

BILDETOLKNYTT

NR. 5 - SEPTEMBER 2017

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



Prinsesse Märtha Louise testet bildetolking på Døves Kulturdager:

- For et flott tilbud!



Prinsesse Märtha Louise er Norges Døveforbunds høye beskytter og besøkte Døves Kulturdager i Bergen i slutten av august. På forhånd hadde hun gitt beskjed om at hun ønsket å besøke NAV Bildetolktjenestens stand. Da hun ankom standen og fikk testet bildetolking, utbrøt hun: «For et flott tilbud!». I tillegg til å teste bildetolking fikk den tegnspråkkyndige prinsessen informasjon om bildetolktjenesten av Annette W. Hansen. Da Annette kunne fortelle at «lille Norge» er store i utlandet i bildetolksammenheng, lo hun godt og syntes det var veldig flott!

En ære

- Det er en ære for oss å ta i mot prinsessen og vise henne hva NAV tilbyr av tjeneste for døve, hørselshemmede og

er lagt til rette for at også døve ungdommer spontant kan besøke senteret og kobles direkte opp mot bildetolktjenesten, forteller den stolte bildetolklederen.

God respons

Ellers forteller Annette om god respons gjennom alle dagene. - Mange besøkte standen vår - både de som trengte litt «opplæring» og de som var superbrukere. Vi er blitt en gjenganger på Døves Kulturdager og trives godt med å være midt i brukergruppa, som gir oss impulser og tilbakemeldinger.

I år ble Døves Kulturdager arrangert for 50. gang. Jubiléet var nok en viktig årsak til det ekstra høye deltakerantallet.

Alle foto: Eva Rønningen

NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk [liker](#)

Lederen har ordet**Celebert blick på bildetolk tjenesten**

Nå er høsten kommet til vårt langstrakte land. På nytt registrerer vi økning i antall samtaler i bildetolk tjenesten. Over 10 % økning i august 2017 i forhold til august 2016. Vi ser oftere og oftere at vi har kø inn til tjenesten og alle våre linjer er sprengt. Pr. i dag har vi 6 linjer inn/ut i bildetolk tjenesten.



Bildetolk tjenesten deltok ved kulturdagene i Bergen i slutten av august. Vår stand er populær, og vi hadde mange besøkende til vår utstilling. Der fikk man prøve ulikt bildetolk utstyr og kunne prøve det ut med god bistand fra våre folk. Det var et stort øyeblikk da prinsesse Märtha Louise besøkte oss. I 21 minutter fikk prinsessen informasjon om tjenesten vår. Hun fikk også prøve utstyret ved å ringe til vårt bildetolk studio. Vi hadde tjenesten åpen både lørdag og søndag, slik at bildetolk tjenesten kunne benyttes. Til og med hotellene som deltakerne på Døves Kulturdager benyttet, var utstyrt med bildetelefon, slik at alle gjester og personale kunne benytte tjenesten.

Ledelsen i bildetolk tjenesten forbereder nå årets bildetolksamling – en samling for faglig utvikling og påfyll for våre tolker i studio. I tillegg hadde vi brukerdialogmøte med brukerorganisasjonene den 13. september. Vi ser frem til utvikling og dialog med alle parter.

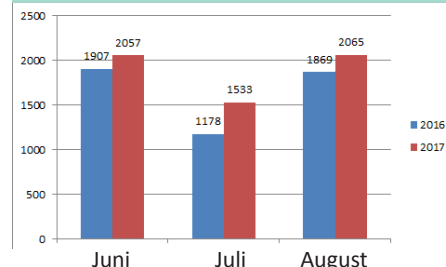
Riktig god høst videre!

Hilsen Annette

Statistikk

Antall oppdrag:

	2016	2017
JUNI	1907	2057
JULI	1178	1533
AUGUST	1869	2065



Før fjerde gang siden mars hadde vi over to tusen oppdrag gjennom bildetolk tjenesten på én måned. Augusttallet ble det nest høyeste noen gang; 2065. Økningen er på 10,5 % sammenliknet med august 2016. Som du ser av grafikken, ligger vi over fjoråret i alle månedene. Dermed er vi i rute til å passere 20000 oppdrag i løpet av året.

Funksjonen «Ring direkte» er nå veldig mye brukt. 275 ganger i august valgte de som har tilgang til denne funksjonen, å benytte den til å ringe til andre. Samme måned ble skrivetolking benyttet 65 ganger. Oppdragslengde er omtrent som før; gjennomsnittlig mellom 8 og 9 minutter. På grunn av tidvis stor pågang kan det av og til oppstå kø og venting. Så til alle våre brukere vil vi si: Vær tålmodig og ikke legg på. Vi skal gjøre det vi kan for å gi deg en god bildetolk tjeneste!

Bildetolknytt

er NAV Bildetolk tjenestens 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 Bildetolk tjenesten: 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

Bildetolkutvikler på New Zealand i brev til arbeids- og sosialminister Anniken Hauglie:

Takker norske bildetolkledere for hjelpen



Tidligere i år sendte en av gründerne av bildetolkjenesten på New Zealand, Paul Buckrell (bildet over), et brev til vår egen arbeids- og sosialminister, Anniken Hauglie. Slik begynner det:

*"Kjære Arbeidsminister!
Jeg skriver for å uttrykke min takk-*

nemlighet for den verdifulle hjelpen som NAV Bildetolkjenesten har gitt meg de siste 5 årene. Sammen med andre europeiske litteraturkilder har de gitt meg råd i mitt arbeid for regjeringen på New Zealand for å forbedre telekommunikasjonstjenestene til døve, døvblinde, hørselshemmede og talehemmede i mitt hjemland.

På slutten av 70-tallet bodde og jobbet jeg tre år i Norge i A/S Elektrisk Bureau. (...) Heldigvis, selv etter så mange år, kan jeg fortsatt lese norsk."

Buckrell roser norske bildetolkledere og forteller hva de har betydd for utviklingen av en tilsvarende tjeneste på New Zealand:

"I 2011 og 2015 besøkte jeg NAV Hjelpe- og Høringskontor i Oslo. Begge ganger ble jeg tatt veldig godt imot av Annette Wilhelmsen Hansen, Susanne Wilhelmsen, Peter Hjort og Saša Radulovic. Jeg får dessuten regelmessig

tilsendt nyhetsbrevet Bildetolknytt. Det har vært interessant å se den flotte utviklingen av NAV Bildetolkjenesten."

Paul Buckrell har i flere år deltatt i internasjonalt utviklingsarbeid for bruk av ny teknologi bl.a i kommunikasjon for døve. I brevet til den norske statsråden skriver han at Norge er verdensledende i så måte.

Samtidig uttrykker han skuffelse over at arbeidet med døgnåpen beredskapstilgang til bildetolkjenesten har stoppet opp.

"Et slikt tilbud ville gjort Norge til et foregangsland med tanke på å oppfylle FNs konvensjon om å gjøre samfunnet mer tilgjengelig for personer med nedsatt hørsel." skriver han og avslutter brevet til Anniken Hauglie slik han starter: Med å rette en stor takk til NAV Bildetolkjenesten.

- Internasjonalt samarbeid er viktig

Paul Buckrell har i mange år jobbet med å forbedre telekommunikasjonstjenestene til døve, døvblinde, hørselshemmede og talehemmede på New Zealand. I dette arbeidet har han hatt stort utbytte av å samarbeide med aktører fra andre land, deriblant Norge.

Økte effektiviteten

- Internasjonalt samarbeid er viktig for utvikling av bildetolkjenesten, sier Paul Buckrell til Bildetolknytt og nevner ett eksempel:

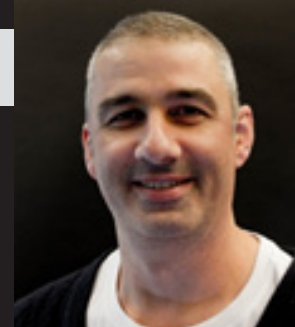
- New Zealand hadde først en bildetolkjeneste som opererte fra et nasjonalt senter etter samme modell som de hadde i USA. For å øke effektiviteten ble de to lands bildetolkjenester koblet sammen, akkurat som den norske modellen der tre regioner samarbeider om bildetolkjenesten i ett felles køsystem. Noen begrensninger på typer samtaler som skulle håndteres, ble fjernet. Resultatet ble at bildetolkjenesten på New Zealand fikk en økning på 67% i antall tolkede minutter, samtidig som kostnadene bare økte med 8%. Målingene ble gjort 6 måneder før og 6 måneder etter sammenslåing. For oss er antall tolkede minutter den viktigste indikatoren for effektivitet og suksess, forteller Buckrell.

Hva har du lært av norsk måte å utvikle og organisere bildetolkjenesten på?

- Det viktigste er at dere har en bildetolkjeneste som ikke skiller mellom tolking av samtaler mellom personer som møtes fysisk og tolking av telefonsamtaler. Det norske systemet drives av det offentlige. På New Zealand er bildetolkjenesten drevet av en privat virksomhet, sier Paul Buckrell. Han liker tanken på en døgnåpen bildetolkjeneste som opererer alle dager i uken hele året. - På New Zealand er tjenesten tilgjengelig fra kl. 08.00 til 20.00 hverdager, men brukerne der ønsker at den skal være åpen fram til kl. 22.00 og tilgjengelig også i helgene. Egentlig skulle alle tolkebrukere hatt mulighet til å ringe en nødetat på sitt førstespråk til en hver tid, mener den erfarne bildetolkutvikleren i et land som har ca 770 bildetolkbrukere og gjennomsnittlig ca 1500 oppdrag pr måned.

Deltidspensjonist

Etter 14 år som blant annet kontraktsadministrator for NZ Relay TRS på New Zealand pensjonerte Paul Buckrell seg delvis. Nå jobber han på deltid for en utstyrsleverandør, hovedsakelig på det amerikanske markedet.



Oppdater utstyret!

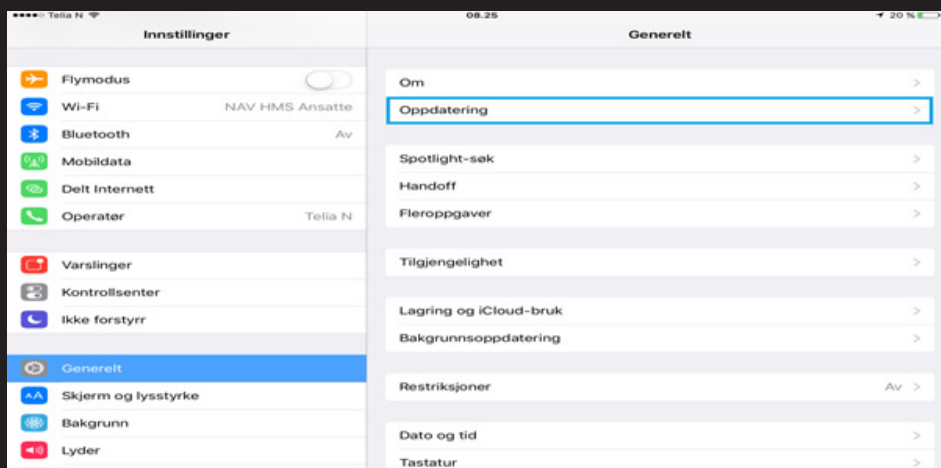
For at bildetolkprogrammet skal fungere best mulig, må enheten din (nettbrett/mobiltelefon) holdes oppdatert. Under finner du veiledning for oppdatering av iPad og Samsung nettbrett.

iPad:

Trykk på innstillinger >



Da får du opp bildet til høyre. Trykk deretter på «Oppdatering». Du får da beskjed om at enheten er oppdatert:

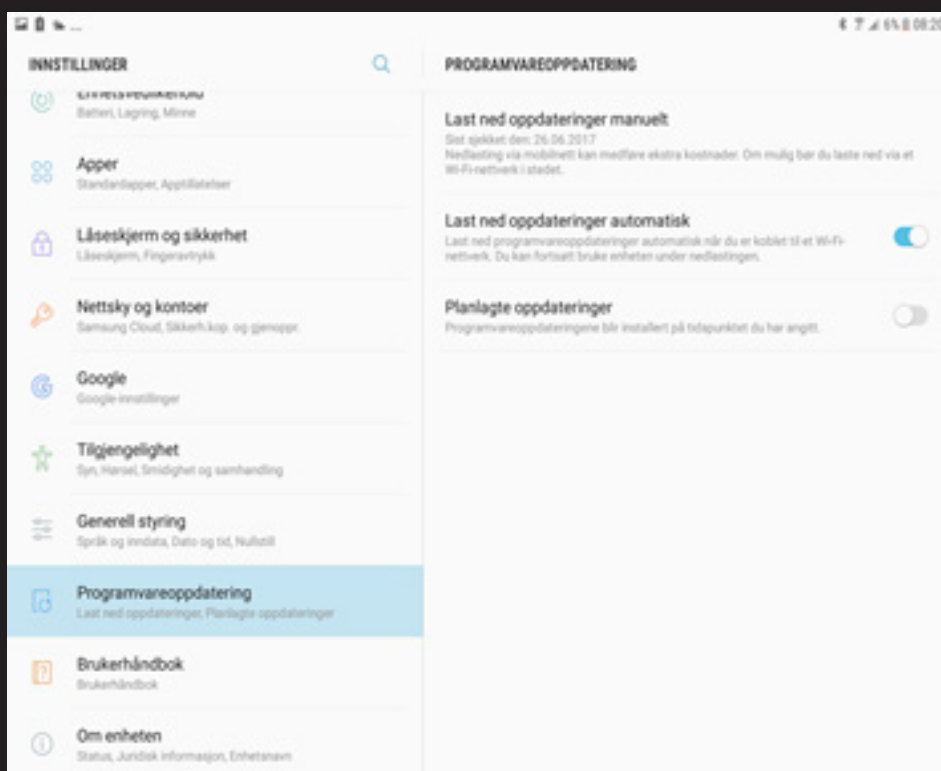


Android/Samsung nettbrett:

Trykk på >



Deretter får du bildet til høyre, og du må bla deg nedover til «Programvareoppdatering». Her kan du selv sjekke om det har kommet en ny programvare ved å trykke på «Last ned oppdateringer manuelt».



Vi minner enda en gang om at alle med bildetelefon kan benytte våre testadresser hele døgnet alle dager. Testadresser: 3246@t-meeting og echo@t-meeting.se

**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**