

BILDETOLKNYTT

NR. 7 - DESEMBER 2017

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



Vibeke er renholdsleder i Giske kommune:

- Bildetolking i jobben er supert!

- Jeg benytter bildetolktjenesten periodevis veldig mye. Det er et supert tilbud!

Dette sier Vibeke Larsen (bildet) til Bildetolknytt. Hun er ansvarlig for 20 renholdere i Giske kommune og bruker bildetolking når hun skal ringe til disse. I ett år har hun hatt nettbrett og programvare fra NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal. Ved siden av bildetolktjenesten benytter hun stort sett fremmøtetolk til møter på jobben.

– Men også bildetolking er OK til møtebruk, særlig hvis det ikke er et veldig alvorlig møte. Møter der deltakerne kan tilpasse seg bruken av bildetolk, går fint. Alt er avhengig av situasjon og av hvem jeg skal snakke med, forteller Vibeke. – Noen kan jeg snakke med greit uten bruk av tolk. Andre kan det være vanskeligere å forstå, smiler hun.

Mange å snakke med

Vibeke har nok å gjøre. Med ansvaret for renholdet i kommunens mange institusjoner, blir det mye å passe på. Renholderne skal koordineres. Noen er nye og trenger opplæring. Nye varer skal bestilles. – det er en variert arbeidsdag, sier Vibeke. Og hun har mange å snakke med. – I tillegg til å kommunisere med renholderne, må jeg snakke med rektorer, inspektører, bestyrere osv. Mye av dette skjer gjennom sms. Men telefonsamtaler går via bildetolk.

Noen blir usikre

- Den største utfordringen med å bruke bildetolk er at enkelte personer som



jeg ringer til, blir usikre. Dette gjelder spesielt ukjente folk, som ikke har blitt oppringt av en bildetolk før. Noen er usikre på hvordan de skal ringe tilbake til meg, forteller Vibeke. - Det aller beste med bildetolktjenesten er at den gjør meg selvstendig. Spesielt nå når jeg har fått funksjonen «Ring direkte» og kan ringe direkte til den jeg skal snakke med.

Tror det er telefonreklame

«Ring direkte» er en funksjon som kobler inn bildetolken automatisk, slik at tolkebrukerne slipper å først å ringe bildetolkstudio. – Den eneste «bivirkningen» med dette er at noen tror det er

telefonreklame, ler Vibeke.

Vibeke anbefaler sterkt bildetolking til andre døve i arbeid. - Det er et viktig tilbud til alle døve som har en jobb som krever kommunikasjon med andre, understreker hun.

- Gir meg trygghet i jobben

Selv er hun veldig glad for at NAV Bildetolktjenesten finnes. Hun tror det er en av grunnene til at hun fikk stillingen hun er ansatt i nå.

- Bildetolking gir meg trygghet i jobben min, avslutter en fornøyd Vibeke Larsen.

NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk liker

Lederen har ordet**En milepæl i bildetolkhistorien**

Nå er vinteren kommet de aller fleste steder i landet. Denne tiden på året er svært hektisk for de fleste. Mye aktivitet både på jobb og i privat sammenheng. Og førjulstiden bærer ekstra arbeid med seg i forhold til juleforberedelser, juleavslutninger osv. I bildetolktjenesten er også denne tiden på året travel. Vi rundet 20 000 samtaler i november, og dette er en milepæl i vår bildetolkhistorie.



Inovember deltok jeg og Sasha Radulovic på T-meeting Conference 2017 i regi av vår leverandør av bildetolkplattformen. I tillegg gjennomførte vi en seniorkveld for døveforeningene i Oslo og Akershus med fokus på bildetolking.

Vi i bildetolktjenesten ser frem til år 2018 hvor vi vil feire vårt 10 års jubileum. Dette vil markeres gjennom hele året. Følg med oss også fremover.

Husk våre åpningstider i jula!

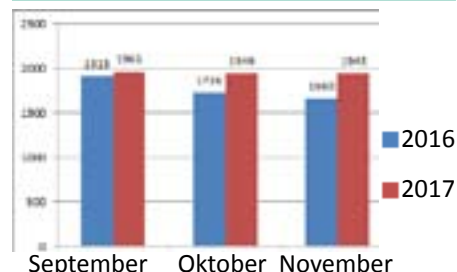
Ønsker dere alle trofaste lesere og brukere av bildetolktjenesten en riktig god jul og et godt nytt år!

Hilsen Annette

Statistikk**Stabilt høye tall**

Antall oppdrag:

	2016	2017
SEPTEMBER	1913	1961
OKTOBER	1726	1946
NOVEMBER	1660	1943



Med unntak av noe lavere månedstall i februar og april, har vi frem til nå hatt høyere tall enn i 2016. Så også i oktober og november. Og onsdag 15. november kl. 13:16 besvarte vi samtale nummer 20 000 i 2017! Mer om akkurat det på side 3.

Fortsatt er tolking fra/til tegnspråk den soleklart mest brukte tolkemethoden. 85 % av alle bildetolkoppdrag i november ble utført som tegnspråktolking. 83 oppdrag ble utført som skriveolking. Dette utgjør kun 4,2 % av alle utførte oppdrag i november. Likevel ser vi en klar tendens til at flere bildetolkoppdrag blir utført som skriveolking. Gjennomsnittlig ventetid på å få svar var 28 sekunder, og gjennomsnittlig samtalelengde var fortsatt på ca. 8 minutter.

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 dette.

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

Nasjonal koordinator for NAV Bildetolktjenesten: 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,

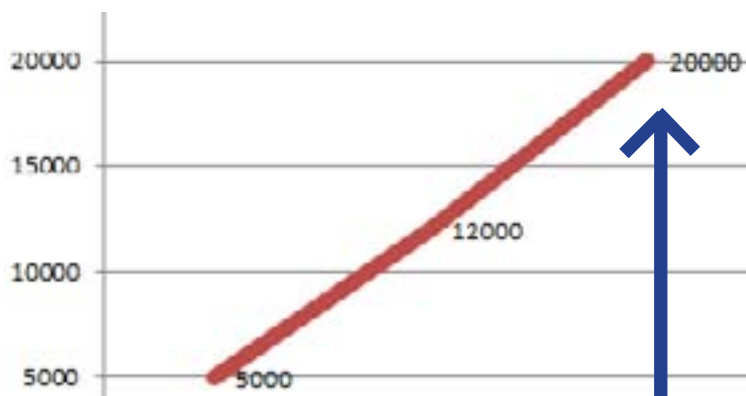
Bente Kaldheim, avd.dir. Oslo/Akershus - bente.kaldheim@nav.no, Wenche Berget, avd.dir. Nordland -

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

20000 bildetolkoppdrag passert!

- HURRA! Vi har passert 20000 bildetolkoppdrag! Jubel-mailene gikk på kryss og tvers i bildetolk-Norge den 15. november. Lenge før året var omme ble altså den «magiske» 20000-grensen brutt.

I fjor manglet bildetolk-tjenesten noen få oppdrag på å komme opp i dette tallet. Men i år ble den nådd etter ti og en halv måned. «20 000 avstandsoverbyggende* samtaler. Dette er bare helt konge. Gratulerer til alle!» «Gratulerer! Godt jobbet alle sammen!» «Hipp, hipp, hurra!» «Hurra! Fantastisk!!» Begeistringen i bildetolk-tjenesten var stor da grensen ble nådd. Og ambisjonene stoppet ikke med dette. Nye mål ble



15.11.2017

lansert: «Neste milepæl er 25000 årlige samtaler/oppdrag!» Men dette er det opp til bildetolk-tjenestens brukere å bestemme. Det er de som skaper rekordene.

**) Et kjent begrep i NAV. Nå brukes begrepet "digitalisering" eller "digital samhandling" mer og mer. Bildetolk-tjenesten blir nevnt som et strålende eksempel på bruk av digitale verktøy.*

T-meeting Conference 2017 i Malmø:

- Våre erfaringer hjelper andre

T-meeting-konferansen gikk av stabelen som vanlig i Malmø i Sverige. Temaet denne gangen var «Equal communication and empowerment for everyone». Fra NAV Bildetolk-tjenesten deltok Saša Radulovic og Annette W. Hansen. Foredragsholdere var blant andre Paul Buckrell fra New Zealand. Han orienterte om status i New Zealand. Han hadde også et foredrag om hvordan status er i de ulike land han kjenner til. Victoria Manning



fra New Zealand talte om hvordan de over en periode på 7 år fikk etablert en bildetolk-tjeneste. Tudorklinikken i Sverige foredro om «Voxeyes» - et tilbud de gir til pasienter som ønsker å benytte bildetolk i kontakt med lege. Tera er en smart-phone app som konverterer tale til tekst. Denne ble lansert på konferansen og vi fikk demonstrasjon av dette. Annette forteller til Bildetolknytt at vår norske bildetolk-tjeneste stadig vekker interesse hos

de som jobber med bildetolkning i andre land.

- Saša orienterte om status på den tekniske delen av NAV Bildetolk-tjenesten (bildet). Ellers var det også gruppearbeid hvor ulike temaer ble diskutert og utvekslet. Denne konferansen er viktig i forhold til nettverksbygging for bildetolk-tjenesten med andre fagpersoner. Vi ser at mange har god nytte av våre erfaringer i Norge, forteller Annette W. Hansen.



En oversikt over FAQ*

Det har vært enda et bra år for bildetolk, vi har nådd nye milepæler og fått mange nye brukere av bildetolk.

Her er en oversikt over hva dere brukere har flest spørsmål om:

«Tastevalg» Husk at dere må benytte tastevalg i appen/programmet - ikke på tastaturet eller på skjermen - for å velge tjeneste. Husk at tastevalg også kan benyttes til velge automatiske tjenester.

«Dårlig bilde» Hvis dere opplever dårlig bilde fra tolk, eller at tolk opplever dårlig bilde fra dere, vennligst ring til følgende testadresse: 3246@t-meeting.se. Når du ringer, ser du et speilbilde av deg selv med den kvaliteten som du sender. Ofte kan det være enkle ting som skal til for at bildet skal bli bedre, for eksempel at det ikke er nok lys, eller at routeren må restarteres.

«Litt forberedelse til tolken» For at tolken skal kunne gjøre en best mulig jobb, trenger tolken litt forhåndsinformasjon om hva samtalen kommer til å handle om. Denne forhåndsinformasjonen gjør at tolken gjør en bedre jobb, og at samtalen går smidigere.

«Ring Direkte» Alle som har mottatt «Ring Direkte», har mottatt et telefonnummer som starter på 21 xx xx xx, det er dette nummeret som dere skal gi til de hørende, slik at de kan ringe tilbake.

«Bildetolk lisenser» En bildetolk lisens varer i tre år, hvis dere er usikre på når lisensen går ut, kan dere sende en epost til nav.bildetolktjenesten@nav.no og spørre når lisensen går ut.

*) FAQ = Oftest stilte spørsmål

Har du spørsmål om ditt bildetolkutstyr?
Send e-post til nav.bildetolktjenesten@nav.no

Våre åpningstider i julen er slik:

23.-26.12.: Stengt

27.-29.12. (romjulen): 0800-1530

30.12.-01.01.: Stengt

Fra 02.01.: Vanlig åpningstid 0800-2000

NAV Bildetolktjenesten ønsker alle lesere av Bildetolknytt
EN GOD JUL OG ET GODT NYTT ÅR!

I 2018 fyller NAV Bildetolktjenesten 10 år!