

# BILDETOLKNYTT

NR. 1 - FEBRUAR 2018

## Bildetolktjenesten

.....  
Vi tolker din samtale



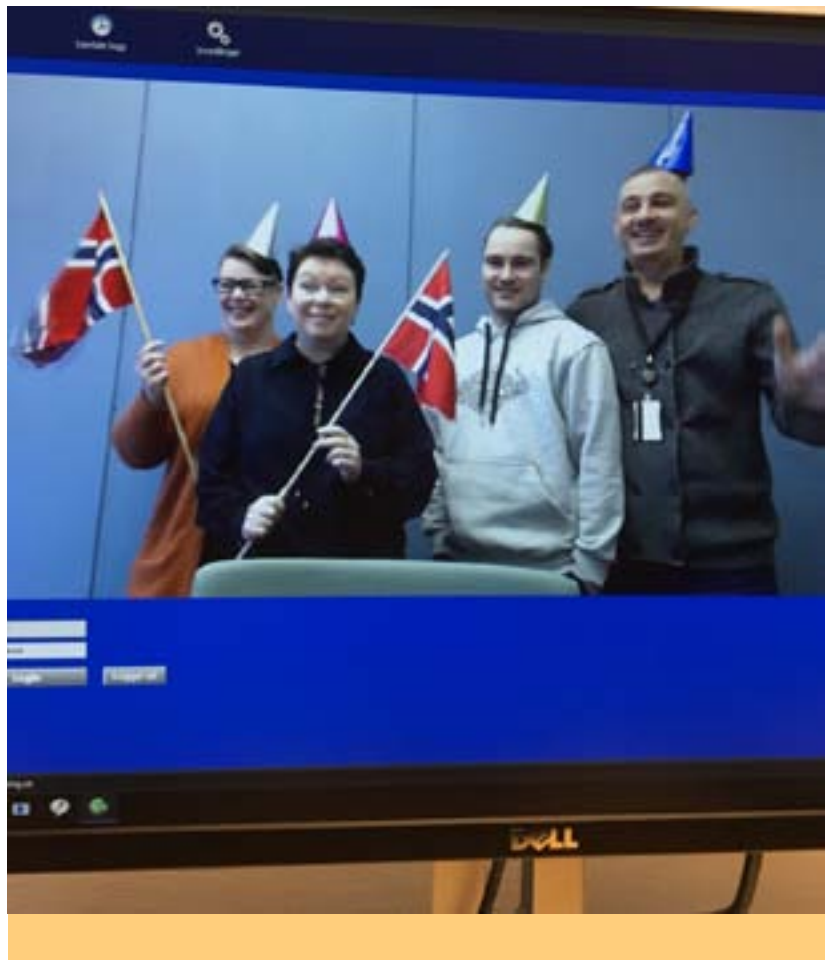
**10 år**  
2008-2018

Jubiléerer i nord, vest og sørøst den 11. april:

## - Hurra for bildetolktjenesten!

Onsdag 11. april markerer NAV Bildetolktjenesten sitt 10-årsjubiléum på de tre hjelpemiddelsentralene som drifter tjenesten. Feiringen skjer på Hjelpemiddelsentralene i Bodø, Ålesund og Oslo/Akershus.

- Vi er mange entusiastiske medarbeidere som har bidratt til en flott utvikling av bildetolktjenesten siden oppstarten i 2008, sier Annette W. Hansen. - Norge er et foregangsland når det gjelder utvikling av bildetolktjenesten. Flere land «ser opp» til lille Norge for å lære om hvordan de selv kan etablere og utvikle bildetolktjeneste for sine borgere med like vellykket resultat, forteller Annette. - Også innad i vår egen etat, NAV, kan vi skryte av oss selv som foregangseksempel. Siden vi startet med modellforsøkene rundt tusenårsskiftet, har vi forsøkt å utvikle en tjeneste ved hjelp av nye teknologiske muligheter. Dette har gjort oss i stand til å levere en effektiv og lett tilgjengelig tolketjeneste på tross av geografiske avstander. En tjeneste som gir økt deltakelse i samfunnet.



*Fire fra Oslo/Akershus som er klar for feiring i april! Fra v. Susanne Wilhelmsen, Annette W. Hansen, Mads Forsberg og Saša Radulović.*

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

## Lederen har ordet

### Brukerdialogmøte i februar

I takt med at snøen laver ned på Østlandet i vinter har antall samtaler i bildetolkjenesten økt. Vi ser oftere og oftere at alle linjer er opptatt, og at det er kø på linjene inn til studio. Våre ansatte gjør det beste for å betjene så mange samtaler som mulig. I perioder er pågangen langt større enn vi mestrer å ta unna. Bildetolkjenesten beklager på det sterkeste ventetider innimellom for dere som blir berørt. Januartallene viser at vi aldri før har hatt slik pågang, vi ser på dette som positivt da vår tjeneste nå er kjent og tatt godt i bruk av våre brukere. Det er bra!



Februar er måneden for brukerdialognmøte. Vi setter oss sammen med brukerorganisasjonene 27. februar for å drøfte deres tilbakemeldinger om tjenesten. Vi ønsker å igangsette en undersøkelse om tilfredshet for skriveolkkbrukere for å se om vi kan forbedre oss for denne brukergruppen. Det blir også tema på brukerdialognmøtet.

Ellers er vi i full gang med å planlegge ulike aktiviteter med tanke på promotering og informasjon ut til publikum rundt bildetolkjenesten. Dette er for eksempel interne seminarer i bedrifter og til store arrangement som Døves Kultur dager. Vi planlegger kompetanseheving for våre ansatte og ikke minst kompetanseheving på den tekniske siden.

Våren blir travel som vanlig for alle og enhver. Vi håper bildetolkjenesten vil bidra godt inn i din hverdag og være et effektivt kommunikasjonsmiddel.

Gode vinterdager ønskes fra oss i bildetolkjenesten!

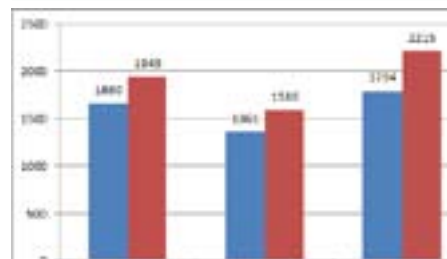
Hilsen Annette

## Statistikk

### Ny januar-rekord

Antall oppdrag:

	2016	2017
NOVEMBER	1660	1943
DESEMBER	1361	1586
JANUAR	1794	2215



November Desember Januar

De røde stolpene i diagrammet viser antall oppringninger for de siste tre månedene. De blå stolpene viser tilsvarende tall for året før. Aldri har vi hatt så høyt antall oppringninger i januar. En økning på nærmere 25 prosent er formidabelt. Denne tendensen forsterkes i disse dager. Meldingen fra bildetolkene er at det er veldig stor trafikk på linjene og mange oppdrag å tolke. Mens det i januar 2017 gjennomsnittlig var 83,47 bildetolkoppdrag pr dag, var det i januar 2018 hele 100,68 daglige oppdrag. Antall skriveolkkoppdrag via bildetolkjenesten økte fra desember til januar med 16 prosent – til 73. I samme periode økte antall «ring direkte» med hele 43 prosent. Ellers er tall for ventetid og samtalelengde nokså stabile med henholdsvis ca 30 sekunder og 8 minutter.

## Bildetolknytt

er NAV Bildetolkjenestens 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 Bildetolkjenesten: 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

# 3-årsstatistikken levner ingen tvil

Tolkene i bildetolkstudio har visst det lenge. Det er stadig blitt mer hektisk på jobb. Årsstatistikken bekrefter dette. Og starten på 2018 tyder på at økningen bare fortsetter!



Helt siden starten av NAV Bildetolk-tjenesten i 2008 har antall utførte bildetolkoppdrag pr år økt noenlunde jevnt og trutt. Det er variasjoner fra måned til måned, men sluttsummen

hvert år har blitt større og større. De siste tre årene frem mot 10-årsjubiléet viser en markant økning det siste året. I 2017 ble det ny månedsrekord hver eneste måned – med unntak av

to - sammenliknet med tilsvarende måned i tidligere år. Mars og mai hadde formidable økninger, og årets tre siste måneder viser også sterke tall sammenliknet med årene før.

Silje fra tolketjenesten i Troms og Finnmark inviterer:

## - Velkommen til bildetolkkurs!



Den 21. februar inviterte tolketjenesten i Troms og Finnmark sine tolkebrukere og andre interesserte til kurs om bildetolkning. - Forbilledlig! sier ledelsen i NAV Bildetolk-tjenesten. Silje Bjørkøy (bildet t.v.) er tolk/rådgiver og bildetolkansvarlig på tolketjenesten i landets to nordligste fylker. Bildetolknytt har kontaktet henne i forkant av kurset.

### **Er det første gang dere arrangerer Bildetolkkurs?**

- Ja, det er første gang vi holder et rent bildetolkkurs

### **Hvorfor arrangere bildetolkkurs?**

- Vi har et lite «kurs-prosjekt» på tolketjenesten Troms og Finnmark. I løpet av 2018-2019 skal vi holde 4-5 kurs om tolketjenesten. Dette er det første kurset i denne rekken.

### **Hva legger dere vekt på i et slikt kurs?**

- Vårt inntrykk er at mange brukere har for lite kunnskap om og erfaring med bruk av bildetolk, og at de derfor kan være skeptisk til å ta det i bruk. Med et slikt kurs ønsker vi å

«ufarliggjøre» bildetolk og få flere til å ta det i bruk.

### **Forventer dere mange deltakere?**

- Vi hadde ingen påmelding til kurset, vi er litt spent på hvor stor oppslutningen blir. (NB! Intervjuet ble gjort før den 21. februar)

### **Har dere mange bildetolkbrukere i Troms og Finnmark?**

- Vi har ca 20 registrerte brukere, men vi tror potensialet kan være det dobbelte.

### **Er det bra potensiale for bruk av bildetolk-tjenesten i Troms og Finnmark med tanke på geografi?**

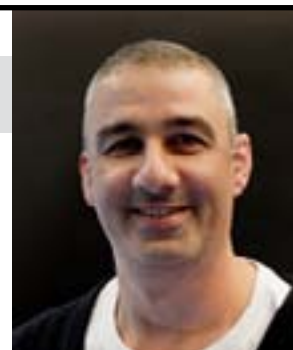
- Geografi kan være utfordrende noen ganger, og bildetolk kan være et fint alternativ og erstatning for oppmøtetolk dersom vi ikke får dekket oppdraget. Vi har få tolker, og noen ganger har vi ikke kapasitet til å dekke alle oppdrag, og da kan bildetolk benyttes.

Vi ønsker Silje og hennes kolleger lykke til med jobben videre på tolketjenesten i Troms og Finnmark!

”

Vi ønsker å «ufarliggjøre» bildetolk og få flere til å ta det i bruk

- Tolketjenesten i Troms og Finnmark



## Tastevalg - en oppfrisking

Vi må igjen ta opp temaet tastevalg. Det er mange som ikke gjør dette riktig. Her kommer veiledning for tastevalg. Husk følgende:

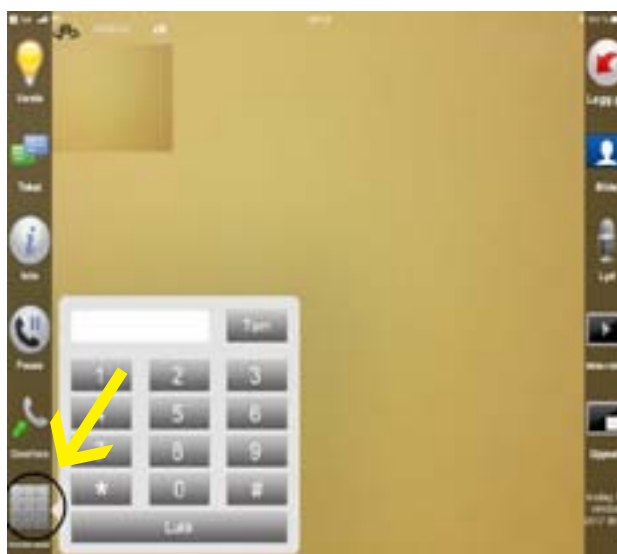
- Tastevalg fungerer bare når du er i en samtale.
- Du må trykke på tastevalg-ikon i selve bildetolkappen/programmet for gjøre valgene.

Under finner dere bilder på «tastevalg-ikon» for våre bildetelefoner, du finner også videoer som viser tastevalg på vår facebook side for NAV Bildetolktjenesten.

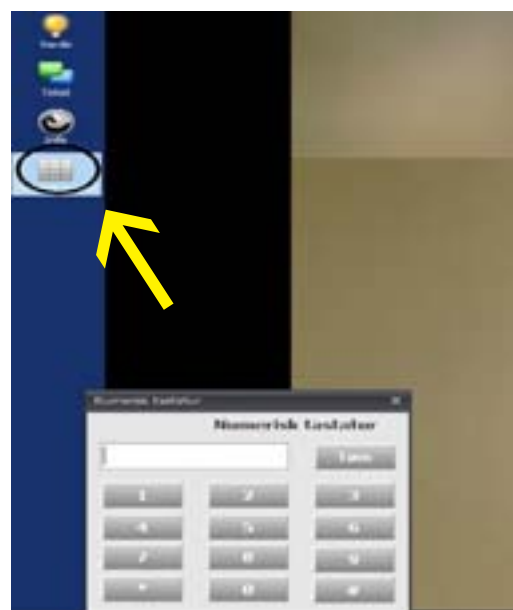
iPhone TM Mobile



iPad TM Touch



TM PC



MyMMX



Testadressen 3246@t-meeting.se er åpen hele døgnet alle dager. Hvis du opplever dårlig video, kan du se hvordan dette ser ut ved å ringe til testadressen.

**Har du spørsmål om ditt bildetolkutstyr?  
Send e-post til [nav.bildetolktjenesten@nav.no](mailto:nav.bildetolktjenesten@nav.no)**