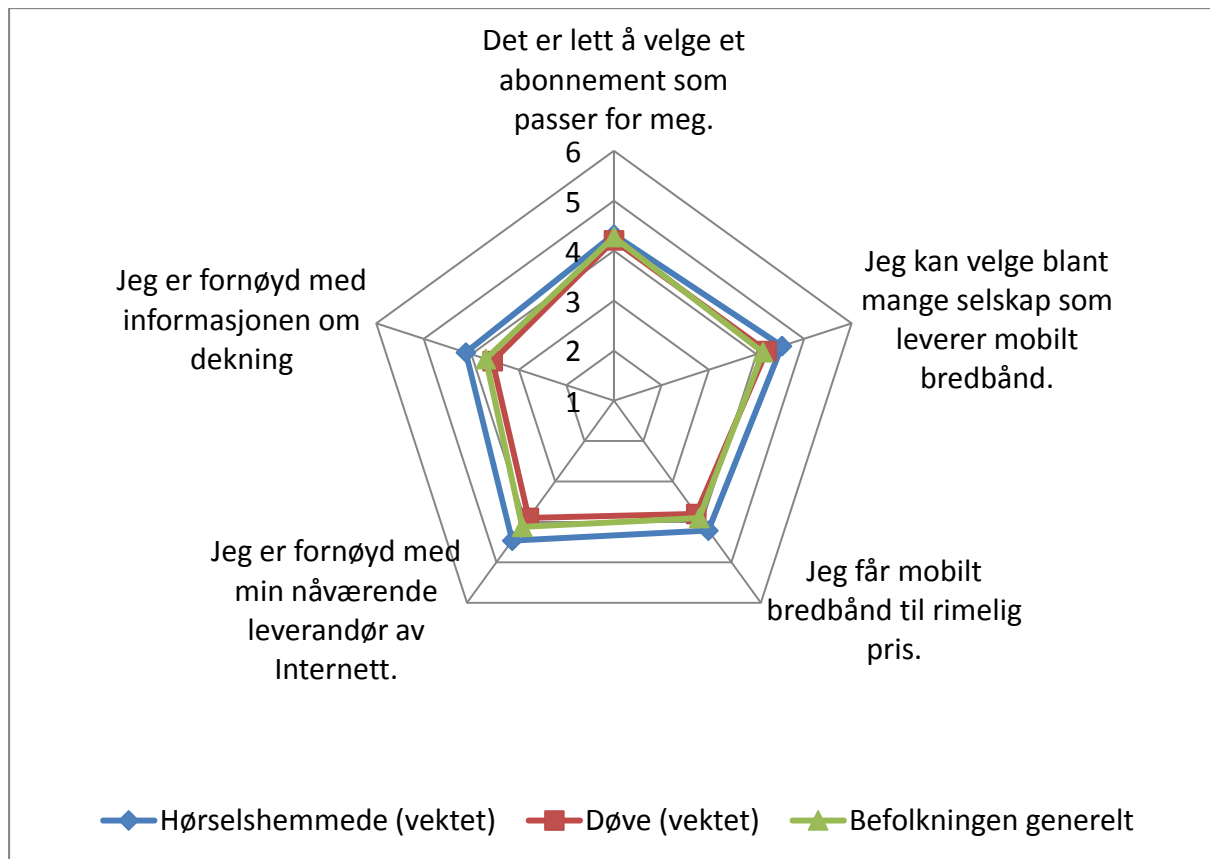
Figur 66 Dersom du ikke har mobilt bredbånd, planlegger du å ta det i bruk de neste 12 månedene?

9.2.2 Tilfredshet

Tilfredshet er kartlagt i forhold til hvor lett brukere synes det er å velge mobilt bredbåndabonnement, hvor fornøyde de er med deres nåværende leverandør, prisen og informasjonen de får fra tilbyderen om dekning.

Figur 67 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Hørselshemmede (vektet) er i noe større grad fornøyd med informasjon om dekning og nåværende leverandør, og er enig i at de kan velge blant mange tilbydere og at de får mobilt bredbånd til en rimelig pris, se Figur 67.



Figur 67 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstandene om mobilt bredbånd?

9.2.3 Kvalitet

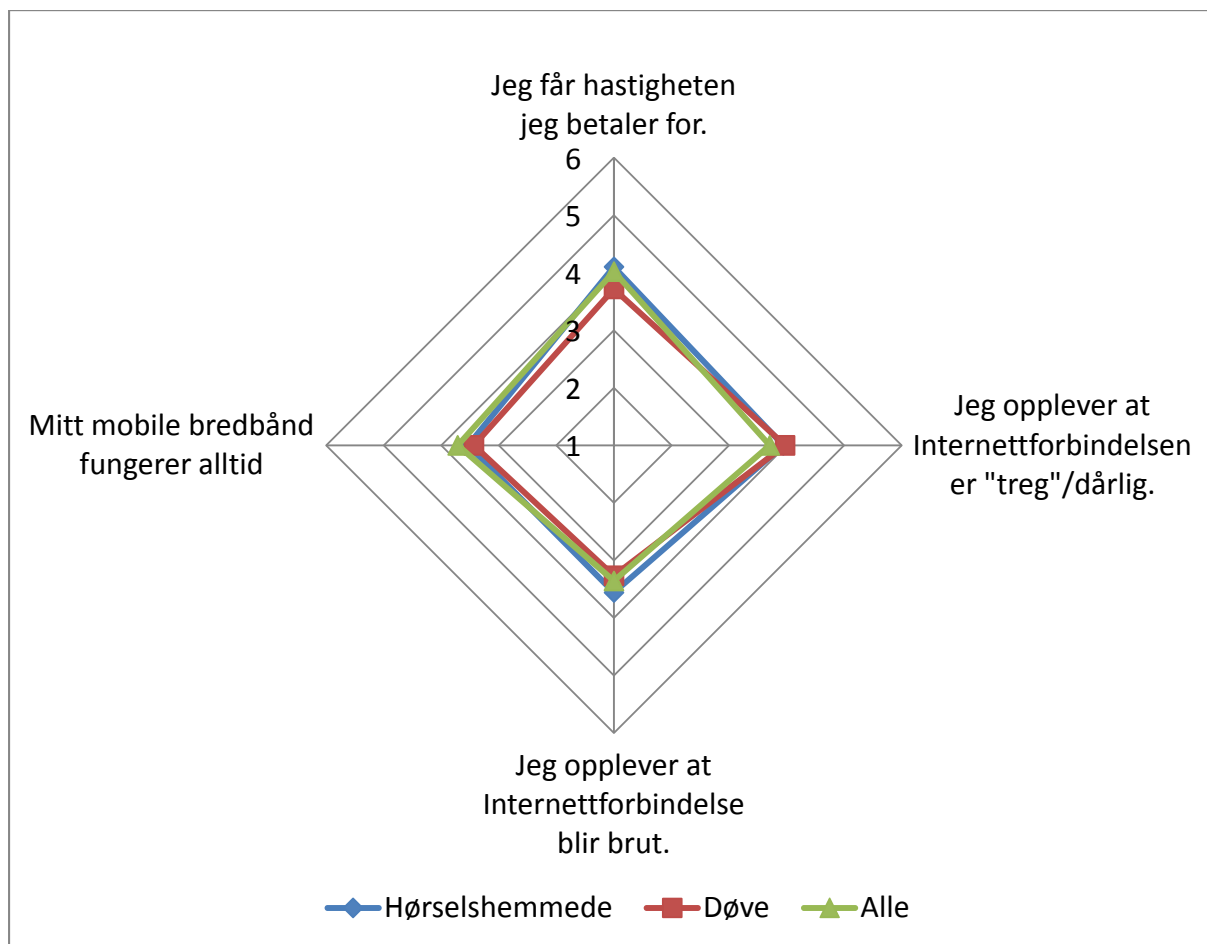
Kvalitet er kartlagt i forhold til hvor enig brukere er i at de får hastigheten de betaler for, opplever at Internettforbindelse er ”treg”, blir brutt eller alltid fungerer.

Figur 68 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av døve, hørselshemmede og befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Det er ingen større forskjeller i hvordan de ulike aspektene oppfattes av brukerne i de tre gruppene.

De er middels enig i at de får hastigheten de betaler for, og opplever til en vis grad Internettforbindelsen de har som ”treg”/dårlig. De er ganske uenig i at mobilt bredbånd alltid fungerer, men opplever i liten grad at forbindelsen blir brutt.

Døve (vektet) er i noe større grad enig i at Internettforbindelsen noen ganger er ”treg”/dårlig, og i noe mindre grad enig i at de får hastigheten de betaler for og at mobile bredbånd alltid fungerer. Dette kan bli knyttet til en større bruk av videotelefoni blant døve (vektet) og bør bekreftes i videre analyser.



Figur 68 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om mobilt bredbånd?

10 Tjenester innen telefoni og Internett som savnes

23 respondenter kom med 27 konkrete uttalelser om tjenester innen telefoni og Internett som de savner. Tabell 13 viser en oversikt over de hovedområdene brukerne ønsker bedre tilbud på.

Ti personer kommenterte at et bedre tilbud for tegnspråkbrukere er nødvendig, særlig når det gjelder bildetelefonti. Frustrasjon med dagens tilbud rettet mot tegnspråklige brukere illustreres godt av følgende sitat:

"Da jeg er døv og har tegnspråk / norsk skriftlig som førstespråk (ikke tale), benytter jeg meg naturligvis ikke av tjenester tilpasset talespråklige. Teksttelefon har jeg behov for nå og da. Den står fortsatt hjemme hos mine foreldre, tilknyttet en analog telefonlinje som går utenom bredbåndet de også har i huset. Jeg synes jo det virker som en utrolig gammeldags løsning, og det er vel derfor det har vært vanskelig å ta den med meg når jeg flyttet hjemmefra for å studere."

Seks personer ønsket seg en mer avansert teksttelefoni-formidlingstjeneste, som ikke bare ville være tilgjengelig gjennom en dedikert teksttelefon, men også via chat-programmer og SMS. Direkteteksting med mulighet for å tale selv i telefonen ble også nevnt.

Behov for en rask tekstbasert kontakt med nødnummeret, enten via SMS eller Internett, ble nevnt av fire personer.

Bedre løsninger for hørselshemmede i forhold til mobiltelefoner ble nevnt av tre. To personer ville gjerne få rimelige priser for SMS, og to mente at de trenger mer veiledning og hjelp til å ta i bruk tilgjengelige løsninger.

Tabell 13 Er det noen tjenester i forbindelse med telefoni, mobiltelefoni og Internett som du savner? N=23

Savnet tjenester:	Antall respondenter som nevnte denne tjenesten:	Eksempler på kommentarene:
Bedre tilbud for tegnspråkbrukere / bedre tilbud innen bildetelefonti	10	<p>"Bedre tilbud for oss tegnspråkbrukere til bildetelefonti!"</p> <p>"Tilgang til bildetolk-tjenesten privat (har kun tilgang på jobb) samt 24 timer i døgnet. Bedre bildekvalitet på videosamtaler på mobil & rimelige abonnementsavtaler på videosamtaler."</p> <p>"Mulighet for å bruke 149-tjenesten gjennom internett, f.eks gjennom et chatteprogram som Skype eller MSN eller evt opprette eget nettbasert program for 149?"</p> <p>"Direkteteksting ved telefonsamtaler! Et slags språkkodingsprogram som oversetter tale til tekst på mobilskjermen..? Slik at døvblitte eller sterkt tunghørte/døve kan prate selv i telefonen og lese svar fra samtalepartner på mobilskjermen/displayet?"</p>
Teksttelefoni på Internett (149 tilgjengelig via direktemeldingsprogrammer) og på mobil	6	<p>"Teksttelefon på mobilen (for eksempel, via en app i iPhone eller iPad) Dette SAVNER JEG SÅÅÅRT! Har teksttelefon på jobben men mange ganger trenger jeg å ringe til 149 når jeg er på farta eller hjemme. Ringer så lite at det er ikke poeng med fasttelefon hjemme, også når jeg skal ringe fra utlandet. Derfor tar jeg nå i bruk Skype og håper familien kjøper mac/ipad/iphone for å benytte facetime."</p>
112 via SMS / Internett	4	<p>"Nødmeldingssystem på web og SMS (chatt-funksjon?)"</p> <p>"NØDNUMMERET (direkte forbindelse) må bli tilgjengelig på mobil(SMS) og internett!"</p>
Bedre løsninger for mobiltelefoner	3	<p>"Kunne tenkt meg en enklere måte å høre i mobiltelefon. Det er tungvint når en hele tiden må gå med et "bluetooth-smykke" rundt halsen i tilfelle mobilen ringer."</p> <p>"Fyrst og fremst god talekvalitet på mobiltelefonar."</p>
Billegere SMS	2	<p>"Billigere SMS på kontantkort evt. ett tilbud på lik linje som abonnement Telenor har med ringe gratis til folk i nærmeste familie."</p> <p>"Savner tjenesten hvor jeg kan bruke en trådløs hustelefon for å sende sms fra slik jeg slipper å være avhengig av mobiltelefon."</p>
Hjelp / veiledning ang. tilgjengelige tjenester	2	<p>"Gode råd. Noen å snakke med."</p>