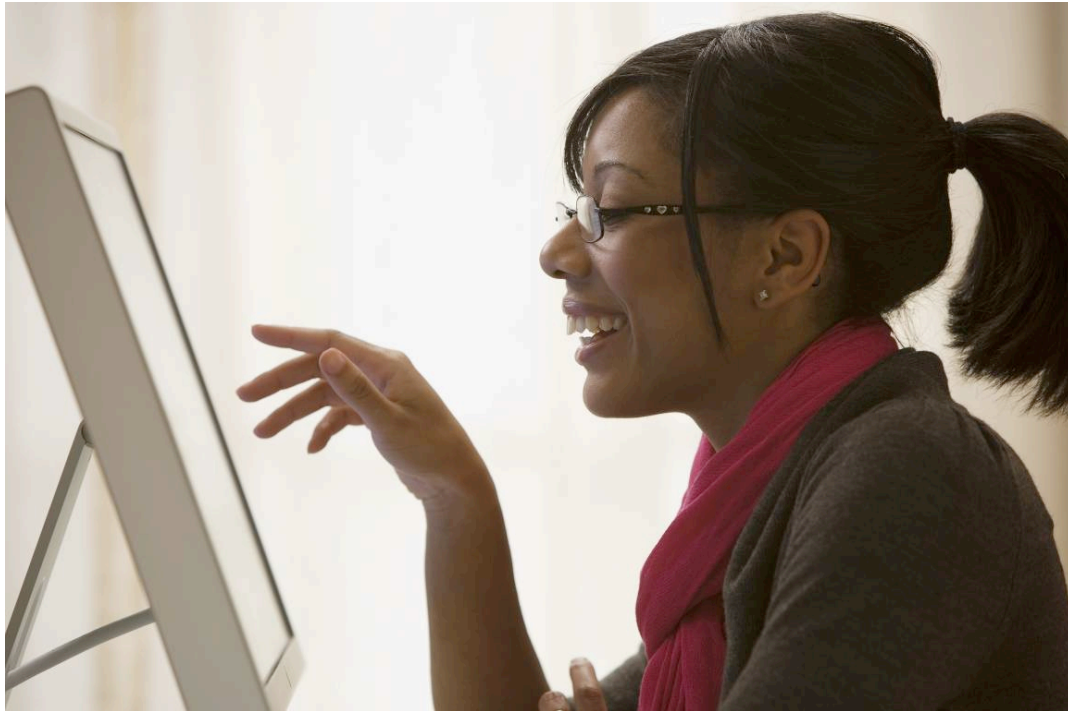


”Minoriteter, innovasjon og tilgjengelig IKT” EMI, ArtSikt, MIR og MiA

Rapport til IT Funk mai 2009¹



¹ IT Funk er Norges Forskningsråds program ”IT for funksjonshemmede”. Prosjektet skal bidra til at mennesker med nedsatt funksjonsevne får bedre tilgang til informasjons- og kommunikasjonsteknologi, og derigjennom til samfunnet. Se www.ITFunk.org

1. BAKGRUNN FOR PROSJEKTET	3
1.2. Samarbeidspartneres roller i prosjektet	3
1.3. Utførende prosjektpartnere – beskrivelse av bidrag i prosjektet	4
2. METODE FOR UNDERSØKELSENE	5
2.1. Definisjon av målgruppe/brukergruppe	5
3. FUNN I UNDERSØKELSENE	7
3.1. Bruk av IKT	7
3.2. utfordringer ved bruk av nettsted	7
3.3. Forbedringspotensiale– hva kan gjøres?	8
3.3.1. Generelle tips	8
3.3.4. Bruk av Fronter	11
3.3.5. Hjelpemidler	12
4. LØSNINGSFORSLAG FRA KONKURRANSEN	13
4.1. Funksjonsnedsettelse og minoriteter.....	17
4.1.1. Underrapportering av dysleksi	17
4.1.2. Hjelp til arbeidssøkere.....	18
5. VIDERE ARBEID.....	19
Litteraturliste	20

<i>Figur 1. Prosessbeskrivelse for undersøkelsen.....</i>	<i>6</i>
<i>Figur 2. Ulike nivåer av interaksjon.</i>	<i>10</i>
<i>Figur 3. Løsningsforslag fra konkurransen.....</i>	<i>14</i>
<i>Figur 4. Portal med informasjon om Norge for nederlandske innvandrere</i>	<i>16</i>

1. Bakgrunn for prosjektet

Det overordnede målet med prosjektet var å fange opp ressurser og ideer og forslag fra etniske minoritetsmiljøer om hvordan IKT kan gjøres mer tilgjengelig for denne delen av befolkningen og andre brukergrupper. Disse forslagene skal i neste omgang videreføres til forsknings- og utviklingsmiljøer, noe som kan medføre nyskaping eller forbedring av eksisterende løsninger. Det er også en målsetning å få fram de ressurser som etniske minoritetsmiljøer representerer, og skape samarbeidsbaserte utviklingsprosesser for gode resultater.

Kartleggingens operative mål har vært å finne ut hvordan brukere med minoritetsbakgrunn nyttiggjør seg IKT og hva de trenger for å øke sin samfunnsdeltakelse ved hjelp av IKT på tre fokusområder: Arbeidsliv, skole og i sin rolle som foreldre. Prosjektet har som forutsetning at Internett og nettsider er viktige arenaer for samfunnsdeltakelse, og at det er et mål å øke deltakelsen for alle grupper i samfunnet på sentrale samfunnsområder, jf. St.meld. "Mangfold gjennom inkludering og deltakelse. Ansvar og frihet" (2004) og Oslo kommunes arbeid for å øke inkludering og deltakelse.

Det er lagt stor vekt på brukermedvirkning i prosjektet. Dette har gitt et unikt innsyn i deres erfaringer og hva de mener bør endres for å øke deres digitale kompetanse og gjøre IKT mer tilgjengelig. "Digital kompetanse" kan defineres som ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som alle trenger for å kunne bruke digitale medier for læring og mestring i kunnskapssamfunnet". (Erstad 2005 s.12)

Prosjektet ble hovedsaklig gjennomført i perioden januar til april 2009. Det ble også brukt endel ressurser i forarbeid og etterarbeid mot aktuelle målgrupper av prosjektgruppa og enkeltpersoner.

Prosjektet ble finansiert av Forskningsrådets program IT Funk og EMI med 50 % hver. I tillegg ble det lagt ned frivillig innsats fra organisasjonene og ressurspersoner fra minoritetsbefolkningen.

Prosjektets samarbeidspartnere har vært: Enhet for mangfold og integrering (EMI) Oslo kommune, Minoritetsspråklig Ressursnettverk (MIR), ArtSikt, Accenture og Stiftelsen Mangfold i arbeidslivet (MiA).

1.2. Samarbeidspartneres roller i prosjektet

Prosjektet kom i stand ved at IT Funk, ved programkoordinator Maja Arnestad, rettet en henvendelse til EMI om muligheten for et prosjekt knyttet til IKT-brukere med minoritetsbakgrunn. EMIs leder Rowena B. Teodocio utviklet ideen videre, og trakk inn flere organisasjoner som samarbeidspartnere. Arnestad

deltok med konstruktive innspill gjennom hele prosjektperioden.

”Minoriteter, innovasjon og tilgjengelig IKT” bygger blant annet på prosjektet ”Damer og data”, et prosjekt som fokuserer på dataopplæring for minoritetskvinner. ”Damer og data” prosjektet fasiliterte dataopplæring til 219 minoritetskvinner, og genererte en interesse blant prosjektledelsen til å se nærmere på hvordan etniske minoriteter bruker IKT og hva som skal til for at flere skal bruke IKT for å styrke sin samfunnsdeltakelse.

1.3. Utførende prosjektpartnere – beskrivelse av bidrag i prosjektet

Det har vært tre utførende prosjektpartnere: MIR, ArtSikt og MiA. EMI og Accenture har bidratt med innspill og vært diskusjonspartner.

MIR- er et landsdekkende ressursnettverk for minoritetsforeldre og andre som er interessert i inkludering i skolen. MIR har vært en av tre likeverdige utførende parter i prosjektet, og har bla. bidratt med respondenter til en landsdekkende undersøkelse om IKT-bruk og utfordringer for etniske minoriteter.

ArtSikt Consulting – er en innovativ IT-bedrift med base i Forskningsparken, UiO. ArtSikt har i hovedsak bidratt med IKT- faglige bidrag, og kjennskap til målgruppa gjennom nettverk og egne erfaringer.

MiA – er en stiftelse som arbeider med opplæringstiltak og like muligheter i arbeidslivet. MiA har vært prosjektleder, og rekruttert informanter i samarbeid med flere barnehager i Stovner bydel.

Accenture – er en konsulentbedrift med spisskompetanse på IKT og innovasjon. Accenture har bidratt med faglige innspill til datainnsamling og idemyldring om resultatene fra undersøkelsene. De har også bidratt med faglig prosjektstøtte.

I tillegg har prosjektet vært i kontakt med Norsk Telemuseum, og brukt utstillingen ”Lufta er som alle” som inspirasjon og lokalisering av idemyldring og informantintervjuer, MediaLT – for spørsmål om utforming av prosjektet, aktuelle sponsorer mm., og Dysleksiforbundet – for spørsmål om digital kompetanse og hjelpemidler. Funcom og IT Funk har bidratt med spillpremier til idekonkurransen. IT Funk har også deltatt som konstruktiv samtalepartner og nettverksbygger i prosjektarbeidet.

2. Metode for undersøkelsene

Ved kartleggingen tok man i bruk både kvalitative, kvantitative og kreative metoder for å få fram innovative innspill fra målgruppa etniske minoriteter.

En sentral målsetting i IT Funk programmet er å fange opp og ha brukergruppa som medspillere og ressurspersoner i prosjektene. Denne føringen er ivaretatt i prosjektets datainnsamling ved personlige intervjuer med godt informerte observatører i miljøene, åpne spørsmål i spørreskjemaene med rom for kommentarer og ideer, og etniske minoriteter (innvandrere) i utførergruppa og rådgivende organisasjoner. I tillegg er det gjort bruk av en kreativ metode, konkurranse, for å motivere til direkte innspill fra brukergruppa.

Forskningsdesignet er bygget opp slik at man først hadde samtaler med godt informerte observatører for å fange opp sentrale problemstillinger, deretter ble det foretatt en spørreskjemaundersøkelse for å få fram mer data om dette, og til slutt en mer omfattende kvantitativ studie ved hjelp av Questback for å nå ut til en målgruppe med mer variert kjønnsmessig og yrkesmessig bakgrunn. Det ble også utlyst en konkurranse om ideer til hva som kan gjøre IKT mer tilgjengelig for etniske minoriteter for å aktivere ressurser i brukergruppa.

2.1. Definisjon av målgruppe/brukergruppe

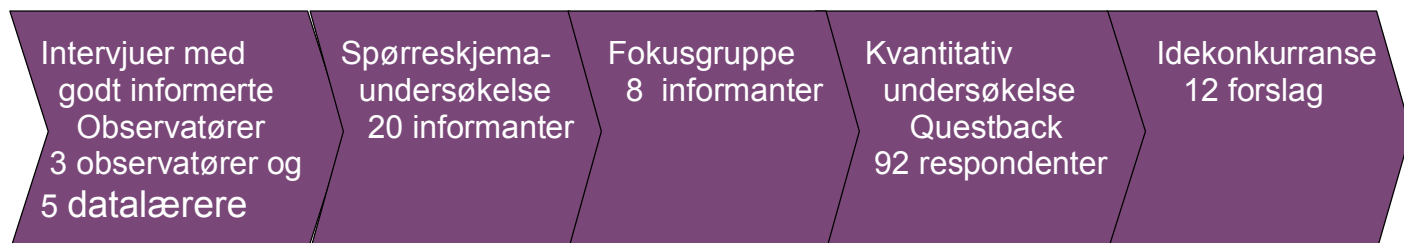
I dette prosjektet defineres etniske minoriteter som innvandrere, dvs. personer som ikke er født i Norge, har utenlandsk fødte foreldre og har flyttet til landet. I forhold til problemstillingen om deltakelse i samfunnet og bruk av IKT, er det i denne sammenhengen mest interessant å ta med innvandrere fra ikke nordiske land.

Dette begrunnes med at den nordiske velferdsmodellen har relativt like institusjoner og funksjoner, og det vil derfor være enklere for en fra et annet nordisk land å sette seg inn i f.eks nettsider fra offentlige nettsteder enn personer fra land som har en annen velferdsmodell. For de skandinaviske land, og til dels Finland og Island, er det også flere som har en språklig fordel i form av å mestre andre skandinaviske språk.

På grunn av begrensede ressurser ble det kun foretatt en liten litteraturstudie for å forberede prosjektet, blant annet av rapporten fra Parkinson-prosjektet støttet av IT Funk, Usability-litteratur, etnisk mangfold og IKT-bruk fra prosjektet Digital Adventure, og diverse forskningsrapporter om emnet i EU-regi (www.epractice.eu).

Det mest relevante bakgrunns materialet for denne undersøkelsen var likevel datagrunnlaget fra kursopplegget "Damer og Data" i regi av EMI, med 219 deltakere. I denne studien var ett av funnene at tilgangen til IKT var stor (alle

husstander hadde tilgang til bredbånd og PC), men at kvinnene i familien først begynte å utnytte muligheter for informasjonssøk knyttet til IKT etter datakurset². Dataene fra dette prosjektet ga et grunnlag for å planlegge undersøkelsen med hensyn til temaer og problemstillinger.



Figur 1. Prosessbeskrivelse for undersøkelsen

Intervjuene med godt informerte observatører ble gjennomført i to faser, se Figur 1. I den første fasen, uke 8, ble det gjennomført personlige intervjuer. De tre intervjuene fant sted på Telemuseet, og de fikk først se utstillingen "Lufta er for alle". To av informantene var fra innvandremiljø, og en var superbruker og ansvarlig for opplæring av brukere i Fronter, en læringsplattform for skolen. I den andre fasen, uke 12, ble det foretatt telefonintervjuer med 5 datalærere fra "Damer og data" kurset.

Spørreskjemaundersøkelsen ble gjennomført i uke 8-10. Informantene var 20 barnehageassistenter i Bydel Stovner, i alderen 25-55 år. Hovedvekten av deltakerne i spørreundersøkelsen hadde videregående skole som høyeste utdanning. Intervjuene ble foretatt av MiA i tilknytning til datakurs for kvinnelige barnehageassistenter i Bydel Stovner. Tillatelse ble innhentet fra bydelen og informantene i forkant.

Fokusgruppeintervjuet ble gjennomført etter arbeidstid 10. mars i Batteriets lokaler i Storgata 36. Fokusgruppeintervjuet varte i 2 timer. Deltakerne ble plukket ut fra spørreskjemagruppen og fra nettverket til ArtSikt og MIR. De var strategisk valgt ut på basis av at de var aktive databrukere, og daglig brukte IKT. De seks deltakerne var i alderen 23-55 år, de var arbeidstakere og hadde videregående skoles bakgrunn eller mer.

Den kvantitative undersøkelsen med Questback-link ble lagt ut ca. 10.3. og avsluttet ca. 18.3. Undersøkelsen samlet 92 deltakere (inkl. spørreskjemabrukere). 73 av respondentene var fra % Asia, 11 var fra % Afrika,

² Kjennetegn ved dette utvalget var: Alle respondentene var kvinner, nye brukere, de hadde opp til videregående skoles utdanning, 53 % var i arbeid og flere var arbeidssøkende.

og 16 % var fra Europa. De fleste, 80 av 92, var mellom 30-59 år, over 60 % hadde høyere utdanning, så og si alle var i arbeid. Kun 5% var arbeidsledige.

Deltakerne til undersøkelsen ble i hovedsak rekruttert via e-postlister og nettverket til MIR, og noen fra MiAs nettverk.

Idekonkurransen om beste ide for å gjøre IKT mer tilgjengelig for minoritetsgrupper ble sendt ut til MIR og MIAs e-post lister rundt 20.3., og avsluttet den 15.4. Det kom inn 12 forslag, og av dem ble 6 belønnet med premier. Førstepremien var en liten bærbar datamaskin. Juryen besto av MIR, ArtSikt, EMI, Accenture og MiA.

3. Funn i undersøkelsene

Gjennom undersøkelsene kom det fram mye interessant materiale, men vi ønsket å ha fokus på områder som var relevante i forhold til å orientere seg i samfunnet og kunne bruke aktuelle tjenester. Derfor valgte vi ut : Bruksområder for IKT, utfordringer ved bruk av nettsteder, forbedringspotensiale og erfaringer med hjelpemidler.

3.1. Bruk av IKT

Fra undersøkelsen fant vi at IKT ble aktivt brukt i hustandene og bruksområdene var blant annet:

- Informasjonssøk
- eHandel
- Læringsplattform: Fronter 40 %
- Offentlige nettsteder: Av disse brukte 50 % kommunale sider og
- 35 % NAV.
- Finn.no
- Trafikanten
- Nettbanker
- Multimedia - film og telefonitjenester
- Nettjenester i utlandet
- Helserråd eller kjøp av legemidler

3.2. Utfordringer ved bruk av nettsteder

Brukerne meldte om flere utfordringer på disse sidene, og mye relaterte seg til selve presentasjonen av informasjon. Det ble etterlyst:

- Bedre sorteringsfunksjon på informasjonssøk
- Bedre introduksjon til hoveddeler i menyene

I tillegg nevnte mange at:

- Funksjonalitet og innhold oppleves ikke som nyttig
- For mye informasjon blir presentert på en gang
- Det er vanskelig å sortere informasjonen

3.3. Forbedringspotensiale– hva kan gjøres?

Det er et stort forbedringspotensiale i forhold til bruk av nettjenester, og brukerne hadde selv flere tips til hva som kunne gjøres. Vi har laget en oversikt over tipsene, og gruppert dem i forhold til generelle tips, forbrukernettsteder, Fronter og hjelpemidler.

3.3.1. Generelle tips

- Lage brukervennlige skjemaer for alle: Skjemaene som ble kritisert er basert på norske brukere, og er vanskelige å forstå for brukere med minoritetsbakgrunn. F.eks er hvordan man deler opp og spør etter utdanning ofte tilpasset det norske utdanningssystemet. Dersom skjemaene er forhåndsprogrammerte til å passe til norske utdanningsløp, kan det medføre at kompetente søkere ikke får framstilt kompetansen sin på en hensiktsmessig måte i en søkeprosess, noe som kan påvirke hvem som blir rekruttert til utlyste stillinger. Offentlige arbeidsgivere sliter i dag med å rekruttere nok arbeidstakere med minoritetsbakgrunn, og en kvalitetssikring på dette nivået kan bidra til å sikre økt måloppnåelse i forhold til rekruttering .
- Det burde vært mulig å se eksempler på klager/maler slik at man kan skrive riktig formulerte klagebrev. Hvordan man formulerer klager er ikke bare bestemt av språkferdigheter, men også av kompetanse om sosiokulturelle koder og kjennskap til de profesjonelle forventningene hos de som skal lese klagene. Selv innvandrere som kan formulere seg på perfekt norsk kan bomme på den sosiokulturelle delen ved å droppe viktige innledningsfraser eller på forventet struktur, ved f.eks å forklare sakens forløp på en måte som klagebehandleren ikke umiddelbart forstår. For å unngå at dette skjer, kan etatene legge ut eksempler på klagebrev, der det går tydelig fram hva som forventes av informasjon og formuleringer i klagebrevet, og hva som eventuelt skal legges ved som vedlegg.

- Nettsider bør ha flere Ofte Stilte Spørsmål (FAQ), slik at man kan se hva andre brukere har spurt om og lære av svarene. Som saksbehandlerne vil kjenne til, er det endel spørsmål som går igjen, og ved å systematisere denne informasjonen i et lett tilgjengelig ”spørsmål – svar”- format, vil personer som søker informasjon kunne finne informasjon som er tilpasset en reell situasjon/bruker, og den vil for mange være lettere å forstå.

For personer som må lese informasjon på et språk som ikke er deres morsmål, kan det ofte være vanskelig å skjønne hva som er en forventet kontekst og like situasjoner, siden dette er informasjon som er kulturelt betinget. Denne forståelsen kan også være også knyttet til trening i abstraksjon og evne til å resonnerer seg fram til like kontekster og situasjoner.

Forståelsen av dette er altså betinget av både språkferdigheter, akademisk kunnskap og kjennskap til kulturelle koder. Lomheim formulerer forholdet mellom avsender – mottaker når de er svært ulike slik: *”..når me møter menneske som me kjenner dårleg, må me bruka mange ord for å få budskapen fram. Graden av eksplisitet blir svært høg. Formelen er enkel: Lite (felles) kunnskap krev høg eksplisitet, mykje (felles) kunnskap krev låg eksplisitet. Avstand mellom kommuniserande i språk og kultur er altså ei stor utfordring for forståinga.”* (Lomheim, 2009 s. 9)

Det er derfor viktig at informasjonen er så konkret som mulig der den er ment å gjelde for flere kontekster/ situasjoner, og at disse nevnes med eksempler. Dette kan ofte bedre informasjonskvaliteten for alle brukere, siden det som informasjonsprodusenten (avsenderen) regner som implisitt kunnskap kanskje ikke er det for alle innfødte norske brukere heller. Dette er også kjernen i universell utforming – den skal bidra til at informasjonen er tilgjengelig for alle, og i denne sammenheng - befolkningen som helhet.

Andre utfordringer som ble nevnt av brukerne var:

- Det er ofte tungt språk på norske nettstedsteder
- Vi ønsker mer bruk av enkle norske/engelske begreper
- Det bør legges ut informasjon på morsmål til brukere med barn
- Språkproblem: Bruk av forskjellige begreper om samme fenomen skaper forvirring blant minoriteter

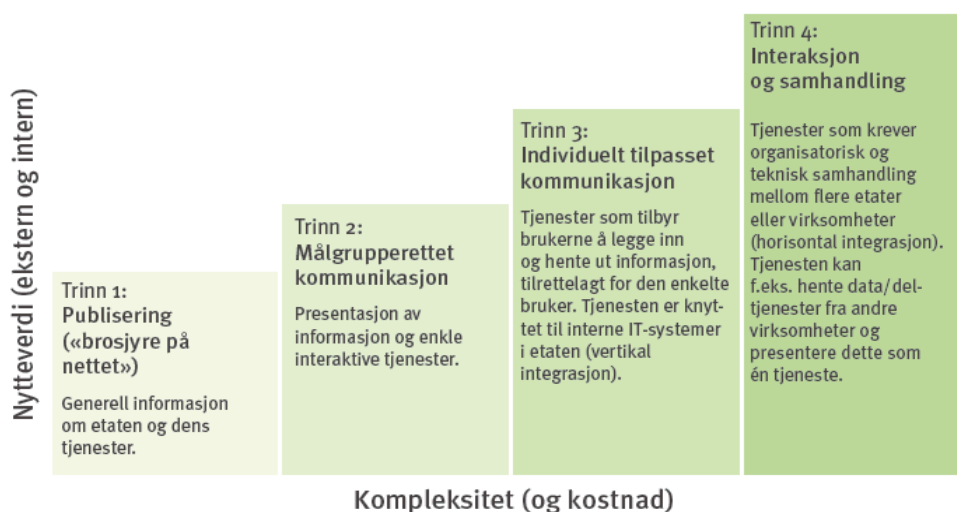
3.3.2. Forbrukernettsider

Flere tilbakemeldinger var relatert til nettstedsteder som var knyttet til forbrukerområdet. Synspunktene fra brukerne viser at også disse sidene hadde endel mangler som trakk ned tilgjengeligheten av informasjon for brukere med minoritetsbakgrunn.

- I forhold til handel på nettet er informasjon om betingelsene er ofte uklare. Dette kan forbedres ved å gi tydeligere kjøpsinformasjon, og vise til regler på området.
- Transportinformasjon – endel mente at kart og rutetider ikke var oppdatert, og dermed kunne man ikke stole på informasjonen.
- Noen mente at Norge.no ikke var godt nok kvalitetssikret – og at det lå feil informasjon ute på nettet.
- Det er vanskelig å forstå lover og regler som ligger på nettet- de bør skrives på enklere norsk slik at man kan orientere seg i regelverket.

3.3.3. Bruker søker informasjon eller omvendt?

Når det gjelder tilgang til offentlig informasjon, foreslo flere at man burde kunne sette seg på mailinglister for å motta informasjon, istedenfor at brukerne selv skulle søke etter aktuell informasjon. Man kan f.eks tenke seg at man kunne definere seg som foreldre med små barn, eldre eller arbeidssøker, og få tilsendt aktuell informasjon fortløpende. Dette er en vanlig tjeneste som flere private tilbydere av produkter gir sine kunder, så hvorfor kan ikke offentlige tjenester yte lignende service for sine brukere? Det vil antagelig også kunne avlaste offentlige tjenestesteder ved at man når ut til flere brukere via e-post, og mange vil få en bedre kunnskapsgrunnlag når de eventuelt tar kontakt med tjenestestedet for personlig veiledning. Dette vil være et trinn på veien mot flere nivåer av samhandling over nettet (se Figur 2), noe som også er en av visjonene i ekommune 2012 – lokal digital agenda fra KS, et strategidokument knyttet til KS langtidsstrategier for kommunesektoren. Arbeidet med de nye digitale strategiene har allerede startet.



Figur 2. Ulike nivåer av interaksjon. Illustrasjon fra ekommune 2012, KS 2008 I arbeidet med materialet fra undersøkelsen drøftet vi i prosjektgruppa hvorvidt dette også kunne være et terskelproblem, dvs. at det å søke etter informasjon på nettsidene ble lettere med mer erfaring i databruk og nettsøk. Dataene gir

ikke grunnlag for noe klart svar på dette spørsmålet, siden mer avanserte brukere også hadde problemer med å finne fram til den informasjonen de søkte på offentlige nettsteder. Selv med bedre teknisk innsikt og dataferdigheter, var det altså fortsatt en utfordring finne fram til ønsket informasjon.

Det er mulig endel av problemene kan knyttes til ferdigheter i informasjonssøk, som er en profesjonell ferdighet bla. bibliotekarer er spesialister i, men i hvilken grad kan man vente at befolkningen innehar disse ferdighetene? Et innspill fra denne undersøkelsen er at de som står bak planleggingen av informasjonsstrukturen på nettsidene, også setter seg inn i søkeferdighetene til den potensielle (ønskede) brukergruppa, som i forhold til offentlige tjenester ofte vil være et tverrsnitt av befolkningen, for å vurdere hvordan man bør strukturere informasjon som i utgangspunktet skal være lett tilgjengelig.

Informasjonssøk innebærer også bruk av kreativitet, noe som vi ikke har grunnlag for å si at manglet hos brukerne i utvalget, snarere tvert imot. Det var struktureringen av informasjonen flere uttrykte at de hadde problemer med å forstå.

Norskferdigheter vil også spille en rolle i forhold til informasjonssøk, men dersom det bare er her det ligger, burde det ikke være noe problem for innfødte nordmenn å finne fram til aktuell informasjon på disse nettstedene, noe det faktisk er. I forhold til brukere som er relativt nyankomne, vil det være mest aktuelt å lese informasjon på morsmål eller eventuelt ett av verdensspråkene, mens personer med lengre botid vil kunne forventes å forstå nettsider på norsk, forutsatt at de er strukturert på en god måte og formulert på tydelig og enkel norsk. Spørsmålet som bør stilles i denne rapporten er om de er gode nok i struktur og språkføring i dag.

For de som ikke er lesekyndige, kan informasjon også tilrettelegges ved å bruke visuelle virkemidler som f.eks animerte figurer som gjennomfører en prosess. Hvordan dette ev. kan gjøre vil ikke drøftes inngående i denne rapporten, siden denne målgruppa ikke har vært hovedfokus i dette prosjektet.

3.3.4. Bruk av Fronter

Det viste seg at flere av deltakerne i undersøkelsen hadde erfaring med bruk av Fronter, en læringsplattform som bla. brukes i grunnskolene i Oslo.

- 48 % følger med i barns skolearbeid via Fronter
- 33% følger opp barna i skolen via Fronter
- Erfaringene med bruk av Fronter var varierte, men flere rapporterte om problemer.

- De synes blant annet det var vanskelig å få opp linker, og flere hadde nærmest gitt opp å bruke verktøyet
- For å komme videre når de støtte på vanskeligheter, søkte de hjelp fra ektefelle (mann) eller fra barna.
- Ut fra materialet kan det se ut som om det dreier seg om det vi kan kalle begynnerproblemer, og at dette mer dreier seg om en opplæringsutfordring enn vanskeligheter i selve programmet. Men dersom problemene relaterer seg til selve programmet, kan det være viktig å tenke andre løsninger, og noen forslag som kom opp fra brukerne var: Utarbeide en plattform på flere språk, og en lightversjon av Fronter til innvandrerforeldre.

Som vi tidligere har vært inne på, kan det være en utfordring å skille digital kompetanse fra språkkompetanse. Begge utfordringene vil kreve tilrettelagt opplæring, og erfaringer viser at kombinasjonen av fag (f.eks IKT) og språk ofte gir bedre uttelling på begge områder enn separate opplæringskurs (Aakervik og Aakervik Norsk & fag, 2001).

3.3.5. Hjelpemidler

Over 50 % hadde brukt andre tastaturspråk enn norsk, og dette tyder på at de har oversikt og ferdigheter til å orientere seg i tilbudet av hjelpemidler.

- Oversettingstjenester var brukt av 40%, og av disse brukte 2/3 Googles tjeneste.
- Det ble også meldt om endel utfordringer ved oversettingstjenester: 64% mente de fungerte bra, 21% mente at de ikke fungerte bra. Det er imidlertid åpenbart at behovet for oversettingstjenester er stort for denne gruppen. En enkel test av oversettingstjenesten i Google avslørte mangler siden denne tjenesten ikke klarte å oversette vanlige ord i norsk offentlig språkbruk.
- Brukerne kom med flere forbedringsforslag til oversettingstjenestene, bla. bruk av bilder i tillegg til ord, bedre oversettelse av uttrykk og setninger, mer oversiktlige nettsider, bedre søkemuligheter.
- Kun 10 % hadde testet syntetisk tale, og de hadde ingen synspunkter på hvor fornøyde de var med dette tilbudet.
- De som hadde behov for hjelp, fikk dette av:
Barn: 40 % , ektefelle: 25 % og kollegaer/venner: 45 %. Dette sammenfaller ed andre undersøkelser som viser at barna ofte er mer digitalt kompetente enn sine foreldre, og kan hjelpe dem når de har problemer med IKT. I familiesammenheng kan dette styrke barnas posisjon. Barna kan på denne måten bidra med noe positivt til familiefellesskapet, men de kan også bli satt

i en rolle der de styrer foreldrenes IKT-bruk fordi de er overlegne kunnskapsmessig. Dette er ikke nødvendigvis gunstig for foreldrenes rolle som autoriteter i familien.

Barn trenger tydelige voksne, og voksne som er usikre på sin kompetanse kan la være å ta ledelse over barna fordi de ikke føler seg kompetente nok. Dette kan medføre tap av selvfølelse hos foreldrene, og hvis de i tillegg sliter med andre tilpasningsproblemer som svekker deres selvfølelse (f.eks manglende anerkjennelse av kompetanse i arbeidsmarkedet) kan dette virke uheldig inn på deres opplevelse av mestring. Det er viktig at også foreldre til barn med minoritetsbakgrunn får ta del i den kunnskapsmessige digitale revolusjonen, og ikke blir sittende på sidelinja.

Derfor trengs det et digitalt løft for foreldre med minoritetsbakgrunn som har behov for å øke sin IKT-kompetanse. En positiv erfaring med kursing av denne målgruppa, er blant annet prosjektet "Damer og data" i regi av EMI, som ble støttet av FAD i 2007-2008.

4. Løsningsforslag fra konkurransen

I siste fase av prosjektet ble det holdt en idekonkurranse om hva som kunne bidra til å gjøre IKT lettere tilgjengelig for etniske minoriteter. Av de tolv innkomne forslagene, ble seks finalister plukket ut til å gå videre. For å få fram ressursene hos brukergruppa og stimulere til økt kreativitet og relevans i bearbeidelsen av forslagene, ble finalistene bedt om å spesifisere og konkretisere ideene sine i forhold til følgende punkter:

- Skriv ned hovedideen i et par setninger
- Skriv en kort forklaring til ideen
- Kom med eksempler
- Angi bruksområde
- Angi målgruppe
- Anslå kostnader for å iverksette ideen
- Behov for andre ressurser
- Aktuelle samarbeidspartnere
- Andre ting du synes er viktig å tenke på

Finalistene fikk en uke på å bearbeide forslagene sine. Forslagene som kom tilbake viste at de fleste hadde lagt mye tid og arbeid i å utvikle ideene.

Nedenfor vises en skjematisk oversikt over de bearbeidede forslagene:

Hovedide	Eksempler	Bruksområde	Målgruppe	Samarb.
1. Datastasjoner tre steder: Tøyen, Holmlia og Grorud	Søke info om off. Tjenester, NAV, nettbank, e-post	Gratis opplæring og PC bruk	Lavterskel, basiskunnskaper	Produsenter av datautstyr, Oslo kommune
2. Støtte IKT-opplæring i off. Skoler i u-land		1. Kartlegge underpriv. områder 2. Gi bistand til lærere og PC rom	Skoleelever i u-land	Bedrifter kan finansiere prosjektet ved å sende sparte utgifter fra strømsparingstiltak
3. Web-portal for innvandrere i Norge	Veiledning for å starte i Norge, ledige stillinger, diskusjonsforum ol. Ref. nederlandske webportaler.	Alle praktiske ting ved ankomst til Norge – bolig, arbeid ol., samt helse, rekreasjon ol.	Innvandrere, kan også tilpasses minoritets-organisasjoner, studenter mfl.	Startstøtte fra det off., voksenopplæring, IMDi, NAV mfl. Ressursbesparende over tid grunnet kortere integreringsperiode og avlastning av saksbehandlere. Innvandrere bidrar selv med ressurser i form av råd & tips.
4. Snarveier og forhåndsinstallerte programmer	Forhåndsinstallerte scannere, skrivere, ordbøker mm.	Praktisk talt alle programmer og utstyr som kan kobles til PCen	Innvandrere	Produsenter av datautstyr (mye av dette finnes allerede)
5. Animert program som viser løsninger og prosesser i det offentlige systemet	Legetjenester, språkopplæring mm. For barn finnes i dag Josefine-programmet.	All informasjon som innvandrere har behov for.	Innvandrere	De som arbeider med integrering i dag – Voksenopplæring mfl.
6. Opplevelsesrom for ny teknologi	Mobiler og miniatyrtstyr, dataspill og underholdning, musikkspill.	Utstyr som kan underholde, skape interesse for teknologi, vise vei til kunnskap/arbeidslivet mm. Veiledning til de som trenger det.	Innvandrere	Produsenter av utstyr, Innovasjon Norge og kommune/stat ift. informasjonsdelen.

Figur 3. Løsningsforslag fra konkurransen

For å vise relevansen for målgruppen, har vi drøftet endel av ideene nedenfor.

Forslaget om basestasjoner (1.) med gratis opplæring er et lavterskel-tilbud der alle kan få hjelp og gratis veiledning. Ved å bruke nettverket rundt moskeene, vil man kunne nå ut til de som ikke ellers får kontakt med slike tilbud. Mange med minoritetsbakgrunn og funksjonsnedsettelse vet ikke nok om hvilke muligheter som finnes i det offentlige systemet eller organisasjonene, men mange har tillit til, og blir informert om det som skjer rundt moskeene. Dette gjelder også eldre innvandrere og andre som er utenfor arbeidsmarkedet.

Forslaget om animerte programmer (5.) etter modell av Josefine-programmet, viser også hvordan man kan tilpasse informasjon og gjøre den lettere tilgjengelig for de som av ulike årsaker ikke kan lese lengre resonnementer. Ved bruk av animerte figurer får man forståelse for saksgangen i f.eks offentlige etater og hvem som kan bidra med hva. Her kunne også organisasjonene for personer med funksjonsnedsettelse få presentere seg, slik at det er tydelig hvordan deres rolle er i det norske samfunnet, og hva de kan bidra med som supplement til det offentlige tjenesteapparatet.

Eldre innvandrere fra våre informanter uttalte bla. at de synes det var vanskelig å orientere seg i det norske systemet, og forstå saksgangen. De hadde problemer med å navigere i de vanlige tjenestene på nettet, og deres pårørende brukte å legge ut favoritter og direkte linker for å hjelpe dem. En tilrettelegging med animerte veivisere kunne avhjelpe dette problemet.

I tillegg vet vi at endel innvandrergrupper har kulturelle tradisjoner for å formidle informasjon i narrativer og i andre logiske former enn informasjon presenteres på i Norge, f.eks somaliere (Håkonsen, 2005). Den historiefortellingsformen som Josefine-programmet bygger på, kan derfor bidra til at informasjonen forstås bedre av disse gruppene. Dette er også en underholdende måte å lære på. En innvending fra innvandrere selv, er at denne tilretteleggingen kan oppfattes som en lek og ikke seriøs læring eller informasjonspresentasjon, og derfor devalueres. Dette er blant annet knyttet til erfaringer med informasjonspresentasjon og pedagogiske retninger i skole og utdanning fra hjemlandet/utdanningslandet.

Forslaget om webportal (3.), viser hvordan man kan bruke tjenester i det offentlige rom og hvordan de kan gjøres mer tilgjengelige, se f.eks Figur 4. Dette forslaget ble vinneren av idekonkurransen. Vi har grunn til å anta at funksjonshemmede med minoritetsbakgrunn mangler informasjon om de hjelpemidler og ordninger som finnes (bla. etter et samarbeidsprosjekt MiA hadde med rehabiliteringsenheten i en større bydel i Oslo i 2008-2009, og informasjon fra andre hjelpeaktører). Med en slik webportal kan denne informasjonen legges ut og synliggjøres i et enkelt brukergrensesnitt og i en tydelig språkdrakt.

Wonen en werken in Noorwegen

emigreren | wonen & leven | werken | onderwijs | projecten | handig

home | onroerend goed | forum | kinderpagina | vacatures | zoeken | agenda | contact

Emigreren naar Noorwegen

23 april: voorlichtingsavond gezondheidszorg Noorwegen
Op donderdag, 23 april aanstaande organiseren wij een voorlichtingsavond over werken in de gezondheidszorg in Noorwegen. Plaats: Doorn (Utrecht). Klik [hier](#) voor meer informatie en aanmelding.

Nieuw in april
[Vacature ambulancemedewerker Røros](#) | [Vacature ambulancemedewerker Valdres](#) | [Nieuwe onderwijsreportage](#) | [Vacature kok](#) | [Vacatures softwareontwikkelaar](#) | [Grote bouw kavels in Nissedal](#)

Inleiding
Sinds 2002 dient deze site als wervingskanaal voor de **emigratieprojecten** in Noorwegen. De site biedt daarnaast informatie over alles wat er komt kijken bij emigreren naar Noorwegen, maar om te helpen bij het maken een goede keuze en de verdere voorbereiding bij emigratie. Dit op basis van realistische informatie. Onze dienstverlening is gratis.
[Lees meer.....](#)

Hier volgt een introductie van de emigratieprojecten in Noorwegen.

1 april 2009: Hallingdal
Hallingdal ligt in de provincie Buskerud in het zuiden van Noorwegen, is 150 km lang en is centraal gelegen tussen Oslo en Bergen. De regio kent al enkele jaren

Nieuwsbrief
vul hier uw e-mailadres in:

een leven in NOORWEGEN

Figur 4. Portal med informasjon om Norge for nederlandske innvandrere

Det kan illustreres på en tydelig måte hvem som har rett til å søke om f.eks hjelpemidler, hvilke lover som gjelder (f.eks med lettleste formuleringer og referanse til Lovdata for mer informasjon), og hvem som kan bistå med informasjon og veiledning i ulike deler av saksgangen.

Forståelsen av nyanser og begreper som brukes i de offentlige etatene, også på deres nettsider, ble nevnt som et stort problem av over halvparten av de som ble intervjuet i undersøkelsen.

Forslaget om et teknologisk erfaringsrom (6.) kan også gjøres universelt tilgjengelig og vise aktuell teknologi på hjelpemiddelfronten. Det ville i dag faktisk være en forutsetning om eiere og driftere skulle framstå som troverdige

3

³ Ved innkjøp over en halv million også en forutsetning dersom innkjøperne var offentlige i henhold til Lov om anskaffelser.

I dette erfaringsrommet kan man tenke seg at både personer med funksjonsnedsettelse og deres familie og venner kan komme og teste teknologien på en uforpliktende og morsom måte. I dagens samfunn, med en rask teknologisk utvikling, kan det være mye opp til den enkelte familie eller nettverket rundt personer med funksjonsnedsettelse å orientere seg om de hjelpemidler og muligheter som finnes. Det kan ikke tas for gitt at det offentlige apparatet er oppdatert på alle områder (noe som gjerne vil være tilfelle ved mer institusjonaliserte prosesser), og om man får tilgang til tilgjengelig teknologi kan derfor ha mye å gjøre med om man faktisk får kjennskap til hva som finnes og kan løfte dette fram for relevante instanser.

Det å få anledning til å teste ut den nye teknologien på en uforpliktende måte i et morsomt laboratorium uten ”hjelper” – relasjonen kan også bidra til å ta bort stigmaet ved å motta hjelp og frigjøre kreativitet og lyst til å bruke teknologi hos den det gjelder, på samme måte som bruk av lek og humor kan bidra til å sprengre grenser og åpne muligheter for lukkede enkeltindivider og grupper.

4.1. Funksjonsnedsettelse og minoriteter

Når det gjelder funksjonsnedsettelse og minoriteter, har vi i dette prosjektet fokusert mest på lese og skrivevansker fordi dette er det problemet som oftest kommer opp når vi fokuserer på denne gruppa, og det er dette brukerne rapporterer om som utfordringer.

Vi forstår funksjonsnedsettelse som noe som kan være både varig og midlertidig, slik det defineres flere steder, bla. knyttet til sykdommer og skader. Lese- og skrivevansker kan være av mer eller mindre permanent karakter, men de er ikke mindre alvorlige for de som rammes av det for det. Tilgang til bistand og hjelp med å heve digital kompetanse og basis språkkompetanse er et viktig tiltak for at flere skal kunne delta på likefot, bidra med sine ressurser, og dra nytte av de velferdsordningene som tilbys i dagens samfunn.

4.1.1. Underrapportering av dysleksi

Vi har også grunn til å tro at det er en underrapportering av dysleksi for etniske minoriteter, fordi det er vanskelig å få tak i kompetente fagfolk som kan fastslå dette. Mange med slike problemer velger å ligge lavt siden de opplever dette som stigmatiserende og kjenner ikke til at de kan få bistand. De som ikke har fått fastslått dysleksi, kan ofte bli møtt med manglende forståelse og en tilbakemelding om at de er late ol. som ikke vil lære seg norsk, eller kulturelle tolkninger som at de som kvinner ikke får lov til å gå på norskopplæring ol.

Blir stigmaet stort nok, kan det resultere i at de som er i den aktuelle gruppa vil unnlåte å oppsøke sosiale grupper der det er fokus på deres problem, fordi de ikke ønsker å bli synlige. Bla. kan man se at organisasjonsprosenten for HIV positive er ganske lav, selv om mange som har fått denne diagnosen har et stort behov for informasjon og støtte. Bruk av IKT og tilrettelagte internettsider kan derimot bidra til å gjøre informasjon om mulige ordninger og hjelpemidler tilgjengelig både for de enkeltbrukere og deres familie/nettverk. Dermed kan flere kan bryte isolasjonen og søke kontakt, og få tak i den hjelpen som finnes.

4.1.2. Hjelp til arbeidssøkere

Tilgjengelig informasjon på internett er spesielt viktig for de som er arbeidssøkere, men som får avslag fordi de har ulike typer funksjonsnedsettelse og ikke får adekvate hjelpemidler eller bistand. Vi vet at det er vanskelig for personer med funksjonsnedsettelse å komme inn på arbeidsmarkedet i dag (SSB, AKU, 2. kvartal 2008). Personer med funksjonsnedsettelse og minoritetsbakgrunn, kan ha store vansker med å bli godtatt av arbeidsgivere, både i rekrutteringsprosesser og etter f.eks vikariater.

Det finnes ikke statistikk som viser dette, men MiA har erfaring med at arbeidsgivere opplever det som vanskelig å gå videre med midlertidig ansatte som f.eks har lærevansker. Lærevansker er en folkelig sekkebetegnelse som blir anvendt om så forskjellige problemer som utfordringer med å lære seg et annet språk (dysleksi), utfordringer med digitale medier, eller læringsblokkeringer som følge av traumer og psykisk funksjonsnedsettelse. Disse funksjonsnedsettelsene kan være av mer eller mindre varig karakter, og kan innebære varierende funksjonsevne i perioder. Dersom de som er rammet av dette ikke får nødvendig hjelp og bistand, kan problemene blir mer permanente og føre til utstøting fra arbeidslivet.

Utfordringen ligger i at arbeidsgivere vil være skeptiske til å ansette personer de ikke tror vil bli en dyktig arbeidstaker på sikt (Rogstad, 2001). I et slikt kost-nytte perspektiv vil innvandrere ofte tape i konkurransen hvis de i tillegg sliter med en funksjonsnedsettelse de verken får diagnostisert eller tilrettelagte hjelpemidler for, og som hindrer at de kan fungere relativt selvstendig og tilfredsstillende i arbeidslivet.

Mange kommer inn i arbeidslivet via midlertidige stillinger som praksisplasser, engasjementer og vikariater. Så lenge arbeidstakerne ikke er i et permanent arbeidsforhold, vil arbeidsgivere ofte kvie seg for å gå i gang med prosessen med kartlegging og diagnostisering pga. uvitenhet om hva problemene består i og en oppfatning av at det vil innebære høye kostnader. Dette er ikke ulikt de vurderingene andre personer med funksjonsnedsettelse kan bli møtt med, selv

om det kanskje ikke stemmer med virkeligheten dersom arbeidsgiver benytter seg av de virkemidlene som er tilgjengelige. Altså dreier det seg også om et persepsjonsproblem, som gjør at de oppfattede problemene og løsningene blir noe annet enn de faktisk observerbare og mulige. I denne prosessen kan forståelsen av problemene ofte bli rasjonalisert til at "kandidaten vil/gidder ikke lære seg norsk", mens problemet faktisk er manglende evne til å lære et språk uten tilrettelagte hjelpemidler og eller veiledning/terapi.

Det er derfor viktig å sette denne problematikken inn et annet perspektiv, ikke minst i lys av lovverket mot diskriminering i arbeidslivet. Ved å åpne muligheter for å legge ut bedre tilrettelagt informasjon på offentlige nettsteder som de muligheter som finnes, kan både arbeidsgivere og potensielle arbeidstakere stå bedre rustet til å komme ut av rekrutteringsprosesser på en god måte, og det vil bedre mulighetene for likebehandling.

Med bedre tilrettelagt informasjon om de muligheter som finnes, både for diagnostisering⁴, veiledning og hjelpemidler, kan også arbeidssøkerne selv og deres familier i sterkere grad ta ansvar for å følge opp at de får tilgang til aktuelle hjelpetiltak. Dermed vil de ha større muligheter til å utnytte sine ressurser og bidra i arbeidslivet.

5. Videre arbeid

På basis av dette materialet, kan vi trekke den slutning at det trengs flere studier for å undersøke hvordan etniske minoriteter skal få økt tilgjengelighet til IKT.

Det er fullt mulig å følge opp og utvikle noen av ideene fra undersøkelsene i dette prosjektet og idekonkurransen, f.eks:

- Video-basert veiledning om bruk av offentlige tjenester
- Bilde-basert søk
- Brukerorientert (-styrt) informasjonspresentasjon på de aktuelle nettsidene
- Flere språk og bilder på nettstedene, også i forhold til ovennevnte løsningsforslag
- Bildebaserte portaler som også kan brukes av barn/analfabeter og svaksynte

Vi ser imidlertid for oss at et datainnhentingsprosjekt med fokusert søk kombinert med utvikling og utprøving av nye løsninger hadde vært det mest interessante og fruktbare. I den forbindelse kunne man feks:

⁴ Det er også en utfordring å finne fram til fagmiljøer som har ressurser og kompetanse til å stille riktig diagnose.

- Hente inn data om bruk av de aktuelle offentlige nettstedene⁵, Minside, Altinn mfl., samt offentlige nettsteder med helse - og ernæringsinformasjon, som Helsedirektoratet mfl.
- Gjennomføre en kvantitativ undersøkelse om bruk av disse nettstedene blant minoritetsbefolkningen med fokus på å fange opp behov hos grupper med funksjonsnedsettelse og behov for bistand for å komme i arbeid eller å bli en aktiv samfunnsdeltaker (medborgerskap).
- Teste løsningsforslag (nevnte og ev. nye) med relevante fokusgrupper i en formativ innovasjonsprosess der brukerne får innflytelse på løsningene.

Disse forslagene forutsetter interesse og samarbeid fra nettstedenes eiere. Forankringen av dette arbeidet er blant annet knyttet til fokuset på likeverdige tjenester (IMDI) og den delen av lovverket som sikrer like rettigheter for alle og universell utforming. Det er bla. vedtatt at all ny informasjon og kommunikasjonsteknologi skal ha universell utforming fra 2011.

Litteraturliste

Erstad, Ola (2005). *Digital kompetanse i skolen*, Oslo: Universitetsforlaget.

Haakonsen, Jan M, 2005: "Somalia - historie, kultur og samfunn", s. 11-32 i *Somaliere i Norge : perspektiver på integrering, språk og religion* / Kari Nes, Tove Skoug og Marit Strømstad (red.), Vallset : Oplandske bokforl.

Lomheim, Sylfest, 2009: "Er forståing og misforståing (eigentlich) det same?", s. 6-11 i *Impuls*, Oslo: Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo.

Rogstad, Jon, 2001: "Sist blant likemenn? Synlige minoriteter på arbeidsmarkedet", Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Aakervik, Gunnhild og Aakervik, Rolf U., 2001: *Norsk og fag : fagopplæring for minoritetsspråklige voksne : veiledning for lærere i yrkesfag*, Oslo: Studieforbundet Folkeuniversitetet og Stiftelsen Mangfold i arbeidslivet.

SSB: *Arbeidskraftundersøkelsen. Tilleggsundersøkelse om funksjonshemmede, 2. kvartal 2008*. Revidert 15. september 2008

St.meld. nr. 49 (2003-2004) Mangfold gjennom inkludering og deltakelse
Ansvar og frihet Tilråding fra Kommunal- og regionaldepartementet av 1. oktober 2004, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Bondevik II)

⁵ Andre aktuelle nettsteder kunne være: 1. Skatteetaten.no – personlig guide – en animert figur som veileder på sidene og kommuniserer med brukeren. Oppbyggingen av sidene og hva brukeren bør velge avhenger av hvilken bruker det er. 2. En bydel i Oslo - informasjon direkte til bruker – utarbeide en testpilot i en flerkulturell byde, f.eks Bydel Stovner, i samarbeid med ev. EMI med sikte på å oppnå økt deltakelse i lokaldemokratiet. Økt deltakelse fra minoritetsbefolkningen er allerede et viktig fokus i Groddalssatsinga.

St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle
Tilråding frå Fornyings- og administrasjonsdepartementet av 15. desember
2006, godkjent i statsråd same dagen. (Regjeringa Stoltenberg II)