

BILDETOLKNYTT

NR. 3 - MAI 2017

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



Jan Joakimsen i HLF om bildetolking:

- Stort potensiale for hørselshemmede



- Jeg tror bildetolking har et stort potensiale for hørselshemmede til å løse ulike krevende kommunikasjonsutfordringer i hverdagen. Et eksempel kan være et møte med maks tre deltakere du plutselig må ta der og da, og du sliter med å oppfatte hva møteleder sier.

Dette sier Jan Joakimsen (bildet t.v.). Han er Hørselshemmedes landsforbunds (HLF) representant i bildetolktjenestens nye brukerdialognmøte. Den

62 år gamle tromsøværingen ble hørselshemmet etter en trafikkulykke i 7-årsalderen. Han har i mange år hatt verv og oppgaver i regi av HLF. Tidligere jobbet han som svakstrømstekniker, men er nå uføretrygdet etter det han omtaler som en lang og slitsom periode i NAV-systemet. Jan benytter cochleaimplantat og er veldig fornøyd med det. Her deler han noen av sine tanker om bildetolktjenesten med leserne av Bildetolknytt.

Lettere å ha med

- Fordelen med bildetolking er at du kan bestille skrive-tolking der og da, og det er lettere å ha med seg en iPad eller PC i stedet for en tilstedetolk, forteller Jan Joakimsen og nevner flere eksempler på bildetolk som et godt alternativ. - Å besøke et offentlig kontor eller ta en telefonsamtale der du sliter med å oppfatte hva som blir sagt, blir mye lettere med bildetolktjenesten, sier Jan.

Statistikken viser at kun 3-4 prosent av bildetolktjenestens oppdrag er skrive-tolking. Hva tror du årsaken til dette kan være?

- Da bildetolktjenesten ble lansert for noen år tilbake og

markedsført for både hørselshemmede og døve, viste det seg at tjenesten ikke fungerte for hørselshemmede som trengte skrive-tolking. Det tok utrolig lang tid før den ble tilgjengelig for hørselshemmede som trengte skrift. I denne perioden var det nok noen hørselshemmede som prøvde å teste ut tjenesten og mista trua på den, samt at dette negative ryktet spredde seg. Når tjenesten for skrive-tolkbukere for alvor kom i gang for ikke så lenge siden, har den blitt altfor dårlig markedsført fra NAV sin side, mener Jan Joakimsen.

Lag film

- NAV bør lage en god filmsnutt med tekst som illustrer hvordan en kan skaffe seg bildetolking, samt hva tjenesten kan brukes til, og hvordan den brukes. Filmen distribueres til alle brukerorganisasjoner, og NAV sørger for å spre filmen ut på alle sosiale nettsteder hvor en kan forvente å treffe hørselshemmede, og sist - men ikke minst - via TV i nyhetssendinger og eventuelt på reklameplass.

Hva kan NAV Bildetolktjenesten gjøre for å bli mer attraktiv for HLFs medlemmer?

- NAV Bildetolktjenesten bør dra ut og informere om tilbudet på samlinger/kurs som arrangeres av HLF sentralt og lokalt, ha stand i vrimeområdet utenfor kurslokalet, hvor de informerer og lar folk få prøve tjenesten.

Intervjuet fortsetter på side 3

NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk liker

Lederen har ordet**Gode kontakter utenlands**

Nå har vi hatt en forsmak på sommeren i hele landet, men også en vår med snø flere steder i mai måned. Været er skiftende. Bildetolkjeneren har heldigvis ikke så store «værømslag», vi jobber jevnt og trutt med å utvikle oss til det beste for brukerne og har heldigvis svært lite tekniske utfordringer.

Nå i mai, nærmere bestemt 23. og 24. mai, er bildetolkjeneren invitert til Belgia. Våre kolleger i Belgia arrangerer et møte med oss i Ghent (en times tid fra Brussel). Jeg tar med meg Sasha Radulovic og Mariann Høidahl fra bildetolkjeneren og vi møter CAB – en non-profit organisasjon som organiserer tolketjeneste i den Flamske delen av Belgia. I tillegg vil vi møte Flemish deaf association (Døveforbundet) og belgiske myndigheter (Welfare and work). Vi vil informere hvordan tolketjenesten er bygget opp, utveksle erfaringer og praksis. Hovedmålet er å utveksle våre erfaringer i oppbygging av bildetolkjeneren. Vi håper vi tar med mye inspirasjon og erfaringer hjem fra Belgia og ikke minst er det viktig for oss å knytte gode kontakter utenlands.

For et par uker siden var ledelsen i bildetolkjeneren samlet i Bodø. Disse samarbeidsmøtene er viktige arenaer for å forene tre tolketjenester til ett: BILDETOLKTJENEREN. Med felles ledelse og ansvar, er det mange utfordringer som skal løses. Vi jobber godt i lag og har store ambisjoner om å utvikle oss i takt med brukernes behov. Vi deltar i større scala på Døves Kultur dager i Bergen. Vi åpner opp for at bildetolkjeneren kan benyttes utenfor vår normale åpningstid både lørdag og søndag under kulturdagene. På denne måten bidrar vi til universell utforming på en måte som gjør at alle døve som ønsker å benytte bildetolk i forbindelse med kulturdagene kan få tilgang til bildetolkutstyr og tolk i studio. Mer om dette kommer litt senere.

Vi minner om at bildetolkjeneren holder stengt enkelte dager i mai og juni i forbindelse med helligdagene.

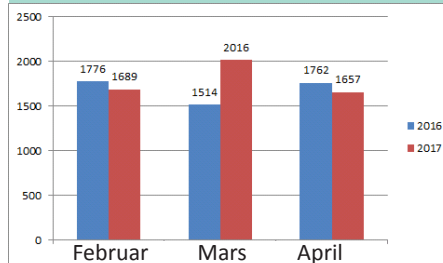
Vi håper våre lesere får fortsatt fine mai-dager med sol og varme.

Hilsen Annette W. Hansen

Statistikk**Foran skjema...**

Antall oppdrag:

	2016	2017
FEBRUAR	1776	1689
MARS	1514	2016
APRIL	1762	1657



Detaljer fra aprilstatistikken:

Ventetid på svar i snitt: 26 sek
 Samtaletid i snitt: 8 min, 25 sek
 TS (minus ring direkte): 1359
 Ring direkte: 239
 Skrivetolk: 59

I gjennomsnitt er det nå nesten dobbelt så mange skrivetolkoppdrag som for ett år siden. Dette viser at det går an å bruke bildetolkjeneren selv om en ikke benytter tegnspråk. Nedgangen i totalantall oppdrag på ca 6 % i april skyldes nok påskeferien. Tre dager stengt på bildetolkjeneren utgjør nå nærmere 300 oppdrag. Sjekk for øvrig marstallene. I fjor var påsken i mars...

Totalt sett ligger vi nå foran skjema til 20000 oppdrag i 2017!

Bildetolknytt

er NAV Bildetolkjenerens nyhetsbrev til tolkebrukere, organisasjoner, ansatte i NAV og andre interesserte.

Send det gjerne videre til noen du mener kan ha nytte og glede av dette.

Redaktør: Arild Berstad – epost: arild.berstad@nav.no

Nasjonal koordinator for NAV Bildetolkjeneren: Annette Wilhelmsen Hansen – annette.wilhelmsen.hansen@nav.no

Teknisk ansvarlig: Saša Radulović – sasa.radulovic@nav.no

Regionansvarlig Sør-Øst: Susanne Wilhelmsen – susanne.wilhelmsen@nav.no

Regionansvarlig Nord: Heidi Holm – heidi.holm@nav.no

Regionansvarlig Vest: Silje Seltveit Osdal – silje.seltveit.osdal@nav.no

Øvrige medlemmer i styringsgruppen: Mariann Høidahl, avd.leder Nordland - mariann.hoidahl@nav.no,

Bente Kaldheim, avd.dir. Oslo/Akershus - bente.kaldheim@nav.no, Wenche Berget, avd.dir. Nordland -

wenche.berget@nav.no og Hallgeir Holen, avd.dir. Møre og Romsdal - hallgeir.holen@nav.no

Over 100000!

I løpet av april 2017 passerte vi hundre tusen besvarte anrop til NAV Bildetolk-tjenesten. Da teknisk



ansvarlig for bildetolk-tjenesten, Saša Radulovic (bildet) hentet ut statistikk-talene for april i år, viste det seg at siden tjenestens åpning i 2008 var vi totalt kommet opp i nøyaktig 100538 utførte bildetolkoppdrag.

Saša, *hvordan har utviklingen vært siden starten og fram til i dag?*

- Det har vært en eventyrlig reise som fortsatt er i utvikling. Det er en ære å få jobbe med så mange flinke kolleger som har vært med på å få de fremragende resultatene, forteller han beskjedent. Alle i bildetolk-systemet vet hvor godt Saša selv har jobbet for at bildetolk-tilbudet er blitt så bra som det er.

Hvor mange bruker bildetolk-tjenesten?

- Ca. 300 unike brukere pr måned, og tendensen er økende, forteller Saša.

Tror du bruk av bildetolk-tjenesten bare vil fortsette å øke og evt hvorfor?

- Tallene viser at pågangen øker. Dette er en tillitserklæring til bildetolk-tjenesten fra brukerne. Innføring av nye tjenester som brukerne tar i bruk, som for eksempel «Ring Direkte», gjør at vi må tilpasse tjenesten etter dette behovet. Vi jobber kontinuerlig med å tilpasse andre tjenester som brukere etterspør.

Hvor stor er bildetolk-tjenestens kapasiteten pr i dag?

- Kapasiteten er god, men vi ser at det stor pågang i tidsrommet fra ca. klokken 10:30 til 14:30, og vi setter inn tilgjengelige ressurser i dette tidsrommet. Fortsetter den økende pågangen, må vi utvide kapasiteten vår. Vi har pr i dag mulighet til å ha 6 åpne studio samtidig. Om vi får penger til det, kan vi øke til kapasiteten til 10 studio, opplyser Saša Radulovic.

- Stort potensiale (forts. fra side 1)

Hva kan HLF gjøre for at flere skal benytte seg av skrive-tolkning via bildetolk-tjenesten?

- Hjelp til med å spre en god informasjonsfilm fra NAV om bildetolkning på sosiale medier, og invitere bildetolk-tjenesten til å delta/informere om tjenesten på våre aktiviteter, foreslår Jan Joakimsen.

Hva kan brukerdialognmøtet ha å si for videre utvikling av NAV Bildetolk-tjenesten?

- Gjennom brukerdialognmøtet får vi satt søkelyset på hva brukerne ser på som utfordringer med dagens tilbud og bidra til videreutvikling av tjenesten, sier den erfarne HLF-representanten. Han har selv benyttet bildetolk-tjenesten, både til tolking av korte møter med inntil tre deltakere og til telefonsamtaler, og opplevd det som et absolutt brukbart tilbud.

- Utfordringen er kapasitet, kvalitet på skrive-tolkene og åpningstidene, mener Jan og viser



til det faktum at NAV Bildetolk-tjenesten er stengt etter kl. 20 og i helgene. Han kommer med følgende ønske og utfordring til slutt i intervjuet: - Som HLFer har jeg møter i helgene og på kveldene. På mange av disse møtene kunne det vært aktuelt å bruke bildetolkning. Hadde jeg hatt muligheten til å bruke tjenesten på disse møtene, kunne jeg demonstrert bildetolkning til andre HLFere og skapt interesse for tilbudet blant våre medlemmer.

Vi takker Jan Joakimsen for intervjuet og innspillene! Ad demo på medlemsmøter: Bildetolkning kan bestilles utenom de faste åpningstidene, men vi kan ikke love tolk hver gang.

Fra Faruk Tairi i TM har vi fått denne nyheten:

TM-Touch er oppgradert!



Nå fungerer det bare med denne innstillingen:

- lyd
- realtidstekst
- finnes bare to knapper under samtale (numerisk tastatur, for å kunne velge med DTMF-valg ved videoveksler, og å legge på).

Bokstavstørrelsen er stor i default, og det er gode kontrastfarger. Når innkommende samtale skal mottas, blir det automatisk "stor svarknapp" – det vil si: nesten hele skjermen kan man svare på. Ingen skal bomme på svarknappen :-)

Hensikten er at alt skal bli enklere for de som skal bruke utstyret.

Om man benytter teksttelefoninnstillingen ON, og etterpå trykker Tilbake på TM-Touch- appens første side, stenges kamera, slik at man ikke lenger ser seg selv. Når dette er gjort, vet man at videobilde er avslått så lenge det står på ON.

NB! Se også "Tips og triks" på side 4!

Version 3.0.13 547 ble nettopp godkjent av Apple for TM-Touch.

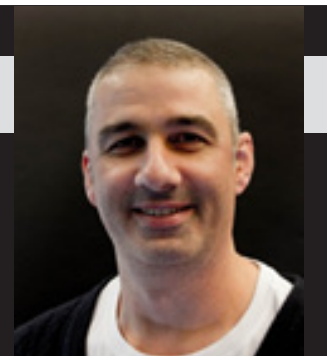
Hva er nytt?

Når man velger norsk under Innstillinger og System, finnes en ny innstilling som kalles Teksttelefon PRO. Om du setter den ON, og etterpå tilbake, blir det ingen video under samtalen.

Den gir følgende forenklinger for hørselshe-mmede som bare vil benytte skrive-tolk, det vil si de som ikke vil ha video.

TIPS OG TRIKS

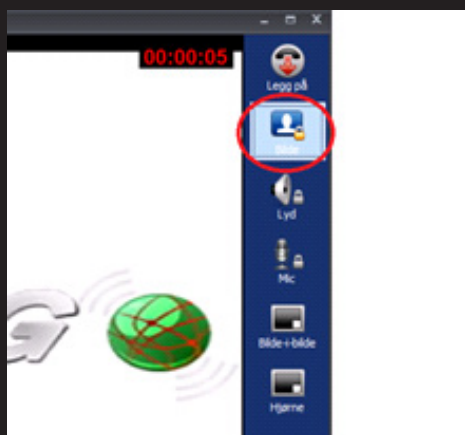
fra teknisk ved Saša



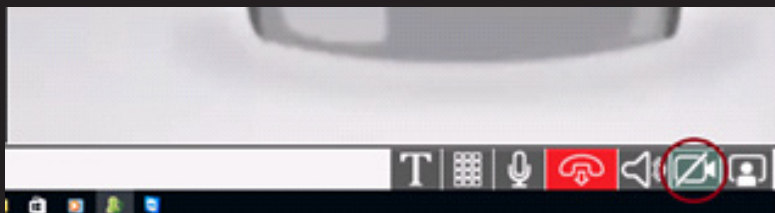
Det har kommet en oppdatering til TM Touch Ipad (oppdatering skjer via App Store, som alle andre apper), du kan nå enkelt sette Tm Touch Ipad som «teksttelefon». Du finner denne innstillingen hvis du trykker: **Innstillinger**, deretter **Systemet**, se på bildet under.



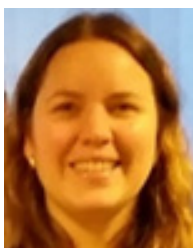
NB! Husk å skru av **Teksttelefon PRO**-innstillingen hvis du skal bruke kamera. Du kan også skru av eller på video i en samtale hvis dere klikker på følgende ikon for Tmeeting produkter:



Og for myMMX programmet:



Har du spørsmål om ditt bildetolkutstyr?
Er det noe du ønsker at Saša skal tipse deg om?
Send e-post til nav.bildetolktjenesten@nav.no



Nyttige tips fra bildetolkene

Fint om du kan unngå forstyrrelser

ved Kari

For at vi skal kunne oppfatte best mulig det du sier, er det fint om du kan prøve å unngå forstyrrelser som kan påvirke.

Eksempler på forstyrrelser:

- Om du spiser og/eller drikker mens du snakker
- Røyking
- Om du tygger tyggegummi

Det er også fint om du passer på at tegnene er innenfor skjermbildet tolken ser.



(Foto: nhi.no)