# Bildetolktjenesten

# BILDETOLKNYTT

NR. 3 – 2015

## Hilde Haualand om «ring direkte»:

# - MYE SMIDIGERE

**- Det har blitt mye enklere å bruke bildetolktjenesten, fordi jeg bare trenger å taste inn akkurat det telefonnummeret jeg skal ringe til. Tolken og jeg sparer tid, fordi jeg slipper å oppgi nummeret manuelt.**

Dette sier seniorrådgiver Hilde Haualand (bildet) om den nye muligheten som «ring direkte» gir til de som benytter bildetolktjenesten, og som har fått innvilget denne funksjonen.

- Det er ikke så farlig å ringe noen som kanskje ikke er tilstede, fordi jeg bare kan oppgi et nummer de kan ringe meg tilbake på. Jeg kan ta imot en samtale hvor det skal være, også på mobiltelefonen, siden jeg har programvaren for bildetolking med «ring direkte» installert der. Det er også enkelt å bare gi hørende jeg møter et helt vanlig telefonnummer de kan nå meg på. Hele prosessen med å bruke bildetolk er blitt mye smidigere, forteller hun.

Hilde Haualand har tatt doktorgrad i tele-kommunikasjon for døve og i sin doktor-avhandling sammenliknet bildetolk-tjenesten i USA, Sverige og Norge med hverandre. Nå håper hun at enda flere blir kjent med de muligheter som bildetolktjenesten gir.

## *Les også om*


- **En bildetolktjeneste i stadig utvikling – ny lederspalte side 2**
- **Månedens gode bildetolkhistorie – side 3**
- **Sasha gir tips og råd – ny spalte side 4**
- **Sveriges Dövas Riksförbund har nettopp besøkt oss – side 4**

## *Lederen har ordet*

### EN BILDETOLKTJENESTE I STADIG

# UTVIKLING

Bruken av bildetolktjenesten øker stadig. Fra å være relativt lav pågang fra kl. 16.00 til 20.00, opplevde vi i april at vi en kveld hadde opptil 4 personer i kø samtidig som vi betjente to personer i studioene. Det er gledelig tjenesten blir brukt og ikke minst at bildetolktjenesten bidrar til å øke deltakelsen blant døve og hørselshemmede.

Vi jobber hele tiden med å forbedre tjenesten og å ta i bruk de muligheter som ligger i den nye plattformen. Fremover vil bildetolktjenesten arbeide med å prøve ut et web-basert skrivetolkprogram ved navn «ProType» og ikke minst videreutvikle og følge med på responsen på ring-direkte-funksjonen som enkelte bruker har tatt i bruk.

Vi arbeider kontinuerlig med å informere eksisterende og nye brukere av tjenesten , slik at bruken og informasjon om tjenesten skal bres ut til så mange som mulig. Det er mange samarbeidspartnere som ønsker informasjon fra oss, både brukere, brukerorganisasjoner og andre. Ikke minst har vi tatt imot flere på hospitering samt besøk fra utlandet. Den 6. mai fikk vi besøk av Sveriges Døvas Riksforbund (se egen sak).

Døves Kulturdager er under planlegging – der vil vi delta som vanlig.

**Det er inspirerende og morsomt å drive en tjeneste som får så mye omtale og respons. Fortsett med å gi oss tilbakemeldinger ☺**

*Hilsen Annette Wilhelmsen Hansen*

## Har DU lyst til å prøve bildetolking?

Kontakt din lokale hjelpemiddelsentral og be om en demonstrasjon av bildetolking! Der får du også hjelp til å fylle ut søknad om programvare til bildetolkbruk i dagliglivet eller iPad/PC med programvare. Søknadsskjema finner du på www.nav.no.

**Bildetolkstatistikken:**

# 10 % OPP

Selv om påskeferien begynte før mars måned var over, viser antall samtaler som ble bildetolket, en tydelig oppgang siden februar. I mars 2015 besvarte vi 1429 samtaler. Dette er 129 flere enn i februar.

# Svenskene skriver om oss

**Norsk bildtelefoni har svensk teknikleverantör**

Det svenska företaget, T-meeting, är Norges bildtelefonförmedlingstjänst nya teknikleverantör. Det har gjort att kvalitéten har blivit bättre, berättar Annette W. Hansen, enhetschef på NAV Hjelpemiddelsentral. NAV har ansvar för tjänsten. Före lanseringen av den nya teknikleverantören hade tjänsten teknikproblem. Den nya plattformen är nu stabil och flexibel. Norska bildtelefonanvändare är positiva och tycker att bilden och ljudet har blivit bättre, enligt enhetschefen. Öppettiderna är mellan 08.00 och 20.00 på vardagarna och under de första månaderna i år har de i genomsnitt haft cirka 65 samtal om dagen och den genomsnittliga samtalstiden är på 7,9 minuter. "Nya tjänster som vi sedan kommer att kunna erbjuda är 'ring direkt' (användaren får ett eget telefonnummer och kan både ringa och bli uppringd av andra via bildtelefontjänsten), nödsamtal och skrivtolkning", säger Annette W. Hansen.

Denna förmedlingstjänst kan nås via bildtelefon, app och videokonferenstekniken Cisco. Man kan dock inte ringa med Skype eller via 3G som i Sverige.

MOA GÅRDENFORS

I Norge har vi Døves Tidsskrift. Svenskene har Døvas Blad. I nr. 2/2015 skriver de om at bildetolktjenesten i Norge benytter den svenske teknikk-leverandøren T-meeting (se faksimile over). Vår leder, Annette Wilhelmsen Hansen, blir intervjuet. Hun forteller om den nye bildetolkplattformen og ellers litt om hvordan vår bildetolktjeneste er organisert, om åpningstider osv.

Svenskene har hatt bildetolk-tjeneste siden midten av 90-tallet og har dermed mye lenger erfaring med dette enn oss. Spesielt tolketjenesten i Örebro har gitt oss gode råd og hjelp i forbindelse med etableringen av bildetolktjenesten i Norge.

# Månedens g☺de bildetolkhistorie

*Av Heidi Holm,*
*tolk ved NAV Hjelpemiddelsentral Nordland*

## FAMILIE – EN FØLELSE AV
# TILHØRIGHET

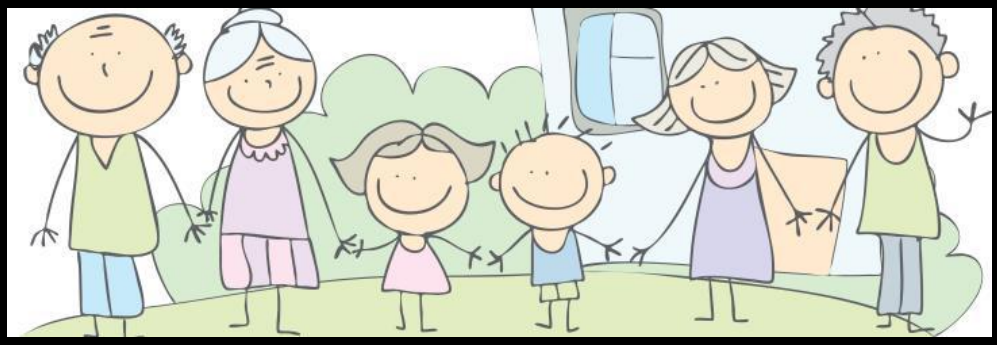
***«Aktiv deltaker - ikke bare en observatør fra sidelinjen»***

**Vil du vite hvordan en helt vanlig kveldsvakt i bildetolkstudio endte opp med stor gåsehudfaktor og en rørt tolk? Heng med videre!**

**Varsleren vibrerer. En ny samtale ringer inn i bildetolkstudio. Personen som dukker opp på skjermen, er ukjent for tolken. Hun forteller til tolken at hun er ganske så fersk som bruker av bildetolktjenesten. Gjennom oppveksten har det vært utfordrende å kommunisere med nærmeste familie, da de ikke har fått noe tilbud om å lære seg tegnspråk. Den «spontane» kommunikasjonen har frem til nå gått gjennom SMS og teksttelefon 149. Hun ønsker derfor å ringe til to nære familiemedlemmer for å informere om at hun nå har fått bildetolkprogram og endelig kan kommunisere med dem på sitt språk gjennom bildetolk.**

**Vi ringer opp det første familiemedlemmet, og tolken må bruke litt tid på å forklare hvordan bildetolktjenesten fungerer, og hvordan man skal forholde seg til at samtalen tolkes. Videre følger en 45 minutters lang og fantastisk samtale mellom disse to. En samtale om løst og fast. Er det noe nytt? Hva driver de ulike familiemedlemmene med for tida? Er alle friske og raske? Hvordan er været? Samtale om planlagte reiser, små hageprosjekter og bursdags-gratulasjoner. Samtalen går mot slutten, og begge er enige om at dette har vært en fantastisk opplevelse.**

**Så er det tid for å ringe neste familiemedlem. Nok en gang en samtale om løst og fast. Tida flyr, og vips har man snakket ivrig sammen i over 30 minutter. Også disse var enige om at dette var en flott opplevelse. Samtaler som det er helt umulig å gjennomføre med SMS og mer krevende gjennom 149. Men gjennom bildetolktjenesten blir det både mulig og enkelt.**



## TIPS OG TRIKS fra teknisk ved Sasha

**Nyttig info fra teknisk:**

Den 18. mai blir brukerseveren i NAV IKT skrudd av, og alle mmx-brukere må laste ned klienten fra en ny server. Detaljert informasjon finnes på www.nav.no/bildetolk.

Brukernavn og passord forblir de samme, men brukerne får nye sip-adresser: *fornavn.etternavn@**mymmx.se*** .

Når det gjelder trådløs varsling til appene, så har vi testet varsling mellom Pebble Smart Watch 2 og Ipad/iPhone. De første testene ser lovende ut.

# Besøk fra Sveriges Dövas Riksförbund

***Nr. 2 og 3 fra v. Markus Ström og Tomas Hellström, flankeres her av Peter Hjort, Annette W. Hansen, Susanne Wilhelmsen og Sasha Radulovic.***

Bildetolktjenesten ble tidligere i år spurt om å ta i mot besøk fra Sveriges Dövas Riksförbund. Onsdag 6. mai kom Tomas Hellström, Förbundsledamot og Markus Ström til oss på Oslo/Akershussentralen for å få informasjon om bildetolktjenesten i Norge. Vi hadde fine utvekslinger av erfaringer fra tjenestene både i Norge og Sverige. Bildetolktjenesten synes det er hyggelig med positiv oppmerksomhet. Vi håper svenskene kan dra nytte av våre erfaringer så langt.

# Bildetolknytt

*Bildetolknytt er NAV Bildetolktjenestens nyhetsbrev til tolkebrukere, organisasjoner, ansatte i NAV og andre interesserte. Send det gjerne videre til noen du mener kan ha nytte og glede av informasjon om bildetolktjenesten.*

Redaktør: Arild Berstad – epost: arild.berstad@nav.no
Leder for NAV Bildetolktjenesten: Annette Wilhelmsen Hansen – annette.wilhelmsen.hansen@nav.no
Teknisk ansvarlig: Sasa Radulovic – sasa.radulovic@nav.no
Regionansvarlig Sør-Øst: Susanne Wilhelmsen – susanne.wilhelmsen@nav.no
Regionansvarlig Nord: Heidi Holm – heidi.holm@nav.no
Regionansvarlig Vest: Robert Aas Osdal – robert.aas.osdal@nav.no