Brukererfaringer med kompetansespredning om universelt utformede dokumenter

Delrapport prosjektet God praksis for universelt utformede dokumenter

|  |  |
| --- | --- |
| Prosjektnavn: | God praksis for universelt utformede dokumenter |
| Prosjektperiode: | 12.05.2016 – 31.12.2016 |
| Skrevet av: | Magne Lunde |
| Sist oppdatert: | 20.12.2016 |

MediaLT

Jerikoveien 22

1067 Oslo

Tlf: 21538010

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

[www.medialt.no](file:///\\MLT-SERVER-01\MediaLT\MediaLT\sett\resultater\www.medialt.no)

Prosjektet støttes av:



NAV Hjelpemidler og tilrettelegging



Innhold

[1 Bakgrunn 3](#_Toc470008254)

[2 Deltakernes erfaringer 3](#_Toc470008255)

[2.1 Tilbakemeldinger kursene 4](#_Toc470008256)

[2.1.1 Tilbakemeldinger kurs 1 4](#_Toc470008257)

[2.1.2 Tilbakemeldinger kurs 2 4](#_Toc470008258)

[2.2 Tilbakemeldinger oppfølging 5](#_Toc470008259)

[2.2.1 Nytte av kurset 5](#_Toc470008260)

[2.2.2 Mest nytte av 5](#_Toc470008261)

[2.2.3 Aktiviteter for å gjøre dokumenter mer universelt utformet 6](#_Toc470008262)

[2.2.4 Tilbakemeldinger oppfølgingen 6](#_Toc470008263)

[2.2.5 Få spørsmål fra kursdeltakerne 6](#_Toc470008264)

[2.2.6 Tilbakemeldinger kurset på arbeidsplassen 7](#_Toc470008265)

[2.2.7 Arbeidsplassens nytte 7](#_Toc470008266)

[2.2.8 Gjennomslag for universell utforming 7](#_Toc470008267)

[2.2.9 Effekt på universell utforming 7](#_Toc470008268)

[2.2.10 Varig tilbud 7](#_Toc470008269)

[3 Oppsummering 8](#_Toc470008270)

[1 Vedlegg 1: Intervjuskjema 8](#_Toc470008271)

# Bakgrunn

Funksjonshemmede (spesielt sterkt synshemmede) opplever ofte at det er problematisk å få tilgang til viktige dokumenter på jobb. Dette skyldes at dokumentene er utformet på en måte som gjør dem tidkrevende og vanskelig å lese, og i noen tilfeller er innholdet helt utilgjengelig. Det er imidlertid fullt mulig å lage dokumenter som fungerer godt for folk med forskjellige forutsetninger og behov. Med dette som utgangspunkt er hovedmålet i dette prosjektet å gi funksjonshemmede kunnskap om god praksis for universell utforming av dokumenter, slik at de er i stand til å videreformidle denne kunnskapen på egen arbeidsplass.

Hovedmålet omfatter følgende delmål:

1. Utvikle kurs og tilgjengelig kursmateriell.
2. Gjennomføre to kurs.
3. Hjelpe hver kursdeltaker til å spre informasjon om god dokument utforming på sitt arbeidssted.
4. Evaluere nytten av kurset.

Denne delrapporten redegjør for delmål 4: Evaluere nytten av kurset.

# Deltakernes erfaringer

På sensommeren 2016 ble det gjennomført to kurs. I utgangspunktet var det lagt opp til fire deltakere i hvert kurs, men to deltakere meldte forfall til kurs nummer 2. Den ene samme dag som kurset startet og den andre til dag 2 av kurset. På grunn av at forfallene kom så seint, var det ikke mulig å erstatte personene med to nye deltakere. Totalt deltok derfor seks personer med nedsatt funksjonsevne i de to kursene.

Synshemmede var i stort flertall blant søkerne til kursene. Dette er naturlig, fordi synshemmede er den gruppen som møter på de fleste og største problemene når det gjelder manglende tilgjengelighet til dokumenter. Synshemmede ble derfor også prioritert, og seks av de åtte personene som fikk kursplass hadde nedsatt syn. De to andre hadde sterkt nedsatt hørsel. Begge hørselshemmede meldte forfall, slik at vi sto igjen med seks synshemmede deltakere.

Alle deltakerne ble fulgt opp i etterkant av kursene. De kunne ta kontakt pr. e-post eller telefon, for å få råd og assistanse i forhold til universell utforming av dokumenter. I tillegg fikk de tilbud om et kurs på egen arbeidsplass. Det vil si et kurs for de som jobber med og/eller er ansvarlige for dokument håndtering på arbeidsplassen.

Denne rapporten oppsummerer deltakernes tilbakemeldinger på kursene og oppfølgingen i etterkant Tilbakemeldingene er delt i to:

* Umiddelbare tilbakemeldinger på selve kursene.
* Tilbakemeldinger etter at oppfølgingsperioden var over.

## Tilbakemeldinger kursene

Kursene ble avsluttet med umiddelbare tilbakemeldinger fra deltakerne. Tilbakemeldingene fra hver deltaker er oppsummert nedenfor.

### Tilbakemeldinger kurs 1

* Deltaker 1: Jeg vil ha god nytte av denne kunnskapen både på jobb og privat. Jeg ser at jeg nå vil ha mer å slå i bordet med, og ikke minst vil jeg forstå om problemet skyldes manglende kunnskap hos meg selv eller manglende kunnskap hos de som utformer dokumentene.
* Deltaker 2: Jeg har fått mange nyttige og gode tips. Kurset har vært en realitetsorientering i forhold til verdien av god strukturering av dokumenter.
* Deltaker 3: Jeg ser at det har vært nødvendig å jobbe ganske mye med de verktøyene som synshemmede bruker, det vil si være ganske mye på detaljnivå. Men jeg er glad for at kurset også en god del ganger løftet blikket, og ga en innføring i hva det er viktig å tenke på i forhold til andre grupper av funksjonshemmede og de mer overordnede tingene. Kursholderne kunne ha vært mer tydelig på de ekstra ressursene som var tilgjengelige under undervisningen. Det vil si den seende assistansen vi kunne få av andre enn kursholderne. Det ville ha gjort kurset enda bedre.
* Deltaker 4: Jeg visste allerede på forhånd at jeg manglet en del kunnskap for å få fullt utbytte av kurset. Likevel har det vært en god bevisstgjøring. Særlig har det vært nyttig å få et bedre grep om formatering. Jeg synes kursdagene ble litt lange (de tre andre var ikke enige i dette). Jeg ser også en utfordring i forhold til å holde seg oppdatert når nye programvareversjoner kommer, og når det forventes at voksenopplæringen skal ta seg av dette. Voksenopplæringen kan mindre enn meg, og spør meg om det er nødvendig å lære dette.

### Tilbakemeldinger kurs 2

* Deltaker 5: Jeg synes kurset har vært veldig nyttig. Kurset har også tydelig avdekket opplæringsbehovene mine. Det vil si at jeg trenger mer grunnleggende opplæring før jeg kan være en god ambassadør på arbeidsplassen. Derfor må trolig også arbeidet mitt som ambassadør vente til etter at prosjektet er slutt. Jeg har imidlertid fått mange gode tips, som jeg vil ta med meg videre. Jeg ser også tydelig bruksverdien av det jeg har lært. Jeg synes foredragsholderne har vært gode, og jeg vil spesielt trekke fram den verdien det har at foredragsholderne selv er funksjonshemmede. De vet hvor skoen trykker i tillegg til at de har god kompetanse. Jeg synes det også har vært fint at gruppen var så liten. Det er nødvendig i forhold til at behovene er så individuelle. Jeg mener det var verdifullt at deler av kurset var praktisk rettet (god tid til å arbeide med oppgaver), og at det ikke bare var teori. Slik sett var det også bra at kurset varte i to dager.
* Deltaker 6: Jeg synes hele opplegget virker fornuftig og hensiktsmessig, og jeg er veldig fornøyd med både innholdet og undervisningen. Jeg har lært mye, som jeg tror vil komme arbeidsplassen min til gode. Kurset har imidlertid bevisstgjort meg i forhold til at jeg trenger mer grunnleggende opplæring i spesielt Excel.

## Tilbakemeldinger oppfølging

I desember 2016 ble det gjennomført telefonintervjuer med alle seks deltakerne. Et intervjuskjema ble utarbeidet for formålet (se vedlegg 1). Tilbakemeldingene fra intervjuene er oppsummert nedenfor.

### Nytte av kurset

Alle seks mener at de har hatt stor nytte av kurset i forhold til sin arbeidssituasjon, og flere trekker også fram at det har vært til god hjelp privat. Særlig har det vært nyttig i forhold til dokumenter de produserer selv. En av deltakerne formulerer det slik:

«Det har gitt meg inspirasjon til å ta tak i ting som ikke fungerer så bra og tenker på mulige løsninger.»

Flere vektlegger også at kurset har gjort dem mer bevisst på hvordan de kan lage strukturerte dokumenter som fungerer bra for både dem selv og andre.

Hos flere av deltakerne var kompetansen om bruk av kontor programmer mindre enn antatt. En av deltakerne poengterer derfor at hun ville hatt større nytte av kurset, dersom hennes grunn kompetanse hadde vært større. En annen beskriver at den største effekten av kurset er at hun har fått hevet sin egen kompetanse og lært mange nyttige ting; også om hva som bør gjøres for at dokumenter skal fungere best mulig for henne. Hun har derfor jobbet mye mer effektivt etter kurset.

### Mest nytte av

Deltakerne synes de har hatt mest nytte av følgende:

* Strukturering av dokumenter ved hjelp av overskrifter
* Praktiske redigerings tips i Word, Excel og PowerPoint.
* Riktig beskrivelse av lenker.
* Nyttige tips om bruk av språk (at innholdet skal være forståelig).
* Måling av kontrast i dokumenter.

En av deltakerne formulerer det slik:

«Jeg ble minnet på hvor lett det er å gjøre enkelte tilpasninger som gjør dokumentene mer brukervennlig.»

Igjen trekker også flere fram nytten de har hatt av kurset for egen del.

### Aktiviteter for å gjøre dokumenter mer universelt utformet

Deltakerne har spredd informasjon på egen arbeidsplass om universell utforming av dokumenter. De har brukt et informasjonsskriv vi i MediaLT laget. En har også skrevet om temaet på arbeidsplassens intranett. Flere har brukt e-post aktivt for å nå fram til de dokument ansvarlige på arbeidsplassen. Mange av dem forteller om manglende respons på sine initiativer; til tross for purringer. En mener at dette har sammenheng med en skremmende lav kompetanse om fagfeltet på egen arbeidsplass.

Flere av kursdeltakerne jobber på store arbeidsplasser. En av deltakerne peker derfor på utfordringene med å få avdelingene på arbeidsplassen til å samhandle om universell utforming, og at han har prøvd å få dette til. I den forbindelse trekker også flere fram at det spesielt er viktig å gjøre noe med dokumentmalene. En av kursdeltakerne ønsket at vi i MediaLT skulle foreta en ekspertevaluering av dokument malene på arbeidsplassen hans, men dette lå utenfor prosjektets rammer. I prosjektet var det lagt opp til at kursdeltakerne selv i samarbeid med arbeidsplassen skulle foreta slike evalueringer, men med støtte fra oss. Derfor ble ikke dette gjennomført.

### Tilbakemeldinger oppfølgingen

Generelt sett er deltakerne fornøyd med det tilbudet de fikk om oppfølging. En av deltakerne mener at oppfølgingsperioden var for kort. Han følte at presset ble for stort på han i forhold til å få til mye på kort tid. En annen ser i etterkant at hun burde ha tatt initiativet til et telefonmøte, der hun kunne ha stilt en del spørsmål hun lurte på. En tredje forklarer at hennes grunn kompetanse var for liten til å benytte seg av den tiltenkte oppfølgingen (jamfør 2.1.1 Nytte av kurset).

En fjerde følte at han ikke hadde behov for noe oppfølging; utover det kurstilbudet arbeidsplassen fikk.

### Få spørsmål fra kursdeltakerne

To av kursdeltakerne forklarer at de ikke trengte noen oppfølging. Både undervisningen og kurs innholdet var godt nok til at de bare kunne ta det i bruk. En mener at spørsmålene hadde blitt flere, hvis han hadde fått mer tid på seg (jamfør 2.2.4 Tilbakemeldinger på oppfølgingen). Resten peker på sin manglende kompetanse (jamfør 2.2.1 Nytte av kurset), og at dette også hadde betydning for deres kapasitet til å følge opp.

### Tilbakemeldinger kurset på arbeidsplassen

Generelt sett opplevde deltakerne at det var liten interesse for kurs på arbeidsplassen deres. Dette til tross for at kurset var gratis. Kun ved to av arbeidsplassene ble derfor kurs gjennomført. Deltakerne peker på to hoved forklaringer til hvorfor interessen var så liten:

* Manglende forståelse for viktigheten av universelt utformede dokumenter.
* Kapasitets problemer på arbeidsplassen.

Flere av deltakerne gir uttrykk for at de er forundret over den manglende interessen.

Tilbakemeldingene fra de to kursdeltakerne der det ble avholdt kurs var gode. De mener at kursinnholdet var godt tilpasset arbeidsplassens behov, og at det ble et godt samspill mellom kursdeltakerne og kursholderne.

### Arbeidsplassens nytte

Generelt sett mener deltakerne at arbeidsplassen deres til nå ikke har hatt så stor nytte av deltakelsen deres på kurset. Størst betydning har det hatt i forhold til dokumenter de produserer selv. Enkelte har foreslått forbedringer av dokumenter på arbeidsplassen, men uten at de til nå har fått gjennomslag for dette. En av deltakerne tror imidlertid at det på lang sikt vil ha positiv effekt at han og andre på arbeidsplassen er mer bevisst på universell utforming av dokumenter. En annen mener at det har ført til hevet kompetanse på arbeidsplassen hennes, men at det er behov for mer kursing. Hun har derfor tatt initiativ til et nytt kurs over nyttår.

### Gjennomslag for universell utforming

Bortsett fra en av deltakerne synes alle det har vært vanskelig å få gjennomslag for universell utforming av dokumenter på arbeidsplassen. Flere har imidlertid håp om at det kan bedre seg over tid. Det er skapt en interesse for fagfeltet på arbeidsplassen, som de tror på lang sikt kan gi uttelling. De har en verktøy kasse med konkrete forhold som de kan ta opp og påpeke. Videre kan de referere til kurset og hva de har lært, og vise til at de ikke er noe de har funnet på selv. En person mener at hun har fått gjennomslag som har ført til økt kompetanse om fagfeltet på arbeidsplassen (jamfør 2.2.7 Arbeidsplassens nytte).

### Effekt på universell utforming

Ingen av deltakerne kan peke på konkrete resultater som har ført til bedre universell utforming av dokumenter på arbeidsplassen og privat. Den eneste effekten de til nå kan se, er at de selv produserer dokumenter med større tilgjengelighet. Samtidig poengterer flere at slike endringer tar tid, og at de har merket en økt interesse for fagfeltet på arbeidsplassen.

### Varig tilbud

Alle seks synes at kurset bør etableres som et varig tilbud. De mener det vil gi funksjonshemmede trygghet i kommunikasjonen med andre om universell utforming av dokumenter. Flere trekker fram at det vil bidra til å holde funksjonshemmede i jobb, fordi det vil ha en forebyggende effekt. En av deltakerne mener også at det vil føre til at funksjonshemmede jobber mer effektivt, og dermed blir mer interessant arbeidskraft. Når det gjelder finansiering, peker en på NAV, mens en annen på at det er arbeidsgiverens ansvar. En tredje tror det er lite realistisk å få arbeidsgivere til å betale for et slikt kurs, mens en fjerde mener det er viktig å ansvarlige gjøre arbeidsgivere.

# Oppsummering

Alle seks kurs deltakerne var godt fornøyd med både undervisningen og innholdet på kurset. De mener at kurset er godt egnet til å ruste funksjonshemmede til å bli ambassadører på egen arbeidsplass. Det krever imidlertid at de selv har tilstrekkelig kompetanse til å nyttiggjøre seg undervisningen. Noe flere av deltakerne mente de manglet. Noe som også fikk konsekvenser for oppfølgingen i etterkant. Manglende kompetanse hos dem selv gjorde at de verken hadde tilstrekkelig forutsetninger eller kapasitet til å følge opp slik de ønsket. Et aspekt av dette var også oppfølgingsperiodens varighet, som enkelte mente ble altfor knapp. Det satte et for stort press på dem. Den fremste effekten av kurset ble dermed deres egen evnen til å produsere universelt utformede dokumenter.

Alle mener at kurset bør etableres som et varig tilbud, men flertallet er usikre på hvordan det bør organiseres og finansieres. En peker på NAV, mens en annen ser det som et arbeidsgiver ansvar. De mener at kurset vil bidra til å holde funksjonshemmede i arbeid, og gjøre dem til mer effektive arbeidstakere.

# Vedlegg 1: Intervjuskjema

|  |  |
| --- | --- |
| Prosjekt: | God praksis for universell utforming av dokumenter |
| Skrevet av: | Magne Lunde |
| Sist oppdatert: | 15.11.2016 |

Hvilken nytte har du hatt av kurset? (både i arbeidssituasjonen og privat)

Hva fra kurset har du hatt mest nytte av?

Hva har du gjort i etterkant av kurset for å bidra til at dokumenter i større grad blir universelt utformet?

Hva synes du om oppfølgingen i etterkant av kurset?

I oppfølgingsperioden har det knapt vært spørsmål fra dere som var deltakere. Hva tror du er grunnen til dette?

Hva synes du om kurset som vi i MediaLT holdt på arbeidsplassen din (til de som hadde kurs)?

Hvorfor ble det ikke gjennomført kurs på arbeidsplassen din (til de som ikke hadde kurs)?

Hvilken nytte hadde arbeidsplassen av kurset?

Var det enklere for deg å få gjennomslag for universell utforming av dokumenter i etterkant av kurset? Begrunn svaret.

I hvilken grad Har deltakelsen din i prosjektet ført til bedre universell utforming av dokumenter både på arbeidsplassen din og privat? Begrunn svaret.

Synes du dette kurset bør etableres som et varig tilbud? Begrunn svaret.

Hvordan bør i så fall et slikt kurs organiseres og finansieres?