Brukernes evaluering av SmartJa

|  |  |
| --- | --- |
| **Prosjektittel:** | SmartHjelp |
| **Skrevet av:** | Magne Lunde |
| **Sist oppdatert:** | 21.10.2021 |

**Dette prosjektet er støttet av stiftelsen DAM.**



MediaLT

Jerikoveien 22

1067 Oslo

Telefon: 21538010

E-post: [info@medialt.no](mailto:info@medialt.no)

[www.medialt.no](http://www.medialt.no/)



Innhold

[1 Bakgrunn 3](#_Toc106617811)

[2 Om evalueringen 3](#_Toc106617812)

[3 Brukernes evaluering av tjenesten 3](#_Toc106617813)

[3.1 Hvordan fikk du vite om SmartJa-tjenesten? 3](#_Toc106617814)

[3.2 Hvor mye har du brukt tjenesten? 3](#_Toc106617815)

[3.3 Hva synes du om den hjelpen du har fått? 3](#_Toc106617816)

[3.4 Hva betyr det for deg å ha tilgang til en slik tjeneste? 5](#_Toc106617817)

[3.5 Har du forslag til endringer i tjenesten? 6](#_Toc106617818)

[3.6 Hva synes du om åpningstiden til tjenesten? 6](#_Toc106617819)

[3.7 Har du andre kommentarer/innspill til tjenesten? 6](#_Toc106617820)

[4 Oppsummering 7](#_Toc106617821)

# Bakgrunn

Siden mai 2020 har MediaLT driftet tjenesten SmartJa, som gir synshemmede gratis hjelp til bruk av smarttelefoner og nettbrett. Driften av tjenesten er en del av prosjektet SmartHjelp, der hovedmålet er å etablere en varig tjeneste som hjelper synshemmede med bruk av smartteknologi. For å ha et best mulig grunnlag for å vurdere tjenesten, er alle henvendelser registrert i et registreringsskjema. I tillegg har vi samlet inn tilbakemeldinger fra brukerne, for å få deres evaluering av tjenesten. Denne rapporten redegjør for brukernes tilbakemeldinger.



# Om evalueringen

På grunn av koronasituasjonen måtte vi endre planene for evalueringen. Egentlig var planen å gjennomføre evalueringen i samarbeid med Norges Blindeforbunds kurssentre. Et spørreskjema skulle sendes til et utvalg av kursdeltakerne ved sentrene, men kursvirksomheten ble naturlig nok sterkt trappet ned under pandemien. Vi måtte derfor legge en alternativ plan. I stedet gjennomførte vi en kvalitativ intervjuundersøkelse med ti brukere av tjenesten (fire kvinner og seks menn). På grunn av usikkerheten knyttet til om brukerne ville kunne besvare et nettbasert skjema, anså vi det mest hensiktsmessig å bruke telefonintervjuer. Intervjuene ble gjennomført i perioden 24. august til den 14. oktober 2021. Brukerne ble rekruttert på følgende måte:

* Vi gikk ut i relevante Facebook-grupper og ba brukere av tjenesten om å ta kontakt.
* I perioden fra og med slutten av august til begynnelsen av oktober, spurte vi utvalgte innringere om vi kunne få intervjue dem.

# Brukernes evaluering av tjenesten

Nedenfor er intervjuobjektenes tilbakemeldinger oppsummert. Hvert av spørsmålene i intervjuskjema har fått et eget underkapittel.

## Hvordan fikk du vite om SmartJa-tjenesten?

Seks av ti fikk vite om tjenesten via Norges Blindeforbund (på kurs, gjennom blindeforbundets podkast, via likepersonsordningen og så videre). Tre fikk tips om tjenesten på Facebook og en person ble informert da han hadde opplæring.

## Hvor mye har du brukt tjenesten?

Fem av ti hadde brukt tjenesten ti ganger eller mer (tre 20 ganger eller mer). De resterende fem hadde brukt den fem ganger eller mindre.

## Hva synes du om den hjelpen du har fått?

Alle ti var fornøyd med den hjelpen de hadde fått. De svarte følgende:

«Jeg er veldig fornøyd med hjelpen jeg fikk, og fikk hjelp med det jeg trengte. Jeg er helt selvlært. Derfor prøver jeg først å finne ut av ting selv, ved hjelp av nettet. Men hvis står fast, er det helt supert å ha denne muligheten til å ringe å få hjelp.»

«Det er veldig nyttig for meg å ha tilgang til en slik tjeneste, og hjelpen jeg har fått har vært meget bra. Jeg har brukt tjenesten mye og nesten alltid fått svar på det jeg har lurt på; også når det har vist seg å være noe feil med teknologien.»

«Hjelpen jeg fikk var veldig bra, og jeg fikk hjelp til det jeg spurte om. Men det var komplisert, fordi jeg er nyblind. Jeg fikk hjelpen jeg trengte for å komme videre!»

«Jeg synes servicen var god. De sjekket ut og ringte tilbake, slik at jeg fikk svar på spørsmålet jeg hadde!»

«Jeg er veldig begeistret og fornøyd. Det oppstår ofte ting jeg trenger hjelp til, og da er det veldig fint å ha et sted å ringe til. Et sted der jeg kan få hjelp til å komme videre.»

«Jeg synes hjelpen jeg har fått har vært veldig bra. Jeg har ofte fått en liten bruksanvisning i tillegg til svarene jeg har fått, og det har vært fint!»

«Tjenesten er helt fantastisk. De som betjener tjenesten, er veldig hyggelig og tålmodige. De har god tid og bruker den tiden som må til. Jeg bruker hustelefon når jeg ringer, og kan da bruke smarttelefonen fritt ved siden av. For meg er tjenesten en trygghet. Jeg vet at jeg kan få hjelp når jeg er hjemme - hjelp når jeg trenger det. Jeg vet derfor med sikkerhet at jeg prater for mange, når jeg sier at tjenesten er et fantastisk tilbud. De som svarer, er veldig gode til å forklare ting og gjøre det forståelig.»



«Det er fint å få tips, når står fast. Jeg fått tips til det jeg trenger. Det er ingen rundt meg som har kunnskap om Voiceover og teknologi for synshemmede. Derfor er det fint å kunne ringe og få hjelp.»

«Jeg er fornøyd med hjelpen, og har fått både gode tips og god hjelp. Så jeg har mye nytte av den.»

«Jeg har fått svar på det jeg har lurt på, men noen ganger har jeg slitt med å huske forklaringene, når jeg skulle prøve selv.»

## Hva betyr det for deg å ha tilgang til en slik tjeneste?

For alle hadde det stor betydning å ha tilgang til en tjeneste av denne typen. De svarte følgende:

«Det er helt fantastisk å ha muligheten til å ringe, når man ikke finner ut av ting selv - flott med en slik gratis hjelp.»

«En slik tjeneste betyr svært mye for meg. Hvor skulle jeg ellers fått svar på spørsmålene jeg lurer på? Jeg har fått god og praktisk hjelp.»

«Det er veldig viktig med en slik tjeneste. Det er fint å kunne få snakke med en spesialist, som kan gi deg gode råd.»

«Det er veldig viktig og nyttig med en slik tjeneste. Min erfaring er at det er mange synshemmede som trenger hjelp med hvordan de skal bruke en smarttelefon og et nettbrett, og spesielt Voiceover.»

«Tjenesten betyr mye. Særlig at jeg kan få hjelp der og da.»

«Det betyr mye å ha tilgang til en slik tjeneste, og ha et sted å ringe til. Ikke minst med tanke på at det ikke er så mange som kan svare på slike spørsmål. Jeg har fått veldig mye hjelp, og kommer til å fortsette å ringe!

«Det er viktig å ha muligheten til å ringe der og da og få hjelp. Jeg har blitt godt mottatt, og har fått en opplevelse av at de er der for oss. Jeg har fått svar på alt jeg har spurt om, og etter min mening kan ikke tjenesten bli bedre.»

«Jeg synes det er fint å ha muligheten. Når jeg står fast, har jeg muligheten til å ringe og få hjelp der og da.»

«Det er veldig fint med en slik tjeneste, der jeg kan få raske og gode svar. Den gjør det også mulig å holde seg oppdatert. Jeg trenger slik hjelp, fordi jeg verken har kapasitet eller forutsetninger for dette selv. For meg er dette derfor en helt super tjeneste, som også gir meg muligheten til å hjelpe andre. Vi trenger et lavterskeltilbud av denne typen.»

«Tjenesten er til veldig god hjelp. Jeg bruker den etter at jeg har vært på kurs. Jeg kan da ringe om ting jeg trenger å få oppfrisket, utdypet eller supplert. På den måten lærer jeg meg også ulike framgangsmåter å gjøre ting på, og det er en styrke.»

Kun to av de vi intervjuet var i jobb. Likevel spurte vi om betydningen av en slik tjeneste, hvis de hadde vært i jobb. Alle la vekt på at det var viktig å ha tilgang til en slik tjeneste i en jobbsituasjon. Flere trakk fram verdien av å få hjelp der og da, når spørsmålet eller problemet oppstår. Noen mente det var enda viktigere med en slik tjeneste for de som er i jobb, fordi en rask support betyr så mye. En tidligere yrkesaktiv sa det slik:

«For meg hadde det betydd alt å ha tilgang til en slik tjeneste da jeg var i jobb.»

## Har du forslag til endringer i tjenesten?

Kun to personer hadde forslag til endringer i tjenesten. Begge ønsket at tjenesten ble utvidet til også å omfatte andre teknologiområder (for eksempel PC). I dag er den begrenset til smarttelefon og nettbrett.



## Hva synes du om åpningstiden til tjenesten?

Tjenesten er bemannet mellom 09.00 og 15.00 på hverdager. Seks av ti mente at denne åpningstiden var tilstrekkelig for dem. De resterende ønsket at åpningstiden også ble utvidet til kveldstid (i alle fall en gang i uken). Spesielt mente de at en utvidet åpningstid hadde verdi for de som var i jobb.

## Har du andre kommentarer/innspill til tjenesten?

Til slutt i intervjuet ga vi en mulighet for å gi andre kommentarer/innspill:

«Helt supert at jeg kan ringe helt gratis.»

«Tilbudet har vært suverent.»

«Informasjon om tjenesten bør også spres andre steder enn i blindeforbundet, for å nå ut til de som vet lite om mulighetene.»

«Jeg vil bare si at tjenesten er et veldig nødvendig og viktig tilbud.»

«Jeg kunne tenke meg råd ved kjøp av nye telefoner, om hva man bør velge ut fra de behovene man har. Kanskje hadde det vært fint å hatt et tilbud om kurs i tilknytning til tjenesten»

«Jeg kommer til å reklamere enda mer for tjenesten. Det er viktig at synshemmede får vite om en så god og nyttig tjeneste.»

I forbindelse med at vi rekrutterte intervjuobjekter til spørreundersøkelsen, fikk vi en tilbakemelding fra medlemssenteret i Norges Blindeforbund. De skrev følgende:

«Jeg har henvist mange dit gjennom jobben min på medlemssenteret i NBF. Tilbakemeldingene fra folk er svært positive. Så jeg er ikke i tvil om at tilbudet er verdsatt og nødvendig.»

# Oppsummering

Alle ti intervjuobjektene var fornøyd med tjenesten, og de mente det hadde stor betydning for dem å ha tilgang til en slik tjeneste. Alle vektla også verdien av en slik tjeneste for de som er i jobb. Særlig trakk de fram betydningen av å få hjelp der og da, når spørsmålet eller problemet oppstår.

Kun to personer hadde forslag til endringer i tjenesten. Begge ønsket at tjenesten ble utvidet til også å omfatte andre teknologiområder (for eksempel PC). Seks av ti mente at åpningstiden var tilstrekkelig for dem. De resterende ønsket at åpningstiden også ble utvidet til kveldstid (i alle fall en gang i uken). Spesielt mente de at en utvidet åpningstid hadde verdi for de som var i jobb.