

Video som kanal for språktolk



Erfaringer fra NAV sitt skjermtolkningsprosjekt

Bruk av tolk i NAV

- Målsettingen ved bruk av språktolk i NAV er å sikre brukermedvirkning og vise respekt for enkeltindividet.
- Vi skal sørge for at brukeren får riktig tjenesteyting og hindre at misforståelser oppstår.
- Alle NAVs brukere har rett til språktolk, hvis det er behov for det.

Kort om video i NAV

Videokonferanse:

- **Produksjonsplattform for videokonferanse er sentralt plassert i NAV og har i størrelsesorden 700 interne endepunkter. Løsningen benytter primært IP som transportprotokoll, men ISDN benyttes fortsatt til en viss grad. Dagens videokonferanseløsninger består av utstyr levert av Tandberg og Cisco. Det er etablert et dedikert nettverk for overføring av videosamtaler internt i NAV. Ca. 75 % av NAVs kontorer har installert videokonferanseutstyr.**
- **Antall video samtaler i 2012 var i overkant av 65 000 med en samlet varighet på ca. 44 000 timer. Forventet økning i 2013 er 10 %**

Kort om video i NAV

Bildetolktjeneste:

- Det er etablert en bildetolktjeneste med fjerntolkning for hørselshemmede og døvblinde med tegnspråk eller skrivetolking via billedtelefon og video. Tjenesten består i dag av 10 tolkestudioer og betjener i størrelsesorden 12000 samtaler pr. år.

Video til opplæringsformål:

- Egen strømmetjeneste (Show & Share)

Skjermtolkningsprosjektet

- Ble etablert høsten 2012
- Består av 10 NAV kontor i tre fylker
- Sentral støtte fra relevante miljøer i Arbeids- og velferdsdirektoratet (faglig/teknisk)
- Inngikk avtale med Tolketjenesten i Oslo om videotolking
- Studiebesøk til Medcom i Danmark
 - ”MedCom er etablert i 1995 som en offentlig finansieret, non profit organisation. MedCom faciliterer samarbejde mellem myndigheder, organisationer og private firmaer med tilknytning til den danske sundhedssektor.” www.medcom.dk*
- Felles oppstartsamling for deltakerkontorene

Hvordan foregår skjermtolkning rent praktisk?

- Viktige ting å huske på når man bruker skjermtolk

<http://youtu.be/FK4nUMPmADM>

”Videotolkning” MedcomDanmark

Overordnede erfaringer

- Prosjektet har gjennomført ca 100 tolketimer siden oppstarten
- Gode tilbakemeldinger fra veilederne, brukerne og tolkene
- Avhengig av god forankring hos ledelsen, samt finne ildsjeler lokalt (2 kontorer står for 85 % av bruken)
- Lokal opplæring – ikke felles samlinger
- Riktig type utstyr og riktig type møterom, og ikke minst sikre tilgang til rommet
- Oppfølging av prosjektdeltakerne
- Rimeligere – slipper reisekostnaden, kan ha kortere ”minstetakst”

Erfaringer fra veilederne

- **Fungerer like godt som oppmøtetolk**
- **Lettere å styre samtalen**
- **Kan være lettere å få tak i rett tolk til rett tid**
- **Fungerer godt teknisk**

Erfaringer fra brukerne

- **Fungerer godt teknisk**
- **Betryggende at tolken er lokalisert et annet sted enn i nærmiljøet (spesielt i forhold til små språk)**
- **Trygt å kunne se tolken fremfor telefontolk hvor man ikke ser hvem andre som "lytter"**
- **Lettere å oppfatte hva tolken sier når man også får med "non-verbal kommunikasjon"**

Erfaringer fra tolkene

- **Fungerer godt teknisk**
- **Glade for å slippe å reise**
- **Det at tolkene deltar fra leverandørens studio, skaper et kollegium blant tolkene**
- **Slipper tilleggsbelastningen det kan være å delta fysisk i vanskelige møter, hvor bruker oppfatter tolken som en ”støttespiller/landsmann”**
- **Mye lettere å tolke med god kvalitet på video fremfor telefon når man får med ”non-verbal” kommunikasjon**

Spørsmål?

Hartvig A. Bustnes

Fagansvarlig telefoni og video

Kommunikasjonsstaben // Kanalseksjonen

NAV // Arbeids- og velferdsdirektoratet Telefon: 906 56 587

E-post: hartvig.andre.bustnes@nav.no