

# MTM, Myndigheten för tillgängliga medier

## Rapport: Uppsagda prenumeranter

November 2017, Markör Marknad och Kommunikation AB



<b>Uppdrag:</b>	Undersökning uppsagda prenumeranter
<b>Beställare:</b>	MTM, Myndigheten för tillgängliga medier
<b>Kontaktperson uppdragsgivare:</b>	Ulf Wikman
<b>Projektledare Markör:</b>	Magnus Olsson
<b>Undersökningsperiod:</b>	Oktober-november 2017



# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>3</b>
Bakgrund och syfte	3
Metod och målgrupp	3
Urval och bortfall	3
<b>Resultatredovisning</b>	<b>4-12</b>
<b>Sammanfattning och slutsatser</b>	<b>13</b>
Bilaga 1 Vilka tidningar där prenumerationen avslutades	14-16
Bilaga 2 Öppna svar ”Finns det något som skulle kunna få dig att återuppta prenumerationen igen”	17-18



## **Inledning**

### **Bakgrund och syfte**

MTM producerar och distribuerar taltidningar, det vill säga tidningar som utges i uppläst form istället för på tryck. Målgruppen är personer som har en läsnedsättning. Taltidningar kan läsas med hjälp av en utrustning (Daisyspelare) eller via en app. I dag finns 5000 taltidningsprenumeranter och omkring 1000 prenumerationer sägs upp varje år (och ungefär lika många tillkommer).

Syftet med denna undersökning är att få mer kunskap om skälen till att användare säger upp sin taltidningsprenumeration. En viktig fråga i undersökningen är vilken eventuell betydelse spelarutrustningen som tillhandahålls av MTM har för beslutet att säga upp prenumerationen. Resultatet kommer att användas som underlag för:

- En kravspec till eventuell framtida innovationsupphandling av utrustning
- En eventuell ny upphandling av ytterligare utrustning
- Fortsatta uppgraderingar av befintlig utrustning

### **Metod och målgrupp**

Målgruppen är personer som sagt upp sin taltidningsprenumeration under det senaste året. Urvalet dras ur MTMs taltidningsregister Textalk Vision. Registret innehåller uppgifter som namn, adress och telefonnummer samt i stor utsträckning även personnummer.

200 telefonintervjuer genomfördes. Markör erhöll ett urval från MTM och började att ringa den som nyligast sagt upp sin prenumeration och "betade sig nedåt". De personer som var avlidna exkluderades ur urvalet.

### **Urvalet och bortfall**

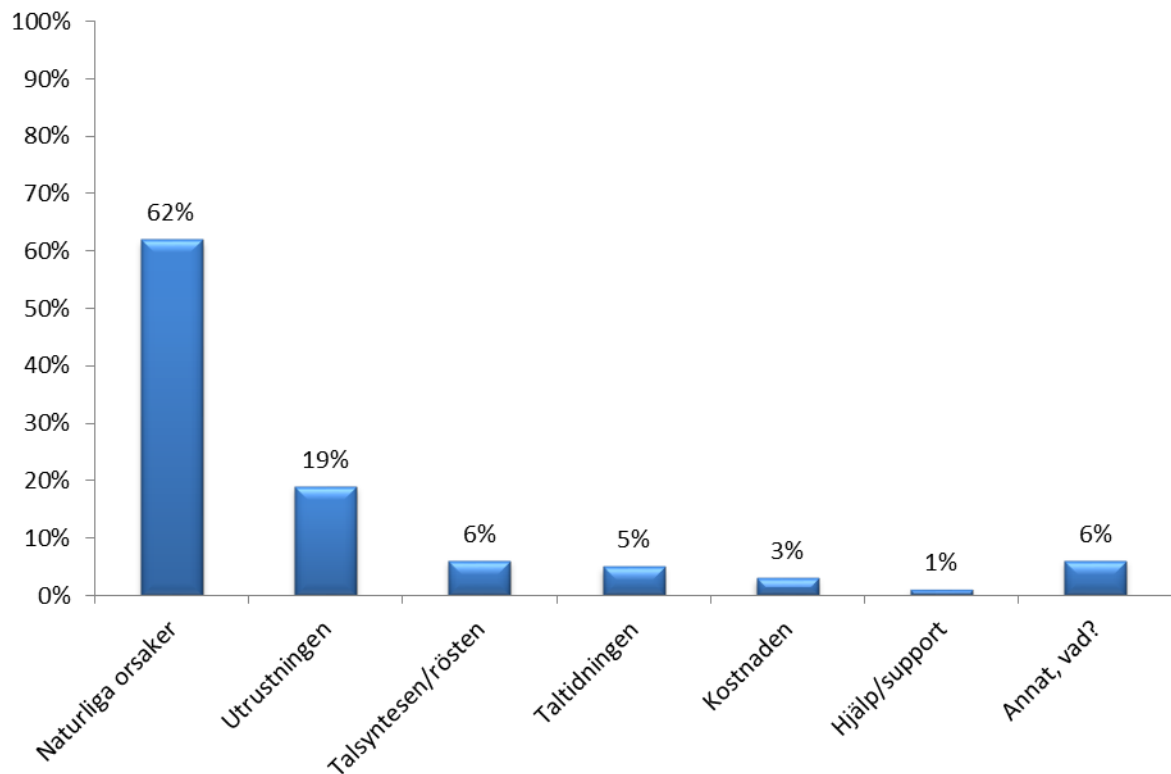
Grundurvalet innehöll 839 uppsagda prenumeranter, av dessa var det notering på 174 av dem att det handlade om att personen var avliden (eller make/maka). Det innebär att 21% föll bort på grund av detta redan innan undersökningen. Av de kvarvarande 665st ringdes alla igenom minst vid ett tillfälle och 200 blev intervjuade. Det var 89st som inte ville vara med på undersökningen, 90st vars telefonnummer var felaktigt eller hade upphört, 100st som är klassificerade som "ej målgrupp" (vilket innebär att de exempelvis fortfarande prenumererar, aldrig fick sin utrustning eller är avlidna vilket är den största andelen) och de resterande svarade inte eller hade upptaget nummer.



## Resultatredovisning

Diagram1

### Anledning till uppsagd prenumeration



#### Kommentar diagram 1:

När respondenterna får frågan varför de sagt upp sin prenumeration är det i första hand naturliga orsaker som ligger bakom. 62% anger en orsak som är naturlig, framförallt kopplat till hälsa.

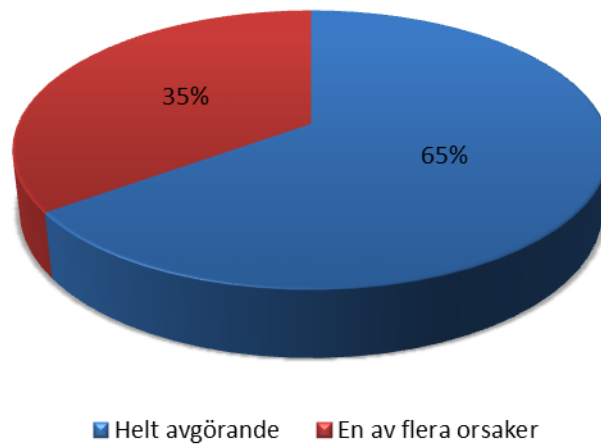
Utrustningen nämns av 19%.

Naturliga orsaker	62%
Utrustningen	19%
Talsyntesen/rösten	6%
Taltidningen	5%
Kostnaden	3%
Hjälp/support	1%
Annat, vad?	6%



Diagram 2

## Orsaken till uppsägningen var.....



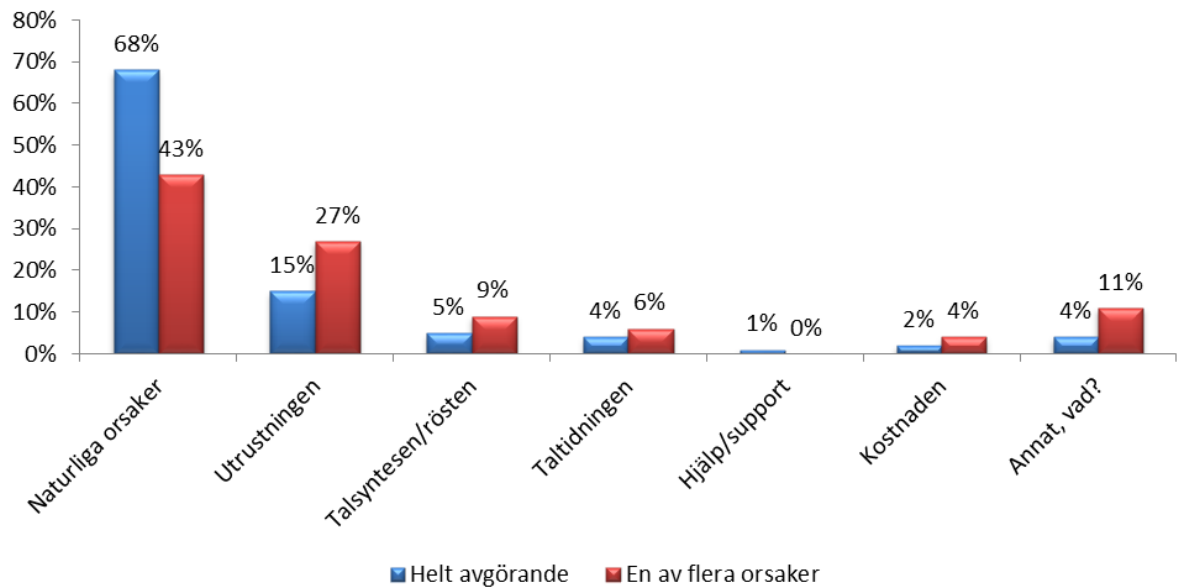
**Kommentar diagram 2:** I 65% av fallen var orsaken till uppsägningen helt avgörande, medan det i 35% fanns flera orsaker som samverkade till uppsägningen.

Helt avgörande	65%
En av flera orsaker	35%



Diagram 3

## Hur avgörande var uppsägningen kopplat till kategori



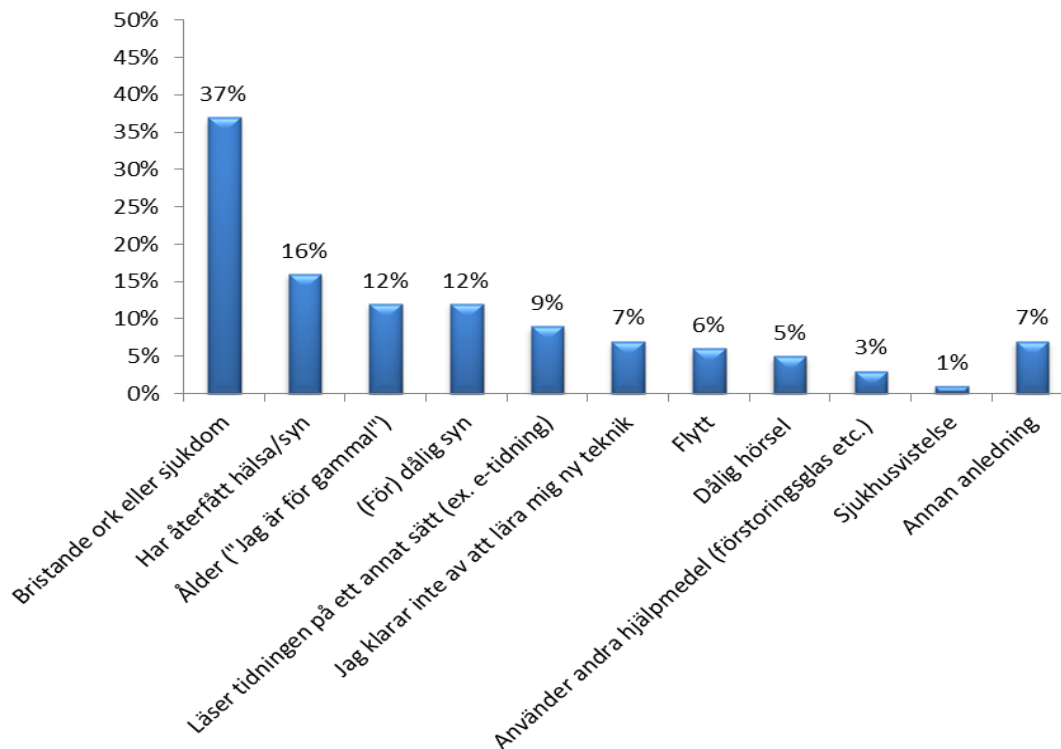
**Kommentar diagram 3:** Naturliga orsaker är den främsta huvudorsaken till uppsägningen, medan utrustningen i större grad är en av flera orsaker till uppsägningen. Av de (65% av totalen) som har en orsak som helt avgörande till uppsägningen är det 68% som anger naturliga orsaker och 15% anger utrustningen som huvudorsak.

	Helt avgörande	En av flera orsaker
Naturliga orsaker	68%	43%
Utrustningen	15%	27%
Talsyntesen/rösten	5%	9%
Taltidningen	4%	6%
Hjälp/support	1%	0%
Kostnaden	2%	4%
Annat, vad?	4%	11%



Diagram 4

### Naturlig orsak, vilken

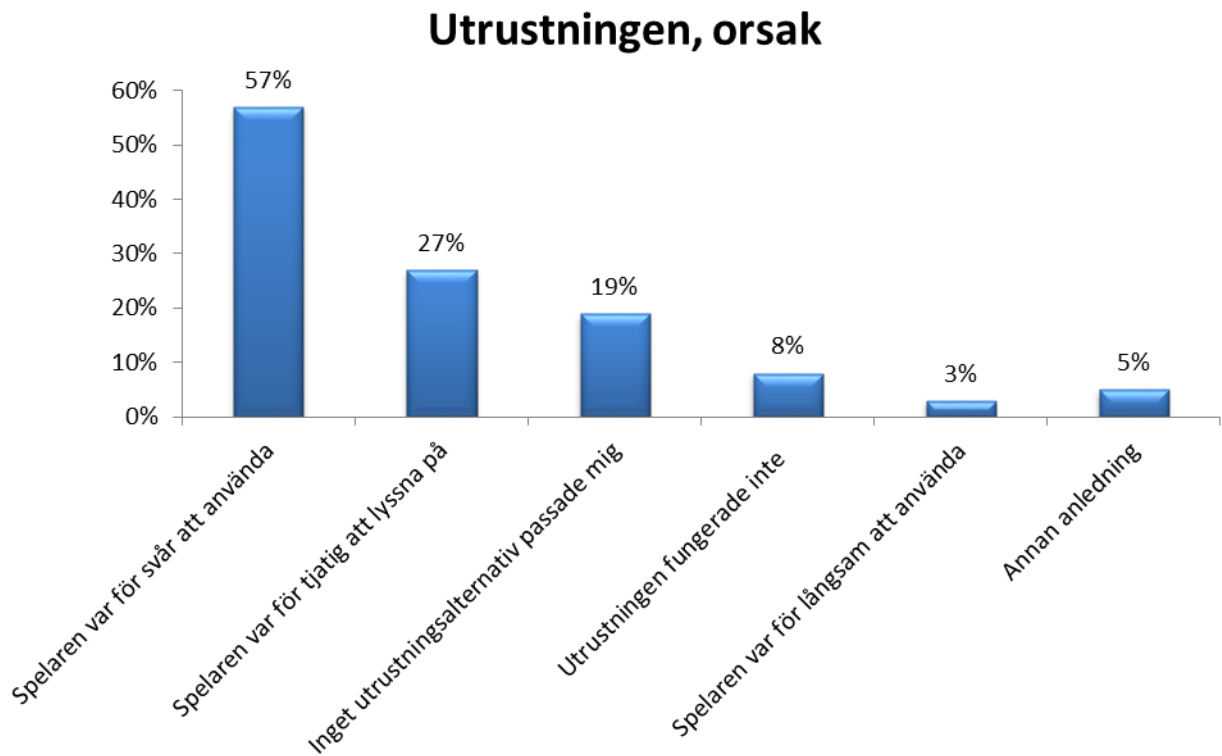


**Kommentar diagram 4:** När det gäller vilken naturlig orsak som är orsaken till uppsägning är det sjukdom, bristande ork, försämrad syn/hörsel som dominerar. I övrigt är det 16% som återfått syn, 9% som läser tidningen på annat sätt 6% som flyttat (lokaltidningen inte längre aktuell) och 3% som istället använder andra hjälpmedel för att läsa tidningen på annat sätt.

Bristande ork eller sjukdom	37%
Har återfått hälsa/syn, kan läsa papperstidningen igen	16%
Ålder ("Jag är för gammal")	12%
(För) dålig syn	12%
Läser tidningen på ett annat sätt (ex. e-tidning)	9%
Jag klarar inte av att lära mig ny teknik	7%
Flytt	6%
Dålig hörsel	5%
Använder andra hjälpmedel (förstoringsglas etc.) för att läsa papperstidningen istället för taltidningen	3%
Sjukhusvistelse	1%
Annan anledning	7%



Diagram 5



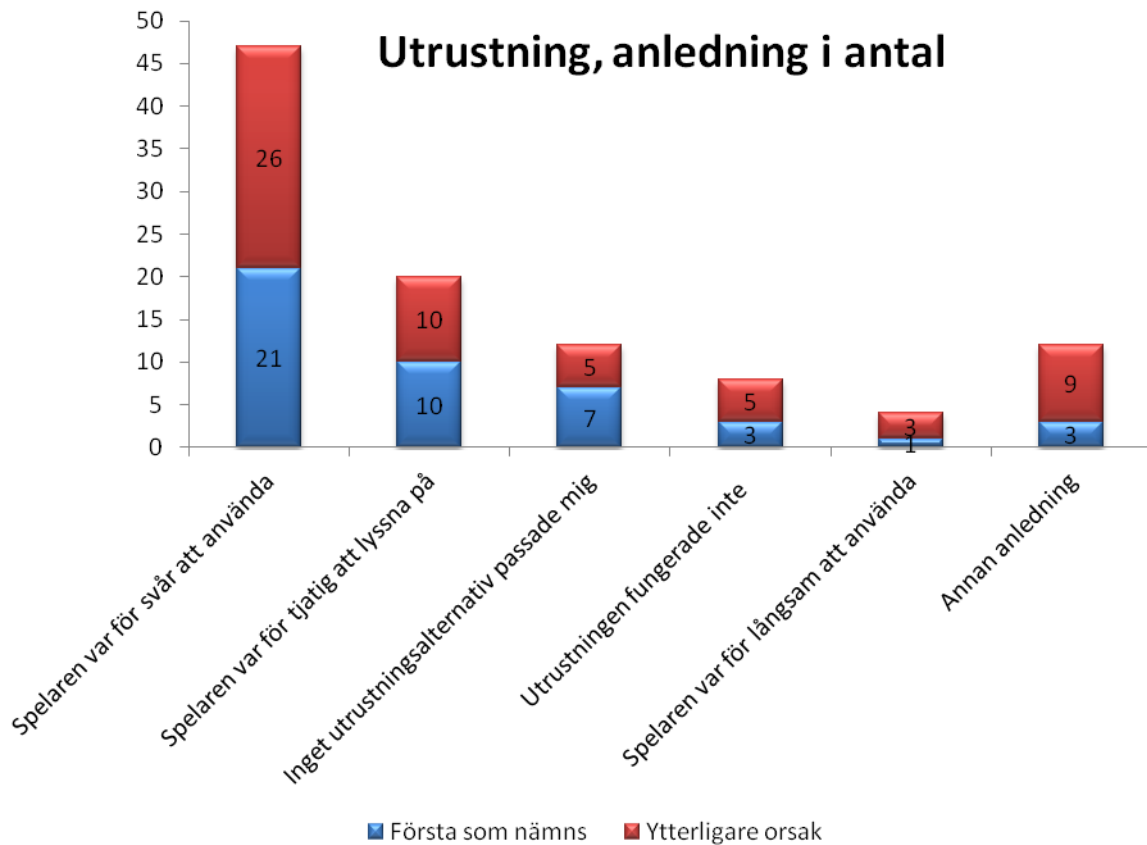
**Kommentar diagram 5:** När det gäller utrustningen var framförallt det faktum att den var svår att använda en anledning till att avsluta prenumerationen. Det var även många som upplevde spelaren som tjugig eller som inte tyckte något alternativ passade.

Spelaren var för svår att använda	57%
Spelaren var för tjugig att lyssna på ("Vänta, vänta...")	27%
Inget utrustningsalternativ passade mig	19%
Utrustningen (spelare/router) fungerade inte (stängde av sig, startade inte, kopplade inte upp sig till nätverket, "dog" etc)	8%
Spelaren var för långsam att använda (starta, navigera, ladda ned tidningen etc)	3%
Annan anledning	5%





Diagram 6



**Kommentar diagram 6.** Det ställs även en följdfråga kring utrustningen och då framkommer att totalt 47 st av de totalt 200st, motsvarande totalt 24%, som sagt upp prenumerationen tycker att spelaren är svår att använda.

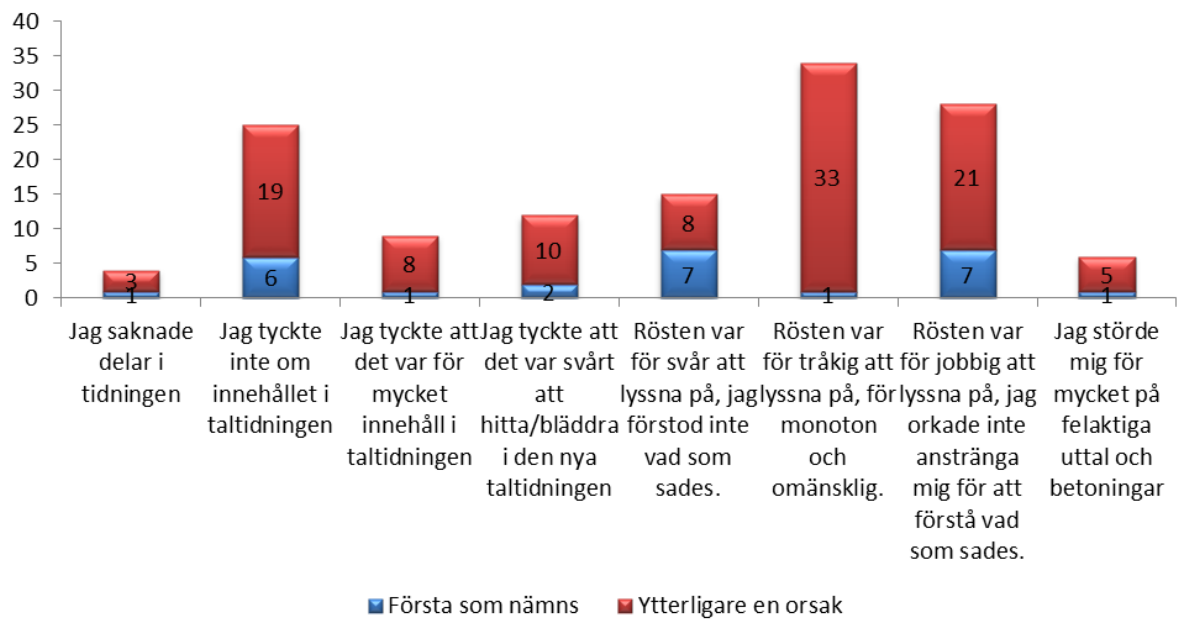
	Första som nämns*	Ytterligare orsak
Spelaren var för svår att använda	21	26
Spelaren var för tjugig att lyssna på ("Vänta, vänta...")	10	10
Inget utrustningsalternativ passade mig	7	5
Utrustningen (spelare/router) fungerade inte (stängde av sig, startade inte, kopplade inte upp sig till nätverket, "dog" etc)	3	5
Spelaren var för långsam att använda (starta, navigera, ladda ned tidningen etc)	1	3
Annan anledning	3	9

\*De som initialt angav utrustningen. Siffran blir något lägre efter bedömningen om detta är huvudorsak eller en av flera.



Diagram 7

## Taltidningen och talsyntesen, anledningar i antal



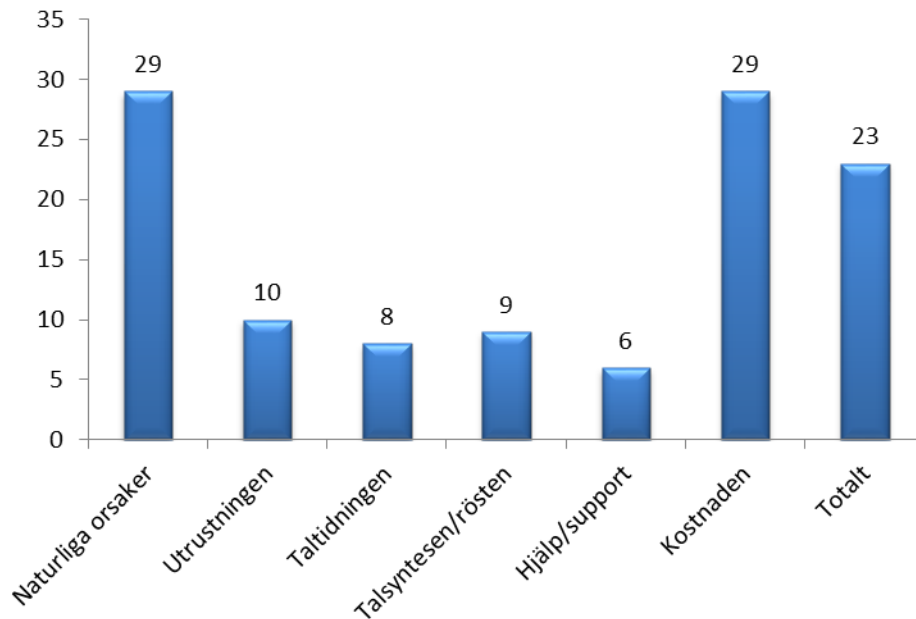
**Kommentar diagram 7.** Ser vi på vad respondenterna tycker om taltidningen och talsyntesen, så är det få som har sagt upp prenumerationen på grund av missnöje med detta. Däremot är det fler som nämner, framförallt problem med rösten, när de får en fråga specifikt hur de upplever den.

	Första som nämns	Ytterligare en orsak
Jag saknade delar i tidningen	1	3
Jag tyckte inte om innehållet i taltidningen	6	19
Jag tyckte att det var för mycket innehåll i taltidningen	1	8
Jag tyckte att det var svårt att hitta/bläddra i den nya taltidningen	2	10
Rösten var för svår att lyssna på, jag förstod inte vad som sades.	7	8
Rösten var för tråkig att lyssna på, för monotont och omänskligt.	1	33
Rösten var för jobbig att lyssna på, jag orkade inte anstränga mig för att förstå vad som sades.	7	21
Jag störde mig för mycket på felaktiga uttal och betoningar	1	5



Diagram 8

## Genomsnittligt antal månader som prenumerant, kopplat till orsak



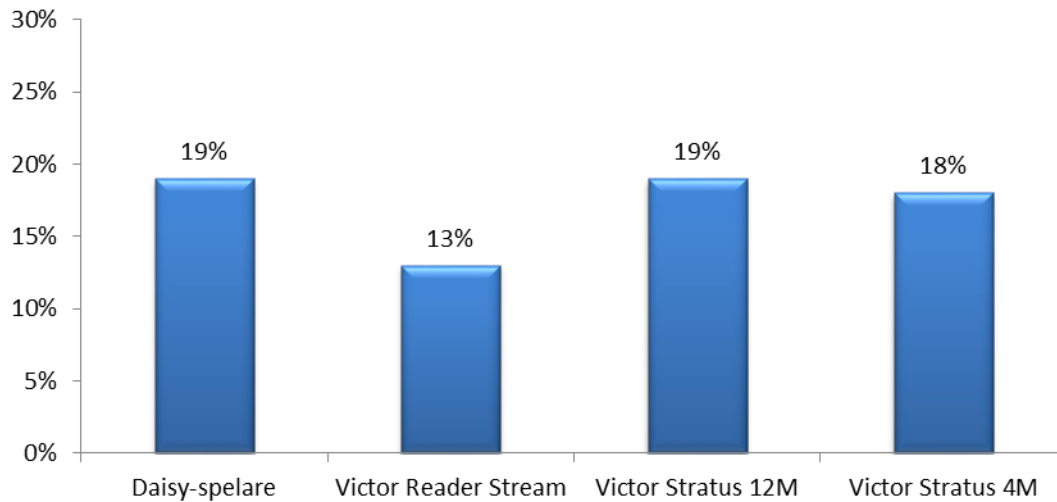
**Kommentar diagram 8.** Den genomsnittliga tiden som en respondent prenumererat på taltidningen innan uppsägning är 23 månader. De som avslutar på grund av naturliga orsaker eller att de tycker att det är för dyrt har i genomsnitt prenumererat i 29 månader. De som är missnöjda med utrustningen, taltidningens innehåll, talsyntesen eller supporten ligger på mellan 6-10 månaders prenumerationslängd.

Orsak	Månader
Naturliga orsaker	29
Utrustningen	10
Taltidningen	8
Talsyntesen/rösten	9
Hjälpsupport	6
Kostnaden	29
Totalt	23



Diagram 9

## Uppsägning på grund av utrustningen



**Kommentar diagram 9.** De flesta respondenter hade en daisy-spelare. Det är dock tydligt att det inte finns något samband mellan vilken spelare som den tidigare prenumeranten hade kopplat till att uppsägningen skedde på grund av utrustningen.

	Utrustning									
	Daisy-spelare		Victor Reader Stream		Victor Stratus 12M		Victor Stratus 4M		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Naturliga orsaker	52	51	4	50	15	58	34	52	105	53
Utrustningen	19	19	1	13	5	19	12	18	37	19
Taltidningen	9	9	0	0	0	0	0	0	9	5
Talsyntesen/rösten	9	9	1	13	1	4	1	2	12	6
Hjälp/support	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Kostnaden	3	3	0	0	1	4	2	3	6	3
Annat, vad?	8	8	2	25	4	15	16	25	30	15
Total	101	100	8	100	26	100	65	100	200	100



## Sammanfattning och slutsatser

Undersökningen visar att de flesta som har sagt upp prenumerationen gör det av naturliga orsaker. Ålder och försämrad ork/hälsa är det främsta skälet till uppsägning och det är prenumeranter som har haft tidningen relativt länge, i snitt 29 månader som säger upp tidningen av naturliga orsaker. I vissa fall är även förbättrad hälsa/syn en anledning till uppsägningen. I grundurvalet försvann 21% på grund av dödsfall och av bortfallet i undersökningen finns det ytterligare dödsfall och framförallt ett stort mörkertal.

Det är 15% som säger upp prenumerationen på grund av utrustningen som huvudorsak och då främst på grund av att den är svår att använda. Totalt är det 24% som tycker att spelaren är svår att använda. Vilken spelare som använts påverkar inte viljan att säga upp på grund av utrustning. De som säger upp prenumerationen på grund av utrustningen har i snitt haft en prenumeration i tio månader, vilket alltså är avsevärt kortare än de som säger upp tidningen av naturliga skäl. Jämför vi hur utrustningen upplevs av befintliga prenumeranter, den nyligen genomförda läsarundersökningen, är det där 7% som är negativa till utrustningen. Däremot är "blåddringen" ett större problem enligt läsarundersökningen, där 21% är negativa, något som inte alls verkar vara så kritiskt då det inte tas upp i särskilt stor utsträckning av de som sagt upp tidningen.

Innehållet i tidningen och/eller talsyntesen är inte huvudsaklig anledning till uppsägning i särskilt många fall. Dock är det ungefär 17% av de som sagt upp prenumerationen som tycker att rösten är för monoton.

Bristande support och hög kostnad är det endast enstaka som har svarat.

***Det är en övervägande del av uppsägningarna som sker på grund av naturliga orsaker som ålder, försämrad hälsa eller till och med dödsfall. I undersökningens bortfall kan det finnas ett stort mörkertal gällande just dödsfall eller sjukdom, då dessa respondenter av naturliga skäl inte kunnat svara eller inte ens har kvar sitt telefonnummer. Dock kvarstår faktum att det finns prenumerationer som sägs upp på grund av att utrustningen är svår att använda och att det även bidrar till uppsägning, ibland i kombination med försämrad motorik och syn. Det finns förbättringspotential för utrustningen men utifrån resultatet på denna undersökning är det inte alarmerade siffror kring användarvänligheten för utrustningen.***



## Bilaga 1

### Vilka tidningar där prenumerationen avslutats:

Tidning	Antal
Arbetarbladet (Gävle, kort)	1
Arbetarbladet (Västra Gästrikland, kort)	1
Arboga Tidning (Bärgslagsbladet)	2
Arvika Nyheter (kort)	1
Avesta Tidning (kort)	2
Barometern (se även Oskarshamns-Tidningen, kort)	1
Barometern (se även Oskarshamns-Tidningen)	3
Blekinge Läns Tidning (ej Karlshamn, Sölvesborg, kort)	2
Blekinge Läns Tidning (ej Karlshamn, Sölvesborg)	2
Borås Tidning	2
Dagen (kort)	1
Dagens Nyheter	2
Dagens Nyheter (kort)	1
Dalslänningen	2
Enköpings-Posten	1
Eskilstuna-Kuriren (Eskilstuna, kort)	3
Eskilstuna-Kuriren (Eskilstuna)	1
Eskilstuna-Kuriren (Strengnäs Tidning, kort)	1
Expressen	2
Expressen (kort)	2
Fagersta-Posten (kort)	2
Falu-Kuriren (kort)	1
Folkbladet Norrköping	1
Folkbladet Norrköping (kort)	1
Gefle Dagblad	2
Gefle Dagblad (kort)	1
Gotlands Allehanda	1
Göteborgs-Posten	2
Göteborgs-Posten (kort)	1
Hallands Nyheter (Falkenberg)	1
Hallands Nyheter (Varberg, kort)	1
Hallandsposten	1
Helsingborgs Dagblad	1
Helsingborgs Dagblad (kort)	1
Hemmets Vän	2
Hemmets Vän (kort)	1
Hudiksvalls Tidning (kort)	2
Inblick	1
Jönköpings-Posten	2
Jönköpings-Posten (kort)	5



Karlskoga Tidning	1
Karlskoga Tidning (kort)	1
Kristianstadsbladet	2
Kristianstadsbladet (kort)	2
Ljusnan	1
Ljusnan (kort)	1
Länstidningen Södertälje (kort)	1
Länstidningen Östergötland	1
Länstidningen Östersund	1
Länstidningen Östersund (kort)	2
Mariestads-Tidningen	2
Mariestads-Tidningen (kort)	5
Motala och Vadstena Tidning (kort)	2
Nerikes Allehanda	1
Nerikes Allehanda (kort)	1
Nerikes Allehanda (Sydnärke, kort)	3
Nordvästra Skånes Tidningar	1
Nordvästra Skånes Tidningar (kort)	1
Norra Halland (kort)	2
Norran (kort)	2
Norrköpings Tidningar	3
Norrköpings Tidningar (kort)	6
Norrländska Socialdemokraten (kort)	2
Norrtelje Tidning	2
Norrtelje Tidning (kort)	1
Nya Lidköpings-Tidningen	1
Nya Lidköpings-Tidningen (kort)	1
Nya Wermlands-Tidningen	5
Nya Wermlands-Tidningen (kort)	7
Nyheterna (se även Östran, kort)	1
Piteå-Tidningen	1
Piteå-Tidningen (kort)	3
Sala Allehanda (kort)	1
Skaraborgs Allehanda	1
Skaraborgs Allehanda (kort)	2
Skånska Dagbladet (Höör)	1
Smålands-Tidningen	2
Smålandsbygden (kort)	1
Smålandsposten	2
Smålandsposten (kort)	1
Sundsvalls Tidning (kort)	2
Svenska Dagbladet	5
Svenska Dagbladet (kort)	3
Sydsvenskan	2
Sydsvenskan (kort)	1
Sydöstran	3
Södermanlands Nyheter	2
Södermanlands Nyheter (kort)	2
Tidningen Ångermanland	1



Trelleborgs Allehanda	1
Trelleborgs Allehanda (kort)	1
Upsala Nya Tidning	2
Upsala Nya Tidning (kort)	5
Vestmanlands Läns Tidning (kort)	5
Vimmerby Tidning	1
Värmlands Folkblad	3
Värmlands Folkblad (kort)	1
Värnamo Nyheter	2
Västerbottens-Kuriren (kort)	2
Västerviks-Tidningen	1
Västerviks-Tidningen (kort)	1
Ystads Allehanda	2
Ystads Allehanda (kort)	2
Ölandsbladet	1
Ölandsbladet (kort)	1
Örnsköldsviks Allehanda (kort)	1
Östersundsposten (kort)	2
Östgöta Correspondenten	3
Östgöta Correspondenten (kort)	2
Total	200





## Bilaga 2

# Öppna svar, ”Finns det något som skulle kunna få dig att återuppta prenumerationen igen”

### Finns det något som skulle kunna få dig att återuppta prenumerationen igen?

En lättare apparat.

Funderar på att återuppta igen men att lära mig på rätt sätt.

Förkorta tidningen.

Ifall frugans syn blir sämre.

Inte i dagsläget.

Inte just nu i dagsläget för jag har så mycket och göra men kanske framöver.

Inte just nu.

Inte just nu.

Ja om jag skulle bli synskadad.

### Nej 78 stycken

Nej för gammal.

Nej inte för närvarande.

Nej inte för tillfället.

Nej inte i dagsläget.

Nej inte i dagsläget.

Nej inte i dagsläget.

Nej inte i dagsläget.

Nej inte i dagsläget.

Nej inte just nu men kan hända senare fram.

Nej inte just nu.

Nej och i så fall måste det vara lättare att använda utrustningen.

Nej på grund av dålig service.

Nej på grund av sjukdom.

Nej är väldigt besviken på taltidningen och kostar även mycket.

Nej, det går inte på grund av synen och hörseln.

Nej, trivs bra utan den och löst det på annat sätt.

Nej, väldigt missnöjd.

Om dem skulle fått mer hjälp med utrustningen från personalen.

Om jag får nedsatt syn eller hörsel. Annars nej.

Om jag får värre syn.

Om jag saknar den.

Om synen blir sämre.



Om synen blir sämre.

Om synen blir sämre.

Om synen blir sämre.

Om synen blir sämre.

Om synen blir värre.

Om synen försämras igen.

Om synen försämras.

Om synen skulle försvinna och om det var enklare teknik. Rösten även en riktig människa som pratar.

Om ögonen blir dåliga igen.

Svårt att komma ihåg alla moment.

Synen blir sämre.

Vet inte just nu.