

# Spørreundersøkelse om bruk av telefoni og Internett blant blinde og svaksynte



Post- og teletilsynet

## Innholdsfortegnelse

1	Om undersøkelsen.....	6
1.1	Bakgrunn og formål.....	6
1.2	Målgruppen, metode og feltarbeid.....	6
1.3	Utvalg.....	7
1.4	Om rapporten.....	9
1.4.1	Omfang og avgrensninger.....	9
1.4.2	Oppbygging.....	9
2	Sammendrag av resultatene.....	10
3	Bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester i dag – oversikt.....	15
3.1	Hvordan ringer blinde og svaksynte?.....	15
3.2	Meldingsbasert kommunikasjon.....	17
3.3	Internett.....	19
4	Fasttelefoni (inkludert bredbåndstelefon).....	20
4.1	Faktisk bruk.....	20
4.2	Tilfredshet med fast- og bredbåndstelefon.....	23
5	Bruk av Skype og lignende alternative bredbåndstelefonløsninger.....	24
6	Mobiltelefoni.....	26
6.1	Faktisk bruk.....	26
6.2	Mobiltelefon – brukervennlighet.....	30
6.3	Mobiltelefon – valg og kjøp.....	33
6.4	Mobilabonnement.....	35
6.5	Mobilleverandør: bytte og valg.....	38
7	Opplysningstjenester.....	42
7.1	Henvendelser til den mest brukte nummeropplysningstjenesten.....	43
7.2	Tilfredshet med tjenesten.....	45
7.3	Bruk av refusjonsordningen.....	48
8	Internett (Fast og mobilt bredbånd).....	50
8.1	Faktisk bruk.....	50
8.2	Tilfredshet.....	53
9	Tjenester innen telefoni og Internett som savnes.....	55

## Figurliste

Figur 1 Kjønnfordeling i utvaget fra blinde og svaksynte og befolkningen generelt.....	7
Figur 2 Aldersfordeling blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt.....	8
Figur 3 Hvordan ringer blinde og svaksynte og befolkningen generelt med mobiltelefon (blinde og svaksynte, vektet N=499, befolkningen generelt N=1556), fast-/bredbåndstelefon (blinde og svaksynte (vektet), N=500, befolkningen generelt N=1556) og Skype og lignende (tale) (blinde og svaksynte (vektet), N=404, befolkningen generelt N=1559)?.....	16
Figur 4 Hvor ofte sender blinde og svaksynte (vektet, N=468) og befolkningen generelt (N=1557) SMS, MMS (blinde og svaksynte (vektet, N=469) og befolkningen generelt (N=1557)) eller sender og mottar e-post på mobiltelefon (blinde og svaksynte (vektet, N=469) og befolkningen generelt (N=1558))? .....	17
Figur 5 Bruk av direktemeldinger (chat) blant blinde og svaksynte (vektet, N=400) og befolkningen generelt (N=1559) og sosiale medier blant blinde og svaksynte (vektet, N=405) og befolkningen generelt (N=1555). .....	18
Figur 6 Bruk av datamaskin blant blinde og svaksynte, N=501. ....	19
Figur 7 Bruk av Internett blant blinde og svaksynte (vektet, N=406) og befolkningen generelt (N=1558). .....	20
Figur 8 Hvor ofte bruker du fast-/bredbåndstelefon? Fordelt på alder blant blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt.....	21
Figur 9 Har husstanden din fast-/bredbåndstelefon?.....	22
Figur 10 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bredbåndstelefon?.....	23
Figur 11 Hvor ofte ringer du med Skype eller lignende på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende)? .....	24
Figur 12 Andelen av brukere av Skype og lignende blant blinde og svaksynte (vektet) og blant befolkningen generelt som kun benytter seg av datamaskin, kun mobiltelefon eller begge deler. ....	25
Figur 13 Tjenester som brukes ved ringing med alternative bredbåndstelefoniløsninger. ....	25
Figur 14 Bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon hos blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt: 1-bruker minst en gang om dagen; 2-bruker minst en gang om uken; 3-bruker sjelden; 4-bruker ikke. ....	26
Figur 15 Bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon hos blinde og svaksynte (vektet) som bruker og ikke bruker tilleggsfunksjoner på mobiltelefon og befolkningen generelt: 1-bruker minst en gang om dagen; 2-bruker minst en gang om uken; 3-bruker sjelden; 4-bruker ikke. ....	27
Figur 16 Mobiltelefon bruk blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt .....	28
Figur 17 Hvor ofte sender du SMS? Fordelt på alder og i forhold til bruk av tilleggsfunksjoner av blinde og svaksynte (vektet). .....	29
Figur 18 Hvilken type mobiltelefon har du i dag? N=444 .....	30
Figur 19 Hvilken type mobiltelefon har du i dag? Fordelt på alder. ....	31
Figur 20 Hvilke tilleggsfunksjoner benytter du deg av på din mobiltelefon? N=444.....	31

Figur 21 Hvilke tilleggsfunksjoner benytter du deg av på mobiltelefonen din? Fordelt på alder. N=444.....	32
Figur 22 Tenk på den mobiltelefonen du har. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? N=150.....	32
Figur 23 Tenk på den mobiltelefonen du har. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? N=54.....	33
Figur 24 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at det er lett for deg å velge mobiltelefon som passer dine behov? .....	34
Figur 25 Når kjøpte du mobiltelefon sist?.....	34
Figur 26 Hvor kjøpte du din siste mobiltelefon?.....	35
Figur 27 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at det er lett å velge et abonnement som passer deg?.....	36
Figur 28 Hvilken betalingsform har du på mobilabonnementet ditt? .....	36
Figur 29 Hvem betaler mobilabonnementet ditt?.....	37
Figur 30 Er det bindingstid på mobilabonnementet ditt?.....	37
Figur 31 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at du er fornøyd med din nåværende leverandør av mobiltelefoni?.....	38
Figur 32 Når byttet du sist leverandør av mobilabonnement? .....	38
Figur 33 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at du kan velge blant mange selskap som tilbyr mobiltelefoni? .....	39
Figur 34 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært lite viktig og 6 er svært viktig, hvor viktige eller lite viktige er de følgende momentene for deg når du skal velge leverandør av mobilabonnement? Kriteriene som vurderes som svært viktige eller viktige (5 eller 6 poeng) av 85 eller mer prosent av blinde og svaksynte (vektet). .....	40
Figur 35 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært lite viktig og 6 er svært viktig, hvor viktige eller lite viktige er de følgende momentene for deg når du skal velge leverandør av mobilabonnement? Gjennomsnittlige vurdering av kriterier for valg av mobilleverandør blant blinde og svaksynte og befolkningen ellers. <i>Vet ikke</i> og ubesvart er utelatt. ....	41
Figur 36 Hvor ofte bruker du nummeropplysningstjenester som 1881, 1880, 1888 og lignende? N=501 .....	42
Figur 37 Aldersfordeling blant nummeropplysningstjenesters brukere, N=339.....	42
Figur 38 Bruk av nummeropplysningstjenester hos ulike aldersgrupper.....	43
Figur 39 Hyppighet i bruk av de ulike tjenester hos den mest brukte nummeropplysningstjenestene. ....	44
Figur 40 Hvor ofte benytter du deg av tjenesten ”Sett over”? N=247 .....	44
Figur 41 Bruk av ulike type utstyr ved henvendelser til den mest brukte nummeropplysningstjenesten, fordelt etter alder. ....	45
Figur 42 På en skala hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært bra, hvordan opplever du at opplysningstjenesten du bruker mest fungerer? N=311 .....	45

Figur 43 Tilfredshet med ulike egenskaper til den mest brukte nummeropplysningstjenesten. .....	46
Figur 44 Gjennomsnittlige vurdering av påstandene om nummeropplysningstjenesten som brukes mest, fordelt etter alder. <i>Vet ikke</i> og ubesvart svarene er utelatt. ....	47
Figur 45 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får opplysningstjenesten til en rimelig pris? (N=257) .....	48
Figur 46 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får opplysningstjenesten til en rimelig pris? Fordelt i forhold til tjenestene som brukes mest, N=312. ....	49
Figur 47 Benytter du deg av refusjonsordningen for Opplysningstjenesten 1881? (N=246) ..	49
Figur 48 Hvorfor benytter du deg ikke av refusjonsordningen? (N=111) .....	50
Figur 49 Hvor ofte surfer du på Internett på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende)?... ..	51
Figur 50 Plattform som benyttes ved surfing på Internett.....	51
Figur 51 Har du Internettilknytning hjemme?.....	52
Figur 52 Jeg har ikke Internettilknytning hjemme fordi jeg ikke bruker Internett, fordelt etter alder.....	53
Figur 53 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast bredbånd? .....	54

## Tabellista

Tabell 1. Fordeling på alder i utvalget av blinde og svaksynte og medlemsregisteret til NBF. 7	
Tabell 2 Uvektet og vektet alders- og kjønnsfordeling blant blinde og svaksynte. ....	8
Tabell 3 Hvilke nummeropplysningstjenester bruker du, og hvilken bruker du mest. ....	43
Tabell 4 Hvor enig eller uenig er du med følgende påstander: Jeg har størst behov for tjenesten når jeg er hjemme eller på kontor. / Jeg har størst behov for tjenesten når jeg er ute. .....	47
Tabell 5 Bruk av refusjonsordning for Opplysningstjenesten 1881 blant respondentene som oppgitt Opplysningstjenester 1881 som en nummeropplysningstjeneste som de bruker oftest og som er misfornøyd med prisen til får tjenesten til i forhold til tilbyderen av fasttelefoni. .	48
Tabell 6 Hvor lenge har du benyttet deg av refusjonsordningen for Opplysningstjenesten 1881? (N=39) .....	50
Tabell 7 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast bredbånd?.....	54
Tabell 8 Er det noen tjenester i forbindelse med telefoni, mobiltelefoni og Internett som du savner? N=30.....	55

# 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 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 personer med nedsatt syn og tilfredsheten deres med de telekommunikasjonstjenestene som tilbys i dag.

## 1.2 Målgruppen, metode og feltarbeid

Målgruppen for denne delen av undersøkelsen er blinde og svaksynte mellom 15 og 85 år som er bosatt i Norge.

Datainnsamlingen ble gjennomført ved telefonintervju.

Spørsmålene til undersøkelsen ble utarbeidet av Post- og teletilsynet. TNS Gallup har kvalitetssikret og tilrettelagt spørreskjemaet for gjennomføring på telefon. Spørreskjemaet følger som vedlegg.

Utvalget for gjennomføringen av datainnsamlingen ble trukket ut fra medlemsregisteret til Norges Blindforbund (NBF). NBF har selv gjennomført trekkingen på bestilling fra TNS Gallup. Utvalget ble stratifisert med hensyn til alder, og yngre ble stratifisert opp, se Tabell 1.

Datainnsamlingen ble gjennomført i uke 11 til 14 i 2011.

Bruttoutvalget for gjennomføringen var 4053 unike telefonnummer fra NBFs medlemsregister. Alle numrene ble benyttet. Det ble oppnådd kontakt (svar) på 2057 numre og gjennomført 502 intervjuer.

### 1.3 Utvalg

Tabell 1 viser utvalgets fordeling på alder, og den tilsvarende aldersfordelingen fra brutto ringelistene og NBFs medlemsregister. Merk at utvalget med hensikt ble stratifisert på alder (yngre og middelaldrende ble stratifisert opp), på grunn av den generelt høye gjennomsnittsalderen til medlemmene.

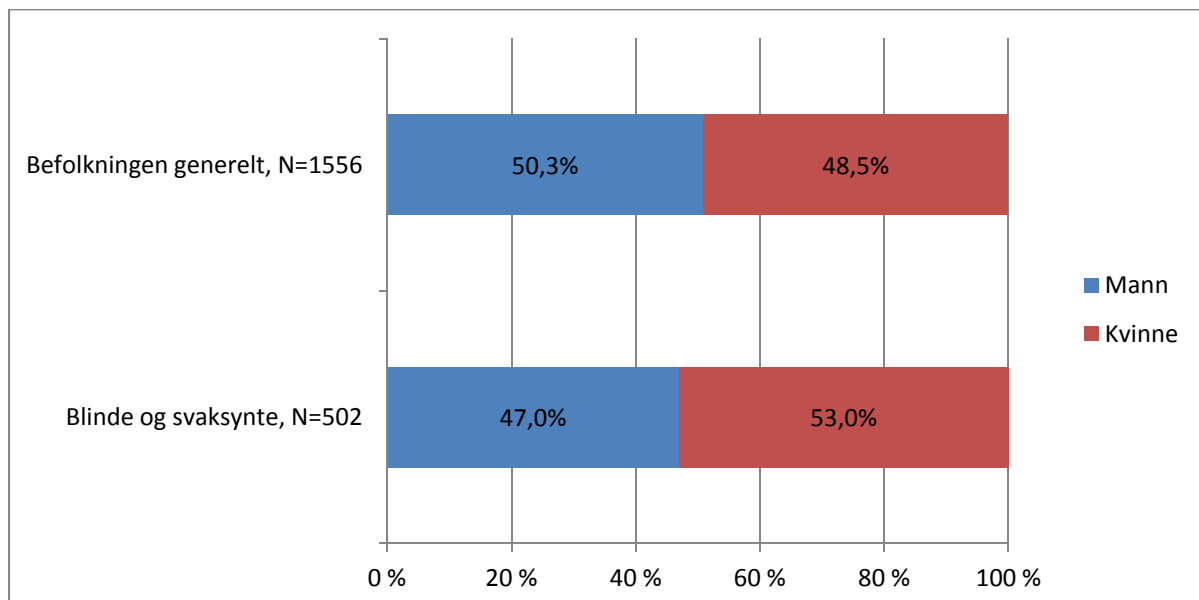
Tabell 1. Fordeling på alder i utvalget av blinde og svaksynte og medlemsregisteret til NBF.

Alder	Nettoutvalg	Bruttoutvalg (ringelister med godkjente nummer)	NBF medlemsregister
15-29 år	7,2 %	5,5 %	2,1 %
30-59 år	39,2 %	30,9 %	14,1 %
60 +	53,2 %	61,6 %	83,7 %
Ubesvart	0,2 %	2,0 %	
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %
N	502	4053	Ca. 13 000

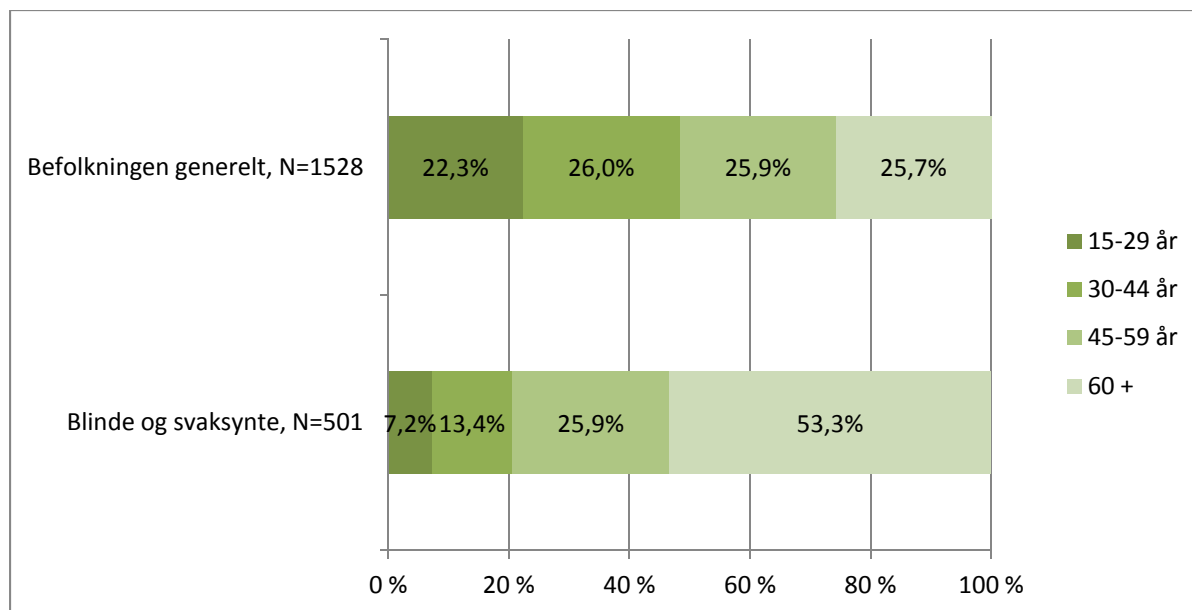
Selv om responsen har vært bedre i de to yngste aldersgruppene enn den eldste aldersgruppen (se Tabell 1: andelen 15- til 59-åringer er høyere i nettoutvalget enn i ringelistene), utgjør den eldste aldersgruppen 53 prosent av utvalget vårt.

I rapporten sammenligner vi til dels resultatene fra vår undersøkelsen med resultatene fra den tilsvarende undersøkelsen gjennomført blant den generelle befolkningen. Ved slike sammenligninger er det viktig å korrigere for eventuelle forskjeller i den demografiske profilen i utvalget vårt.

Figur 1 viser kjønnsfordeling blant blinde og svaksynte og det generelle utvalget. I utvalget vårt er kvinner overrepresentert i forhold til kvinneandelen i det generelle utvalget. Figur 2 viser at aldersfordelingen i utvalget vårt også er annerledes fra aldersfordelingen i det generelle utvalget.



Figur 1 Kjønnsfordeling i utvalget fra blinde og svaksynte og befolkningen generelt.



Figur 2 Aldersfordeling blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt.

Gitt forskjeller i alders- og kjønnsfordeling i utvalget vårt og det generelle utvalget, korrigerer vi tallene fra blinde og svaksynte for disse forskjellene når vi sammenligner resultatene fra blinde og svaksynte 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 "Blinde og svaksynte (vektet)" som utvalgets navn.

Tabell 2 Uvektet og vektet alders- og kjønnsfordeling blant blinde og svaksynte.

Alder & kjønn	Blinde og svaksynte		Uvektet og vektet utvalg – forskjellen
	Uvektet	Vektet	
<b>15-29 år: mann</b>	3 %	11 %	+ 8 %
<b>15-29 år: kvinne</b>	4 %	11 %	+ 7 %
<b>30-44 år: mann</b>	6 %	14 %	+ 8 %
<b>30-44 år: kvinne</b>	7 %	12 %	+ 5 %
<b>45-59 år: mann</b>	12 %	13 %	+ 1 %
<b>45-59 år: kvinne</b>	14 %	12 %	- 2 %
<b>60+ år: mann</b>	26 %	13 %	- 13 %
<b>60+ år: kvinne</b>	28 %	13 %	- 15 %



## 1.4 Om rapporten

### 1.4.1 Omfang og avgrensninger

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

Vi beskriver blinde og svaksyntes forbruksmønstre for fast-/bredbåndstelefonti, mobiltefonti, Skype og lignende løsninger og Internett, deres tilfredshet med tjenestene og deres oppfatning av tjenestenes kvalitet, og sammenligner disse med forbruksmønstre og holdninger blant den generelle befolkningen. Ved slike sammenligninger korrigerer vi for alders- og kjønnsforskjeller i utvalget av blinde og svaksynte mot den generelle befolkningen, se Tabell 1.

I rapporten beskriver vi også hvordan blinde og svaksynte bruker nummeropplysningstjenester og hvordan de oppfatter 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, husstandsinntekt 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 hvilke tjenesteleverandører blinde og svaksynte bruker og hvor ofte de bytter dem, eller om hvor ofte de bruker offentlige telefonkiosker. Disse resultatene vil også 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 blinde og svaksynte, drøftet i forhold til bruk av disse tjenestene blant befolkningen generelt.

Resultatene for hver enkel tjeneste, samt nummeropplysningstjenester, er presentert i kapitel 4 til 8. Kapitel 9 beskriver tjenester innen telefoni og Internett som blinde og svaksynte savner.

Spørreskjemaer som ble brukt i undersøkelsen følger som vedlegg.

## 2 Sammendrag av resultatene

Rapporten beskriver hovedresultatene fra individundersøkelsen blant blinde og svaksynte om deres bruk av fast-/bredbåndstelefon, mobiltelefon, meldingsbasert kommunikasjon og Internett. Vi sammenligner resultatene vi innhentet for blinde og svaksynte med resultatene fra en tilsvarende undersøkelse gjennomført blant den generelle befolkningen.

### Hvordan ringer blinde og svaksynte?

**Blinde og svaksynte ringer, som befolkningen generelt, mest med mobiltelefon** (93 prosent av blinde og svaksynte (vektet) mot 97 prosent av befolkningen generelt). **En betydelig andel av blinde og svaksynte (vektet) bruker fast-/bredbåndstelefoner:** 75 prosent mot 56 prosent av den generelle befolkningen.

Like stor andel av blinde og svaksynte (vektet) som av den generelle befolkningen bruker Skype eller lignende bredbåndstelefoniløsninger: 32 prosent.

### Opplysningstjenester

**68 prosent av våre respondenter bruker opplysningstjenester.**

- De fleste **bruker dem sjelden**: 37 prosent bruker den mindre enn en gang i uken, men 54 prosent av brukerne over 60 år bruker dem minst en gang om dagen.
- **Brukere over 60 år utgjør nesten halvparten** av alle nummeropplysningsbrukere i utvalget vårt (49 prosent). Kun 7 prosent av brukerne er under 30 år.
- **1881 Opplysningstjenesten er mest utbredt** (brukes av 72 prosent, og 68 prosent sier at de bruker denne tjenesten mest). 1880 kommer på andre plass med totalt sett 16 prosent brukere, og 12 prosent som bruker den mest.
- **80 prosent ringer til opplysningstjenester for å utføre nummer-/navn søk.** Kun 20 prosent benytter seg av *Sett-over*-funksjon hver gang de ringer for å få et telefonnummer. 41 prosent bruker den aldri. 8 prosent ringer for å få vegbeskrivelse og 11 prosent ringer for å utføre andre Internettsøk.
- **Ved henvendelser til opplysningstjenesten bruker de fleste eldre (51 prosent) fasttelefon. De fleste brukerne under 30 år (41 prosent) ringer oftest med mobiltelefon.**
- **Brukerne er stort sett tilfreds med nummeropplysningstjenesten de bruker mest – 74 prosent mener at tjenesten de bruker er svært bra eller bra.**
- **De fleste (45 prosent) mener at de har størst behov for en nummeropplysningstjeneste når de er hjemme eller på kontoret, og ikke ute.** Kun 5 prosent mener at de har størst behov for en slik tjeneste når de er ute. 18 prosent mener at de har like stort behov for tjenesten hjemme eller på kontoret og ute.
- **31 prosent av alle nummeropplysningsbrukere er ikke enig i at de får tjenesten til en rimelig pris.** 28 prosent av 221 brukere av 1881 mener de ikke får tjenesten til en rimelig pris.
- **Refusjonsordningen for opplysningstjenester for blinde og svaksynte<sup>1</sup> brukes kun av 16 prosent av alle 1881 brukere.**
  - 68 prosent av de som benytter seg av refusjonsordningen er over 60 år og har benyttet seg av ordningen i mer enn 5 år. Ingen under 30 år benytter seg av ordningen.
  - 40 prosent av de som ikke benytter seg refusjonsordningen, kjenner ikke til den.

---

<sup>1</sup> Ordningen gjelder kun for henvendelser til 1881 av fast-/bredbåndstelefoner hos Telenor.

## Fast-/bredbåndstelefonti

**71 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ringer minst en gang i uka med fast-/bredbåndstelefonti** (4 prosent ringer sjeldnere). Blant den generelle befolkningen er det kun 45 prosent som ringer med fast-/bredbåndstelefonti minst en gang i uka. 12 prosent bruker den sjeldnere.

- **49 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ringer med fast-/bredbåndstelefonti minst en gang om dagen.** Kun 19 prosent av fast-/bredbåndstelefontibrukere blant befolkningen generelt ringer daglig.
- **52 prosent av husstandene blant blinde og svaksynte (vektet) har faststelefonti via en analog telefonlinje.** 42 prosent av husstandene i den generelle befolkningen benytter seg av denne løsningen. Andelene av husstander som benytter seg av ADSL/DSL og fibernett er større blant befolkningen generelt som blant blinde og svaksynte.
- **Blinde og svaksynte (vektet) brukere av fast-/bredbåndstelefonti er gjennomgående noe mer tilfreds med tjenesten enn befolkningen generelt.** I gjennomsnitt er de mer enig i at det er lett å velge et passende abonnement, at de får tjenesten til en rimelig pris og er fornøyde med leverandøren. De er noe mindre enig i at de kan velge blant mange selskap som leverer fast-/bredbåndstelefonti.

## Mobilstelefonti

**82 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ringer med mobilstelefonti minst en gang om dagen, mot 72 prosent av befolkningen generelt.**

**Med unntak av ringefunksjon, bruker blinde og svaksynte (vektet) de ulike funksjonene på mobilstelefonti noe sjeldnere enn mobilbrukere i befolkningen ellers.** Den største forskjellen ser vi når det gjelder SMS: 56 prosent av blinde og svaksynte (vektet) mobilbrukere sender SMS daglig, mens 70 prosent av den generelle befolkningen gjør det. Likevel ser vi at de som bruker disse funksjonene sender SMS nesten like ofte som befolkningen ellers når vi tar hensyn til om blinde og svaksynte mobilbrukere benytter seg av tilleggfunksjoner som tekst-til-tale eller bildeforstørring.

- **75 prosent av blinde og svaksynte bruker vanlige mobilstelefonti, og 19 prosent bruker smartstelefonti.** Vanlig mobilstelefonti er mest utbredt blant eldre (84 prosent av de over 60 år bruker slike stelefonti), mens smartstelefonti med berøringsskjermtastatur er mest utbredt blant de yngste: 31 prosent av de under 30 år bruker slike stelefonti.
- **64 prosent av blinde og svaksynte mobilbrukere benytter seg ikke av noen spesielle tilleggfunksjoner.**
- **Hver fjerde mobilbruker blant blinde og svaksynte bruker tekst til tale, og 12 prosent bruker bildeforstørring.**
- **45 prosent av blinde og svaksynte (vektet) synes det er lett å velge en mobilstelefonti som passer deres behov.** Dette er en noe mindre andel enn blant befolkningen generelt der 51 prosent mener det.
- **35 prosent av blinde og svaksynte (vektet) kjøpte mobilstelefonti sin for mer enn to år siden, og 38 prosent kjøpte den i løpet av det siste året.** Blant befolkningen generelt er det 46 prosent som kjøpte mobilstelefonti sin det siste året, og kun 26 prosent som kjøpte mobilstelefonti for mer enn to år siden.
- **54 prosent av blinde og svaksynte (vektet) kjøpte mobilstelefonti sin i en vanlig butikk.** 44 prosent av den generelle befolkningen kjøpte stelefonti i en slik butikk. Nesten like stor andel av blinde og svaksynte (vektet) som av befolkningen generelt

kjøpte sin mobil i nettbutikk: 17 mot 16 prosent. Blinde og svaksynte kjøper i mindre grad mobiltelefoner på mobiloperatørens hjemmesider (3 prosent av blinde og svaksynte mot 9 prosent blant befolkningen ellers), eller får den kjøpt av arbeidsgiver (1 prosent av blinde og svaksynte mot 11 prosent blant befolkningen ellers).

- **51 prosent av blinde og svaksynte synes det er lett å velge ett abonnement som passer deres behov.** Dette er en større andel enn i befolkningen generelt, der 42 prosent synes dette er lett.
  - Som blant mobilbrukere i befolkningen generelt, har de **fleste blinde og svaksynte (vektet) abonnement med faktura** (84 prosent).
  - **81 prosent av blinde og svaksynte (vektet) betaler mobilregningene sine selv,** og kun **8 prosent får regningene sine dekket av arbeidsgiveren.** Blant mobilbrukere i befolkningen generelt betaler 68 prosent mobilregningene sine selv og 20 prosent får de dekket av arbeidsgiveren.
  - **63 prosent av blinde og svaksynte (vektet) har ikke bindingstid på mobilabonnementet sitt,** mens kun 51 prosent av mobilbrukere blant befolkningen flest ikke har det.
- **78 prosent av våre respondenter (vektet) er fornøyde med sin nåværende leverandør av mobilabonnement.** Dette er en større andel enn blant befolkningen generelt, der 63 prosent er fornøyd.
- 63 prosent (vektet) synes at de **kan velge blant mange selskaper som tilbyr mobiltelefoni** (67 prosent blant befolkningen ellers).
- **Når det gjelder bytte av leverandør, en noe mindre andel blant blinde og svaksynte (vektet) enn blant befolkningen ellers har ikke byttet mobilleverandøren i det hele tatt** (34 mot 38 prosent). En noe større andel av blinde og svaksynte (vektet) har byttet for mer enn 12 måneder siden (45 mot 38 prosent) og en omtrent like stor andel har byttet i de siste 12 månedene (20 mot 18 prosent).
- **God dekning, god kundeservice og at abonnementet passer behovet deres er de tre viktigste kriteriene for blinde og svaksynte (vektet) ved valg av mobilleverandør.**

### Meldingsbasert kommunikasjon

Blinde og svaksynte bruker meldingsbasert kommunikasjon sjeldnere enn befolkningen generelt.

- **16 prosent av blinde og svaksynte (vektet) som bruker mobiltelefon, sender ikke SMS i det hele tatt.** Det er kun 5 prosent av befolkningen generelt som sender ikke SMS. 56 prosent av blinde og svaksynte (vektet) sender SMS minst en gang om dagen, mens 70 prosent av den generelle befolkningen gjør det. Når vi tar hensyn til bruk av tilleggsfunksjoner hos blinde og svaksynte, finner vi at det kun er 9 prosent av disse brukerne som ikke sender SMS, og 67 prosent av disse brukerne sender SMS minst en gang om dagen.
- **44 prosent av de blinde og svaksynte (vektet) sender MMS,** mot 71 prosent av befolkningen ellers.
- **21 prosent av blinde og svaksynte (vektet) sender e-post med mobiltelefon,** mot 31 prosent av befolkningen ellers.
- **57 prosent av blinde og svaksynte (vektet) bruker sosiale medier,** mot 59 prosent av befolkningen ellers.
- **49 prosent av blinde og svaksynte (vektet) sender direktemeldinger,** mot 45 prosent av befolkningen ellers.

## **Bruk av datamaskin og Internett**

**71 prosent av blinde og svaksynte i utvalget vårt bruker datamaskin.** 84 prosent av dem som ikke bruker datamaskin er over 60 år gamle, og 12 prosent er mellom 45 og 59 år gamle.

- **De blinde og svaksynte som bruker datamaskin (vektet) surfer like ofte på Internett som befolkningen ellers.** 76 prosent surfer minst en gang om dagen (77 prosent av befolkningen ellers) og 15 prosent minst en gang i uken (9 prosent av befolkningen ellers). Andelen av blinde og svaksynte som bruker datamaskin men ikke surfer på Internett, er lavere enn blant befolkningen generelt, og ligger på 6 prosent mot 10 prosent blant befolkningen ellers.
- **Likheten i bruken av Internett mellom blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen ellers er størst blant brukere under 30 år.** I eldre aldersgrupper blant blinde og svaksynte (vektet) er andelen som ikke bruker Internett daglig, ukentlig eller sjeldnere noe større enn i tilsvarende aldersgrupper i befolkningen generelt.
- **For å surfe på Internett, bruker de fleste blinde og svaksynte, (vektet) som befolkningen ellers, datamaskin. 37 prosent surfer også på mobil.** Blant befolkningen ellers, surfer 49 prosent av Internettbrukere også på mobil.
- **En noe større andel av blinde og svaksynte får tilgang til Internett via analogt modem/ISDN:** 8 prosent mot 5 prosent blant befolkningen ellers. **En noe mindre andel av blinde og svaksynte bruker ADSL/DSL:** 39 prosent mot 42 prosent blant befolkningen ellers.
- **Kun 6 prosent av blinde og svaksynte, mot 10 prosent av befolkningen ellers, har mobilt bredbånd.**
- Blinde og svaksynte er **mer fornøyd med sin nåværende bredbåndsløseleverandør** (42 prosent av blinde og svaksynte er fornøyd, mot kun 22 prosent av befolkningen ellers) **og med prisen** (63 prosent av blinde og svaksynte er enig i at de får Internett til en rimelig pris, mens kun 40 av befolkningen ellers er enig i dette).

## **Skype og lignende bredbåndstelefonløsninger (tale)**

**32 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ringer med Skype og lignende alternative bredbåndstelefonløsninger.** Dette er en like stor andel som blant befolkningen generelt.

- **De fleste blinde og svaksynte (vektet) bruker kun datamaskin når de ringer med Skype og lignende.** En noe større andel av blinde og svaksynte (vektet) enn av befolkningen generelt bruker i tillegg mobiltelefon: 27 mot 23 prosent.
- **Skype er den mest utbredte tjenesten:** 73 prosent av blinde og svaksynte (vektet) bruker denne tjenesten (90 prosent av brukere i befolkningen ellers). MSN kommer på andre plass, med en nesten dobbel så stor andel av brukerne blant blinde og svaksynte (vektet) som blant befolkningen ellers: 43 prosent mot 20 prosent av brukere i befolkningen ellers).

### Tjenester som blinde og svaksynte brukere savner

30 respondenter kom med 35 konkrete uttalelser om tjenester innen telefoni og Internett som de savner.

- De fleste ønsket et **mer tilgjengelig Internetttilbud**, for eksempel i forhold til tilgang til bank og andre tjenester som krever pålogging, samt sosiale medier som Facebook.
- Om lag en tredjedel ønsket **bedre tilbud innen talesyntese** både på mobil- og fasttelefon.
- Om lag en fjerdedel savnet **veiledning og hjelp til å ta i bruk ekomtjenester**.

### 3 Bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester i dag – oversikt

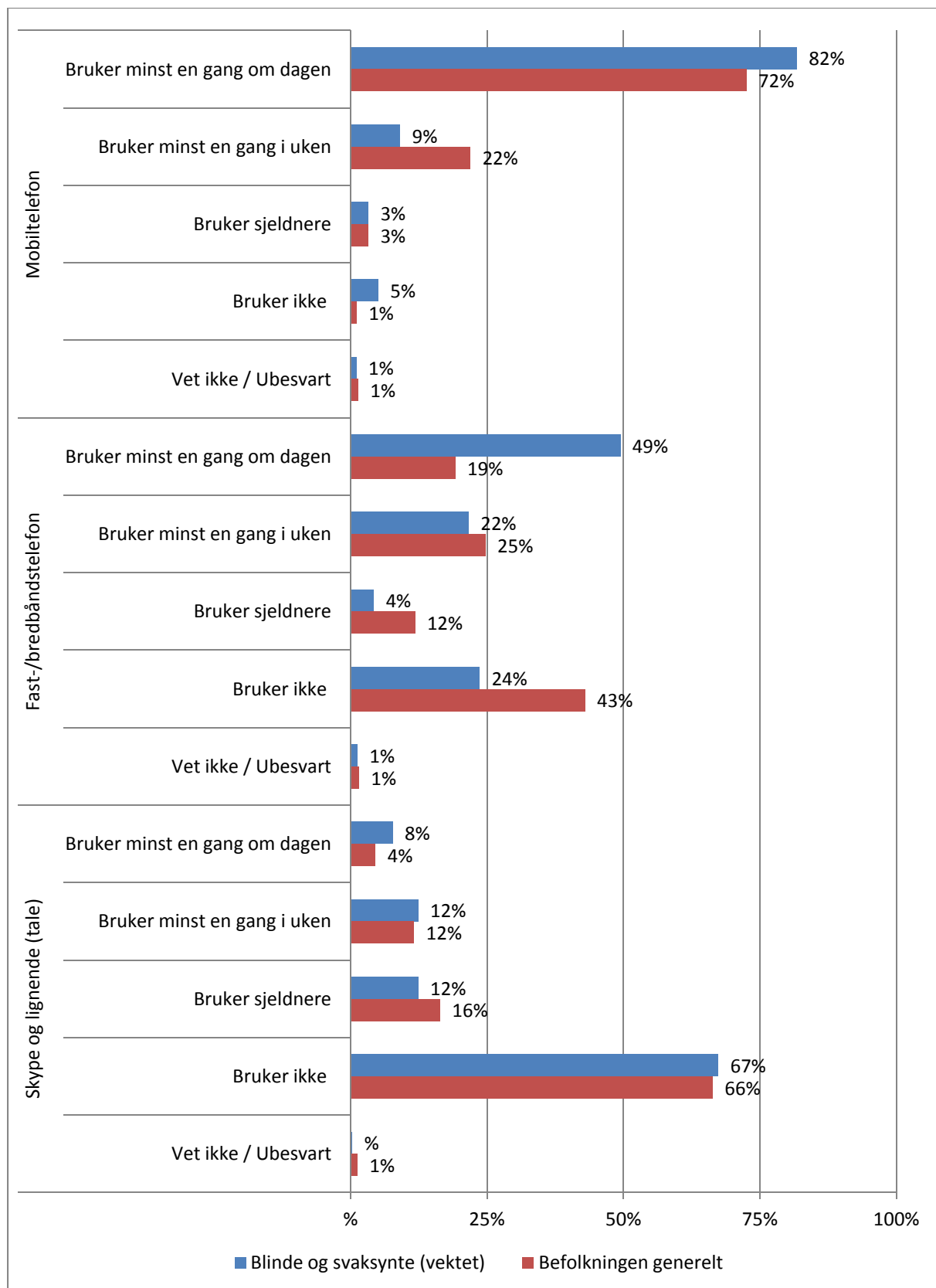
#### 3.1 Hvordan ringer blinde og svaksynte?

Figur 3 viser hvor ofte og hvor stor andel av blinde og svaksynte og befolkningen generelt som ringer med mobil-, fast-/bredbåndstelefon eller Skype og lignende løsninger. Siden vi sammenligner bruk hos blinde og svaksynte med bruken hos befolkningen ellers, korrigerer vi blinde og svaksyntes utvalg for alders- og kjønnsforskjeller.

Mobiltelefon er det mest brukte telefontjenesten både blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt. Andelen av blinde og svaksynte som bruker mobiltelefon minst en gang i uka er 10 prosent lavere enn andelen av daglig mobiltelefonbrukere blant den generelle befolkningen. Men blant blinde og svaksynte er det en større andel som bruker mobiltelefon ukentlig: 22 mot 9 prosent i den generelle befolkningen. Kun 5 prosent av blinde og svaksynte bruker ikke mobiltelefon..

Blinde og svaksynte ringer betydelig mer med fasttelefon: 75 prosent bruker fasttelefon, mens kun 56 prosent av den generelle befolkningen gjør det. 49 prosent av blinde og svaksynte ringer med fasttelefon minst en gang om dagen mot 19 prosent blant befolkningen forøvrig.

Samlet bruker 32 prosent av blinde og svaksynte (vektet) alternative telefontjenester som Skype og lignende. Dette er en like stor andel som blant befolkningen generelt. En noe større andel av blinde og svaksynte (vektet) enn av befolkningen generelt bruker disse tjenestene til daglig: 8 mot 4 prosent, og like stor andel av blinde og svaksynte (vektet) som i befolkningen generelt bruker disse tjenestene minst en gang i uken (12 prosent).



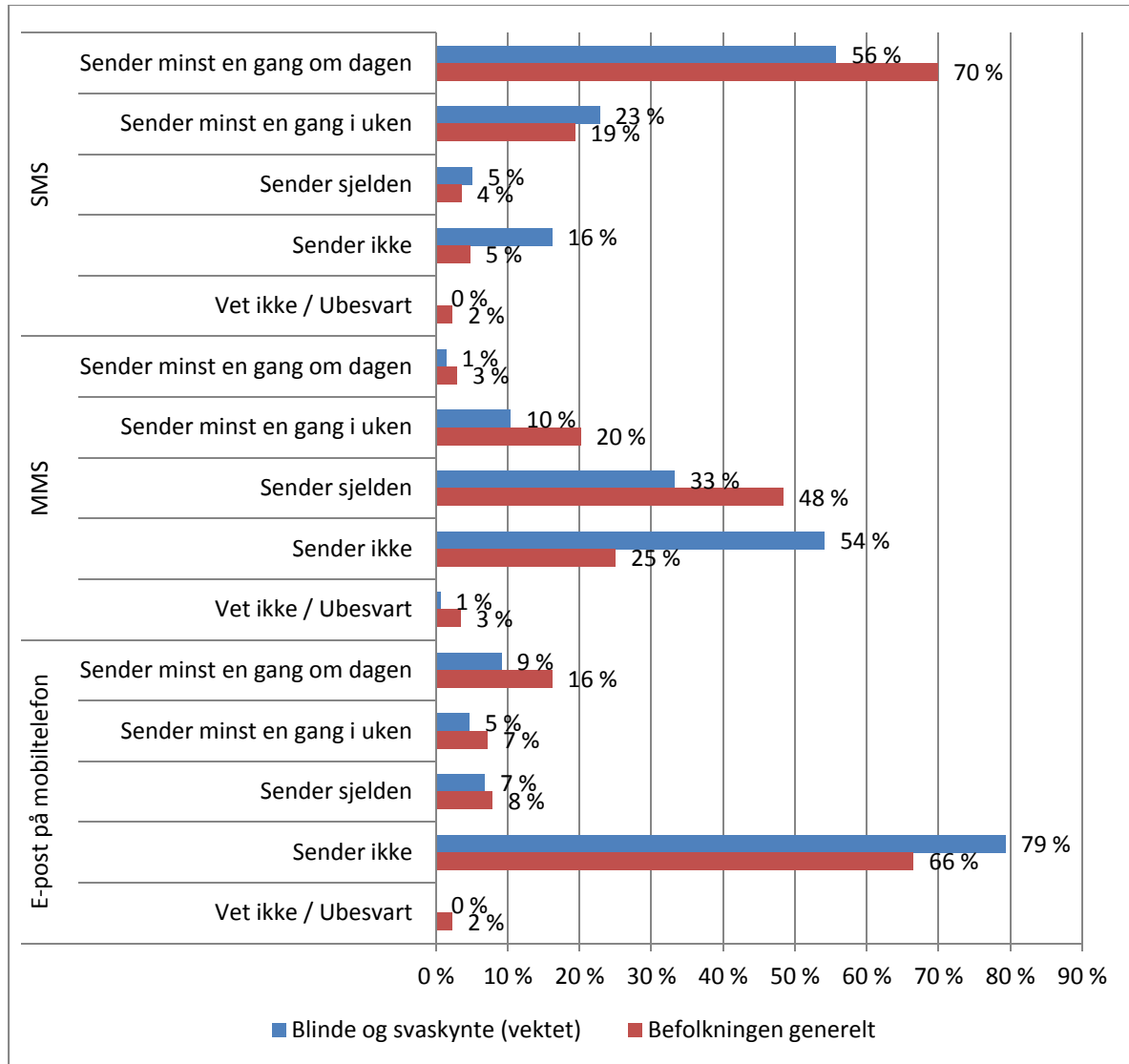
Figur 3 Hvordan ringer blinde og svaksynte og befolkningen generelt med mobiltelefon (blinde og svaksynte, vektet N=499, befolkningen generelt N=1556), fast-/bredbåndstelefon (blinde og svaksynte (vektet), N=500, befolkningen generelt N=1556) og Skype og lignende (tale) (blinde og svaksynte (vektet), N=404, befolkningen generelt N=1559)?



### 3.2 Meldingsbasert kommunikasjon

Undersøkelsen omfatter mange former for meldingsbasert kommunikasjon. Figur 4 viser resultatene for SMS, MMS og e-post, mens svarene for direkte meldinger (chat) og sosiale medier<sup>2</sup> er vist i Figur 5. Siden vi sammenligner bruk hos blinde og svaksynte med bruken hos befolkningen ellers, korrigerer vi blinde og svaksyntes utvalg for alders- og kjønnsforskjeller.

Sammenlikningen tyder på at blinde og svaksynte bruker meldingsbasert kommunikasjon noe sjeldnere enn befolkningen generelt. Den største forskjellen vises i tilfellet mobilbaserte tjenester: SMS, MMS og e-post på mobil, se Figur 4.



Figur 4 Hvor ofte sender blinde og svaksynte (vektet, N=468) og befolkningen generelt (N=1557) SMS, MMS (blinde og svaksynte (vektet, N=469) og befolkningen generelt (N=1557)) eller sender og mottar e-post på mobiltelefon (blinde og svaksynte (vektet, N=469) og befolkningen generelt (N=1558))?

<sup>2</sup> Bruken av sosiale medier omfatter imidlertid mer enn bare meldingskommunikasjon.

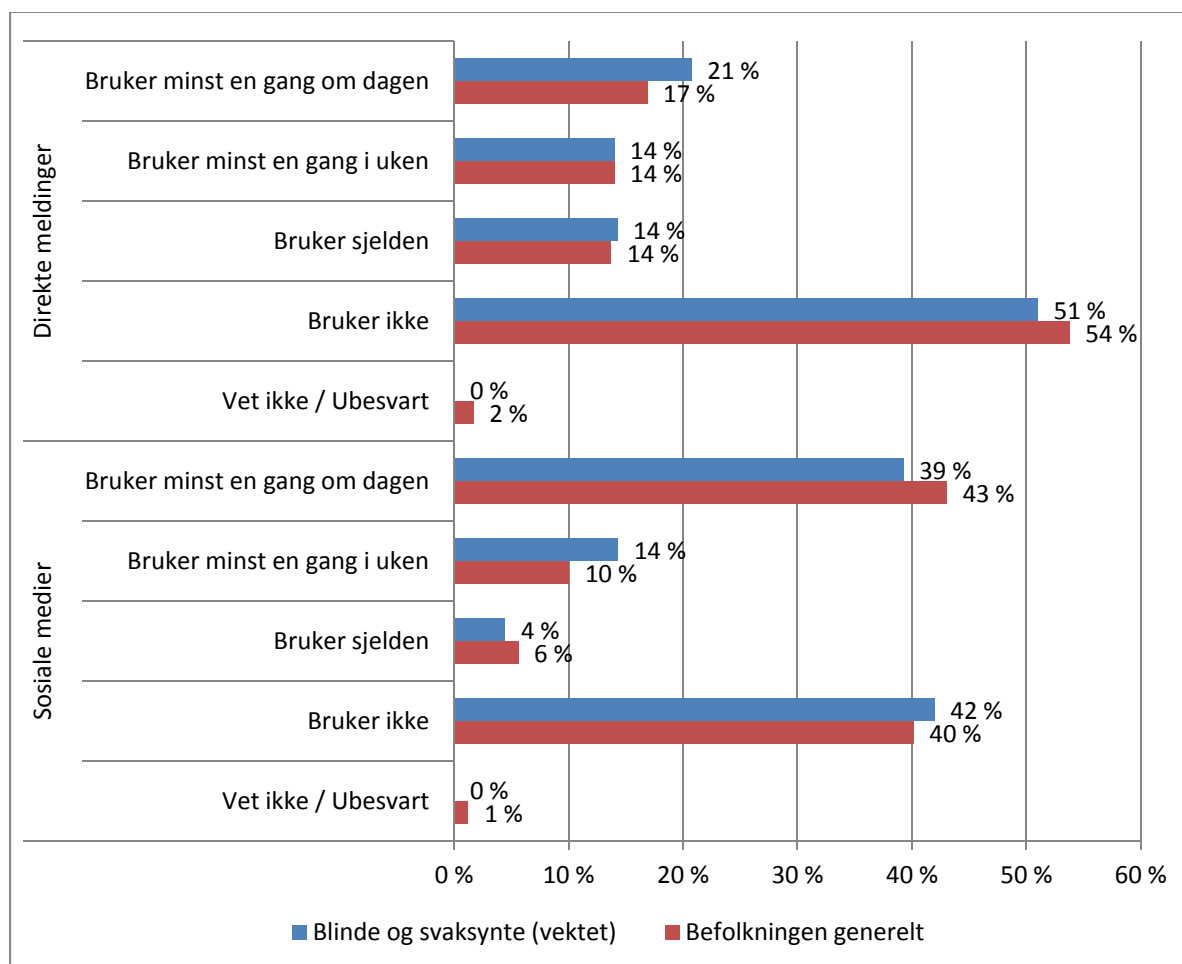
16 prosent av blinde og svaksynte som bruker mobiltelefon (vektet) bruker ikke SMS i det hele tatt. Dette er omtrent tre ganger så stor andel som blant befolkningen generelt.<sup>3</sup> 56 prosent av blinde og svaksynte (vektet) bruker SMS minst en gang om dagen. Dette er en betydelig mindre andel enn hos befolkningen generelt, hvor 68 prosent sender SMS daglig.

Andelen av brukere blant befolkningen generelt som sender MMS eller sender/mottar e-post er omtrent femti prosent større enn andelen av brukere av disse tjenestene blant blinde og svaksynte (vektet): 71 prosent av befolkningen generelt sender MMS, mot 44 prosent av de blinde og svaksynte; 31 prosent av befolkningen ellers sender/mottar e-post, mot 21 prosent av de blinde og svaksynte.

Når det gjelder bruk av direktemeldinger og sosiale medier, ser vi ikke større forskjeller i bruk av disse tjenestene blant blinde og svaksynte (vektet) og blant befolkningen generelt, se Figur 5.

Nesten halvparten (49 prosent) av blinde og svaksynte (vektet) sender direktemeldinger med MSN Messenger eller lignende; 45 prosent av befolkningen generelt sender slike meldinger.

Omtrent 60 prosent bruker sosiale medier, hvorav 39 prosent av blinde og svaksynte (vektet) bruker disse mediene minst en gang om dagen mot 43 prosent blant befolkningen for øvrig.



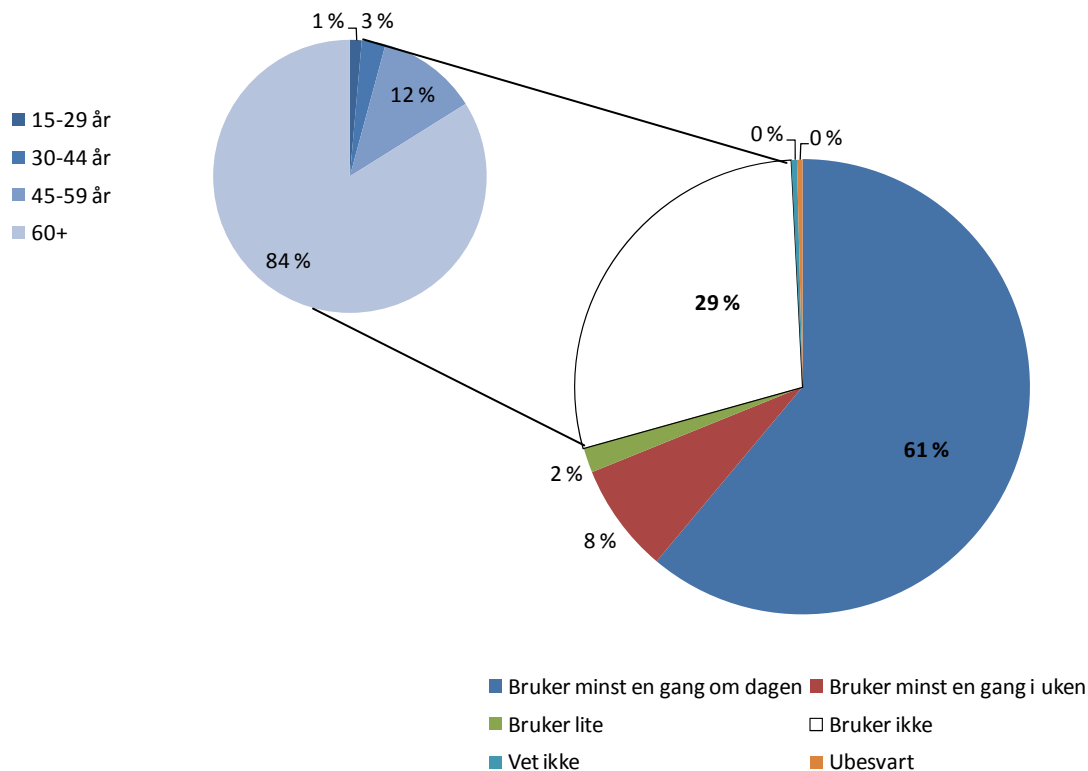
Figur 5 Bruk av direktemeldinger (chat) blant blinde og svaksynte (vektet, N=400) og befolkningen generelt (N=1559) og sosiale medier blant blinde og svaksynte (vektet, N=405) og befolkningen generelt (N=1555).

<sup>3</sup> Andelen for den generelle befolkningen gjelder hele utvalget, ikke bare de som bruker mobiltelefoner. Andelen av mobilbrukere ville vært enda høyere.

### 3.3 Internett

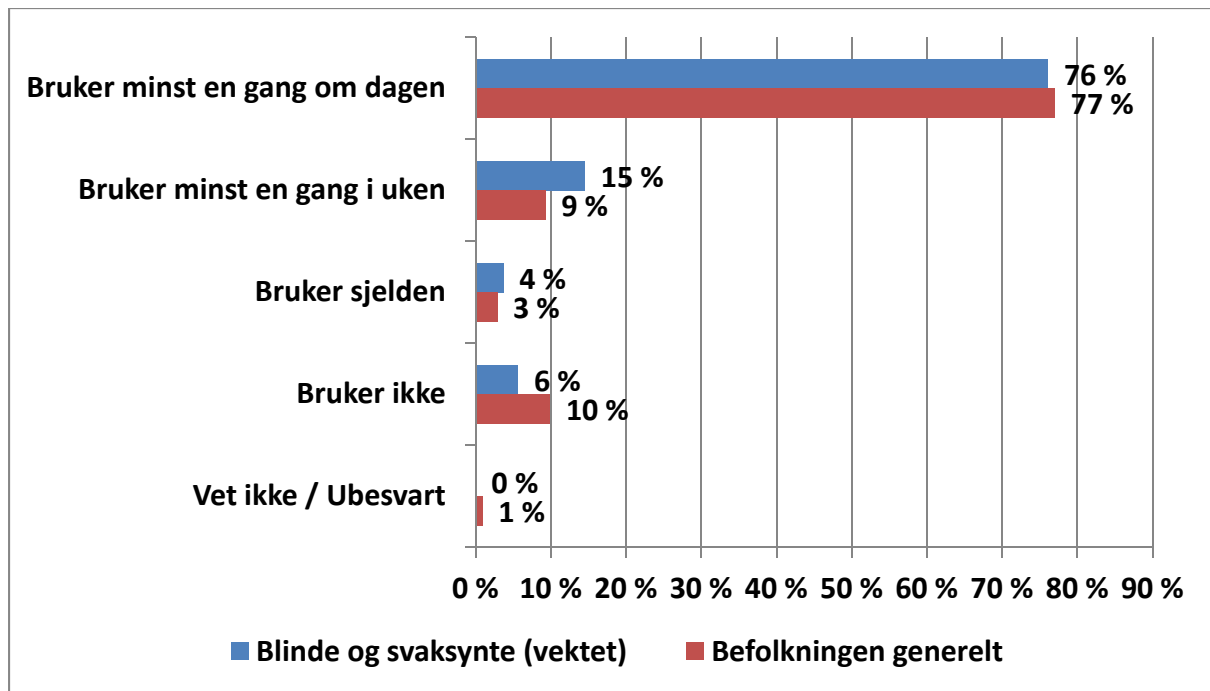
71 prosent av blinde og svaksynte i utvalget vårt (uvektet) bruker datamaskin: 61 prosent bruker den minst en gang om dagen og 8 prosent minst en gang i uken, se hovedsektordiagram i Figur 6.

29 prosent bruker ikke datamaskin. Blant dem er 84 prosent over 60 år gamle, og 12 prosent er mellom 45 og 59 år, se sekundærsektordiagram i Figur 6.



Figur 6 Bruk av datamaskin blant blinde og svaksynte, N=501.

Figur 7 sammenligner hvor ofte blinde og svaksynte som bruker datamaskin (vektet) og befolkningen generelt surfer på Internett. Andelen av blinde og svaksynte som har datamaskin (vektet) som surfer på Internett er like stor som andelen som surfer blant befolkningen ellers, henholdsvis 76 og 77 prosent. Andelen av blinde og svaksynte (vektet) som ikke surfer på Internett i det hele tatt er noe lavere enn blant befolkningen ellers, 6 mot 10 prosent. Grunnen til dette er sannsynligvis at i tilfelle blinde og svaksynte har vi svar kun fra dem som har datamaskin, mens i tilfelle befolkningen generelt svarer alle – både de som har og som ikke har datamaskin.



Figur 7 Bruk av Internett blant blinde og svaksynte (vektet, N=406) og befolkningen generelt (N=1558).

## 4 Fasttelefoni (inkludert bredbåndstelefon)

### 4.1 Faktisk bruk

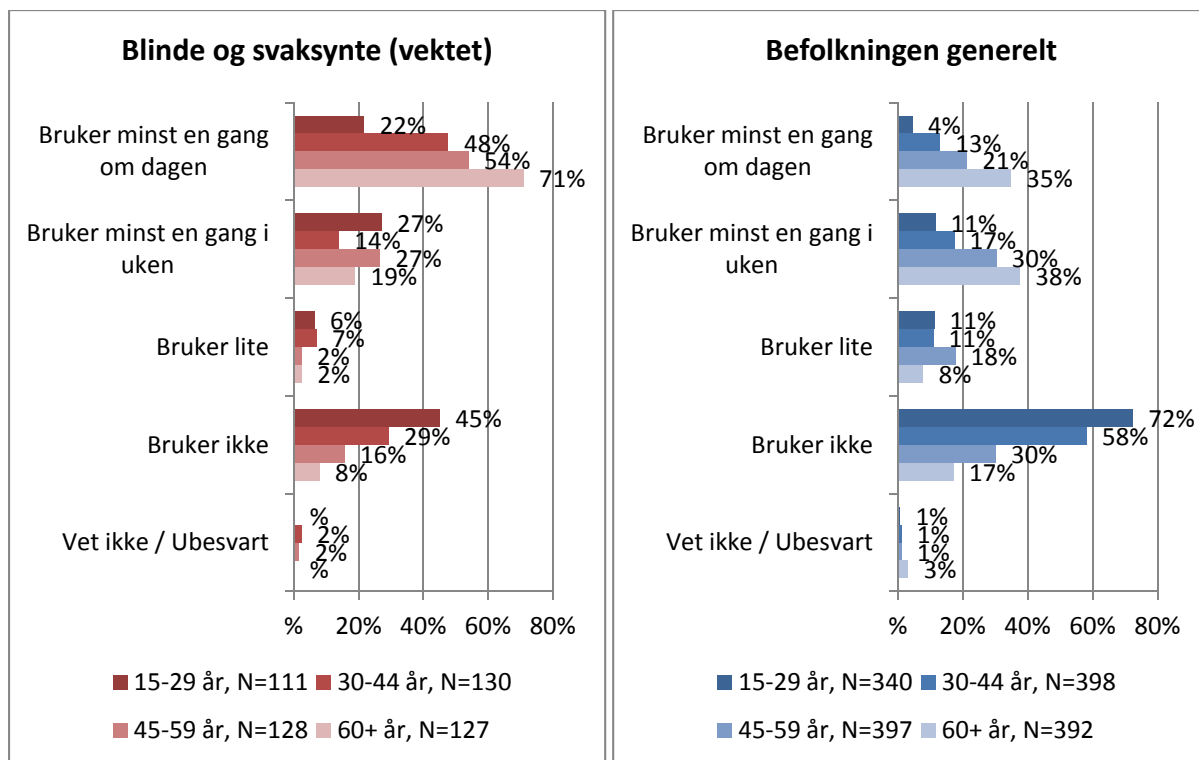
Som vist i Figur 3 (side 16), brukes fasttelefoni av en betydelig større andel av blinde og svaksynte enn av befolkningen ellers selv om vi korrigerer for alders- og kjønnsforskjeller mellom blinde og svaksynte og befolkningen generelt:

- Til sammen ringer 75 prosent av blinde og svaksynte (vektet) med fast- eller bredbåndstelefon, mens kun 56 prosent av den generelle befolkningen gjør det.
- 49 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ringer med fast- eller bredbåndstelefon minst en gang om dagen, mens kun 19 prosent av den generelle befolkningen gjør det.

Figur 8 gir en detaljert oversikt over bruken av fast- og bredbåndstelefon i de ulike aldersgruppene blant blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt.

71 prosent av blinde og svaksynte (vektet) over 60 år bruker fast- og bredbåndstelefon minst en gang om dagen. Dette er en nesten dobbelt så stor andel som blant de over 60 i befolkningen ellers, der kun 35 prosent bruker den daglig.

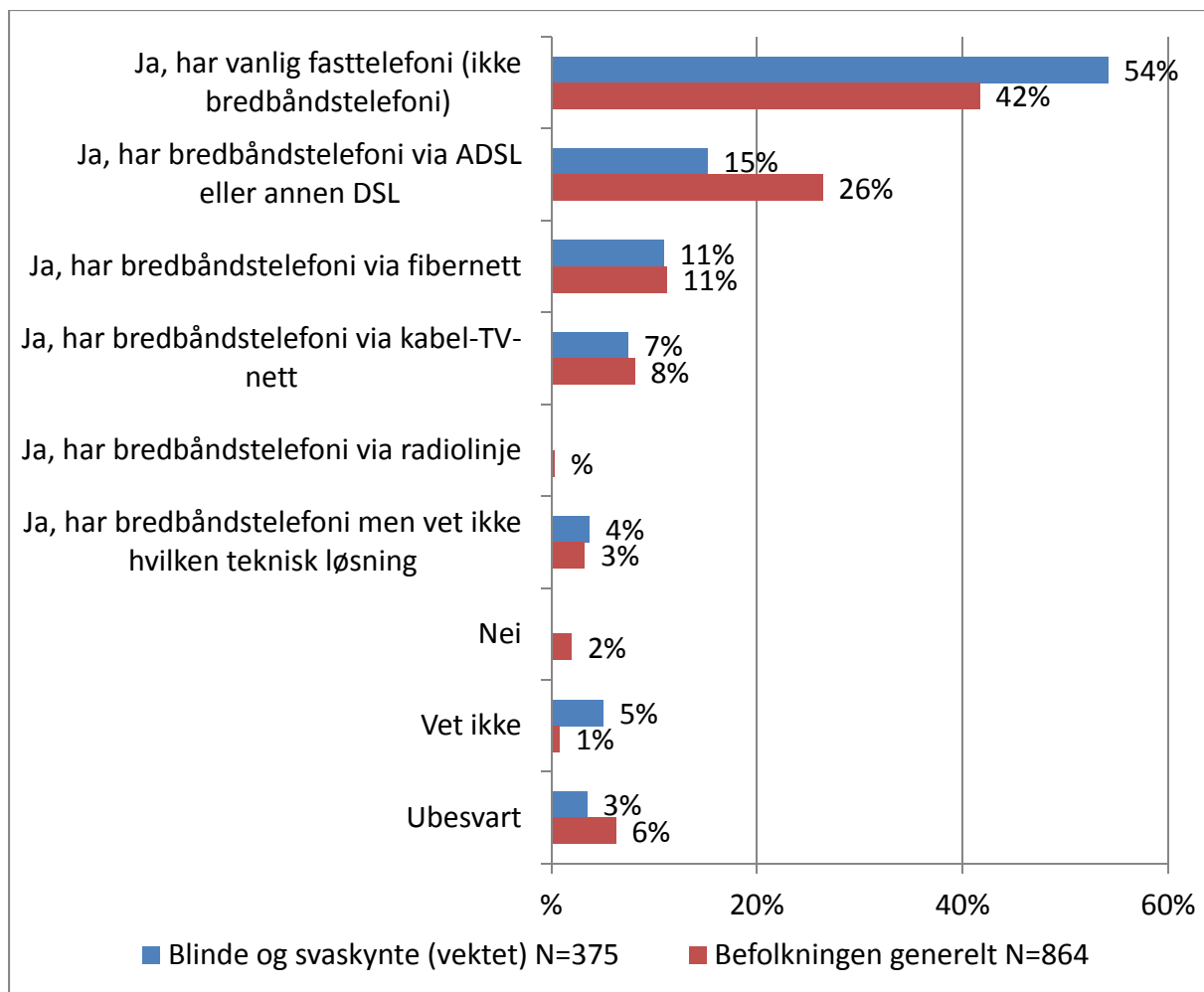
Det er også en betydelig større andel av yngre brukere i befolkningen generelt som ikke bruker fast-/bredbåndstelefon enn blant blinde og svaksynte: 72 prosent av de under 30 år, og 58 prosent av de under 45 år i befolkningen generelt bruker ikke fast-/bredbåndstelefon. Kun 45 prosent av blinde og svaksynte under 30 år, og 29 prosent under 45 år benytter seg ikke av den.



Figur 8 Hvor ofte bruker du fast-/bredbåndstelefoeni? Fordelt på alder blant blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt.

En større andel av husstander i det vektete utvalget av blinde og svaksynte enn i det generelle utvalget får fasttelefoeni via en analog telefoenlinje: 54 mot 42 prosent, se Figur 9.

26 prosent av husstandene i det generelle utvalget får bredbåndstelefoeni via ADSL eller annen DSL, mens kun 15 prosent av husstander i utvalget av blinde og svaksynte bruker en slik løsnings. Bredbåndstelefoeni via fibernet eller kabel-TV-nett har omtrent like stor andel av brukerhusstander i begge utvalgene.



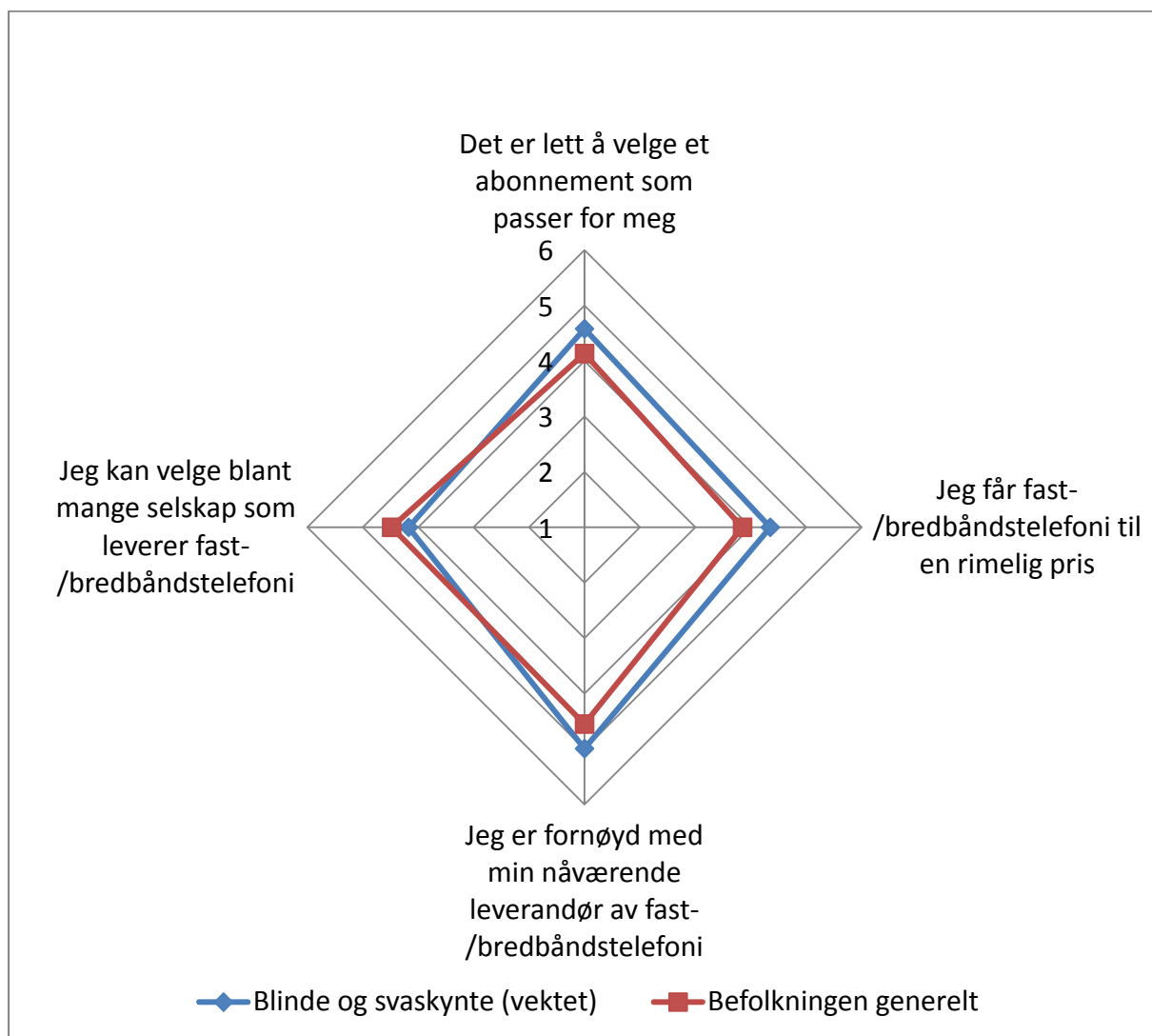
Figur 9 Har husstanden din fast-/bredbåndstelefoeni?

## 4.2 Tilfredshet med fast- og bredbåndstelefonti

Tilfredshet er kartlagt i forhold til hvor fornøyde brukerne er med deres nåværende leverandør, med utvalg av leverandører, med priser, og hvor lett de synes det er å velge abonnement.

Figur 10 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av blinde og svaksynte (vektet) og av befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Med unntak av opplevde muligheter til valg av leverandør, hvor brukerne blant befolkningen generelt er noe mer enige i at de kan velge blant mange selskap som leverer fast-/bredbåndstelefonti, er blinde og svaksynte mer tilfreds med fast- og bredbåndstelefonti enn befolkningen generelt.



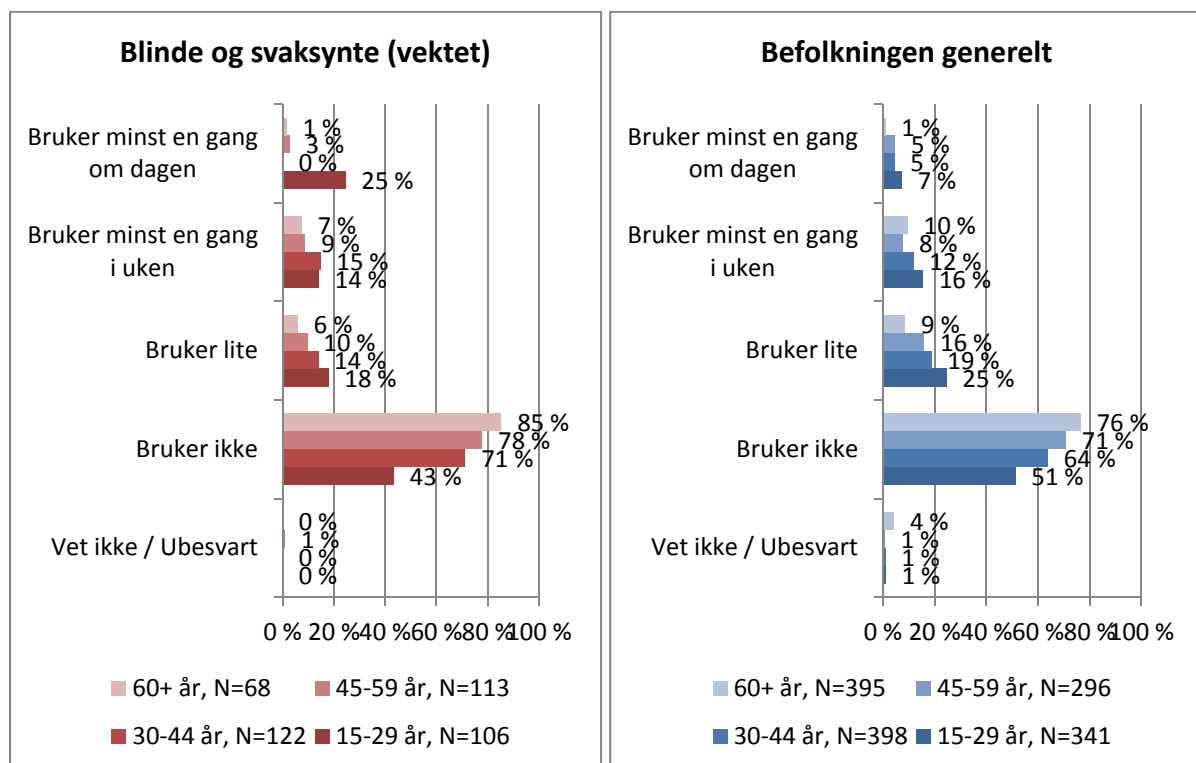
Figur 10 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast-/bredbåndstelefonti?

## 5 Bruk av Skype og lignende alternative bredbåndstelefonløsninger

Figur 3, side 16, viser at like stor andel av blinde og svaksynte (vektet) som befolkningen ellers ringer med Skype og lignende alternative bredbåndstelefonløsninger: til sammen 32 prosent.

Blant blinde og svaksynte (vektet) er det stort sett de yngste brukerne (under 30 år) som bruker disse løsningene hver dag, se Figur 11. Og det er større andel av de yngste brukerne blant blinde og svaksynte (vektet) enn blant de yngste brukerne i befolkningen ellers som bruker disse løsningene: 57 mot 49 prosent.

Bruk av Skype og lignende løsninger er mindre utbredt blant de eldre aldersgruppene blant blinde og svaksynte (vektet) enn i jevnaldrende grupper i befolkningen ellers: 15 prosent av de over 60 år og 22 prosent av de mellom 45 og 59 bruker disse løsningene, mens 24 prosent av de over 60 år og 29 prosent av de mellom 45 og 59 år blant befolkningen ellers gjør det.

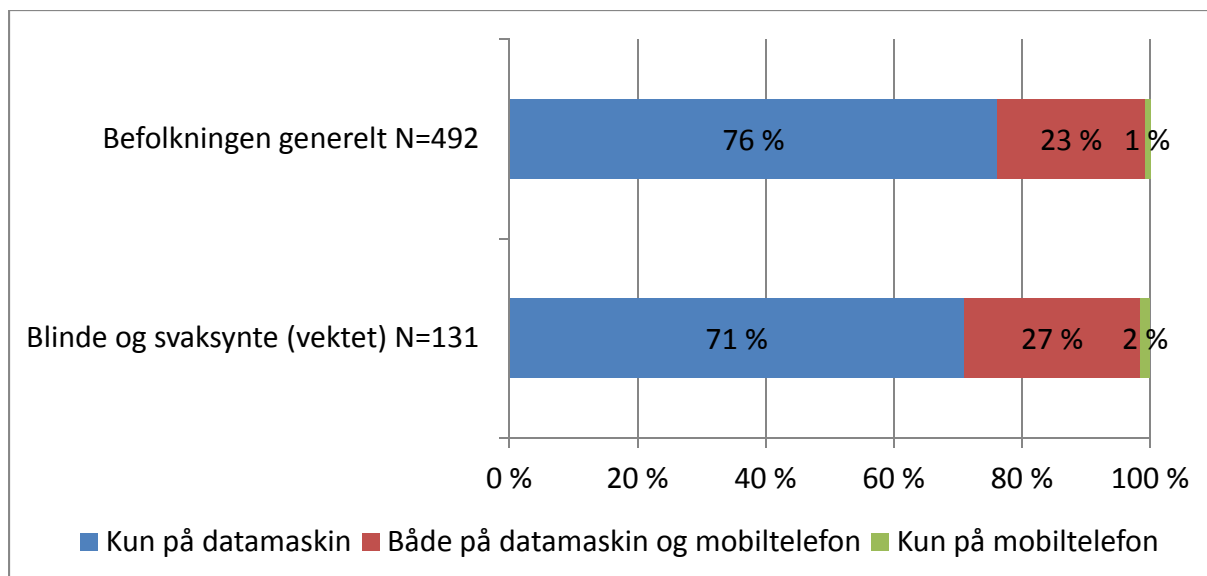


Figur 11 Hvor ofte ringer du med Skype eller lignende på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende)?

Figur 12 viser andelen av brukere av Skype og lignende blant blinde og svaksynte og blant befolkningen generelt som kun benytter seg av datamaskin, kun mobiltelefon eller begge deler.

Om lag tre fjerdedeler av brukere i begge gruppene bruker kun datamaskin. En fjerdedel bruker både datamaskin og mobiltelefon, og kun enkelte bruker kun mobiltelefon.

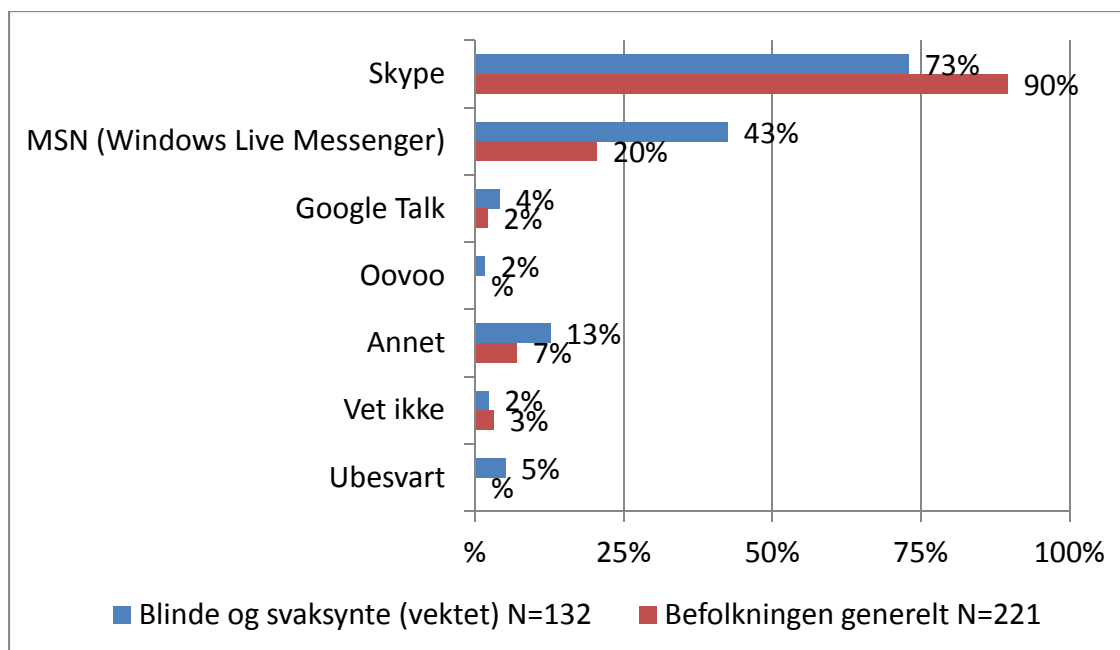




Figur 12 Andelen av brukere av Skype og lignende blant blinde og svaksynte (vektet) og blant befolkningen generelt som kun benytter seg av datamaskin, kun mobiltelefon eller begge deler.

De fleste brukerne av de alternative bredbåndstelefoniløsningene benytter seg av Skype: 73 prosent av blinde og svaksynte brukere (vektet) og 90 prosent av brukere i befolkningen generelt, se Figur 13.

MSN kommer på andre plass med en dobbel så stor andel av brukere blant blinde og svaksynte (vektet) enn blant befolkningen generelt: 43 mot 20 prosent.



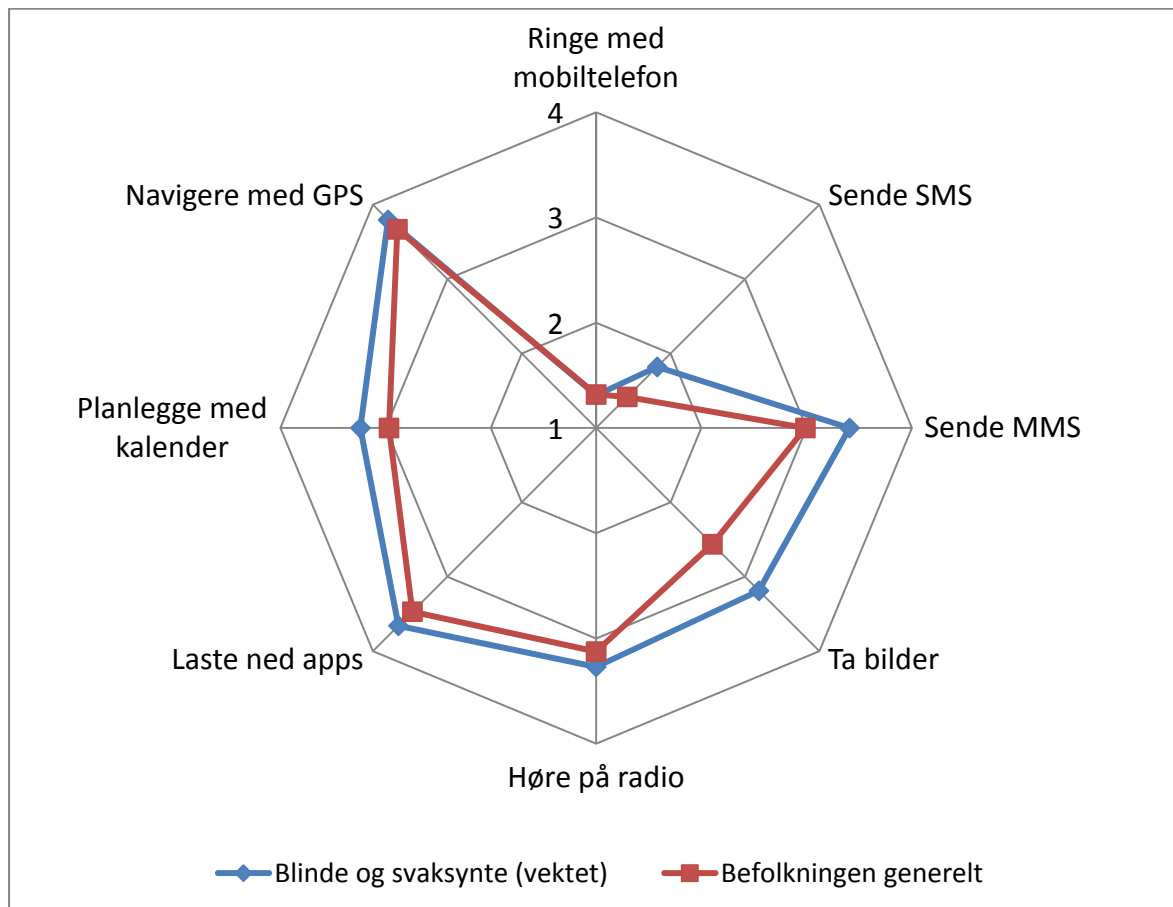
Figur 13 Tjenester som brukes ved ringing med alternative bredbåndstelefoniløsninger.

## 6 Mobiltelefoni

### 6.1 Faktisk bruk

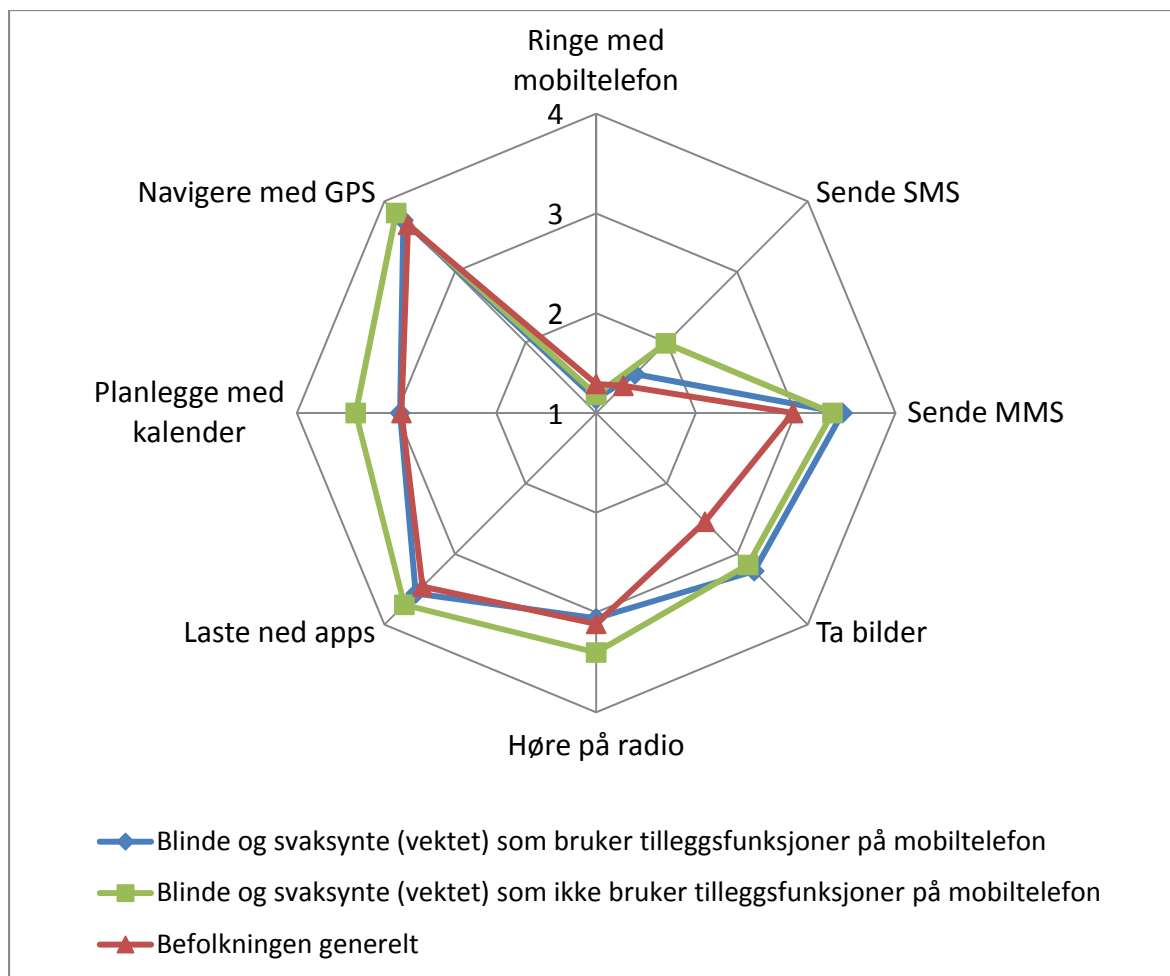
Figur 3 (side 16) viser at selv om andelen av mobilbrukere blant blinde og svaksynte (vektet) er noe mindre enn blant befolkningen ellers, er andelen av blinde og svaksynte (vektet) som bruker mobiltelefon minst en gang om dagen større: 82 mot 72 prosent av befolkningen generelt.

Figur 14 viser en gjennomsnittlig bruk av mobiltelefon blant blinde og svaksynte (vektet) og blant befolkningen generelt. Blinde og svaksynte (vektet) ringer i gjennomsnitt like ofte som befolkningen ellers, men benytter seg sjeldnere enn befolkningen generelt av de øvrige funksjonene på mobiltelefonen.



Figur 14 Bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon hos blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt: 1-bruker minst en gang om dagen; 2-bruker minst en gang om uken; 3-bruker sjelden; 4-bruker ikke.

Forskjellen i bruken av de øvrige funksjoner kan synliggjøres videre ved å skille ut blinde og svaksynte som bruker eller ikke bruker tilleggsfunksjoner som tekst-til-tale eller blideforstørring på mobiltelefon. Som Figur 15 viser, at når vi tar hensynt til bruk av tilleggsfunksjoner, forekommer forskjellene stort sett mellom blinde og svaksynte som ikke benytter seg av tilleggsfunksjoner og befolkningen ellers. Blinde og svaksynte som bruker tilleggsfunksjoner sender SMS, hører på radio, laster ned apps, planlegger med kalender og navigerer med GPS omtrent like ofte som brukere i befolkningen flest. Kun i tilfelle funksjoner relatert til bilde ("Sende MMS" og "Ta bilde") ser vi at de blinde og svaksynte benytter seg av disse funksjonene i gjennomsnitt mindre enn befolkningen flest.



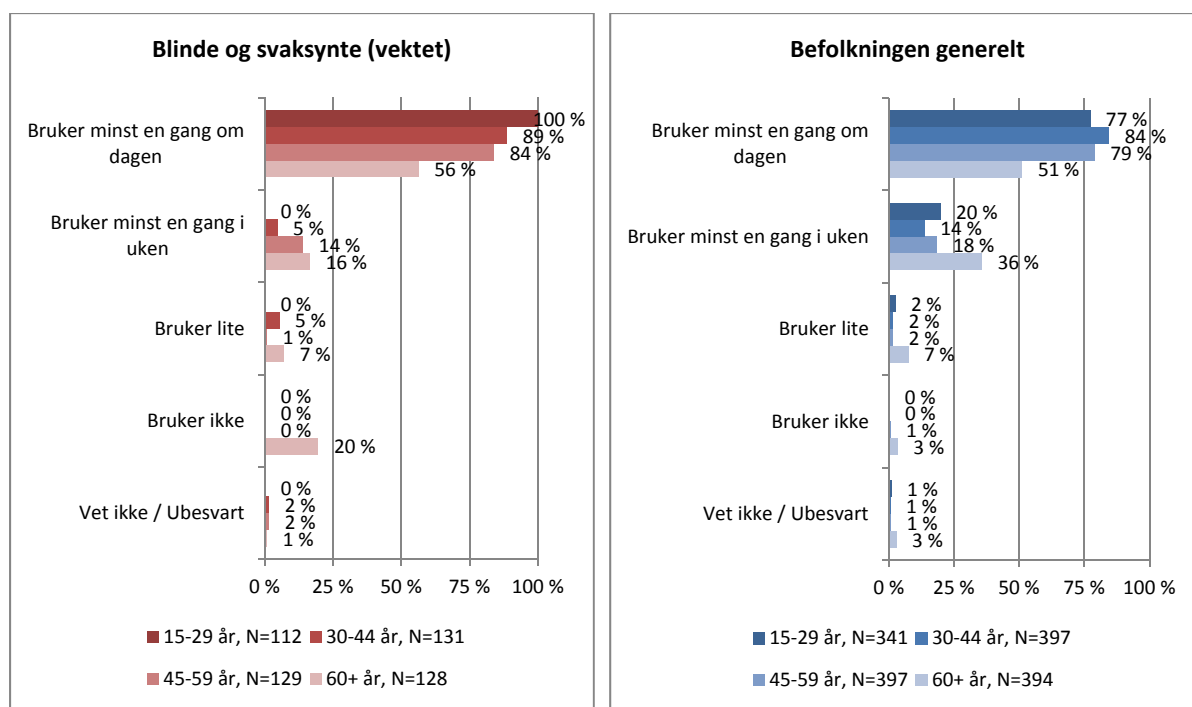
Figur 15 Bruk av ulike funksjoner på mobiltelefon hos blinde og svaksynte (vektet) som bruker og ikke bruker tilleggsfunksjoner på mobiltelefon og befolkningen generelt: 1-bruker minst en gang om dagen; 2-bruker minst en gang om uken; 3-bruker sjelden; 4-bruker ikke.

Bruken av mobiltelefon i de ulike aldersgruppene blant blinde og svaksynte (vektet) i forhold til aldersgruppene i det generelle utvalget, er vist i Figur 16.

Alle blinde og svaksynte (vektet) som ikke ringer med mobiltelefon er over 60 år. Det er også stort sett de over 60 år blant befolkningen ellers som ikke bruker mobiltelefon. Men det er 20 prosent av eldre blinde og svaksynte som ikke ringer med mobil, mens det kun er 3 prosent av eldre i befolkningen generelt som ikke bruker mobiltelefon.

I alle aldersgrupper er andelen av de som bruker mobiltelefon daglig blant blinde og svaksynte (vektet) større enn i det generelle utvalget. Forskjellen er størst for brukerne under 30 år: 100 prosent av blinde og svaksynte under 30 år ringer med mobil minst en gang om dagen, mot 77 prosent av de yngste brukerne i befolkningen generelt.

Samtidig er prosentandelen som ringer med mobil ukentlig mindre i alle aldersgrupper hos blinde og svaksynte enn hos befolkningen generelt.

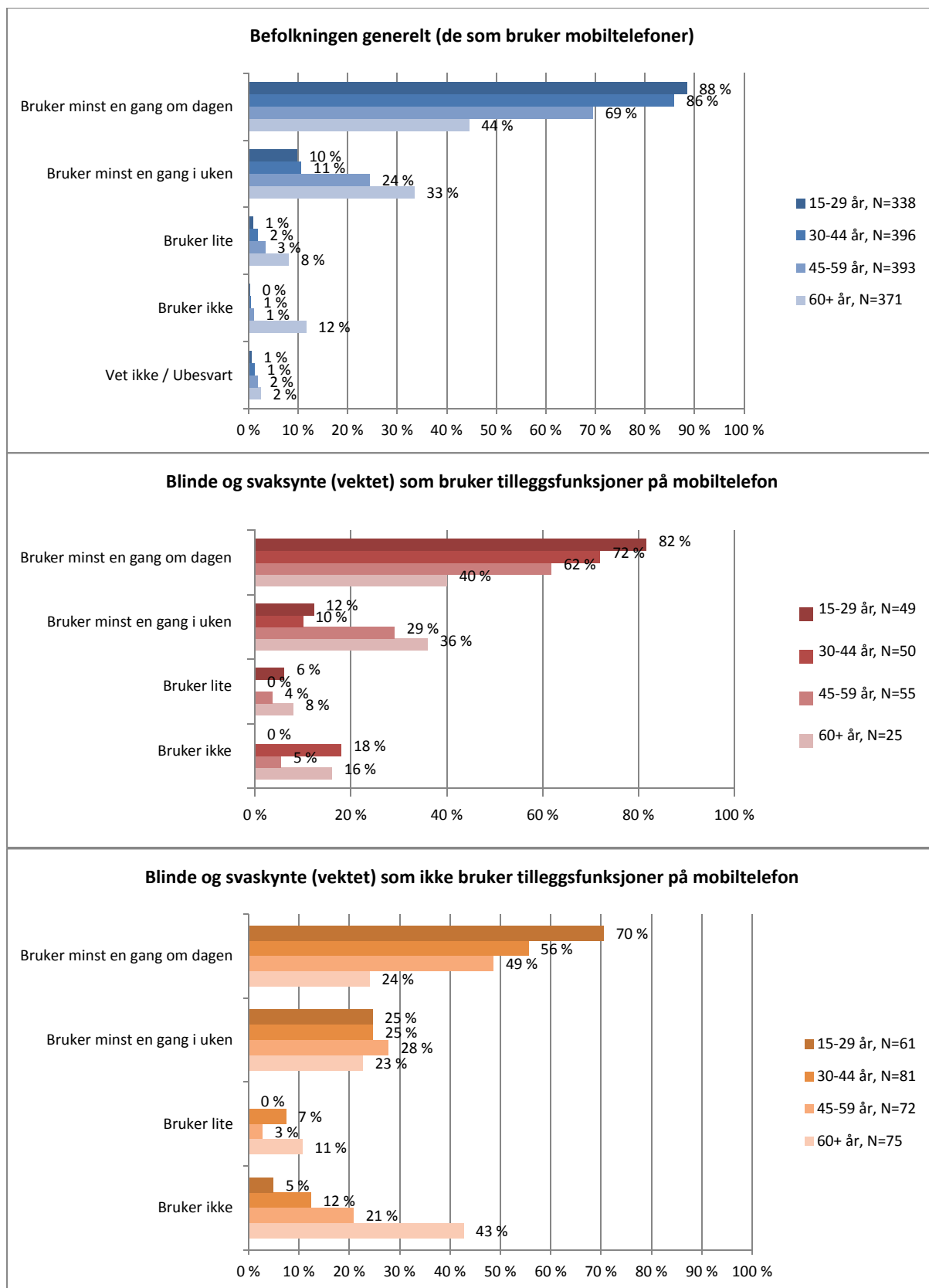


Figur 16 Mobiltelefon bruk blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt

Den generelle bruken av SMS er kartlagt i Figur 4 (side 17) og viser at blinde og svaksynte (vektet) bruker noe mindre SMS enn befolkningen ellers. Men som vist i Figur 15 (side 27) er bruken av SMS avhengig av om blinde og svaksynte bruker tilleggsfunksjoner som tekst-til-tale eller bildeforstørring på mobiltelefon. Figur 17 viser bruk av SMS i de ulike aldersgruppene med blinde og svaksynte som bruker og ikke tilleggsfunksjoner vist separat.

Yngre aldersgrupper sender oftere SMS i alle gruppene. Andelene i de ulike aldersgrupper blant blinde og svaksynte som bruker tilleggsfunksjoner er kun noe mindre enn andelene i jevnaldrende grupper blant befolkningen ellers. Alle blinde og svaksynte under 30 år som bruker tilleggsfunksjoner sender SMS, men det er betydelig større andel av brukerne som ikke sender SMS i det hele tatt i de eldre aldersgrupper: 18 prosent av de mellom 30 og 44 år mot 1 prosent i den tilsvarende aldersgruppen i befolkningen ellers, og 16 prosent av de over 60 år mot 2 prosent i den tilsvarende aldersgruppen i befolkningen ellers.

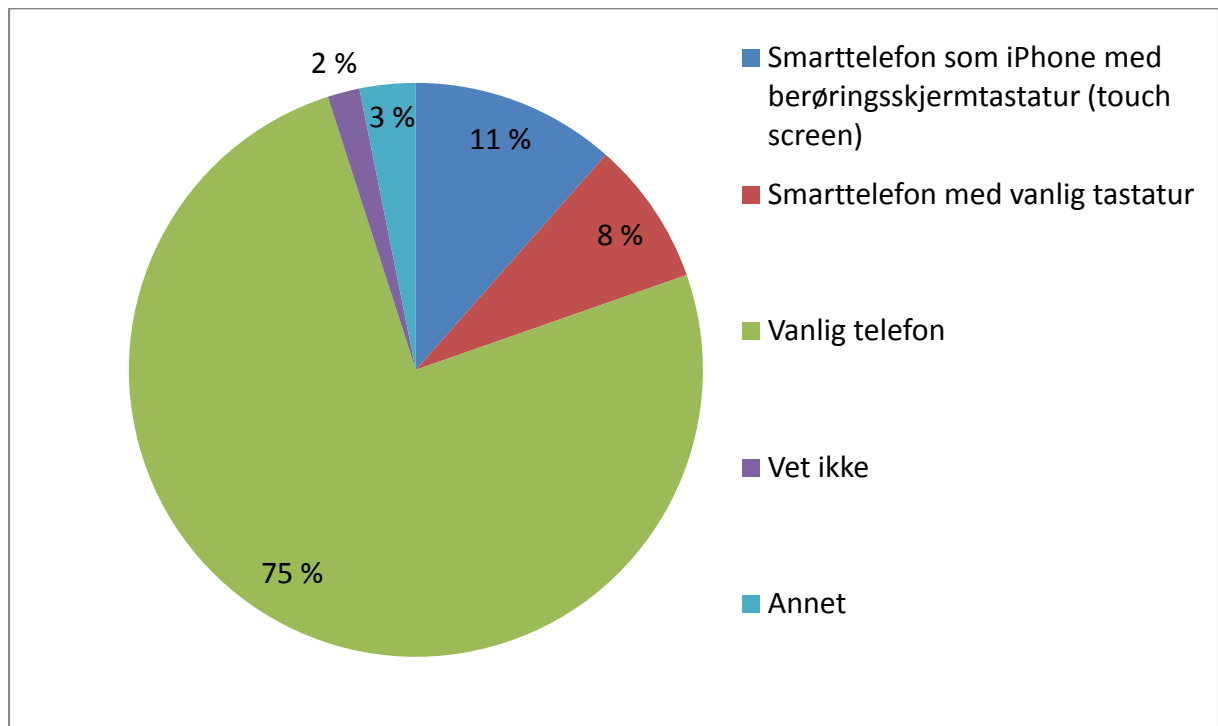
Andelen blant blinde og svaksynte som ikke benytter seg av tilleggsfunksjoner er betydelig lavere enn andelen av brukerne i jevnaldrende grupper i befolkningen ellers: 70 prosent av de blinde og svaksynte under 30 år som ikke bruker noen tilleggsfunksjoner sender SMS hver dag, mens 88 prosent av de under 30 år i befolkningen flest gjør det; 24 prosent av de blinde og svaksynte over 60 år som ikke bruker noen tilleggsfunksjoner sender SMS hver dag, mens 44 prosent av de over 60 år i befolkningen flest gjør det.



Figur 17 Hvor ofte sender du SMS? Fordelt på alder og i forhold til bruk av tilleggsfunksjoner av blinde og svaksynte (vektet).

## 6.2 Mobiltelefon – brukervennlighet

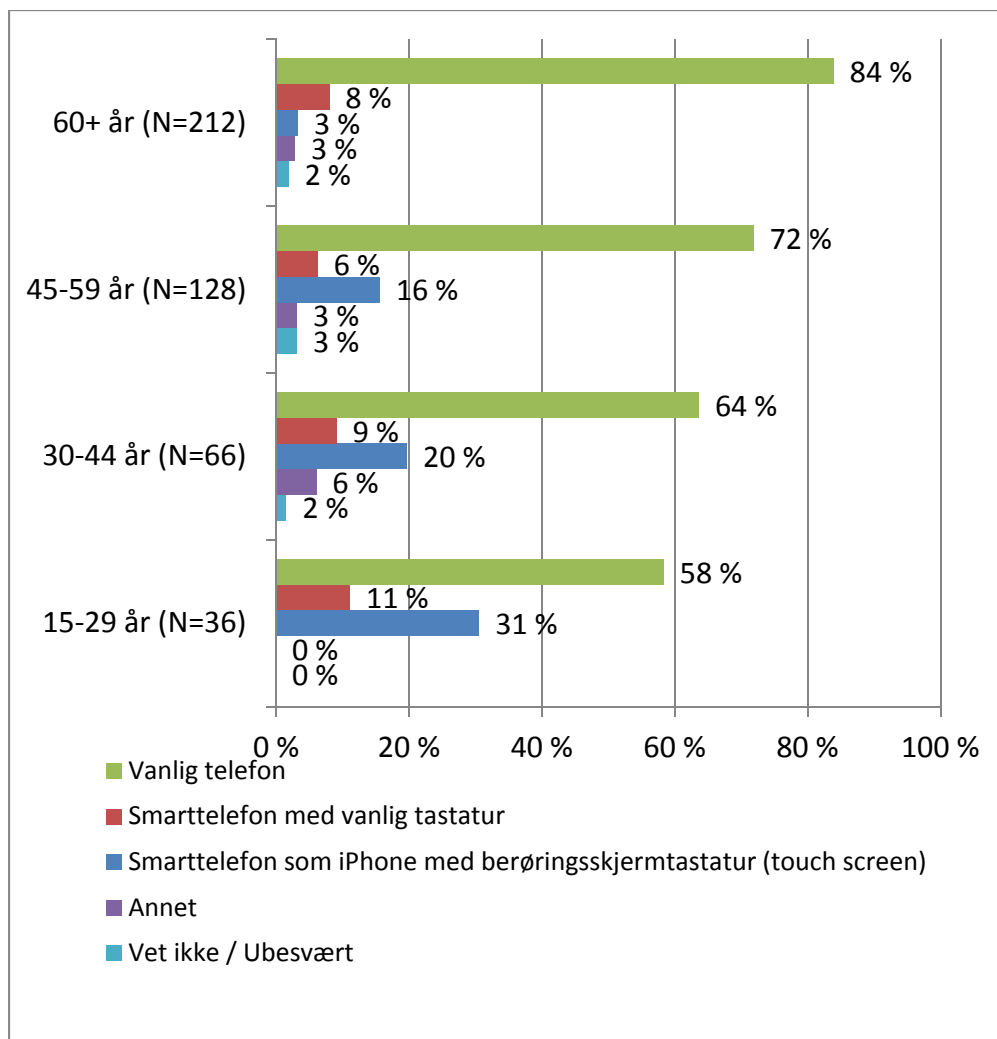
75 prosent av blinde og svaksynte som ble intervjuet i vår undersøkelse bruker vanlige mobiltelefoner, mens 19 prosent bruker smarttelefoner, se Figur 18.



Figur 18 Hvilken type mobiltelefon har du i dag? N=444

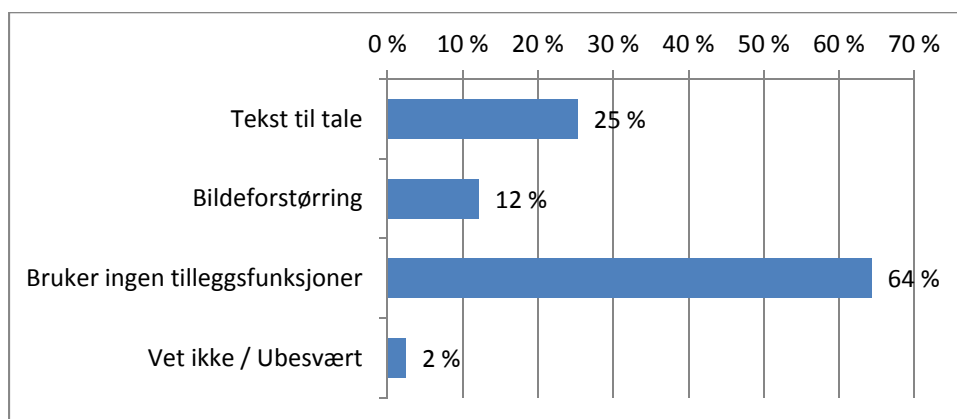
Vanlig mobiltelefon er mest utbredt blant eldre brukere: 84 prosent av de over 60 år bruker slike telefoner, mot bare 58 prosent av de yngste brukerne, se Figur 19.

Blant de yngre er smarttelefoner med berøringsskjerm ganske utbredt: 31 prosent av de under 30 år bruker slike telefoner, mens andelen ligger på 20 prosent for de mellom 30 og 44 år, 16 prosent for de mellom 45 og 59, og på 3 prosent for de som er 60 år eller eldre.



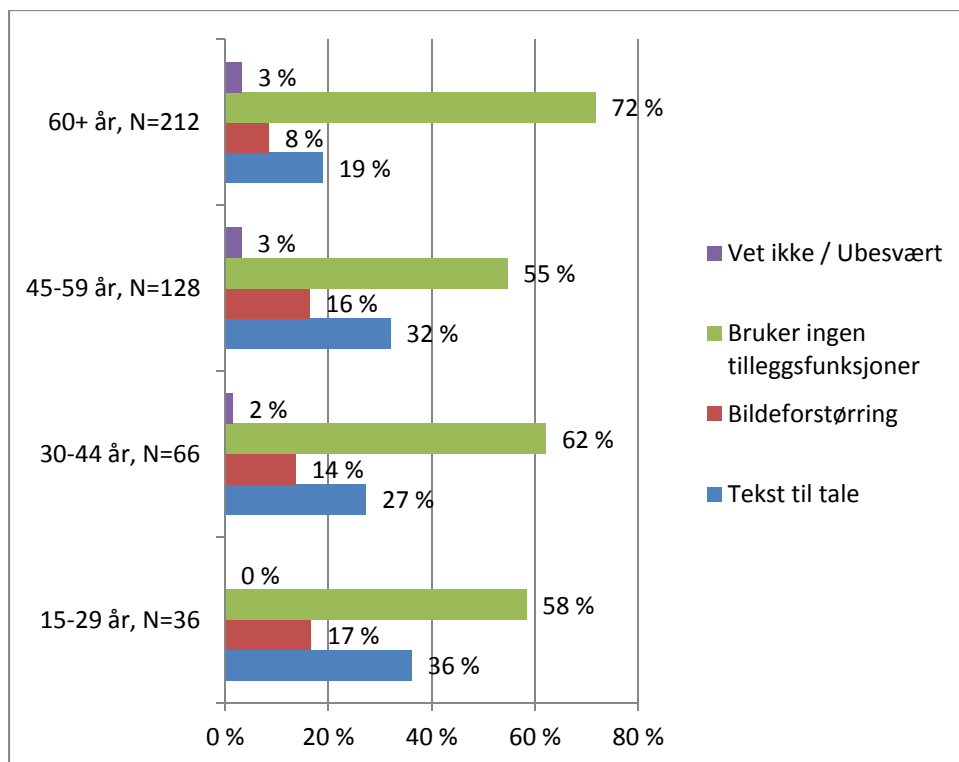
Figur 19 Hvilken type mobiltelefon har du i dag? Fordelt på alder.

De fleste respondentene (64 prosent) bruker ingen tilleggsfunksjoner, se Figur 20. Tekst til tale er brukt av hver fjerde bruker, og om lag en av ti bruker bildeforstørring.



Figur 20 Hvilke tilleggsfunksjoner benytter du deg av på din mobiltelefon? N=444

Andelen av respondenter i de ulike aldersgruppene som ikke benytter seg av tilleggsfunksjoner, varierer fra 72 prosent blant de over 60 år, til 55 prosent hos de mellom 45 og 59 år, Figur 21.

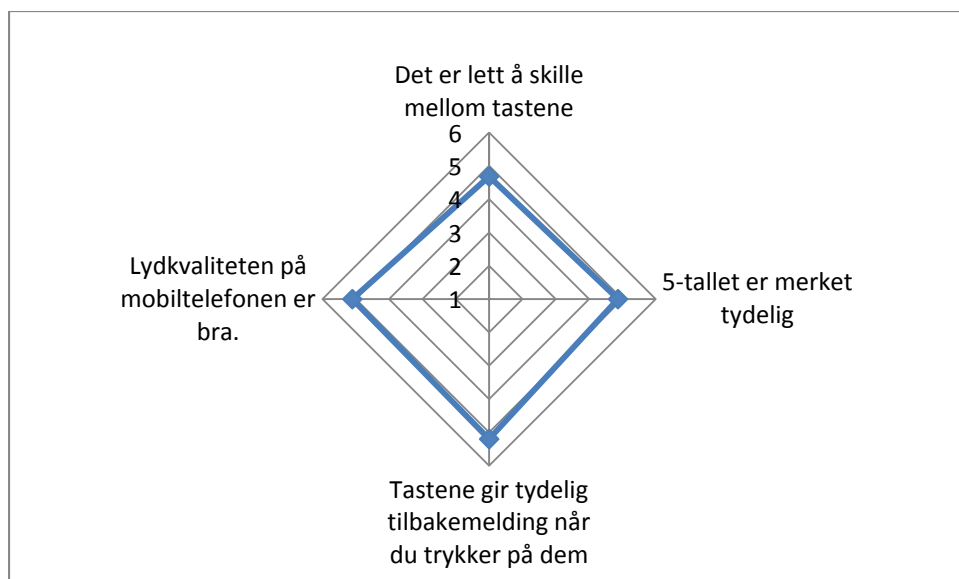


Figur 21 Hvilke tilleggsfunksjoner benytter du deg av på mobiltelefonen din? Fordelt på alder. N=444

34 prosent av respondentene bruker enten bildeforstørring eller tekst til tale. Disse respondentene ble spurt om å vurdere andre egenskaper ved mobiltelefonene.

De vurderte påstander om lyd kvaliteten, 5-tallets markering, om det er lett å skille mellom tastene, og om de gir tydelig tilbakemelding på en skala fra 1 til 6 der 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Figur 22 viser de gjennomsnittlige vurderingene.

Respondentene er minst enig i at det er lett å skille mellom tastene (4,68 poeng i gjennomsnitt) og at 5-tallet er merket tydelig (4,87 poeng i gjennomsnitt). De er mest fornøyd med en tydelig tilbakemelding på tastene (5,2 poeng i gjennomsnitt).

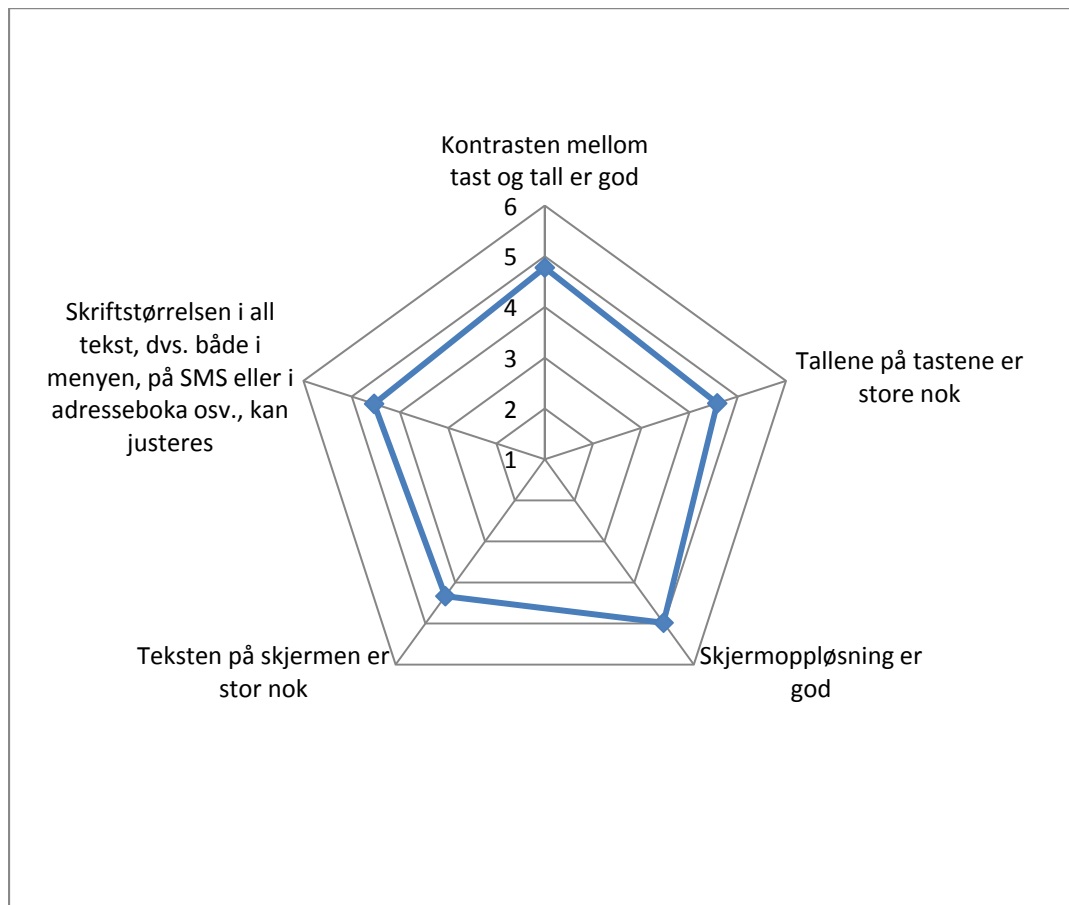


Figur 22 Tenk på den mobiltelefonen du har. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? N=150



Respondentene som bruker bildeforstørring (54 respondenter) ble i tillegg spurt om bildekvalitet, se Figur 23.

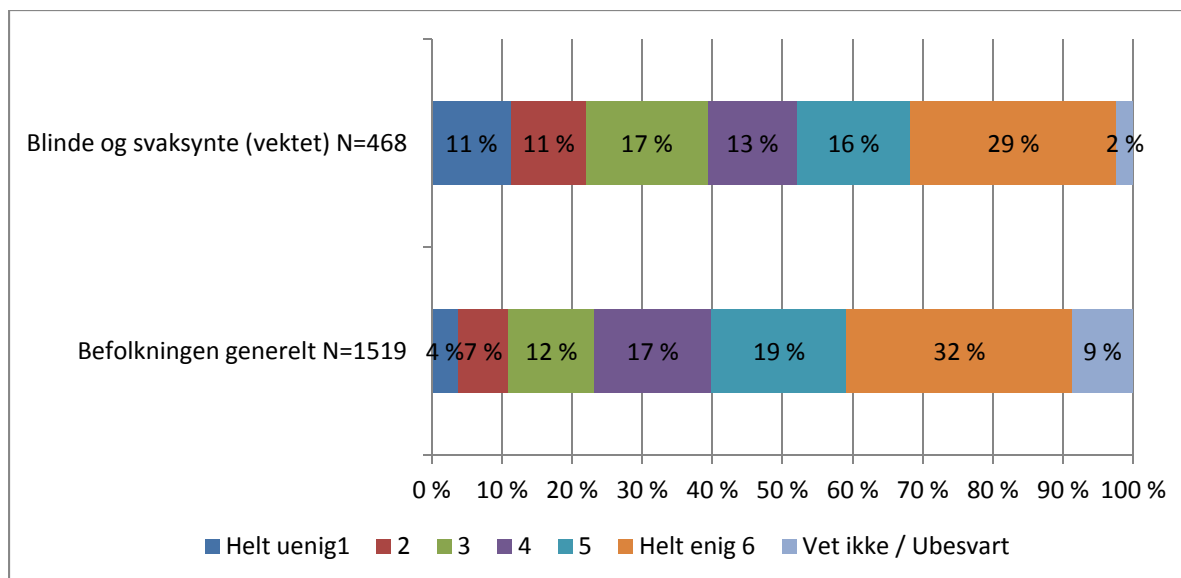
Samlet ble disse egenskapene vurdert litt lavere, med lavest vurdering for størrelsen av teksten på skjerm (4,33 poeng i gjennomsnitt).



Figur 23 Tenk på den mobiltelefonen du har. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? N=54

### 6.3 Mobiltelefon – valg og kjøp

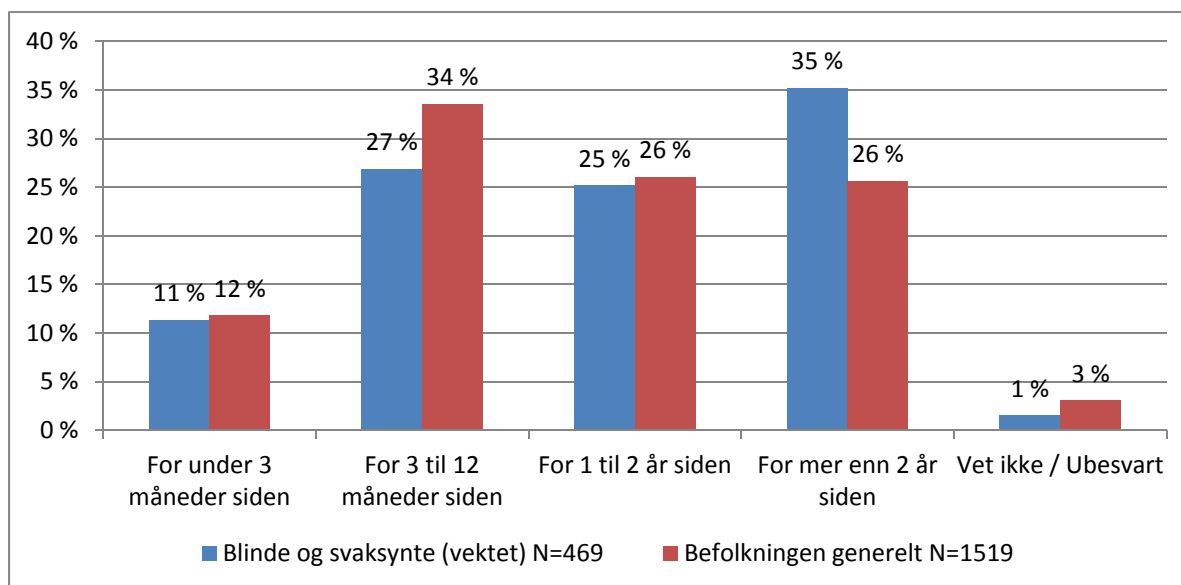
45 prosent av blinde og svaksynte (vektet) synes det er lett å velge mobiltelefon som passer deres behov, se Figur 24. Den tilsvarende andelen blant befolkningen generelt ligger på 51 prosent. 22 prosent av blinde og svaksynte (vektet) er ikke enig i påstanden, og dette er en nesten dobbelt så stor andel som blant befolkningen generelt (11 prosent).



Figur 24 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at det er lett for deg å velge mobiltelefon som passer dine behov?

35 prosent av blinde og svaksynte (vektet) kjøpte mobiltelefonen sin for mer enn 2 år siden, se Figur 25.

Dette er en større andel enn i befolkningen generelt, hvor bare 26 prosent kjøpte mobiltelefon for mer enn 2 år siden. 46 prosent av befolkningen generelt kjøpte mobilen sin innenfor de siste 12 månedene, mens bare 38 prosent av blinde og svaksynte i det vektete utvalget kjøpte seg mobil siste året.



Figur 25 Når kjøpte du mobiltelefon sist?

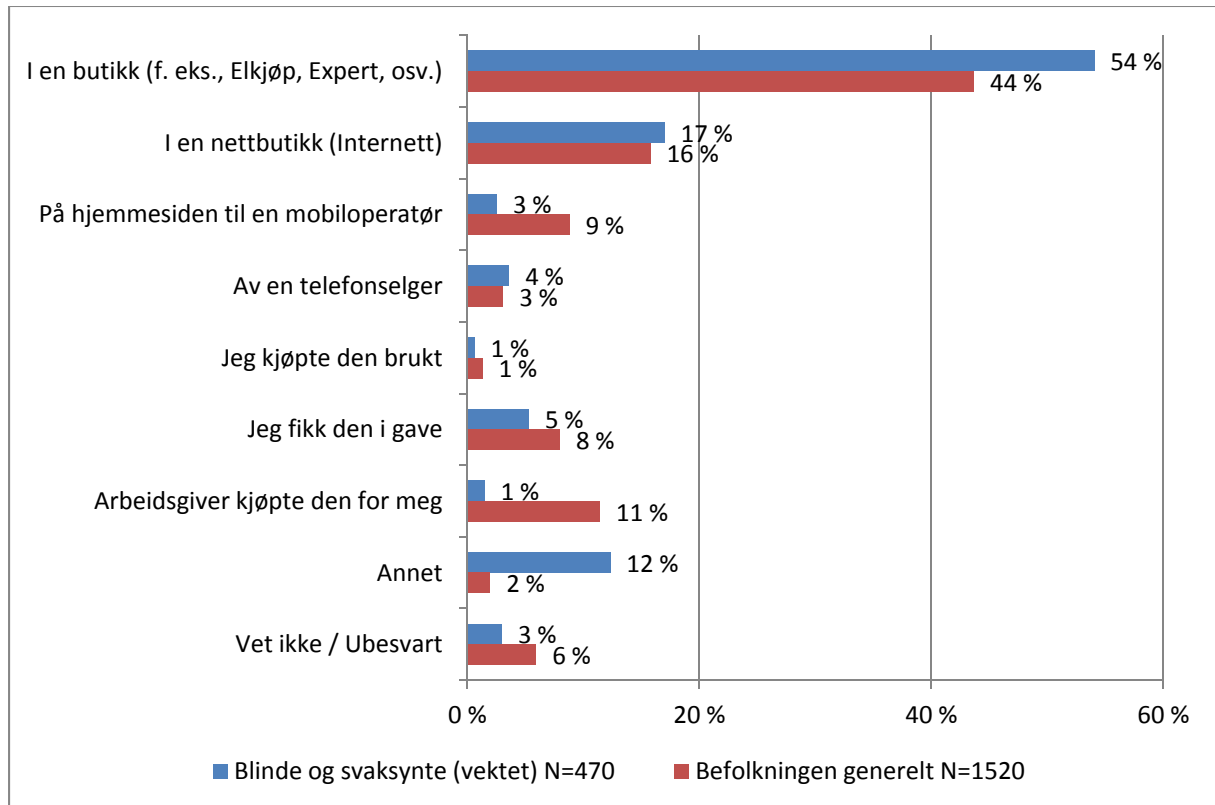
Å kjøpe telefon i en vanlig butikk som Elkjøp, Expert, Telehuset osv., er mest populært både blant blinde og svaksynte og blant befolkningen generelt, se Figur 26.

Men det er en større andel av blinde og svaksynte (vektet) som kjøper i vanlige butikker: 54 prosent mot 44 prosent i den øvrige befolkningen.

Nesten like stor andel blant blinde og svaksynte (vektet) som blant befolkningen ellers, kjøpte sin mobiltelefon i nettbutikk: henholdsvis 17 mot 16 prosent. En betydelig større andel av

befolkningen generelt kjøper telefoner på mobiloperatørens hjemmesider (9 prosent i forhold til 3 prosent av blinde og svaksynte (vektet)), eller får telefonene sine kjøpt av arbeidsgiver (11 prosent i forhold til 1 prosent av respondenter i utvalget vårt).

En betydelig større andel av blinde og svaksynte får kjøpt mobiltelefon på en annen måte: 12 prosent mot kun 2 prosent blant befolkningen generelt.

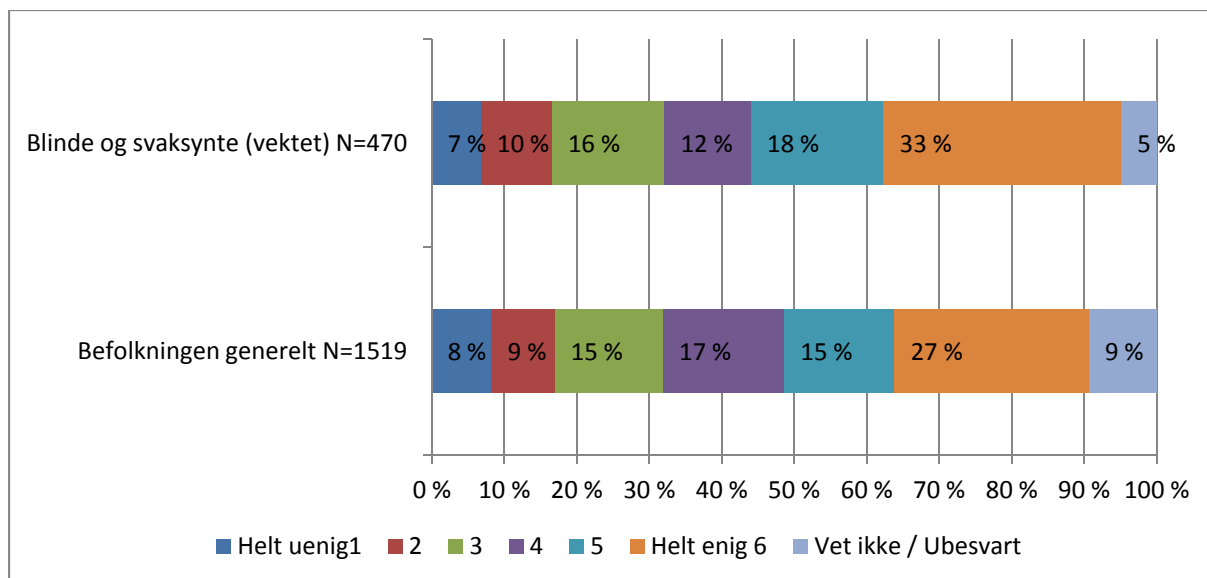


Figur 26 Hvor kjøpte du din siste mobiltelefon?

## 6.4 Mobilabonnement

51 prosent av blinde og svaksynte synes det er lett å velge abonnement som passer behovet deres, se Figur 27. Dette er en større andel enn i befolkningen generelt, der 42 prosent synes dette er lett.

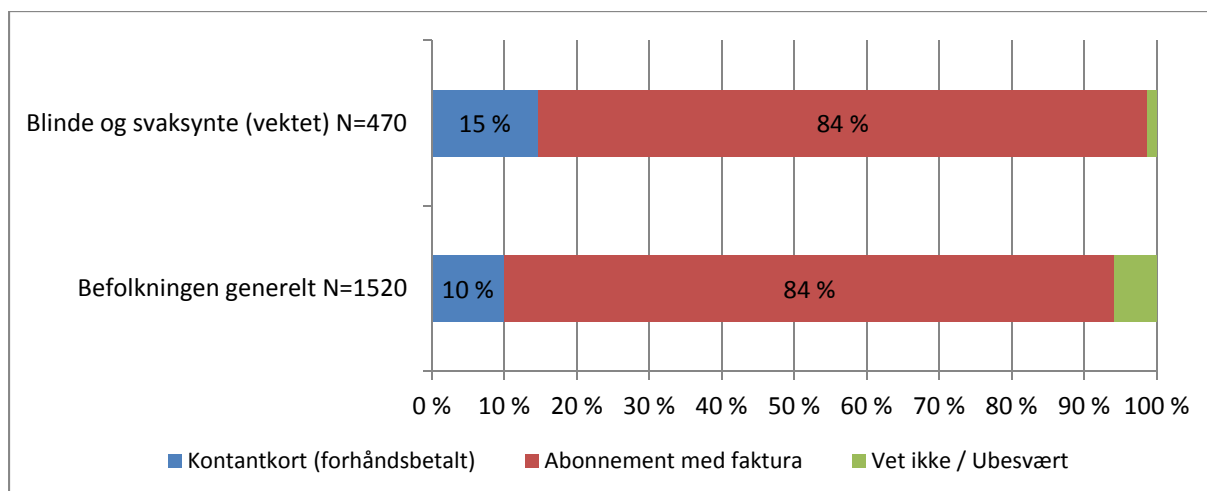
En like stor andel av blinde og svaksynte og befolkningen generelt synes dette er vanskelig (17 prosent).



Figur 27 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at det er lett å velge et abonnement som passer deg?

De fleste av blinde og svaksynte (vektet) har abonnement med faktura – 84 prosent, se Figur 28. Dette er en like stor andel som blant befolkningen generelt.

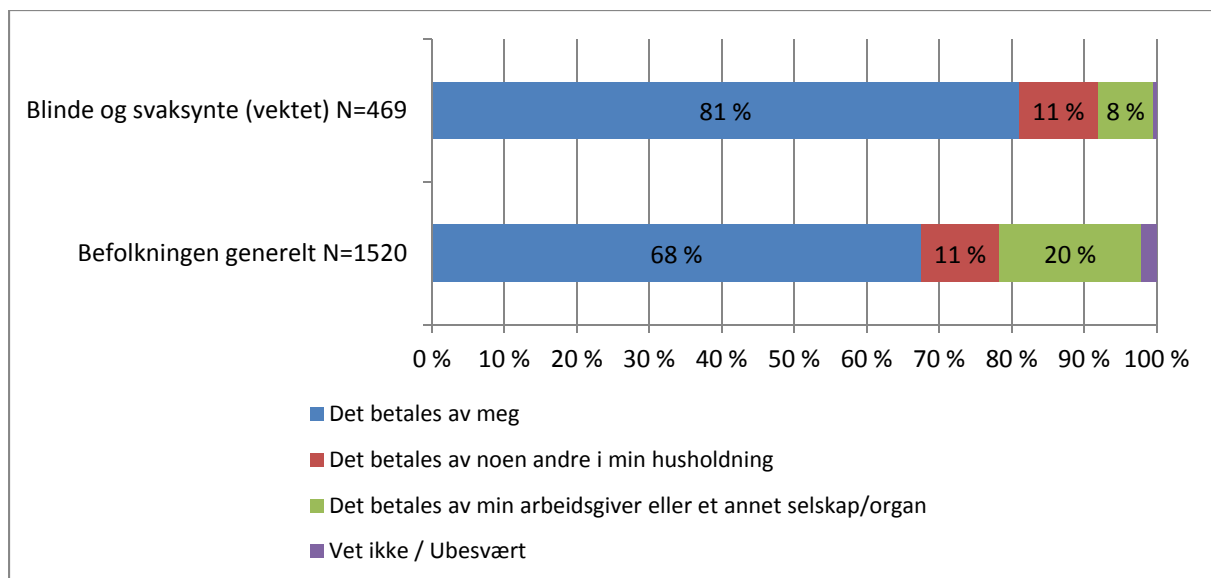
15 prosent av blinde og svaksynte (vektet) har kontantkort eller forhåndsbetalt konto, og dette er en noe større andel enn blant befolkningen generelt der 10 prosent sier at de bruker denne betalingsformen.



Figur 28 Hvilken betalingsform har du på mobilabonnementet ditt?

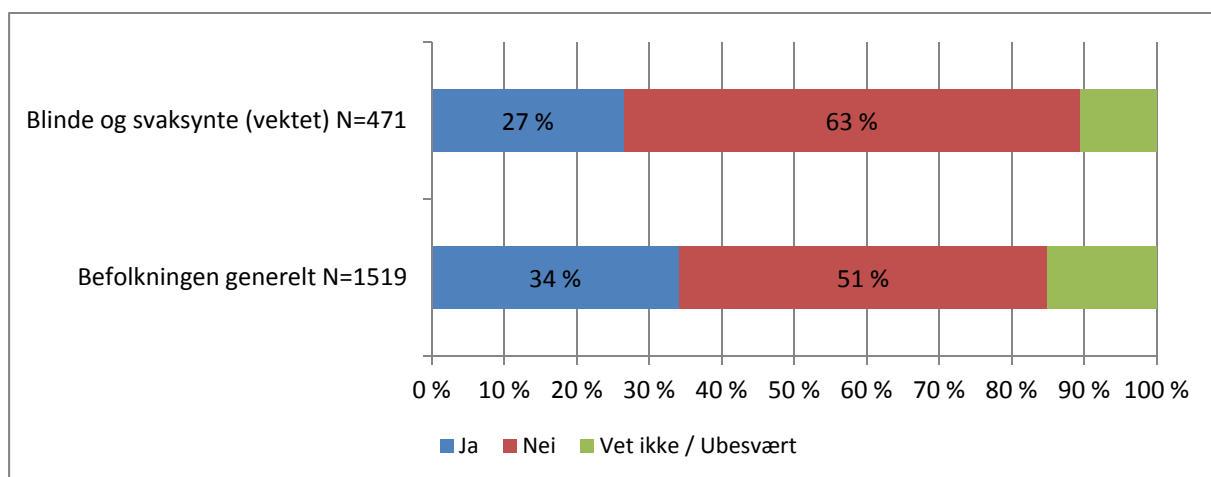
81 prosent av blinde og svaksynte (vektet) betaler mobilregningene sine selv, se Figur 29.

Dette er en betydelig større andel enn i befolkningen generelt, hvor 68 prosent betaler selv. Kun 8 prosent av blinde og svaksynte (vektet) får mobilregningene sine dekket av arbeidsgiver, mot 20 prosent i befolkningen generelt.



Figur 29 Hvem betaler mobilabonnementet ditt?

63 prosent av blinde og svaksynte (vektet) har ikke bindingstid på mobilabonnementet sitt. Dette er en større andel enn blant befolkningen flest der 51 prosent svarer at de ikke har bindingstid, se Figur 30.

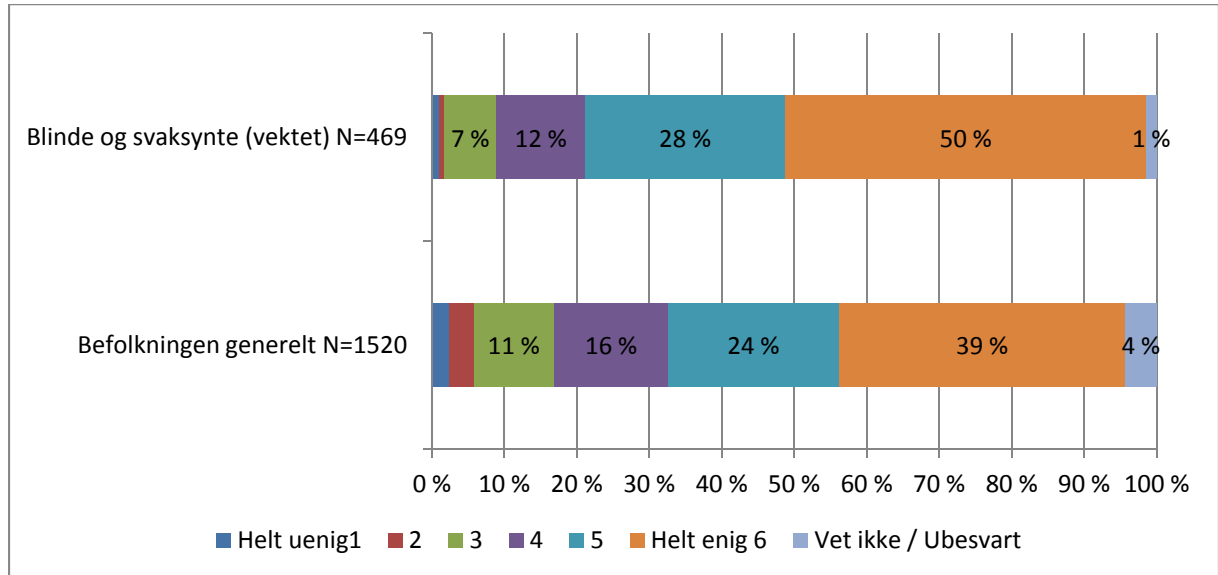


Figur 30 Er det bindingstid på mobilabonnementet ditt?

## 6.5 Mobilleverandør: bytte og valg

78 prosent av blinde og svaksynte (vektet) er fornøyde med sin nåværende leverandør av mobilabonnement, se Figur 31.

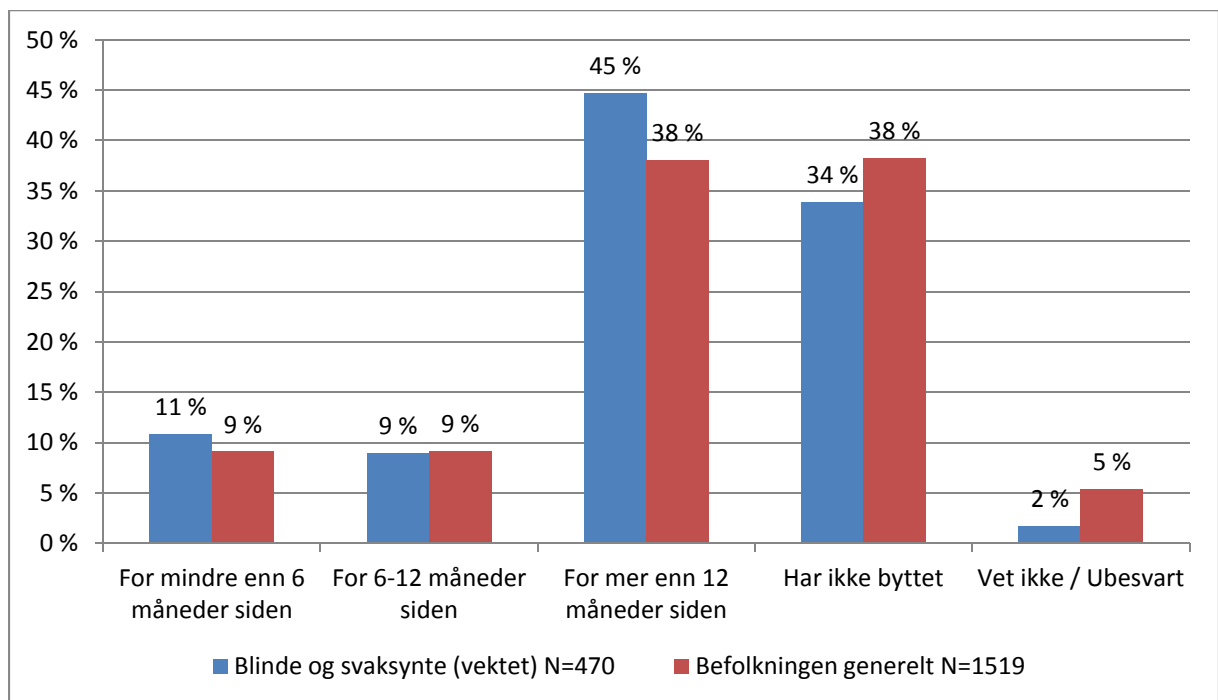
Dette er en større andel enn blant befolkningen generelt, der 63 prosent er fornøyd.



Figur 31 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at du er fornøyd med din nåværende leverandør av mobiltelefoni?

34 prosent av blinde og svaksynte (vektet) har aldri byttet leverandør, se Figur 32. Dette er en noe lavere andel enn blant den generelle befolkningen.

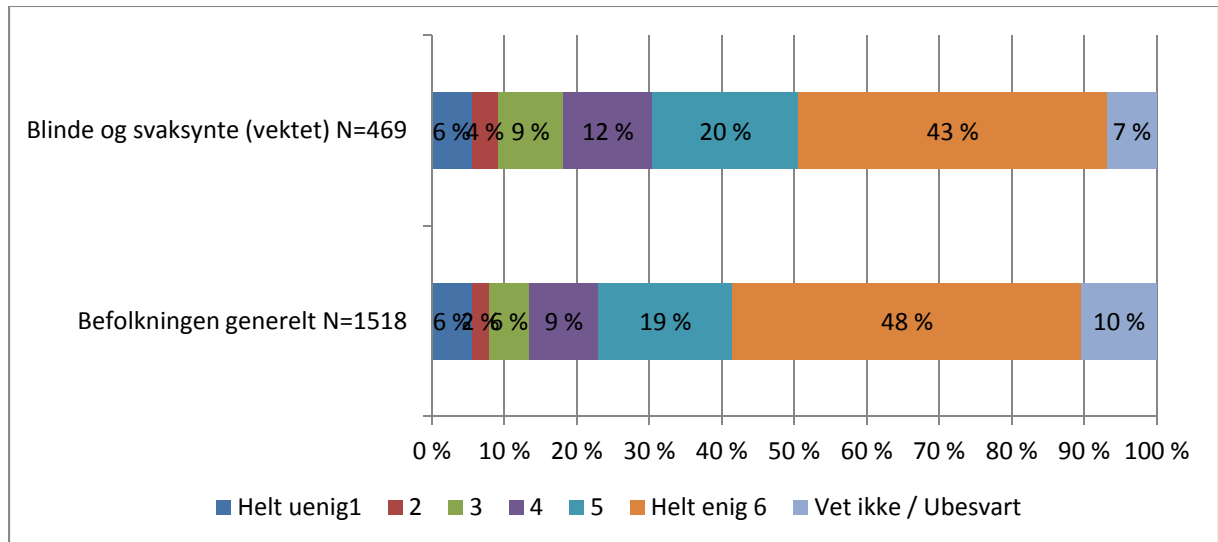
Blant blinde og svaksynte (vektet) er det en større andel som byttet leverandør for mer enn 12 måneder siden enn blant befolkningen ellers: 45 mot 38 prosent, og som byttet leverandør i løpet av de siste 6 månedene: 11 mot 9 prosent.



Figur 32 Når byttet du sist leverandør av mobilabonnement?

63 prosent av blinde og svaksynte (vektet) synes at de kan velge blant mange selskap som tilbyr mobiltelefoni, Figur 33.

Dette er en noe mindre andel enn i befolkningen generelt, der 58 prosent mener at de kan velge blant mange leverandører. En like stor andel av respondentene våre og i befolkningen generelt (6 prosent) er helt uenig i påstanden om at de kan velge blant mange leverandører.

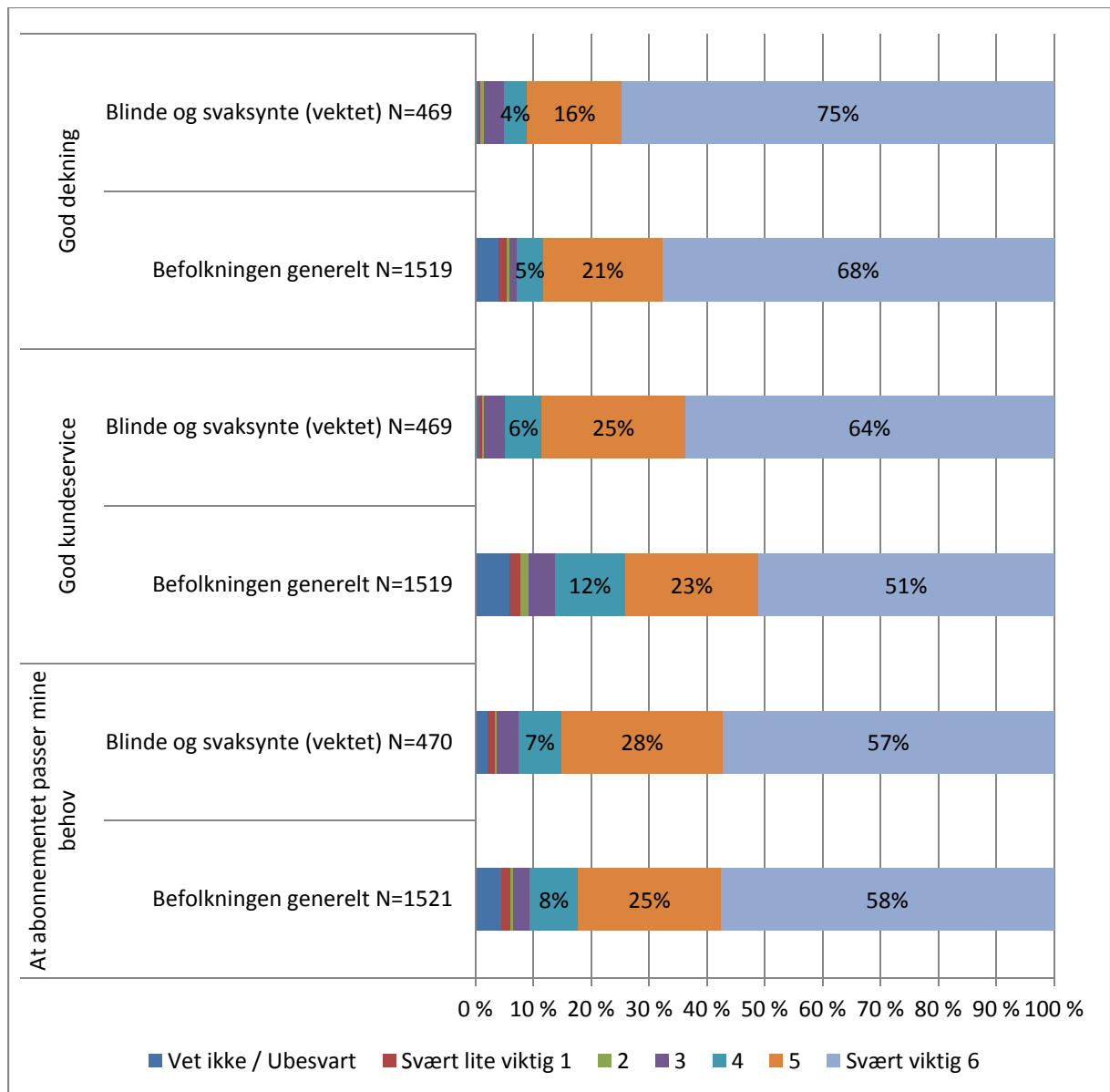


Figur 33 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig, hvor enig eller uenig er du i at du kan velge blant mange selskap som tilbyr mobiltelefoni?

Ved valg av mobilleverandør, vurderer 91 prosent av blinde og svaksynte (vektet) god dekning som meget viktig, se Figur 34. Deretter vurderes følgende som viktig god kundeservice - 89 prosent mener dette er et viktig kriterium og at abonnementet passer deres behov – 85 prosent vurderer dette som et viktig kriterium.

God dekning kommer også som det viktigste kriteriet ved valg av mobilleverandør blant befolkningen generelt: 88 prosent mener at dette er et viktig kriterium.

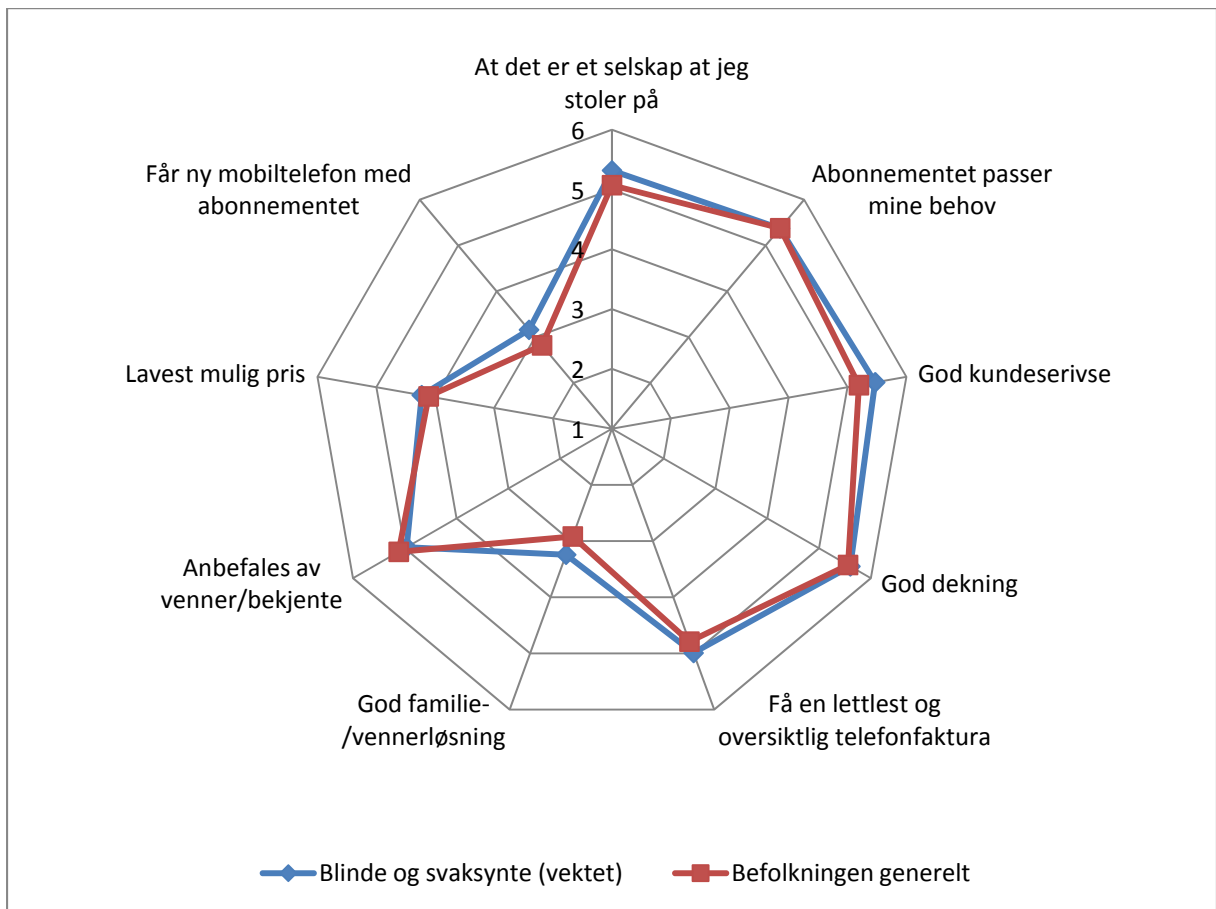
At abonnementet passer brukerens behov kommer på andre plass (83 prosent), og god kundeservice kommer på tredje plass i og med at 74 prosent mener at dette er et viktig kriterium.



Figur 34 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært lite viktig og 6 er svært viktig, hvor viktige eller lite viktige er de følgende momentene for deg når du skal velge leverandør av mobilabonnement? Kriteriene som vurderes som svært viktige eller viktige (5 eller 6 poeng) av 85 eller mer prosent av blinde og svaksynte (vektet).



Figur 35 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse og ytterligere valgkriterier blant blinde og svaksynte og befolkningen generelt. Mest markante forskjeller forekommer i tilfelle ytterligere valgkriterier der blinde og svaksynte (vektet), med unntak av at leverandøren anbefales av venner/bekjente, gjennomgående vurderer disse aspektene som viktigere.

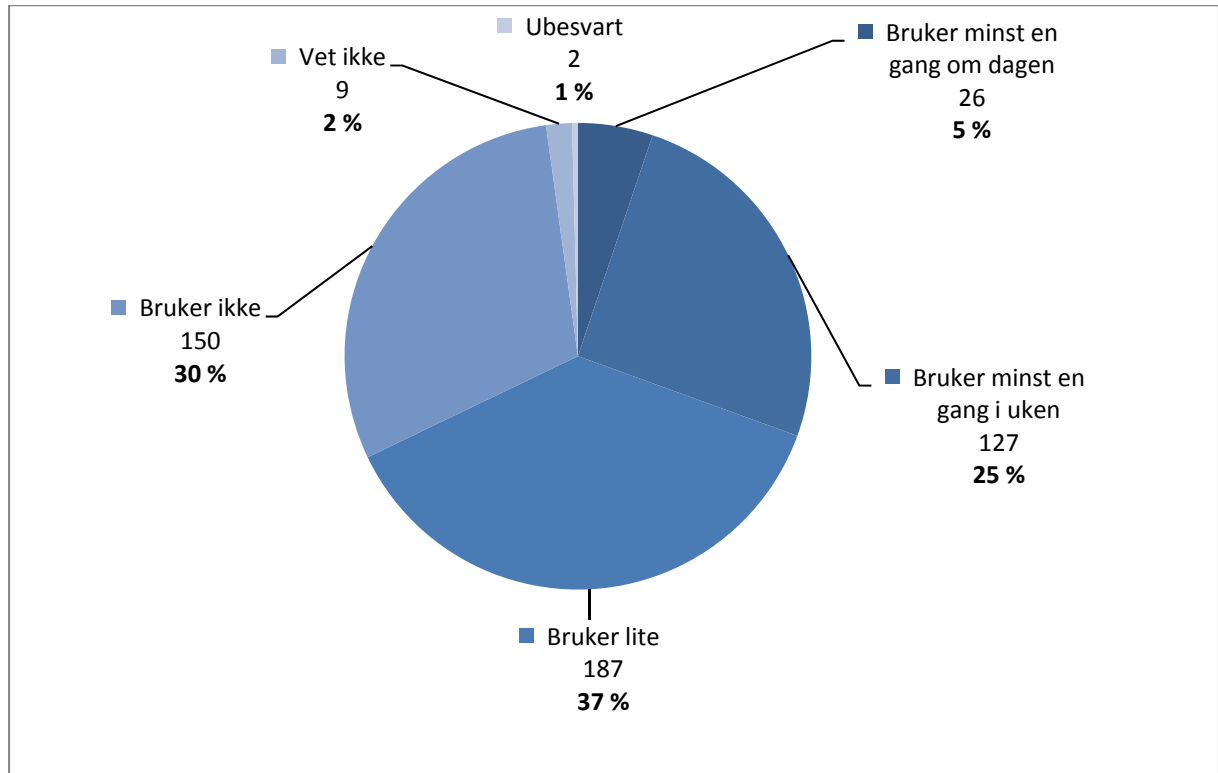


Figur 35 På en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært lite viktig og 6 er svært viktig, hvor viktige eller lite viktige er de følgende momentene for deg når du skal velge leverandør av mobilabonnement? Gjennomsnittlige vurdering av kriterier for valg av mobilleverandør blant blinde og svaksynte og befolkningen ellers. Vet ikke og ubesvart er utelatt.

## 7 Opplysningstjenester

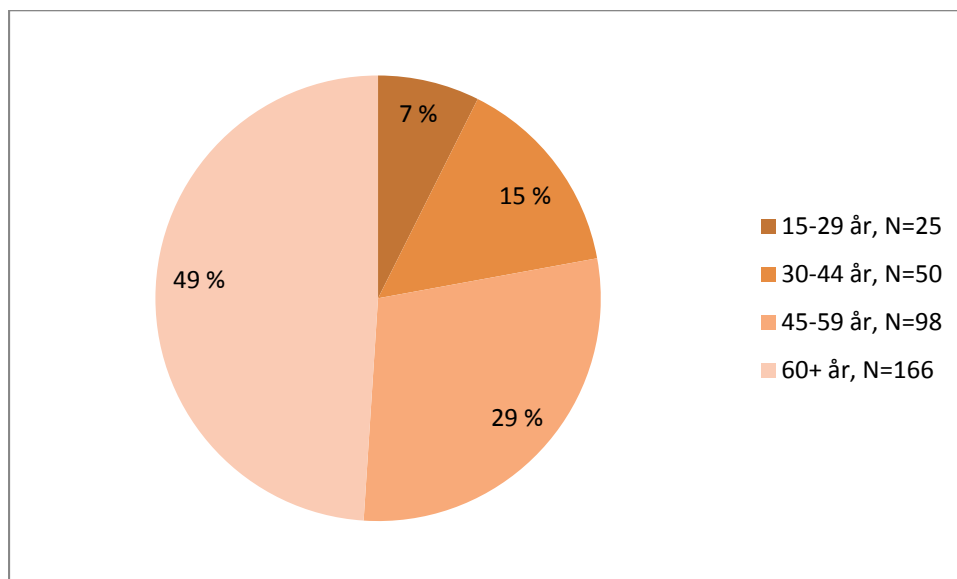
340 av 501 respondenter (68 prosent) benytter seg av opplysningstjenester. De fleste (37 prosent) bruker dem sjeldnere enn en gang i uken, se Figur 36.

Kun 5 prosent bruker dem daglig.



Figur 36 Hvor ofte bruker du nummeropplysningstjenester som 1881, 1880, 1888 og lignende? N=501

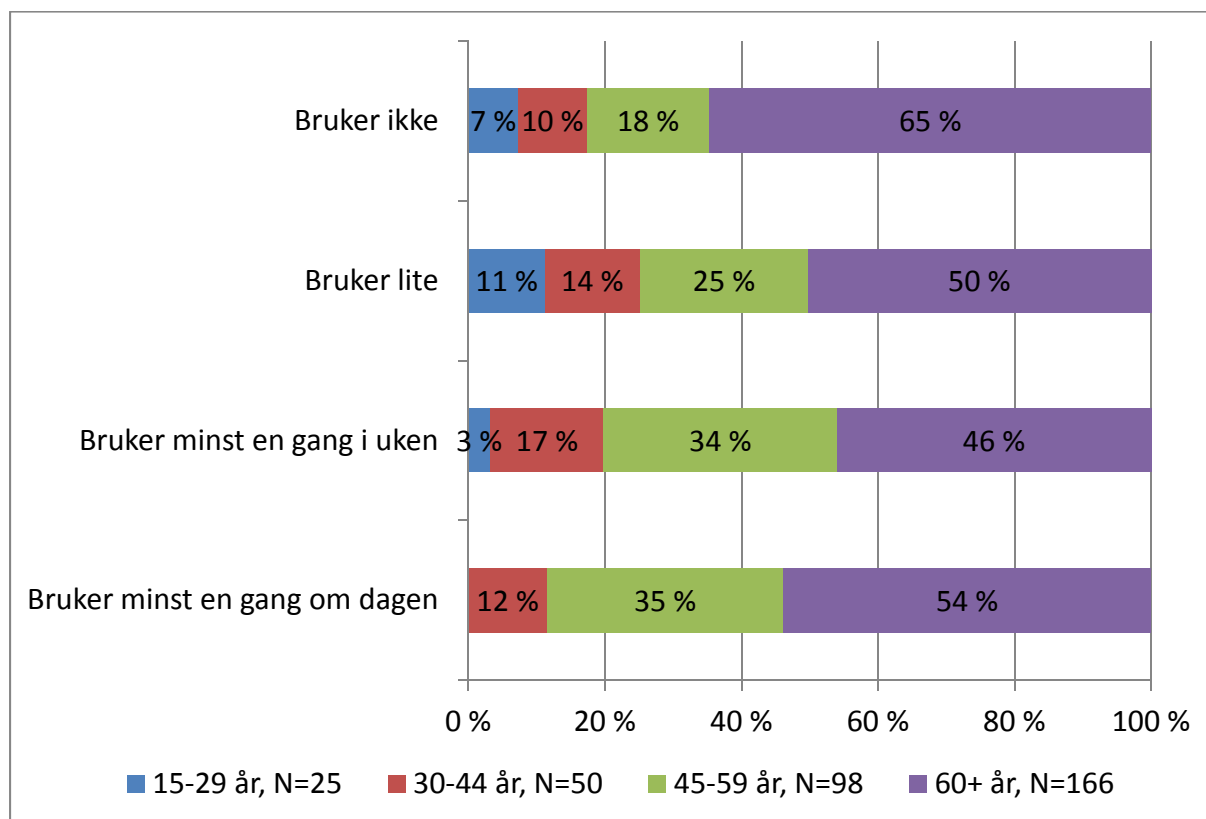
De over 60 år utgjør nesten halvparten av brukerne av opplysningstjenester (49 prosent), mens de under 30 år bare utgjør 7 prosent, se Figur 37.



Figur 37 Aldersfordeling blant nummeropplysningstjenesters brukere, N=339.

Brukere over 60 år utgjør over halvparten av daglige brukere (54 prosent) av opplysningstjenesten, og av de som ikke brukere tjenesten (65 prosent), se Figur 38.

Ingen under 30 år bruker opplysningstjenester hver dag.



Figur 38 Bruk av nummeropplysningstjenester hos ulike aldersgrupper.

72 prosent av blinde og svaksynte som benytter opplysningstjenester, bruker 1881, se Tabell 3.

Det er også denne tjenesten som er mest brukt: 68 prosent av nummeropplysningsbrukere bruker mest 1881.

Tabell 3 Hvilke nummeropplysningstjenester bruker du, og hvilken bruker du mest.

	Hvilke nummeropplysningstjenester bruker du? (N=341)	Hvilken nummeropplysningstjeneste bruker du mest? (N=322)
1881	72 %	68 %
1880	16 %	12 %
1888	9 %	7 %
1890	2 %	2 %
Andre	13 %	8 %

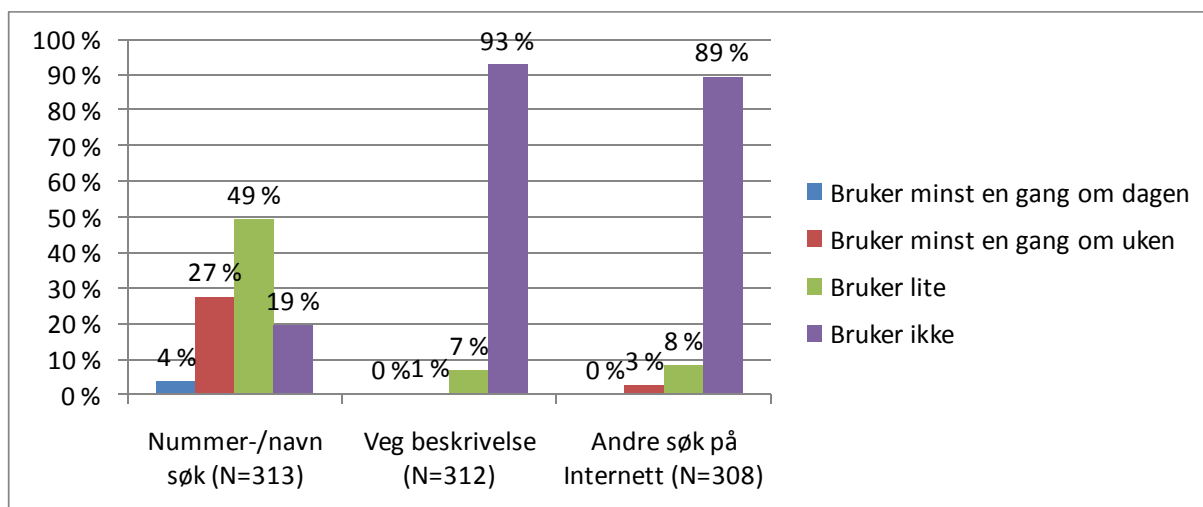
## 7.1 Henvendelser til den mest brukte nummeropplysningstjenesten

I tillegg til de vanlige nummeropplysningsspørsmålene tilbyr for eksempel 1881 en tjeneste hvor man blir satt direkte over til det nummeret man har bedt om ("Sett over").

Det er også mulig å spørre om veibeskrivelse og å utføre søk på Internett. Som illustrert i Figur 39, er det ingen som daglig benytter seg av veibeskrivelse eller Internettsøk.

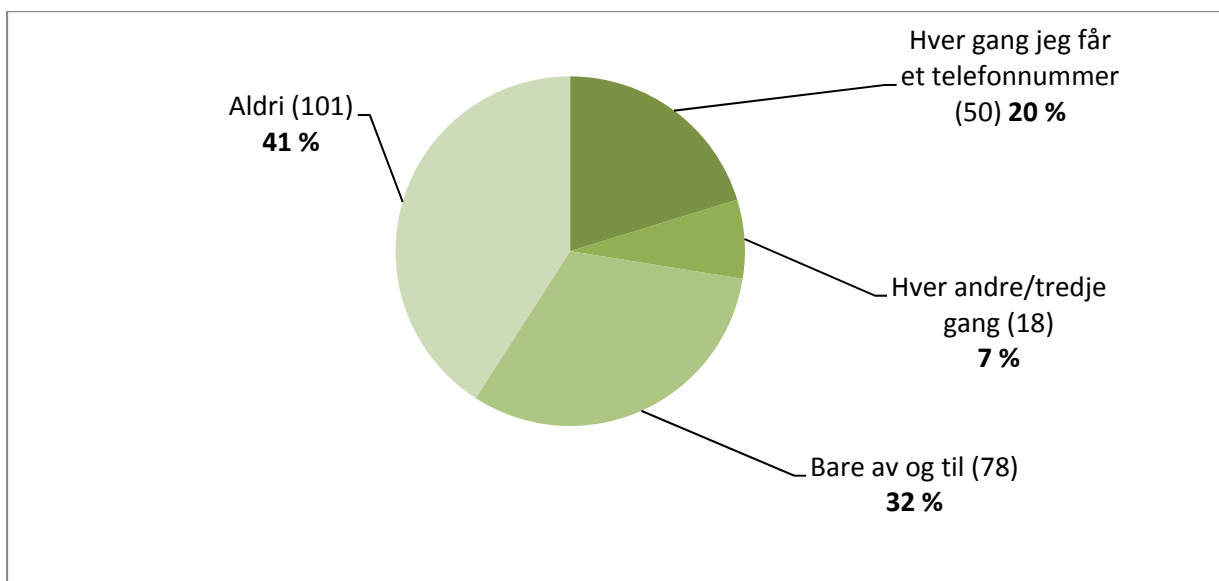
Disse to tjenestene brukes minst en gang i uka av 1 prosent (veibeskrivelse) og 3 prosent (Internettøk). 7 og 8 prosent bruker disse tjenestene sjeldnere.

Søk etter nummer eller navn brukes daglig av 4 prosent. 27 prosent bruker tjenesten minst en gang i uka, og 49 prosent bruker den sjeldnere.



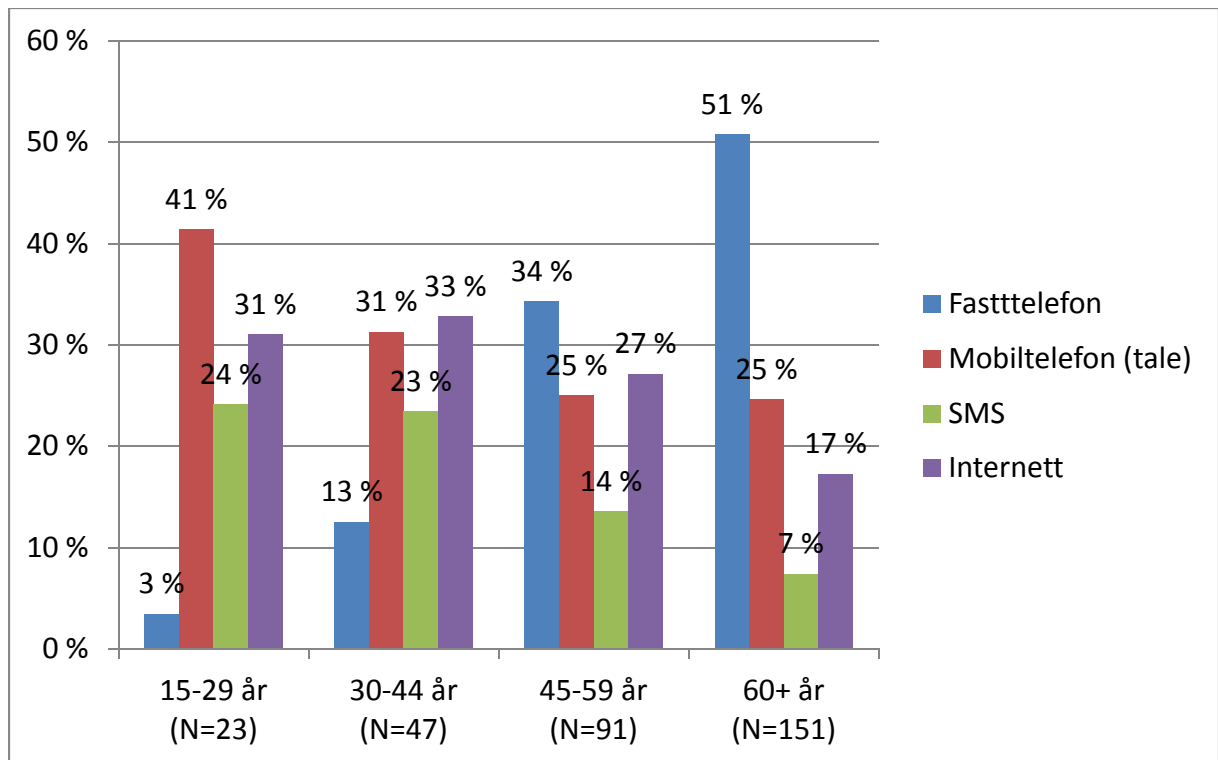
Figur 39 Hyppighet i bruk av de ulike tjenester hos den mest brukte nummeropplysningstjenestene.

20 prosent av de som ringer for å finne et nummer, benytter seg av ”Sett over”-tjenesten, se Figur 40, mens 41 prosent aldri bruker denne funksjonen.



Figur 40 Hvor ofte benytter du deg av tjenesten ”Sett over”? N=247

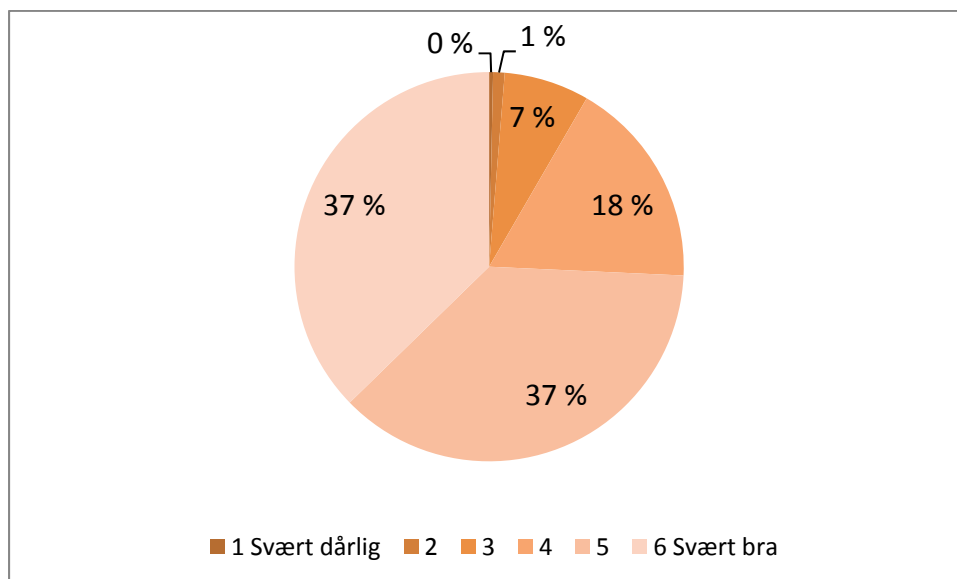
Ved henvendelser til opplysningstjenesten bruker de fleste eldre fasttelefon. De fleste brukerne under 30 år ringer oftest med mobiltelefon, se Figur 41.



Figur 41 Bruk av ulike type utstyr ved henvendelser til den mest brukte nummeropplysningstjenesten, fordelt etter alder.

## 7.2 Tilfredshet med tjenesten

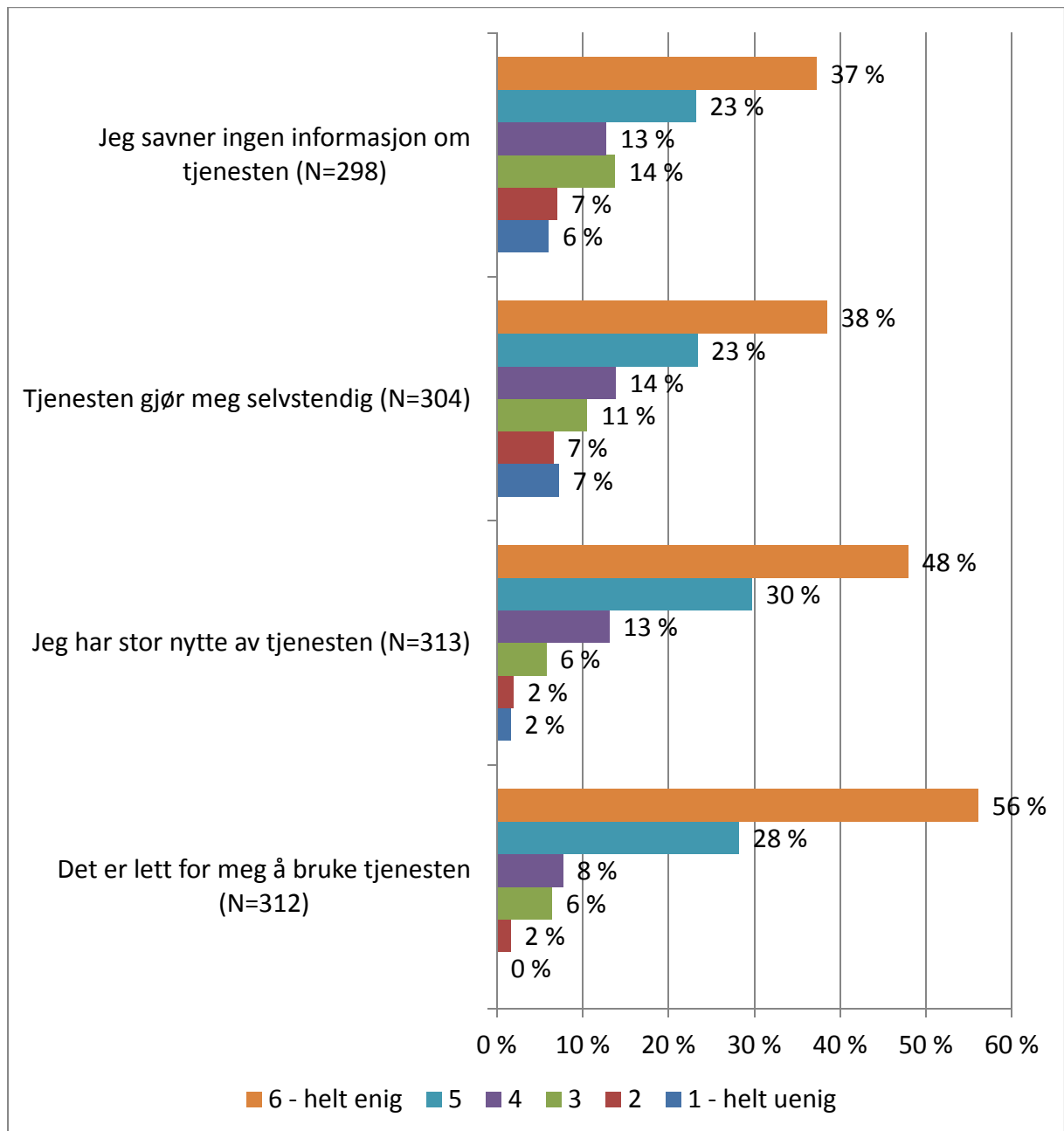
72 prosent av de som bruker nummeropplysningstjenester oppfatter den tjenesten som de bruker oftest som ganske bra, se Figur 42.



Figur 42 På en skala hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært bra, hvordan opplever du at opplysningstjenesten du bruker mest fungerer? N=311

78 prosent har stor nytte av opplysningstjenesten de bruker mest, og 74 prosent synes det er enkelt, se Figur 43.

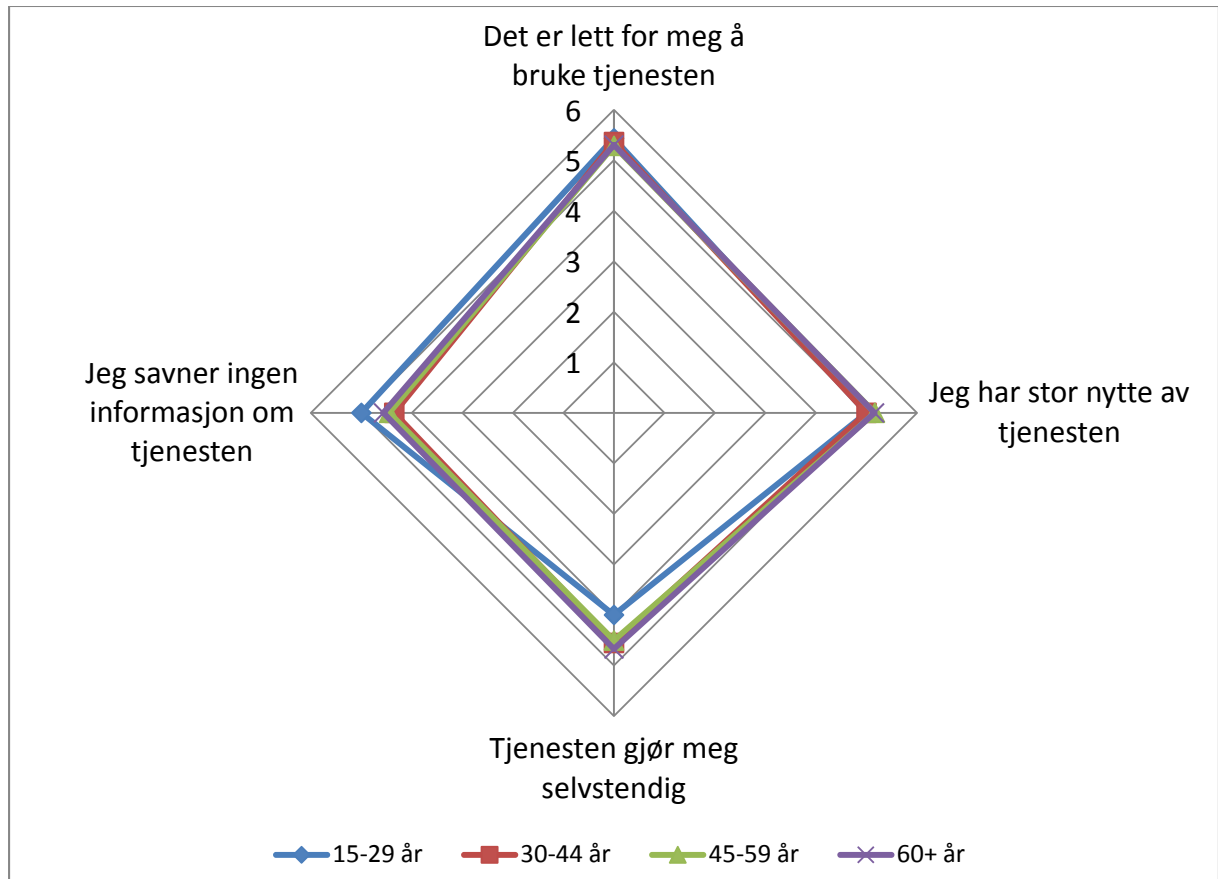
61 prosent synes tjenesten gjør dem selvstendige. 60 prosent savner ikke informasjon om tjenesten, mens 13 prosent ikke føler at de har tilstrekkelig informasjon.



Figur 43 Tilfredshet med ulike egenskaper til den mest brukte nummeropplysningstjenesten.

Figur 44 viser gjennomsnittlige vurderinger for de enkelte egenskapene til opplysningstjenesten presentert i Figur 43, men fordelt etter alder på respondentene.

Brukerne under 30 år skiller seg ut som en gruppe som i noe mindre grad mener at opplysningstjenesten gjør dem selvstendig. De føler også i noe større grad at de har en tilstrekkelig informasjon om tjenesten.



Figur 44 Gjennomsnittlige vurdering av påstandene om nummeropplysningstjenesten som brukes mest, fordelt etter alder. Vet ikke og ubesvart svarene er utelatt.

Nesten halvparten av respondentene (45 prosent) svarte at de har størst behov for en nummeropplysningstjeneste når de er hjemme eller på kontoret, ikke ute.

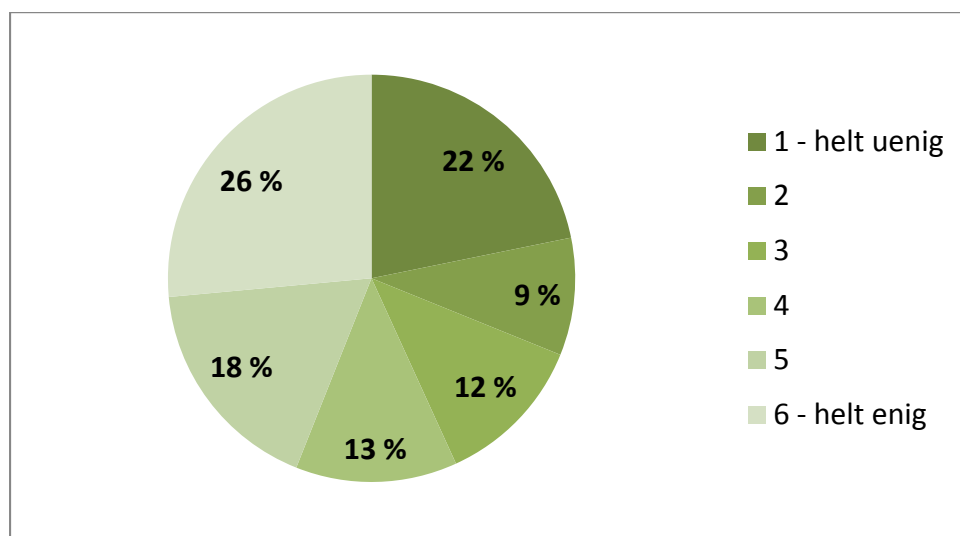
Kun 5 prosent mener at de har størst behov for en slik tjeneste når de er ute, ikke inne. 18 prosent mener at de har like stort behov for tjenesten hjemme eller på kontoret og ute.

Tabell 4 Hvor enig eller uenig er du med følgende påstander: Jeg har størst behov for tjenesten når jeg er hjemme eller på kontor. / Jeg har størst behov for tjenesten når jeg er ute.

		Ute			
		Enig (5-6)	(3-4)	Uenig (1-2)	
Hjemme/på kontor	<b>Enig</b>	52	31	132	
		18 %	11 %	45 %	<b>74 %</b>
	(3-4)	13	29	14	
		4 %	10 %	5 %	<b>19 %</b>
	<b>Uenig</b>	14	1	5	
		5 %	0 %	2 %	<b>7 %</b>
		<b>27 %</b>	<b>21 %</b>	<b>52 %</b>	

### 7.3 Bruk av refusjonsordningen

Når man ringer til en opplysningstjeneste gjelder det egne satser. 31 prosent av respondentene våre som bruker opplysningstjenesten mener at de ikke får tjenesten til en rimelig pris, se Figur 45.



Figur 45 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får opplysningstjenesten til en rimelig pris? (N=257)

Det er blant brukerne av Opplysningstjenesten 1881 at vi finner de fleste som er misfornøyd med prisen på tjenesten, se Figur 46.

61 av de 221 respondentene som oftest bruker 1881 er ikke enig i at de får opplysningstjenestene til en rimelig pris. Tabell 5 viser hvor mange av disse respondentene som benytter seg av refusjonsordning for Opplysningstjenesten 1881, fordelt på hvilken fasttelefonileverandør de har.

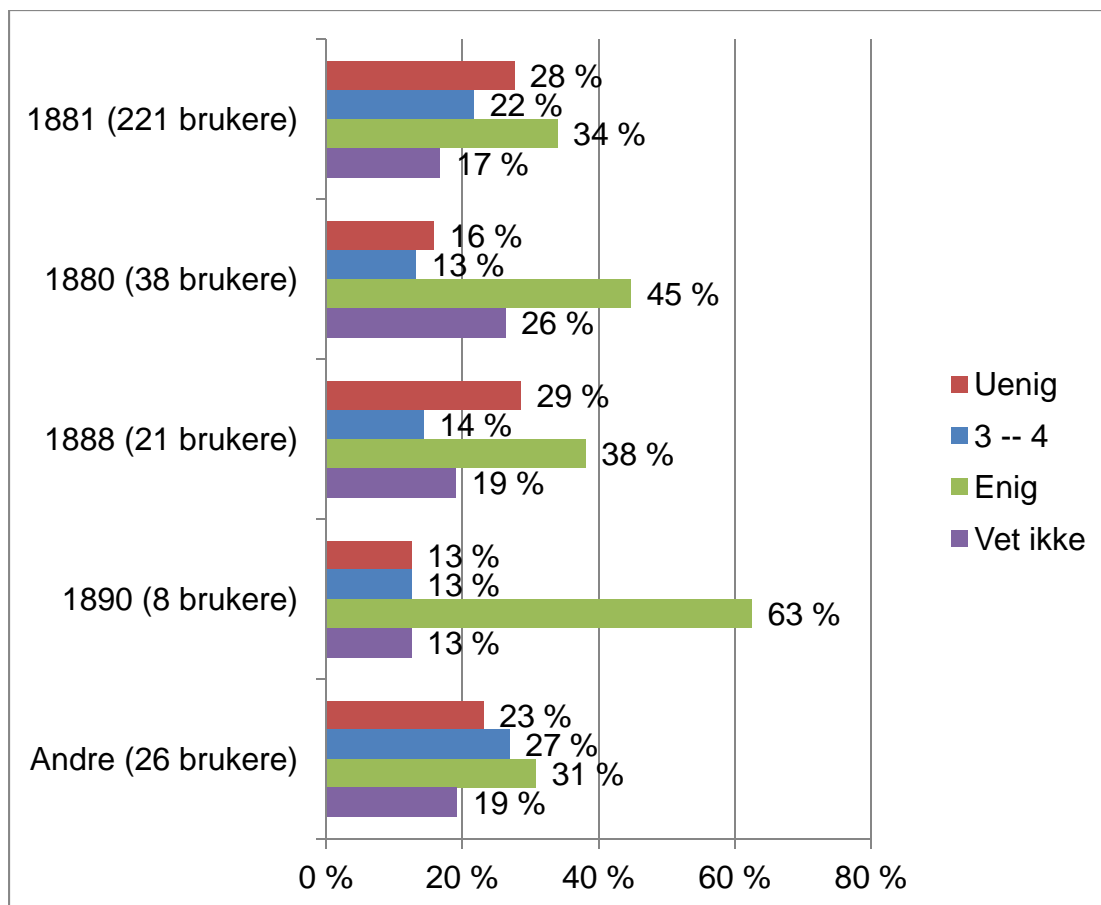
Kun 4 av de 61 1881-brukerne som er misfornøyd med prisen oppgir at de benytter seg av refusjonsordningen. Siden refusjonsordningen kun gjelder for Telenors kunder, ser vi at det bare er 2 som mest sannsynlig benytter seg av ordningen.

24 av de 61 1881-brukerne som er misfornøyd med prisen benytter seg ikke av refusjonsordningen selv om de har sitt abonnement hos Telenor.

Tabell 5 Bruk av refusjonsordning for Opplysningstjenesten 1881 blant respondentene som oppgitt Opplysningstjenester 1881 som en nummeropplysningstjeneste som de bruker oftest og som er misfornøyd med prisen til får tjenesten til i forhold til tilbyderen av fasttelefoni.

	Benytter du deg av refusjonsordning for Opplysningstjenesten 1881?			
	Ja	Nei	Vet ikke	
Har fasttelefonabonnement hos Telenor	2	24	2	<b>28</b>
Har fasttelefonabonnement hos en annen tilbyder	2	15	0	<b>17</b>
Ubesvart	0	16	0	<b>16</b>
	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>61</b>

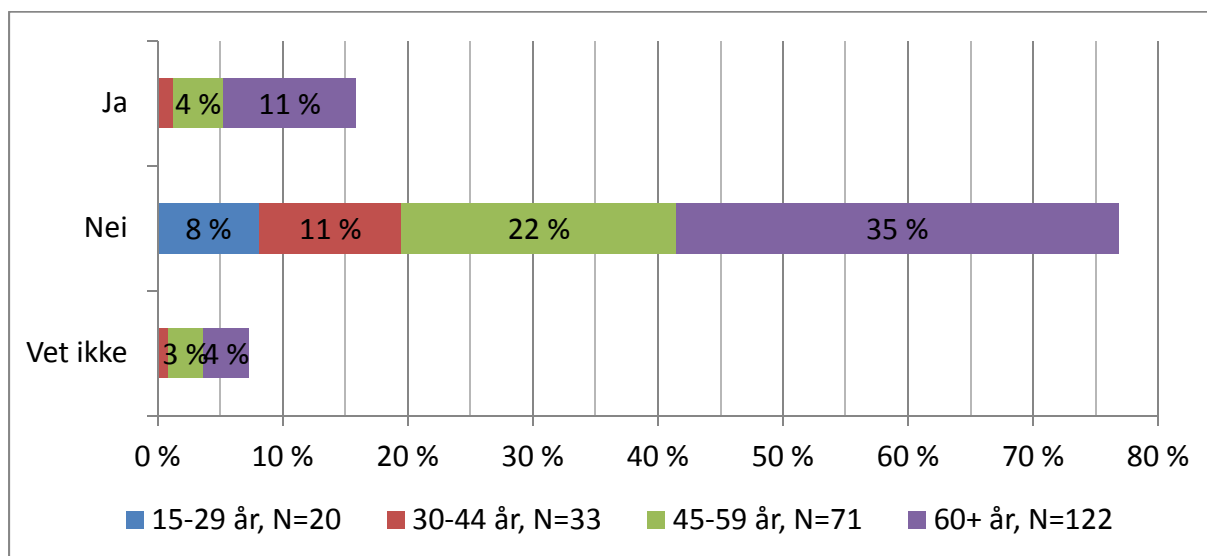




Figur 46 Hvor enig eller uenig er du i påstanden at du får opplysningstjenesten til en rimelig pris? Fordelt i forhold til tjenestene som brukes mest, N=312.

Samlet brukes refusjonsordningen for Opplysningstjenesten 1881 av 16 prosent av alle 1881-brukere, se Figur 47.

77 prosent av brukere av 1881 benytter seg ikke av ordningen.



Figur 47 Benytter du deg av refusjonsordningen for Opplysningstjenesten 1881? (N=246)

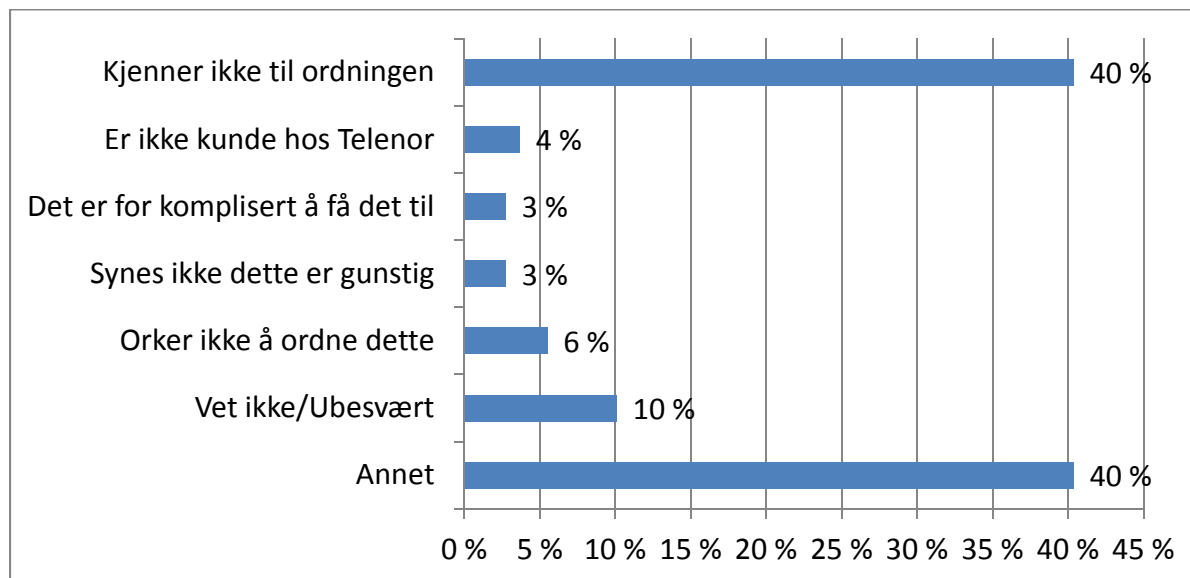
I utvalget vårt var ingen av refusjonsordningens brukere under 30 år. De fleste (68 prosent) var over 60 år og har benyttet seg av ordningen i mer enn 5 år, se Tabell 6.

Tabell 6 Hvor lenge har du benyttet deg av refusjonsordningen for Opplysningstjenesten 1881? (N=39)

	30-44 år	45-59 år	60+ år
Mindre enn 1 år	5 %	3 %	3 %
1-5 år	3 %	3 %	18 %
6-10 år	0 %	13 %	21 %
Mer enn 10 år	0 %	3 %	21 %
Vet ikke	0 %	5 %	5 %

40 prosent av de som ikke benytter seg refusjonsordningen har ikke kjennskap til den, se Figur 48.

Like stor andel oppgir grunner utover de som ble nevnt for at de ikke bruker ordningen.



Figur 48 Hvorfor benytter du deg ikke av refusjonsordningen? (N=111)

## 8 Internett (Fast og mobilt bredbånd)

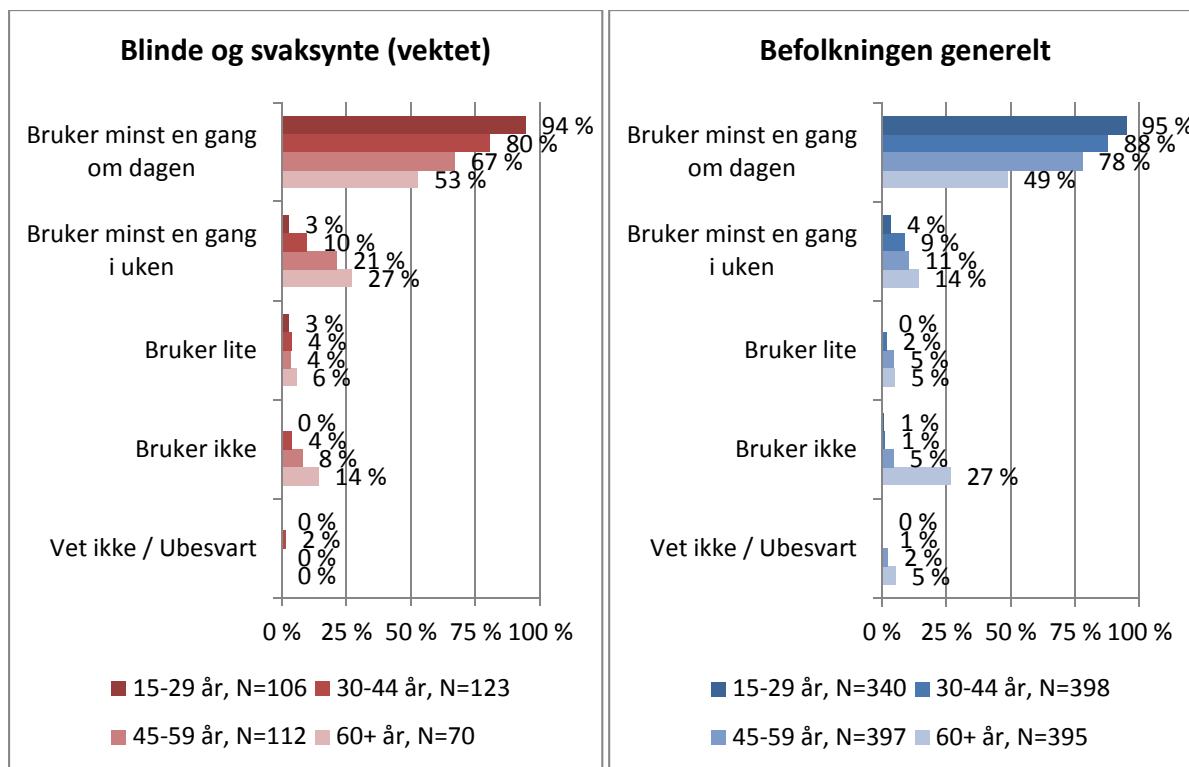
### 8.1 Faktisk bruk

Figur 7 (side 20) viste at det ikke er noen vesentlige forskjeller i bruk av Internett blant blinde og svaksynte (vektet) som har datamaskin og av befolkningen flest: 76 mot 77 prosent bruker det daglig og 15 mot 9 prosent bruker det minst en gang i uken.

Figur 49 viser hvor ofte de ulike aldersgruppene surfer på Internett. Bruk i den yngste gruppen er ganske likt i tilfelle blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen flest.

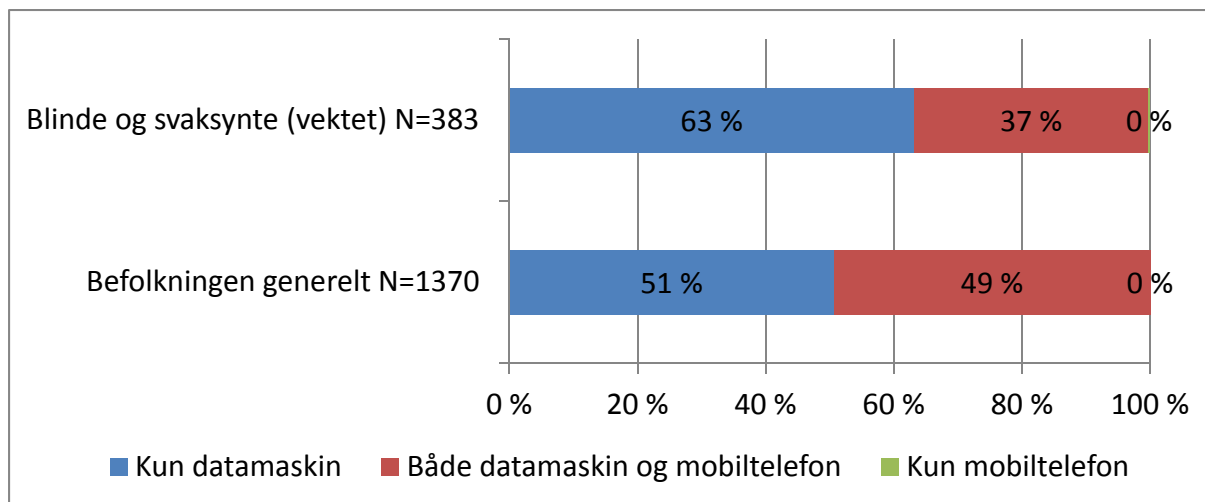
Blinde og svaksynte brukere mellom 30 og 60 år (vektet) bruker Internett noe sjeldnere enn jevnaldrende blant befolkningen ellers. Om lag halvparten av de over 60 år i begge gruppene bruker Internett daglig mens en større andel av eldre i befolkningen flest ikke bruker Internett.

Denne forskjellen forekommer trolig fordi det blant blinde og svaksynte (vektet) kun var respondenter med datamaskin som svarte på spørsmålet.



Figur 49 Hvor ofte surfer du på Internett på datamaskin (PC, laptop, Ipad eller lignende)?

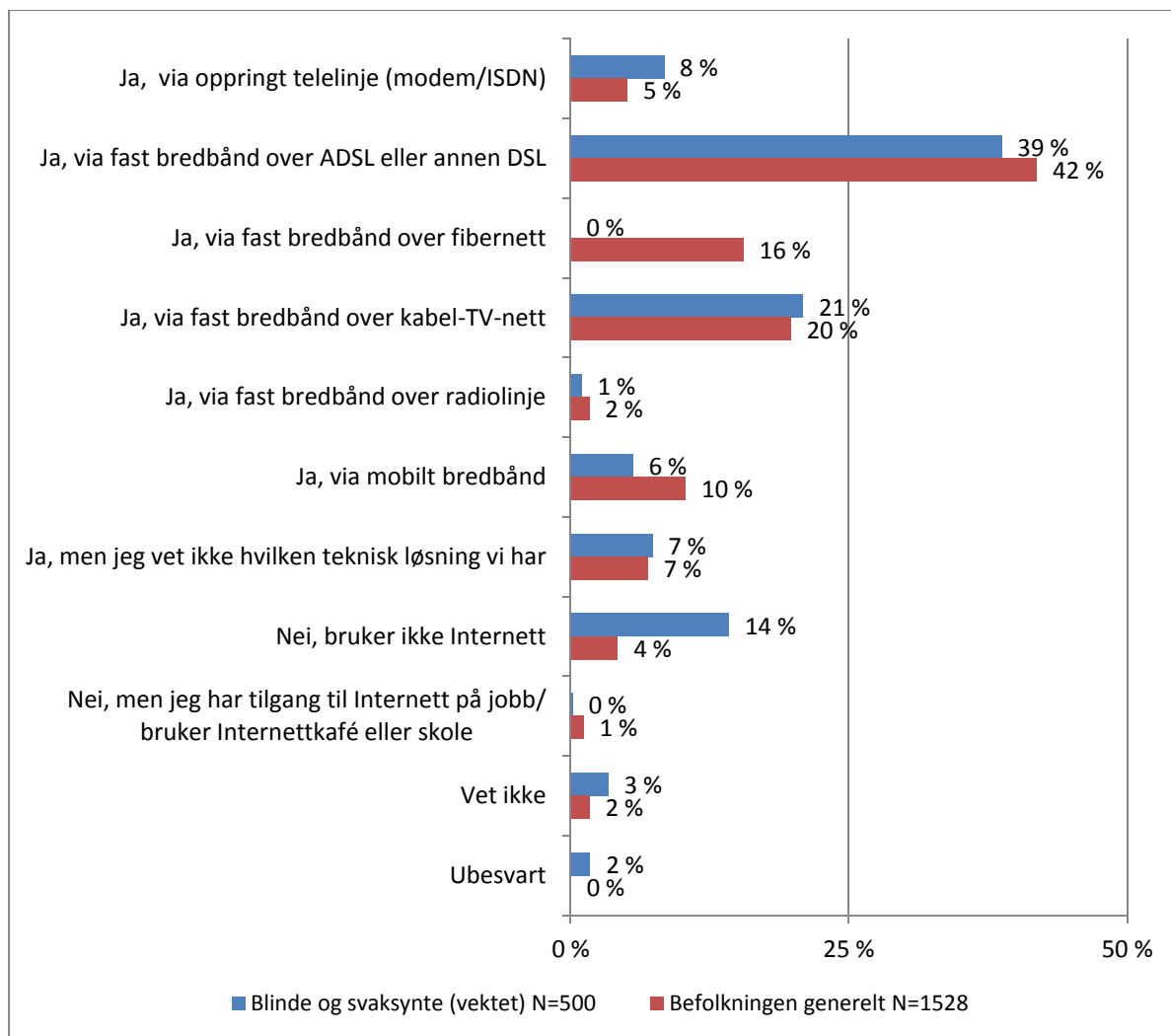
Mens nesten halvparten av Internettbrukerne blant befolkningen generelt bruker mobil i tillegg til datamaskin for å surfe på Internett, er det kun 37 prosent av Internettbrukere blant blinde og svaksynte (vektet) som surfer på mobil. 63 prosent surfer kun på datamaskin.



Figur 50 Plattform som benyttes ved surfing på Internett.

Figur 51 viser en oversikt over de ulike tekniske løsningene som respondentene bruker for å få tilgang til Internett. En noe større andel av blinde og svaksynte (vektet) får tilgang til Internett via analogt modem/ISDN: 8 prosent mot 5 prosent blant befolkningen ellers.

En noe mindre andel av blinde og svaksynte (vektet) enn av brukere i befolkningen ellers bruker ADSL/DSL: 39 mot 42 prosent. Omtrent en like stor andel av blinde og svaksynte (vektet) som av befolkningen ellers får Internett via kabel-TV-nett: 21 mot 20 prosent.



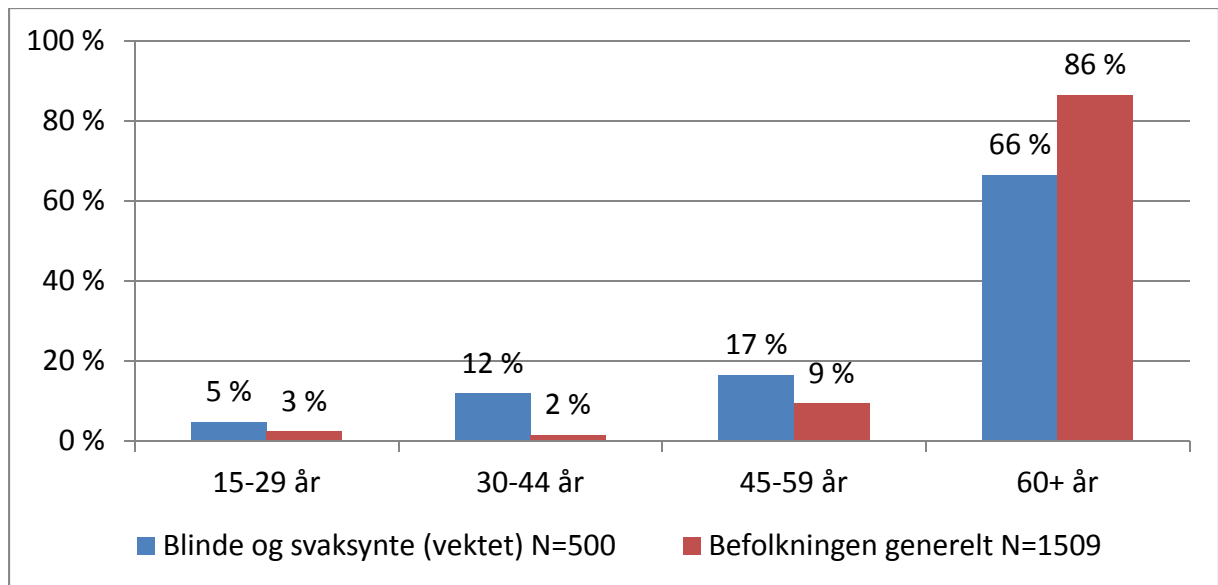
Figur 51 Har du Internettilknytning hjemme?<sup>4</sup>

Figur 51 viser at 14 prosent av blinde og svaksynte (vektet) ikke bruker Internett i det hele tatt, og har ikke tilknytning til Internett hjemme.

Dette er en nesten fem ganger så stor andel som blant befolkningen flest, der kun 4 prosent sier at de ikke har tilgang til Internett hjemme fordi de ikke bruker Internett.

Figur 52 viser aldersfordeling for de som ikke har tilgang til Internett hjemme blant blinde og svaksynte (vektet) og befolkningen generelt. Mens disse brukerne stort sett er over 60 år blant befolkningen generelt, utgjør de over 60 år 66 prosent av de blinde og svaksynte som ikke har Internettilknytning hjemme. 17 prosent av disse blinde og svaksynte brukerne er mellom 45 og 59 år, og 12 prosent er mellom 30 og 44 år.

<sup>4</sup> Grunnet feil i spørreskjemaet har vi ikke samlet data om bruk av fibernett for bredbånd blant blinde og svaksynte. Denne teknologien brukes av 15 prosent blant den generelle befolkningen.



Figur 52 Jeg har ikke Internettilknytning hjemme fordi jeg ikke bruker Internett, fordelt etter alder.

## 8.2 Tilfredshet

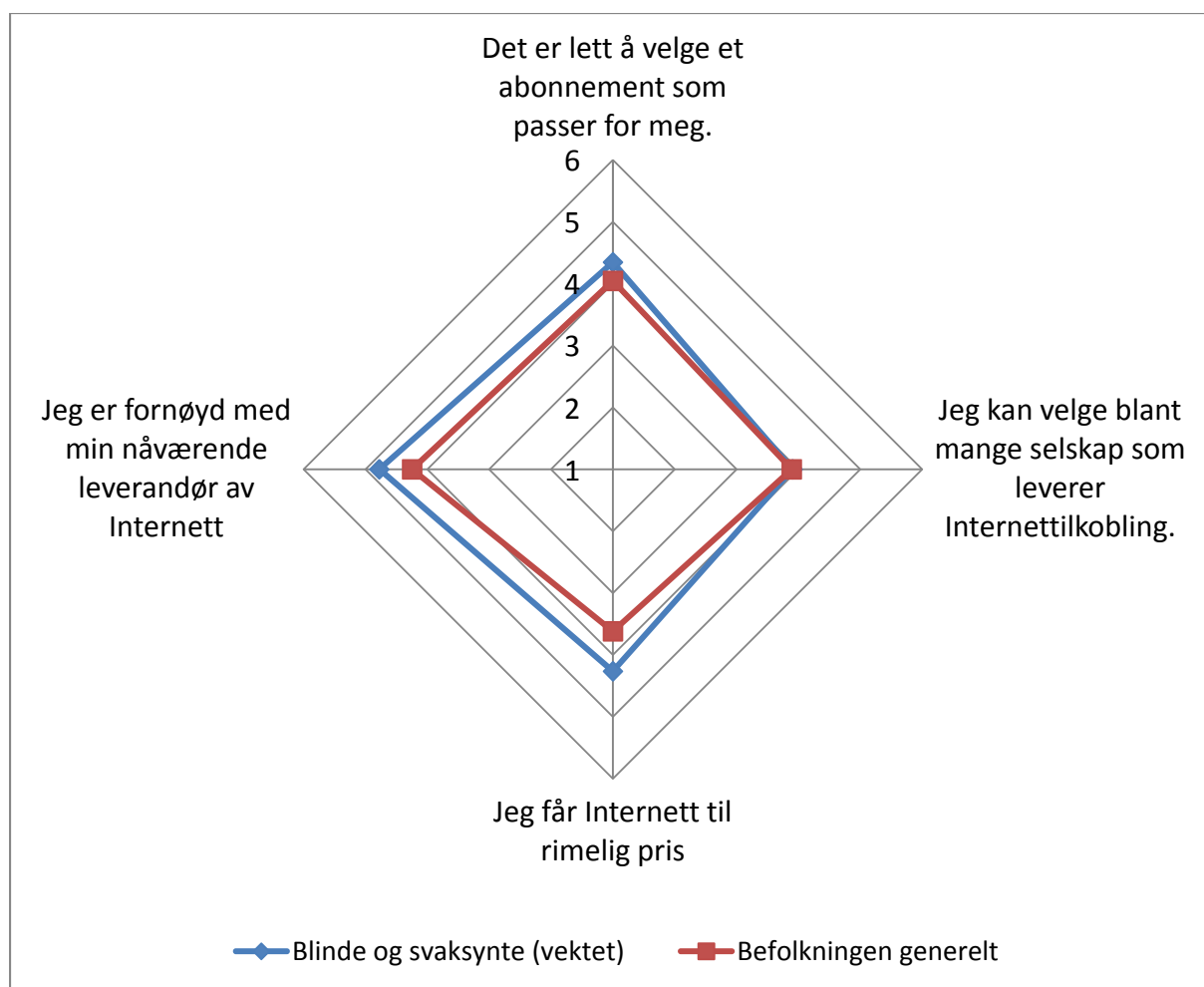
Tilfredshet med bredbånd er kartlagt i forhold til hvor fornøyde brukerne er med deres nåværende leverandør, med utvalg av leverandører, med prisen, og hvor lett de synes det er å velge abonnement.

Figur 53 viser gjennomsnittlige vurderinger av disse faktorene av blinde og svaksynte og av befolkningen generelt. Påstandene ble vurdert på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

Figur 53 viser at blinde og svaksynte (vektet) i stor grad har de samme oppfatningene av hvor lett det er å velge et passende abonnement og av hvor stort utvalg av Internettleverandører de har.

De er dermed mer enig i at de får Internett til en rimelig pris: 42 prosent er enig i at de får Internett til en rimelig pris, mens kun 22 av befolkningen ellers er enig i det (se Tabell 7).

Blinde og svaksynte er også mer fornøyd med den nåværende bredbåndslleverandøren sin: 63 prosent av blinde og svaksynte er fornøyd med Internettleverandøren mens kun 40 prosent av befolkningen flest er det (se Tabell 7).



Figur 53 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast bredbånd?

Tabell 7 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fast bredbånd?

	Jeg får Internett til rimelig pris		Jeg er fornøyd med min nåværende leverandør av Internett	
	Blinde og svaksynte (vektet) N=300	Befolkningen generelt N=1430	Blinde og svaksynte (vektet) N=301	Befolkningen generelt N=1428
<b>Helt uenig 1</b>	3%	7%	2 %	4 %
<b>2</b>	9%	12%	4 %	7 %
<b>3</b>	16%	20%	9 %	16 %
<b>4</b>	23%	16%	19 %	19 %
<b>5</b>	<b>18%</b>	11%	<b>27 %</b>	20 %
<b>Helt enig 6</b>	<b>24%</b>	11%	<b>36 %</b>	20 %
<b>Vet ikke</b>	8%	13%	3 %	5 %
<b>Ubesvart</b>	%	10%	0 %	9 %

## 9 Tjenester innen telefoni og Internett som savnes

30 respondenter kom med 35 konkrete uttalelser om tjenester innen telefoni og Internett som de savner. Tabell 8 viser en oversikt over de hovedområdene brukerne ønsket bedre tilbud innenfor.

Tolv personer ønsker et mer tilgjengelig Internetttilbud. Respondentene peker særlig på dårlig tilgjengelighet til bank og lignende tjenester. Åtte personer ønsket seg bedre tilbud innen talesyntese både for mobil- og fasttelefoner, og tre sa at de savner en mobiltelefon med stor skjerm og tastatur. Syv respondenter savnet hjelp og veiledning om hvordan ekomtjenester fungerer, og hva som kunne passe best for dem.

Tre ønsket seg en mer oversiktlig informasjon om tilgjengelige tjenester og leverandører. To ønsket at refusjonsordningen for opplysningstjenesten skulle gjelde for alle, uavhengig av hvilken tilbyder man bruker, eller om man bruker fast- eller mobiltelefon.

Tabell 8 Er det noen tjenester i forbindelse med telefoni, mobiltelefoni og Internett som du savner? N=30

Savnet tjenester:	Antall respondenter som nevnte denne tjenesten:	Eksempler på kommentarene:
Tilgjengelighet på Internett, særlig bank og lignende tjenester.	13	<i>"Mer tilrettelegging og tilgjengelighet for blinde når det gjelder bruk av Internett. Innlogging og surfing må forenkles ytterligere. "Ønsker å kommunisere verbalt med datamaskinen." "Ikke endre layout på web sider..." "Skulle også gjerne hatt et hjelpemiddel, som f.eks. talemaskin, særlig syntetisk tale for den som skal gi meg svar tilbake, f.eks. på Facebook."</i>
Bedre talesyntese på mobil-/fasttelefon	7	<i>"Jeg savner en skjermleser og taleprogram som er lett å bruke for de som har synsvansker. Mange som har i tillegg hørselsproblemer opplevde at talesyntesen ikke er god nok... Og det er stadig endringer. Ønsker stabilitet, mindre av nye produkter, og at produktene fungerer over en lengre periode, at det er flere talesynteser å velge mellom... Dette er grunnen til at jeg ikke bruker mobilen" "Savner muligheten til å kunne styre telefonen via tale."</i>
Veiledning / hjelp til å ta i bruk tjenester	7	<i>"Trenger hjelp til å skjønne hvordan ting fungerer. Trenger instruks til blant annet mobilsvarer."</i>
Mobiltelefon med stor skjerm og tekst	3	<i>"At det ikke er flere mobiler som har stor skjerm med tastatur. At jeg kan forandre på størrelsen på tekst."</i>
Bedre oversikt over tilgjengelige tjenester, leverandører	3	<i>"Skulle ønske informasjonen kom gjennom mer organisert, altså at ulike tilbud kommer samlet f.eks. i en katalog, for da blir det lettere for kundene å velge abonnement eller andre produkter."</i>
Alminnelig refusjonsordning for opplysningstjenester (bør gjelde for alle tilbydere og mobiltelefoni)	2	<i>"Refusjonsordningen på 1881 er ikke tilgjengelig med abonnement i BKK og heller ikke tilgjengelig på mobiltelefon, bare på fasttelefon."</i>
Mer oversiktlig fakturaer	1	
	<b>35</b>	