

”Ledarhundsförares syn på och erfarenhet av kommunikationskanaler”

Resultat från en kvalitativ undersökning

20 februari 2020

Ewa Hedberg

Kerstin Lundh Nyman

Visus

Visus Market Research AB

Åsögatan 119, 116 24 Stockholm, visus@visusab.se, www.visusab.se, 08-642 34 00, fax 08-642 81 00, orgnr 556606-8085

KORT BAKGRUND OCH SYFTE

- Myndigheten för delaktighet (MFD) är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshinderområdet. Myndigheten arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.
- Den 1 januari 2022 planeras att MFD ska ta över ledarhundsverksamheten från Synskadades Riksförbund (SRF). Det innebär att MFD kommer att äga ledarhundarna. För närvarande finns cirka 250 ledarhundsförare och ledarhundarna är placerade över hela landet.
- Mot denna bakgrund avser MFD att öka och fördjupa sin kunskap om via vilka kanaler ledarhundsförarna kommunicerar idag i kontakt med myndigheter m fl. Detta för att bedöma om det finns behov av och möjlighet att skapa en digital ansökningsplattform om ledarhundsverksamheten skulle överföras till MFD. Myndigheten vill inte utveckla en "kommunikationskanal" som inte kan användas av målgruppen befintliga ledarhundsförare. Mot denna bakgrund har MFD uppdragit åt Visus Market Research AB att genomföra en kvalitativ undersökning. Beställare hos MFD är: Lena Hallberg.
- **Syftet** med den kvalitativa undersökningen är främst att ge MFD en bild av hur ledarhundsförarna kommunicerar idag, huruvida de har tillgång till en digital miljö via dator eller smartphone samt om de har någon e-tjänst för säker identifiering.
- **Målgrupp** för undersökningen är ledarhundsförare i Sverige.

ÖVERGRIPANDE FRÅGESTÄLLNINGAR

- Vilken/vilka kommunikationskanaler använder målgruppen idag i allmänhet och i synnerhet vid myndighetskontakter? (telefon, e-post, via webb, Daisyspelare, punktskrift m.m.)? Till vad relaterar olika preferenser?
- Vilken/vilka kommunikationskanaler ser man som önskvärda att kunna använda sig av? I synnerhet vid myndighetskontakter. Till vad relaterar olika uppfattningar?
- Vilka hinder och barriärer upplever målgruppen för att kunna nyttja de kommunikationskanaler man önskar?
- Vilka hinder och barriärer upplever målgruppen för att kunna nyttja digitala kommunikationskanaler?
 - Vilket stöd behöver man för att bli "mer digital"?
- Har målgruppen möjlighet till säker inloggning? D v s har man idag någon digital lösning för digital och säker identifiering, exempelvis Bank-id eller annan tjänst? Vilken/vilka? I vilken utsträckning planerar man att skaffa en säker inloggning? Till vad relaterar olika uppfattningar?

METOD OCH GENOMFÖRANDE

Kvalitativ metod

- Undersökningen har genomförts med **kvalitativ metod** eftersom undersökningens frågeställningar kräver en nära kontakt med intervjupersonerna. Den närmare kontakten med respondenterna möjliggör en fördjupad förståelse för de tankar, föreställningar och erfarenheter som deras uppfattningar och agerande utgår ifrån. En kvalitativ undersökning svarar på varför man tänker, resonerar och agerar i viss riktning. (En kortfattad metodbeskrivning finns i bilaga)

Datainsamling

- Datainsamlingen har genomförts i form av **23 individuella djupintervjuer à 45-75 minuter**. Av dessa genomfördes 16 som face to face intervjuer och sju i form av förbokade telefonintervjuer.
 - Individuella intervjuer medför att det finns tid till förfogande för varje för intervjuperson att uttrycka sig och för Visus att proba och fördjupa de svar intervjupersonerna ger. Fördjupningarna gör det möjligt att nå ett större detaljdjup vilket bidrar till att öka förståelsen för målgruppens preferenser och värderingar när det gäller olika kommunikationskanaler. Vidare ger personliga face to face intervjuer möjlighet att läsa av och följa upp även ickeverbal kommunikation. De förbokade telefonintervjuerna har haft samma längd som de personliga och intervjuarnas förhållningssätt har varit detsamma som i de personliga intervjuerna.
- Fältarbetet genomfördes vecka 49, 2019 – vecka 5, 2020

Urvalsprocess

- **Målgruppen** i undersökningen utgörs av ledarhundsförare och av personer som har fått ett tilldelningsbeslut och väntar på en ledarhund.
- Då MFD saknar tillgång till ett register över målgruppen har **MFD, via sitt nätverk med ledarhundsförare, spridit information om undersökningen** och uppmanat målgruppen att på myndighetens webbsida eller via telefon anmäla intresse för att medverka. Vidare skulle även **en annons** med en inbjudan att medverka i undersökningen publicerats i tidningen **”I Selen”** för att nå ytterligare potentiella intervjupersoner. Dock publicerades det numret av tidningen senare än planerat vilket medförde att vi inte kunde få kontakt med potentiella intervjupersoner via denna kanal. Därmed blev urvalsramen snävare.

METOD OCH GENOMFÖRANDE

- En bit in i fältarbetet kunde noteras att de intervjupersoner som anmält intresse för att medverka i en intervju, i regel var bekväma med digitala kommunikationskanaler och hade en e-tjänst för säker inloggning. Mot den bakgrunden fördes samtal mellan Visus och MFD huruvida urvalet speglade målgruppen i sin helhet avseende "datavana". Visus fick Myndighetens tillåtelse att i kommande intervjuer ta upp frågan om intervjupersonerna i sin tur kände till andra ledarhundsförare med lägre grad av "datavana". Endast ett begränsat antal intervjupersoner kunde identifieras på detta sätt och vi kan konstatera att vi även via dessa kanaler, med något undantag, kommit i kontakt med ledarhundsförare med god "datavana". Således är det oklart i vilken utsträckning urvalet speglar målgruppen.

■ Rekrytering

- Rekryteringen av intervjupersoner har främst skett **via telefonsamtal**. I enstaka fall har rekryteringen skett via mail och SMS. I dessa kontakter ställdes ett antal screeningfrågor vars syfte var att få en spridning i urvalet över olika variabler som ålder, kön, geografisk spridning, grad av föreningsengagemang i relevanta intresseföreningar för ledarhundsförare.

■ Beskrivning av urvalet

■ Kön

- | | |
|-----------|-------------|
| – Kvinnor | 15 personer |
| – Män | 8 personer |

■ Ålder

- | | |
|----------------------|------------|
| – Till och med 39 år | 4 personer |
| – 40 - 54 år | 4 personer |
| – 55 - 64 år | 9 personer |
| – 65 år och äldre | 6 personer |

METOD OCH GENOMFÖRANDE

Hushållsstorlek

- Ensamhushåll 8 personer
- Parhushåll 13 personer
- Hushåll med barn 2 personer

Sysselsättning

- Studerande 3 personer
- Förvärvsarbetade 10 personer
- Sjukskriven/arbetslös 4 personer
- Pensionär 6 personer

Geografiska områden

- Storstockholmsområdet 10 personer
- Götaland 4 personer
- Svealand 5 personer
- Norrland 4 personer

Ledarhund

- Har hund idag 19 personer
- Väntar på hund 4 personer

Storlek på orter

- Stor stad 12 personer
 - >150 000 invånare
- Mellanstor stad 3 personer
 - C 50 000-110 000 invånare
- Mindre städer 4 personer
 - C 15 000-20 000 invånare
- Småorter/landsbygd 4 personer
 - < 5 000 invånare

Samtliga är medlemmar i minst en intresseorganisation för synskadade

- Har förtroendeuppdrag 9 personer
- Inga förtroendeuppdrag 14 personer

Utrustning

- Persondator 23 personer
- Smartphone 23 personer
 - Alla utom en har I-Phone

Medverkan i tjänstedesign studien 2018

- 3 personer har medverkat i undersökningen "Att leva med ledarhund" 2018

Inledning

- Inför läsningen av rapporten vill vi uppmärksamma läsaren på att resultaten inte indikerar några större skillnader avseende intervjupersonernas nyttjande av olika kommunikationskanaler som kan härledas till ålder och kön. Dock indikeras vissa skillnader avseende "datamognad", d v s hur bekväm man är med att använda dator, hur många funktioner man nyttjar, hur frekvent man nyttjar olika aktörers webbsidor etc. Ett färre antal i undersökningen är t ex mindre bekväma med att nyttja webbsidor och de är inte inne på Sociala Medier i någon högre utsträckning.
- Inför läsningen kan det också vara bra ha i åtanke att samtliga medverkande i undersökningen nyttjar telefon, mail och SMS. Cirka hälften av de intervjuade ledarhundsförarna nyttjar även olika Sociala Medier, dock i varierande utsträckning. Något färre utför ärenden på olika aktörers hemsidor.
- Samtliga intervjupersoner har tillgång till persondator. Dock framgår att enstaka har problem med äldre programversioner vilket försvårar att nyttja digitala tjänster ihop med hjälpmedel. Enstaka har även äldre versioner av skärmläsningsprogram vilket försvårar att ta del av tjänster på webbsidor.
- Då medverkan i undersökningen är konfidentiell har vi bytt ut Ortsnamn och andra data i citaten som kan härledas till person.

RESULTAT



Kommunikationskanaler som nyttjas i
privata sammanhang

Kommunikationskanaler vid kontakt med
myndigheter och offentliga instanser

Tillgång till e-tjänst för säker identifiering

Synen på att kommunicera via digitala
kanaler avseende ledarhundsfrågor

Sammanfattande kommentar

Flera kommunikationskanaler nyttjas för privat bruk

I rapporten har vi valt att separera resultaten som avser vilka kommunikationskanaler målgruppen använder i allmänhet och vilka de nyttjar vid myndighetskontakter. I detta inledande kapitel redovisas kommunikationskanaler som används i allmänhet, och i nästa kapitel redogörs för vilka kanaler intervjupersonerna använder vid myndighetskontakter. Med hänsyn tagen till intervjutiden har vi i intervjuerna inte fördjupat oss i vilka kommunikationskanaler de intervjuade ledarhundsförarna använder i sitt arbete.

Resultaten visar att samtliga använder telefonsamtal, mail och SMS för att kommunicera med andra i privata sammanhang. Utöver mail, SMS och telefonsamtal nyttjar cirka hälften olika sociala media och cirka en fjärdedel använder också olika webbsidor i kontakt med olika aktörer.

■ Telefonsamtal → direkt kontakt

- Samtliga ledarhundsförare i undersökningen använder telefonsamtalet för att kommunicera i privata sammanhang. För flertalet känns det betydligt smidigare att ringa än att maila. I sammanhanget nämner någon även att funktionen SIRI kan underlätta uppringning. Naturligvis finns variation i hur många samtal man ringer. Främst beroende på stort socialt nätverk man har men även hur bekväm man är att prata i telefon avspeglar sig i hur frekvent man väljer denna kanal. Valet av telefonsamtal bottnar i följande:
 - **En självklar kanal till de närmaste.**
 - Ett mycket tydligt resultat är att man primärt väljer att ringa när man tar kontakt med familj och nära vänner. Ett samtal är enkelt att få till och man tycker att det är trevligt att om att höra motpartens röst och olika tonfall.
 - ”Kul att höra rösten, känns som att man har dom i sitt hus”
 - **Större nyansrikedom än i skrift.**
 - Man upplever att man får en personlig kontakt via röstsamtal och därför har större möjlighet att komma närmare och lära känna personen än via skriftlig kommunikation. Det blir ett ledigare samtalston.
 - ”Man skriver ju inte ett mail som man pratar”

”Hålla kontakt med mina barn och andra, överhuvudtaget kontakt med andra människor, då använder jag mobilen. Det är nog mest sånt, bestämmer träff och så”

”Pratar med min dotter i telefon typ varje dag. Hon bor här i Årsta men man hinner ju inte ses varje dag. Pratar med min gamla mamma som bor i Örebro. Lite så familj och vänner man ringer till. Men det kan ju också vara myndigheter och sånt man ringer till”

”Alltså jag föredrar egentligen samtalet. Det måste jag säga för att det finns en nyansrikedom som du aldrig får i SMS”

Flera kommunikationskanaler för privat bruk

- **Ärendet blir uträttat i ett telefonsamtal.**
 - Det går snabbt att få "ärenden" utförda, t ex om man ska boka taxi eller biljetter. På motsvarande sätt kan man på ett enkelt sätt i telefonen reda ut en fråga man har med banken eller andra företag.
 - "Man hör invändningar och kommer överens, det går mycket fortare än att skicka mail"
- När man behöver få **kontakt snabbt.**
 - T ex om man snabbt vill få svar på om man får komma in med ledarhund på ett ställe eller om man behöver meddela att man har svårt att orientera sig.
 - "T ex det var en show på Friends Arena och vi hade bestämt träff på ett ställe men hittade inte varandra. Det var så mycket folk att hon inte såg mig. Då ringde jag, räcker inte med SMS. Det tar för lång tid innan hon ser det och kan hjälpa mig"
- **Bättre att samtala när det rör viktiga saker.**
 - I telefonsamtalet kan man **resonera fram och tillbaka** för att **undvika** att det uppstår missförstånd.
 - "Om knepigare saker är det alltid telefonkontakt med styrelsen för då kan man reda ut saker mycket lättare. Så telefonen kommer jag aldrig att släppa"
- **Några använder videosamtal.** Följande exempel ges:
 - För att få hjälp att hitta fram till en adress etc.
 - För att få hjälp att identifiera ett föremål, t ex olika livsmedel.
 - För att läsa av mimiken för att underlätta förståelsen när man kommunicerar på främmande språk.
 - "Jag har en norsk och amerikansk kompis och jag har mycket lättare att hänga med på engelska när jag ser dom prata än att bara höra"
 - En intervjuperson använder regelbundet Skype på sin arbetsplats.
 - "Skype är praktiskt eftersom vi sitter i olika länder"

"T ex idag ringde jag och frågade när jag skulle få hund, eller om man har glömt vilken tid man ska vara borta på möte och såna saker"

"Går fortast, om jag söker information och vill snabbt få svar. Om jag får tag i den här personen och den svarar, då får jag svar direkt, det går fortare än om jag ska maila den här personen och vänta på att den personen ser det här mailet och sen ska svara på det. Då kan det ju gå lång tid. Så söker du snabbt besked så är telefon det bästa"

"Bättre och tydligare svar, man kan ju missuppfatta på mail ibland. Kan ta upp fler saker, kommer upp fler saker när man pratar i telefon"

"FaceTime använder jag ofta! När jag gick vilse med nya hunden idag. Facetimeade med min man och frågade var jag var"

"Facetimesamtal är väldigt bra, för det kan jag använda mig av, t ex om jag vill veta bäst föredatum på den här laxen som har legat i kylen en vecka, vad står det på förpackningen, då kan man ringa och facetime med någon kompis. Så utnyttjar jag facetime ofta"

Flera kommunikationskanaler för privat bruk

■ Mail ➔ i regel i mer formella sammanhang

- Resultaten visar att flertalet mailar i betydligt lägre utsträckning än de SMSar och ringer i privata sammanhang. Tydligt är också att mail ofta rör mindre personliga ärenden. I de fall man behöver bifoga en bilaga är mail ett självklart val.
- **Tre framträdande situationer när man mailar.**
 - **I föreningslivet.** Utöver de maillistor som förekommer i föreningslivet mailar man t ex anmälningar till aktiviteter och handlingar som styrelsen ska hantera etc.
 - **Arbets- och studierelaterade mail.** Av intervjuerna framgår att en stor andel av de mail man skickar är relaterade till arbetet eller studier. Man menar att det t ex frigör tid att skicka ett mail istället för att återkommande försöka nå en person via telefon.
 - **Mailar in beställningar och handlar on-line.**
 - "Skickar mail till Legimus, talboksbiblioteket, där man laddar ner talböcker"
- **För längre dokument och "viktigare" innehåll**
 - **Viktig information** vill man ha dokumenterad via mail för att ha kontroll över och struktur på kommunikationen. Bland annat för att det inte ska bli missförstånd.
 - "Jag vill ha allt dokumenterat, det blir mail. Jag litar inte på det muntliga samtalet över telefon. Jag missuppfattar jättelätt och folk missuppfattar mig ganska lätt. Även om man inte missuppfattar så missar man viktiga detaljer på vägen. T ex 14:30, nej jag sa 13:30. Men om det står i mailet så står det svart på vitt"

"Mailar mest i jobbet och skolan. De kan svara när de har tid. Mail är mer formellt än SMS. Jag ställer t ex en fråga om mitt projekt till min handledare"

"Sen är det med mina kolleger, har precis avslutat en specialisering inom mitt yrke och då har jag ju mailat mycket med kollegor och mitt fackförbund, det är mycket jobbrelaterat"

"Mest datorn, webbsidor och e-post. Det händer hela tiden, det är nästan varje dag. Det går väldigt mycket mail. Till mina spelkompisar, beställer grejer på datorn, beställer mat på datorn"

"Det blir som ett riktigare sätt att konversera på i sådana sammanhang. Att messa är mer till vänner och frissan. Då vill jag att det ska vara ordentligt, som du skrev ett brev förr i tiden. Du vill att någon verkligen tar sig an det jag har skrivit, då vill jag skicka e-post. Som t ex till lärarna på min dotters skola"

"När man ska skicka ett dokument eller om man väntar svar, att man får med kedjan så att det inte blir något missförstånd. Och så kan man ju följa upp på ett annat sätt. Det tycker jag är bra"

Flera kommunikationskanaler för privat bruk

■ SMS → korta personliga meddelanden

- I stort sett samtliga intervjupersoner skickar och tar emot SMS. Det rör sig i regel om korta meddelanden och hälsningar och det är företrädesvis kontakter med närstående som sker via SMS. Några inflikar att SIRI/dikteringsfunktioner underlättar att skicka SMS.
 - "Jag använder SIRI och då kan jag tycka att det är enklare att skicka ett SMS med henne än e-post"
- Utöver att SMSa med "nära och kära" används kanalen ibland i föreningssammanhang.
 - "Till föreningar man är med i, att man söker en person och vill påtala att du har mail, läs det, snabbt svar tack eller någonting sånt. Typ så"

"SMS är mest privata kontakter, familj och vänner. Lite korta meddelanden, det kan vara ganska praktiskt. Vilken tid ska vi ses? Min man skriver 'det är förseningar i tunnelbanan jag blir lite sen' och så svarar man på det. Såna saker liksom"

"Jag gillar att skriva och känner mig tryggast med det. Nu SMSar jag mer än tidigare. Smileys och emojis gör att jag får fram känslor även där. Förr var det ganska platt"

■ Sociala media → framförallt Messenger och Facebook

- **Messenger och Facebook** används för kommunikation med enskilda vänner och bekanta och i **större grupper** som kompisgäng, kurskamrater och andra konstellationer. Fördelar som nämns är att man kan dela material och information och enkelt att lägga upp en grupp. Det är också lätta se vem som tagit del av informationen och inte. Några exempel:
 - "Familjen har en Messengerplats där vi skickar meddelanden och bilder till varandra"
 - "Inom partiet delar vi artiklar, hur ska vi agera i denna motion?"
 - "Om jag ser att någon kompis är on-line kan jag skriva -hej hur är det, mer på det planet"

"Både privat och kurskompisar när man ska samarbeta och skicka meddelanden, när man ska träffas ibland på universitetet och campus. Ett sätt att skicka meddelanden om man ska ses nånstans"

"Är det nära relationer, mer kompisar då använder jag mer telefonen, alltså ringa, SMS och WhatsApp. Är vi ett större gäng, då blir det mer Messenger. Vill jag annonsera ut nånting gör jag det via Instagram eller Facebook. Och Snapchat använder jag för att ställa frågor – typ vad är det för konservburk? För då kan jag bomba det till många, alltid någon som svarar"

Flera kommunikationskanaler för privat bruk

– **Sociala Medier som används av några.**

- **Whats App.**
 - ”Med dem jag pratar mycket med. Kommunikation med de närmsta familjemedlemmarna, det är enkelt att skicka röstmeddelanden, som en walkie talkie, använder nästan varje dag. Det går snabbare att prata än att skriva. Messenger fungerar sämre med talasynthes än Whats App”
- **Instagram** → ”jag håller kontakt med vänner man inte träffar så ofta, läser och kommenterar”
- **Snap chat** → man ber t ex om hjälp att identifiera produkter.
- **Twitter** → ”svarar på tweet, taggar in”

”Det är ofta jobbigt för mig, det finns sidor som funkar men många av sidorna är inte gjorda för hjälpmedel. Talsyntes fungerar inte. Det hjälpmedlet måste funka ihop med sidan och det är inte alltid de gjort hemsidorna så bra. Handlar på nätet för att det är bekvämare än att åka till affärer i stan. Men det är maken som hjälper mig med att sätta kryssen rätt”

■ **Webbsidor och kontaktformulär**

- Undersökningen har inte syftat till att kartlägga webbsidor som besöks av de intervjuade men resultaten visar att relativt få ledarhundsförare använder sig av kontaktformulär på webbsidor för privata ärenden och de som nyttjar dessa gör det i begränsad utsträckning. De exempel som nämns är e-handel, bokning av restauranger, kontakt med kundsupport och köp av biljetter. Några förklarar sitt låga nyttjande med att företagens hemsidor i regel fungerar dåligt tillsammans med de hjälpmedel man använder samt att man behöver hjälp för att t ex fylla i formulär på rätt sätt.
- ”Vissa företag vägra att tala och maila, man kan bara få kontakt den vägen och supportfunktioner ska ofta ha det den vägen”

”Någon gång har jag behövt gå in på en hemsida för att göra något men kommer inte ihåg vad det var. Det mesta kan man faktiskt sköta via telefonens appar. Det är väldigt smidigt tycker jag. Har appar till t ex Pensionsmyndigheten och sen så loggar man ju in sig via mobilt BankID. Har Mathem och beställer hem mat från deras app. Det är nog rätt många såna tjänster jag handlar med. Jag har nog fem sidor med appar i telefonen så det är en hel del”

I sammanhanget nämns att **appar kan vara enklare att använda än webbsidor** då de är mer avskalade och fungerar bättre med hjälpmedlen som finns till I-phone.

”Jag handlar någon enstaka gång på Clas Ohlson eller Alibaba men gillar det inte. Det är en omständlig procedur med hemsidor”

RESULTAT



Kommunikationskanaler som nyttjas i
privata sammanhang

Kommunikationskanaler vid kontakt med
myndigheter och offentliga instanser

Tillgång till e-tjänst för säker identifiering

Synen på att kommunicera via digitala
kanaler avseende ledarhundsfrågor

Sammanfattande kommentar

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

Resultaten visar att intervjupersonerna använder olika kanaler i kontakter med myndigheter. Val av kanal beror delvis på **ärendets art**, (ansökan, överklaganden, fråga) den aktuella **situationen**, (hur akut frågan är, tid på dygnet) och vilka **kanaler som finns att tillgå** hos olika myndigheter och offentliga instanser. Vidare framgår även att preferensen bottenar i **hur bekväm man känner sig** med olika kommunikationskanaler. Några känner sig betydligt mer bekväma med mailkommunikation där de kan formulera sig i sin egen takt medan andra vill ha en personlig kontakt för att kunna "bolla frågor" och föra en dialog. Således väljer ledarhundsförarna olika kommunikationskanaler baserat på ovanstående.

Av intervjuerna framgår att de intervjuade ledarhundsförarna **företrädesvis tar kontakt med myndigheter via telefonsamtal och mail. Flertalet tycker att dessa två kanaler kompletterar varandra**. Myndigheters webbsidor används av betydligt färre. Endast enstaka intervjupersoner nyttjar, mer ensidigt, endast en kanal i sina kontakter.



Mail

- Samtliga intervjupersoner tar kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser via mail. Dock i olika hög utsträckning. I intervjuerna framträder två dominerande motiv för att välja mail i dessa kontakter. Framförallt medger mail en **flexibilitet** avseende tidpunkt för kontakt med myndigheter. Men även den **tydliga dokumentation** av ärendet man får via mailväxling är ett framträdande skäl för att välja denna kanal. Valet av mail tycks även självklart när man ska bifoga dokument. Några ledarhundsförare har en generell stark preferens för mail vid myndighetskontakter vilket bl a bottenar i en önskan om att ha kontroll i kommunikationen. Följande skäl för att kommunicera via mail framkommer:
- **Dokumenterad kommunikation → "svart på vitt"**
 - Många framhåller vikten av att vid myndighetskontakter kunna **påvisa vad** som är **överenskommet** eller sagt i ett ärende. Det känns tryggt med en "back up" i händelse av att det skulle uppstå en situation där det blir viktigt att kunna verifiera vad som tidigare sagts i ärendet.
 - Man kan **påvisa att man hört av sig** i händelse av att representanter för myndigheter inte återkopplar på en tagen mailkontakt.
 - Mail blir **diariefört**. Man kan t ex påvisa att man inkommit med handlingar i tid.
 - **Enkelt att duplicera** när man vill involvera ytterligare personer i sitt ärende.

"Tycker om att skriva ner. I ett samtal kan man missförstå så mycket. Sen är det situationer när ett samtal är mycket bättre än e-post. Svårt säga mönster"

"Såna där offentliga, gärna via mail faktiskt nu för tiden. Det är väl mer det här att man vet och har svart på vitt vad som är sagt, vad jag har skrivit och vad man får för svar så att man slipper det här att man pratar med någon som sen säger att nå men så sa jag inte. Lite så"

"Jag vill inte att varken jag eller någon annan ska komma undan med saker vi sagt eller inte sagt. Jag är inte misstänksam men försiktig. Finns det inte nedskrivet så är det inte säkert att det är gjort"

"Om något jag tycker är viktigt så brukar jag vilja skriva det. Så att ingen kan komma sen och säga att jag inte har sagt..... Det kanske är en yrkesskada. Man vill lämna ett spår. Så här var det"

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

– Flexibelt.

- Ett framträdande motiv för att välja mail som kommunikationskanal är att man kan skicka det på **tidpunkter som passar en själv**. Man slipper passa telefontider eller vänta i långa telefonköer. Detta motiv framhålls särskilt av dem som studerar eller förvärvsarbetar. De har svårt att ta kontakt via telefon under dagtid då de t ex har schemalagd arbetstid. Vidare väljer några att maila när offentliga instanser inte svarar i telefon.
- Enstaka lyfter även fram är att de direkt kan följa en impuls och skicka ett mail så att de inte glömmet att **fullfölja tanken**.
 - "Kan maila på söndagen om jag behöver boka tid för orienteringsträning annars risk att jag glömmet bort det"
- För någon med stressproblematik är det en lättnad att kunna vara proaktiv och maila olika offentliga instanser när hen helst vill för att avlasta sin mentala "att göra lista".

– Kontroll över "dialogen".

- Några menar att mailkommunikation, till skillnad från telefonsamtal, gör det möjligt att tänka efter och **formulera sig i lugn och ro**. De väljer att skriva mail då de behöver reflektera medan de formulerar sitt ärende. På så sätt säkerställs att man får med allting som anses viktigt så att mailet motsvarar ens intentioner. Det är lätt att glömma bort något i ett telefonsamtal. Mailen reducerar risken för att det ska uppstå **missförstånd**.
- Man vill även stämna av att det man skrivit är **korrekt** innan man skickar iväg det.
 - "Jag kan ju läsa allt jag både skickar och tar del av. Både brevet och bilagorna. Jag ser ingenting så jag kan inte läsa vanligt svartskrift"

"Skatteverket har jag mailat till både privat och jobbmässigt. För det är ju så fruktansvärt långa väntetider i telefon. Och så får man ändå svar och de kan också bifoga filer för ofta är det något man vill ha från dom och då får man ju rätt fil direkt. Det är smart tycker jag"

"Mailar kommunen på kvällen om beställa ledsagare, har svar på morgonen"

"Kommunen – vill ha tag i ledsagartimmar. Då kan jag beskriva behovet. Lättare att få ner i text, kan fundera medan jag skriver, lägga till saker jag kommer på, lättare att få ner tankar"

"Det går alltid att backa texten, hitta argument, bifoga dokument. Det blir mer genomtänkt när jag skriver. I telefon blir det mer spontant. Då svarar du utifrån det svar du får just då eller säger det du vill ha sagt utifrån vad som sagts just innan. Men i en mailkonversation eller internkommunikation via meddelanden hinner jag ta en andningspaus och se vad står det här egentligen"

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

- Enstaka uppger att de blir stressade när myndigheter ringer utan att de är förberedda på samtalet. De menar att det under sådana samtal **kan dyka upp nya frågeställningar som de inte är förberedda på** vilket upplevs som mycket negativt och medför att man blir stressad. Att maila är ett sätt att undvika distraherande motfrågor i realtid. Man vill inte tappa tråden eller riskera att bli upprörd under samtalet.
- **Att skapa bra förutsättningar för sitt ärende.**
 - Ett motiv för att maila myndigheter är att man vill skapa bra förutsättningar för myndigheten och därmed för sitt eget ärende. Man tänker sig att det är bättre att initialt ta kontakt via mail så att handläggarna i lugn och ro kan ta del av informationen, förbereda sig och återkomma på en tid som passar dem.

■ Telefonsamtal

- Utöver att man uppskattar den personliga kontakten i telefonsamtal ringer man företrädesvis myndigheter för att **spara tid, snabbt få ett svar** eller för att kunna **reda ut** en frågeställning och föra en dialog i ärendet.
- **Man vill få svar direkt.**
 - Intervjupersonerna exemplifierar t ex med när de vill boka/byta en tid hos vårdgivare. Några har erfarenhet av att bokningssystemen fungerar dåligt med skärmläsningsprogrammen. Erfarenheter av att man får vänta länge på respons när man mailar vårdgivare och andra officiella instanser medför också att man hellre ringer. På liknande sätt föredrar någon att ringa Färdtjänst för att höra om det finns någon bil i området, d v s om det är någon idé att lägga en beställning.
 - "Man kan diskutera tiden och prata om vilken tid som passar bäst, via mail blir det fyrkantigt, alltså blir telefonen snabbare än mail"

"Ofta med myndigheter är det inte så trevliga saker. Jag blir lätt förbannad och upprörd och det blir dumt, blir bättre att skriva. Då behöver jag inte vara oförberedd på vad som ska komma. Har ofta känslan att myndigheter misstror en. De får lätt övertaget om vi pratar i telefonen. Jag försöker alltid maila för då har jag kontrollen, för att jag inte vet vad de ska svara. Jag utgår från att de inte vill mig väl"

"Om jag ringer då kan de stå uppe i vad som helst men om jag mailar kan de i lugn och ro tänka över 'hur var det med det här'. Så man måste också titta på hur funkra mottagaren. För jag är nog ganska beroende av att det blir kvalitet i kommunikationen"

"Det beror ju precis på vad det är. Om man ringer till Äldre direkt inom kommunen, man vill veta när beslutet kommer, vad man har fått för beslut eller så där. För mailar man dit får man aldrig några svar. Om jag mailar kan de kanske maila tillbaka efter tio dagar"

"Om reklamation på resor med Färdtjänsten. Då vill jag veta orsaken till att de bokade av bilen mitt framför näsan på oss. Då kan hon titta efter och se att föraren gjort fel och då kan jag gå vidare med det. Skickar jag ett mail får jag bara – 'vi har tagit emot din anmälan och vi beklagar detta och hoppas att resterande resor ska bli bättre'. Det är inget svar jag är nöjd med"

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

- **För mer akuta ärenden.** Exempelvis om man snabbt behöver ett recept eller behöver kontakta kommunen för att få information vid t ex strömavbrott.
- **Man är otålig.**
 - Några ledarhundsförare betecknar sig som otåliga personer som har svårt att vänta på svar och väljer därför att ringa.
 - » "Till exempel om man tagit blodprov, då vill man veta om de varit bra eller dåliga. Eller om man frågar om någon ersättning, det vill man ha svar på en gång"
- **Telefonsamtal spar tid.**
 - Flera menar att telefonsamtal är ett mer **tidseffektivt** sätt att uträtta ärenden på än att t ex skicka mail eller att gå via aktörers webbsidor. En mailkonversation förväntas t ex ta betydligt längre tid än ett telefonsamtal.
 - Vid ett telefonsamtal kan man **snabbt identifiera "rätt person"** när man inte vet inte vem man ska vända sig till eller känner till hur myndigheten är organiserad. Det kan ta lång tid att reda ut det på egen hand.
 - "Ringer växeln och frågar vem ska man ta kontakt med, när är den anträffbar?"
 - Få hjälp att **hjälp att hitta rätt dokument**. Via ett telefonsamtal kan man t ex bli guidad på webbsidor för att hitta rätt ansökningsblankett.

"Att det händer något. Att man kommer vidare. För ska man hålla på och tjabba fram och tillbaka på mailen då tar det längre tid och jag har inte den tiden. Jag vill ha det effektivt, klart, färdigt. Jag kan inte med det där att hålla på fram och tillbaka, fram och tillbaka"

"T ex ska man hitta rätt person så måste man ju ringa, annars kommer man ju aldrig fram. Jag ringer nog i första hand"

"Jag har upptäckt att har du en rak fråga på något generellt, hur gör jag med det här, då är det absolut enklast att ringa skatte-upplysningen, om man kommer fram"

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

- **Får ut mer av samtalet, komma vidare i ärendet.**
 - Telefonsamtalet är för flera ett självklart val när man behöver föra en **diskussion** för att kunna komma vidare i sitt ärende. I en direktkontakt kan man be om **förklaringar och ställa följdfrågor** för att säkerställa att man förstått rätt. Det tar alldeles för många vändor om man ska göra det via mail. Ett exempel:
 - ”Jag ringer Försäkringskassan och Skattemyndigheten för då har man följdfrågor med en gång om det man ringer om. Om man skriver blir det en jävla massa fram och tillbaka. Bättre att ringa och få det klart på en gång. Tar mycket tid att maila. Via telefonsamtal får man svar på en gång, annars får de återkomma”
- **Svårnavigerade hemsidor → ”jag ringer”**
 - Några ledarhundsförare påtalar att de väljer telefonsamtal istället för att ta kontakt via hemsidor om de upplever att det tar lång tid att navigera på dem. 1177 nämns som ett exempel på en ”krånglig” webbplats.
 - ”1177 gillar jag inte alls för den är så himla bölig tycker jag. Man måste veta ordagrant vad de här avdelningarna heter för att hamna rätt. Sökfunktionen där är under all kritik”
- **Finns ingen mailadress att tillgå.**
 - Några intervjupersoner uppger att t ex Syncentralen och Försäkringskassan endast är möjliga att nå via telefon. ”Det finns inga mailadresser”.
 - ”Jag ringer jag Diabetesmottagningen. Det är 1177 eller telefonsamtal som funkar mot Regionen. Mail funkar inte, de har ingen mailadress till mottagningen”
- En intervjuperson prefererar telefonsamtalet mot bakgrund av att hen har problem att stava varvid det känns genant att skriva till myndigheter.

”Hur det än är, mail blir ofta kort och koncist men samtidigt om det är lite krångligt så kan det också bli fel. Eller bli missförstånd. Man vill där och då kunna ställa en följdfråga, men vänta hur blev det nu, hur tänkte du nu. Varför blev det så här. Att man vill kunna gå vidare istället för att skicka 5-6 mail fram och tillbaka och det kan dröja kanske flera dar innan man får svar från vissa myndigheter och då kan det vara lättare att få kontakt med någon på telefon och försöka reda ut det där och då”

”T ex syncentralen kan behöva förklara vad jag vill, de har frågor, ska käppen vara si eller så . Då kan det vara lättare att ringa”

”Enklare, lättare och snabbare att ringa, slipper gå in på sidan och navigera och det är inte fullt klart var jag hittar svaret på min fråga. Det tar mer tid och energi och skapar mycket mer frustration”

”Jag gick in på nätet för att se vad jag har för försäkringar men jag tycker att det är krångligt, jag kommer inte ända fram, jag får inte fram det som jag tror kan komma fram. Och det är väl delvis mitt eget tillkortakommande vad gäller datahantering men så tycker jag också att det svårt med datorer. Mycket som man ska klicka på, man får inte den här överblicken när man ser dåligt. Man måste gå från början till slutet och då tar det sån tid och då går det fortare att ringa”

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

■ Organisationers webbsidor

- I intervjuerna påtalar några att en del myndigheters webbsidor blivit alltmer tillgängliga för personer med funktionshinder (t ex Skatteverket). För flera är det i regel inga problem att använda dessa medan andra menar att det är tidskrävande att ta kontakt via hemsidor och formulär. Cirka två tredjedelar av de medverkande ledarhundsförarna går till och från in på myndigheters webbsidor. Det är således fler som besöker myndigheters webbplatser än som nyttjar kommersiella webbplatser. Man besöker webbsidor för följande ändamål:
 - **Kontaktuppgifter.** Det är vanligt att man söker efter mailadress eller telefonnummer till en myndighet via deras webbsida. För en del är det ett naturligt första steg när de vill ta kontakt med en myndighet eller vårdgivare. I nästa steg väljer de sedan att maila, ringa eller fylla i ett kontaktformulär beroende på ärendet och vilken information man hittar på webbsidan. Ett mindre antal ledarhundsförare uppger att de besöker webbsidor för att leta specifik information t ex en blanketter för att ansöka om ersättning.
 - ”Jag skulle ansöka om tekniskt hjälpmedel hos Försäkringskassan, surfade lite på deras webb för att söka information och hittade en blankett jag laddade ner. Enkelt och smidigt att göra allt via webben. Det sitter i ryggmärgen att först fråga Google”
 - **Kontaktformulär ➔ ”ett enkelt sätt för mig att ta kontakt”**
 - Cirka en tredjedel av intervjupersonerna, alla ”datavana”, nyttjar ibland kontaktformulären på myndigheters webbsidor t ex för att ställa frågor, göra en anmälan eller framföra klagomål på verksamheter. Någon inflikar att det är enkelt att fylla i formuläret när man redan befinner sig på webbsidan för att söka efter kontaktuppgifter. ”Jag kan lika gärna skicka direkt”

”Jag försöker oftast leta upp ett nummer eller om det är något jag kan göra själv på hemsidan. Jag slipper vänta på telefontider och de vill ha det så. Det fungerar bra. Går snabbt, kan göra det när jag har tid”

”Skriver en hel del klagomål och medborgarförslag etc. Då blir det e-post via formulär på deras hemsidor. Smidigt att skriva så för mig”

”På webbsidor finns det nästan alltid någon rubrik som kontakt så kan man direkt skicka e-post. T ex till färdtjänsten. Där har jag flera gånger gått in via deras kontaktlänk och skrivit något. Har nog gjort det till Försäkringskassan någon gång också”

”Jag går på senioruniversitetet – där anmäler man sig direkt via webben”

”Går till hemsidan om de har formulär som är tillgängliga att skriva på. T ex om göra felanmälningar eller förfrågningar till någon handläggare eller kundcenter. Primärt är det webben och formulärJag hakade på trenden när det blev tillgängligt för oss blindstyren i början av 90-talet att använda det digitala mediet. Var med från början. Det är fantastiskt lätt och enkelt. Men ställer krav på att de sidor jag besöker eller tjänster jag vill aktivera är tillgängliga. Och det är inte riktigt så överallt ännu – då blir det klassisk telefon”

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

- Loggar in på **"Mina sidor"** t ex på Skatteverket, Försäkringskassan och 1177 Vårdguiden.
 - Cirka en tredjedel av de medverkande ledarhundsförarna, alla "datavana", loggar in på "Mina sidor" hos olika myndigheter. Av intervjuerna framgår att "Mina sidor" i regel nyttjas för att söka information istället för att ringa eller maila och ställa frågor. Det kan röra sig om att ta reda på när man får en utbetalning, om man får restskatt eller var i beslutsprocessen ett ärende befinner sig.
 - Några uppger att de utför ärenden på 1177.se. De loggar in på webbsidan för att t ex boka tid eller förnya recept. Som tidigare nämnts tycker andra att sidan är svårnavigerad.
 - "Det är inte alla saker jag tycker är lätta med talsyntesen och så men att boka tid, boka om tid, avboka tid det fungerar bra"
 - Enstaka använder **Skatteverkets App** för att ställa frågor eller för att godkänna självdeklarationen.
 - "Appen är så bra! Deklarationen finns ju där. Fördelen med Appen framför hemsidan är att den är avskalad, inget lull lull och så. Också att skärmläsaren är bättre på telefonen än på datorskärmen. Har voice over aktiverad för att läsa på telefonen"

"Det naturliga är att gå in på Skatteverkets hemsida och söka upp min privata del av den om jag ska kolla restskatt. Då behöver man inte sitta och vänta i kö. Då kan man i lugn och ro analysera den informationen. Därför om jag ringer till myndigheten så gör ju de exakt samma sak så då kan jag ju lika gärna göra det själv. Jag känner att jag har bättre kontroll. All information, som den jag skulle prata med skulle ge mig, finns ju där så jag kan läsa den"

"Försäkringskassan har en uppbyggd portal men man kan inte kommunicera via den. Jag kan logga in med BankID och se vad de har sagt men jag kan inte kommunicera tillbaka vilket är synd"

■ Övriga kanaler

- Enstaka nyttjar även andra kommunikationskanaler till myndigheter och offentliga instanser. Följande exempel ges:
 - **Skatteverkets chattfunktion** för att ställa allmänna frågor t ex om skatteavdrag, vilket formulär man ska använda mm. "Chatten är snabbare än mail om man vill ha svar direkt"
 - **SMS.** Detta är särskilt framträdande i kontakterna med ledarhundsinstruktörerna som ofta är "på rörlig fot". Man har en överenskommelse om denna kontaktväg.
 - "Kan skicka SMS för att boka ett möte"

Kontakt med myndigheter och andra offentliga instanser

■ Barriärer mot att kommunicera via myndigheters webbsidor

- Av intervjuerna framgår att några intervjupersoner ogärna kommunicerar via myndigheters webbsidor. Denna uppfattning återfinns såväl bland dem som är mer och mindre datavana. Några uttrycker explicit att det inte är värt att lära sig navigera på hemsidor man inte använder frekvent. Det tar mycket energi att lära sig hur de är uppbyggda i förhållande till den nytta man anser sig ha av dem. Skälen till att man ogärna nyttjar webbsidor sammanfattas nedan.
- **Svårt och tidskrävande att navigera** ➔ "allt tar längre tid när du inte ser"
Några påtalar att det tar lång tid att som synskadad lära sig hur en webbsida fungerar. De talar i termer av att det är svårt att förstå logiken vilket gör det svårt att hitta på webbsidorna. Därmed blir det tungrott.
- **Ineffektivt.**
Att ta kontakt och hantera ett ärende via webbformulär tar längre tid än att ringa, menar några.
 - Man **vet inte när man får svar.**
 - "Tar inte kontakt den vägen. Får sitta och vänta, för om jag skriver en fråga, svarar de med en gång eller inte? Det vet jag inte. Då får jag sitta och vänta och gå och titta. Ringer jag, då säger de att hon är på möte till kl 15. Då vet jag, jag behöver inte gå och passa datorn"
- **Känner sig styrd av kontaktformulär.**
 - Ett fåtal nämner att de undviker kontaktformulär då de känner sig styrda av dem.
 - "Blir ganska styrd av formulär. Ett formulär kan se väldigt olika ut. Då ska man först räkna ut var man ska skriva och om man ska kryssa i någon ruta. Maillet är bra att skriva på fri hand"

"På hemsidor trycker de in så mycket, det finns som ingen naturlig gång hur man ska navigera sig dit man vill. Och så är det tabbar och så är det rubriker och så ska man mixa alla de här kommandona. Det finns som ingen naturlig gång i hur det är tänkt att man ska använda det"

"Försäkringskassans webbplats är knölig men det gick ju så småningom. Behöver hjälp av anhörig för att det är svårt att förstå hur man ska göra när man loggat in på sidan. Svårt att förstå hur man kan göra när man bokar om tider eller vad som faktiskt är bokningsbara tider hos Försäkringskassan"

"Jag kan gå ut på mina sidor på webben först men jag misslyckas oftast tycker jag, så jag kommer inte fram till målet. Den tiden jag har förslösat tycker jag är så dyr. Ibland blir det rätt, men inte alltid"

"Eller Skatteverket. När man är inne där på den sidan ska man navigera och hitta svaren på sin fråga istället för att bara ringa och fråga - jag glömde betala in restskatt, vad händer vad ska jag göra, var ska jag betala in. Ringer hellre, det är lättare, det går snabbare. Det att man ska navigera på hemsida där det inte är fullt klart var jag hittar svaret på min fråga. Det tar mer tid och energi och mycket mer frustration"

Kanaler som föredras vid myndighetskontakter

De medverkande ledarhundsförarnas önskvärda kommunikationskanaler med myndigheter avspeglas tydligt i deras nuvarande beteende.

■ Merparten vill ta kontakt både via mail och telefon

- Ett tydligt resultat är att de intervjuade ledarhundsförarna sällan prefererar endast en kommunikationskanal i kontakten med myndigheter. Merparten vill ha möjlighet att både maila och ringa då valet av kommunikationskanal i den aktuella situationen beror på flera faktorer. T ex vilken typ av ärende man har, ärendets komplexitet samt vilken kanal som för tillfället uppfattas som mest tidseffektiv. Som tidigare framgått av resultaten så kan en del ledarhundsförare i komplexa ärenden föredra att maila för att kunna formulera sig ”i lugn och ro” medan andra, i motsvarande situation, föredrar att ringa för att t ex kunna föra en dialog, ställa följdfrågor direkt och t o m kanske få ärendet avslutat under samtalet.

Tidigare i kapitlet har motiven för att välja olika kanaler framgått. Nedan sammanfattas och repeteras därför de mest framträdande motiven för att preferera respektive kanal:

- **Motiv för att preferera Telefonsamtal.**
 - När man vill **diskutera sitt ärende och ha möjlighet att ställa följdfrågor, reda ut otydligheter** och få hjälp att formulera sitt problem/ärende.
 - I de fall man inte har frekventa kontakter med en myndighet, inte har en given adress eller handläggare att vända sig till, ses telefonsamtalet som en bra kanal då man redan i växel kan **bli hänvisad till rätt person**.
 - När man vill ha **svar på en gång**. T ex när man vill boka ett möte eller ha svar på en fråga.
 - Samtalet upplevs av några som mer **tillgängligt**. Man har lättare att läsa in tonfall i tal än i skrift.

”I första hand mail och sen telefon kanske om jag ska prioritera. Men har ingen stark preferens. För ibland kan det gå snabbare att skicka iväg ett mail när man ska göra annat kan jag tycka. Får man inget svar får man väl ringa då. Det är ett sätt att få iväg en fråga”

”Att man kan ringa faktiskt, vi behöver personlig service, vi som inte ser”

”Men för min egen del försöker jag för det mesta att sköta det per telefon /.../då kan man liksom formulera sin fråga för ibland vet man ju inte ens vad man ska fråga om utan då är det lättare i ett samtal ändra uppfattningen utifrån hur de svarar. När man mailar måste man ju veta vad man frågar efter”

”Det är telefon, trots att jag är mail-människa. För det är inget frekvent, återkommande. Det är engångsföreteelser och då är det lättare att ringa än att komma på ett annat sätt att kommunicera”

Kanaler som föredras vid myndighetskontakter

– **Motiv för att preferera Mail.**

- **Dokumentation av kommunikationen.** Man vill att kommunikationen dokumenteras för att undvika missförstånd och för att kunna hävda sin rätt.
- **Flexibelt.** Man kan maila vid tidpunkter som passar en själv. Det kan vara svårt att passa telefontider och man vill undvika långa telefonköer.
 - "Vill inte sitta i telefonkö, jag jobbar på dagarna"
- Möjlighet att **formulera sig i "lugn och ro"**. Man kan formulera sig i sin egen takt och reflektera över det man skriver och slipper därmed känna stress vilket man kan göra under ett telefonsamtal.

– **Motiv för att preferera Webbssidor.**

- Ca en tredjedel ser webbsidor som en **viktigt komplement** när det gäller att ta kontakt med myndigheter.
 - "Tycker det fungerar bra att ringa och så sköta det via webben. Antar att en myndighet har formulär som man kan fylla i. Tycker det är OK så länge det är ett formulär som fungerar för oss. Med våra skärmläsare".
- Mycket relevant när man har **"raka ärenden"**. T ex boka och boka om tider, etablera en första kontakt ladda ner en blankett.
- **Flexibelt.** Man kan gå in på webbsidor när man vill.
 - "Det viktiga är att det finns en digital kanal till dem och att det är lätt att hitta lämpliga ingångar, mailadresser eller telefonnummer. Men digitalt är bäst, slipper sitta i telefonkö, man slänger bort enormt mycket tid på det. T ex med Telia, 25 minuters väntan, vem har tid med sånt?"

"Jag tycker skriva då också. Då kan jag sitta och grunna på, vad det är jag vill fråga egentligen eller vad det är jag vill ha besked om eller informera om. Pratar man i telefon så är det så himla lätt att man glömmer något. Tänker närmast på e-post, kan gå tillbaka och se vad jag har skrivit förstås"

"Beror helt på vad det handlar om. Webbformulär med inloggning funkar att gå in på Skatteverket och Försäkringskassan och kryssa i något man behöver som intyg eller uppgift eller ersättning. Viktigt att de är rätt utformade för våra hjälpmedel. Men om det är komplicerade saker vill jag prata med någon kunnig som är proffs. Då måste man ju prata, t ex om regler eller en fråga – har jag rätt i det här fallet"

"Att ringa tycker jag nu men samtidigt kan det vara så att om du ringer till Skatteverket kan det vara 45 minuters väntetid och då har man inte alltid lust att sitta där. Och då hade det varit väldigt, väldigt trevligt att kunna gå in på datorn och göra det direkt"

Att underlätta nyttjandet av digitala kanaler

■ Intervjupersonernas förslag för att förenkla nyttjandet av webbsidor

- Som tidigare framgått av resultaten kan det vara svårt att överblicka innehållet på webbsidor. Strukturen är inte tydlig och man saknar exempelvis återkoppling på huruvida man gör rätt när man tabbar sig mellan olika fält. Utöver att webbsidan självklart måste fungera tillsammans med de hjälpmedel ledarhundsförarna använder anses följande underlätta för målgruppen att nyttja webbsidor:
 - **Enklare och renare webbsidor** för att underlätta navigeringen, exempelvis färre länkar. Vidare är det önskvärt med textbaserade sidor, utan t ex grafer, eftersom sådana element försvårar uppläsningfunktionen.
 - **Att myndigheter kan skicka/ta emot digitala dokument.** Att myndigheter t ex på grund av sekretessskäl inte kan skicka/ta emot digitala dokument framförs som ett irritationsmoment av några ledarhundsförare. De vill exempelvis kunna ta emot och skicka in sekretessbelagda och juridiskt bindande dokument digitalt för att slippa få brev i svartskrift eftersom det formatet både är svårare och tar längre tid att hantera. Att ha möjlighet att skicka in kvitton digitalt vid reklamation av Färdtjänstresor eller för att få ersättning från Försäkringskassan är ett annat önskemål som förs fram i sammanhanget.
 - ”Sist var det merkostnadsansökan till Försäkringskassan. Jag var tvungen att skriva ut och skicka in. Det är inte bra för mig att hålla på med papper, skriva under, gå till postlådor. Jag vet ju inte ens säkert att jag satt namnteckningen på rätt ställe. Det är inte säkert”
 - **Konkret återkoppling** på vilka ”klick” man gjort på webbsidan, t ex vilka rutor man fyllt i.
 - Att **träna med instruktör** skulle minska osäkerhet och innebära att man känner sig tryggare med att t ex betala räkningar digitalt.

”Att jag kommer vidare utan att det krånglar, då förstår jag att jag har lyckats liksom. Jag navigerar ju inte med den fysiska musen utan man navigerar med tangentbordet. Man går med tabb-tangenten för att komma mellan olika länkar och så. Man öppnar speciella rullningslistor och så pilar man med piltangenterna upp och ner. Det där ska följa, det ska inte hacka eller haka sig. Jag ska inte tappa orienteringen”

”Problemet ibland när man tar myndighetskontakt är att de inte får ge ut informationen på mail. Så mycket information måste jag få ut i svartskrift och den kan jag inte läsa och sånt gör mig väldigt irriterad. Då vill jag hellre prata med dem för då kanske jag kan få mer information muntligt än vad jag kan få via mail. Eller så får de se till att jag kan få informationen i läsbart format”

Att underlätta nyttjandet av digitala kanaler

– Förslag som framförs av enstaka intervjupersoner:

- Att kunna **gå in i sin journal** och t ex boka om tider på **Syncentralen**. Några påtalar att de idag endast kan få kontakt via telefon.
- **Möjlighet att anpassa** gränssnitt, storlek och bakgrund för underlätta för besökare på webbsidor.
- **Kvällsöppen support**. "Det är då jag sitter vid datorn".
- **Bättre dikteringsprogram**.
- Underlätta för synskadade att **använda chattfunktioner**. T ex en **säker chattkanal** till myndigheter för att exempelvis kunna ställa frågor till Skatteverket.
 - » "Att man har någon form av chattfunktion som är BankID låst. Som gör att både jag och den jag chattar med måste verifiera sig med BankID innan chatten kommer igång. För att säkerställa att man vet vem man pratar med"

"Det som skulle vara väldigt, väldigt skönt är att det skulle finnas en support. Det spelar ingen roll, jag kan skriva till den supporten, jag kan messa eller jag kan ringa supporten. Hur gör man det här enklast, ge mig ett tips. Ett kortkommando till det här vore käckt, finns det något? En sån fråga skulle jag vilja kunna skicka iväg. /.../ Man kan ringa till Komsyn Stockholm men då bygger det på att de har tid att svara /.../ När jag kommer hem från jobbet är kl 17:30 och då är det ingen sån som har öppet"

RESULTAT



Kommunikationskanaler som nyttjas i
privata sammanhang

Kommunikationskanaler vid kontakt med
myndigheter och offentliga instanser

Tillgång till e-tjänst för säker identifiering

Synen på att kommunicera via digitala
kanaler avseende ledarhundsfrågor

Sammanfattande kommentar

Samtliga har tillgång till säker inloggning

Alla intervjuade ledarhundsförare har BankID och flertalet använder mobilt BankID. Endast ett mindre antal använder BankID på kort för säker inloggning. Den tydligaste drivkraften för att skaffa BankID har varit var att man vill kunna utföra banktjänster digitalt. Men även att kunna legitimera sig vid myndighetskontakter har varit ett tydligt motiv.

■ Samtliga har BankID

- Resultaten visar att alla ledarhundsförare i undersökningen har BankID och flertalet nyttjar mobilt BankID. Endast en av de 23 medverkande ledarhundsförarna har inte mobilt BankID. Vidare är det ytterligare några som inte nyttjar sina mobila BankIDn i någon högre utsträckning. Flertalet har haft BankID i många år, cirka hälften i minst 5 år.

■ Flertalet använder i regel BankID flera gånger i veckan

- Resultaten visar på en tydlig skillnad mellan dem som använder **mobilt BankID** och **BankID på kort**. De som använder mobilt BankID använder det hos flera aktörer medan de som använder BankID på kort i regel endast nyttjar det för bankärenden. Vidare använder de ledarhundsförare som har mobilt BankID sitt ID mer frekvent än de som använder BankID på kort.

Av resultaten framgår tre huvudsakliga **användningsområden** för BankID, vilka även överensstämmer med motiven för att skaffa tjänsten:

- **Bankärenden.**
 - "När jag betalar och kollar kontona och sådär....."
 - "Min vanligaste är att jag gör bankärenden eller att jag går in och kollar aktier eller någonting"

"Därför att jag betalar fakturor via internet, då hade man ju dosa i början och då måste man ju dra med sig den där dosan vart man än skulle och det tyckte jag var jädligt knöligt och så fick jag höra om det här BankID sen har jag använt det. Så det tycker jag är jättebra. Idag gör jag bankärenden i mobilen"

"Det var när swish kom. Då krävdes mobilt BankID, det var starten"

Samtliga har tillgång till säker inloggning

- **Myndighetskontakter.**
 - BankID används för att logga in på t ex ”Mina sidor” eller motsvarande på Skatteverket, Försäkringskassan, CSN med flera.
 - Flera nämner i sammanhanget att de använder Kivra.
- **”Så fort jag ska swisha”**
- Utöver användningsområdena ovan använder även flera intervjupersoner mobilt BankID i situationerna nedan :
 - När man ska identifiera sig hos **vårdgivare och/eller apotek.**
 - » ”Kollar mina recept och förnyar recept”
 - Vid **internethandel**, t ex vid köp av biljetter, varor och tjänster.

■ Mobilt BankID upplevs fungera bra ➔ ”inga problem”

- Resultaten visar tydligt att de intervjupersoner som nyttjar mobilt BankID frekvent (flertalet av de medverkande) anser att tjänsten fungerar bra. De är i regel mycket nöjda med sitt mobila BankID och deras positiva värdering relaterar främst till följande:
- **Smidigt och enkelt handhavande.**
 - Det är **lätt att förstå** hur man ska hantera tjänsten ➔ ”den är enkel, den har inte så många funktioner som man ska krångla sig in i och så”
 - **Appen innehåller inte så mycket** information vilket underlättar handhavandet ➔ ”det är inte så mycket kladd i själva appen”
 - **Smidigt att komma in** ➔ ”du behöver bara ett lösenord”
 - Man har **”alltid” mobiltelefonen med sig** ➔ ”det är så enkelt att identifiera sig och verifiera det man gör på ett enkelt sätt”
 - ”Slipper skriva under en massa papper, skriver under med BankID, smidigt!”

”På Skatteverket kollar jag hur jag ligger till på mitt företagskonto, skattekontot, men det händer inte så ofta. Eller om jag fått något brev, Kivra. Har jag fått några myndighetsbrev så måste jag ju legitimera mig in där. Och då kanske man hänvisas till att gå in på Skatteverket och då måste jag ju legitimera mig där”

”Så fort du ska swisha eller gå in på din egna bank eller så. Använder det för att logga in på banken och olika myndigheter. Och företag har det så att man loggar in med mobilt BankID. Och butiker har börjat, jag fick skriva under häromdagen med att signera med mobilt BankID”

”Det är jättebra. Det använder jag när köper biljetter, handlar på nätet och loggar in på Försäkringskassan, CSN, Skatteverket och alla de där. Bra med Bank ID är att om jag får hjälp att deklarerar behöver den personer inte vara här, kan sitta på andra sidan jorden om det skulle vara så. Men jag kan bekräfta det vi gör med mitt BankID. Skitbra”

”Den är väldigt enkel att hantera. De flesta myndigheter har en koppling till mobilt BankID och den är liksom enkel att ta med sig och göra det som behövs. Men det förutsätter att hemsidorna är uppbyggda på ett vettigt sätt”

Samtliga har tillgång till säker inloggning

- Upplevs som **säkert**.
 - Antagandet att mobilt BankID är säkert relaterar till att man tror, eller tycker sig veta, att så är fallet. De som är nöjda med tjänsten tycks inte ifrågasätta dess säkerhet utan de verkar känna sig trygga med att använda mobilt BankID.
 - ”Väldigt bra. Det är tryggt och säkert. Har jobbat med krypterade funktioner, jag vet vilka säkerhetslösningar som är bättre respektive sämre”
- Några påtalar även att tjänsten **fungerar väl med skärmläsare**.
 - ”Skitbra, otroligt simpelt, man har det alltid med sig. Funkar jättebra med voice over på telefonen”

■ Varför använder man sitt BankID i mer begränsad omfattning?

- Av intervjuerna framgår aspekter som förklarar varför några ledarhundsförare i regel knappast nyttar sitt BankID i fler sammanhang än vid bankärenden. Följande framträder:
 - **Osäkerhet.** Två ledarhundsförare känner sig osäkra i den digitala miljön. De menar att det är svårt och krångligt att vara inne på hemsidor överhuvudtaget och talar i termer av att de inte får överblick över strukturen och att de inte förstår logiken. De förstår inte riktigt hur de ska navigera för att få det att fungera.
 - **Tekniska problem.** Två intervjupersoner har svårt att få hjälpmedlen att fungera med nuvarande programvaror när de besöker webbsidor. De tror att det beror på att programvarornas versioner är för gamla för att fungera fullt ut med hjälpmedlen. Text fungerar talsyntesen och punktdisplay dåligt med Windows7. Ytterligare ett problem är att tiden för att slutföra inloggningen är för kort.
 - ”Knappen ’logga in’ fungerar inte när jag kör med hjälpmedlen”

”Jag litar väldigt mycket på det här. Jag litar på att det fungerar och jag litar på att det är säkert. Jag ifrågasätter inte så mycket”

”Mobilt BankID fungerar bra med skärmläsaren på mobilen faktiskt. Lättare att använda än säkerhetsdosorna bankerna har. För det kommer upp där vad man ska göra och skärmläsaren läser upp om man ska ha säkerhetskoder. Så skriver man in saker och så kommer man in på sidan. Det är lättare med mobilen faktiskt. Inga problem med det”

”Försökte på 1177 men det var väldigt krångligt. Jag vet inte vad som menas med länkarna. Man måste veta hur man ska navigera för att använda det. Har också testat Skatteverkets, den var lite lättare att navigera i men vet inte hur jag ska söka på den. Problem med alla länkar”

”Jag är rädd för att göra fel/.../ Jag brukar försöka använda det för att gå ut och titta på saker för att inte glömma bort hur man gör. När jag betalar räkningar går jag in på datorn och använder dosa, jag håller på och lär mig det där också /.../Det är bara att träna, för att liksom kunna bli säkrare, men jag är lite feg av mig. Just att man ska göra fel, att man kommer in på andra grejer”

Samtliga har tillgång till säker inloggning

- **Somatiska problem.** En intervjuperson måste p g a fysiska problem begränsa sin tid vid tangentbordet. Hen måste prioritera vilket hindrar hen att utforska hemsidor på nätet. Hen har BankID på kort som används vid bankärenden och vid enstaka tillfällen på Skatteverket, ett par gånger per år.

RESULTAT



Kommunikationskanaler som nyttjas i
privata sammanhang

Kommunikationskanaler vid kontakt med
myndigheter och offentliga instanser

Tillgång till e-tjänst för säker identifiering

Synen på att kommunicera via digitala
kanaler avseende ledarhundsfrågor

Sammanfattande kommentar

Synen på att kommunicera kring ledarhunden via digitala kanaler

Tanken på att kommunicera via digitala kanaler i frågor som rör intervjupersonernas ledarhundar möter i regel acceptans men även positiva reaktioner. Dock understryks vikten av att digitala kanaler inte får vara den enda kommunikationskanalen med myndigheten. Det måste också vara möjligt att ringa. Utöver personliga kanalpreferenser poängterar man att olika kanaler lämpar sig olika väl för olika typer av ärenden.

■ Kommunikation via digitala kanaler accepteras

- Att nyttja digitala kanaler för att kommunicera kring sina ledarhundar möter, i sig, inga negativa reaktioner. Intervjupersonerna är antingen positiva i sin inställning eller intar en accepterande hållning. Med enstaka undantag (de som undviker telefonsamtal) anser dock flertalet att digitala kanaler måste kompletteras med möjlighet att ta kontakt via telefonsamtal. Av resultaten framgår en relativt tydlig uppfattning kring vilka ärenden man kan tänka sig att göra via digitala kanaler visavi personliga kontakter. Vidare bör noteras att acceptansen för mail är genomgående medan betydligt färre vill kommunicera via en webbsida. Man menar i regel att digitala kanaler är lämpligt att nyttja för följande:

- **Ärenden av administrativ art**, några exempel:
 - Anmälningar till kurser etc.
 - Ansökningar, t ex om ny ledarhund.
 - Raka frågor/fakta som t ex uppgifter om ny veterinär.
 - Rekvrirera utrustning.
 - Beställa intyg som t ex intyg på att hunden är en ledarhund inför utlandsresor.
- **När det inte är bråttom.**
 - ”T ex kan man mail veterinären om det inte är akut så kan veterinären komma tillbaka nästa dag”
- Fördelar med kommunikation via webbsida som lyfts fram:
 - Fungerar bra för **standardfrågor** → ”går in på hemsida och fyller i, jättebra”

”Både muntligt och digitalt. Om jag inte kommer i land med min fråga vill jag kunna lyfta luren och komma vidare”

”Det beror väl lite på vad det gäller. Det kan man absolut göra i vissa lägen och i andra lägen kan det faktiskt vara så att man behöver prata med någon”

”Det måste finnas flera sätt, du måste få kunna göra ansökan per telefon, jag måste få göra det på datorn. Det måste finnas många vägar att göra det här på. Det är jätteviktigt. Om jag vill göra en ansökan, jag ska kunna få göra den på telefon eller med nån och t ex att man skickar över ett formulär och att jag tittar igenom det en gång till. Via mail i ett Word dokument och då ska man verkligen se till att det funkar med hjälpmedlen”

”Mailar veterinären, när har du tid, svarar när han har tid och är på plats”

”Utlandsansökan, då har man ju framförhållning”

”Känns mer opersonligt med ett kontaktformulär. Mer personligt att maila en person man vet har ansvar för detta. Det är min spontana känsla”

Synen på att kommunicera kring ledarhunden via digitala kanaler

- Möjlighet att skapa **journaler för ledarhundarna** där man samlar "alla handlingar" som rör hunden. T ex ansökan, kurser, journalanteckningar från veterinär. Via ett BankID skulle man kunna logga in och "se allt"
 - "Jag tänker så här, antingen skapar man då en användare där man kan föra statistik och se allt om är sparat, lite som en journal"
- **Kanal för information.**
 - Från myndigheten till målgruppen. T ex om brukarråd, viktiga datum etc.
 - För enskilda ledarhundsförare för att nå ut i målgruppen.

..... men man måste kunna ringa myndigheten

- Merparten framhåller telefonsamtal som en viktig parallell kommunikationskanal till digitala kanaler. Framförallt poängteras vikten av att få tala med någon när det är bekymmer med ledarhunden. "Det är naturligt eftersom det berör en levande varelse". Uppfattningen relaterar till följande:
- **Vid problem med ledarhunden** som inte känns akuta kan några mycket väl tänka sig att ha en dialog med veterinären via mail. Flera understryker dock att de behöver få en personlig kontakt för att rådgöra eller föra en dialog för att ringa in problemet. Vidare kan det vara lugnande att tala med en person då situationen, i sig, kan vara stressande. Ytterligare ett skäl för att föredra telefonsamtal i den här typen av situationer är att det kan vara både tidskrävande och "ta energi" att beskriva situationen i ett mail. En ledarhundsförare föredrar att använda Facetime i dessa kontakter för att kunna ge ytterligare information genom att visa upp hunden. Några exempel:

"Webbsida eller mail spelar ingen större roll. Det beror mer på hur tillgänglig sidan är och att den funkar med mina hjälpmedel. Att den är vettigt utformad, att den funkar, att tabben hoppar till nästa ställe du ska göra nåt på och talar om vad du ska göra där"

"En digital journal för varje hund. Då kan jag vara med och kommunicera digitalt. Jag behöver inte be någon annan skriva in det som händer, jag kan själv vara delaktig. Logga in med mobilt BankID – klart att läsa. Allt från ansökan, kurser, problem med hunden etc. Idag vet jag inte vad de har för koll. Kanske finns ett arkiv på SRF. Om myndigheten tar över ansvaret ska de bygga detta digitalt"

"Eller att det är något med hundens hälsa man vill prata om. Man kanske kan rådgöra med någon först innan man träffar en veterinär. T ex han kliar sig jättemycket, då kan det vara rätt skönt att prata med någon och få en dialog direkt. Där man får svar och motfråga svar liksom. Kan bolla lite mer fram och tillbaka"

"Om jag ska fråga 'min hund är lite krånglig vid det här övergångsstället', hur ska jag göra då? Det kan jag inte ta via ett mail. Då måste ju instruktören ställa en massa motfrågor... vad har du gjort innan och bla bla bla. Men om jag säger 'Jag ska flyga någonstans och behöver ett intyg' – det går bra att maila"

Synen på att kommunicera kring ledarhunden via digitala kanaler

- **Veterinärfrågor**, när ledarhunden är sjuk.
 - "Vill absolut inte ta frågor till veterinären via digital kanal, vill ringa"
 - "Om det är digitalt är det bra men vill ändå ha möjligheten att ha kontakt med en människa. Ifall jag skall behöva. När man behöver hjälp med hunden är man ofta ganska skör"
- **Instruktörsfrågor**, t ex för att rådgöra eller boka en tid för träning.
 - "De här instruktörerna de är vår trygghet. Så bra att få kontakt med människan omedelbart. Om man så bara pratar i 30 sekunder, man får några lugnande ord. Det är något annat än 'vi har tagit emot ditt ärende' – det är ett riktigt dra åt helvete meddelande brukar jag säga"
- **"Alla ledarhundsförare är inte digitala".**
 - Några menar att det är viktigt att myndigheten inte förutsätter att alla ledarhundsförare hanterar digitala kanaler. Därför ser dessa det som viktigt att man även kan ringa myndigheten.
- **Ytterligare aspekter som framförs av enstaka.**
 - **Personlig kontakt viktig för att känna förtroende.** Man menar att kontakten med myndigheten blir väl opersonlig om man endast har kontakt via digitala kanaler.
 - Möjlighet att snabbt kunna få ställa en fråga och få svar direkt.
 - "Måste kunna ringa och fråga vem man ska ha kontakt med"
 - Tidskrävande att navigera på webbsidan för att beställa intyg etc.
 - "Utlandsintyg, sånt man gör enstaka gånger, vill inte krångla sig in på en hemsida för att hitta det, för låg frekvens"

"T ex om han strular i en korsning, han gör inte som han ska, han struntar i att markera. Det kan du inte ta på mail för det är så situationsbundet. De kan inte svara, de kommer med följdfrågor på en gång. Då måste man ha kontakten"

"Man jobbar med en relation när man har en ledarhund. Det tror jag är ganska svårt att göra digitalt. Man beskriver ju ett beteende hos hunden som är problematiskt. Bara att sitta och skriva ner alla händelserna, det blir för besvärligt, det är ett par A4 sidor att krasa ner och formulär. Det tar energi. Mycket lättare att lyfta telefon och prata med proffs som varit med om det förut och som ställer frågorna direkt, har du tänkt på att göra så där, sätt ner hunden när du möter en annan hund. Du får en respons omedelbart. Klart det går att skicka iväg ett mail men..... det kräver mer energi och att man kan formulera sig"

"Jag tycker att det är bra att det finns alternativ. Finns inget som passar alla"

"Viktigt med förtroende för folk som jobbar med en verksamhet man är beroende av. Tror personliga kontakter är en förutsättning för att skapa förtroende. Det ska väl helst vara en kombination"

Synen på att kommunicera kring ledarhunden via digitala kanaler

■ Några kommentarer avseende en framtida portal

- I samband med att inställningen till att kommunicera kring frågor som rör ledarhundarna via digitala kommunikationskanaler problematiserar några intervjupersoner kring frågan och lyfter några för dem viktiga aspekter, nämligen:
- Viktigt att **skärmläsningsprogrammen fungerar med gränssnittet** → ”tillgängligheten är en grundbult”
 - Någon menar också att det ska vara smidigt att kommunicera från både på dator och telefon.
- **Kommunikationen får inte bli opersonlig.** Ett par ledarhundsförare framhåller att det är viktigt att kommunikationen med myndigheten inte blir opersonlig om den sker via digitala kanaler, att myndigheten inte ”gömmar sig bakom en digital mur”. De ser en kvalitet i att bli igenkända när de tar kontakt och framför följande:
 - Man vill inte få **autosvar** i retur när man mailar myndigheten då det inte ger någon indikation på hur länge det dröjer innan man får en kontakt → ”vill ha person som svarar mig om jag mailar in, som läst och förstått”
 - ”För mig skulle det också kännas viktigt att den som svarar vet vem jag är och varför jag frågar och lite förstår frågan på ett djupare sätt än bara som en myndighet. Jag vill inte ha ett kallt automatsvar inte ens med vänlig hälsing från en person. Jag vill att den här personen – jaja, Fido är ju lite sådär, det kan vi absolut ordna. Jag vill ha den här lilla extra personkännedomstouchen på det hela. Det tycker jag känns viktigt, och det kan man ju få, jag säger inte att myndigheten inte skulle klara av det”
 - **Legitimering med BankID uppfattas som opersonligt** → ”de ska höra vem jag är när jag ringer”

”Absolut okej. Även om jag tycker om att ringa och prata, där är jag lite kluven. Ibland är jag ju beroende av ett snabbt svar /.../Med den reservationen att jag får ett snabbt och ordentligt svar och inte ett automatsvar – ‘vi har tagit emot ditt mail’ och så vet jag inte om de svarar om tre eller fyra dagar. Utan jag vill ha ett ganska personligt svar hyfsat omgående”

”Vi pratar alltså 250 ledarhundar i Sverige, det är ingenting. Är det fem personer som jobbar med det här så har de här fem personerna koll på de här 250 ekipagen. De vet precis vem Kalle Karlsson i Sundsvall är och hans labbehane o s v. Och det där måste man nog försöka hålla kvar vid liksom. Kalle Karlsson ska inte behöva legitimera sig med ett mobilt BankID om han har en undran”

Synen på att kommunicera kring ledarhunden via digitala kanaler

- **Viktigt med smidiga rutiner kring svar och aviseringar, följande framkommer:**
 - Viktigt att få en **bekräftelse** på att myndigheten kommer tillbaka med svar, att det kan ta några dagar → "annars tror man att man är bortglömd"
 - Myndigheten bör skicka **ett mail när det finns information att hämta** → "gå in och titta, nu har det hänt något"
 - "Om det kommer en bifogad fil, vill jag inte skriva ut den utan **fylla i på nätet** och skicka tillbaka"
 - Om inloggningssida → "bra med **mobilt BankID** istället för lösenord".

"Vill få återkoppling att någon läst mitt meddelande, då kan jag förvänta mig ett svar"

"Men jag vill inte ha ett system där jag måste gå in och kolla om jag har fått någon ny information. I så fall vill jag ha ett mail där det står att nu har du fått ny information och jag kan kanske läsa det i mailet också. För jag tycker inte om att jag måste gå in och kolla - undrar om någon har kontaktat mig nu. Och jag vill inte ha det som pushnotiser, då vill jag hellre ha det till mailen. För då kan jag gå in och välja och läsa när det passar mig"

SAMMANFATTANDE KOMMENTAR



Kommunikationskanaler som nyttjas i
privata sammanhang

Kommunikationskanaler vid kontakt med
myndigheter och offentliga instanser

Tillgång till e-tjänst för säker identifiering

Synen på att kommunicera via digitala
kanaler avseende ledarhundsfrågor

SAMMANFATTANDE KOMMENTAR

■ Skillnad avseende hur man kommunicerar i allmänhet och med myndigheter/offentliga instanser

Resultaten visar att i kommunikation i privata sammanhang företrädesvis sker via telefonsamtal, SMS och sociala media. Medan man i kontakter med myndigheter företrädesvis använder telefonsamtal och mail men även organisationers webbsidor. Av resultaten framgår även att de kommunikationskanaler man använder även är de man prefererar.

■ Samtliga har en e-tjänst för säker identifiering

Med ett undantag har samtliga medverkande ledarhundsförare mobilt BankID. Vilket flertalet också använder frekvent i olika sammanhang. Ett fåtal använder hellre BankID med kort och då i huvudsak för bankärenden.

■ En digital plattform skulle uppskattas och underlätta för flera.....

Visus menar, i likhet med flera intervjupersoner, att en förutsättning för att en digital plattform, för kontakt med myndigheten rörande ledarhundarna, ska nå acceptans i målgruppen är att den **fungerar väl tillsammans med de hjälpmedel** målgruppen nyttjar. Vidare måste den vara **enkel att navigera på**, d v s avskalad och textbaserad. Brukare måste också kunna ladda ner, fylla i och **returnera dokument digitalt**. Det är viktigt att målgruppen på ett enkelt sätt kan utföra sina ärenden utan att stöta på patrull eller bli frustrerade d v s att de får en positiv förstärkning vid besök på webbsidan.

■men mycket viktigt att målgruppen också har möjlighet attringa in

Resultaten visar tydligt att merparten av intervjupersonerna utesluter att enbart kunna kommunicera digitalt med myndigheten när det gäller frågor relaterat till ledarhundar. Att kunna ringa myndigheten framhålls som en viktig tillgänglighetsfråga. Vidare understryks vikten av att få en personlig kontakt såväl när det gäller frågor om hundens hälsa som frågor riktade till hundinstruktörer. I dessa situationer behöver man rådgöra och föra en dialog.

SAMMANFATTANDE KOMMENTAR

Kvantitativ totalundersökning i målgruppen

Inför beslutet huruvida Myndigheten för delaktighet ska skapa en portal för ledarhundsförare rekommendera Visus att man genomför en kvantitativ totalundersökning i målgruppen eftersom det råder osäkerhet kring i vilken utsträckning urvalet i denna undersökning speglar målgruppen i stort. Den kvantitativa undersökningen kan med fördel avgränsas till ledarhundförarnas beteende och preferenser visavi olika kommunikationskanaler.

Vidare anser Visus att en sådan undersökning bör genomföras i form av telefonintervjuer. Dels för att nå en hög svarsfrekvens, dels för att kunna ställa följdfrågor och därmed säkerställa att få valida svar.



Visus Market Research AB

www.visusab.se

+46 (0)8 642 34 00

Ewa Hedberg

ewa.hedberg@visusab.se

+ 46 708 73 61 77

Kerstin Nyman

kerstin.nyman@visusab.se

+ 46 707 49 54 56

BILAGOR

Kortfattad kvalitativ metodbeskrivning

Den kvalitativa undersökningsmetoden används främst i sammanhang där de områden som ska belysas är komplexa och kräver att man inhämtar ingående och nyanserad kunskap.

Datainsamlingen i en kvalitativ undersökning görs med hjälp av "djupintervjuer", d v s utförliga personliga samtal som genomförs enskilt eller i grupp. Den kvalitativa metoden ger möjlighet att följa upp intressanta reaktioner och synpunkter med hjälp av följdfrågor. Därigenom blir det möjligt att ingående penetrera de intervjuades tankar, känslor och sätt att resonera. En kvalitativ undersökning ger därför svar på frågan varför man tänker, känner eller agerar på ett visst sätt.

En kvalitativ undersökning är till sin natur förutsättningslös. Den beskriver intervjupersonernas tankar och åsikter oberoende av vad utredarna och uppdragsgivarna i förväg haft för förväntningar. Allt kan diskuteras - så länge det är relevant för undersökningens syfte. Vi har således förutsättningar för att få fram ny kunskap.

Vid en kvalitativ undersökning uppstår efter ett visst antal intervjuer en mättnad i svaren.

D v s svaren närmar sig varandra innehållsmässigt på ett sätt så att ytterligare intervjuer inte tillför någon egentlig ny information utan endast bekräftar vad som framkommit tidigare i intervjuarbetet. Vid mättnad framträder en tydlig resultatbild där det går att utläsa vilka aspekter som t ex är avgörande för en viss uppfattning. Utifrån mättnaden kan man dock inte uttala sig om hur mycket viktigare en enskild aspekt är i förhållande till de övriga. Denna mättnad fungerar idealt som en nedre gräns för antalet intervjuer som behöver genomföras i varje enskilt uppdrag.

Från en kvalitativ undersökning kan man inte dra statistiska slutsatser och generalisera till hela undersökningspopulationer. Detta på grund av både storleken på urvalet och det faktum att tonvikten i intervjuerna kan läggas på olika teman, utifrån intervjupersonernas förutsättningar och erfarenheter. Däremot erhåller man en djupare förståelse och en mer nyanserad och detaljerad kunskap än vad en kvantitativ undersökning kan förmedla.