

Go-box

- set fra et borgerperspektiv



Indhold

Resume	2
Baggrund	3
Om Go-box	3
Analyse	4
Betydning i hverdagen	5
Kendskab: <i>"Jeg anede ikke, at den fandtes"</i>	6
Installation og afprøvning i brugernes egne hjem	7
Forbindelseskrav: <i>"Du skal have en TV-boks"</i>	8
Lydafspilning og sociale hensyn	9
Hovedtelefoner	10
Høreapparat	12
Talesyntese og oplæsning	13
Brugervejledning	15
Brug for hjælp	16
Anbefales til andre	17
Konklusion	17
Bilag: Metode og datagrundlag	19
Om interviewpersonerne	20

Resume

Hensigten med denne analyse er at få mere viden om blinde og svagsynedes oplevelser og erfaringer med Go-box, som er et hjælpemiddel, der oplæser undertekster på fjernsynsskærmen. Denne viden skal hjælpe synskonsulenter og andre aktører med at forstå styrker og svagheder ved hjælpemidlet, så de bedre kan støtte personer med nedsat syn i deres medieforbrug.

Analysen er gennemført i samarbejde mellem IBOS og fire kommunikationscentre. Den bygger på telefonsamtaler med ni borgere, der har modtaget en Go-box.

Overordnet finder deltagerne Go-box relevant og nyttig – især ved udenlandske tv-programmer og -indslag – da den muliggør, at de kan holde fokus på skærbilledet fremfor på underteksterne. Deltagernes kendskab til Go-box beror ofte på tilfældigheder, men de så hurtigt fordelene og ansøgte straks om at få den bevilliget.

Oplevelsen af installation og afprøvning varierer. De fleste er tilfredse med opsætningen og instruktionen, der foretages af synskonsulenter, men enkelte oplever mangelfuld hjælp eller forvirrende information, fx om behovet for ekstern tv-boks. Nogle finder det kompliceret at bruge tre fjernbetjeninger, når fjernsyn, TV-boks og Go-box skal betjenes.

Deltagerne har forskellige præferencer for oplæsningen: Nogle vil have underteksterne læst op, så alle i rummet kan høre det, mens andre ønsker diskret trådløs lyd til høreapparater eller hovedtelefoner. Flere i sidstnævnte gruppe oplever tekniske udfordringer med forbindelsen til Go-boxen.

Der er flere indstillingsmuligheder i Go-box, fx valg af stemme (herre og kvinde) samt justering af læsehastighed og lydstyrke. Dog kender flere ikke til disse muligheder, og få bruger den medfølgende vejledning eller vejledningsvideoer på nettet.

Deltagernes tekniske kunnen varierer meget. Nogle kan selv klare indstillingerne, mens andre har brug for hjælp fra pårørende eller synskonsulenter. Alle oplever dog, at de får hjælp, når de opsøger den.

Samlet er deltagerne meget glade for Go-box og dens positive betydning i deres hverdag. De opfordrer til, at Go-box gøres tilgængelig som et hjælpemiddel for alle personer med nedsat syn, der kan have gavn heraf.

Baggrund

Denne analyse er gennemført, idet en række kommunikationscentre har udvist interesse for at få mere viden om blinde og svagsynedes brug af Go-box, hvilket er et apparat, som tilsluttes et fjernsyn og kan oplæse undertekster. Efter en række dialoger og e-mailkorrespondancer mellem IBOS og medarbejdere fra fire centre, afholdtes et online opstartsmøde, hvor analysens indhold blev fastlagt med afsæt i centrenes behov og ønsker. Således udspringer denne analyse af et samarbejde mellem Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Sønderborg, CKU i Skive og Viborg, Specialcenter Roskilde Kommunikation, Center for Specialrådgivning Aarhus og Institut for Blinde og Svagsynede (IBOS).

Det gennemgående fokus er borgeres oplevelser og erfaringer med Go-box, herunder mødet med kommunikationscentrene og synskonsulenterne i forbindelse med bevilling, installation og løbende support. Hensigten er, at synskonsulenter og andre professionelle med begrænset kendskab til Go-box kan få en indsigt i, hvad brugere synes om hjælpemidlet. Med denne viden vil fagpersoner være bedre i stand til at vurdere, om en borger kan få gavn af at få bevilliget en Go-box.

Analysen er gennemført i 2024, og data i form af telefonsamtaler med ni udvalgte brugere af Go-box er gennemført i maj og juni. Resultaterne er præsenteret på De Synsfaglige Netværksdage i november og i indeværende afrapportering fra december.

Om Go-box

I brugervejledningen beskrives Go-box som et hjælpemiddel, der er designet til personer med syns- eller læsevanskeligheder. Den gør det muligt at få oplæst undertekster på fjernsynsskærmen, hvilket gør den særligt brugbar for personer med nedsat syn. Go-box har enkle indstillingsmuligheder, og al visuel tekst på skærmen bliver automatisk læst op. Dette gør den særlig egnet til både blinde og svagtseende brugere. Boksen er udviklet med fokus på brugervenlighed og kræver ingen computer eller teknisk ekspertise for at betjene, hvilket også gør den relevant for ældre borgere. Selvom en internetforbindelse ikke er nødvendig, kan det være en fordel at forbinde Go-box til nettet for at modtage opdateringer. En alternativ mulighed er at anvende et USB-stik med opdateringen.

Go-box fungerer som en mellemstation, der placeres mellem et fjernsyn og en ekstern TV-boks. Sammenkoblingen sker ved hjælp af to HDMI-kabler. Normalt forbindes en TV-boks direkte til fjernsynet via et HDMI-kabel, men Go-box tilføjes som et ekstra led i opsætningen. HDMI-kablet fra

TV-boksen forbindes til Go-box, og derfra går et nyt kabel videre til fjernsynet. Brugerne skal fortsat anvende TV-boksens fjernbetjening til at skifte kanaler på samme måde som før. Go-box analyserer automatisk billedet på den valgte kanal for at registrere undertekst, som bliver læst op uden yderligere indstillinger.



Billedet illustrer, at Go-box skal indsættes som en mellemstation mellem et fjernsyn og en TV-boks. Kilde: Instrulogs opsætningsvejledning til Go-box.

Go-box består foruden selve boksen af en simpel fjernbetjening, en brugervejledning, HDMI-kabler, en strømforsyning og en adapter til hovedtelefoner. Desuden kan høreapparater, hovedtelefoner, eksterne højtalere med videre forbindes trådløst til boksen via Bluetooth.

Analyse

I analysen præsenteres forskelligartede oplevelser og erfaringer fra ni personer, som har haft Go-box fra få måneder til flere år. De er bevidst udvalgt, så de afspejler stor variation i forhold til erfaringer med Go-boxen og generel flair for at anvende tekniske apparater. Der er tale om fem kvinder og fire mænd – med en gennemsnitsalder på 72 år. De er bosiddende forskellige steder i Danmark og tilknyttet de fire tidligere nævnte kommunikationscentre. Det er ikke deres rigtige navne, der anvendes i analysen, men derimod pseudonymer.

Analysen afdækker oplevelser, som brugerne har. Den bygger altså ikke på fagpersoners professionelle erfaringer og vurderinger. Emner, som berøres i afsnittet, er blandt andet betydning i hverdagen, kendskab til boksen, installation og afprøvning, lydafspilning og sociale hensyn, talesyntese og oplæsning, brugervejledning samt behov for hjælp og assistance. Afsnittene kan læses uafhængigt af hinanden.

Betydning i hverdagen

Flertallet af de personer, der har delt deres oplevelser med Go-box til denne analyse, fortæller, at de bruger den *"hver eneste gang, jeg ser fjernsyn"*, som Grethe udtrykker det. Boksen er en uundværlig del af deres dagligdag, som gør det muligt for dem at følge med i fjernsynets visuelle mediestrøm på samme måde som normaltseende. Mere uddybende fortæller Henriette og Bodil:

"Jeg har haft Go-box i halvandet år. Jeg bruger den hele tiden, når jeg ser nogle serier – altså udenlandske serier – fordi jeg kan ikke læse teksten. Så dårligt ser jeg. Den er til stor gavn for mig. [...] Det overordnede er, at jeg er utrolig glad for denne der boks. Det må jeg sige. Det er jeg. Det er konklusionen." (Henriette)

"Jeg kan bare sige, at jeg er meget, meget glad for den, fordi når der er engelsk [tale] – det bliver oversat i teksten – så siger han [læs: højt læsestemmen i Go-boxen] jo, hvad der står. Jeg kan ikke selv læse teksten. Så hvis jeg ser en film, så kan jeg ikke læse teksterne. Så læser den op for mig. Det er super. Det er noget af det bedste." (Bodil)

Generelt oplever brugerne, at boksen er en markant hjælp i deres dagligdag. For flertallet er det særligt i forhold til film, serier, programmer og indslag, hvor talesproget er udenlandsk, at Go-box gør den store forskel. Dette skal ses i sammenhæng med, at gennemsnitsalderen blandt deltagerne i denne analyse som nævnt er 72 år. De er derfor vokset op i en tid, hvor engelsk ikke havde samme fremtrædende rolle i det danske samfund som i dag. Eller som Grethe siger: *"Nu kan jeg desværre ikke engelsk. Altså jeg kan engelske ord, men jeg kan ikke flydende engelsk."*

En væsentlig fordel ved Go-box er, at den gør det muligt for personer med synsvanskeligheder at fokusere på skærbilledet fremfor underteksterne.

"Når jeg har Go-boxen, der læser højt, så skal jeg ikke koncentrere mig om det [læs: underteksterne]. Så kan jeg koncentrere mig om billedet, og det er det, der er det vigtigste for mig. Altså jeg har RP [læs: Retinitis Pigmentosa]. Dette der indsnævrede syn, så det er så fint. Altså i årevis har jeg jo siddet og læst teksterne og så gættet mig til, hvad det foregik på skærmen, så det, synes jeg, er dejligt. Det fungerer fint." (Jane)

Andre personer fortæller, at boksen gør en *"Meget, meget stor forskel"* (Grethe), og at den er *"mere eller mindre fantastisk"* (Preben). Selvom brugerne deler mange positive oplevelser med boksen, nævner de også nogle udfordringer, hvilket indirekte fremgår af første del af Janes udsagn: *"Altså når det virker, så er det jo fuldstændig fantastisk"*, samt af Susannes erfaringer: *"Det har ikke været den helt store succes"*, men før vi dykker mere ned i de forhold, som har skabt

udfordringer og endda frustrationer for nogle af brugerne, så lad os starte med at se på, hvordan interviewpersonerne fik kendskab til Go-box.

Kendskab: *"Jeg anede ikke, at den fandtes"*

Ikke alle husker, hvordan de blev introduceret til Go-box, men flere nævner, at de fik kendskab til den gennem formelle kurser for svagsynede eller via personlige netværk.

"Jeg var på et kursus ved Dansk Blindesamfund nede i Fredericia [...], og her var der en [medkursist], der fortalte mig, at han har en Go-box, og jeg blev helt fyr og flamme, og så søgte jeg om den, da jeg kom hjem." (Henriette)

Der er også eksempel på, at en interviewperson kender og omgås ligesindede, som har synsudfordringer, og gennem disse sociale relationer får kendskab til Go-box.

"Nu kender jeg også andre RP'er, der har den [læs: Go-box]. Det er jo den vej, at jeg fandt ud af, at den var der [læs: findes]. De var så glade for den, og så tænkte jeg, at så kan det da være, at jeg også skal give mig og sige, at jeg også gerne vil have sådan en. [...] Der kan jeg godt se, at hvis man sidder der som 87-årig og ikke kender nogen andre, der er blinde, så kan det selvfølgelig godt være et problem." (Jane)

Sociale netværk og uformelle kanaler spiller en vigtig rolle i at udbrede kendskabet til hjælpemidlet. Hermed også sagt at fraværet af sociale relationer kan udgøre en barriere.

Modsat Henriette, som fortæller, at det kan være en længere proces at få et hjælpemiddel bevilliget, så har Jane positive oplevelser med selv at kontakte kommunikationscenteret direkte:

"Altså jeg må sige, at når jeg ringer derud [til kommunikationscenteret], så er de meget venlige. [...] Meget behjælpelige med alting. Det må jeg sige. Altså jeg kan ikke klage over noget." (Jane)

Fællestrækket synes at være, at kendskabet til Go-box foregår i mødet med mennesker, der fortæller om deres oplevelser og erfaringer med Go-box. Hvad enten dette sker gennem deltagelse i formel kursusaktivitet eller socialisering med bekendte. Eller som Grethe siger: *"Jeg anede ikke, at den fandtes"*, før hun hørte boksen bliver omtalt.

Selvom nogle brugere ser en fordel i mere struktureret informationsdeling fra kommunikationscentre, kan andre opleve det som overvældende

Installation og afprøvning i brugernes egne hjem

Når Go-box bevilliges og overleveres, skal den installeres og testes, så brugerne kan anvende den selvstændigt. Det er kommunikationscenteret, der varetager opgaven med at levere, opsætte og afprøve.

"Først var de [læs: synskonsulenterne] her og sætte en prøveboks op for at se, om det var noget, jeg kunne finde ud af at bruge – og det var det jo så. [...] Og så skulle jeg jo afprøve den i tre uger, og så blev jeg ringet op, og så spurgte de, om det var noget [for mig]. Og ja, det var det. Og så kom de med en ny [Go-box]. [...] De forsøgte at hjælpe mig [med hovedtelefonerne], [...] og det lykkes for assistenten. [...] Det [læs: indstilling af talesyntese og læsehastighed] blev, som jeg gerne vil have det. Så har jeg jo ligesom valgt det, og så er det fint. Hvis det så virker, så spørger jeg sådan set ikke så meget mere." (Jane)

Nogle teknisk kyndige brugere, som Rune, der er uddannet tekniker, og Nikolaj, der beskriver sig selv som "nørde og nysgerrig", kan selv tilslutte og opsætte boksen. Rune forklarer: "Jeg kunne godt selv sætte den til. [...] Jeg synes ikke, at det er svært."

Der er generelt tilfredshed med installeringen og afprøvningen af Go-box. Der er dog ét eksempel på det modsatte, og selvom det ikke er udtryk for et generelt billede, medtages denne oplevelse, da den understreger vigtigheden af, at brugerne indledningsvist får tilstrækkeligt assistance af en fagperson, så de ikke efterlades med Go-box, før der er vished om, at boksen fungerer, er korrekt tilsluttet og opsat, samt at de forstår boksens funktioner. Susanne oplevede, at den tekniske support ved levering var utilstrækkelig, hvilket betød, at hun måtte søge hjælp fra en bekendt for at få boksen til at fungere:

"Synskonsulenten læste og læste, men kunne ikke finde ud af det, og så var det, at jeg blev spurgt, om jeg havde [...] nogle pårørende. 'Ja, men min søster er 80, og min svoger er 87, og de kan ikke finde ud af sådan noget', men så kom jeg i tanke om en ung mand, der bor i den næste blok, og han er god til det [læs: elektronik]. [...] Så hun kom nemt om ved det; ved at jeg selv skulle finde nogen [til at hjælpe med tilslutningen]. [...] Men den går altså ikke; at de bare afleverer den ved døren." (Susanne)

Eftersom synskonsulenten ikke formåede at tilslutte Go-box, var der heller ikke nogen fælles afprøvning. Genboen viste dog Susanne nogle få basale funktioner, men hun fik ingen indføring i, hvordan man kan justere boksen til sine egne præferencer, fx ændre talesyntesen og -hastigheden. Dette fandt Susanne først ud af efter nogle måneder, da hun havde besøg af en synskonsulent fra kommunikationscenteret for at hjælpe med opsætning af lys i køkkenet. *"Det var en, der kunne finde ud af det"*, er vurderingen.

Historien er dog ikke helt færdig, for efter to år skulle det vise sig, at et nyt problem opstod, som var direkte afledt af, at noget blev overset i forbindelse med installationen, idet den ikke blev udført af en fagperson:

"De sidste tre uger, der har den været i stykker. [...] Den brændte sammen. Det er fordi, at bagpå der sidder noget papir, og det ved folk ikke, at de skal pille af. [...] Så da han [læs: en montør, som besøgte Susanne for at ordne belysningen i hendes køkken] tog det papir af, der var den brændt sammen. [...] Det var fordi, [genboen] ikke havde fjernet det papir bagpå, så bliver den varm, og den kunne ikke komme af med varmen. Så brændte den sammen."
(Susanne)

Denne oplevelse illustrerer, hvordan manglende faglighed under installationen kan føre til både praktiske og tekniske problemer, som i dette tilfælde resulterede i en sammenbrændt boks.

Susannes historie peger på væsentlige forbedringspunkter, men som nævnt er hendes oplevelse atypisk. De fleste interviewede er tilfredse med både installationen og supporten, og på tidspunktet for interviewet har Susanne aftalt, at synskonsulenten fra kommunikationscenteret kommer hjem til hende og afhenter den sammenbrændte Go-box. Hun forventer, at boksen bliver erstattet med en ny, som fungerer.

Forbindelseskrav: *"Du skal have en TV-boks"*

For at synskonsulenterne kan tilslutte Go-box er det nødvendigt, at brugerne har en TV-boks, så Go-box kan kobles ind mellem denne boks og selve fjernsynet som en mellemstation, så der går kabler fra TV-boks til Go-box og så videre fra Go-box til fjernsynet. Anker, som er den klart yngste interviewperson, fortæller, at dette kan være en udfordring for personer, hvis de ikke er vant til at betjene en TV-boks, da de så skal blive fortrolige med og lære at betjene to bokse (og i alt tre fjernbetjeninge; til fjernsynet, til TV-boksen og til Go-box).

”Udfordringer er, at du skal have en TV-boks – eksempelvis en YOUSEE-boks, en Chromecast, et eller andet – fordi du skal jo slutte den til. Du kan ikke bare slutte den til via et antennekabel. Det ville været smart, hvis den [læs: Go-boxen] havde den funktion. Jeg kender nogle ældre, som har et synshandicap og kunne have glæde af den, men de kører med antennestik, fordi det her med boks er lidt svært for dem. [...] Det kræver, at du kan betjene denne her [boks], og at du får den sluttet til. Det er ligesom et ekstra lag af kompleksitet.”
(Anker)

Jane opdagede behovet for en ekstern TV-boks, da hendes nyindkøbte smartTV, som hun troede kunne bruges direkte med Go-box, da man kan installere apps (fx YOUSEE og Apple TV, der begge også findes som eksterne, fysiske bokse) herpå, ikke var kompatibelt.

”Jeg var jo så naiv, fordi da vi købte nyt fjernsyn – hvor jeg godt vidste, at jeg ville søge om denne her [Go-box] på et tidspunkt – så købte jeg et fjernsyn med [indbygget] Apple TV og tænkte, at så var det jo fint, men det var det ikke. Så købte vi en Apple TV-boks.” (Jane)

Mens enkelte bruger Apple TV og Googles Chromecast som ekstern TV-boks, så har de fleste en boks fra YOUSEE. Det skal nævnes, at en af deltagerne med egne ord er *”rimelig godt bevandret i alt det der”* og dermed yderst kompetent, når det gælder muligheder og begrænsninger med Go-box, herunder samspillet med de eksterne enheder, man kan koble til boksen, idet han *”har fem enheder, der er sluttet til på én gang.”* Foruden at afprøve disse enheder har han også været i dialog med den danske forhandler af Go-box, Instrulog, og som følge af hans egne praktiske erfaringer og input fra forhandleren, er hans vurdering entydig:

”Chromecast er ikke så god til Go-box som Apple TV er. Så nu har jeg begge koblet op – både en Chromecast og en Apple TV, og der er pokkers forskel. [...] Hvis folk ikke har nogen af delene og skal investere, så køb en Apple Box.” (Nikolaj)

Lydafspilning og sociale hensyn

Det er ikke kun ved fysisk tilslutning af Go-box, at brugerne har brug for hjælp hos synskonsulenter fra kommunikationscentrene. Det gælder også, når det kommer til lydløsninger, der kan anvendes med Go-box. Oplæsning af undertekster kan fungere på to måder. Lyden kan enten komme ud, så alle i rummet hører den samtidigt med, at de hører lyden fra fjernsyn. Alternativt kan lyden sendes trådløst via Bluetooth til hovedtelefoner eller høreapparater, så kun én person hører oplæsningen.

Flere af de interviewede fortæller, at det fungerer godt for dem, at alle i rummet kan høre oplæsningen. Eksempelvis fortæller Bodil og Henriette, der ofte ser fjernsyn med deres mænd:

"Han [læs: ægtefællen] kan også høre det, [når Go-box læser teksten op] ud i rummet. Det fungerer super. [...] Vi slår ikke boksen fra. Han kan sagtens [følge med] – også når boksen snakker." (Bodil)

"Jeg hører det højt [læs: ud i rummet]. Min mand han har vænnet sig til voice over, men når han sidder og ser fjernsyn alene, så slår han den selvfølgelig fra. [...] Det fungerer godt nok." (Henriette)

Mens Henriettes mand slår tekstoplæsningen fra, når han ser TV alene, så er funktionen altid slået til hjemme hos Bodil, hvilket skyldes, at de ikke tør at ændre i indstillingerne, da de ikke har "forstand" på det, som hun begrundet det.

Der er ingen tvivl om, at det at se fjernsyn betragtes som noget socialt, som de interviewede gerne vil gøre sammen med deres ægtefæller. I tilfældene ovenfor fungerer det, at lyden bliver læst højt i rummet, men der er eksempler på det modsatte. Eksempelvis ønsker Jane ikke denne løsning, selvom hendes mand ikke har noget problem med, at han hører oplæsningen.

"Det [at få teksten oplæst ud i rummet] har jeg ikke lyst til. [...] Det skal vi ikke. [...] Dette der med at få det ud i rummet, det vil jeg have det rigtig, rigtig skidt med. Min mand vil altid sige til mig: 'Det gør ikke noget, skat', men jeg tror, det handler meget om, at jeg vil godt have det så normaliseret som muligt." (Jane)

Trods sin RP forsøger Jane at holde fast i en så normal hverdag som muligt, hvilket indbefatter, at der ikke skal tages særligt hensyn til hende, når de ser fjernsyn sammen.

Hovedtelefoner

Brug af hovedtelefoner som løsning på Go-box' oplæsningsfunktion er noget, flere af de interviewede har forsøgt sig med. Erfaringerne viser, at denne løsning både kan skabe sociale og tekniske udfordringer.

Preben har forsøgt med en løsning, hvor han anvender hovedtelefoner, så hans hustru ikke skal høre på Go-box' oplæsning, når de ser fjernsyn.

"Når min kone og jeg ser fjernsyn sammen, så synes hun ikke, at det passer, at jeg skal sidde der [...] med mine hovedtelefoner. Hun synes, det er generende. [...] Jeg kan ikke læse underteksterne. [...] Jeg ser da også meget TV alene." (Preben)

Løsningen med hovedtelefoner fungerer ikke for dem med det resultat, at de ofte ender med at se fjernsyn hver for sig. Med til historien hører, at Prebens kone *"husker ikke så godt"*, og derfor kan hun kun styre fjernbetjeningen og skifte kanaler, når de ser fjernsyn via kabel- eller antennestik. Hun kan *"ikke finde ud af"* at bruge fjernbetjeningen til TV-boks og Go-box, og hun vil gerne være den, der styrer fjernbetjeningen og skifter kanaler, fortæller Preben. Problemet synes således mere at være knyttet til fjernbetjeningen end til Prebens brug af hovedtelefoner

Da Jane skulle have Go-box, købte hun nye hovedtelefoner med Bluetooth, da *"det har hele tiden være min mening, at jeg bare skulle bruge hovedtelefoner i det ene [øre]"*, da hun gerne vil interagere med dem, hun ser fjernsyn med. Hun har efterfølgende haft udfordringer med, at få det til at fungere med det resultat, at hun ikke anvender Go-box meget. Selvom der er tale om nye og relativt dyre hovedtelefoner, så konkluderer hun, at problemet er selve hovedtelefonerne og ikke Go-boxen, hvilket får hende til komme med en opfordring:

"Dette der, med at man selv skal ud og finde [nogle hovedtelefoner at købe]. Altså der findes sikkert 30.000 forskellige headset, og så har jeg tænkt på, at hvis det var et, man kunne anbefale. Nogen, der havde kendskab til noget nemt og hurtigt, der samarbejder godt med Go-boxen... Fordi så havde jeg jo købt det, hvis det var en mulighed. [...] Det ville jo være fantastisk, hvis Go-box havde sine egne, som man så kunne købe. Altså det er fair nok, at man selv skal købe dem, fordi så ville jeg jo ikke sidde her og være usikker på, om det er noget lort, jeg har købt." (Jane)

Mens Preben oplever udfordringer med at bruge hovedtelefoner på grund af sociale dynamikker, har Jane haft problemer af mere teknisk karakter. Deres erfaringer illustrerer, hvordan både sociale og tekniske aspekter kan udfordre brugen af hovedtelefoner som en løsning, hvilket kan påvirke både samspillet med familie og anvendelsen af Go-box.

Høreapparat

I forbindelse med at se fjernsyn anvender flere af de interviewede høreapparater. Således fortæller Grethe, at hun har brugt Go-box både med og uden høreapparater, hvor hun foretrækker sidstnævnte. Ikke mindst som følge af et ønske om ikke at være til gene for sine omgivelser.

"Jeg har også noget [læs: et apparat fra kommunikationscenteret], der decideret går ind i mine høreapparater, så jeg kan sætte lyden op [i dem], så andre ikke kan høre det. [...] Det fungerer meget fint. Det er rigtig behageligt endda. [...] [Indtil jeg fik det,] der kunne jeg godt høre, men jeg skulle skrue fjernsynet højt op. Jeg bor i en ældre lejlighed, og der er jo ret lyt, og man er jo heller ikke interesseret i at genere naboer eller overboer eller sådan noget. Så er det rarere på den anden måde." (Grethe)

Mens Grethe har positive erfaringer med at få lyden fra Go-box direkte i sine høreapparater, har Rune derimod oplevet store udfordringer med at forbinde sine. Dette er på trods af, at hans tekniske færdigheder af synskonsulenten vurderes som gode.

"Det fungerede en kort periode med de gamle høreapparater, men det har aldrig fungeret med de nye høreapparater, som ellers er den sidste nye model. [...] Den søger og søger og søger. Den kan godt finde mine Bluetooth-højtalere, men den kan ikke finde mine høreapparater. [...] Det var ligesom det, der var ideen med den: At jeg kunne få teksten i mine høreapparater, og så kunne hun [læs: konen] bare sidde almindelig og høre og se [fjernsyn]. [...] Det var irriterende for hende [læs: konen] at få læst teksten op." (Rune)

Rune ringede "derind, hvor Go-boxen kom fra" og har dermed været i dialog med Instrulog, hvor han fik at vide, at en softwareopdatering kunne hjælpe, men det viste sig ikke at være løsningen for ham. Han har ikke kontaktet sit lokale kommunikationscenter om disse problemer, og pointerer derfor, at det "sådan set [er] min egen skyld." Dog har han på interviewtidspunktet en aftale med en synskonsulent, som skal besøge ham kort tid efter interviewet, da han skal have en computer, og han forventer, at han ved denne lejlighed også kan få hjælp til at forbinde Go-box og høreapparater. Det skal nævnes, at foruden disse udfordringer, så synes han, at Go-box "er et udmærket produkt", som han har haft i tre-fire år og hyppigt anvender.

En løsning på Runes udfordring findes vi måske hos Anker, som fortæller, at hvis han sammenkobler Go-box direkte til sine høreapparater, så kan han ikke få det til at fungere, men hvis han derimod anvender en mikrofon, som er tilsluttet Go-box, så kan denne sende lyden til hans høreapparater.

"Jeg har prøvet [...] at slutte høreteknisk udstyr til, så den [læs: lyden] kan komme op i høreapparaterne. [...] Det har været via en mikrofon, jeg kan slutte til, og så går lyden fra den og op i høreapparatet. [...] Mikrofonen er så sluttet til Go-boxen med et kabel. [...] Det fungerer fint." (Anker)

Denne løsning fungerer for Anker, og Nikolaj bidrager med en mere teknisk løsning på problemet, og flere andre formår også at modtage lyd fra Go-box i høreapparater, så det synes muligt at få de to enheder til at tale samme via Bluetooth – også uden et tredje apparat i form af en mikrofon, som Anker anvender.

Talesyntese og oplæsning

Når Go-box er koblet til TV-boks og fjernsyn, og opsætningen af lydafspilningsmåde fungerer, så skal brugerne også tage stilling til, hvilken type af oplæserstemme (talesyntese), de ønsker, hastigheden på oplæsningen og forholdet mellem lyd fra fjernsynet og Go-box' oplæserstemme. Synskonsulenterne viser, hvordan opsætningen (og dermed også senere justering heraf) foregår med den medfølgende fjernbetjening.

I forhold til indstilling af talesyntese giver Go-box mulighed for, at man kan vælge mellem kvindestemmen Mette og herrestemmen Rasmus. Der er stor variation i, hvorvidt de interviewede kender til muligheden for at vælge stemme, samt hvordan de praktisk skifter mellem dem.

"Jeg vidste slet ikke, at man kunne ændre mandestemmen til en kvindestemme." (Susanne)

"Da jeg fik den i starten, der var det en kvindestemme, men jeg synes, at en mandestemme er mere behagelig at høre på, så det lavede min mand så om. Det var nemt nok." (Henriette)

De interviewede er nogenlunde ligeligt fordelt i deres præferencer for henholdsvis herre- eller damestemme. Dog er der én fælles værdsættelse: Muligheden for at vælge stemmetype, hvilket giver brugerne mulighed for at tilpasse lyden efter deres behov. Eksempelvis fortæller Grethe: *"Jeg kan ikke rigtig høre for dybe stemmer. Jeg vil gerne have lidt højere stemmer"*, mens Anker fortæller: *"Jeg har prøvet kvindestemmen på et tidspunkt, men fandt ret hurtigt ud af, at det var mandestemmen, jeg kunne høre bedst."* Bodil har i udgangspunktet ikke nogen præferencer, men er nysgerrig på at høre en ny stemme: *"Så nu vil vi lige prøve [herrestemmen], men det kan da være, at vi tilbage igen, men vi skal lige have at vide, hvordan vi gør det."* Noget, som de interviewede dog er enige om, er, at talesyntesen lyder *"robotagtig"*, som en *"maskinstemme"*

eller *"Anders And-agtig"*, men dette er ikke noget stort problem, da *"man vænner sig til det"*, *"vi tænker jo ikke på det, fordi vi er jo bare så glade for det"*, og *"han gør det rigtig godt"*, som Henriette, Bodil og Jane siger. Flertallet fortæller, at det ikke er et problem, mens Grethe påpeger, at hun skal *"anstrenges mere for at lytte, simpelthen."*

En anden udfordring, som flere taler om, er, at Go-box ikke kan oplæse tekst, som er del af billedet. Det kan være *"hvis der nu er skilte i programmerne [...] eller hvis der er SMS-beskeder"*, som Anker har oplevet. Et par dage før interviewet ser Grethe et dokumentarprogram, hvor seerne bliver orienteret om efterspillet på programmet via tekst, der ruller hen over skærmen som man kender det fra rulletekster, når eksempelvis en film er færdig.

"Nu som i aftes, da Den Sorte Svane sluttede, så blev der skrevet en hel masse [på skærbilledet] – altså det er jo nok nogle informationer – og det bliver ikke læst op. Og det er brand-irriterende. [...] Der står en masse tekst, og der bliver ikke læst noget op. [...] Man hører jo ikke konklusionen af tingene. [...] Det er meget ærgerligt. Og det kunne være dejligt, fordi det er jo tit, man gerne lige vil have slutningen med. Hvad er konklusionen? Hvad kommer de [frem] til?" (Grethe)

To forhold, som flere påpeger og umiddelbart finder irriterende, er, at Go-box dels *"ikke kan sige æ, ø og å"* (Grethe), dels har *"udfordringer med skråskrift, og der vil det være fedt, hvis den også kunne læse det"* (Anker). Endelig forekommer der også oplevelser, hvor samme sætning oplæses flere gange, og boksen dermed gentager sig selv:

"Altså hvis nogen eksempelvis siger 'vejret er godt', så kan den finde på at sige det tre gange: 'Vejret er godt. Vejret er godt. Vejret er godt', eller en anden sætning. Det har jeg så også vænnet mig til, men det var sådan et irritationsmoment i starten; at den gentager sig selv. [...] Det er helt tilfældigt. Der er ikke noget kontinuerligt i det. Den gør det meget ofte." (Henriette)

Det er ikke alle, der oplever disse problemer, så det synes at være noget, der sker lokalt hos enkelte af deltagerne. En person har henvendt sig til sit kommunikationscenter og aftalt besøg af en synskonsulent, så de sammen kan se på udfordringerne med udtalelsen af danske bogstaver.

Man kan også ændre hastigheden, hvormed Go-box oplæser teksterne. Dette kan være relevant, så oplæsningen passer fjernsynets billeder, hvilket er Prebens erfaring: *"Den [læs: oplæserstemmen] kommer lidt forsinket altid, og det er det eneste, der er sådan lidt irriterende."* Han er ligesom enkelte andre bekendt med, at hastigheden kan ændres, men irritationen er dog

ikke så stor, at han har læst i den medfølgende manual eller henvendt sig til kommunikationscenteret for at få hjælp.

Ifølge Rune er muligheden for at ændre hastigheden som en af Go-boxens styrker, da han kan tilpasse den til det fjernsynsprogram, han ser.

”Det gode ved den [læs: Go-box] er, at den læser det jo op, og man kan indstille talehastigheden. Selvfølgelig hvis der er to fulde linjer på skærmen, så kan den ikke følge med, hvis man har sat talehastigheden langt ned.” (Rune)

En sidste indstillingsmulighed, der skal nævnes, er styrkeforholdet i forhold til lyd fra fjernsynet og Go-box. Her kan brugerne regulere *”fra 0 til 100 procent, hvilket betyder hvor meget den syntetiske tale dækker over, hvad der bliver sagt”*, som Nikolaj forklarer. Han er den eneste af deltagerne, der taler om denne mulighed, hvorfor man ikke siger, om det skyldes, at denne mulighed ikke er relevant for andre, efter den indledningsvist er indstillet af synskonsulenten i forbindelse med installationen, eller om de ikke kender til den.

Brugervejledning

Når Go-box er koblet til fjernsynet, kan brugerne vælge forskellige opsætninger for talesyntese, herunder stemmetype og talehastighed. Brugen af disse funktioner varierer, og oplevelsen afhænger af både brugerens præferencer og den praktiske implementering.

Ved levering af boksen medfølger en brugervejledning, hvor brugerne kan læse om de forskellige tilslutnings- og indstillingsmuligheder, der gennemgås af synskonsulenten ved overleveringen af Go-box. Kun et fåtal bruger den dog. Eksempelvis Anker, som fortæller, at *”der lå en manual i boksen. [...] I starten brugte jeg den til lige at finde ud af, hvor de forskellige stik sidder.”* Flere af de interviewede var ikke opmærksomme på, at en vejledning fulgte med Go-boxen. Eksempelvis fortæller Grethe: *”Jeg har ikke nogen manual... eller det tør jeg ikke sige. Det kan være, at den ligger i boksen et sted, men det er ikke noget, jeg bruger.”* Nikolaj har i sit tidligere professionelle virke beskæftiget sig med manualer, og han påpeger:

”Det er normalt. Der er ingen, der kigger i en manual, de skynder sig at slutte skidt til, og hvis det siger bang, så siger de, at der er noget, der ikke virker. Det er det, der er firmaers store problem; der er ikke nogen, der gider at læse de manualer.” (Nikolaj)

En af de interviewede påpeger, at den skriftlige brugervejledning ikke er den mest hensigtsmæssige, da målgruppen for Go-box er personer med betydelige synsproblemer, som har svært ved at læse på normalt vis.

”Altså jeg må jo erkende, at jeg ikke har læst denne der [brugervejledning]. Det gør jeg nu sjældent, men jeg tænkte, at hvis man nu skulle være pro-aktiv – og det kan være, at det allerede er der, men nu siger jeg det alligevel; hvis det nu var en skanningsting, så man kunne gå ind og få den læst op eller se en video eller et eller andet, så ville det være rigtig smart. Det tænkte jeg lige på, fordi det kan man nu få på strikkeopskrifter, og det er skidesmart. Og det er jo så nemt, fordi vi sidder jo alle sammen – også folk, der er helt blinde, og de der stærkt blinde som mig, og halvblinde – og kan en masse med de der skide telefoner.” (Jane)

På Instrulogs hjemmeside findes der vejledningsfilm, der kan assistere i forhold installation og opsætning, men ingen af de interviewede nævner at have brugt disse ressourcer. Ligeledes er brugervejledningen og en opsætningsvejledning tilgængelig i elektronisk form på siden.

Brug for hjælp

Der er stor forskel på, hvor selvhjulpne interviewpersonerne er, når de oplever problemer med deres Go-box, eller blot ønsker at ændre på nogle af indstillingerne. Nogle interviewede håndterer selv problemerne, som eksempelvis Rune, der på spørgsmålet om hjælp fra venner eller familie svarer: *”Det er mig, der hjælper dem”*, og Jane, der har erfaret, at *”det [er] jo ikke raketvidenskab i forhold til mange af de andre ting på et fjernsyn, man skal finde ud af.”* Flere af de interviewede har personer i deres nære omgangskreds, der kan hjælpe med Go-box; Susanne, der får hjælp af en genbo til at installere sin Go-box, og Henriette, hvis mand ændrede talesyntesen fra kvinde- til herrestemme. Jane får hjælp fra sin familie, når hun er udfordret i forhold til Go-box: *”De er bare mere kompetente end mig. Altså børnene er i hvert fald, min mand er ikke.”* Grethe fortæller, at hun altid spørger sin kontaktperson hos Dansk Blindesamfund, når hun har problemer med boksen, og så *”sender de en over, som har hjulpet mig.”* Anker og Nikolaj har ligesom Rune (jf. tidligere) også taget kontakt direkte til Instrulog, som producerer Go-box, da de havde problemer med tekstoplægningen, hvilket blev løst med en softwareopdatering.

For de fleste interviewede fungerer Go-box efter installationen, og de har ikke behov for at ændre på de oprindelige indstillinger, der blev lavet under opsætningen. Nogle støder dog på problemer og kontakter kommunikationscenteret, såsom Susanne, der ikke har nogen i husstanden til at hjælpe sig, og fortæller: *”Jeg dur ikke til sådan noget digitalt noget, så jeg har heller ingen*

computer.” Det skal også nævnes, at flertallet af personerne i analysen potentielt er dobbeltudfordret med et apparat som Go-box, dels da deres gennemsnitlige alder som tidligere nævnt er 72 år, dvs. de er opvokset i en tid med langt færre tekniske hjælpemidler, maskiner og muligheder, end nutidens børn og unge, dels da de har et betydeligt synstab med eksempelvis den konsekvens, at *”for når man ser meget dårligt, så kan man ikke gå og bytte rundt på ledninger”*, som Susanne påpeger.

Generelt er de interviewede meget tilfredse med den hjælp, de modtager fra kommunikationscenteret. Som Bodil udtrykker det: *”De er meget, meget søde, dernede på [kommunikationscenter]. Det kan jeg godt sige dig.”* Flere fortæller, at de på interviewtidspunktet har indgået aftaler med en synskonsulent om hjemmebesøg. Dette kan hænge sammen med, at synskonsulenten har kontaktet dem i forbindelse med denne analyse for at høre, om de ville deltage, og når de nu talte med synskonsulent om Go-box, så var det nærliggende at stille de eventuelle spørgsmål om Go-box, de måtte have. Efter interviewet, herunder italesættelsen at deres oplevelser, fortæller nogle også, at *”nu vil jeg jo så ringe til min synskonsulent, og snakke med ham igen og høre, hvad jeg eventuelt gør forkert”*, som Jane eksemplarisk udtrykker sig.

Anbefales til andre

Som det løbende er fremgået af analysen, så spiller Go-box en væsentlig rolle i interviewpersonernes hverdag. De er så tilfredse med boksen, at adskillige af dem direkte anbefaler, at flere personer får mulighed for at få bevilliget den. Således er det vigtigt for Bodil af få følgende kommentar med, før interviewet afsluttes:

”Hvis jeg må sige noget, så synes jeg, at du [læs: kommunikationscentrene og synskonsulenterne] skal anbefale den til meget svagtseende og blinde. Det synes jeg. Jeg kan se, hvor meget jeg har brugt den, og hver gang, jeg er sammen med nogen, så anbefaler jeg den til alle, fordi jeg er så glad for den. [...] Jeg synes, at det er supergodt. Det synes jeg.”
(Bodil)

Konklusion

Formålet med denne analyse er at få mere viden om blinde og svagsynede personers oplevelser og erfaringer med Go-box; et hjælpemiddel, der registrerer og oplæser undertekster på

fjernsynsskærmen. Tanken er, at denne nye, samlede viden vil give synskonsulenter og andre interesserede aktører større kendskab til og dermed en bedre forståelse for styrker og svagheder ved Go-box. Herved bliver de bedre klædt på til at vurdere, hvordan de hjælper personer med deres medieforbrug trods nedsat syn.

Analysen er et samarbejde mellem Institutet for Blinde og Svagsynede (IBOS) og fire kommunikationscentre, som er beliggende forskellige steder i Danmark. Den bygger på telefonsamtaler med ni udvalgte borgere, som har fået bevilliget en Go-box. Der er tale om fem kvinder og fire mænd med forskellige niveauer af tekniske kundskaber og en gennemsnitlig alder på 72 år.

Et vigtigt hjælpemiddel

Go-box beskrives som en betydelig hjælp i hverdagen for svagsynede borgere. Boksen muliggør en mere ligeværdig tv-oplevelse med normalt seende, idet den læser undertekster højt, hvilket især er nyttigt for udenlandske programmer og indslag. Flere fremhæver, at Go-box giver dem mulighed for at fokusere på skærbilledet frem for underteksterne, hvilket gør, at de bedre kan følge med.

Tilslutning af Go-box

Installationen og opsætningen af Go-box er vigtig for borgernes oplevelse. Næsten alle har positive oplevelser med synskonsulenter, der sikrer korrekt opsætning og introduktion til boksen, når denne overleveres. Der er dog også eksempel på oplevede problemer, hvor en synskonsulents manglende kendskab til boksen førte til tekniske fejl under installationen og efterfølgende frustration.

Øget kompleksitet

Go-box er en mellemstation, som skal indsættes mellem en ekstern TV-boks og selve fjernsynet, hvilket skaber udfordringer for borgere med begrænset teknisk erfaring. Sammen med muligheden for personlige indstillinger øger dette ekstra lag kompleksiteten for borgere, der ikke er vant til at bruge flere fjernbetjening og enheder.

Afspilning af lyd

Lydafspilning i form af oplæsning af undertekster er formålet med Go-box, og her kan brugerne vælge mellem højtalere, hovedtelefoner eller høreapparater. Valget kan påvirke både den sociale dynamik i hjemmet og valget af tekniske løsninger. Fx foretrækker nogle borgere afspilning via højtalere, mens andre vælger privat lyd via hovedtelefoner eller høreapparater for at minimere

gene for familien og andre. Teknologiske udfordringer med trådløs tilslutning og kompatibilitet mellem Go-box og høreapparater/hovedtelefoner nævnes af flere som et irritationsmoment.

Oplæsning

Muligheden for at justere oplæserstemmen/talesyntesen og oplæsningshastighed værdsættes bredt, selvom stemmerne ofte opfattes som robotagtige. Borgerne sætter pris på valgfriheden mellem herre- og kvindestemmer og fremhæver denne indstillingsmulighed som en styrke, da den kan foretages i forhold til deres personlige præference. Flere taler om udfordringer som gentagelser i oplæsningen, problemer med at udtale de danske bogstaver æ, ø og å samt oplæsning af tekst integreret i skærbilledet.

Brugervejledning

Brugervejledningen, som følger med Go-box, anvendes sjældent, da mange af interviewpersonerne har svært ved at læse tekst grundet deres synshandicap, eller generelt ikke har for vane at læse sådanne. De er ikke bekendte med, at man som alternativt kan gå ind på forhandlerens hjemmeside og se vejledningsfilm, der hjælper med opsætning og installation. På trods af visse udfordringer med boksen er alle deltagere generelt glade for og tilfredse med boksen og den støtte, de modtager fra kommunikationscentre og synskonsulenter.

Et værdsat hjælpemiddel

Samlet set viser de ni personers oplevelser, at Go-box spiller en væsentlig rolle i at forbedre fjernsynsoplevelsen for svagsynede og blinde. De værdsætter boksen for dens funktionalitet og tilgængelighed, og de anbefaler den varmt til personer med lignende behov.

Bilag: Metode og datagrundlag

Denne analyse har til formål at tilvejebringe viden om blinde og svagsynedes oplevelser og erfaringer med Go-box, herunder om deres møde med kommunikationscentre og synskonsulenter. Den er et samarbejde mellem Institut for Blinde og Svagsynede (IBOS) og fire kommunikationscentre: Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Sønderborg, CKU i Skive og Viborg, Specialcenter Roskilde Kommunikation samt Center for Specialrådgivning i Aarhus. Erfaringerne med Go-box er relativt begrænsede blandt de deltagende kommunikationscentre, da de ikke har bevilliget mange Go-boxe til borgere i deres respektive geografiske områder, hvilket er årsagen til ønsket om at gennemføre en analyse med afsæt i systematisk indsamlede data af borgeroplevelser.

Rollefordelingen i analysen er, at kommunikationscentrene bidrager med udvælgelsen af og kontaktoplysninger til de (på forhånd orienterede) brugere af Go-box, giver input til analysens fokus og deltager i den løbende korrespondance og møder. IBOS varetager opgaver omkring dataindsamling, analyse, rapportskrivning, formidling samt koordinering af samarbejdet. Der er tale om et relativt begrænset datagrundlag, og derfor skal analysen læses som en belysning og ikke en udtømmende analyse. Formålet er at give synskonsulenter og andre interesserede aktører et indblik i de forskellige oplevelser med brugen af oplæsningshjælpe midlet. Derfor er denne analyse og resultaterne offentliggjort på skrift på IBOS' hjemmeside.

Eftersom hensigten er at få et indblik i, hvordan brugerne oplever Go-box, er interview valgt som metode til dataindsamling. Denne tilgang giver mulighed for at stille åbne spørgsmål, hvilket gør det muligt for brugerne at fokusere samtalen på de emner, de finder mest relevante. For at sikre, at alle de temaer, der er blevet aftalt mellem kommunikationscentrene og IBOS forud for gennemførelse af interviewene, bliver dækket, er en vejledende semistruktureret interviewguide med spørgsmål blevet anvendt.

Da interviewpersonerne er bosat forskellige steder i landet, er interviewene af praktiske årsager gennemført telefonisk. Det samlede datagrundlag består af fire timers lydmateriale, men der er stor variation i varigheden af de enkelte interviews, da det korteste er 18 minutter, mens det længste er 55 minutter. Interviewene er transskriberet, og udvalgte brudstykker fra disse indgår i analysen for at eksemplificere og konkretisere de oplevelser, flere eller enkelte af deltagerne fortæller om. Navne, stednavne og andre referencer, der gør, at deltagerne nemt kan identificeres, er ændret. Således er de navne, der fremgår af analysen, ikke interviewpersonernes rigtige navne. Interviewene er gennemført i maj og juni 2024.

Om interviewpersonerne

Omdrejningspunktet for analysen er interviewsamtaler med i alt ni personer, som er fordelt på to personer fra hver af tre kommunikationscentre og tre personer fra det fjerde center. Deltagernes alder spænder fra 40 til 88 år med et gennemsnit på 72 år. Ifølge kommunikationscentrene afspejler denne aldersfordeling deres erfaringer, da Go-box typisk bevilges til den ældre del af befolkningen. Deltagerne har nedsat syn i form af RP (Retinitis Pigmentosa), AMD (Aldersbetinget Makula Degeneration), diabetisk retinopati eller døvblindhed. Det er bevidst tilstræbt at opnå en balance mellem kvindelige og mandlige brugere, hvorfor fem kvinder og fire mænd deltager. Desuden var målet at sammensætte en gruppe, hvor deres erfaringer med Go-box spænder fra

kortere til længerevarende brug. I praksis betyder dette, at deltagerne går fra at have haft Go-box i *"nogle måneder"* til *"tre-fire år"*, som brugerne med henholdsvis kortest og længst erfaring udtrykker det. Et andet kriterium for udvælgelsen af deltagere er deres tekniske færdigheder i forhold til brugen af Go-box. Denne vurdering er foretaget af de synskonsulenter, som har bevilget apparatet, og altså ikke et prædikat, som deltagerne kender til. Ifølge vurderingen beskrives tre personer som havende 'gode' tekniske færdigheder, fem som 'middelgode' og én som 'dårlig'.