

# iStøtet – IT-støtte for synshemmede eldre

## Inkludering i informasjonssamfunnet – motivasjon, opplæring og oppfølging



Foto: Norges Blindeforbund

**Rapportnr**

**1048**

**Forfattere**

**Kristin S. Fuglerud, Kristin Kjæret og Siv Tunold**

**Dato**

**30.03.2020**

**ISBN-13**

**978-82-539-0558-7**

## Dokumentinformasjon

<b>Tittel</b>	iStøtet – IT-støtte for synshemmede eldre
<b>Rapportnummer</b>	1048
<b>Forfattere</b>	Kristin S. Fuglerud, Kristin Kjæret og Siv Tunold
<b>Dato</b>	30.03.2020
<b>ISBN</b>	978-82-539-0558-7
<b>Emneord</b>	voksenopplæring, hjelpemidler, universell utforming, CRPD, smartteknologi, smarttelefon, sosial kontakt, personer med nedsatt syn
<b>Målgruppe</b>	myndigheter, kommuner, eldre, personer med nedsatt syn, frivillige organisasjoner
<b>Tilgjengelighet</b>	Åpen
<b>Antall sider</b>	40
<b>© Copyright</b>	Norsk Regnesentral, Norges Blindforbund, EziCareTech A/S

## Norsk Regnesentral



Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt smarte informasjonssystemer. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

## Norges Blindeforbund



Norges Blindeforbund (NBF) er en landsdekkende service- og interesseorganisasjon for svaksynte og blinde. Organisasjonen har over 9000 medlemmer, har 18 fylkeslag (ett i Trøndelag, ellers etter tidligere fylkesgrenser). Norges Blindeforbund har som overordnet mål å kjempe for samfunnsmessig likestilling for svaksynte og blinde og andre grupper av funksjonshemmede. Organisasjonen er opptatt av å arbeide for å bedre synshemmedes situasjon og rettigheter på ulike områder. En viktig barriere er digitale løsninger med manglende universell utforming og tilgjengelighet. Prosjektet underbygger direkte Norges Blindeforbunds målsetning om økt samfunnsmessig likestilling og inkludering av mennesker med nedsatt syn og resultatene vil være verdifulle i dette arbeidet. Det er ofte bred alderssammensetning på ulike arrangementer, med deltakere fra 20 til over 80 år.

## EziCare Tech AS



EziCare Tech AS er et norskregistrert selskap. Fokuset er på å tilby tilpassing av kommersielle hyllevarer smarttelefoner basert på prinsippene for universell utforming. Selskapet bygger på mange års erfaring fra forskning og utvikling innen systemutvikling og engineering. EziCare Tech AS tilbyr løsninger som bidrar til å gjøre smarttelefoner tilgjengelige og brukervennlig for mennesker som ikke kan bruke slik teknologi uten ekstra tilpasninger. Løsningen inneholder også funksjoner for trygghet og sikkerhet. Målsettingen er å lage løsninger som bidrar til digital inkludering og reduksjon av angst og isolasjon.

Dette prosjektet har fått støtte fra tilskuddsordningen «Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre» i Helsedirektoratet. Målet med denne tilskuddsordningen er å motvirke ensomhet blant eldre ved å utvikle og utprøve teknologiske verktøy som kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sitt sosiale nettverk. Tiltakene skal mobilisere unge, eldre og pårørende, ved for eksempel å tilrettelegge for møteplasser og samhandling mellom generasjoner, f.eks. gjennom tilbud om datahjelp fra unge til eldre mennesker.

Den primære målgruppen i denne ordningen er seniorer som ikke lenger er yrkesaktive, og som kan gis styrket mulighet til å opprettholde sitt sosiale nettverk.

## **Forord**

Vi vil takke alle som har deltatt i prosjektet, deltakere i referansegruppen og personer som har deltatt på møter og intervjuer i forbindelse med prosjektet. Tusen takk til Norges Blindforbund sine fylkeslag i Østfold, Møre og Romsdal for at de velvillig stilte opp til intervjuer. En stor takk til Norges Blindforbund Vestfold, ved Kjersti Daviknes og Sølvi Ørstenvik for aktiv deltakelse, organisering og engasjement i prosjektet. Fylkeslagenes innsats har vært svært viktig for å få til dialog med andre aktører og for å skaffe innsikt i lokale forskjeller og muligheter.

Takk også til de mange ansatte i Norges Blindforbund som har vært involvert og bidratt, alt fra interessepolitisk avdeling, opplæringspersonellet på Hurdal syn og mestringscenter, rehabiliteringsavdelingen, kommunikasjonsavdelingen og andre.

En stor honnør til Christian Thon som har bemannet supporttelefonen, og til Richard Chan som bidro med sin erfaring i etableringen av den og har stilt opp som bakvakt.

Vi vil også rette en spesiell takk til voksenopplæringen i Ålesund kommune for at vi fikk delta på Fagseminar Syn. Dette ga viktig innblikk i hvordan kommuner kan jobbe målrettet for å sikre synshemmede eldre et likestilt opplæringstilbud innen smarttelefon på lik linje med den øvrige befolkningen.

Sist men ikke minst, en stor takk til Helsedirektoratet for tilskudd og arrangement av nyttig seminar for erfaringsdeling mellom tilskuddsmottakerne.



## Sammendrag

Synshemmede eldre er en gruppe med stor risiko for å oppleve ensomhet. Bruk av smartteknologi blant denne gruppen er lavere enn blant seende eldre, samtidig som nytten kan være større. Det å beherske smartteknologi kan bidra til økt egenmestring, økt mulighet for deltakelse i samfunnsliv og redusert ensomhet.

Denne rapporten presenterer resultater fra iStøtet-prosjektet som ble gjennomført i 2019. Prosjektet har fokusert på tre hovedutfordringer a) hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smarttelefon, b) hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smarttelefon for synshemmede eldre og c) hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring.

Kunnskapen som er generert gjennom prosjektet underbygger at opplæring av synshemmede eldre i bruk av smartteknologi er et viktig tiltak for å redusere ensomhet og livskvalitet, og fremme inkludering og likestilling i samfunnet. Det vil også bidra til økt bærekraft på lengre sikt ved at målgruppen kan få tilgang til en lang rekke apper og velferdsteknologiske løsninger som kan bidra til økt mestring og selvstendighet. Videre er styrking av opplæringstilbudet for synshemmede eldre nødvendig for å oppfylle Norges menneskerettighetsforpliktelser i tråd med FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne og for å nå FNs bærekraftsmål der ingen utelates.

Prosjektets hovedfunn er presentert i kuleform nedenfor.

Et mål i prosjektet var å utarbeide en helhetlig modell som integrerer de tre elementene, nå ut til målgruppen, forbedret opplæring og støtte i etterkant. Et viktig funn i prosjektet er at organisering og opplæringen av synshemmede varierer mye innad i fylkene og at lovverket tolkes ulikt fra kommune til kommune. Det er behov for videre arbeid for å forstå årsakene til ulikhetene. Prosjektet har laget en tentativ modell, men vi ser ikke på vårt forslag til modell som en fasit, men mer som et utgangspunkt for videre diskusjon for et mer helhetlig og forbedret kommunalt tilbud.

Prosjektet har benyttet og kombinert flere metoder for å generere kunnskap. Det er lagt vekt på medvirkning, erfaringsutveksling og diskusjon med relevante aktører både nasjonalt og lokalt. Vestfold fylke ble valgt som prøvedistrikt. Her har vi gjennomført flere dialogmøter med synskontakter, voksenopplæring, frivillighetssentral og frivillige organisasjoner. I tillegg har vi hatt en referansegruppe som har hatt et overordnet nasjonalt perspektiv. Videre har vi gjennomført en intervjuundersøkelse med fagpersoner fra tre fylker, Vestfold, Østfold og Møre og Romsdal. Prosjektet har gått gjennom nasjonale rapporter og internasjonal forskningslitteratur, og drevet utstrakt informasjonsarbeid.

Sist, men ikke minst har prosjektet som en prøveordning, og med ekstra støtte fra Norges Blindforbund, driftet en sentral telefontjeneste hvor synshemmede og deres støttepersoner kan få svar på ulike spørsmål rundt bruk av smartteknologi. I løpet av prøveperioden fra oktober til desember 2019 var det over 100 henvendelser, noe vi mener bekrefter behovet, også med tanke på at det tar tid å etablere og å gjøre en slik tjeneste kjent i målgruppen. Tjenesten videreføres inn i 2020 ved hjelp av en

ekstratildeling fra tilskuddsordningen. Denne tjenesten er et tilbud til de som allerede har fått opplæring, men som trenger hjelp for å komme videre.

## **Hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smartteknologi**

- Generelt sett er det lite kunnskap i kommunene om mulighetene og viktigheten av at synshemmede får opplæring i bruk av smartteknologi.
- Det bekreftes at kommunenes synskontakter er viktige for å nå ut til og motivere målgruppen, men det har kommet flere innspill på andre tiltak som også kan være viktige.
- Synskontaktene er ikke bevisste på nytten av smartteknologi for synshemmede eldre. De hjelper til med mange ting, men har lite kompetanse på og fokus på bruk av smartteknologi for synshemmede.
- Det er manglende synliggjøring av smartteknologi som et reelt hjelpemiddel for synshemmede. Det finnes i beste fall informasjon på kommunens hjemmeside om muligheten til å få opplæring i bruk av smarttelefon/IKT. Denne informasjonen når ikke fram til målgruppen.
- Synskontaktene ser ut til å kunne for lite om lavterskelfunksjoner og -tjenester som er svært nyttige for synshemmede eldre, for eksempel muligheten til å få lest opp informasjon og meldinger.
- I noen tilfeller unnlater synskontakter å snakke om muligheter for opplæring og bruk av smartteknologi fordi de vet at kommunens tilbud er for dårlig.
- Det er behov for flere eksempler som kan motivere personer med ulike interesser og behov.
- Beste praksis fra de beste kommunene:
  - Synskontakter motiverer og bistår synshemmede med søknad om opplæring i bruk av smartteknologi til kommunens voksenopplæring.
  - Synskontakter har grunnleggende kompetanse i bruk av smartteknologi for synshemmede og kan vise enkle og nyttige funksjoner for synshemmede f.eks. bruke Siri til å lese opp nyheter, været, eller annen info som vekker interesse hos den synshemmede eldre.

## **Hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre**

- Kommunene er lovpålagt å sørge for et forsvarlig opplæringstilbud innen grunnleggende digitale ferdigheter for synshemmede eldre. Voksenopplæringstilbudet som skal sikre dette er for dårlig i mange kommuner.



- Det er svært viktig med en-til-en-læring, og det er helt nødvendig i starten.
- Det er nødvendig at læreren har teknisk kunnskap om hvordan man kan bruke smartteknologi som synshemmet. I tillegg er det viktig med tilstrekkelig pedagogisk kompetanse for å kunne lære bort de grunnfunksjonene man bør kunne som synshemmet.
- Ansatte i pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) og i voksenopplæringen (VO) ser behovet for et eget opplæringstilbud i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre og at det er behov for spesialkompetanse om dette.
- Det er et ledelsesansvar å få bygd opp kompetansen, og det krever målrettet arbeid.
- Det finnes opplæringsressurser hos Statped, men det virker tilfeldig om de benyttes eller ikke.
- Beste praksis fra de beste kommunene:
  - Ledelsen innen kommunens voksenopplæring satser systematisk og langsiktig på kompetanseoppbygging innen dette feltet. Ansatte får videreutdanning på NTNU eller tilsvarende. Man utnytter læringsressursene til Statped, og det settes av dedikert tid til å heve kompetansen.
  - Det legges vekt på pedagogikk som er tilpasset målgruppen. For eksempel vektlegges det å finne ut av hva som motiverer, viktigheten av en til en opplæring, at elevene raskt gjøres i stand til å utforske videre på egenhånd, og god tid og tålmodighet.
  - De beste kommunene utnytter også fleksible læringsformer, f.eks. via Skype for å redusere reisetid og utnytte ressursene bedre.

## **Hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring**

- Det er viktig at støttepersonell har teknisk kunnskap om hvordan bruke smartteknologi som synshemmet og tilstrekkelig pedagogisk kompetanse.
- Prosjektets utprøving av en sentral telefontjeneste viser at dette er et nyttig tiltak som fyller et behov. Det er nødvendig å finne en langsiktig organisering og finansiering av en slik ordning.
- Ansatte i pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) og i voksenopplæringen (VO) er svært positive til et oppfølgingstilbud i form av en telefontjeneste.
- Beste praksis fra de beste kommunene:
  - Noen kommuner sparer noen av opplæringstimene til oppfølging, da det har vært den eneste måten å sikre oppfølging slik at bruken ikke stopper opp.

- De legger vekt på å gjøre elevene i stand til å utforske videre på egenhånd og å gi informasjon om hvordan de kan få videre hjelp.

## **Bærekraft og likestilling**

- Synshemmede eldre ligger etter den øvrige befolkningen når det gjelder grunnleggende digital kompetanse. For at denne gruppen skal kunne delta i informasjonssamfunnet på lik linje med andre, og for å oppfylle Norges forpliktelser under FNs konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne, er det derfor nødvendig med et tilpasset opplæringstilbud for denne gruppen. Dette er sikret gjennom Kunnskapsdepartementet tolkning av Opplæringsloven. Likevel opplever mange synshemmede at deres rettigheter ikke oppfylles i praksis av kommunene.
- Siden stadig flere offentlige og private tjenester blir digitalisert er opplæring i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre nødvendig for å unngå at denne gruppen blir akterutseilt og ekskludert fra informasjonssamfunnet.
- Ferdigheter i å bruke smartteknologi gir tilgang til et stadig økende antall nyttige og universelt utformede apper som kan benyttes alene eller sammen med nye velferdsteknologiske og e-helseløsninger. Bruken av slik teknologi kan, som vi har sett eksempler på, gi nye muligheter, økt selvstendighet og livskvalitet.
- Allerede i dag kan bruken av apper erstatte en god del enkeltstående hjelpemidler. Det er i tråd med prinsippene og formålet med universell utforming, og vil på sikt være besparende og redusere behovet for enkeltstående hjelpemidler med tilhørende opplæring.
- Å kunne bruke smartteknologi er viktig for at synshemmede eldre skal kunne få det samme tilbudet om velferdsteknologi slik at de kan bo og klare seg hjemme så lenge som mulig.

## **Abstract**

Older people with visual impairment are more prone to feeling lonely than their seeing peers. Research suggests that learning to use smart technology such as smartphones and tablets can improve psychological well-being in older adults. We seek to further explore and find solutions to three barriers for increased use and mastery of smart technology by older people with visual impairment, namely how to a) reach and motivate this group to learn to use a smart technology; b) improve the provision of training for this group, and c) organize support after training to increase the possibility for continued use. Data were collected through interviews and dialogue meetings with various stakeholders on a national and local level in Norway. A telephone based support service were also piloted. Based on the results we provide recommendations on how to lower the barriers and to improve inclusion of older people with visual impairment into the information society

# Innhold

Dokumentinformasjon .....	2
Norsk Regnesentral.....	3
Norges Blindeforbund.....	3
EziCare Tech AS.....	3
Finansiering.....	4
Forord.....	5
Sammendrag.....	7
Abstract.....	10
Innhold .....	11
Figuroversikt.....	12
<b>1 Introduksjon .....</b>	<b>13</b>
1.1 Målgruppe for rapporten .....	13
1.2 Prosjekt mål .....	14
<b>2 Prosjektets arbeid, metode og gjennomføring .....</b>	<b>15</b>
2.1 Prosjektgruppe.....	15
2.2 Intervjuundersøkelse.....	15
2.3 Møter og dialog .....	15
2.4 Skriftlige kilder .....	16
2.5 Uprøving av telefontjeneste og involvering av frivillige.....	16
2.6 Informasjonsarbeid .....	17
<b>3 Funn og diskusjon .....</b>	<b>19</b>
3.1 Ensomhet, motivasjon og teknologi .....	19
3.1.1 Hvordan nå målgruppen?.....	20
3.1.2 Hvordan motivere målgruppen? .....	20
3.1.3 Motiverende og illustrerende eksempel: Brukerhistorie om egenmestring av diabetes med smarttelefon .....	21
3.2 Opplæring .....	21
3.2.1 Digital kompetanse og universell utforming er nødvendig.....	21
3.2.2 Kommunene skal sikre digital grunnkompetanse .....	23

3.2.3	Nødvendig med spesialisert opplæring .....	24
3.2.4	Nødvendig med en-til-en undervisning.....	26
3.2.5	Ulik praksis innad i fylker og mellom kommuner .....	27
3.2.6	Stort sprik i kompetansenivå og opplæringstilbud mellom kommuner 27	
3.2.7	Lange ventelister på å få opplæring for målgruppen .....	28
3.2.8	Forsvarlig saksbehandlingstid .....	28
3.3	Oppfølging og støtte .....	29
3.3.1	Resultater fra utprøving av telefontjenesten.....	29
3.3.2	Involvere frivillige.....	30
3.4	Likestilling og bærekraft.....	31
3.5	Modell for opplæring av synshemmede eldre .....	33
<b>4</b>	<b>Konklusjon.....</b>	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>Referanser .....</b>	<b>37</b>

## **Figuroversikt**

Figur 1	Informasjonsbrosjyre om telefontjenesten i iStøtet.....	18
Figur 2	Opplæringsbehov fra perspektivet til en person med synsnedsettelse .....	33
Figur 3	Kommunen identifiserer ny person med synsnedsettelse .....	34
Figur 4	Opplæringspersonellet sin bakgrunn .....	35
Figur 5	Opplæringsmodell: roller og samarbeid.....	36

# 1 Introduksjon

Mange eldre får redusert syn. Det kan føre til større grad av isolasjon. Man kan bli mer bundet og avhengig av hjelp og derved får reduserte muligheter til å delta i sosiale sammenhenger. Synshemmede opplever ensomhet i langt større grad enn resten av befolkningen (*Synshemmede langt mer utsatt for depresjon og ensomhet — Norges Blindforbund, 2018*).

Målgruppen i dette tiltaket er synshemmede personer over 60 år, som ikke er i arbeid og som har ekstra risiko for eller som opplever ensomhet. De som har ekstra stor risiko for å oppleve ensomhet er de som bor alene, har lite nettverk og som har problemer med å delta i sosiale sammenhenger pga redusert mobilitet/selvstendighet. Videre avgrensner vi målgruppen til de som ikke behersker teknologiske løsninger fra før. Det er vanskelig å si nøyaktig hvor mange personer som er i målgruppen, men statistikken viser at ca 70 prosent av alle over 70 år får grå stær, og at hver tiende person over 70 år er praktisk blinde av Aldersrelatert macula degenerasjon (AMD)(Norges Blindforbund, 2015).

Forskning tyder på at bruk av sosiale media blant eldre kan bidra til å forhindre eller redusere ensomhet (Holm and Fagerlund, 2018). For personer med nedsatt syn kan det være ekstra viktig å beherske digitale verktøy (Tollefsen *et al.*, 2011; Fuglerud *et al.*, 2012). Gjennom å beherske digitale verktøy kan man bli mer selvstendig og derved få større muligheter til selv å ta initiativ til sosial kontakt. Det er spesielt viktig å støtte opp under opplevelsen av mestring fordi dette i seg selv kan være en viktig faktor for å forebygge ensomhet blant personer med funksjonsnedsettelse (Thorsen and Nicolaisen, 2014).

Synshemmede bruker smartteknologi på en annen måte enn seende. I tidligere prosjekter (Fuglerud, Chan and Sørli, 2018; Fuglerud *et al.*, 2019) har vi vist at synshemmede eldre derfor har behov for spesielt tilrettelagt opplæring og lett tilgjengelig teknologihjelp og oppfølging i etterkant av kurs/opplæring. Vi har også funnet at seende venner og eller andre i hjemmemiljøet, inkludert ungdom, har lite kunnskap om måten synshemmede bruker smartteknologi på. Det er derfor ikke er så lett for synshemmede eldre å få uformell hjelp fra omgivelsene.

## 1.1 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som har et ansvar for, eller er opptatt av, opplæring og bruk av teknologiske verktøy blant eldre. Rapporten har et spesielt fokus på opplæring av eldre personer med nedsatt syn i bruk av smartteknologi, for å øke sosial kontakt og selvstendighet og redusere ensomhet. Videre er rapporten relevant for de som jobber med å realisere funksjonshemmedes rettigheter.

## 1.2 Prosjektmål

Det overordnede målet for prosjektet har vært å øke mulighetene for sosial kontakt og deltakelse for synshemmede eldre via smartteknologi, og dermed bidra til å forebygge ensomhet hos personer i målgruppen.

Prosjektet har hatt fokus på tre hovedutfordringer:

- Hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smartteknologi
- Hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre
- Hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring

For å oppnå dette hadde vi følgende delmål:

Delmål 1: Undersøke hvordan målgruppen kan nås og motiveres til å delta i IKT-opplæring

Delmål 2: Dokumentere utfordringer og suksessfaktorer for IKT-opplæring for synshemmede eldre i tre fylker.

Delmål 3: Etablere lokale møteplasser for aktuelle aktører i Vestfold. (Vestfold er valgt som prøve distrikt)

Delmål 4: Etablere og prøve ut en sentral IT-støtte tjeneste i to måneder

Delmål 5: Utarbeide rutiner og mekanismer for å organisere lokale IKT-hjelpere i Vestfold.

Delmål 6: Lage informasjonsmateriell til målgruppen og aktuelle hjelpere om IKT-opplæring og IT-støtte

Delmål 7: Foreslå ny helhetlig modell for opplæring og støtte til målgruppen i Vestfold

## 2 Prosjektets arbeid, metode og gjennomføring

I det følgende gis en kort oversikt over prosjektets arbeidsmetoder og gjennomføring. Prosjektet har hatt en arbeidsgruppe som har hatt jevnlig møter med møtereferater og oppfølgingspunkter. Det er gjennomført en intervjuundersøkelse med synskontakter og andre personer som er i kontakt med synshemmede eldre. Prosjektet har benyttet ulike skriftlige kilder til informasjon og data, som projektrapporter og vitenskapelige artikler. I tillegg har prosjektet gjennomført en utprøving av en sentral telefontjeneste for å gi hjelp og støtte til synshemmede eldre etter opplæring. Sist men ikke minst har prosjektet drevet et utstrakt informasjonsarbeid. Nedenfor gis mer detaljer om de ulike aktivitetene.

I denne rapporten bruker vi begrepet "smartteknologi" om både smarttelefon og nettbrett.

### 2.1 Prosjektgruppe

Det ble opprettet en prosjektgruppe med deltakere fra Norges Blindforbund sitt fylkeslag i Vestfold, Norges Blindforbund sentralt og Norsk Regnesentral. Prosjektgruppen har hatt jevnlig telefonmøter gjennom prosjektperioden.

### 2.2 Intervjuundersøkelse

Det ble gjennomført 13 intervjuer med synskontakter og andre personer som er i kontakt med synshemmede eldre. Det var 8 kvinner og 6 menn som fordelte seg på

**3 Fylker:** 6 personer fra Vestfold, 3 fra Møre og Romsdal og 4 fra Østfold, og

**5 roller:** 5 synskontakter, 4 personer fra Norges Blindforbunds lokallag, 2 fra kommunal voksenopplæring, 2 fra målgruppen og en fra NAV hjelpemidler og tilrettelegging

Det ble benyttet en intervjuguide (se vedlegg), og de fleste intervjuene ble gjennomført per telefon.

### 2.3 Møter og dialog

Prosjektet har lagt vekt på dialog og kontakt med aktuelle fagpersoner og miljøer:

- oppstartsmøte i Vestfold
- jevnlig telefonmøter i prosjektgruppen
- referansegruppemøte med sentrale fagpersoner
- dialogmøte i Vestfold
- møte med frivillige i Vestfold
- møte med voksenopplæringen i Vestfold

- deltakelse på Fagseminar Syn i Ålesund
- møte med jurist om tolkning av lovgiving
- erfaringsutveksling i Helsedirektoratet
- oppfølging av deltakere på dialogmøte

Referansegruppen bestod av deltakere fra Statped, MediaLT, Kompetanse Norge, Nav hjelpemidler og tilrettelegging, Røde Kors, Seniornett, i tillegg til prosjektgruppen.

## 2.4 Skriftlige kilder

I arbeidet med oppsummering og analyse har vi også benyttet skriftlige kilder:

- norske og internasjonale rapporter og forskningsartikler
- eposter og møterefaterer fra prosjektet
- offentlige dokumenter
- norske prosjektrapporter og offentlige dokumenter
- internasjonal akademisk litteratur

## 2.5 Utprøving av telefontjeneste og involvering av frivillige

I prosjektet ble det planlagt å prøve ut en telefontjeneste i to måneder. Formålet med telefontjenesten var å gi støtte til synshemmede eldre etter opplæring. Vi ønsket å få mer innsikt i flere aspekter gjennom denne utprøvingen. Særlig var vi opptatt av i hvilken grad tjenesten ble benyttet og kunne bidra til å løse synshemmedes utfordringer. Vi ønsket også å finne ut om det å ha en sentral telefontjeneste kunne kombineres med lokale hjelpere.

Et annet aspekt vi ønsket å undersøke var hvor enkelt det ville være å bistå med telefonhjelp når hverken innringeren eller hjelperen kan se hva som foregår på skjermen til den som ringer inn. Vi hadde to strategier for å møte denne utfordringen. Den ene var å tilby og distribuere en oppskrift på bruk av en løsning for fjernsupport. Vi valgte å prøve ut TeamViewer QuickSupport. Dette er et program hvor man kan logge seg på telefonen til en annen person for å finne ut av problemer eller hjelpe med settinger etc. Den andre strategien var å se på muligheter for å involvere frivillige i lokalmiljøet som hjelpere.

Bakgrunnen for dette var erfaringer fra de tidligere prosjektene. De viste at noen personer i målgruppen opplever både tekniske og sosiale barrierer mot å benytte denne typen tjeneste (Fuglerud *et al.*, 2019). Noen hadde problemer med å treffe på riktig sted på skjermen for å svare på forespørselen fra fjernsupportprogrammet QuickSupport. Erfaringer fra tidligere prosjekter viste også at enkelte kunne kvie for å ringe å be om hjelp fordi de ikke visste hva de skulle spørre om, eller de var redde for at det ville bli for teknisk språk og at de ikke ville forstå det som ble sagt. I noen



tilfeller hadde innringeren en hjelper som bistod når de skulle få hjelp via telefon, og det fungerte bra. Vi ønsket derfor å undersøke muligheten for å inkludere lokale, seende støttespillere i oppfølging etter opplæring. Oppgaven til de lokale hjelperne skulle være å gi sosial støtte og hjelp til å motta hjelp. Vi så for oss at vi på den måten kunne kombinere opplæring med det sosiale.

Prosjektet har derfor prøvet ut en telefontjeneste med 8 timer åpningstid fra 1 oktober til 19 desember 2019. Tjenesten videreføres fram til sommeren 2020 med midler fra en tilleggstilddeling i den samme tilskuddsordningen.

## 2.6 Informasjonsarbeid

Prosjektet har drevet aktivt informasjonsarbeid for å spre informasjon om prosjektets temaer og målsettinger generelt, og om telefontjenesten spesielt:

- Utarbeidet en prosjektnettside<sup>1</sup>
- Utarbeidet en kortfilm som viser at blinde kan ha glede av å kunne bruke smartteknologi<sup>2</sup>
- Utarbeidet, trykket opp og distribuert informasjonsbrosjyre om telefontjenesten, se Figur 1 på neste side.
- Gjennomført en e-postutsendelse til alle landets kommuner med informasjon og lenke til film og flyer
- Gjennomført en e-post utsendelse til Norges Blindforbund sitt register over synskontakter og ergoterapauter
- Sendt ut en SMS utsendelse med informasjon om telefontjenesten til alle Blindforbundets medlemmer over 60, samt de som har deltatt på NBF sine kurs i smarttelefon og IKT i 2019
- Presentert og informert om prosjektet og telefontjenesten til deltakere og lærer som har deltatt på kurs i bruk av smartteknologi på Hurdal syn- og mestringssenter

---

<sup>1</sup> Lenke til prosjektets nettside: <https://www.nr.no/nb/projects/ist%C3%B8tet-it-st%C3%B8tte-synshemmede-eldre>

<sup>2</sup> Lenke til informasjons og motivasjonsfilm: <https://www.youtube.com/watch?v=D-KQitOUTV8&fbclid=IwAR26gXkCAZZ9h97PERO3GlbWMhs2qUnYrKFXfCQcXmp32szeht2IZ2ZfI18>

- Presentert og informert om prosjektet og telefontjenesten på pedagogisk utvalg, dvs. de som jobber med å utvikle opplæringspersonellet i NBF
- Informert om prosjektet på NBF sin radiokanal (Radio Z) og Facebooksider
- Vestfold fylkeslag laget en Facebook-artikkel om prosjektet og telefontjenesten som ble spredd i Facebookgruppe til alle de øvrige fylkeslagene i Norges Blindforbund
- Presentasjon av prosjektet på erfaringsseminar hos Helsedirektoratet



**Står du fast?  
Ring oss!  
23 21 50 26**

**Er du nybegynner på smarttelefon og har et spørsmål?**  
Fram til 19. desember 2019 tilbyr Norges Blindforbund en gratis telefontjeneste. Ring oss hvis du står fast eller har glemt hvordan ting gjøres. Alle som ringer er med i trekningen av en flott iCare lue.

**Ring 23 21 50 26**  
Vi er tilgjengelige fra mandag til torsdag kl. 12-14.

**QuickSupport**  
QuickSupport er en app. Da kan vi se hva som skjer på skjermen din. Dette er kun mulig med ditt samtykke og kan gjøre det lettere å få hjelp. Hvis du synes det er en fordel å ha noen som kan se ved siden av deg, snakker vi gjerne med både deg og din hjelper. Hjelperne trenger ikke spesielle kunnskaper.

**iStøtet-prosjekt**  
Denne tjenesten er en del av iStøtet-prosjektet, som har fått støtte fra Helsedirektoratet. Les mer om prosjektet:  
<https://www.nr.no/en/projects/istøtet-it-støtte-synshemmede-eldre>

**Figur 1** Informasjonsbrosjyre om telefontjenesten i iStøtet

## 3 Funn og diskusjon

### 3.1 Ensomhet, motivasjon og teknologi

Synsnedsettelse kan føre til nedsatt bevegelsesfrihet, redusert mulighet til deltakelse i sosiale sammenhenger og isolasjon. I en nyere undersøkelse blant voksne personer med nedsatt syn i Norge (N = 736) fant man at omtrent halvparten av respondentene kunne betraktes som ensomme, hvor 20 prosent hadde en høy grad av ensomhet (Brunes, B Hansen and Heir, 2019). Dette er svært høye tall sammenlignet med resten av befolkningen. Man fant også at mange personer med synsnedsettelser unngår å søke hjelp fordi de synes det er flaut å ikke klare seg selv (*Synshemmede langt mer utsatt for depresjon og ensomhet — Norges Blindforbund, 2018*). Forekomsten av å føle seg ensom er vesentlig høyere blant personer med nedsatt syn enn i den generelle befolkningen, i alle aldersgrupper.

Omtrent halvparten av eldre generelt mener at det å beherske digitale verktøy gir dem flere muligheter til å delta i samfunnslivet. For 41% er det å holde kontakt med familie og venner en hovedgrunn til å bruke digitale tjenester (Slette-meås and Lisbet, 2018).

Opinion AS utførte i 2019 en spørreundersøkelse om IKT-bruk blant synshemmede på oppdrag fra Norges Blindforbund (Opinion, Mai 2019). Den viser at selv om det har vært en økning i bruk av smartteknologi blant synshemmede de siste årene, så ligger synshemmede fortsatt etter resten av befolkningen. Mens 91 prosent av synshemmede bruker smarttelefon (61 prosent iPhone og 30 prosent Smarttelefon med Android), er det 95 prosent av befolkningen generelt som har smarttelefon (Schiro, 2018). Blant de som er over 60 år er det 71 prosent av synshemmede som benytter smarttelefon (54 prosent iPhone + 17 prosent Android), mens det er ca 74 prosent av de mellom 65 - 79 år generelt som benytter smarttelefon. Videre viste denne undersøkelsen blant annet at:

- De som er over 60 år svarer i større grad enn de under 60 år at de ikke har fått opplæring, eller i liten grad kan bruke smartteknologi
- Kvinner har i større grad enn menn fått opplæring fra voksenopplæringen, eller fra venner og familie
- Litt under halvparten av de synshemmede (47 prosent) er i kontakt med synskontakten eller andre med ansvar for området syn i sin kommune
- Kun 3 av 10 av de som har vært i kontakt med synskontakten eller andre med ansvar for området syn, har blitt oppfordret til å ta i bruk smartteknologi
- punktskriftbrukere er i mindre grad enn andre i kontakt med synskontakten, 65 prosent svarer nei, mot 49 prosent av de andre

### **3.1.1 Hvordan nå målgruppen?**

Kommunene går vanligvis ikke aktivt ut og informerer om muligheten for å få opplæring. I beste fall ligger informasjon om opplæringstilbudet i bruk av smartteknologi på kommunens nettsider. Dette når ikke ut til målgruppen. Videre kommer det fram at enkelte kommuner ikke har etablert gode nok rutiner for å gjøre det mulig å søke om slik opplæring, som for eksempel at det er ikke finnes et enkelt og tilgjengelig søknadsskjema.

Intervjuer og møter bekrefter vårt inntrykk av at det kan være vanskelig å nå målgruppen gjennom synskontaktene, og at det ser ut til at synskontaktene ofte har små stillinger og svært varierende faglig bakgrunn. Selv om det ofte er ergoterapeuter eller synsteknikere, har vi også fått eksempler på at det kan være vaktmestere eller annet personell uten noe særlig relevant bakgrunn. Det er også et gjennomgående inntrykk av at det er for få synskontakter. Dette stemmer overens med en tidligere undersøkelse som fant at kommunenes kompetanse på syns- og hørselsområdet er svakere enn på øvrige områder, selv om det finnes unntak (Wang and Norlin, 2017).

Det er et generelt inntrykk at synskontaktene fokuserer mest på å hjelpe til med fysiske hjelpemidler og med tilrettelegging som er helt grunnleggende for å kunne fungere i hverdagen. Det er lite fokus på mulighetene ved bruk av allmennteknologi, slik som smartteknologi. I den grad man tenker på teknologiske muligheter så henvises man oftest til hjelpemiddelsentralen.

Videre har vi funnet at synskontakter i enkelte kommuner er tilbakeholdne med å si noe om mulighetene ved bruk av smartteknologi fordi de vet at kommunen ikke har et opplæringstilbud. De ønsker derfor ikke å gi et falskt håp. Dette er imidlertid uheldig da de ikke får synliggjort behovet.

Det har kommet mange ideer og forslag til hvordan nå målgruppen, i tillegg til de tiltakene som allerede er gjennomført i prosjektet. For eksempel kan man lage informasjonsmateriell som kan formidles via fastleger, apotek, optikere og bibliotek. Andre forslag går ut på at lokallagene i Norges Blindforbund jobber med dialog og å formalisere et samarbeid med kommunene om videreformidling av informasjon, og om hvordan man kan involvere frivillige, f.eks. gjennom frivillighetsentraler.

### **3.1.2 Hvordan motivere målgruppen?**

Det kan være vanskelig å motivere. Det viktigste er at opplæringen oppleves som nyttig og å finne relevante eksempler. Man kan fokusere på ting som gir større frihet, fleksibilitet, tjenester hvor man slipper å reise og møte opp og hvor man kan spare tid og penger. Det er viktig å bruke tid på å finne motivasjon og å knytte opplæringen opp mot den enkeltes interesser og behov. Her har Røde Kors nyttige erfaringer fra Digital Senior prosjektet sitt. Dersom man er motivert kan man lære ganske mye. Det finnes også mange gode eksempler på hvordan synshemmede blir motivert når de forstår hvilke muligheter som åpner seg, f.eks. ved bruk av diabetes app, som kan gi et nytt liv (se neste avsnitt), og andre apper som kan være til stor hjelp i hverdagen.

Mange kan kanskje ikke se for seg at de er i stand til å bruke smartteknologi. Det er derfor viktig å gi eksempler på grunnleggende ting man kan gjøre og å synliggjøre nytten av dette. Det finnes også en del skepsis, for eksempel mot sosiale medier, falske nyheter, identitetstyveri, slik at mange kan føle seg usikre på å bevege seg inn i den digitale verden.

### **3.1.3 Motiverende og illustrerende eksempel: Brukerhistorie om egenmestring av diabetes med smarttelefon**

For å illustrere viktigheten og mulighetene for egenmestring som god opplæring i bruk av smarttelefon vil vi presentere en liten brukerhistorie basert på en av våre informanter i Vestfold. Dette er en blind kvinne født rundt 1940. Hun har diabetes og er avhengig av å måle blodsukker (glukose). Hun har i mange år vært avhengig av pårørende for å få lest opp blodsukkerverdier fra glukosemålinger. I den senere tid har hun brukt en måler som varsler om blodsukkernivå ved hjelp av pipelyder (eksempelvis 3 pip – for lavt og 2 pip – for høyt blodsukker). Problemet var at hun ikke alltid fikk det med seg antall pip, for eksempel om natten eller hvis hun var i støyende omgivelser. Dessuten kunne hun ikke vite de eksakte verdiene. Hun var derfor avhengig av å ha pårørende i nærheten som kunne avlese dette.

Hun hadde hørt om muligheten for å få lest opp glukoseverdier ved hjelp av en sensor på armen og smarttelefon. Dette var den viktigste motivasjonen for at hun skaffe seg en iPhone. Etter å ha ventet på opplæring i mange måneder fikk hun endelig tildelt timer til en-til-en opplæring, noe som var helt nødvendig for å komme i gang.

Løsningen fungerer slik at hun først gir en talekommando til Siri om å åpne appen, så holder hun telefonen opp mot sensoren på armen og deretter leser Siri blodverdiene opp høyt. Etter en innkjøringsperiode hvor det ikke alltid fungerte, føler hun seg nå veldig trygg. Hun får lest opp nøyaktige blodverdier, noe som gir henne bedre kontroll og trygghet og hun er ikke avhengig av å ha pårørende i nærheten når hun skal gjøre dette. Hun slipper å vekke noen om natten, dessuten slipper hun å stikke seg i fingeren. Hun har stukket seg i fingeren i nærmere 50 år og det er ikke heldig fordi hun trenger god følsomhet i fingeren når hun skal lese punktskrift.

Hun har blitt mye mer selvstendig, hun kan gå ut og hun treffe andre på egenhånd uten å ha med pårørende. Hun føler at både hun og pårørende har fått en helt nytt liv.

## **3.2 Opplæring**

### **3.2.1 Digital kompetanse og universell utforming er nødvendig**

Stadig mer kommunikasjon og tjenester i samfunnet foregår digitalt, og som en i referansegruppen formulerte det “dersom man ikke kan bruke en smarttelefon, så er man på vei ut av samfunnslivet”. Fordi analoge systemer koster penger, bygges de ned. I følge regjeringens digitaliseringsstrategi ligger Norge på europatoppen når det

gjelder bruk av offentlige netjtjenester (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet, 2019). Samtidig er det en målsetting at stadig flere oppgaver skal løses digitalt, og at alle innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har evne til det, skal kommunisere digitalt.

I følge Kompetanse Norge er mangel på kompetanse en av de viktigste årsakene til at personer ikke bruker internett (*Befolkningens bruk av digitale verktøy*, 2018). Rundt 800 000 voksne i Norge mangler grunnleggende digitale ferdigheter (*PIAAC 2 - Kompetanse Norge*, 2019). Flertallet av befolkningen opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter, og 58% har dette behovet i dagliglivet (*Behov og hindringer for utvikling av digitale ferdigheter - Kompetanse Norge*, u.å.). Dette tallet har økt betydelig det siste tiåret. Den samme undersøkelsen viser at de svakeste IKT-brukerne opplever mangel på utdannings- eller kurstilbud som en viktig hindring for å heve de digitale ferdighetene sine. Fagpersoner vi har vært i kontakt med mener dette kan henge sammen med at man må opp på et visst nivå for å ha et utgangspunkt for å lære mer.

I den nevnte undersøkelsen fra Kompetanse Norge er det 17 prosent har krysset av for svaralternativet "Jeg har nedsatt funksjonsevne som gjør dette vanskelig for meg". Dette svaralternativet er uheldig formulert. De viktigste hindringene for å bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester er mangel på opplæring og mangel på universelt utformede løsninger, og ikke det at man har en funksjonsnedsettelse.

Undersøkelsen om IKT-bruk blant synshemmede (Opinion, Mai 2019), som er omtalt i forrige avsnitt, viser at under halvparten (45 prosent) av de som har blitt oppfordret til å ta i bruk smartteknologi, har blitt henvist til opplæring eller fått opplæring av kommunen. For å kunne ta teknologien i bruk er det nødvendig å lære seg å bruke hjelpemidler eller spesial innstillinger. Dessuten har mange synshemmede utfordringer med hjelpemidlene, og de opplever ofte at ulike typer teknologi, inkludert velferdsteknologiske løsninger ikke er universelt utformet (Halbach and Tunold, 2020).

I en statusmåling utført i 2018 avdekket DIFI brudd på kravene i forskrift om universell utforming av IKT i 40% av testene (*Statusmåling 2018 - Oppsummering | Universell utforming*, 13 des 2018). Mange av disse manglene har store konsekvenser for synshemmede. For eksempel hadde 66% av nettstedene for dårlige kontraster og 58% manglet mulighet for forstørring. I slike tilfeller er det ikke nok med god digital kompetanse. Noen og enhver kan bli oppgitt dersom man opplever at godt over halvparten av nettsidene man besøker har tilgjengelighetsfeil som gjør det vanskelig eller umulig å bruke. Det ville derfor være interessant og ønskelig å nyansere svaralternativer slik at man kan avdekke i hvilken grad mangel på universell utforming (digital tilgjengelighet) og/eller mangel på opplæring (generelt og i hjelpemidler spesielt) utgjør barrierer eller hindringer for bruk av digitale verktøy og tjenester.

Dessverre omtaler heller ikke regjeringens digitaliseringsstrategi for 2019-2025 (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet, 2019) behovet for universelt utformede tjenester.

### 3.2.2 Kommunene skal sikre digital grunnkompetanse

Det er et kommunalt ansvar å sikre digital grunnkompetanse. I følge Utdanningsdirektoratet anses digitale ferdigheter som grunnleggende ferdigheter på lik linje med å lese, skrive og regne (2.1 *Digitale ferdigheter som grunnleggende ferdighet*, u.å.). Personer som ikke har hatt opplæring i grunnleggende ferdigheter, og er over skolepliktig alder, har rett til voksenopplæring ifølge opplæringslovens paragraf “§4A-1. Rett til grunnskoleopplæring for voksne”.

Spesialundervisning for voksne som på grunn av sykdom eller skade har særlige behov for opplæring for å kunne utvikle eller holde ved like grunnleggende ferdigheter er omfattet av opplæringslovens § 4A-2. Det er videre presisert at: «grunnleggjande dugleik er i denne sammenheng meint å dekkje ADL trening (opplæring i daglege gjeremål), grunnleggjande kommunikasjonsdugleik, grunnleggjande lese- og skrive-dugleik, motorisk trening og liknande».

Det er ulike syn på hvordan lovverket på dette området skal tolkes og hvilke lovparagrafer som skal anvendes når. Det vises til opplæringslovens paragrafer 4A-1 og 4A-2. Her er et utdrag fra disse paragrafene:

#### § 4A-1. Rett til grunnskoleopplæring for voksne

*Dei som er over opplæringspliktig alder, og som treng grunnskoleopplæring, har rett til slik opplæring, så langt dei ikkje har rett til vidaregåande opplæring etter § 3-1. Retten til opplæring omfattar til vanleg dei faga ein treng for å få vitnemål for fullført grunnskoleopplæring for voksne. Opplæringa skal tilpassast behovet til den enkelte.*

*Kommunar og fylkeskommunar kan òg tilby grunnskoleopplæring etter første ledd til dei som har rett til vidaregåande opplæring etter § 3-1, men som har behov for meir grunnskoleopplæring for å kunne fullføre vidaregåande opplæring.*

#### § 4A-2. Rett til spesialundervisning på grunnskolens område

*Vaksne som ikkje har eller som ikkje kan få tilfredsstillande utbytte av det ordinære opplæringstilbodet for voksne, har rett til spesialundervisning.*

*Vaksne som har særlege behov for opplæring for å kunne utvikle eller halde ved like grunnleggjande dugleik, har rett til slik opplæring.*

En tolkning av § 4A-1 er at eldre personer som ikke har hatt opplæring i digitale ferdigheter gjennom sin grunnskoleopplæring (noe som gjelder de fleste eldre), kan ha rett på opplæring i dette gjennom §4A-1 (UDIR, no date; Pedersen, 2019). Vi får inntrykk av at en del kommuner er redde for å åpne opp for opplæring av eldre, inkludert synshemmede eldre, i digitale ferdigheter på bakgrunn av denne paragrafen, da det er mange eldre i denne situasjonen, og de er redde for stor pågang.

En del kommuner gir allikevel opplæring i bruk av smartteknologi til synshemmede eldre på bakgrunn av Opplæringslovens §4A-1, da de anser dette som opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter.

Det at man har behov for å lære å bruke tekniske hjelpemidler, eller tilsvarende spesialfunksjoner på grunn av synshemming trenger ikke bety at man må ha spesialundervisning. Det ser i alle fall ikke ut til å være slik for elever i grunnskolen, da opplæring i nødvendige tekniske hjelpemidler ikke regnes som spesialundervisning i denne sammenheng (*Rett til ekstra opplæring*, u.å.). Samtidig åpner lovverket opp for at en elev både kan ha rett til opplæring i grunnleggende ferdigheter og til spesialundervisning (*Rettane til sterkt svaksynte og blinde elevar Udir-9-2012*, u.å.).

Å tilby synshemmede eldre opplæring på bakgrunn av §4A-1 kan gi en enklere og smidigere saksgang da man ikke er avhengig av en vurdering fra PP-tjenesten.

I et brev fra Kunnskapsdepartementet (Utdanningsdirektoratet, 7. juni 2018) datert 7. juni 2018, slås det fast at synshemmede har rettigheter til opplæring i bruk av smartteknologi med tale etter Opplæringsloven §4A-2. Her uttaler departementet at dersom blinde og svaksynte, på bakgrunn av sakkyndig vurdering, har behov for opplæring i bruk av programvare for syntetisk tale til nettbrett og smarttelefon, vil de kunne ha rett til det på grunnlag av §4A-2 i Opplæringsloven, ut fra hva som må anses som adekvat og rimelig, og så langt dette ikke dekkes gjennom NAV. Dette understreker kommunenes plikt til å gi tilpasset opplæring innen smartteknologi til synshemmede eldre.

### **3.2.3 Nødvendig med spesialisert opplæring**

Som nevnt bruker synshemmede smartteknologi på en annen måte enn folk flest. For at blinde og svaksynte skal kunne bruke berøringsskjermen på en smarttelefon eller et nettbrett, må de aktivere en spesialinnstilling (VoiceOver på IOS og Talkback på Android) som gir skjermleserfunksjonalitet. Med denne aktivert vil grensesnittet endre virkemåte, og man får et grensesnitt som både er mer talebasert og som krever at man bruker andre kommandoer enn det seende gjør. Dette er ganske omstendelig og krever god hukommelse, fingerferdighet og orienteringsevne (Statped, 2016), og det krever mye trening (Damaceno, Braga and Mena-Chalco, 2018). Det er teknikker som pårørende og andre i hjemmemiljøet har lite kunnskap om, så det er derfor ikke lett å få hjelp fra venner og pårørende.

Det må understrekes at den nødvendige skjermleserfunksjonaliteten er innebygd i vanlig smartteknologi. Synshemmede trenger derfor ikke nødvendigvis noe tilleggsutstyr eller -programvare, selv om det kan være nyttig å kombinere en smarttelefon med utstyr som har tydelige fysiske knapper eller eksternt tastatur, se f.eks. rapporter om EziSmart (Fuglerud, Chan and Sørli, 2018; Fuglerud *et al.*, 2019).

Synshemmede har med andre ord mye større opplærings- og oppfølgingsbehov enn seende, noe internasjonal forskning også bekrefter (van der Geest, van der Meij and



van Puffelen, 2014; Piper, Brewer and Cornejo, 2017; Damaceno, Braga and Mena-Chalco, 2018). Det er derfor også et stort behov for veiledning og støtte etter kurs. Det er flere grunner til dette.

For det første er det mer å lære, da man må lære seg skjermleserfunksjonaliteten i tillegg til den vanlige funksjonaliteten på smarttelefon.

For det andre er digitale verktøy lagt opp svært visuelt, og ofte er status- og feilmeldinger ikke tilgjengelige, dvs. de presenteres ikke på en form som synshemmede kan oppfatte, hverken ved bruk av tale eller andre hjelpemidler.

For det tredje er brukerveiledninger enten de er papirbaserte eller digitale ofte delvis eller helt utilgjengelig for synshemmede.

For det fjerde er det mer krevende for synshemmede å komme opp på et nivå hvor man kan finne svar på nettet. Dette fordi mange nettstedet ikke følger krav om universell utforming (*Statusmåling 2018 - Oppsummering | Universell utforming*, 13 des 2018). I slike tilfeller kan en synshemmet person under opplæring fort bli usikker på om det er de selv som gjør noe galt eller ikke husker hvordan ting skal gjøres, til tross for at det er systemet det er noe galt med. Dermed blir det å innhente informasjon mye vanskeligere for synshemmede enn for befolkningen generelt. Derfor blir det å kunne benytte sosiale medier til å spørre andre og å skaffe seg informasjon viktig (Piper, Brewer and Cornejo, 2017). For eksempel er det mange synshemmede som har stor glede av Facebook-gruppa "Synshemmedes IKT-nettverk" som i skrivende stund har over 1000 medlemmer. Her kan man stille spørsmål og få gode råd om ulike ting som gjelder bruk av IKT for synshemmede. Men dette forutsetter at man kommer opp på et nivå hvor man kan bruke sosiale medier.

De synshemmede eldre som deltok i opplæring i bruk av smarttelefon gjennom EziSmart-prosjektet i 2017 og i videreføringen av dette i 2018, gav uttrykk for at denne opplæringen var svært verdifull for dem og bidro til økt mestringsfølelse og kunnskap (Fuglerud, Chan and Sørli, 2018; Fuglerud *et al.*, 2019). Det kom mange eksempler på hvordan mestring av smarttelefon kunne bidra til økt selvstendighet, f.eks. til å handle/bestille mat og andre nødvendige ting, bruke banktjenester, finne veien på nye steder, kjøpe billetter til kollektivtransport, og ikke minst til å opprettholde sosial kontakt.

Samtidig viste intervjuene av deltakerne i EziSmartprosjektene, samt tilbakemeldinger fra opplæringspersonellet i Norges Blindforbund, at det er svært varierende og til dels svært mangelfullt IKT opplærings- og oppfølgingstilbud for synshemmede i kommuner rundt om i landet. Norges Blindforbund har kurs i IKT ved forbundets tre syn- og mestringssentre i tillegg til lokale opplæringstilbud i regi av forbundets fylkeslag. Det er ofte lange ventelister til disse kursene. Dette tyder på at kommunenes tilbud ikke dekker behovet.

### 3.2.4 Nødvendig med en-til-en undervisning

Det understrekes fra alle hold, fra brukerne selv, fra synspedagoger, voksenopplæring, og prosjektets referansegruppe at det er ekstremt viktig at mest mulig av opplæringen foregår en-til-en. Videre er det bred enighet om at det er viktig at læreren har pedagogiske ferdigheter, men det understrekes også at læreren må ha nødvendig tekniske kunnskaper og ferdigheter om den måten synshemmede bruker smartteknologi på. Videre er det viktig at opplæringen tar sikte på å gi tilstrekkelige kunnskaper til at man tør å utforske og finne løsninger på problemer på egenhånd. Dette er viktig fordi teknologien er i stadig utvikling og fordi man ikke kan vente å finne kunnskaper om dette i lokalmiljøet.

Informantene i intervjuundersøkelsen kom med følgende innspill og problemstillinger: Hvor mye kan man egentlig forvente at eldre kan tilegne seg? Hukommelsen kan være en utfordring, og dette krever repetisjoner. Man bør starte på et helt elementært nivå. Det er viktig å gi opplæring opp til et nivå hvor man kan bruke telefonen til noe nyttig, som å kunne kontakte barn og barnebarn. Dersom personene benytter den gode gamle Daisy-spillere til lydbøker, er det kanskje like greit å la dem fortsette å bruke den. Det er vanskelig for mange å skrive på telefonen, derfor er det viktig å lære å bruke talekommandoer og diktering.

Det er veldig stor forskjell på behovene for en som er blind og en som er svaksynt. Bruk av talefunksjon (f.eks. VoiceOver/TalkBack) kan nok skremme noen, og kanskje spesielt de som ikke er helt blinde. Det er uansett lurt å lære å bruke Siri (eller tilsvarende). Det anbefales en nivåinndeling og se an individuelle behov og ferdigheter.

Kompetanse Norge gav følgende stikkord for opplæringen:

- Nyttig
- Tid
- Trygt
- Individuell tilpassing
- Tydelig innhold
- Øvelse gjør mester
- Jo mindre forkunnskaper jo lengre tid
- Bygge opp mestringsfølelse

### **3.2.5 Ulik praksis innad i fylker og mellom kommuner**

Gjennom undersøkelser av opplæringen i tre fylker, Vestfold, Østfold og Ålesund, har vi funnet at det er store forskjeller i praksis i fylkene og mellom kommunene i innad i fylkene. Den opprinnelige planen var å sammenligne praksis i disse tre fylkene, men ettersom det viste seg at praksisen innad i fylkene varierte like mye som på tvers av fylkene, ga det ikke så mye mening å sammenligne fylker. Vi har derfor valgt å fokusert på forskjeller mellom kommuner istedenfor.

Vi har funnet at det er store forskjeller i opplæringstilbudet i kommunene, og i hvilken grad de vektlegger kompetanse om opplæring av synshemmede. I mange kommuner er det lange ventelister på å få opplæring for personer i målgruppen vår. Vi har også funnet at lover og regler tolkes ulikt.

### **3.2.6 Stort sprik i kompetansenivå og opplæringstilbud mellom kommuner**

Det er stor enighet blant fagpersoner vi har snakket med om at det både er behov for teknisk kompetanse om den spesielle måten synshemmede bruker smartteknologi på, og pedagogisk kompetanse for å kunne tilby synshemmede eldre god og hensiktsmessig opplæring.

Gjennom møter og intervjuer går det fram at det er et svært stort sprik i hvilken kompetanse de ulike kommunene har om opplæring av synshemmede i bruk av smartteknologi. I enkelte kommuner er ledelsen ikke opptatt av dette temaet i det hele tatt, og det mangler både midler og kompetanse om synshemmedes bruk av smartteknologi. Her kan det være svært vanskelig for ansatte i voksenopplæringen eller for synspedagoger å få satt av tid til å heve den tekniske kompetansen. Vi har fått høre eksempler på at synskontakter på eget initiativ har skaffet seg en smarttelefon og forsøkt å lære seg det viktigste, og at ansatte i voksenopplæringen har forsøkt å sette seg litt inn i temaet ved å studere Statped sine videoer på kveldstid. Samtidig er det et inntrykk at kommunene ikke kjenner så godt til hvilke opplæringsressurser og muligheter som finnes for ansatte i voksenopplæringen.

I andre kommuner, f.eks. i Tønsberg og Ålesund, har ledelsen prioritert å bygge opp den nødvendige kompetansen. Her har ansatte i voksenopplæringen, f.eks. personer med bakgrunn innen spesialpedagogikk, fått mulighet til å ta etterutdanning innen temaet<sup>3</sup>, og kommunen har et godt organisert tilbud. Andre kommuner igjen kjøper inn kompetanse og ressurser fra eksterne virksomheter for å gi opplæring og oppfølging.

---

<sup>3</sup> Det finnes blant annet et utdanningstilbud på NTNU og Universitetet i Sørøst-Norge

Som forklaring på et mangelfullt tilbud pekes det ofte på at det er for lite ressurser, og at opplæring av synshemmede konkurrerer med midler til andre grupper og tjenester, f.eks. norskopplæring av innvandrere, ergoterapi, hjemmesykepleie, barnehage og skole.

Andre kommuner peker på at det med relativt enkle midler kan være mulig å utnytte ressursene bedre og derved forbedre tilbudet. Den pedagogisk tilnærmingen er viktig, med små og logisk trinn, med tid til øving innimellom. Videre legger man vekt på å få elevene opp på et nivå hvor de kan begynne å utforske litt selv, og man har også erfaring med at man f.eks. ved å lære elevene å bruke Skype, i neste omgang kan spare reisetid. Noen trekker også fram at det kan være nyttig med interkommunalt samarbeid på dette området.

### **3.2.7 Lange ventelister på å få opplæring for målgruppen**

Et gjennomgangstema i vårt materiale er at det er lange ventelister for å få opplæring. Det nevnes ventetid på fra 3-4 måneder og opptil et år. Samtidig pekes det på at det også kan ta lang tid å bli motivert til å søke om opplæring, og at det kan handle om at det er mange utfordringer som dukker opp når synet svikter. I tillegg kan det ofte være et personlig tap som gjør at man blir digitalt utestengt og ensom - for eksempel at en nær pårørende som tidligere har gjort de digitale oppgavene dør. Selv om det er veldig få som er villige til å identifisere seg som ensomme, er det viktig å fange opp personer i slike situasjoner før de blir deprimerte. Det å styrke den enkeltes muligheter til egenmestring og sosial kontakt kan være et godt helse- og velferdstiltak i slike situasjoner, men da er det viktig at ikke ventetiden blir for lang.

### **3.2.8 Forsvarlig saksbehandlingstid**

Et av problemene i enkelte kommuner ser ut til å være at de mener at opplæring av synshemmede eldre uansett går inn under paragraf 4A-2, og at det da er nødvendig med en sakkyndig vurdering og et vedtak fra PPT før man kan gi opplæring. Dette skaper en flaskehals. Personer vi har intervjuet sier at PPT ikke prioriterer synshemmede, muligens fordi det ikke anses som akutt nok, på grunn av kapasitetsproblemer eller manglende forståelse og kunnskap om problemstillingen. Dette fører igjen til lange ventelister for å få et vedtak om opplæring.

I noen kommuner, slik som Tønsberg og Trondheim, gir voksenopplæring et visst antall timer (størrelsesorden 20 t +/-) uten først å søke PPT. Dersom personen trenger mer omfattende opplæring, søker de PPT, og da kan rapporten fra voksenopplæringen inngå i PPT sin vurdering. Denne praksisen virker hensiktsmessig og kan redusere belastningen på PPT, all den tid vi har etablert kunnskap om at det store flertallet av synshemmede eldre som ikke tidligere har fått opplæring i bruk av smartteknologi, vil ha behov for opplæring i dette for å kunne ta i bruk denne teknologien (se også kapittel 3.2 opplæring).

I følge Utdanningsdirektoratet sin veileder om spesialundervisning skal man ta hensyn til elevens behov for å få avklart rettighetene i vurderingen av

saksbehandlingstid. Dersom et enkeltvedtak ikke kan vedtas innen én måned etter at PP-tjenesten har mottatt henvendelsen, skal det gis et foreløpig svar. Det nevnes som eksempel at en total saksbehandlingstid på over tre måneder kan være for lang tid ('6.5 Forsvarlig saksbehandlingstid', u.å.).

### **3.3 Oppfølging og støtte**

Generelt vet vi at en stor andel av eldre nettbrukere har behov for hjelp til å fikse tekniske feil, installere programvare, velge innstillinger eller koble sammen datautstyr (Slette-meås and Lisbet, 2018). Dette gjelder også eldre uten synsutfordringer. I en følgeforskningsrapport fra Nasjonalt senter for e-helseforskning kommer det fram at eldre generelt som har deltatt i teknologiopplæring, på tvers av prosjekter og organisasjoner, har behov for oppfølging i etterkant av kurs/opplæring, og at de trenger lett tilgjengelig teknologihjelp (Holm and Fagerlund, 2018). Mange som har vært på kurs ønsker at det utvikles en oppfølgings- eller støttetjeneste. Blant forslagene som nevnes er drop-in-tjenester, at IT-kompetente medlemmer i frivillige organisasjoner, eller at IT-kyndige skoleelever reiser hjem til eldre brukere for å hjelpe dem med utfordringer knyttet til teknologibruk. Samtidig pekes det på at det kan være forskjellige behov i distriktskommuner og i sentrale strøk (Holm and Fagerlund, 2018).

For synshemmede eldre er behovet for oppfølging, veiledning og støtte etter kurs svært stort. Som vist i forrige kapittel har synshemmede større utfordringer og oppfølgingsbehov enn seende (van der Geest, van der Meij and van Puffelen, 2014). Norges Blindforbund har erfart at læringsprosessen kan stagnere og reduseres som følge av manglende oppfølging mellom og etter kurs (Solheim, 2015). Deltakerne i EziSmart-prosjektene opplevde også behov for oppfølging og teknisk støtte etter opplæringen (Fuglerud, Chan and Sørli, 2018; Fuglerud *et al.*, 2019). Både i 2017 og i 2018 var det en oppfølgingsperiode på to måneder etter kursene for å bistå med spørsmål og utfordringer. Dette viste seg å være helt essensielt. I 2018 fikk deltakerne i tillegg tilbud om et oppfølgingskurs etter de to månedene, noe som også var svært nyttig for de som valgte å delta på dette.

For å unngå at bruken stopper opp, og for å få varig effekt av opplæringen, er det altså svært viktig at det finnes en IT-støttetjeneste for synshemmede eldre.

#### **3.3.1 Resultater fra utprøving av telefontjenesten**

Etter å ha driftet tjenesten i oktober og november, besluttet Norges Blindforbund å videreføre tjenesten ut året. Deretter søkte prosjektet om tilleggsbevilgning som ble innvilget og deler av disse midlene ble satt av til å videreføre telefontjenesten fram til mai. Nedenfor vises en oversikt over antall henvendelser ved utgangen av 2019, hvor lang tid samtalen varte, om innringer hadde en medhjelper, og litt teknisk informasjon om telefonen til innringer.

### **3.3.1.1 Antall henvendelser, varighet og noen bakgrunnsvariabler**

Antall samtaler: 101

Varighet fra 1 til 30 minutter, med et gjennomsnitt på 7,6

Medhjelper til stede: 10 (91 uten medhjelper)

iOS: 88 / Android: 10 / Resterende er ukjent

Skjermleser: 77 / Zoom/stor skrift: 19 / Resterende ukjent

Ble problemet løst? Ja: 79 / Nei: 22

### **3.3.1.2 Hva gjaldt samtalene?**

Apper (Siri/Facebook/Safari): 39

Kontakter/meldinger/ringe: 23

Helt grunnleggende: 6

Tilgjengelighetsinnstillinger: 9

Oppdatering: 1

Annet: 23

Vi mener at over hundre henvendelser i perioden 1. oktober til 19. desember var et godt resultat, særlig tatt i betraktning at det tar tid å gjøre en slik tjeneste kjent blant målgruppen (se mer om hvordan prosjektet har drevet informasjonsarbeid i neste delkapittel). Oversikten viser også at mange fikk svar på sine problemer. Det store flertallet av innringerne benyttet iPhone, og de fleste benyttet skjermleser-funksjonalitet. Det betyr at tjenesten i stor grad er brukt av blinde og personer med svært liten synsrest. Mange av samtalene gjaldt bruk av apper, samtidig som omtrent like mange samtaler dreide seg om ganske grunnleggende funksjoner. Dette var fordelt på seks samtaler som dreide seg om helt grunnleggende ting, 23 samtaler om bruk av kontaktliste, meldinger og ringing. Ni samtaler dreide seg om om tilgjengelighetsinnstillinger som også er svært viktig for å kunne bruke telefonen på en hensiktsmessig måte.

Telefontjenesten er videreført i 2020, og i forbindelse med koronautbruddet ble det sendt ut ny informasjon om tjenesten til medlemmer i blindedeforbundet som er over 60 år. Dette har gitt et meget stort oppsving i bruken av tjenesten.

### **3.3.2 Involvere frivillige**

Samtidig som alle de vi har snakket med er klare på at opplæring av synshemmede eldre er en kommunal oppgave, har det kommet fram mange tanker om hvordan man kan involvere frivillige som en ressurs inn i dette arbeidet.

I tidligere prosjekter har vi funnet at frivillige generelt sett ikke har nødvendig kompetanse til å kunne gi opplæring av synshemmede eldre i bruk av smartteknologi.

Vi så imidlertid for oss at frivillige kunne ha en rolle i tilfeller hvor synshemmede hadde behov for hjelp og støtte etter opplæring ved at de kunne bistå i situasjoner hvor synshemmede følte seg usikre på å henvende seg til en telefontjeneste på egenhånd. Tanken var da at frivillige hjelpere kunne bidra med hjelp til å motta hjelp.

Både Røde Kors og Frivillighetssentralen i Tønsberg var positive til et slikt samarbeid. Det kom også fram at det er nye grupper av frivillige som kan engasjeres, f.eks. litt yngre personer menn med digital kompetanse, som de ellers ikke har så mange oppgaver til. Dette kunne være personer som kanskje ville være interessert i å bidra som hjelpere og støttepersoner.

I samtaler og diskusjoner i referansegruppen og dialogmøter i Vestfold kom vi fram til at det er viktig at de frivillige som skal delta som lokale hjelpere får noen bakgrunnskunnskaper, dette både for å forberede de frivillige og for å hjelpe på kommunikasjonen. Det kan være hensiktsmessig at de frivillige får en grunnleggende forståelse av tilgjengelighetsfunksjonene som synshemmede er avhengige av. Videre ble det understreket at det er viktig å diskutere etiske og personvernmessige sider med hjelpere. F.eks. kan det være hensiktsmessig å utarbeide klare rammer og retningslinjer, som at hjelpere ikke skal involvere seg hvis det gjelder bruk av digitale banktjenester eller tjenester som berører annen sensitiv informasjon (f.eks. helse). Det var enighet om at det er nødvendig med et mer langsiktig arbeid for å kunne organisere og prøve ut en ordning med involvering av frivillige, noe det ikke ble tid til i løpet av høsten 2019. Det ble også fremhevet at det er viktig for frivilligheten med god planlegging og organisering og lokal forankring. Det ble understreket at frivillighet er ferskvare og at det er viktig å ha oppgavene klare når man først setter i gang, og dessuten at man til syvende og sist er avhengig av koordinering og at personer i lokallagene er engasjerte i problemstillingen. Det vil derfor ofte være nødvendig at forslaget til aktivitet behandles i styrene i aktuelle lokallag.

Et annet forslag som ble diskutert var muligheten for å benytte synshemmede ungdom som lokale hjelpere. Som andre unge, har denne gruppen ofte gode digitale ferdigheter. Samtidig har unge synshemmede lavere tilknytning til arbeidslivet enn seende ungdom. Det å engasjere unge synshemmede i oppfølging av eldre synshemmede kan kanskje være en vinn-vinn situasjon. Ungdommene kunne få arbeidserfaring, mens kommunen kunne få tilgang på flere ressurser.

### **3.4 Likestilling og bærekraft**

Opplæring i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre er nødvendig for at ikke denne gruppen skal bli akterutseilt i informasjonssamfunnet, siden flere og flere offentlige og private tjenester blir digitalisert. Behovet for å styrke den kommunale opplæringen i bruk av smartteknologi må ses i sammenheng med Norges forpliktelser under FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD)(FN-Sambandet, 2013). Spesielt CRPDs artikkel 4 (generelle forpliktelse), artikkel 9 (tilgjengelighet) og artikkel 24 (utdanning) pålegger norske myndigheter å sikre et likestilt opplæringstilbud innen digitale ferdigheter for synshemmede. Et likestilt tilbud betyr ikke det samme tilbudet, siden synshemmede

bruker teknologien på en annen måte enn seende og derfor ikke kan nyttiggjøre seg av tilbud for seende (se kapittel 3.2 Opplæring).

I følge regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse er inkludering og likestilling av personer med funksjonsnedsettelse en forutsetning for et bærekraftig velferdssamfunn og for at den enkelte skal kunne leve frie og selvstendige liv (BLD, desember 2018).

Det er store fordeler i å sørge for at synshemmede eldre får opplæring i smartteknologi. Dette gir tilgang til et stadig økende antall nyttige og universelt utformede apper som kan benyttes alene eller sammen med nye velferdsteknologiske løsninger og e-helseløsninger. Allerede i dag kan bruken av slike apper erstatte en god del enkeltstående hjelpemidler. Et godt eksempel er bruk av diabetesapp som er beskrevet i avsnitt 3.1.3. En kanadisk studie som ble besvart av 466 personer med nedsatt syn fant at respondenter med gode digitale ferdigheter, i alle aldre, ofte foretrakk smartteknologi fremfor tradisjonelle hjelpemidler. 62% av respondentene var enig eller helt enig i at smartteknologi kan erstatte noen av de tradisjonelle hjelpemidlene (Martiniello *et al.*, 2019).

En satsning på bruk av tilgjengelig og universelt utformet smart- eller allmennteknologi er hensiktsmessig og i tråd med prinsippene om et samfunn for alle og en satsing på universell utforming som strategi. Det å dreie utviklingen mot at personer med synsnedsettelser får økte muligheter til å bruke universelt utformet allmennteknologi har flere fordeler. Spesialhjelpemidler er i regelen dyrere enn allmennteknologi fordi markedet er mye smalere. Allmennteknologi vil ofte være mer stabil og driftssikker fordi den benyttes av et mye større antall brukere og konkurransen og forbrukerkraften er sterkere. Den vil videreutvikles og oppdateres i tråd med utviklingen generelt. Man vil eliminere eller kompatibilitetsproblemer som ofte oppstår i grensesnittet mellom spesialhjelpemidler og allmennteknologi. Bruk av universelt utformet smartteknologi vil på sikt være besparende ved at det vil redusere behovet for enkeltstående hjelpemidler med tilhørende spesialopplæring, drift og vedlikehold. Det er også viktig for at synshemmede eldre skal kunne få det samme tilbudet om velferdsteknologi, slik at de, i likhet med seende eldre, skal kunne klare seg hjemme så lenge som mulig.

Vi vil understreke at vi ikke nødvendigvis anbefaler at alle digital hjelpemidler skal erstattes med allmenteknologi. Det vil fortsatt være behov for og hensiktsmessig med spesialhjelpemidler for enkelte typer oppgaver og utfordringer. Et eksempel er oppgaver som innebærer utstrakt tekstbehandling. Her har synshemmede spesielle utfordringer som kanskje best og mest effektivt kan løses ved hjelp av spesialprodukter.

En styrking av opplæring av synshemmede eldre i bruk av smartteknologi vil være i tråd med anbefalingene i dokumentet "Et nordisk perspektiv på universell utforming og hverdagsteknologi. Hvordan kan universell utforming og hverdagsteknologi bidra til bærekraftig utvikling i de nordiske landene?" (Bufdir, 2017). Dette dokumentet er utarbeidet i samarbeid mellom representanter fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, Direktoratet for e-helse, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Nordens

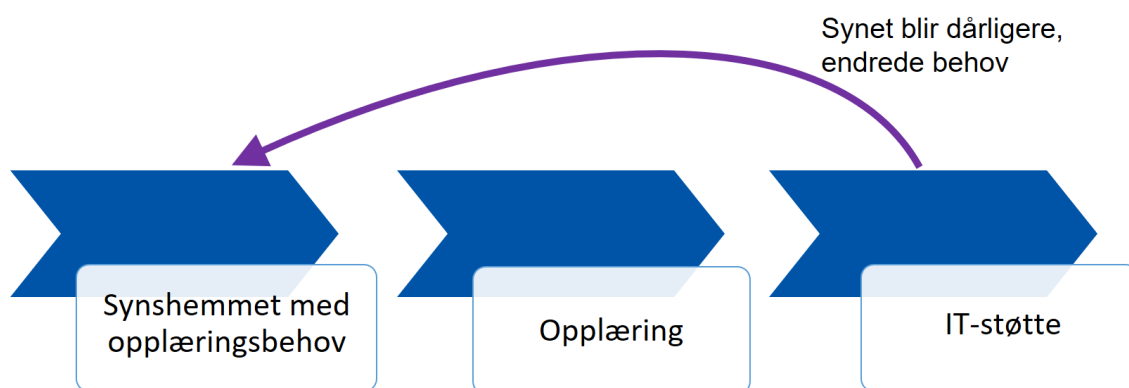


Velferdssenter og Råd for nordisk samarbeid om funksjonshinder. Et viktig budskap er at det offentlige ikke legger nok vekt på universell utforming som kvalitet og bærekraftstrategi. Det anbefales at forbrukernes kompetanse styrkes slik at de kan utnytte produktene best mulig ut fra egne behov og det pekes på at det er behov for informasjons- og opplæringstjenester.

Et ekspertutvalg som har vurdert hjelpemiddelformidling i Norge foreslo en opprydning på hjelpemiddelfeltet (Hjelpemiddelutvalget, 2017). De pekte på at ansvaret for ulike typer opplæringstiltak følger av ulike lover, og at det overlappende ansvaret medfører fare for ansvarsfraskrivelse. De så behovet for å tydeliggjøre at kommunen og spesialisthelsetjenesten har et helhetlig ansvar for opplæring, habilitering og rehabilitering for alle typer funksjonsnedsettelse. Vi mener at man her også bør se på hvilken rolle voksenopplæringen i kommunene skal ha i den forbindelse. Det er glidende overganger mellom teknologiske hjelpemidler, velferdsteknologi og allmennteknologi.

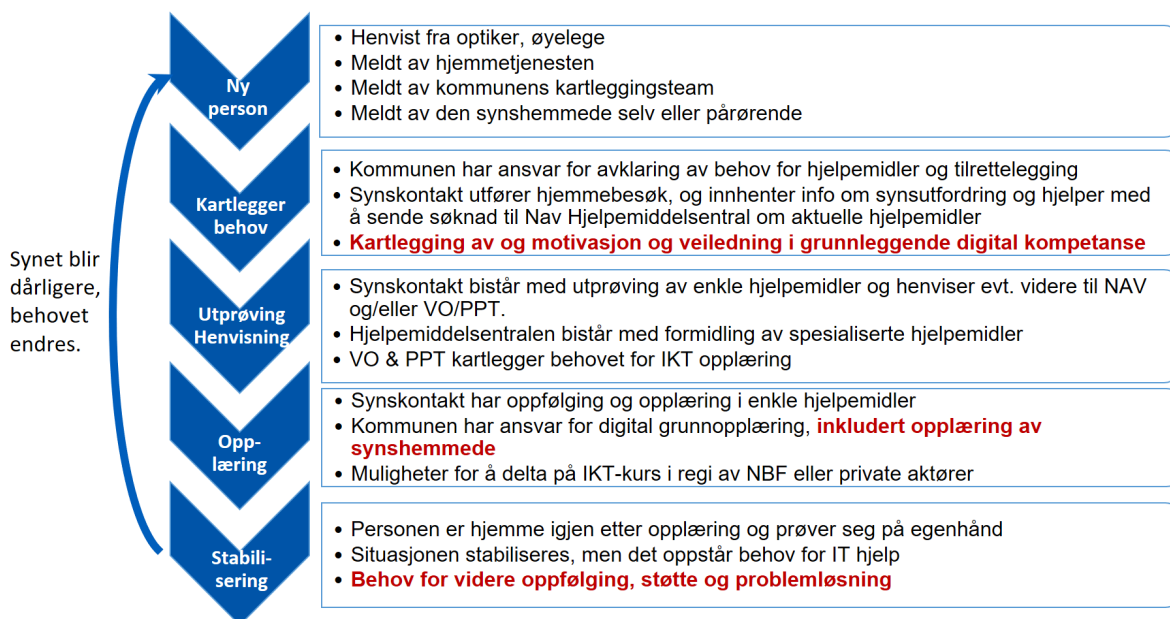
For å styre utviklingen i ønsket retning, det vil si mot bruk av inkluderende og universelt utformet allmennteknologi, mener vi at det er behov for å styrke opplæringen i bruk av smartteknologi og å gjøre kommunens ansatte, inkludert synskontakter, voksenopplæringen, pp-tjenesten og hjelpemiddelsentralene oppmerksomme på bærekraftsperspektivet. Det bør også ses i sammenheng med offentlige anskaffelser innen teknologiske hjelpemidler og velferdsteknologi.

### 3.5 Modell for opplæring av synshemmede eldre



**Figur 2 Opplæringsbehov fra perspektivet til en person med synsnedsettelse**

Figur 2 illustrerer at en person kan ha behov for ny opplæring i flere omganger fordi synet kan endre seg vesentlig, noe som kan bety at man må lære seg nye måter å gjøre ting på. Det er f.eks. ganske stor forskjell i hvordan en helt blind person bruker smartteknologi sammenlignet med en person som har noe synsrest. Etter opplæring vil det være behov for en kontinuerlig it-støtte tjeneste. Den kan man benytte ved problemer, f.eks. etter oppdateringer, når man er usikker og har glemt ting, og når man er nysgjerrig og klar for å utvide bruken til nye funksjoner og apper.



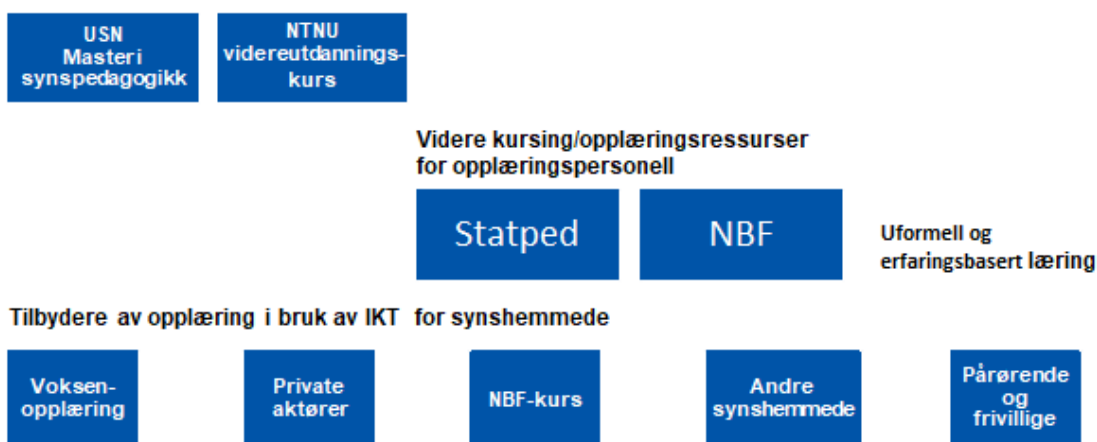
**Figur 3 Kommunen identifiserer ny person med synsnedsettelse**

Figur 3 gir en mer detaljert beskrivelse av kommunens oppgaver når de får en henvendelse vedrørende en person med synsnedsettelse. Personen med synsnedsettelse eller vedkommende sine pårørende tar kontakt, eller vedkommende blir henvist fra optiker, øyelege, hjemmetjenesten, eller kommunalt kartleggingsteam. Deretter utfører ofte synskontakt, eller annet personell i kommunen, et hjemmebesøk hvor de innhenter mer informasjon om personens synsutfordringer og kartlegger behov for hjelpemidler. Synskontakten kan også hjelpe til med å sende søknad til NAV Hjelpemiddelsentral om aktuelle hjelpemidler.

De områdene som vi mener spesielt bør styrkes for bedre inkludering av synshemmede i det digitale samfunnet er markert med rødt i figuren. Det gjelder behovskartlegging med tanke på grunnleggende digital kompetanse og behov for motivasjon og opplæring i dette. En kartlegging som ble utført av Digidelprogrammet viste at blinde/svaksynte er blant gruppene som har lavere digital kompetanse enn andre og som derfor har behov for et tilrettelagt tilbud (Prosjektgruppen for digihjelpen, 2018). En slik kartlegging bør inngå i en helhetlig vurdering av personens behov for tilrettelegging og opplæring. Kommunene bør også styrke kompetansen i opplæring av digitale ferdigheter av synshemmede eldre. Etter opplæring vil det oppstå behov for videre oppfølging og problemløsning som også er et området som bør styrkes. NAV hjelpemiddelsentralen har ansvar for oppfølging av hjelpemidler som er dekket av folketrygden. Når det gjelder oppfølging i bruk av smartteknologi kan en telefonservice slik vi har pilotert i dette prosjektet inngå. Det er behov for videre avklaring av hvem som kan finansiere og drifte en slik tjeneste.

## Hvilken bakgrunn har opplæringspersonellet?

### Formell utdanning av opplæringspersonell



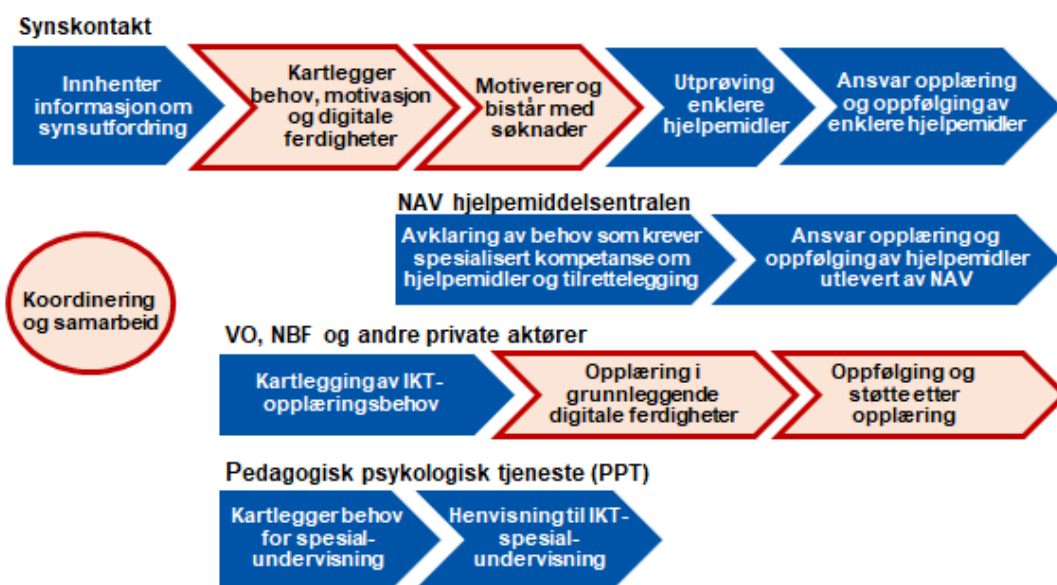
**Figur 4 Opplæringspersonellet sin bakgrunn**

Vi har funnet at mange kommuner har for liten kompetanse i hvordan synshemmede bruker smartteknologi. De beste kommunene har personell med utdanning innen dette fra f.eks. Universitetet i Sørøst-Norge sitt masterprogram i synspedagogikk eller videreutdanning på NTNU i Digital kompetanse og synshemming. Statped og NBF har også gode opplæringsressurser som kan benyttes for å heve kompetansen i kommuner. Det finnes også mye uformell og erfaringsbasert kompetanse, f.eks. blant andre synshemmede. Kommuner bør vurdere hvordan man kan benytte denne kompetansen. For eksempel foreslo referansegruppen at man burde se på muligheten for å engasjere synshemmede ungdom.

Figur 5 Opplæringsmodell: roller og samarbeid, på neste side, er vårt forslag til et utgangspunkt for å diskutere hvordan opplæringen av synshemmede i bruk av smartteknologi i kommunen kan styrkes. Vi har uthevet områder som vi tror det kan være spesielt aktuelt å styrke med rødt (det gjelder kartlegging, motivasjon, koordinering og samarbeid, opplæring og oppfølging).

Synskontaktene har tradisjonelt sett tettere tilknytning til NAV-hjelpemiddelsentral enn til VO. Det henger antagelig sammen med at synskontaktene, ifølge Helsedirektoratet, skal være NAV Hjelpemiddelsentralen sin forlengede arm i kommunene. Her heter det at en viktig oppgave er formidling av enklere synstekniske hjelpemidler og å gi råd og veiledning i forbindelse med bruken av disse (Helsedirektoratet, u.å.). Videre anbefales det at synskontakter (og hørselskontakter) i kommunene legges inn under koordinerende enhet sitt ansvarsområde. Vi mener det er viktig at synskontakten motiverer den enkelte til å øke sin digitale kompetanse, og også koordinerer og samarbeider med voksenopplæringen.

## Opplæringsmodell: Roller og samarbeid



Figur 5 Opplæringsmodell: roller og samarbeid

Hjelpemiddelutvalget, et ekspertutvalg som vurderte hjelpemiddelformidling i Norge, foreslo en opprydning på hjelpemiddelfeltet, og en tydeliggjøring av at kommunen og spesialisthelsetjenesten har et helhetlig ansvar for opplæring, habilitering og rehabilitering for alle typer funksjonsnedsettelse (Hjelpemiddelutvalget, 2017). Vi mener det er viktig å sikre samarbeid mellom synskontakter og voksenopplæringen. Prosjektets funn støtter hjelpemiddelutvalget som mente at hjelpemiddelsentralene og kommunene fremover må se på kompetanse i bred forstand og tenke nytt rundt digital læring (Hjelpemiddelutvalget, 2017).

## 4 Konklusjon

Kunnskapsdepartementet har slått fast at synshemmede har rettigheter til opplæring i bruk av smarttelefon med tale. Mange kommuner oppfyller ikke denne rettigheten. Arbeidet og kunnskapen som prosjektet har generert er med på å understreke behovet for at kommunene styrker opplæringstilbudet i bruk av smarttelefon for synshemmede eldre. Det er et viktig tiltak for å redusere ensomhet og bidra til økt livskvalitet, og å fremme inkludering og likestilling i samfunnet. Det vil også bidra til økt bærekraft på lengre sikt ved at målgruppen kan få tilgang til en lang rekke apper og velferdsteknologiske løsninger som kan bidra til økt mestring og selvstendighet.

Selv om spesielløsninger vil være nødvendig i enkelte sammenhenger, vil det å legge til rette for bruk av universelt utformede apper i kombinasjon med velferdsteknologiske løsninger være hensiktsmessig. For å få til en ønsket dreining mot bruk av universelt utformet allmenteknologi, er det behov for en overordnet felles strategi som ser hjelpemiddelapparatet og opplæringstilbudet i kommunene i sammenheng. En slik strategi bør ha et overordnet fokus på teknologiens muligheter

for den enkeltes helse og livsmestring og fremme samarbeid på tvers av kommunens tjenestetilbud.

FNs komité som overvåker CRPD er bekymret for de store forskjellene i de kommunale tilbudene til personer med funksjonsnedsettelse (Committee on the Rights of Persons with Disabilities, 2019). For å sikre synshemmede eldre grunnleggende digitale ferdigheter i tråd med CRPD og FNs anmodninger til norske myndigheter, vil det være viktig 1) at alle kommuner følger bestemmelsene i opplæringsloven som sikrer synshemmede opplæring i smartteknologi, 2) å heve kompetanse og øke ressurser hos den kommunale Voksenopplæringa til å gi opplæring av synshemmede eldre i digitale ferdigheter og 3) å legge til rette for et bedre samarbeid og samordning mellom kommunenes tjenester. Dette er også i nødvendig for å nå FNs bærekraftsmål, der ingen må utelates.

## 5 Referanser

- 2.1 *Digitale ferdigheter som grunnleggende ferdighet* (u.å.). Tilgjengelig fra: <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/lareplanverket/grunnleggende-ferdigheter/rammeverk-for-grunnleggende-ferdigheter/2.1-digitale-ferdigheter/> (Lest 29 juli 2019).
- '6.5 Forsvarlig saksbehandlingstid' (u.å.) in *Veilederen Spesialundervisning*. Utdanningsdirektoratet. Tilgjengelig fra: <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/sarskilte-behov/spesialundervisning/Spesialundervisning/Fase-3/6.5/> (Lest 26 november 2019).
- Befolkningens bruk av digitale verktøy* (2018). Kompetanse Norge. Tilgjengelig fra: <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/grunnleggende-digital-ferdigheter/befolkningens-bruk-av-digitale-verktoy/> (Lest 16 desember 2019).
- Behov og hindringer for utvikling av digitale ferdigheter - Kompetanse Norge* (u.å.). Tilgjengelig fra: <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/grunnleggende-digital-ferdigheter/behov-og-hindringer-for-utvikling-av-digitale-ferdigheter/> (Lest 7 oktober 2019).
- BLD (desember 2018) 'Et samfunn for alle: Regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse for perioden 2020–2030'. Barne- og likestillingsdepartementet, s. 40. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/bc8396c163f148dc8d4dc8707482e2be/et-samfunn-for-alle---regjeringens-strategi-for-likestilling-av-mennesker-med-funksjonsnedsettelse-for-perioden-2020203.pdf>.
- Brunes, A., B Hansen, M. and Heir, T. (2019) 'Loneliness among adults with visual impairment: prevalence, associated factors, and relationship to life satisfaction', *Health and quality of life outcomes*, 17(1), s. 24. doi: 10.1186/s12955-019-1096-y.
- Bufdir (2017) *Et nordisk perspektiv på universell utforming og hverdagsteknologi. Hvordan kan universell utforming og hverdagsteknologi bidra til bærekraftig utvikling i de nordiske landene?* Arbeids- og velferdsdirektoratet, Direktoratet for e-helse, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Nordens Velferdssenter og Råd for nordisk samarbeid om funksjonshinder. Tilgjengelig fra: [https://www.bufdir.no/en/Bibliotek/Bufdirs\\_publicasjoner/Dokumentside/?docId=BUF00004103](https://www.bufdir.no/en/Bibliotek/Bufdirs_publicasjoner/Dokumentside/?docId=BUF00004103).

- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (ed.) (2019) 'Concluding observations on the initial report of Norway', in *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. United Nations. Tilgjengelig fra: <file:///C:/Users/kristins/Downloads/G1913256.pdf>.
- Damaceno, R. J. P., Braga, J. C. and Mena-Chalco, J. P. (2018) 'Mobile device accessibility for the visually impaired: problems mapping and recommendations', *Universal Access in the Information Society*. Springer Berlin Heidelberg, 17(2), s. 421–435. doi: 10.1007/s10209-017-0540-1.
- FN-Sambandet (2013) *FNs konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne*. Tilgjengelig fra: <http://www.fn.no/Bibliotek/Avtaler/Menneskerettigheter/FNs-konvensjon-om-rettighetene-til-personer-med-nedsatt-funksjonsevne>.
- Fuglerud, K. S. et al. (2012) 'Use of Social Media by People with Visual Impairments: Usage Levels, Attitudes and Barriers', in Miesenberger, K. et al. (eds) *Computers Helping People with Special Needs*. Springer Berlin Heidelberg, s. 565–572. doi: 10.1007/978-3-642-31522-0\_85.
- Fuglerud, K. S. et al. (2019) *EziSmart videreføring: Sosial kontakt for synshemmede eldre gjennom mestring av smarttelefon, Prosjektrapport*. 1043. Norsk Regnesentral.
- Fuglerud, K. S., Chan, R. and Sørli, H. T. (2018) *EziSmart - verktøy for mestring og sosial samhandling mellom synshemmede eldre, pårørende og andre. Prosjektrapport*. 1037. Norsk Regnesentral.
- van der Geest, T., van der Meij, H. and van Puffelen, C. (2014) 'Self-assessed and actual Internet skills of people with visual impairments', *Universal Access in the Information Society*, 13(2), s. 161–174. doi: 10.1007/s10209-013-0304-5.
- Halbach, T. and Tunold, S. (2020) 'Ambivalens av IKT i synshemmedes arbeidsliv'.
- Helsedirektoratet (ed.) (u.å.) 'Kapittel 8.5: Kommunens ansvar for hjelpemidler og ergonomiske tiltak', in *Rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator*. (Nasjonal veileder). Tilgjengelig fra: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator/habilitering-og-rehabilitering-i-kommunene/kommunens-ansvar-for-hjelpemidler-og-ergonomiske-tiltak> (Lest 28 mars 2020).
- Hjelpemiddelutvalget (2017) *En mer effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelformidling – for økt deltakelse og mestring*, s. 141.
- Holm, I. M. and Fagerlund, A. J. (2018) *Sosial digital kontakt: Mobilisering mot ensomhet blant eldre*. 02-2018. Nasjonalt senter for e-helseforskning.
- Kommunal- og Moderniseringsdepartementet (2019) 'Én digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025'. regjeringen.no. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/>.
- Martiniello, N. et al. (2019) 'Exploring the use of smartphones and tablets among people with visual impairments: Are mainstream devices replacing the use of traditional visual aids?', *Assistive technology: the official journal of RESNA*, s. 1–12. doi: 10.1080/10400435.2019.1682084.
- Norges Blindeforbund (2015) *Fakta og statistikk om synshemninger, Norges Blindeforbund. Synshemmedes organisasjon*. Tilgjengelig fra: <https://www.blindeforbundet.no/oyehelse-og-synshemninger/fakta-og-statistikk-om-synshemninger> (Lest 10 februar 2020).

- Opinion (Mai 2019) 'Undersøkelse om IKT-bruk utført for Norges Blindforbund'. Tilgjengelig fra: <https://www.blindforbundet.no/om-blindforbundet/filer-undersokelser/undersokelse-om-synshemmedes-ikt-bruk-til-synshemmedes-aksjonsuke-mai-2019>.
- Pedersen, E. (2019) 'Digital kompetanse i Norge'. *Referansegruppemøte i iStøtet prosjektet*, 9 September.
- PIAAC 2 - Kompetanse Norge (2019) *Forside - Statistikk og analyse - Statistikk og analyse om grunnleggende ferdigheter*. Kompetanse Norge. Tilgjengelig fra: <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/statistikk-og-analyse-om-grunnleggende-ferdigheter/piaac/> (Lest 7 oktober 2019).
- Piper, A. M., Brewer, R. and Cornejo, R. (2017) 'Technology learning and use among older adults with late-life vision impairments', *Universal Access in the Information Society*. Springer Berlin Heidelberg, 16, s. 699–711. doi: 10.1007/s10209-016-0500-1.
- Prosjektgruppen for digihjelpen (2018) *Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse*. Tilgjengelig fra: <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/digitalisering/digihjelpen/digihjelpen-rapport.pdf>.
- Rettane til sterkt svaksynte og blinde elever Udir-9-2012 (u.å.) Regelverktolkninger fra UDIR*. Tilgjengelig fra: <https://www.udir.no/regelverkstolkninger/opplaring/Elever-med-sarskilte-behov/Rundskriv-Udir-9-2012/Elevene-kan-bade-ha-rett-til-opplaring-etter--2-14-eller-3-10-og-spesialundervisning-etter--5-1/> (Lest 24 november 2019).
- Rett til ekstra opplæring (u.å.) Statped.no*. Tilgjengelig fra: <https://www.statped.no/syn/synstap-i-skolealder/rett-til-mer-opplaring/> (Lest 30 mars 2020).
- Schiro, E. C. (2018) *Norsk mediebarometer 2018*. Statistisk sentralbyrå.
- Slette-meås, D. and Lisbet, M. H. B. (2018) *Eldres digitale hverdag: En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet*. Oppdragsrapport nr. 18-2018. OsloMet Storbyuniversitetet Forbruksforskningsinstituttet SIFO.
- Solheim, A. (2015) *Sluttrapport prosjekt Online*. Hurdal syn- og mestringssenter.
- Statped (2016) *Bruk smarttelefon og nettbrett uten syn, Fagområder og læringsressurser*. Tilgjengelig fra: <http://www.statped.no/fagomrader-og-laringsressurser/finnlaringsressurs/syn/Bruk-smarttelefon-og-nettbrett-uten-syn/Introduksjon/#1.1>.
- Statusmåling 2018 - Oppsummering | Universell utforming (13 des 2018) Difi - universell utforming*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/tilsyn/statistikk-og-undersokelser/statusmaling-2018-oppsummering>.
- Synshemmede langt mer utsatt for depresjon og ensomhet — Norges Blindforbund (2018)*. Tilgjengelig fra: <https://www.blindforbundet.no/om-blindforbundet/nyhetsarkivet/synshemmede-langt-mer-utsatt-for-depresjon-og-ensomhet> (Lest 18 September 2019).
- Thorsen, K. and Nicolaisen, M. (2014) 'Funksjonshemning og ensomhet i eldre år. Hva betyr mestring?', *Demens&Alderspsykiatri*, 18(3), s. 11–16. Tilgjengelig fra: <http://www.aldringoghelse.no/ViewFile.aspx?ItemID=7129>.
- Tollefsen, M. et al. (2011) *På nett! Et notat om funksjonshemmede og bruk av sosiale medier*. Oslo: MediaLT, s. 54. Tilgjengelig fra: [http://www.medialt.no/rapport/status\\_sosiale\\_medier\\_2010.pdf](http://www.medialt.no/rapport/status_sosiale_medier_2010.pdf).

UDIR (u.å.) *Voksnes rett til grunnskoleopplæring etter opplæringsloven kapittel 4A Udir-3-2012, Regelverkstolkninger fra UDIR*. Tilgjengelig fra: <https://www.udir.no/regelverkstolkninger/opplaring/Voksne/Udir-3-2012/2-Grunnskoleopplaring-etter--4A-1/> (Lest 30 mars 2020).

Utdanningsdirektoratet (7. juni 2018) 'Spørsmål om svaksynte og blindes rettigheter etter opplæringsloven'. Det kongelige Kunnskapsdepartement.

Wang, J. R. and Norlin, A. (2017) *Gjennomgang av hjelpemiddelformidlingen: Samhandling og organisering av hjelpemiddelområdet*. 9410. Agenda Kaupang på oppdrag fra beids- og sosialdepartementet.