

Digitale hindre for økt syssetsetting

Utført for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet

18. mars 2016

Implement Consulting Group
Munkedamsveien 35
0122 Oslo

Tel +47 4586 7900
Email info@implement.no
www.implement.no

CVR 32767788
Bank 4845-3450018236
SWIFT DABADKKK
Iban DK3030003450018236

Innholdsfortegnelse

Om rapporten	1
Sammendrag med konklusjoner og anbefalinger	2
Mandat	2
Metodisk tilnærming	2
Funn	2
Anbefalinger	4
1. Innledning	7
1.1 Bakgrunn	7
1.2 Funksjonsvariasjon og IKT	10
1.3 Mandat	14
1.4 Fremdrift og prosess	15
2. Metodisk tilnærming	17
2.1 Brede respondentgrupper	17
2.2 Gjennomføring	17
2.3 Spørreundersøkelse	19
2.4 Intervjuer	23
3. Kartlagte digitale barrierer	24
3.1 Overordnede funn	26
3.2 Potensiell diskriminering	36
3.3 Brukergrupper	37
3.4 Andre funn	84
3.5 Oppsummering av funn	84
4. Mulige løsninger	87

4.1	Løsninger knyttet til tildeling av og trening i håndtering av hjelpemidler	87
4.2	Løsninger på problemer med stigmatisering	88
4.3	Løsninger knyttet til mangelfull universell utforming	89
5.	Anbefaling til videreføring	92
	Vedlegg 1 Referansedokumenter	95
	Vedlegg 2 Spørsmål til enkeltpersoner	96
	Vedlegg 3 Spørsmål til eksperter og brukerorganisasjoner	106

Om rapporten

Denne rapporten er utarbeidet av Implement Consulting Group og Funka på oppdrag for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.

Rapporten er skrevet i perioden november 2015 – april 2016. Kjell Ove Kalhagen har vært prosjektleder for Implement, Malin Walday har hatt ansvaret for litteraturstudier og kvalitetssikring av statistisk materiale. Susanna Laurin har ledet Funkas team. Joachim Henstad har kontaktet og administrert testpersoner samt gjennomført intervjuer. Torbjørn Helland Solhaug og Susanna Laurin har arbeidet med datainnsamling og analysert resultatene. Stefan Johansson har bistått med metodeutvikling og dokumentstudier. Malin Walday, Torbjørn Helland Solhaug og Susanna Laurin har utarbeidet rapporten.

Vi vil takke alle samarbeidsvillige respondenter som har deltatt både i vår internettbaserte spørreundersøkelse og deltagelse i kvalitative intervjuer på telefon, Skype og fysisk.

I denne rapporten har vi i størst mulig grad unngått å benytte ordet funksjonsnedsettelse eller funksjonshemming, så lenge vi selv uttaler oss, men heller begrepet *funksjonsvariasjon*. Det er to årsaker til at vi velger å anvende begrepet funksjonsvariasjon i denne rapporten. Dels handler det om å få plassert konseptet universell utforming i en kontekst som omfatter alle brukere, og ikke bare en delmengde av brukere. Ved å ta utgangspunkt i at vi alle er noenlunde like, kun med en begrenset variasjon, bredder vi synet på hva som er «normalt» Dessuten innebærer begrepet et større fokus på evner i motsetning til hindre. I Sverige har begrepet funksjonsvariasjon blitt benyttet noen år med suksess, og vi ønsker en lignende utvikling i Norge. Dessuten vekker det oppmerksomhet å innføre et nytt begrep. Kan vi få noen til å reflektere over disse begrepene, har det en verdi i seg selv.

Sammendrag med konklusjoner og anbefalinger

Mandat

Mandatet for oppdraget har vært å gi innspill til hvordan eksisterende eller manglende IKT er et hinder for å få flere med funksjonsvariasjon i arbeid. Gjennom å undersøke hvor problemene oppstår og for hvilke grupper i hvilke roller, har siktemålet med undersøkelsen ikke bare vært å kartlegge eksisterende brister med tanke på yrkesdeltakelse blant personer med funksjonsvariasjon, men også gi innspill til offentlige myndigheter på mulige typer av tiltak for å øke yrkesdeltakelsen.

Metodisk tilnærming

For å få et så helhetlig bilde av dagens situasjon som mulig har vi valgt å innhente informasjon fra personer med forskjellige typer funksjonsvariasjon som både er i arbeid, har vært i arbeid og som ønsker å arbeide. Ut over dette har vi henvendt oss til representanter for brukerorganisasjoner med erfaring fra arbeidslivsspørsmål samt profesjonelle innenfor offentlig og privat sektor som har til oppgave å få personer med funksjonsvariasjon ut i arbeid.

Datainnsamlingen omfatter både gjennomføring av internettbasert spørreundersøkelse og kvalitative intervjuer gjennom telefon, Skype og fysisk.

Funn

Våre funn indikerer at det eksisterer digitale barrierer for yrkesdeltakelse for grupper med funksjonsvariasjon. Barrierene oppstår i ulike faser, fra jobbsøkerprosessen, til avklaring om behov og tildeling av hjelpemiddel NAV. Videre er det i dag et begrenset tilbud om opplæring i bruk av disse

hjelpemidlene. Endelig viser våre funn at en betydelig andel av respondentene opplever at arbeidsforholdet har blitt avvirket som følge av mangel på mestring av digitale løsninger. De enkelte funn omtales nærmere nedenfor:

Blant jobbsøkere viser våre funn at 20 % av brukerne ikke har blitt tilbudt jobb som følge av funksjonsvariasjon. Kun én person av alle informantene oppgir at han eller hun har fått prøve om de interne systemene fungerer før tilbud om ansettelse. Videre har 18 % av de som har søkt på jobb inntrykk av å ikke ha kommet videre i rekrutteringsprosessen fordi arbeidsgiver har antatt at vedkommende ikke kunne benytte deres digitale systemer.

For arbeidstakere viser våre funn at prosessen frem mot å få tildelt hjelpemiddel ikke ser ut til å fungere så bra som brukerne ønsker. Det er flere brukere på tvers av brukergruppene som opplever ulike former for svakhet i prosessen, deriblant:

- Krevende å finne informasjon om muligheter og tilbud.
- Krevende å få aksept for sitt behov for hjelpemiddel, i enkelte tilfeller i slik grad at de ikke får dekket sitt behov.
- At NAV feilvurderer den enkeltes behov, enten grunnet manglende kunnskap om hjelpemidler eller manglende forståelse for situasjonen til den enkelte
- Lang saksbehandlingstid.

Videre viser våre funn at for brukere som får tildelt hjelpemiddel er det i dag et mangelfullt tilbud om opplæring på disse. Om lag halvparten av informantene, uansett funksjonsvariasjon oppgir at de ikke mestrer håndteringen av sitt hjelpemiddel.

I tillegg til opplæring på hjelpemidler, er det behov for opplæring på de spesifikke systemene. Her kommer det frem både fra enkeltpersoner og fra representanter for brukerorganisasjonene at tilbud om dette ofte er svært

mangelfullt. Det forventes fra arbeidsgivers side at man har så god digital kompetanse at opplæring ikke er nødvendig.

Et oppsiktsvekkende resultat er at blant de 47 respondentene som oppgir at de har valgt eller blitt tvunget til å avslutte et arbeidsforhold, sier 26 % personer at dette har skjedd som følge av digitale barrierer.

Anbefalinger

På bakgrunn av våre funn i denne undersøkelsen anbefaler vi at offentlige myndigheter bør utrede nærmere kunnskapsgrunnlaget knyttet til digital inkludering. Spesielt bør man fokusere på gapet mellom de som har (eller har hatt) arbeid og de som aldri har kommet inn på arbeidsmarkedet. Samtidig synes vi allerede nå å se tendenser på områder der ulike typer av tiltak for å redusere de digitale barrierene bør vurderes utredet nærmere. Disse presenteres nedenfor

1. Tildeling av hjelpemiddel

- a) Det bør foretas en gjennomgang av prosessene knyttet til tildeling av hjelpemiddel for å nærmere avdekke hvorvidt det finnes en diskrepans mellom de som behøver hjelpemiddelet og de som faktisk får dem.
- b) Med bakgrunn i den raske teknologiske utviklingen og det store mangfoldet av tenkbare hjelpemiddel i ulike versjoner som kan være aktuelle for personer med funksjonsvariasjon, bør NAV vurdere å få utredet nærmere en sentral ordning for tildeling av hjelpemiddel med ekspertise på behov og ulike typer hjelpemiddel. Det er for utfordrende for hver enkelt tjenestemann på lokalt nivå å holde seg ajour med de ulike typer hjelpemiddel relevant for den enkelte person.

- c) Gjennom å tilby kvalifiserte råd og støtte i valg av hjelpemiddel kan en større del av arbeidet gjøres av brukeren selv, som da får økt reell innflytelse og derigjennom økt selvfølelse.
 - d) Trening og løpende support hva angår datamaskiner, innstillinger og hjelpemiddel for personer med funksjonsvariasjon bør kunne styrkes gjennom et sterkere samarbeid med markedsaktørene. Det bør utredes nærmere ulike modeller for hvordan denne typen samarbeid kan styrkes.
 - e) Det bør gjøres en gjennomgang av hvilke hjelpemiddel som tilbys brukerne, dels for å se om brukernes behov er dekket og dels for å se om tilbudet er oppdatert i henhold til teknologisk utvikling
2. Denne undersøkelsen tyder på at arbeidsgiverne ikke arbeider proaktivt med universell utforming. Et mulig tiltak for å styrke fokuset på universell utforming kan være å styrke samarbeidet mellom arbeidsgiverorganisasjoner og arbeidstakerorganisasjoner for å få frem bedre veiledning og gode eksempelprosjekter. Koplingen til arbeidsmiljøarbeidet som har vært fremgangsrikt i andre land bør kunne prøves ut. Et eksempel på et mulig tiltak er å opprette et Brukerforum tilsvarende det den svenske regjeringen drev gjennom flere år. Der fokuserte man mye på å løfte brukerperspektivet, og arbeidet ikke minst med å øke kompetanse hos fagpersonell og arbeidsgivere. Satsingen var så vidt vi vet unik ved at ekspertgruppen arbeidet helt fritt under regjeringen, med en sammensetting fra de fire hovedaktørene: myndighet, akademi, marked og brukerorganisasjoner.¹

¹ Användningsforum i Sverige,

<http://www.anvandningsforum.se/?s=arbetsmilj%C3%B6&submit=S%C3%B6k>

3. For bedre å tilrettelegge universell utforming i de interne systemene bør følgende tiltak vurderes:
 - a) Påvirke tilsynsmyndigheten DIFI på å fokusere på interne system i sine regelmessige kontroller.
 - b) Anvende styrken i offentlig innkjøp gjennom å stille tydelige krav knyttet til universell utforming ved innkjøp av interne system i staten, fortrinnsvis med kobling til EN301549 slik at internasjonale aktører får samme muligheter til å tilby sine tjenester i Norge. ²
 - c) Vurdere muligheten for utviklingen av samarbeid med større leverandører av interne systemer som kan innebære at et statlig organ eller en gruppe myndigheter forhandler fram en oppgradering av ett spesifikt system slik at det raskt oppfyller kravene til universell utforming gjennom å kople kravet til kommende innkjøp.

Det bør også vurderes om DIFI skal øke sine veiledende innsats og rette seg mer spesifikt til leverandører av interne system og/eller bestillere av slike.

² Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe,
http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf

1. Innledning

1.1 Bakgrunn

Det er en overordnet politisk målsetting at flest mulig skal kunne delta i arbeidslivet. Gjennom arbeid får den enkelte anledning til å benytte sine evner og krefter, oppnår ofte et bedre sosialt liv og tilhørighet, økt selvfølelse og identitet, samtidig som det fører til økonomisk selvstendighet og egenmakt.³ På samfunnsnivå vil dette si at individer kan forsørge seg selv og bidra til fellesskapet. Dette er samfunnsøkonomisk lønnsomt, både fordi de da bidrar til fellesskapet (gjennom å betale skatter) og fordi de ikke er avhengig av støtte som trygdeytelser eller lignende. Det er derfor viktig at alle mennesker gis de samme mulighetene til å delta i arbeidslivet som andre, uavhengig av evner, noe som også er en prioritering for regjeringen.

Til tross for dette har det ikke vært noen betydelig bedring med tanke på inkludering og tilrettelegging i arbeidslivet, og per dags dato er det en rekke begrensende forhold som utestenger vesentlige deler av befolkningen fra arbeidslivet.⁴

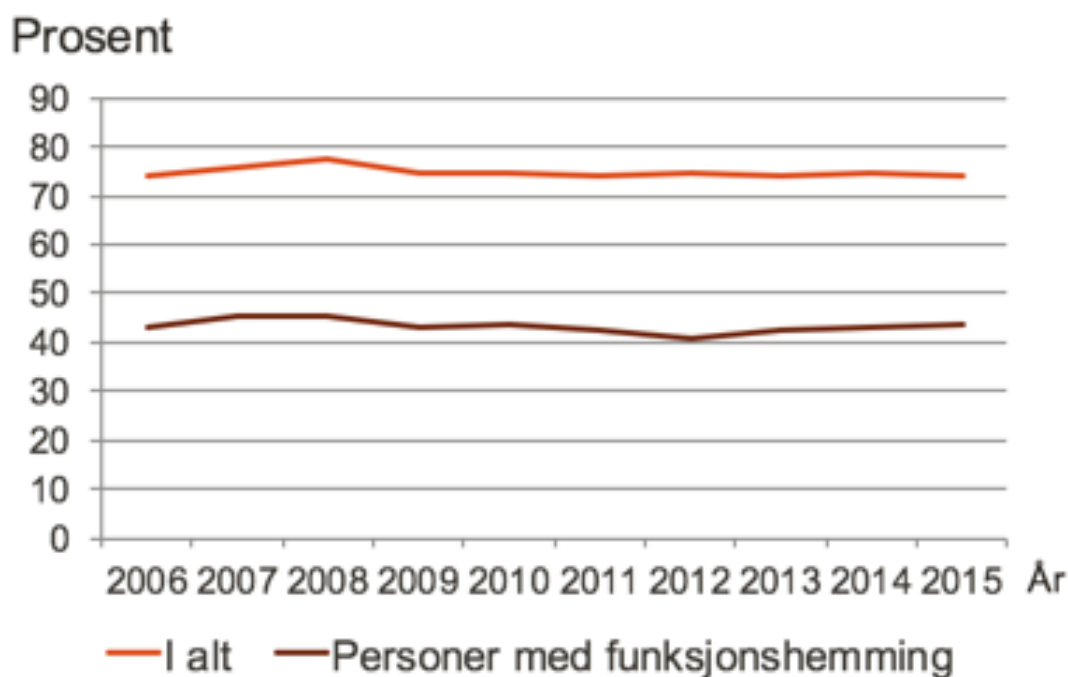
Statistisk Sentralbyrå fører statistikk i sysselsettingen blant befolkningen som helhet sammenlignet med gruppen som de definerer som funksjonshemmede. Uavhengig av konjunktursvingninger i arbeidsmarkedet er andelen personer med funksjonshemmede som befinner seg utenfor det regulære arbeidsmarkedet stort sett lik. Der den gjennomsnittlige andelen sysselsatte

³ NOU 2001:22 Fra bruker til borger – en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer, s. 255),
<https://www.regjeringen.no/contentassets/1e18b045dd9346849813392b34c9cdc1/no/pdfa/nou200120010022000dddpdfa.pdf>

⁴ NOU 2001:22 (2001, s.225)

blant personer i alt ligger på rundt 75 %, med variasjon mellom 74 % og 77 % i perioden, er den gjennomsnittlige andelen på rundt 43 % for funksjonshemmede, med variasjon mellom 41 % og 45 % for perioden. Figuren som følger viser utviklingen i sysselsetting for de to gruppene fra 2006 til 2015.

Figur 1 Andel sysselsatte blant funksjonshemmede og i befolkningen generelt (2006-2015) ⁵



Statistikken fra Statistisk sentralbyrå (SSB) viser også en økning i andelen heltidsansatte blant funksjonshemmede fra 2012 til 2014, men deretter en reduksjon i denne andelen fra 57 til 55 % for 2015.⁶

Forståelsen av funksjonsvariasjon mellom mennesker har endret seg mye de siste 20 årene, og har gått fra å dreie seg om å gjøre tilpasning for den enkelte,

⁵ Statistisk sentralbyrå (SSB), Arbeidskraftundersøkelsen 2006 til 2015

⁶ SSB, *Arbeidskraftundersøkelsen 2015, 2. kvartal*: <http://ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/akutu/aar>

som spesialløsninger og IKT-hjelpemidler, til **universell utforming** som i større grad vektlegger en generell inkludering av alle, uavhengig av evner.

I Regjeringens handlingsplan for universell utforming⁷ defineres **universell utforming** som utforming av produkter og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning eller spesiell utforming.⁸

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (DTL) definerer universell utforming slik: *Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.*⁹

Ved kongelig resolusjon av 21. april 1999 oppnevnte regjeringen et eget utvalg for å utrede funksjonshemmedes rettigheter i en større sammenheng og foreslå ulike strategier og virkemidler for å fremme denne gruppens deltakelse og likestilling i det norske samfunn.¹⁰ Regjeringens visjon er at Norge skal være universelt utformet, og i handlingsplanen for et universelt utformet Norge¹¹ er det vektlagt et ønske om å komme bort fra en tankegang der individet defineres som problemet.¹² Det vil si en vektlegging av det relasjonelle i

⁷ Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet *Regjeringens handlingsplan for universell utforming* (2016):
<https://www.regjeringen.no/contentassets/48ed7783842b410881a7da36ab530c72/no/pdfs/regjeringens-handlingsplan-uu.pdf>

⁸ Definisjonen brukes med noen variasjoner i FNs konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne (CRPD) og i norsk ikke-diskrimineringslovgiving.

⁹ §13 <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61>,

¹⁰ NOU 2001:22

¹¹ Norge universelt utformet 2025 – Regjeringens handlingsplan for universell utforming og økt tilgjengelighet 2009 – 2013,

¹² Barne- og likestillingsdepartementet, *Handlingsplan Norge universelt utformet 2025* (2009, s.4)

funksjonshemming: Relasjonen mellom person og omgivelser er avgjørende og funksjonshemmingen ikke bare knyttet til personen og dennes egenskaper men også til utformingen, av for eksempel programmer og verktøy som gjøres i hver enkelt situasjon.¹³ I handlingsplanen for perioden 2009 til 2013¹⁴ fremgikk det at regjeringen hadde et mål om et universelt utformet Norge innen 2025, og handlingsplanen for perioden 2015 til 2019 skisserer prioriterte satsningsområder som skal ha fokus fremover.¹⁵

1.2 Funksjonsvariasjon og IKT

Digitaliseringen er en av de klart mest omveltende prosessene for samfunnet siden industrialiseringen, og har spesielt påvirket forhold i arbeidslivet. De siste årene har stadig flere arbeidslivsfunksjoner blitt digitalisert, og ulike typer av informasjons- og kommunikasjonsteknologi har gjort at virksomheter, samt deres krav til kompetanse og arbeidsorganisering har forandret seg betraktelig. Det blir viktigere å kunne håndtere informasjonsteknologi i form av PC, nettbrett eller smarttelefoner, avansert teknisk utrustning og andre komplekse digitale systemer.¹⁶ Også muligheten til å søke på stillinger, både i stat og privat, er digitalisert. Betydningen av digitale støttesystemer er dermed økende, og flere og flere utfører i større grad sine arbeidsoppgaver ved hjelp av digitale verktøy.

¹³ NOU 2001:22 (2001, s.7)

¹⁴ <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/planer/2009/norge-universelt-utformet-2025-web-endelig.pdf>

¹⁵ Regjeringen handlingsplan for universell utforming 2015-2019, <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/regjeringens-handlingsplan-for-universell-utforming-2/id2473299/?ch=1&q=>

¹⁶ Karlsson, Thomas. Elisabet Classon og Jerker Rönnberg, Kunskapssammanställning, Den hjärnvänliga arbetsplatsen – kognition, kognitiva funktionsnedsättningar och arbetsmiljö (Rapport 2014:2, Linköpings universitet, 2014, s.5).

På denne måten blir det digitale arbeidsmiljøet også mer og mer dominerende.¹⁷

En rapport fra svenske Arbetsmiljöverket, tilsvarende norske Arbeidstilsynet, fra 2014 som omhandler arbeidsmiljøstatistikk, viser at digitaliseringen av arbeidslivet omfatter mesteparten av alle arbeidsmiljøer i dag.¹⁸ Eksempler som illustrerer dette er digitaliseringen av rapportføring i helse- eller håndverkstjenester og digitale systemer ved salg av varer eller billetter. Dette er oppgaver som tidligere ble utført analogt.

Med denne utviklingen øker betydningen av at det digitale arbeidsverktøyet som skal understøtte arbeidsprosessene. Datasystemene må være tilpasset arbeidsoppgaven og utformet på en hensiktsmessig måte i relasjon til de personene som skal benytte systemet. Spesielt viktig blir da utformingen av det digitale verktøyet slik at alle, uavhengig av sine funksjonelle og kognitive evner og begrensninger, skal klare å håndtere dette.¹⁹

Teknologioptimismen knyttet til hvordan IKT kan bidra til å åpne arenaer og bidra til økt deltakelse uavhengig av funksjonsvariasjon har generelt vært stor²⁰, og internett har, i kombinasjon med andre hjelpemidler, stort potensial for å kunne brukes selvstendig uavhengig av funksjonsvariasjon. For eksempel utgjør muligheten for å gjøre jobben sin, kobles med andre og å delta på ulike forum, uten å flytte på seg, en stor mulighet for personer med begrenset

¹⁷ Jan Gulliksen, Ann Lantz og Åke Walldius *Digital arbetsmiljö* (Arbetsmiljöverket, Uppsala Universitet, 2015, s.7)

¹⁸ Arbetsmiljöverket. Halvårsrapport – register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige – 1 juli – 31 december 2013. Rapport 2014:3 (2014).

¹⁹ Gulliksen, Jan. m.fl. (2015, 8)

²⁰ Inger Lise Skog Hansen, IKT og funksjonshemmede- et potensial for arbeids- og samfunnsliv, Fafo-notat 2008:21, (2008)

forflytningsevne.²¹ I tillegg finnes det et stort spekter av hjelpemidler som gjør digitale arbeidsoppgaver lettere å utføre og mestre for personer med forskjellige former for funksjonsvariasjon. Riktige hjelpemidler kan for eksempel hjelpe mennesker med funksjonsvariasjon, som nedsatt hørsel, syn, mobilitet, eller med lesevansker og reduserte kognitive evner, til å oppnå sitt fulle potensial og å bidra effektivt i de organisasjoner eller virksomheter som ansetter dem.²² Eksempler på slike hjelpemidler kan for eksempel være leselist for blinde som fortløpende konverterer innholdet på skjermen til punktskrift som kan leses med fingrene, forstørrelsesprogram for personer med nedsatt syn, ulike typer av styringsenheter for personer med motorisk funksjonsvariasjon, opplesende hjelpemidler for personer med lese- og skrivevansker og hjelpemidler som forenkler grensesnittet for personer med kognitive vanskeligheter, for å nevne noen.

Utviklingen burde innebære at flere får mulighet til å delta aktivt i yrkeslivet. Likevel har det ikke skjedd en forbedring med tanke på andelen personer med funksjonsvariasjon som er i regulert arbeid. Dette kan naturligvis være avhengig av forutbestemte holdninger hos arbeidsgivere, konkret mangel på erfaring med jobbsøkningsprosesser for personer med funksjonsvariasjon, diskriminering eller andre forhold.²³ Men, en annen viktig årsak er trolig at IKT-systemene og digitale arbeidsmiljøer som er dagens arbeidsverktøy ikke fungerer for alle.

Det eksisterer dermed en rekke kilder til og faktiske barrierer for tilgjengelighet til hverdagsteknologi, dette kan være²⁴:

²¹ NOU 2001: 22: (2001, s.166)

²² British Assistive Technology Association, Assistive Technology in the workplace – Towards a more inclusive working environment, (2013, s. 4)

²³ Skarpaas, Ingebjørg og Helge Svare, *Rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne – på ordinær måte*, Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 9/2014

²⁴ Hansen, Inger Lise Skog (2008)

- Manglende standardisering
- Utilgjengelig brukergrensesnitt
- Problemer med interoperabilitet/ manglende kompatibilitet mellom generell teknologi og hjelpemidler
- Manglende krav om universell utforming
- Lav anerkjennelse av markedspotensialet for mer brukervennlige produkter
- Manglende bevissthet hos bestillere
- Manglende kompetanse hos leverandører
- Manglende kunnskap hos brukere

I en britisk studie²⁵ fra 2013 hvor de blant annet undersøkte kjennskap til og omfang og effekt av hjelpemidler for tilrettelegging på arbeidsplass, fant de at 78 % av de som bruker slike hjelpemidler i forbindelse med jobb oppga at hjelpemiddelet økte effektiviteten deres på jobb, 30 % hevdet at det hadde redusert sykefraværet deres, 64 % at hjelpemiddelet hadde økt deres jobbtilfredshet og 50 % at det hadde økt deres motivasjon på arbeidet.

Av tidligere erfaringer vet vi at det til en viss grad eksisterer en oppfatning om at arbeidsgivere mangler kunnskap om hvilke støttesystemer som finnes på markedet og er skeptiske knyttet til investering i denne typen systemer. En grunn til dette kan også være at de til en viss grad er redde for det ukjente eller for forandring.

Statistikk fra SSB og tall fra Norge viser at blant de funksjonshemmede som har kommet seg inn på arbeidsmarkedet var det kun 55 % som hadde fått sin

²⁵ British Assistive Technology Association (2013, s. 5)

arbeidssituasjon tilpasset sin funksjonshemming i 2015, et tall som har holdt seg relativt stabilt de siste åtte årene. Av de som ikke fikk noen tilrettelegging på arbeidsplassen mente 17 % at de hadde behov for dette og 20 % av de som allerede hadde fått tilrettelegging mente at de trengte mer.²⁶

1.3 Mandat

Mandatet for oppdraget er å gi innspill til hvordan eksisterende eller manglende IKT er et hinder for å få flere med funksjonsvariasjon i arbeid. Gjennom å undersøke hvor problemene oppstår og for hvilke grupper i hvilke roller vil vi ikke bare kartlegge eksisterende brister med tanke på yrkesdeltakelse blant personer med funksjonsnedsettinger, men også gi innspill til offentlige myndigheter på mulige typer av tiltak for å øke yrkesdeltakelsen blant personer med ulike typer av funksjonsvariasjon.

Følgende spørsmål har vært satt under lupen:

- Er det noe i det eksisterende som er ekskluderende,
- Er det noe som mangler i det eksisterende, for eksempel dårlig opplæring i tekniske hjelpemiddel?
- Er det noe i politikk og regelverk som er ekskluderende eller som virker suboptimalt?

1.3.1 Tolkning og avgrensning

For å belyse problemstillingene ovenfor har vi valgt en tilnærming som vektlegger å forklare:

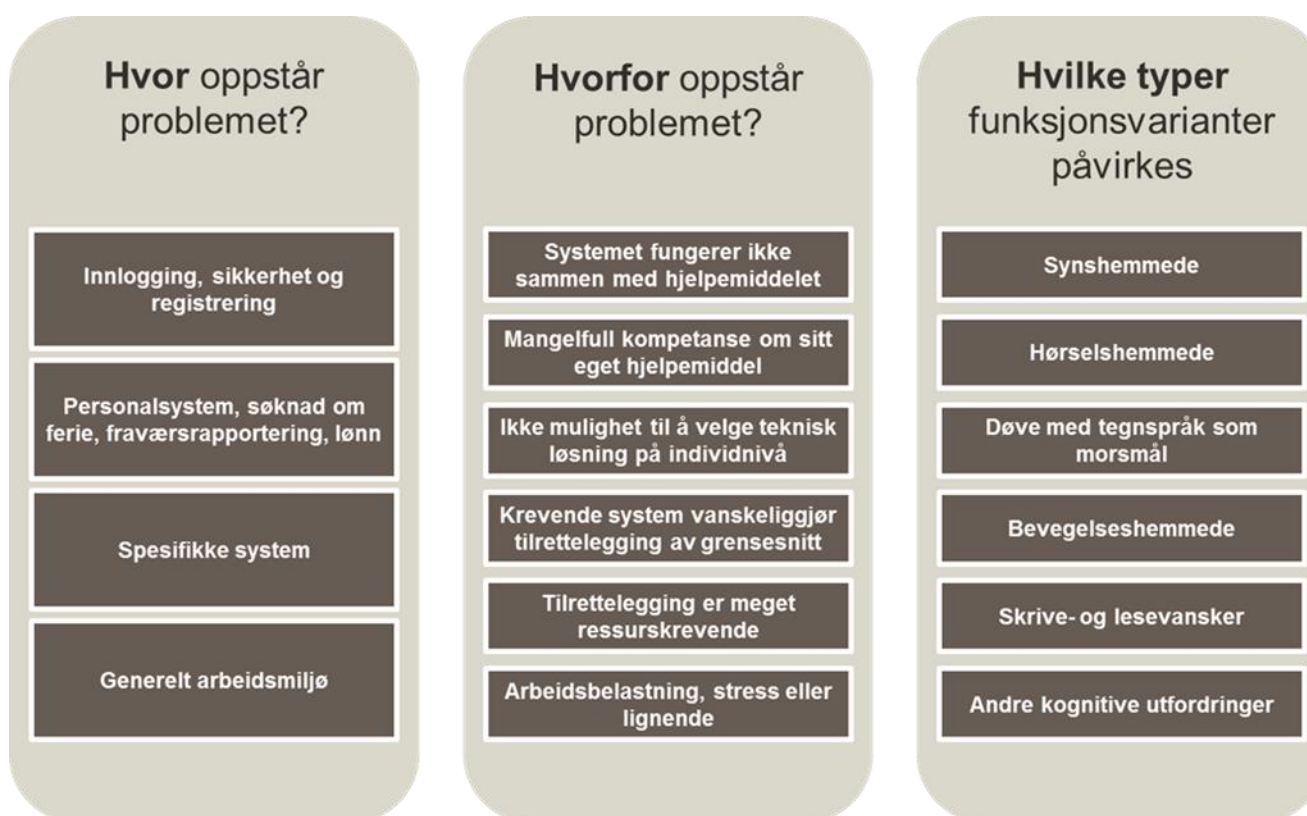
- **Hvor** problemene oppstår.

²⁶ SSB, *Arbeidskraftundersøkelsen 2015, 2. kvartal*: <http://ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/akutu/aar>

- **Hvorfor** problemene oppstår.
- **Hvilke** typer funksjonsvariasjon som påvirkes.

Gjennom å undersøke hvor problemene oppstår, og for hvilke grupper, har vi ikke bare kartlagt eksisterende brister med tanke på yrkesdeltakelse ut fra funksjonsvariasjon, men også bidratt med forslag til mulige løsninger og videreføringer som bør gjennomføres.

Figur 2 Overordnet tilnærming til problemstillingene, med eksempler på beskrivelser



1.4 Fremdrift og prosess

Prosjektet er gjennomført i perioden november 2015 til april 2016. Vi har delt prosessen opp i tre hovedfaser; (1) Datainnsamling og kartlegging, (2) analyse og evaluering og (3) anbefalinger.

Vi har brukt en kombinasjon av dokumentstudier, spørreundersøkelser og intervjuer for å samle inn data. Det har vært viktig for oss å samle inn data ikke bare med utgangspunkt i de spesifikke brukergruppene, men også et overordnet perspektiv på situasjonen. Vi har derfor inkludert brukere med et bredt spekter av funksjonsvariasjon, eksperter som jobber med sysselsetting og representanter fra brukerorganisasjonene blant våre informanter. Metode for gjennomføring av de ulike datafangstmetodene våre er beskrevet ytterligere i påfølgende kapittel.

2. Metodisk tilnærming

2.1 Brede respondentgrupper

For å få et så helhetlig bilde av dagens situasjon som mulig har vi valgt å innhente informasjon fra personer med forskjellige typer funksjonsvariasjon som er i arbeid, har vært i arbeid og som ønsker å komme seg inn på arbeidsmarkedet. Ut over dette har vi henvendt oss til representanter for brukerorganisasjoner med erfaring fra arbeidslivsspørsmål samt profesjonelle innenfor offentlig og privat sektor som har til oppgave å få personer med funksjonsvariasjon ut i arbeid. For enkeltindivider med funksjonsvariasjon og for brukerorganisasjonene har vi forsøkt å få en så bred respondentgruppe som mulig hva gjelder ulike former for funksjonsvariasjon.

Personer med funksjonsvariasjon som er eller har vært i arbeid har naturligvis veldig detaljerte og personlige erfaringer som kan gi et tydelig bilde av enkelte problemområder, også helt ned til hvilket system som fungerer dårlig med hvilket hjelpemiddel. Personer med funksjonsvariasjon som søker arbeid kan gi et godt bilde av hvilke hindre som gjør det vanskelig å komme inn på arbeidsmarkedet. Brukerorganisasjonenes representanter har ofte lang erfaring og kan på sin side bidra med innsyn i generelle utfordringer og tilbakevendende problemer for sine respektive brukergrupper. Ekspertene som daglig jobber med å få personer med funksjonsvariasjon ut i arbeidslivet kan se andre typer av mønstre og overordnede problemer, ofte i et perspektiv som omfatter flere grupper av funksjonsvariasjon.

2.2 Gjennomføring

For å innhente informasjonen har vi benyttet oss av flere ulike metoder. Dette er nødvendig for å nå informanter med ulike evner og ønsker knyttet til kommunikasjon rundt våre spørsmål. Vi har benyttet en nettbasert

spørreundersøkelse for å, innenfor prosjektets begrensede tidsperspektiv og ressurser, få en viss kvantitet og geografisk spredning på respondentgruppen. I tillegg har vi lagt inn en god del fritekstfelt i spørreundersøkelsen der respondentene har hatt mulighet til å utdype sine svar. Dette har gitt oss muligheten til å få mange spesifikke svar, med relativt begrenset ressursbruk.

Spørreundersøkelsen er blitt supplert med kvalitative intervjuer, dels for å tilby alternative kommunikasjonsmuligheter for respondenter med ulike preferanser, dels for å kunne gå dypere i visse spørsmål og få en diskusjon rundt visse fenomen. Disse har blitt gjennomført fysisk eller over telefon og Skype basert på respondentenes ønsker og evner.

Vi har benyttet vårt store nettverk av enkeltindivider med funksjonsvariasjon, men også kontaktet alle de store og flere av de små brukerorganisasjonene, samtlige handikapråd i alle Norges kommuner og alle virksomheter vi kjenner til som jobber med å få personer med funksjonsvariasjon ut i arbeid. Hovedsakelig har kontakten skjedd per telefon og e-post. Vi har også tilbudt interesserte respondenter å velge hvordan de har ønsket å delta; gjennom den nettbaserte spørreundersøkelsen eller intervju.

Mange undersøkelser av situasjon og muligheter knyttet til funksjonsvariasjon bygger på et begrenset grunnlag, dels knyttet til et begrenset antall informanter men kanskje viktigst hva gjelder hvilke brukergrupper som deltar. Digitale spørreundersøkelser er nesten aldri universelt utformet og visse grupper risikerer derfor ikke å komme til. Vi har derfor lagt stor vekt på å fange opp en så bred respondentgruppe som mulig.

I et separat forskningsprosjekt²⁷ jobber Funka med utforming og ordlegging i undersøkelser rettet mot brukergruppene, der, målet med prosjektet er å tilby muligheten for at så mange brukergrupper som mulig skal kunne svare på undersøkelser på egenhånd. Kunnskapen fra dette forskningsprosjektet er tatt med inn i dette prosjektet.

Det er viktig å påpeke at dette prosjektet er begrenset både i forhold til oppdragets budsjett og den relativt korte gjennomføringsperioden. På bakgrunn av dette vil det vil det kunne være skjevheter i utvalget. Dette må naturligvis legges til grunn i tolkningen av svarene. Ut i fra svarene har vi derfor identifisert de mest fremtredende situasjonene hvor det eksisterer digitale barrierer.

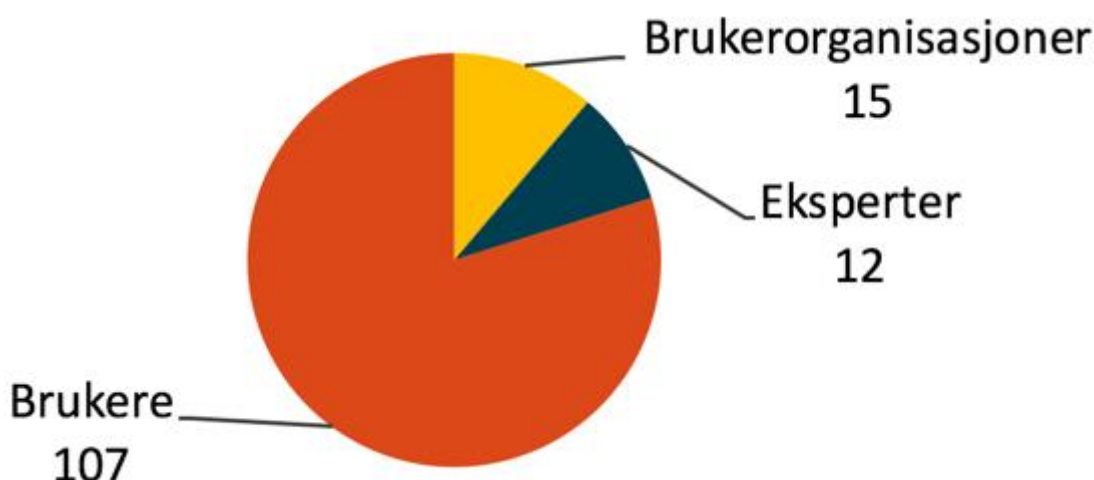
2.3 Spørreundersøkelse

Gjennom spørreundersøkelsen har vi fått inn en stor mengde data som er mulig å trekke noen konklusjoner ut ifra. Vi har vært generøse med fritekstfelt for slik å fange opp spesifikke fenomener og problemer som kan være verdt å utforske nærmere.

Vi har fått inn svar fra 134 respondenter som fordeler seg over de ulike gruppene slik det fremgår av figuren nedenfor.

²⁷ Et inkluderende verktøy for datainnsamling, Funka bedriver et forskningsprosjekt <http://www.funka.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningsoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>

Figur 3 Fordelingen av ulike type respondenter i utredningen, Kilde Implement/Funka

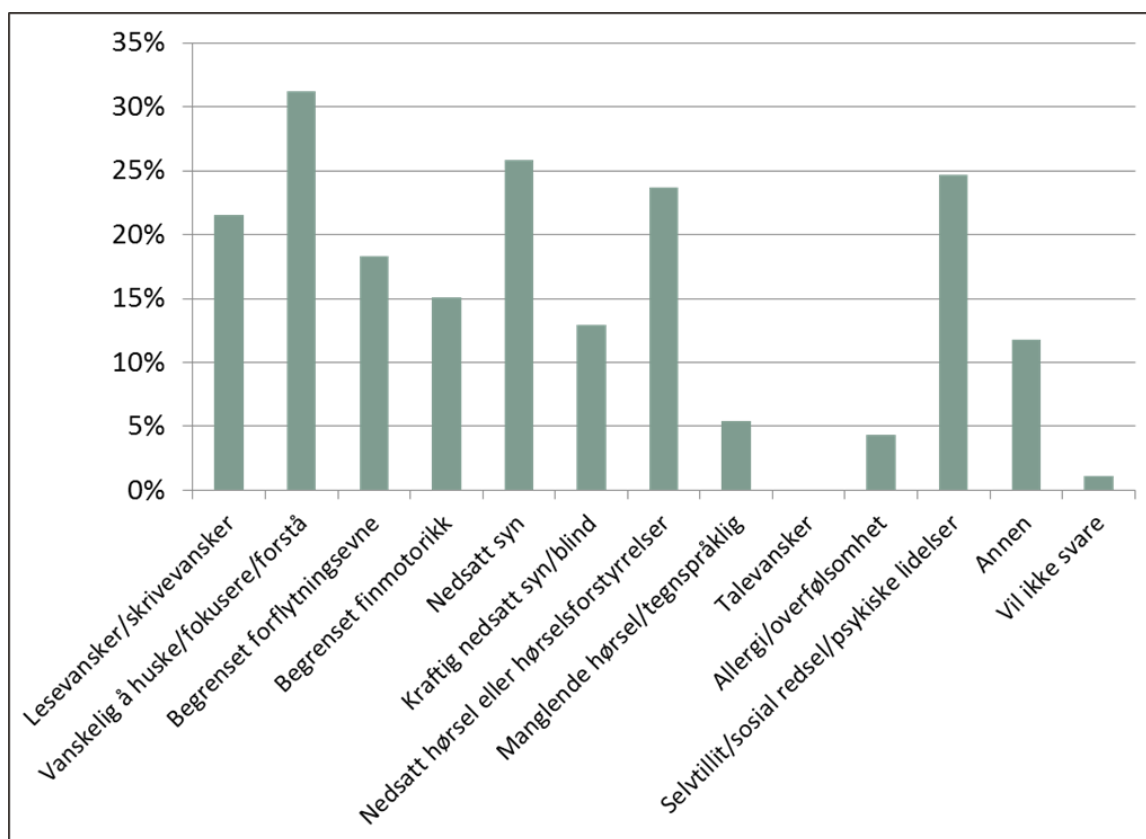


De respondentene som identifiserer seg som personer med funksjonsvariasjon (brukere) har vi valgt å dele opp i grupper basert på hva de selv opplever som digitale hindre:

- Lese-/ skrivevansker
- Vanskelig å huske/fokusere/forstå
- Begrenset forflytningsevne
- Begrenset finmotorikk
- Nedsatt syn
- Kraftig nedsatt syn/Blind
- Nedsatt hørsel eller hørselsforstyrrelser
- Manglende hørsel/døv eller tegnspråklig
- Annet
 - Talevansker
 - Allergi/overfølsomhet
 - Selvtillit/sosial redsel/psykiske lidelser
 - Egendefinert

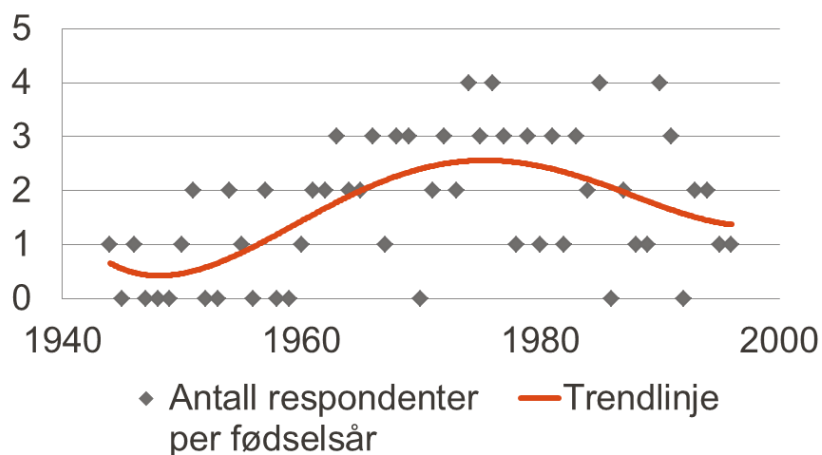
Det er viktig å her trekke frem at vi ikke har stilt spørsmål om diagnoser, blant annet fordi vi vet av erfaring at mange ikke har fått diagnose. Selv med diagnose har mange respondenter et mer bevisst forhold til konsekvensene enn selve diagnosen, altså hva de konkret strever med. Videre har 61 respondenter oppgitt mer enn ett problemområde. Fordelingen av de ulike brukergruppene og funksjonsvariasjon fremgår av figuren på neste side.

Figur 4 Fordeling av ulike typer funksjonsvariasjon blant respondentene (flere av respondentene har flere vansker) Kilde: Implement/Funka

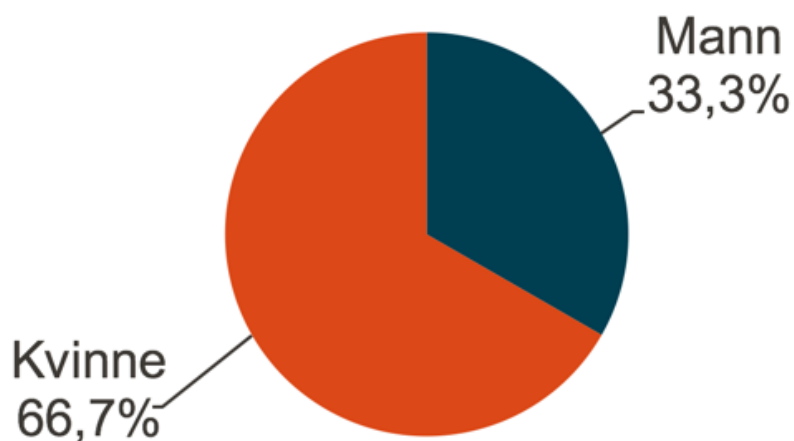


For hele respondentgruppen og dermed samtlige brukergrupper fordeler alder og kjønn seg slik det fremgår av figuren nedenfor. Den yngste informanten er født i 1996 (20 år) og den eldste i 1944 (72 år). Gjennomsnittlig fødselsår er 1974 (42 år) og median er 1975 (41 år).

Figur 5 Aldersfordeling blant respondentene, Kilde: Implement/Funka



Figur 6 Fordelingen av menn og kvinner i samlet respondentgruppe, Kilde: Implement/Funka



Det er vesentlig høyere utdanningsnivå blant respondentene enn hva som er tilfelle for befolkningen som helhet²⁸, med 50 % som har høyere utdanning. Dette er ikke overraskende – det er gjerne de mest ressurssterke personene som har kapasitet til å besvare denne typen undersøkelser. Tilsvarende er

²⁸ SSB om utdanningsnivå, <http://www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv>

sysselsettingsnivået noe høyere enn hva SSB indikerer blant personer med funksjonshemming med 56 %, i tillegg til at 6,5 % studerer.

Det er dermed tydelig at det er en viss skjevhet i grunnlaget og vi har ikke fått et representativt utvalg av hele målgruppen personer med funksjonsvariasjon i Norge. Derfor må alle resultatene fra undersøkelsen sees i dette lyset. På andre siden hadde det vært vanskelig for personer som aldri har arbeidet med å besvare spørsmål om digitale hindre i arbeidsmiljøet.

Når det kommer til respondenter blant representantene for forbrukerorganisasjoner og eksperter svarer de ikke uventet ofte litt mer overgripende og ser mer på systemfeil.

2.4 Intervjuer

Bakgrunnen til intervjuene som har blitt gjennomført er delt; for det første har vi gjort intervjuer med respondenter som heller ville gjennomføre undersøkelsen per telefon, for det andre er det gjort enkelte dybdeintervjuer med visse respondenter der vi har stilt ytterligere spørsmål og gått dypere inn i noen problemstillinger.

Bakgrunnen for dybdeintervjuene er å kunne stille spørsmål ved noen av svarene vi har fått og å kunne resonere om svarene og på denne måten få en økt forståelse for emnet.

Vi har gjennomført 4 intervjuer med enkeltpersoner, 3 med eksperter på sysselsetting og 2 med representanter for brukerorganisasjoner.

3. Kartlagte digitale barrierer

Digitale barrierer kan fremstå i ulike former:

- Manglende mulighet til å benytte digitale plattformer generelt, mest sannsynlig fordi man ikke har nødvendig utstyr/hjelpemiddel, at man ikke har fått tilstrekkelig opplæring på sitt utstyr og/eller det er versjonsproblematikk på programvare eller utstyr.
- Begrenset kapasitet til å benytte digitale grensesnitt generelt, for eksempel fordi alvorlig dysleksi gjør det svært krevende å lese og skrive informasjon.
- Manglende mulighet til å benytte spesifikke digitale grensesnitt, for eksempel fordi grensesnittene ikke er universelt utformet, at utstyr/hjelpemiddel ikke er kompatibelt med grensesnittet og/eller at man ikke har fått god nok opplæring på de spesifikke grensesnittene
- Manglende tilgang til fysiske lokasjoner grunnet mangelfull utformet digital adgangskontroll

I tillegg kan barrierene eksistere på ulike arenaer:

- I søknadsprosesser til skole og utdanning, samt i det digitale læringsmiljøet i grunnskole, videregående opplæring og høyere utdanning, som begrenser den enkeltes mulighet til å skaffe seg ønsket kompetanse.
- I søknads- og rekrutteringsprosesser til ansettelse, som begrenser den enkeltes mulighet til å bli vurdert på like linje med andre søkere.
- I det digitale arbeidsmiljøet, som begrenser den enkeltes mulighet til å utføre sine oppgaver.

Her er det relevant å nevne at Samordna opptak, som administrerer alt av opptak til høyere utdanning i Norge, valgte å avslutte bruk av papirsøknad fra

og med opptaket i 2008. Årsaken var at det var et lite mindretall som leverte på papir (2 %), men det ble tilsynelatende ikke gjort en vurdering på hvorfor disse leverte på papir.²⁹ Det kan også nevnes at vi gjorde en rask vurdering av søknadsløsningen i 2013, og kunne med liten innsats konkludere med at mange brukere vil ha problemer med å levere søknad på egen hånd. Siden den gang har det blitt en ny løsning, og også her kan vi med kun innledende vurdering konkludere med at det er utfordringer. Det samme er tilfelle for vigo.no, som er søknadsportalen for videregående opplæring.

Alle de nevnte arenaene var med i undersøkelsen og intervjuguiden. I tillegg har vi tatt med litt om den private digitale arenaen med intensjon om å registrere eventuelle forskjeller mellom hva respondentene opplever på den arenaen der det til en viss grad faktisk foreligger krav til universell utforming og de arenaene der det per dags dato ikke eksisterer krav.

Digitale barrierer kan dessuten fremstå i ulike grader:

- Full utestengelse, typisk ved at webløsningen, programvaren eller appen ikke fungerer med brukerens utstyr.
- Praktisk utestengelse, typisk ved at grensesnittet er så krevende å håndtere at brukeren gir opp. Det kan være fysisk krevende og/eller kognitivt krevende.
- Begrensende for brukeren, for eksempel at bare deler av grensesnittet fungerer eller at grensesnittet krever unødvendig mye tid å benytte og dermed stjeler tid som kunne vært brukt til andre ting.

²⁹ Pressemelding fra Samordna opptak, http://www.samordnaopptak.no/info/om/sokertall/pressemeldinger/pressemelding_april_2008.doc

For å kunne etablere og prioritere målrettede tiltak, er det flere viktige dimensjoner vi har forsøkt avdekket gjennom kartleggingen, herunder:

- Hvilken arena den digitale barrieren eksisterer på?
- Hvem blir rammet?
- Hvor alvorlig er problemet?

Nedenfor presenteres funnene fra kartleggingen. Først presenteres mer overordnede funn som er av mer generell karakter på tvers av brukergruppene. Deretter presenteres mer spesifikke funn for de enkelte brukergrupper.

3.1 Overordnede funn

Det er en del funn som virker relativt gjennomgående blant brukerne, noe som indikerer at det er en generell trend som ikke er knyttet til spesifikk funksjonsvariasjon. I kombinasjon med at flere av disse også løftes frem av eksperter på sysselsetting har vi valgt å løfte disse ut av drøftingene tilknyttet de enkelte brukergruppene.

Videre er det enkelte funn vi ser ved å sammenligne de ulike brukergruppene, og enkelte av disse kan indikere noen form for systemfeil, som vi også velger å diskutere her.

3.1.1 Hjelpemidler

Prosessen frem mot å få tildelt hjelpemiddel ser ikke ut til å fungere så bra som brukerne ønsker. Det er flere brukere på tvers av brukergruppene som opplever ulike former for svakhet i prosessen, deriblant:

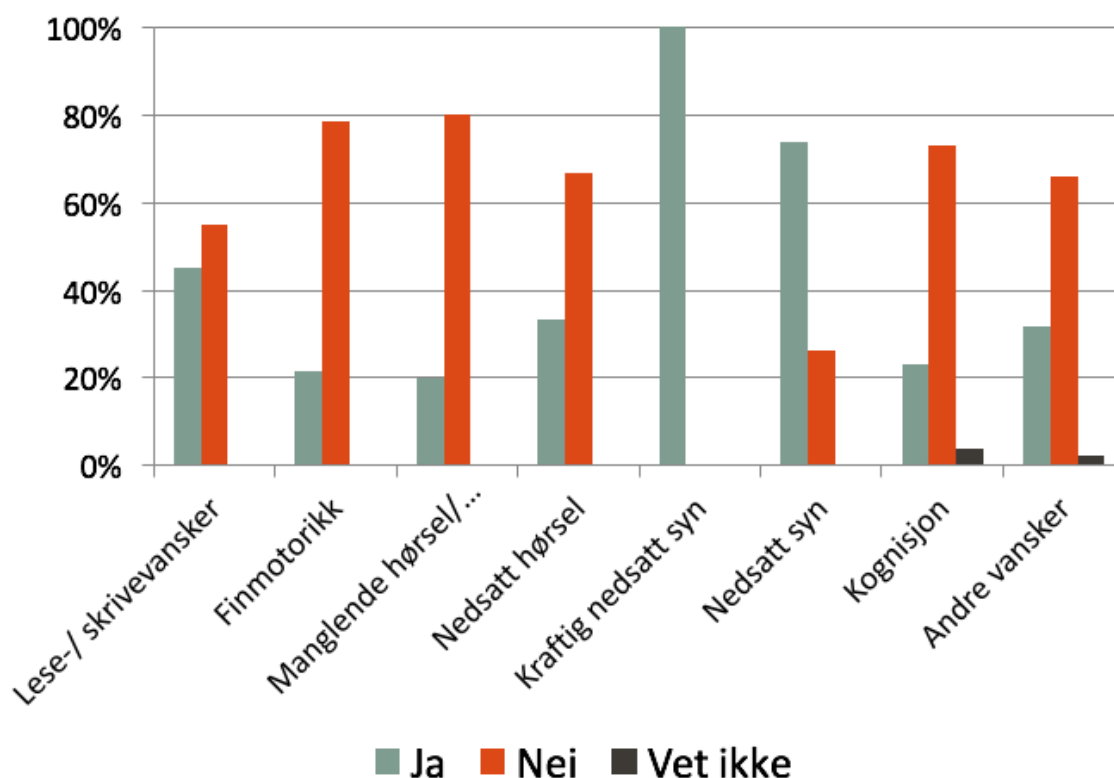
- Krevende å finne informasjon om muligheter og tilbud.
- Krevende å få aksept for sitt behov for hjelpemiddel, i enkelte tilfeller i slik grad at de ikke får dekket sitt behov.

- At NAV feilvurderer den enkeltes behov, enten grunnet manglende kunnskap om hjelpemidler eller manglende forståelse for situasjonen til den enkelte
- Lang saksbehandlingstid.

Fra eksperthold løftes det også frem at regelverket for tildeling er komplisert og til dels gammeldags, samt at det er svært begrenset med informasjon om digitale hjelpemidler som er rettet mot arbeidsgivere. Videre varierer saksgangen fra kommune til kommune, slik at brukere med lik funksjonsvariasjon blir behandlet ulikt avhengig av bosted.

Det er dessuten svært stor forskjell mellom brukergruppene når det gjelder tildeling av hjelpemidler. I gruppene finmotorikk, hørsel og kognisjon er det fra én tredjedel og nedover som rapporterer å ha innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere å bruke deres datamaskin eller nettbrett. Lese og skrivevansker er på 45 %, men korrigert for dem som bare rapporterer hjelpemiddel tilhørende andre funksjons- eller sanseområder er tallet også for denne gruppen under en tredjedel med 30 %. Brukere med nedsatt syn eller fravær av funksjonell synsevne rapporterer svært mye høyere andel med henholdsvis 74 og 100 %.

Figur 7 Fordeling av bruk av hjelpemidler på de forskjellige brukergruppene,
Kilde: Implement/Funka



Selv om det er noe begrenset datagrunnlag mener vi det er tilstrekkelig til å indikere at det er en skjevhet her, som kan basere seg på ulike faktorer:

- Det finnes ikke hjelpemidler på det norske markedet og/eller på norsk som dekker behovene til brukergruppene med lav andel som har hjelpemiddel
- Ansatte hos NAV/Hjelpemiddelsentralen er ikke kjent med hvilke muligheter og hjelpemiddel som finnes for alle grupper
- Brukeren er ikke klar over hvilke muligheter og hjelpemiddel som finnes for å dekke egne behov
- Det er for krevende å dokumentere sitt behov for hjelpemiddel

Eksempel på noen sitater fra undersøkelsene tilknyttet dette følger nedenfor:

- "I en intervjusituasjon kan du beskrive hva du trenger av hjelpemidler, men når du faktisk starter i jobben din så er ikke ting tilpasset dine behov."
- "Lite opplysning om hvilke hjelpemidler som finnes, og hva man kan få."
- "Tildeling av hjelpemiddel tek tid. Opplæring er eit verksemdsansvar. Lovgivning er god/tydeleg, men vert ikkje følgt opp av Arbeidstilsynet."
- "Når det gjelder digitale hjelpemidler for de som sliter med lese- og skrivevansker i arbeidslivet er det ofte totalt fraværende."

Når brukerne deretter får tildelt hjelpemiddel, er det viktig med opplæring på hjelpemiddelet slik at brukeren får utnyttet det til fulle, både på hjelpemiddelet generelt og hvordan dette fungerer sammen med det digitale arbeidsmiljøet.

Dette er viktigere enn man kan tro, ettersom normalt sett ingen på arbeidsplassen, hverken kolleger eller IT-avdelinger, har kompetanse til å gi support når det gjelder hjelpemiddel.

Det er en del konkrete fritekstkommentarer både i spørreundersøkelsen og i intervjuene som indikerer at opplæringen ikke fungerer optimalt:

- "Mangel på opplæring gjør at mange ikke får tilgang."
- "Det er mangelfull kunnskap om og opplæring i digitale hjelpemidler"
- "Dårlig opplæring i bruk av arbeidsplassens digitale løsninger."

Videre ble det i intervjusituasjon beskrevet at enkelte hjelpemidler krever et visst vedlikehold. Det kan være at hjelpemiddelet er ren programvare, som selvfølgelig kommer i nye versjoner, eller at det er maskinvare som krever driveroppdateringer. I begge situasjoner kan det være at hjelpemiddelet ikke er kompatibelt med nye versjoner av operativsystemet. Dette er ikke et problem i seg selv, men det vedkommende fortalte var at det kunne ta månedsvis å få

brukerstøtte fra NAV/Hjelpemiddelsentralen, og den interne IT-avdelingen på arbeidsplassen klarte ikke å finne en løsning.

For dem som er helt avhengig av å benytte hjelpemiddel, kan dette behovet også oppleves som en barriere i kommunikasjonen med kolleger. Hvis de selv skal presentere noe, må de ha med seg hjelpemiddel i møtet. Hvis noen andre skal vise dem noe "over pulten" på plattformen med hjelpemiddelet, kan hjelpemiddelet komme i veien fordi vedkommende kollega ikke er vant å forholde seg til hjelpemiddelet. Å risikere å oppfattes som "vanskelig" i denne type situasjoner kan oppleves som stigmatiserende og påvirke den sosiale situasjonen negativt.

3.1.2 Diagnose og funksjonsvariasjon

Som nevnt i forrige delkapittel, opplever mange at det er vanskelig å få aksept for sitt behov for hjelpemiddel. En del av problematikken rundt dette er diagnose. For å ha rett til hjelpemidler, må man i mange situasjoner ha en diagnose. Det er flere som rapporterer om medfødte diagnoser som ikke blir fanget opp før i voksen alder, både fra enkeltpersoner og fra brukerorganisasjoner. Det som er nevnt spesifikt er dysleksi, dyskalkuli, adhd og mildere tilfeller innenfor autismespekteret.

Sen, mangelfull eller fravær av korrekt diagnose skaper grobunn for en rekke utfordringer, for eksempel:

- Får ikke hjelpemidler de trenger/har behov for
- Får ikke tilpasset opplæring
- Får ikke tilpasset arbeidssituasjon

En del av problematikken her er overlappende diagnoser og/eller symptomer som kan gjøre det vanskelig å stille korrekt eller komplett diagnose. Svært mange av respondentene rapporterte å ha funksjonsvariasjon innenfor flere

funksjons- eller sanseområder. I gjennomsnitt rapporterte respondentene 1.96 områder med funksjonsvariasjon. Korrigert for de som har valgt å krysse av for begge grader av samme sansetap, eller lagt inn fritekstsvar som er samsvarende med ett av de faste alternativene er vi fremdeles på 1.83.

En konsekvens av dette er at med unntak av gruppen med døve, som hadde relativt få respondenter, hadde alle de gruppene vi skilte ut som egne delsett av resultater respondenter som rapporterte funksjonsvariasjon på andre områder. Dette innebærer en viss tvetydighet i datagrunnlaget, ved at trender vi ser i enkelte grupper kan være påvirket av andre former for funksjonsvariasjon enn den vi fokuserer på i de enkelte gruppene.

I den andre enden av skalaen nevner en representant fra brukerorganisasjonene at en del personer ikke vil innrømme sine utfordringer, slik at de ikke får den tilpassingen og/eller utstyret de har behov for. Dette kunne være både i utdanningssituasjon og i jobbsituasjon. En slik situasjon kom også frem i ett av intervjuene, hvor vedkommende med en degenerativ øyesykdom sa at han ønsket å klare seg selv, og derfor skjulte hvor mye han strevde. Til slutt ble derimot sykdommen såpass fremskreden at han ikke hadde noe valg.

Funka har mange års erfaring fra arbeid med personell med funksjonsnedsettinger, herunder et omfattende praktikantprogram for personer med funksjonsnedsetting. Funka ser ofte en lignende tendens. Spesielt blant personer med medfødte funksjonsnedsettinger finnes et stort behov for å vise at man «kan selv» og man ønsker ikke å være til bry eller erkjenne sitt problem overfor andre. Dette varierer naturligvis mellom personer, men tendensen er tydelig, spesielt sammenlignet med personell og praktikanter som ikke definerer seg selv til å ha funksjonsnedsettinger.

3.1.3 Opplæring

I tillegg til opplæring på hjelpemidler, er det behov for opplæring på de spesifikke systemene. Her kommer det frem både fra enkeltpersoner og fra representanter for brukerorganisasjonene at dette ofte er svært mangelfullt. Det forventes at man har så god digital kompetanse at opplæring ikke er nødvendig, samtidig som de digitale løsningene ofte er svært komplekse.

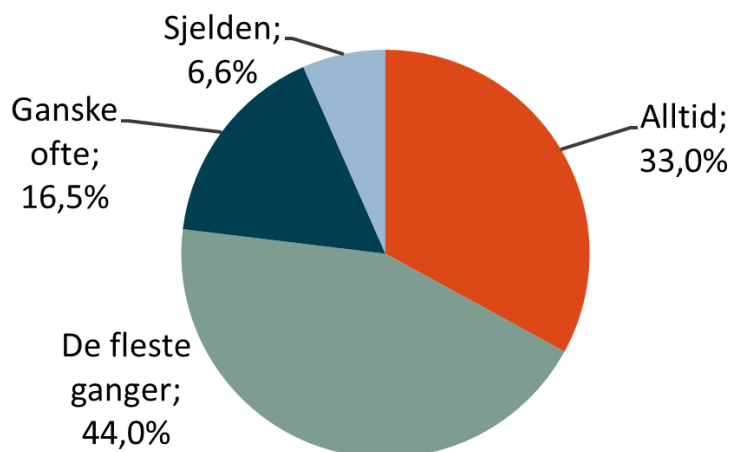
- «Den utfordringen som oftest dukker opp med det, er at det ikke gis opplæring, hverken til ansatte med funksjonsnedsettelse eller uten funksjonsnedsettelse.»
- «Dessuten krever det å ha synshemmede arbeidstakere ofte at arbeidsgiver gir opplæring i bruk av verktøyene. Det ville imidlertid også være en god investering for arbeidstakere uten synshemming!»
- «Det er veldig viktig at (...) de som skal bruke digitale løsninger har mulighet til å få god opplæring.

3.1.4 Opplevelse av og årsaker til problemer

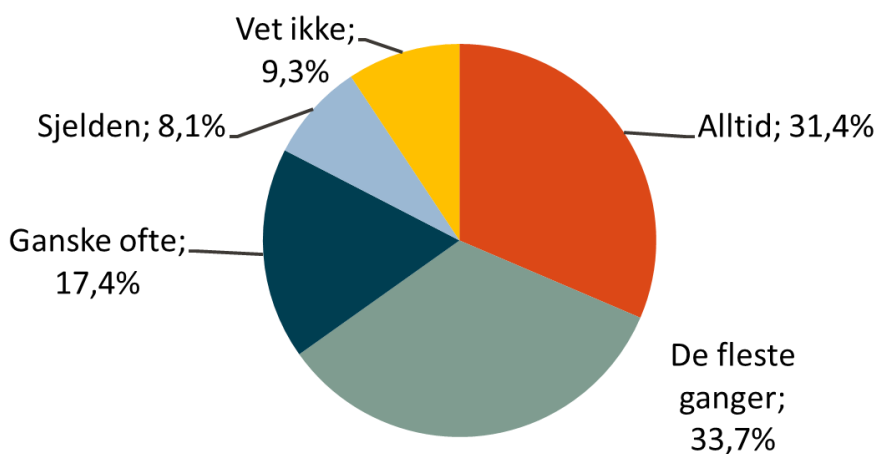
Fordelingen av personer som opplever problemer med det digitale miljøet er relativt jevnt fordelt over gruppene sammenlignet med deltakelsen i undersøkelse, selv om mengden av problemer varierer mellom gruppene. Unntaket er personer uten funksjonell synsevne som rapporterer at de alltid støter på noen form for problem.

Kun 20 % av deltakerne rapporterer at de alltid får gjort oppgavene de ønsker med fornuftig tidsbruk.

Figur 8 Svarfordeling for den samlede respondentgruppen på spørsmål; Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Figur 9 Svarfordeling for den samlede respondentgruppen på spørsmål; Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Vi stilte oppfølgingsspørsmål til de respondentene som opplevde noen grad av problemer, med mål om å evaluere årsaken til problemene. Både for oppgaver tilknyttet jobb, oppgaver tilknyttet skole og utdanning og personlige oppgaver var det to av de konkrete svaralternativene som utmerket seg:

- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre i programmet eller på nettsiden
- Programmet eller nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt

Ofte er det slik at brukeren har problemer med å avgjøre hvor problemet oppstår og hvorfor. At noen svarer at «det er ett problem med mitt hjelpemiddel» betyr nødvendigvis ikke at dette er realiteten. Problemet kan ofte ligge andre steder selv om brukeren er av den oppfatning at det er hjelpemiddelet som ikke fungerer.

Det er 79 % av respondentene som på noe tidspunkt i livet har vært i arbeid der de har benyttet digitale verktøy. Når vi tar høyde for overlappende svar, er det 21% som har valgt minst ett av standardsvarene tilknyttet universell utforming som problemårsak i jobbsammenheng. Tar vi med fritekstsvarene, fremdeles med hensyn til overlappende svar, er det 27 % av respondentene som har vært i et digitalt arbeidsmiljø som rapporterte at manglende universell utforming var en vesentlig årsak til problemene de opplever i digitale grensesnitt i jobbsammenheng.

I de fleste gruppene var det flere av respondentene som ikke hadde klart å fullføre digitale søknader til jobb eller skole/studier uten hjelp. Dette kan oppleves som en uønsket inntreden i den private digitale sfæren, ved at man må overlate kontrollen på noe som har stor betydning for eget liv til noen andre.

Vi delte opp arbeidsoppgaver i to hovedkategorier; spesifikke oppgaver som gjerne er tilknyttet en rolle eller avdeling, og generelle oppgaver, for eksempel timeføring, feriemelding og lignende som er felles for alle ansatte i virksomheten. For alle gruppene var det vesentlig større andel som har måttet be om hjelp til generelle oppgaver enn som har opplevd at spesifikke oppgaver har blitt gitt til andre ansatte. Dette kan tyde på at de spesifikke oppgavene blir tilpasset den enkeltes evner og/eller at systemene for de generelle oppgavene er for dårlig utformet.

Spørreundersøkelsen rettet mot eksperter på sysselsetting og representanter for brukerorganisasjonene hadde en litt annen tilnærming. Konsekvensen var at det til en viss grad ble et skille på symptomer på problemer og årsaker til

problemer i besvarelsene. I denne undersøkelsen stod mangler innen universell utforming som et tydelig symptom på problemene, men det var systemfeil og holdninger som ble løftet frem som den klart viktigste bakenforliggende årsaken. Noen sitat knyttet til dette:

- "Det er lite fokus på samarbeid mellom skole, NAV og kommune for å få ungdommer ut i arbeid"
- "Manglende evne/vilje hos arbeidsgivere til å legge til rette for gode digitale løsninger"
- "Tidkrevende å få tildelt hjelpemidler"
- "Ingen krav til universell tilgjengelighet av programvare"
- "Svært komplisert og til dels gammeldags regelverk."

De to andre områdene som ble fremhevet av ekspertgruppen var svakheter i både kravarbeid og kompetanse i organisasjonen, og mangelfull opplæring på digitale løsninger og/eller hjelpemiddel. Blant annet er det vanlig at de som bestiller en digital løsning ikke har tilstrekkelig kompetanse innen IT og/eller prosjektgjennomføring. Noen sitater:

- "Arbeidsgiver har ikke bestillerkompetanse"
- "Det er for rigide system for opplæring i bruk av hjelpemidler"

3.1.5 Universell utforming

Manglende universell utforming blir løftet frem som et stort problem, men tilnærmingen til dette problemet er noe ulik. Mens enkeltpersonene i stor grad fokuserer på at det er manglende universell utforming, og i liten grad diskuterer hvorfor, er eksperter og brukerorganisasjonene mer opptatt av bakenforliggende årsaker. Her blir fraværet av lovkrav og mangelfullt kravarbeid løftet frem som de viktigste årsakene til de manglene som eksisterer.

- «Få på plass et lovverk som krever universell utforming av ikt-system»

- «hensynet til de med funksjonshemming kommer inn for seint i utviklinga av hovedløsninga»
- «Brukermedvirkning må bli et krav når digitale løsninger skal utvikles, enten det er store nasjonale løsninger som NAV, NSB og liknende, eller innenfor en bedrift.»
- «Lite bevissthet om hvilke verktøy som er godt tilrettelagt (...) ved innkjøp av f.eks. HR-systemer,

3.2 Potensiell diskriminering

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven spesifiserer at det ikke er tillatt med diskriminering i noen del av et ansettelsesforhold³⁰, derunder

- a) utlysning av stilling,
- b) ansettelse, omplassering og forfremmelse,
- c) opplæring og kompetanseutvikling,
- d) lønns- og arbeidsvilkår
- e) opphør av ansettelsesforholdet:

Av de som på noe tidspunkt har søkt på en jobb, var det 15 % som opplevde problemer med den digitale søknaden men klarte å levere, og ytterligere 10 % som valgte å levere på papir. Samtidig vet vi at enkelte stillingsutlysninger spesifiserer at søknader som ikke er kommet inn gjennom det digitale søknadssystemet ikke blir behandlet.

Videre er det 18 % av de som har søkt på jobb som har inntrykk av ikke å ha kommet videre i rekrutteringsprosessen fordi arbeidsgiver har antatt at vedkommende ikke kunne benytte deres digitale systemer. Av disse var det

³⁰ Diskriminerings- og Tilgjengelighetsloven av 2013
(<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61?q=tilgjengelighet>)

bare 1 person, eller 7%, som hadde fått mulighet til å faktisk prøve de digitale systemene, interessant nok uten å oppleve problemer.

I intervjusituasjon ble det også løftet frem at tester i rekrutteringssammenheng, typisk evne- og personlighetstester, kan utgjøre et problem. Helt spesifikt opplevde vedkommende innledningsvis at hun ikke hadde sjanse på jobben med mindre hun gjennomførte testene, men hun klarte å argumentere godt nok til å få være med videre.

Et oppsiktsvekkende resultat er at blant de 47 respondentene som oppgir at de har valgt eller blitt tvunget til å avslutte et arbeidsforhold, sier 26 % at dette har skjedd som følge av digitale barrierer. Tendensen eksisterer etter at vi rensset svarene for aldersrelaterte aspekter. For enkelte brukergrupper er tallet helt oppe i 60 %.

Selv om de spesifikke kravene til universell utforming av IKT ikke gjelder for interne system, er det likevel sannsynlig at den situasjonen som er indikert gjennom undersøkelsen kan tolkes juridisk som diskriminering.

Om digitaliseringen av Norge innebærer at en fjerdedel av personer med funksjonsvariasjon utestenges fra arbeidslivet, er det et tydelig signal om at universell utforming må prioriteres. Alternativet, å tilby spesialløsninger, vil være stikk i strid med den norske politikken på området.

3.3 Brukergrupper

Ulike brukerforutsetninger vil naturlig nok resultere i ulike opplevelser av problemer. Det handler både om typen problemer og om grad av problem.

Vi har her valgt å fokusere på de fem store gruppene: lese og skrive, motorikk, kognisjon, hørsel og syn. Innenfor disse gruppene er det store variasjoner, både med tanke på årsak og konsekvenser, og det er alltid et spørsmål om å

balansere detaljeringsgrad opp mot hvor krevende både datainnsamling og evaluering vil bli.

3.3.1 Lese og skrive

Bakgrunnsinformasjon

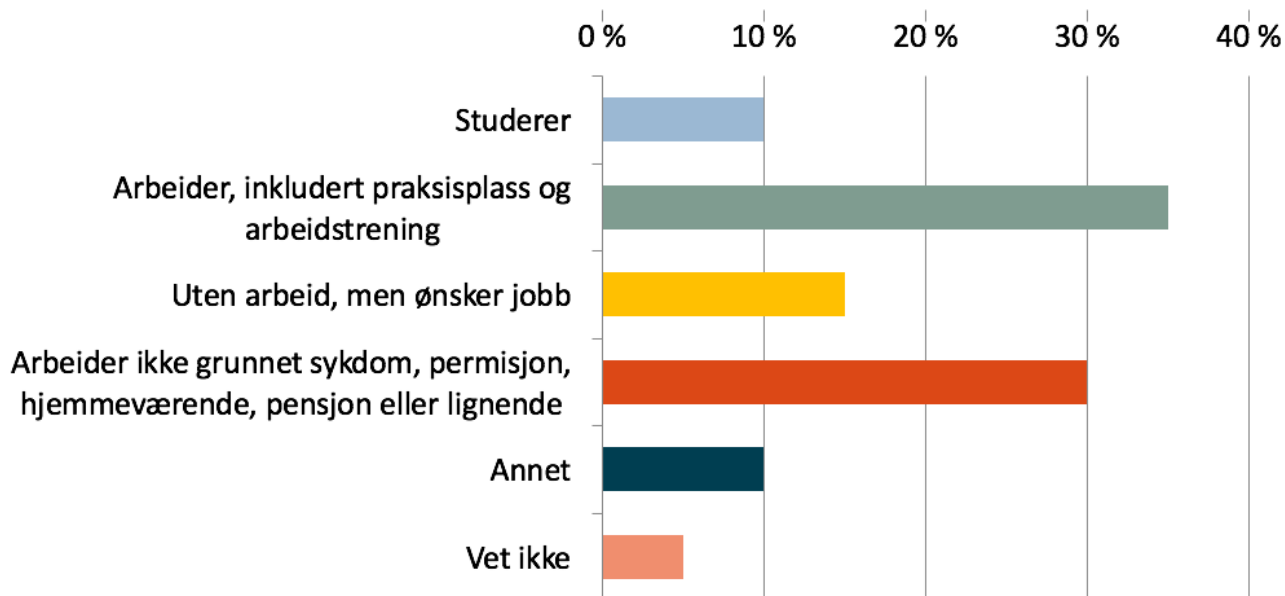
Gruppen av personer som har ulik grad av lese- og/eller skrivevansker er antagelig den største hovedgruppen. I følge OECD sine undersøkelser på leseferdigheter blant befolkningen i yrkesaktiv alder er det snakk om rundt 30 % som ikke har tilstrekkelige leseferdigheter.

Denne gruppen er svært sammensatt, med blant annet dysleksi og hjerneskade på språksenteret, og opptrer ofte i forbindelse med funksjonsvariasjon innen kognisjon. Ikke alle er årsaker til lese- og skrivevansker er definert som funksjonsvariasjon; det handler for eksempel ikke om funksjon å ha annet morsmål enn norsk eller å ha fått mangelfull skolegang.

Sysselsettingen i denne gruppen ligger vesentlig lavere enn gjennomsnittet for respondentene, og dessuten en god del lavere enn gjennomsnittet i SSB sin statistikk³¹, med bare 35 %. Dette kan dog ikke entydig kobles utelukkende og direkte til lese-/skrivevansker, ettersom denne gruppen har en ganske betydelig andel som også har kognitive vansker, redusert selvfølelse og/eller psykiske lidelser.

³¹ SSB, *Arbeidskraftundersøkelsen 2015, 2. kvartal*: <http://ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/akutu/aar>

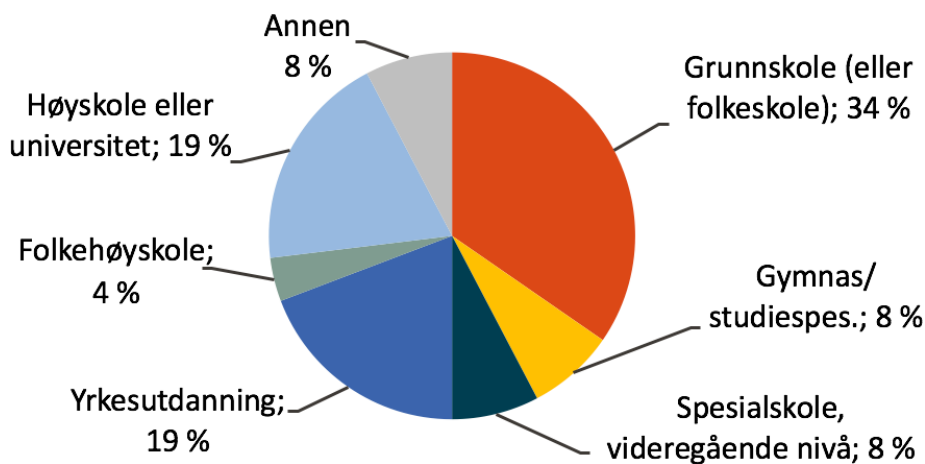
Figur 10 Svarfordeling blant respondenter med skrive- og lesevansker på spørsmålet: Hvilken av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon? Kilde: Implement/Funka



Også utdanningsnivået til denne gruppen er vesentlig lavere enn snittet for respondentene, med 22 % høyere utdanning og hele 26 % som utelukkende har grunnskole. Samtidig er dette nivået ganske likt med befolkningen som helhet³². Dette tyder på at problemene finnes allerede i utdanningssystemet. Ettersom kun 25% av gruppen er yngre enn 30 år, er ikke alder alene en god forklaring på denne situasjonen.

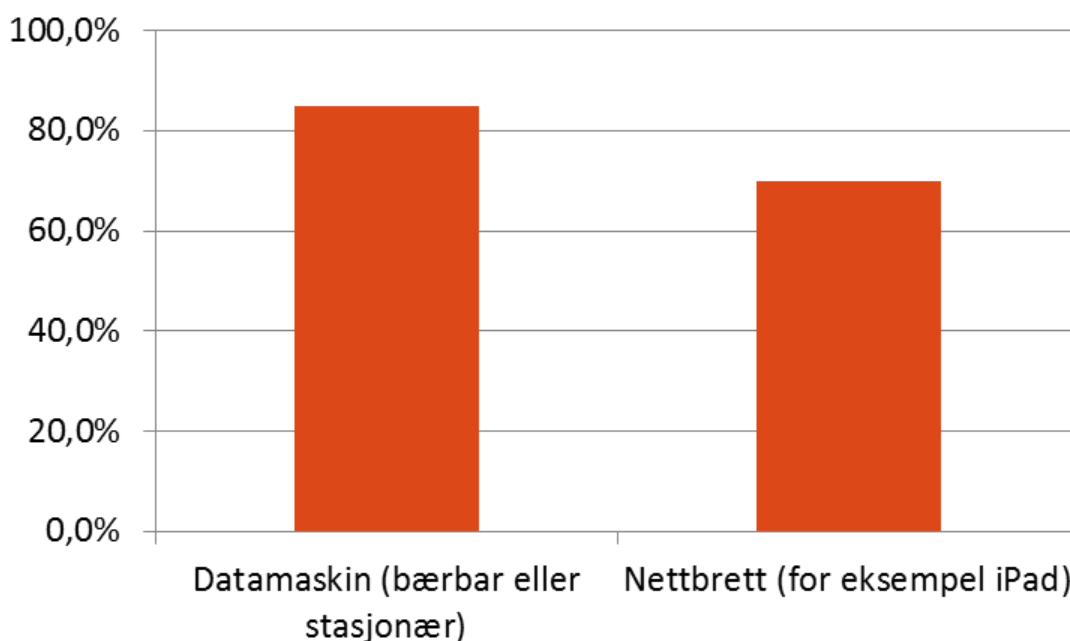
³² SSB - Befolkningens utdanningsnivå, <http://www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv>

Figur 11 Fordeling på forskjellige utdanningsnivå for respondenter med lese- og skrivevansker, Kilde: Implement/Funka



Denne gruppen har noe lavere andel med tilgang til datamaskin enn de andre gruppene, med 85 % mot snittet i undersøkelsen på 95 %. Dette kan potensielt forklares med det lave sysselsettingsnivået i gruppen med påfølgende begrenset økonomisk kapital. Alle rapporterer likevel å ha tilgang til enten datamaskin eller nettbrett.

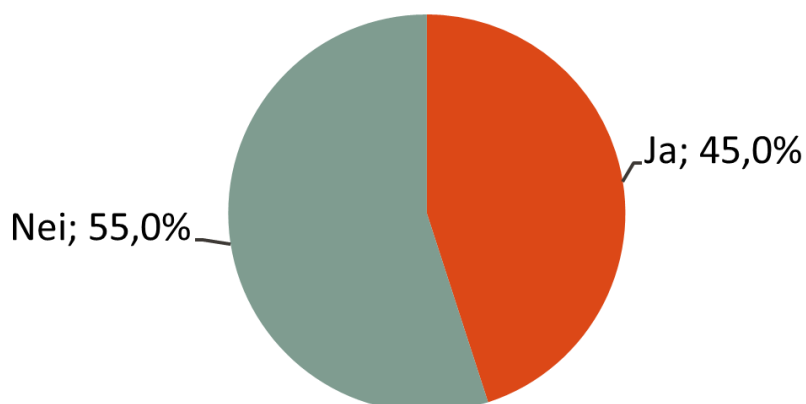
Figur 12 Tilgang på nettbrett og datamaskin for respondenter med lese- og skrivevansker, Kilde: Implement/Funka



Bare 45 % av denne gruppen har noen form for hjelpemiddel. Filtrer vi bort de som beskriver hjelpemiddel som ikke kan relateres til lese- og skrivevansker er tallet nede på 35 %. Med tanke på at denne gruppen etter vår erfaring er en av de som kan få størst fordel av å benytte digitale hjelpemiddel er det både overraskende og urovekkende. At de dessuten er definert som egen gruppe som kan ha rett til å få digitale hjelpemiddel, gjør at vi kan ane en systemfeil.³³

³³ NAVs informasjonsside om hjelpemidler ved lese- og skrivevansker
<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Hva+har+du+vansker+med/lese-og-skrive>

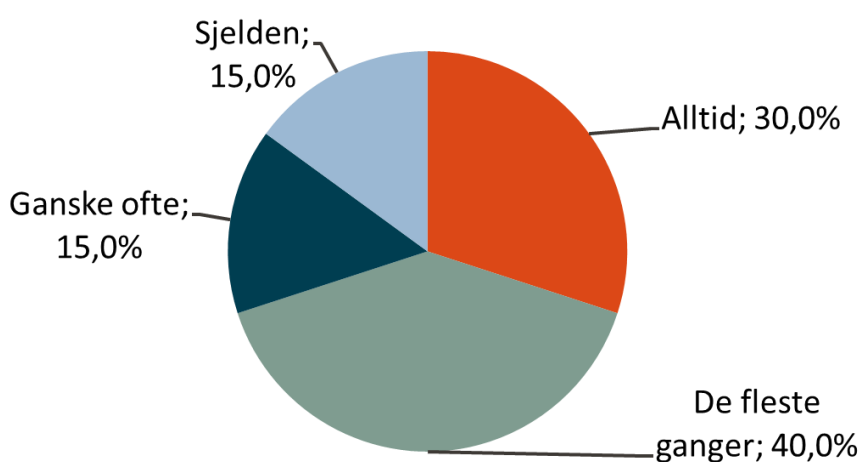
Figur 13 Bruk av utstyr eller hjelpemidler for respondenter med lese- og skrivevansker. Spørsmål: Bruker du noen innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å bruke din datamaskin eller nettbrett? Kilde: Implement/Funka



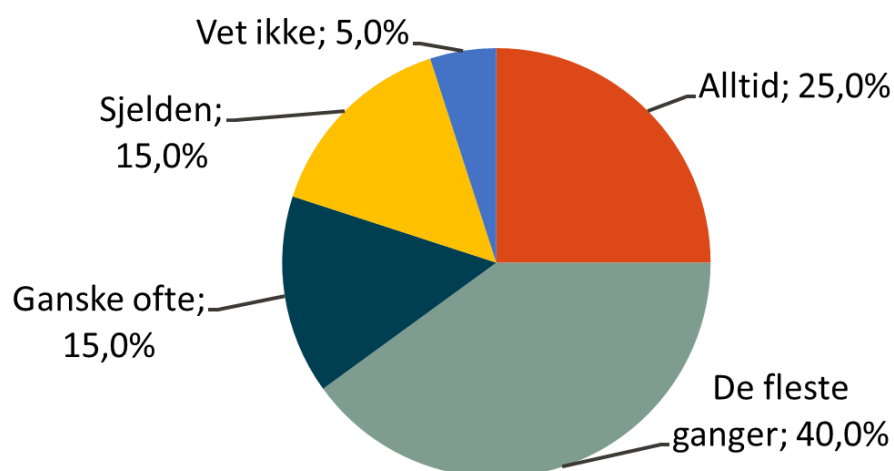
Problemer

Denne gruppen ligger omtrent på snittet i undersøkelsen når det gjelder mengden opplevde problemer, med 70 % som alltid eller som oftest får løst sine oppgaver og 65 % som alltid eller som oftest får løst dem innenfor rimelig tid.

Figur 14 Svarfordeling blant respondenter med lese- og skrivevansker på følgende spørsmål: Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



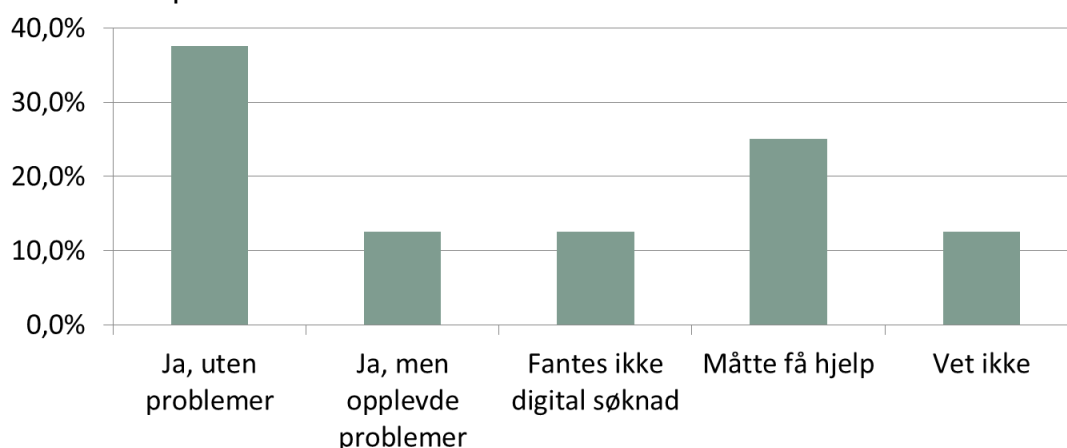
Figur 15 Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



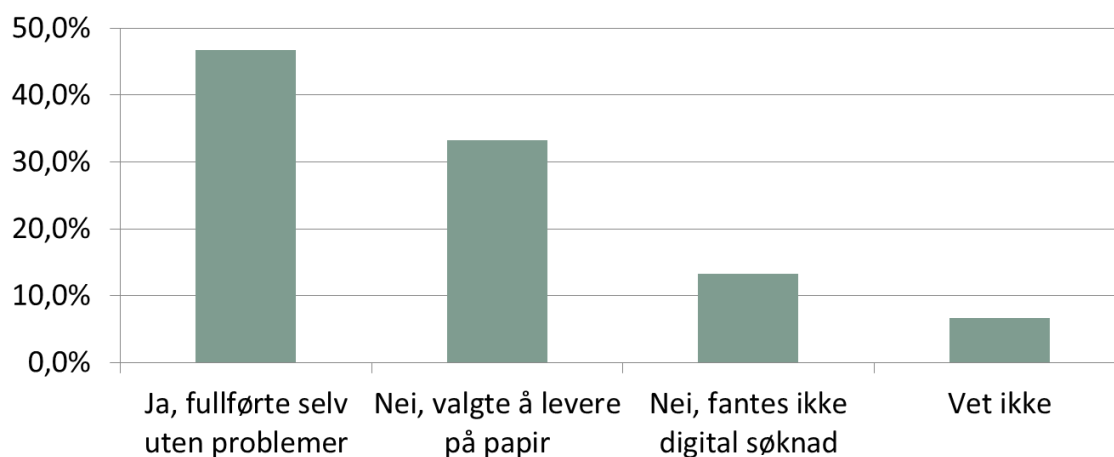
Når det gjelder årsak til problemene i overordnet perspektiv, klarer vi ikke se noen tydelig trend til årsaksbilde i denne gruppen, verken i de kvantitative svarene eller fritekstkommentarene. Heller ikke tilknyttet jobbsøknad var det en tydelig trend. Det er likevel indikasjoner på at denne gruppen ofte synes det er vanskelig å forstå hva man skal gjøre i grensesnittet.

Når vi ser på søknad til studier, er det derimot en litt tydeligere trend. Av de som hadde forsøkt seg på digital søknad til skole eller studier opplevde halvparten noen form for problemer, og av disse måtte mange få hjelp for å fullføre søknaden. En tydelig andel av disse rapporterte at grensesnittet var vanskelig å forstå. Å måtte be om hjelp til skole- og studiesøknad vil av mange oppleves som en uønsket inntreden i privatlivet.

Figur 16 Svar blant respondenter med lese- og skrivevansker på spørsmål: Har du selv kunnet fullføre en digital søknad til skole eller studier? Kilde: Implement/Funka



Figur 17 Svar blant respondenter med lese- og skrivevansker på spørsmål: Har du noen gang levert eller forsøkt levere en digital jobbsøknad? Kilde: Implement/Funka

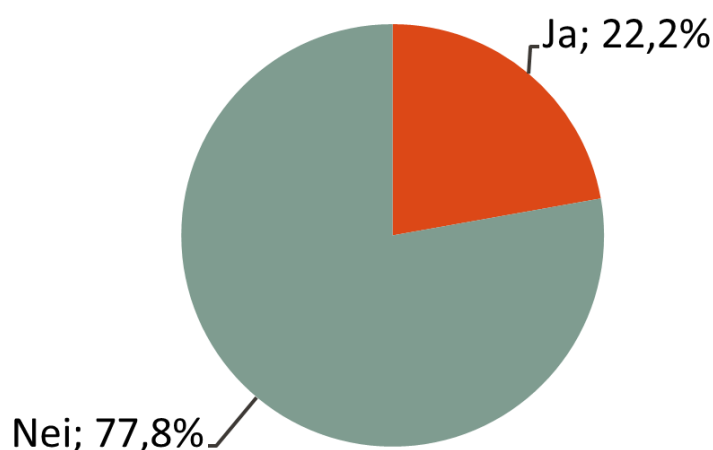


Andelen som opplever at andre har blitt tildelt oppgaver er noe under snittet for undersøkelsen med 22 %, samtidig som fritekstkommentarene kan indikere at denne gruppen har lavere andel av digitale oppgaver enn hva tilfelle er for enkelte andre grupper:

- "Det er ikke mange slike oppgaver å få til slike som meg. De jeg har fått har gått bra med korrekturlesning."
- "Brukte ikke data."

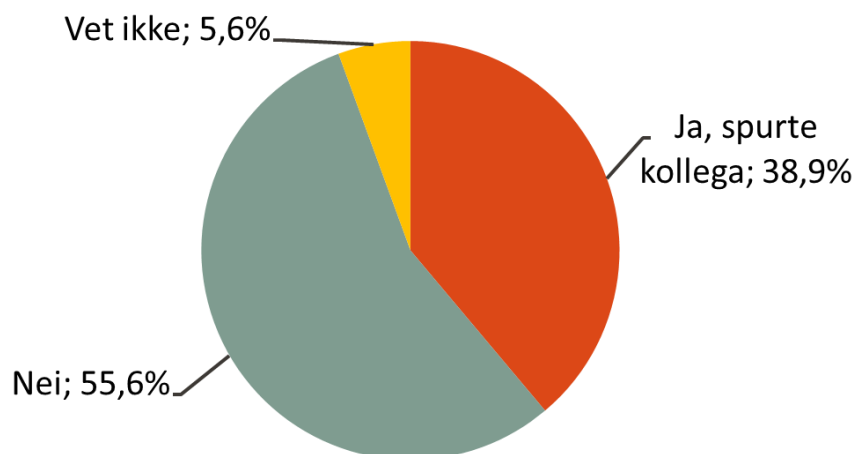
Den ene kommentaren som var relatert til årsak gikk på at vedkommende brukte diktering for å begrense hvor mye som skulle skrives.

Figur 18 Svar på følgende spørsmål: «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med lese- eller skrivevansker. Kilde: Implement/Funka



For generelle oppgaver var det en noe lavere andel enn snittet som har bedt om hjelp med 39 %, men også dette kan være et utslag av den indikasjonen vi nevnte over. Det var ingen klar tendenser i hvorfor de måtte be om hjelp.

Figur 19 Svar på følgende spørsmål «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med lese- eller skrivevansker. Kilde: Implement/Funka



Andre funn

Fra brukerorganisasjon kom det indikasjoner på at digitale hjelpemidler for denne gruppen er omtrent fraværende i arbeidslivet:

”NAV hjelpemiddel mangler vilje til å gi en arbeidssøker med lese- og skrivevansker de hjelpemidlene han måtte ha behov for.”

Videre ble det nevnt at digitale skjema ofte ikke fungerer sammen med opplesende hjelpemiddel for denne gruppen, slik at det blir krevende å få kontrollert den teksten man har skrevet inn.

Her kom det også frem at mange opplever digitaliseringen i seg selv som en utfordring. Tidligere var det mange jobber som var helt ”analoge” eller manuelle, slik at det var begrenset både med lesing, skriving og bruk av digitale grensesnitt. Selv om det fremdeles er mange jobber som i all hovedsak er ”analoge” oppgaver, er det stadig flere jobber hvor det er en del oppgaver som må løses digitalt.

3.3.2 Finmotorikk

Bakgrunnsinformasjon

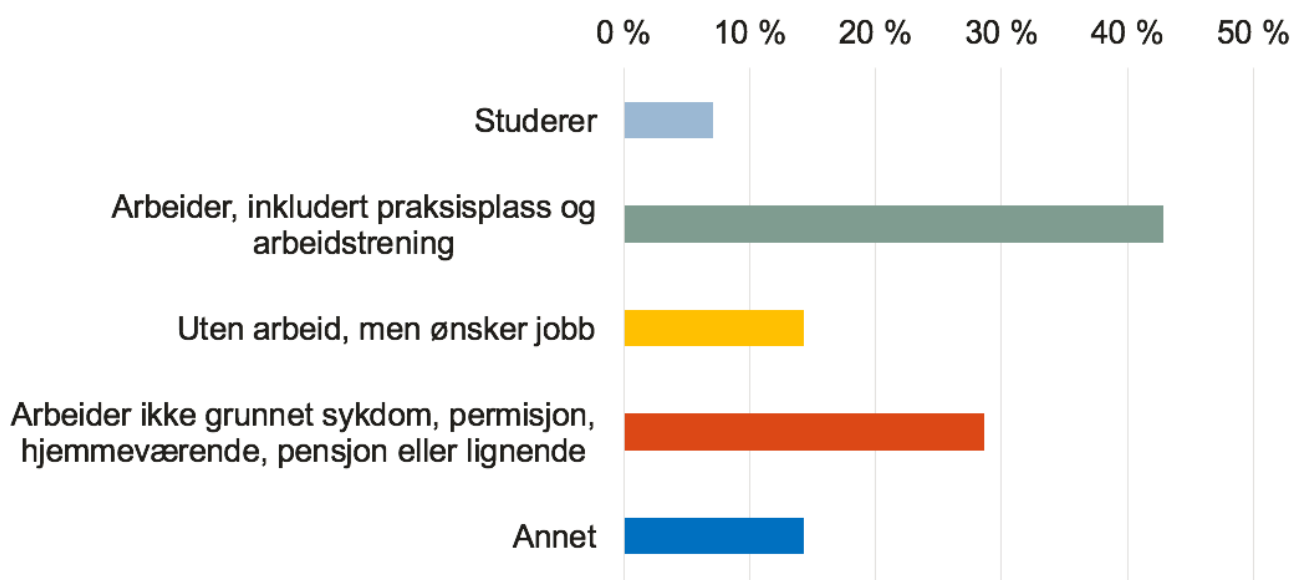
Det er to store undergrupper innen motorikk: begrenset forflytningsevne og begrenset finmotorikk. Selv om disse ofte opptrer sammen, er det normalt bare den siste gruppen som opplever digitale hindre når det gjelder skjermbaserte grensesnitt. Det er likevel noen grensetilfeller, for eksempel elektronisk adgangskontroll, hvor også personer med begrenset forflytningsevne kan oppleve utfordringer.

Også i denne gruppen er det betydelig variasjon, for eksempel redusert presisjon og bevegelseskontroll, begrenset mulighet til å benytte mus grunnet senebetennelse eller ingen mulighet til å styre datamaskinen med hendene.

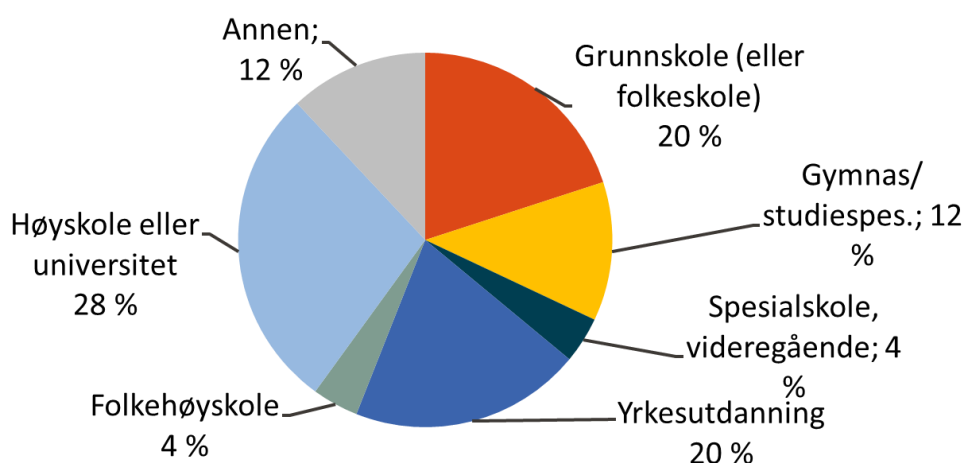
Konsekvensen er ofte at man benytter alternative typer inputenheter, som blikkstyring eller hodemus, tastatur i stedet for mus, knappstyring eller lignende. For en god del av brukerne medfører dette noe mer tidsbruk for å gjennomføre sine oppgaver.

Sysselsettingen i gruppen er omtrent som SSB sin statistikk, med 43 % som er i arbeid, mens utdanningsnivået ligger noe høyere enn snittet for befolkningen med 47 % med høyere utdanning.

Figur 20 Svarfordeling blant respondenter med problemer med finmotorikk på spørsmål «Hvilke av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon?» Kilde: Implement/Funka

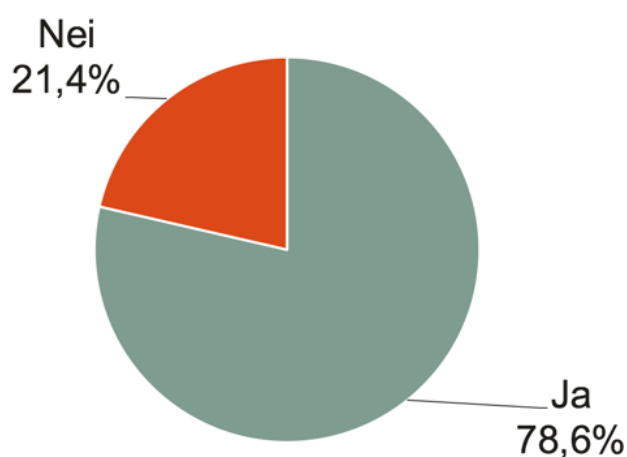


Figur 21 Fordeling på forskjellige utdanningsnivå for respondenter med problemer med finmotorikk, Kilde: Implement/Funka



En interessant observasjon er derimot at denne gruppen har den klart laveste andelen i undersøkelsen som har vært i jobb på noe tidspunkt, med 79 % der de andre gruppene har 86 % til 100 %. Snittet for alle respondentene er 92,5 %.

Figur 22 Svarfordeling på følgende spørsmål: «Har du vært i jobb i løpet av livet?» for respondentgruppen med problemer med finmotorikk, Kilde: Implement/Funka



Derimot har denne gruppen blant de laveste andelene av hjelpemidler med 21 %, noe som er litt overraskende. For denne gruppen hadde vi forventet en større andel, ettersom det er en hel del diagnoser som resulterer i svært tydelige behov for hjelpemiddel.

Dette kan selvfølgelig være grunnet alvorlighetsgrad og type diagnose blant respondentene, men det kan indikere at det finnes svakheter i kunnskap og/eller muligheter for å få hjelpemiddel for denne gruppen. Ser vi for eksempel på NAVs informasjonsside om hjelpemidler for denne gruppen, er ikke datahjelpemidler nevnt med ett eneste ord.³⁴ Det meste av teksten handler om nedsatt forflytningsevne, med ett avsnitt om proteser og andre ortopediske hjelpemidler. Dette kan tyde på mangelfull bevissthet rundt hvilke digitale muligheter som finnes for denne gruppen.

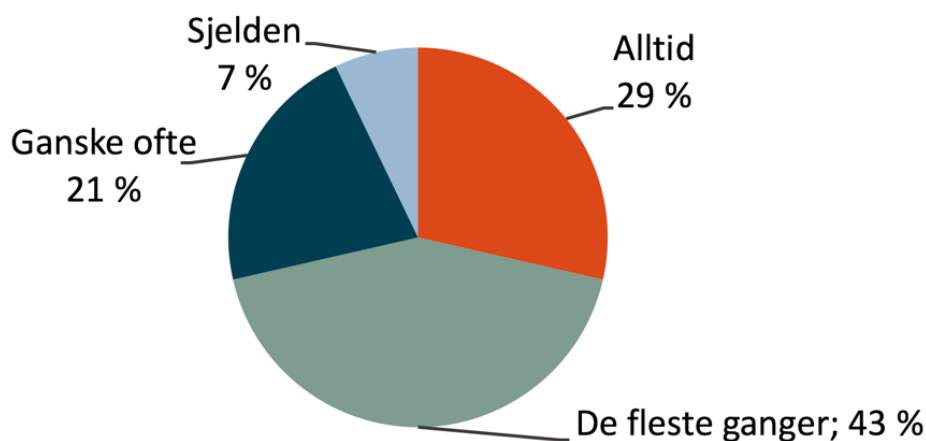
Denne gruppen er tydeligst i sine fritekstsvar og intervjuer på at det digitale samfunn gir muligheter som ikke eksisterte tidligere, blant annet gjennom hjemmekontor, nettmøter og nettbaserte konferanser/opplæring, slik at man kan arbeide, delta og holde seg oppdatert med begrenset behov for forflytning. Det er derimot vanskelig å dra noen konklusjoner på gruppenivå rundt dette, ettersom vi ikke stilte spesifikke spørsmål om fleksibilitet i hvor man utfører arbeid og lignende. Med stor sannsynlighet er det også andre grupper, ikke minst personer med orienteringsvansker innen syn- og kognisjonsgruppene, som også verdsetter de økte mulighetene digitaliseringen gir.

Problemer

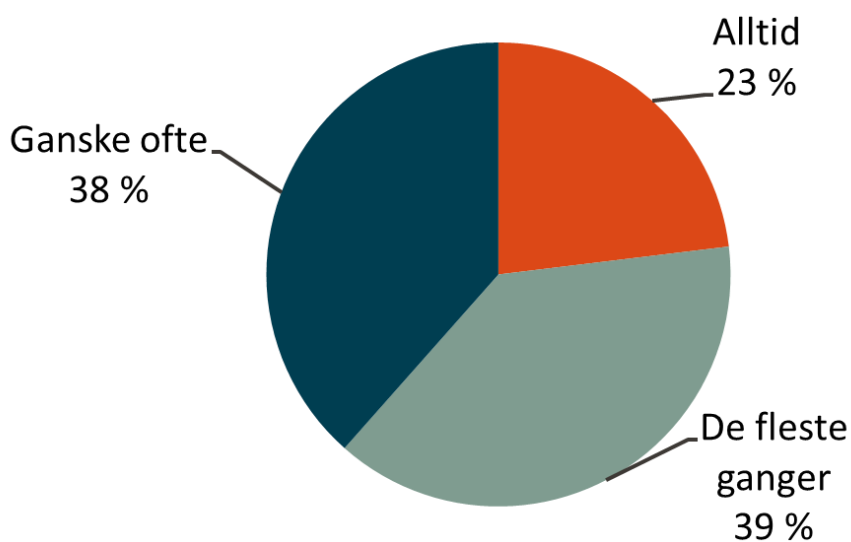
Denne gruppen ligger omtrent på snittet i undersøkelsen når det gjelder mengden opplevde problemer, med 71 % som alltid eller som oftest får gjort oppgavene og 62 % som alltid eller som oftest bruker fornuftig mengde tid. Det er derimot ingen tydelig trend på hva som overordnet blir vurdert som årsaken til problemer, da mange har svart "Annet" uten tydelig spesifisering.

³⁴ NAVs side om hjelpemidler ved funksjonsvariasjon tilknyttet bevegelse
<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Hva+har+du+vansker+med/bevegelse>

Figur 23 Svarfordeling for respondentgruppen med problemer med finmotorikk på følgende spørsmål: Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



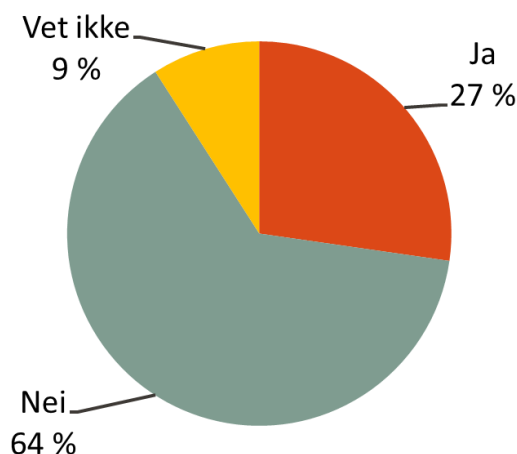
Figur 24 Svarfordeling for respondentgruppen med problemer med finmotorikk på følgende spørsmål: Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Dykker vi derimot ned til digital søknad på jobb, skole eller studier, sier samtlige som opplever problemer at grensesnittet er vanskelig. Her er det derimot noe begrenset tallgrunnlag, ved at det bare var 2 personer som hadde svart på hvert av disse spørsmålene.

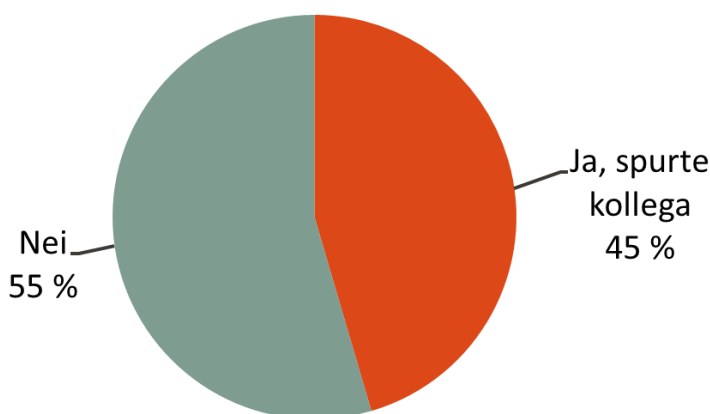
Andelen som har opplevd at andre har blitt tildelt oppgaver fremfor dem selv grunnet funksjonsvariasjon er litt over snittet for alle respondentene med 27 %. Her var det ikke tilstrekkelig data til å si noe om årsak.

Figur 25 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» for respondenter med problemer med finmotorikk, Kilde: Implement/Funka



Også på spørsmålet om hjelp til generelle oppgaver er denne gruppen ganske nærme snittet, med 46 %, men heller ikke her var det tilstrekkelig data til å si noe om årsak.

Figur 26 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?» for respondentgruppen med problemer med finmotorikk, Kilde: Implement/Funka



3.3.3 Kognisjon

Bakgrunnsinformasjon

Dette er kanskje den mest komplekse hovedgruppen, ettersom det er ganske betydelige forskjeller i både årsaker og konsekvenser. Det kan være snakk om hukommelsesvansker, konsentrasjonsvansker eller lærevansker, men også variasjon innen arbeidskapasitet eller evne til å prioritere oppgaver.

I tillegg har de enkelte personene i større grad overlappende funksjonsvariasjon internt i denne hovedgruppen enn hva som er tilfelle i enkelte av de andre hovedgruppene, fordi undergruppene av kognisjon i mindre grad ekskluderer hverandre enn hva som er tilfelle for syn og hørsel, og til en viss grad motorikk.

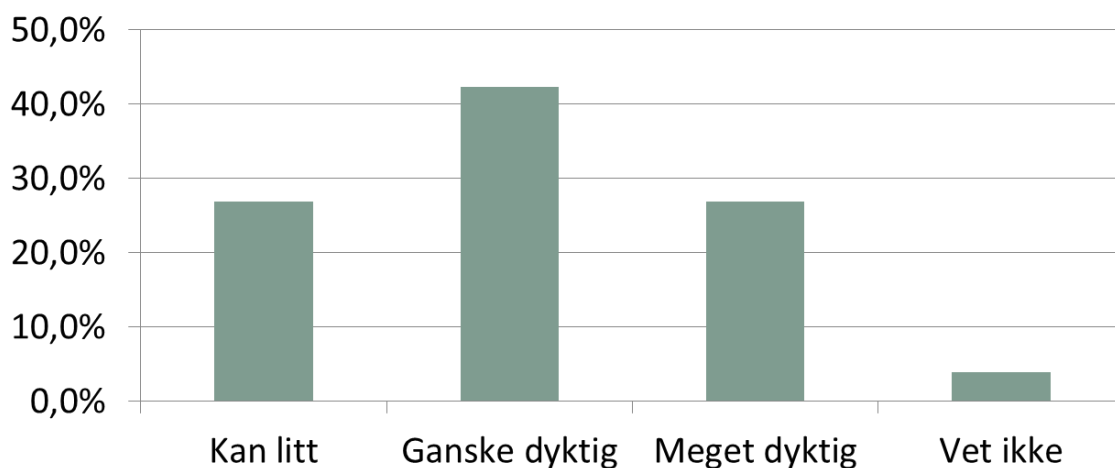
Funkas doktorgradsstipendiat Stefan Johansson har i sin lisensiatavhandling sett store forskjeller mellom gruppene.³⁵

Gruppen har sammen med lese- og skrivevansker den laveste sysselsettingen, med bare 35 % som er i arbeid. Dette kan til dels forklares med at det er overlapp mellom disse gruppene, med en god del brukere som rapporterer funksjonsvariasjon på begge disse områdene. Også totalen av studier og jobb er likevel vesentlig lavere enn for de fleste andre gruppene. Men det speiler også at de fleste utdanninger og yrkesroller som finnes i dagens samfunn krever mye når det gjelder å prosessere informasjon.

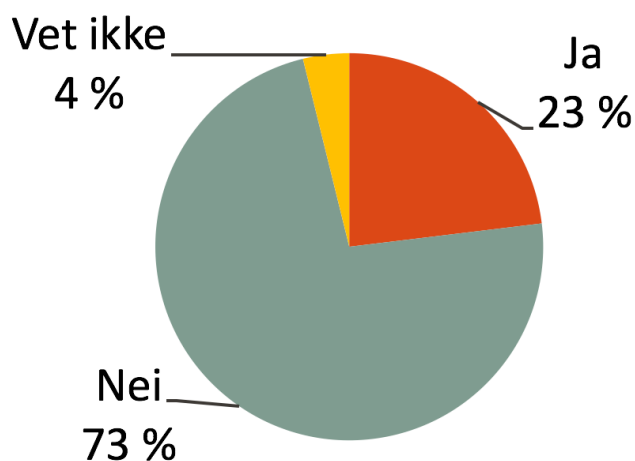
Gruppen har den laveste egenvurderingen av egne dataferdigheter, både generelt og på hjelpemiddel, men har også blant de laveste andelene som har digitale hjelpemidler eller innstillinger på sitt utstyr.

³⁵ Mot ett ramverk för att förstå psykisk och kognitiv tillgänglighet i en digital kontext,
http://www.funka.com/contentassets/326a13d3306f42f69c5c9ab3b6c2ef3b/licensiatavhandling-stefan-johansson_1600312.pdf

Figur 27 Svarfordeling på spørsmålet «Hvor dyktig er du på å bruke en datamaskin eller nettbrett» for respondentgruppen med kognisjonsproblemer, Kilde: Implement/Funka



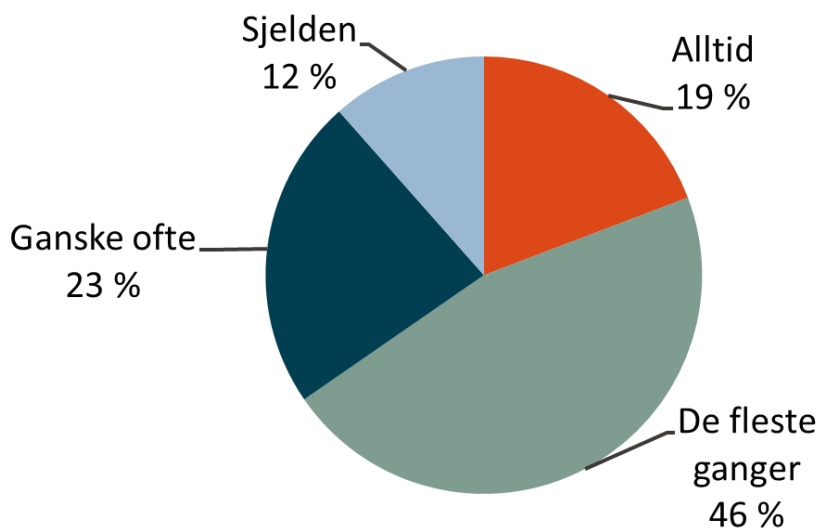
Figur 28 Svarfordeling på spørsmålet «Bruker du noen innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å bruke din datamaskin eller nettbrett?» for respondentene med problemer med finmotorikk, Kilde: Implement/Funka



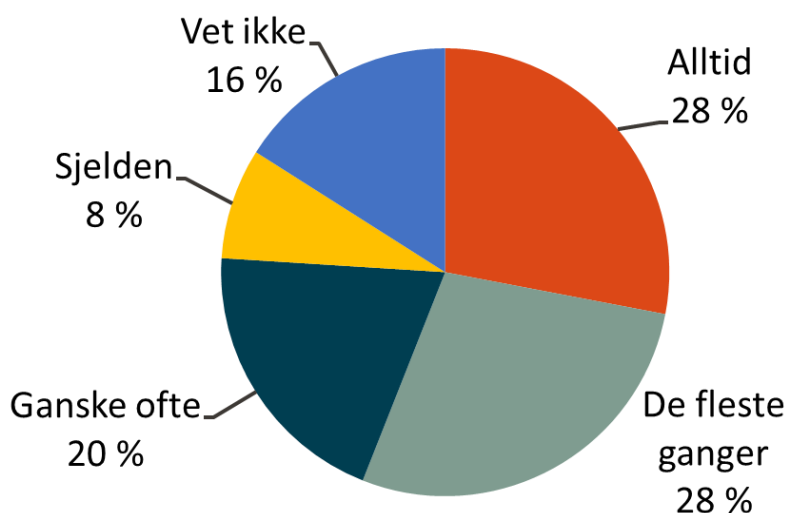
Problemer

Denne gruppen opplever vesentlig oftere problemer enn snittet for alle respondentene. Det er derimot ingen tydelig trend på hva som overordnet blir vurdert som årsaken til problemer.

Figur 29 Svarfordeling for respondentgruppen med kognisjonsproblemer på følgende to spørsmål: Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Figur 30 Svarfordeling for respondentgruppen med kognisjonsproblemer på følgende to spørsmål: Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet?



Dykker vi derimot ned til digital søknad på skole eller studier, sier samtlige som opplever problemer at grensesnittet er vanskelig å forstå, og enkelte synes selve utfyllingen er vanskelig:

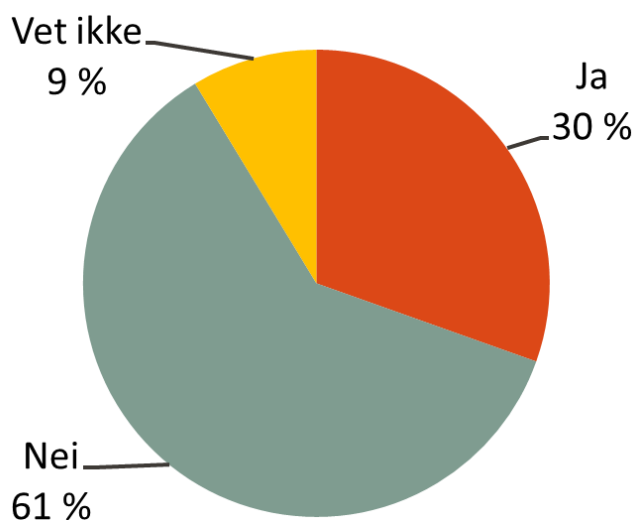
- "Vanskelig å vite eksakt hva som skal sendes inn, hva som skal stå hvor o.l."

En lignende, men ikke like tydelig trend, ser vi på digitale jobbsøknader. Fra brukerorganisasjonen kommer det indikasjoner på at søknadsprosessen er vesentlig mer krevende enn jobbsituasjon. Det handler både om å lese og forstå selve utlysningen og skrive søknaden. Skjema med mange opplysninger som skal fylles ut, og som er krevende å være sikker på om man har fylt ut korrekt, oppleves som stressende.

Når det gjelder tildeling av arbeidsoppgaver ser vi visse likheter med gruppen for lese- og skrivevansker, noe som ikke er overraskende ettersom disse to gruppene har et betydelig overlapp. Dels er det bare litt flere enn snittet for alle respondentene som har opplevd at andre har fått oppgaver, dels er det indikasjoner på at ikke alle har digitale oppgaver:

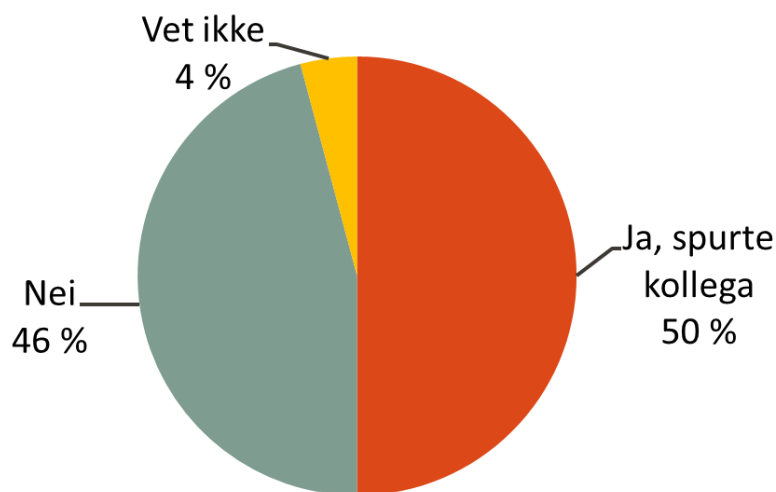
- "Har ikke hatt jobb der PC må brukes"

Figur 31 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» for respondentgruppen med kognisjonsproblemer, Kilde: Implement/Funka



Halvparten av gruppen her bedt om hjelp til generelle arbeidsoppgaver, noe som er litt mer enn snittet på 44 %.

Figur 32 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem? for respondentgruppen med kognisjonsproblemer, Kilde: Implement/Funka



Andre funn

Fra brukerorganisasjon løftes det frem at bruk av fremmedord i digitale løsninger blir opplevd som problematisk. Disse reduserer muligheten for å forstå innholdet, både fordi de fungerer som "stoppord" og dermed forstyrrer selve lesingen, og fordi man ikke skjønner ordet.

På den andre siden fremheves det at gode digitale løsninger ofte er en god måte å jobbe på for personer med ADHD, så lenge oppgavene er interessante.

3.3.4 Hørsel

Det er tre store undergrupper innenfor hørsel: hørselsforstyrrelser som tinnitus (øresus), nedsatt hørsel og døv eller ingen funksjonell hørselsevne.

Vi har valgt å dele denne gruppen i to, ettersom det er store forskjeller mellom nedsatt hørsel og fravær av hørsel.

3.3.4.1 Døv eller fravær av funksjonell hørselsevne

Bakgrunnsinformasjon

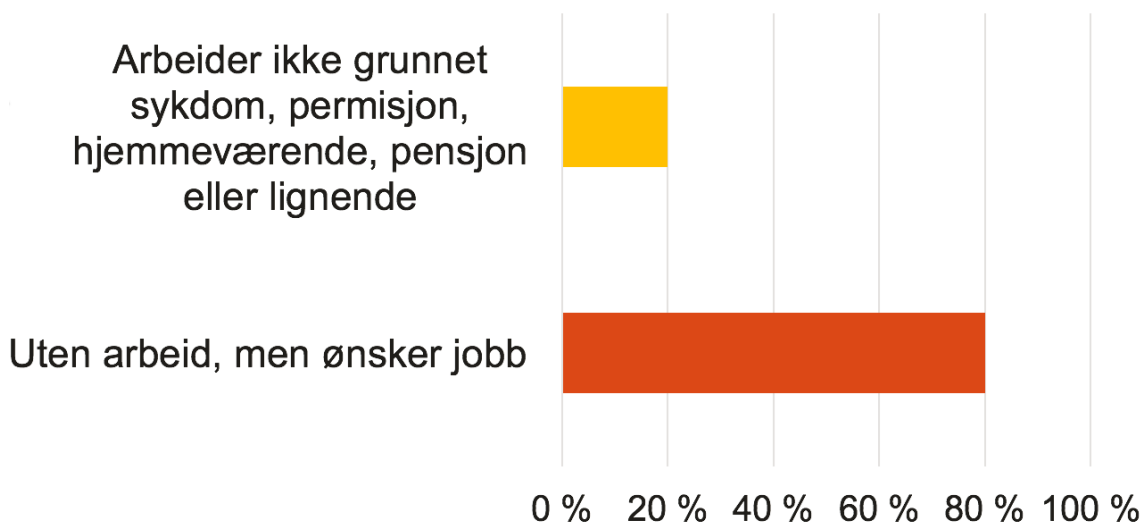
Er man født uten hørsel, vil som oftest tegnspråk bli førstespråket. En konsekvens av dette vil være at man har begrenset mulighet til å skape koblinger mellom bokstaver og lyder, noe som påvirker leseevnen og dermed kapasiteten til å ta til seg skriftlig informasjon.

Hvis hørselen har forsvunnet etter at man har lært å snakke, lese og skrive vil derimot talespråket være førstespråket, og i denne situasjonen vil konsekvensene av hørselstapet når det gjelder menneske-maskin interaksjon og lese-/skriveferdigheter være vesentlig mindre. Det handler da i større grad om forandringer tilknyttet den sosiale interaksjonen.

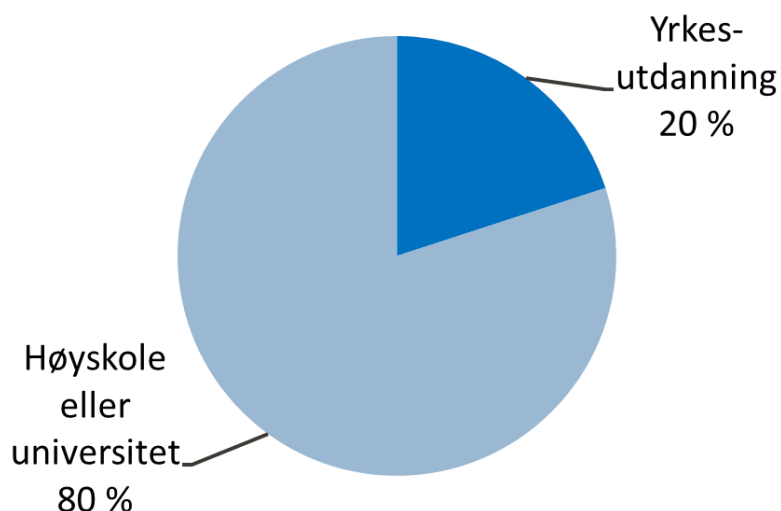
Dette var den minste gruppen i undersøkelsen, med kun 5 respondenter. Vi hadde heller ikke spesifisert i spørsmålene om man var født eller blitt döv. Dermed er det vanskelig å trekke noen konklusjoner ut fra resultatene her, men det var likevel enkelte interessante observasjoner.

Sysselsettings- og utdanningsnivået i denne gruppen var høyt, med 80 % høyere utdanning, og 80 % i arbeid. Ut fra vår erfaring om sysselsetting i denne gruppen, indikerer dette at respondentene ikke er helt avhengig av tegnspråk, men tilhører den gruppen døve som leser og forstår norsk bra.

Figur 33 Svarfordeling på spørsmål «Hvilke av følgende mener du stemmer best overens med din situasjon» for respondenter som er døve eller har manglende funksjonell hørselsevne, Kilde: Implement/Funka



Figur 34 Svarfordeling på spørsmål «Hvilken utdanning har du?» for respondenter som er døve eller har manglende funksjonell hørselsevne, Kilde: Implement/Funka



Problemer

Samtlige mente de var meget dyktig på data, og oplevde vesentlige sjeldnere problemer enn de andre gruppene. Dermed blir tallgrunnlaget for å evaluere problemårsaker ganske tynt.

Fritekstkommentarene og intervjusvar er derimot nyttige, og ikke overraskende knyttet til nettbaserte møter og lignende.

3.3.4.2 Nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser

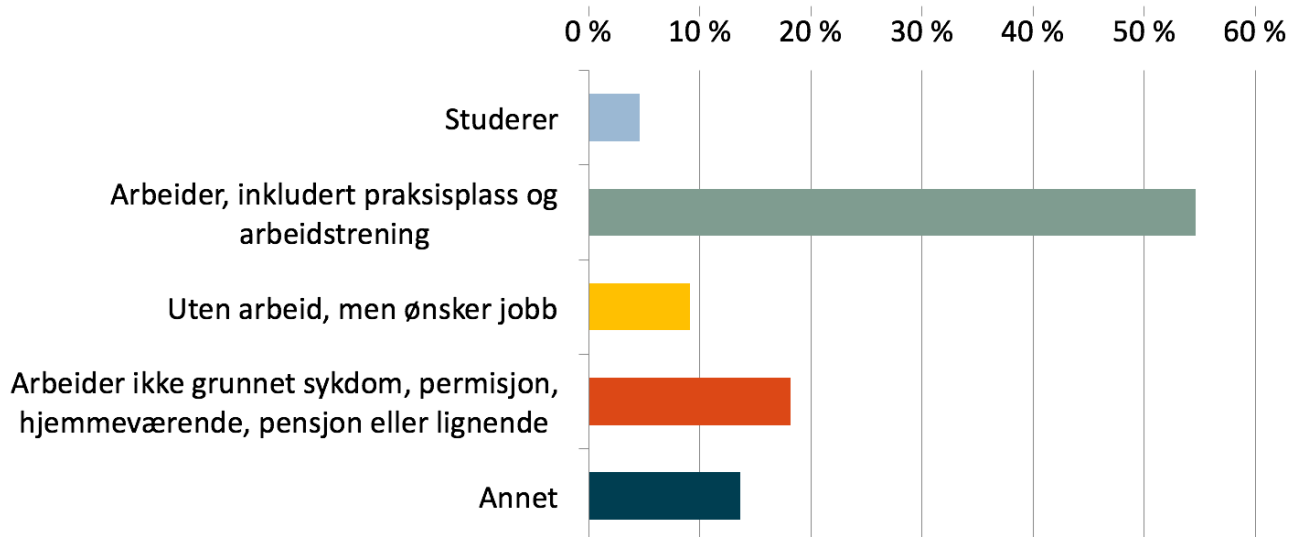
Bakgrunnsinformasjon

Nedsatt hørsel kan fremstå i ulike former, for eksempel at avgrensede frekvensområder er særlig vanskelig eller at hørselsevnen er redusert over hele spekteret. Den mest kjente hørselsforstyrrelsen er nok tinnitus, ofte kalt øresus, hvor man opplever lyd selv om det er stille rundt seg. Dette er nesten alltid kombinert med nedsatt hørsel.

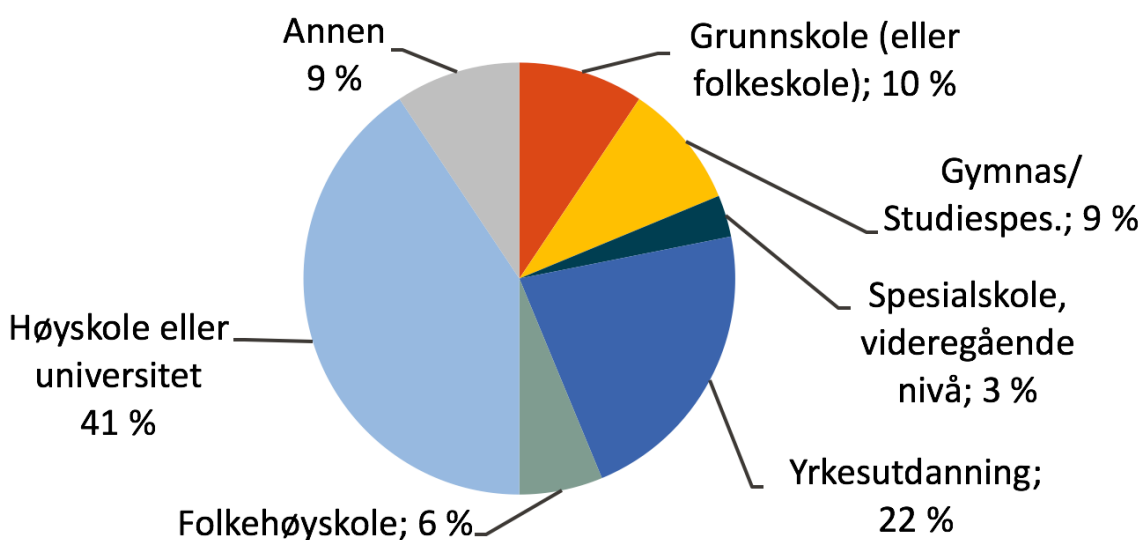
Som oftest vil ikke slik funksjonsvariasjon påvirke ens evne til å håndtere digitale grensesnitt direkte, men konsekvensen av disse er ofte at man bruker mye kognitiv kapasitet på å oppfatte hva som blir sagt og/eller mentalt sperre for lydsignalene fra tinnitus. Dette kan medføre en redusert kapasitet til å utføre sine arbeidsoppgaver.

Sysselsettingsnivået for denne gruppen er praktisk talt på gjennomsnittet for undersøkelsen med 55 %, mens utdanningsnivået er noe høyere med 57 % høyere utdanning.

Figur 35 Svarfordeling for respondenter med nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser på følgende spørsmål: «Hvilke av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon?» Kilde: Implement/Funka



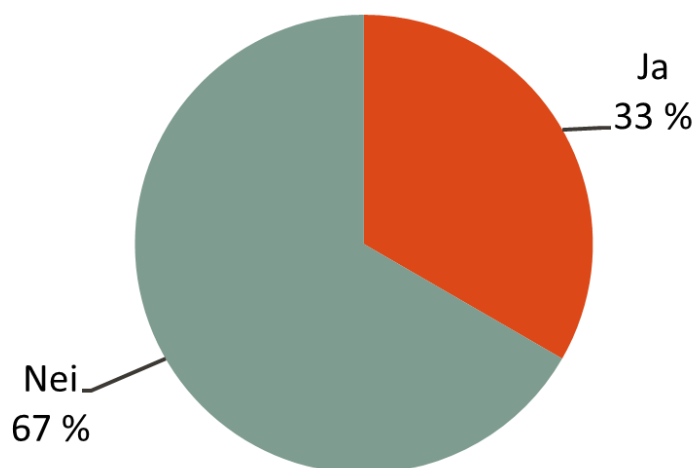
Figur 36 Svarfordeling for respondenter med nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser på følgende spørsmål: «Hvilken utdanning har du?» Kilde: Implement/Funka



Når vi filtrerer bort svar som ikke kan kobles direkte til hørsel, er det kun 29 % av denne gruppen som har noen form for utstyr eller innstillinger tilknyttet sitt digitale utstyr. Samtidig spesifiserer én av respondentene at det finnes

hjelpemiddel som kobler lyden fra PC direkte til høreapparat, så det finnes hjelpemidler for denne gruppen som er relevante i denne sammenhengen.

Figur 37 Svarfordeling på spørsmål «Bruker du noen innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å bruke din datamaskin eller nettbrett?» blant respondenter med nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser, Kilde: Implement/Funka



Den eneste respondenten som hadde fått mulighet til å prøve det digitale arbeidsmiljøet i forbindelse med ansettelsesprosess, tilhørte denne gruppen. Interessant nok opplevde vedkommende ingen problemer.

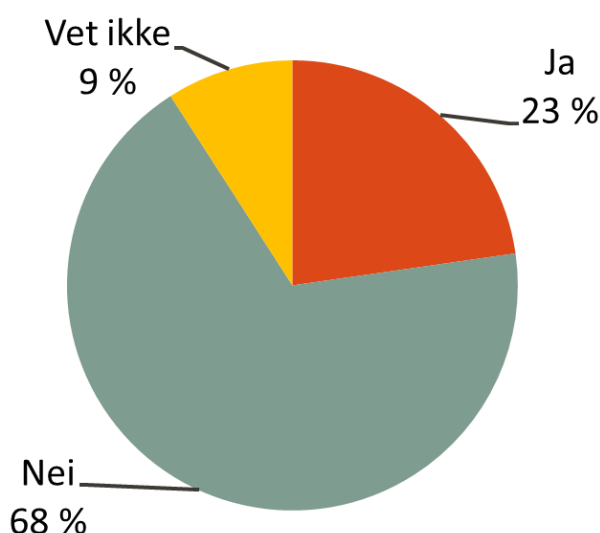
Problemer

Gruppen opplever noe oftere problemer enn snittet, med 72 % som alltid eller ofte får gjort det de vil, og 60 % som alltid eller ofte benytter passelig med tid. Det er et noe uklart årsaksbilde på overordnet nivå, men det som til en viss grad skiller seg ut, er at det er vanskelig å forstå hva som skal gjøres i grensesnittet. Denne tendensen var tydeligere ved digitale søknader til jobb og skole.

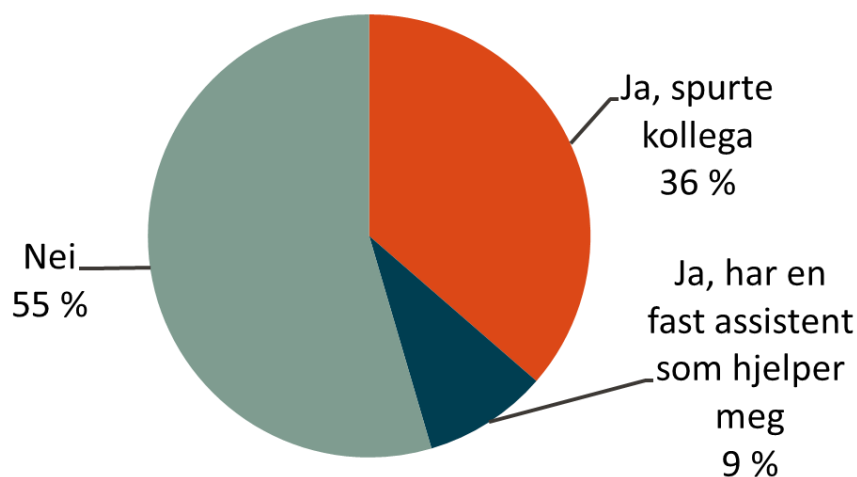
Andelen som har opplevd at andre har fått tildelt oppgaver er praktisk talt på snittet med 23 %. Derimot er det noen færre som har behøvd hjelp til generelle oppgaver. Samtidig er det verdt å merke seg at flere av de konkrete

kommentarene på hvorfor er knyttet til funksjonsvariasjon knyttet til annet enn hørsel.

Figur 38 Svarfordeling på følgende spørsmål «har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser, Kilde: Implement/Funka



Figur 39 Svarfordeling på spørsmålet «har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem? Blant respondenter med nedsatt hørsel og hørselsforstyrrelser, Kilde: Implement/Funka



3.3.5 Syn

Innenfor syn er det tre store undergrupper: nedsatt fargesyn, nedsatt synsevne og ingen funksjonell synsevne. Innenfor disse er det igjen undergrupper, for eksempel rød-grønn eller blå-gul fargeblindhet, redusert skarpsyn eller tunnelsyn.

Dette studiet har hatt fokus på funksjonsnedsettelse, og fargeblinde identifiserer seg sjelden som funksjonsnedsatt. Vi har derfor valgt å fokusere på de to andre gruppene. Behovene er helt forskjellig mellom personer med nedsatt syn, som kan behøve forstørrelse, gode kontraster og/eller invertering av fargene, og blinde, som er helt avhengig av opplesing og/eller leseliste. Vi har derfor valgt å skille disse gruppene i dette prosjektet.

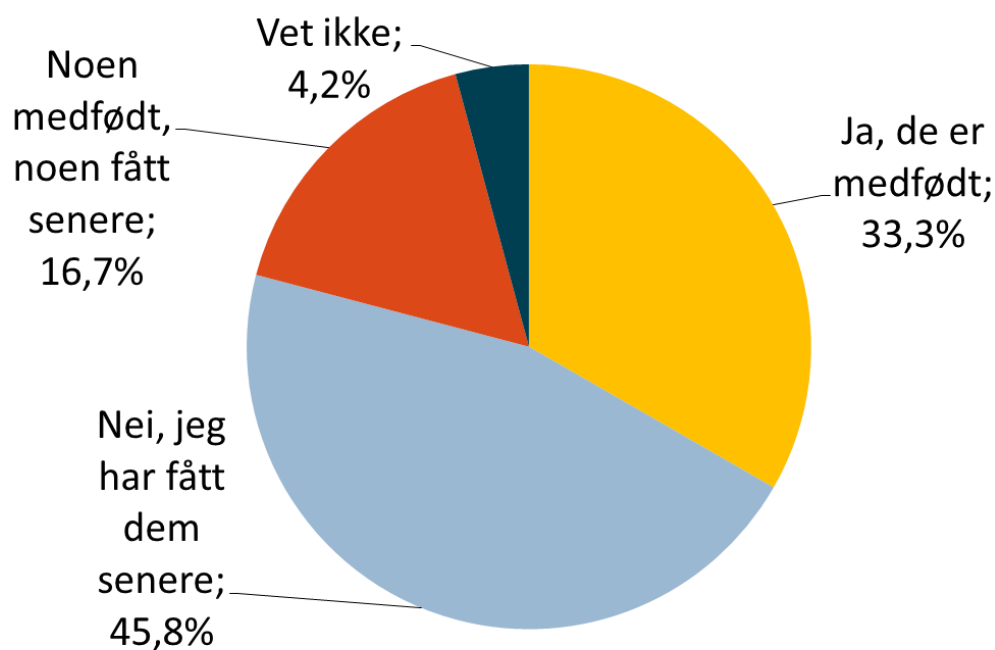
3.3.5.1 Nedsatt synsevne

Bakgrunnsinformasjon

Personer med nedsatt syn har ofte behov for gode kontraster, og benytter gjerne noen form for innstillinger eller hjelpemiddel. Det kan for eksempel være forstørrelse av musepekeren for at den skal bli enklere å følge, forstørrelse av innholdet for å kunne lese teksten eller invertering av fargene for å begrense lysbelastningen.

Denne delgruppen har en blanding av at deres funksjonsvariasjon er medfødt eller ervervet, og også noen som har rapportert kombinasjon av medfødt og ervervet. Dette kan være medfødte årsaker som forverrer seg – det er ikke uvanlig med degenerative sykdommer i denne gruppen – eller at vedkommende har funksjonsvariasjon innen flere funksjonsområder.

Figur 40 Svar på om vanskene er medfødt eller om de har kommet senere blant gruppen med nedsatt syn

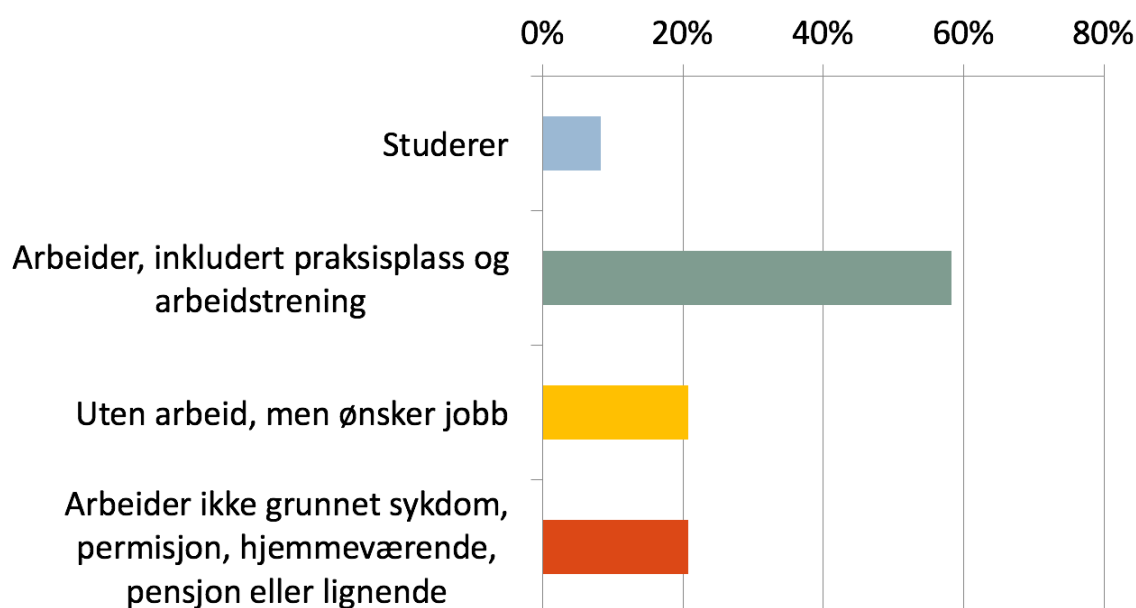


Gruppen har noe høyere sysselsetting enn gjennomsnittet for personer med funksjonsvariasjon³⁶, men har samtidig en vesentlig andel uten jobb som ønsker seg jobb. Samtidig har de vesentlig høyere utdanningsnivå enn snittet av befolkningen³⁷, men omtrent på snittet blant respondentene i denne undersøkelsen

³⁶ SSB sin statistikk: <http://ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/akutu/aar>

³⁷ SSB sin statistikk: <http://www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv>

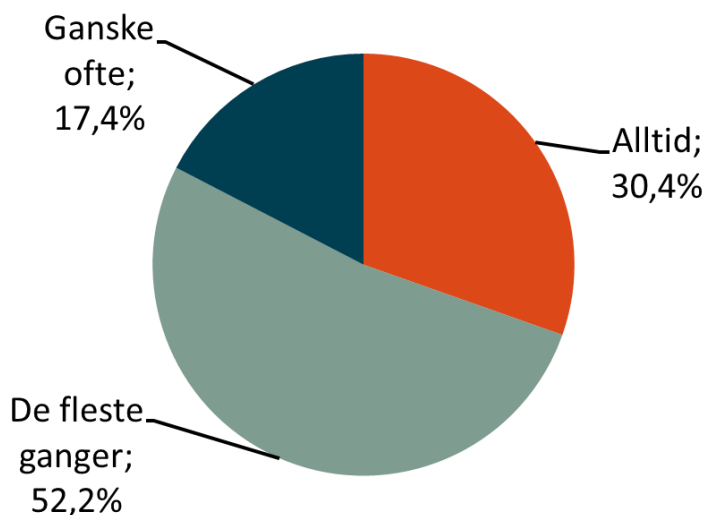
Figur 41 Personer med nedsatt syn fordelt på arbeidende, studerende, ønsker jobb og utenfor arbeid grunnet sykdom



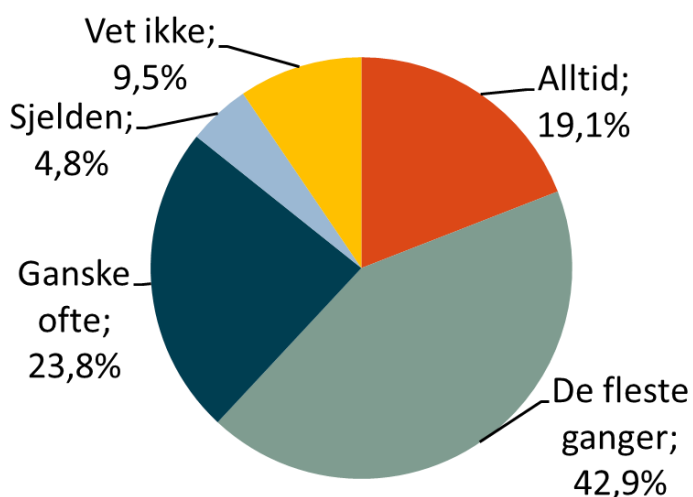
Problemer

Sammenlignet med gjennomsnittet blant respondentene opplever denne gruppen i noe mindre grad at de ikke får utført sine oppgaver, med 83 % som alltid eller ofte får gjort det de skal. Samtidig opplever de at de bruker noe lengre tid på oppgavene enn snittet, med 62 % som alltid eller ofte benytter passe med tid. Mange i denne gruppen har rapportert at de benytter noen form for forstørring. Flere av fritekstkommentarene forteller en sannsynlig årsak til tidsbruken, nemlig at bruk av forstørring gjør det mer krevende å holde oversikten i innholdet samt å finne viktige objekter som er ugunstig plassert.

Figur 42 Svarfordeling på følgende spørsmål blant respondenter med nedsatt synsevne: Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Figur 43 Svarfordeling på følgende spørsmål blant respondenter med nedsatt synsevne: Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Ser vi spesifikt på kommentarene i forbindelse med jobboppgaver er det følgende som kommer opp:

- Det forstørrende hjelpemiddelet fungerer ikke sammen med enkelte ikke navngitte fagsystem

- Mangelfull opplæring på fagsystem og hjelpemiddel
- Hjelpemiddelet fungerer ikke sammen med nødvendig programvare

Eksempel på fritekstsvar:

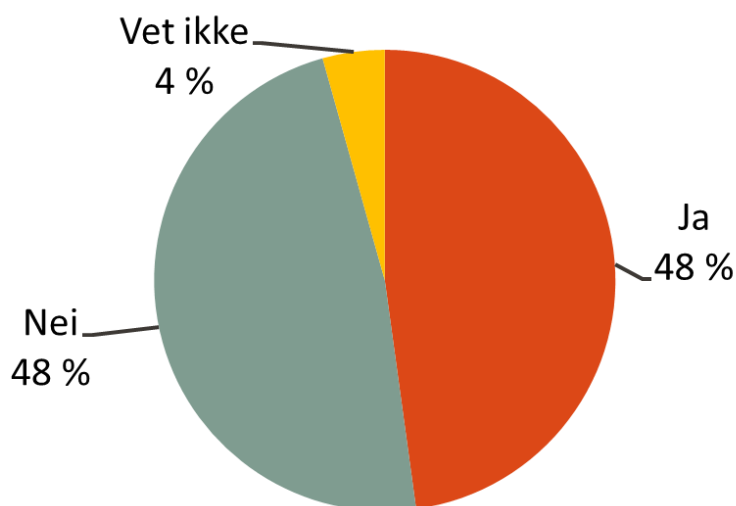
- «Systemer som brukes i mange kommuner som for eksempel (...) funker dårlig med skjermlesere. «

Halvparten av de som har svart sier at de har opplevd at spesifikke arbeidsoppgaver har blitt fordelt til andre på grunn av deres egen funksjonsvariasjon. Andelen er omtrent dobbelt så høyt som gjennomsnittet for undersøkelsen. For enkelte er dette et gjennomgående situasjon for enkelte typer oppgaver, for eksempel fordi de ikke har mulighet til å utføre oppgaven.

Her var det ingen tydelig trend på hva som lå bak, men årsaker som blir oppgitt er blant annet:

- "Dersom en arbeidsoppgave skal utføres kjapt hender det at andre får den"
- "Arbeidsgiver ga velmenende oppgaver til andre. Hadde hun spurt så hadde jeg kunnet vise at jeg faktisk klarte det selv."

Figur 44 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med nedsatt synsevne. Kilde: Implement/Funka



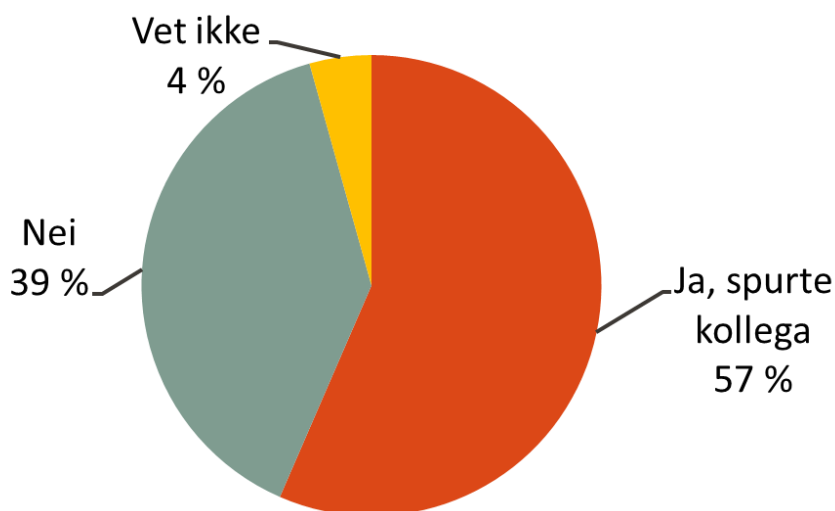
En noe større andel enn gjennomsnittet for respondentene har måttet be om hjelp fra kolleger for å kunne utføre generelle digitale oppgaver. Her var det en svak trend at manglende universell utforming var det bakenforliggende problemet, uten at tallmaterialet er tilstrekkelig til å konkludere:

- "I noen programmer er det umulig å lese hva som står med mitt forstørrelsesprogram eller jeg må forstørre så mye at det blir uleselig."
- "Dersom kontraster i et nettsted/knapper på i et program er dårlige, må jeg be kollegaer om hjelp til å lese."

Dessuten var det enkelte konkrete situasjoner beskrevet i intervjusituasjon som viser at integriteten til den enkelte arbeidstaker kan påvirkes av mangler i digitale systemer:

- "Kompetanse- og karrieresystemet, hvor man skal kunne legge inn informasjon anonymt, er ikke mulig å bruke for meg, og jeg må stole på min nærmeste leder for å få lagt inn mine tilbakemeldinger."

Figur 45 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med nedsatt synsevne, Kilde: Implement/Funka



3.3.5.2 Blind eller fravær av funksjonell synsevne

Bakgrunnsinformasjon

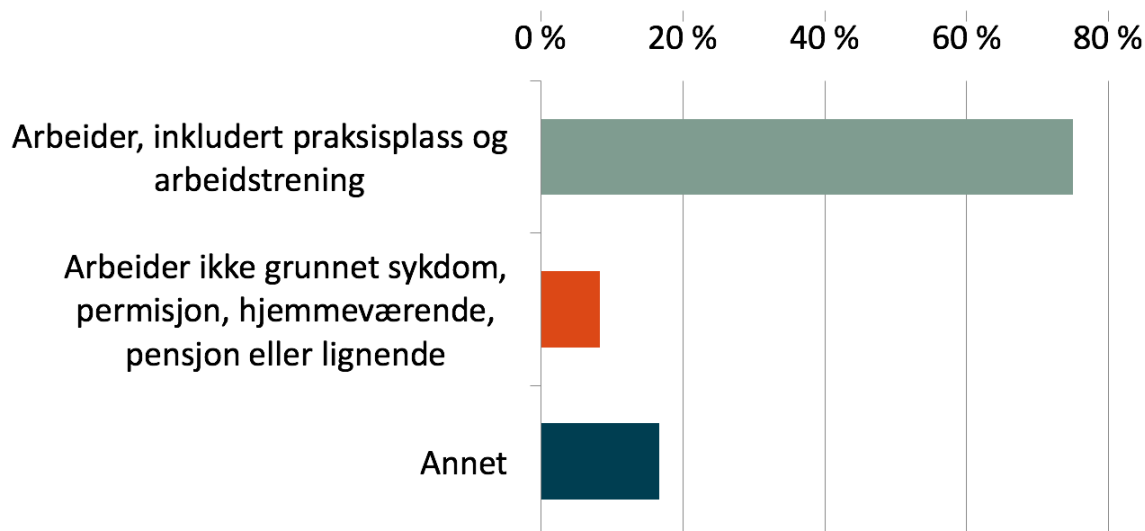
Når den funksjonelle synsevnen ikke er tilstede, må brukerne ha hjelpemiddel som ikke bare formidler innhold, men også funksjon og semantikk. Gjennom skjermleser blir innholdet i dataprogram og på nett konvertert til tale og/eller punktskrift på en måte som gjør brukeren i stand til å ta til seg innholdet, navigere og interagere med grensesnittet.

Ettersom det er stor forskjell mellom å ha noen form for synsevne til ikke å ha det, er det enkelte i denne gruppen som i fysisk miljø vil definere seg selv som blinde, men som likevel benytter den siste resten av synsevne når de jobber med digitale grensesnitt. Dette ser vi en tendens til i denne gruppen, ved at ikke alle benytter skjermleser, men i stedet kraftig forstørrelse.

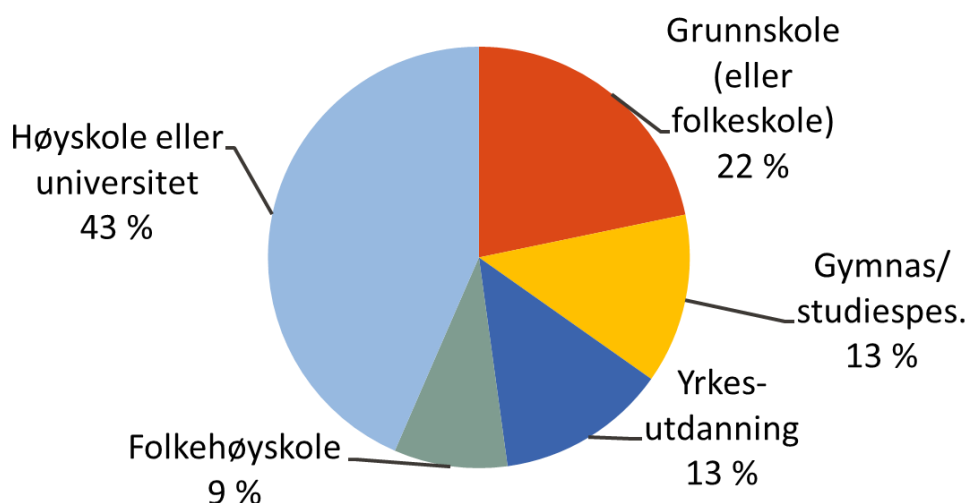
Denne gruppen har vesentlig høyere utdanningsnivå (83 %) enn gjennomsnittet blant respondentene, og som tidligere nevnt er utdanningsnivået blant

respondentene vesentlig høyere enn gjennomsnittet for befolkningen. Også sysselsettingsnivået (75 %) er vesentlig høyere enn for respondentgruppen.

Figur 46 Svarfordeling blant blinde respondenter eller respondenter med fravær av funksjonell synsevne på følgende spørsmål: «Hvilke av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon?» Kilde: Implement/Funka

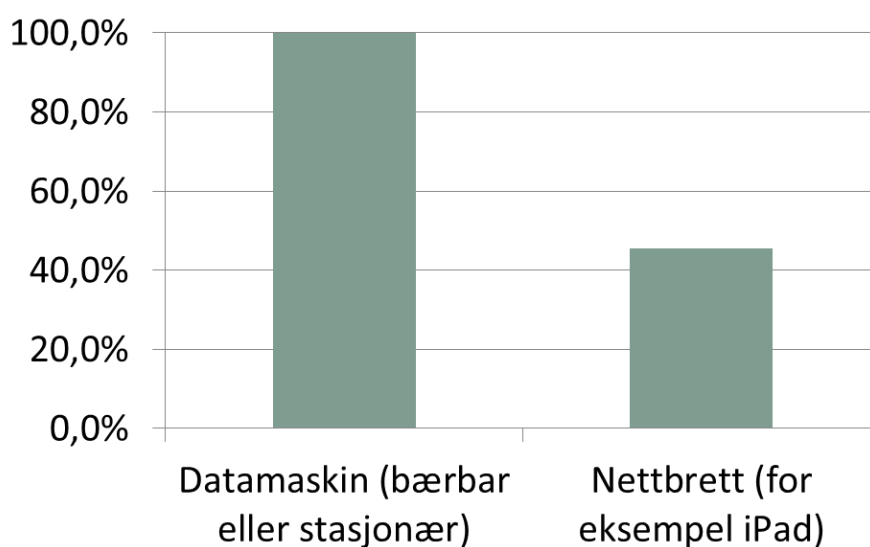


Figur 47 Svarfordeling blant blinde respondenter eller respondenter med fravær av funksjonell synsevne på følgende spørsmål: «Hvilken utdanning har du?» Kilde: Implement/Funka



Samtlige i gruppen har tilgang til datamaskin, mens under halvparten har tilgang til nettbrett, noe som er helt klart lavest blant gruppene i undersøkelsen. Dette henger sammen med at de fleste hjelpemiddel for denne gruppen er utviklet for Windows. Samtidig har de fleste mobile enheter innebygde hjelpemiddel, men fra andre prosjekter ser vi at større skjerm ikke er noen fordel for denne gruppen, heller stikk motsatt. Det er med andre ord ganske vanlig i denne gruppen å benytte datamaskin og mobiltelefon som de eneste digitale plattformene.

Figur 48 Tilgang på data eller nettbrett i forbindelse med jobb for respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne, Kilde: Implement/Funka



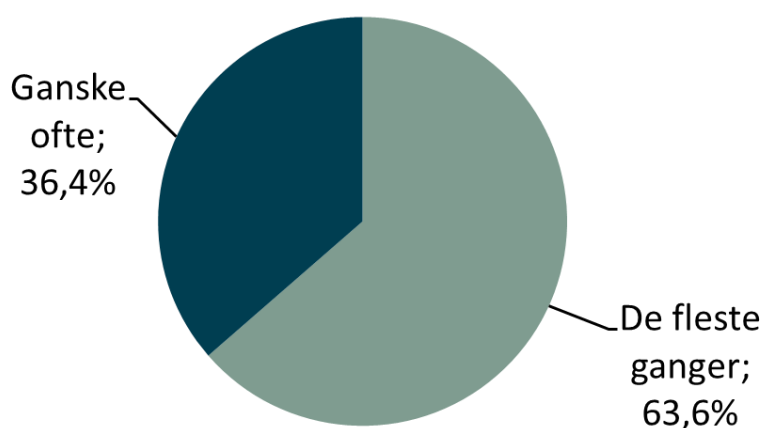
Samtlige respondenter hadde noen form for hjelpemiddel. De fleste benyttet skjermleser, men det var også noen som fremdeles hadde tilstrekkelig synsevne til å kunne benytte digitale grensesnitt med kraftig forstørrelse.

Problemer

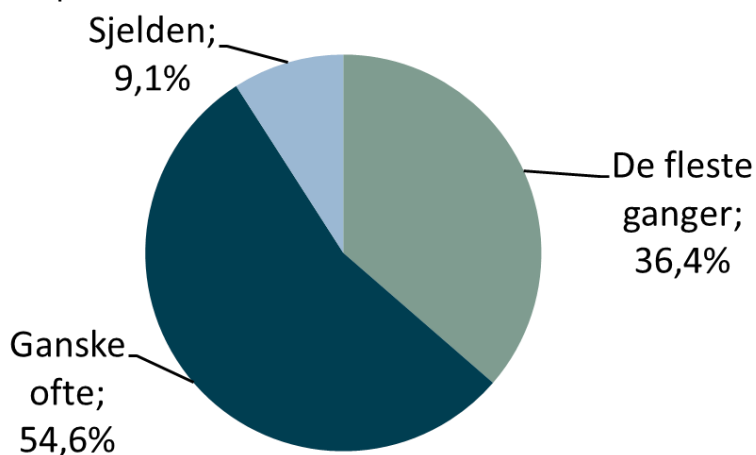
Etter egen bedømming var denne gruppen omtrent like dyktig som gjennomsnittet på sine digitale verktøy, men samtidig var det ingen i gruppen som opplevde at de alltid fikk løst sine oppgaver innenfor fornuftig tidsbruk. Dette er en vesentlig verre situasjon enn for alle de andre gruppene, som alle

har en viss andel både på å få løst oppgaver og på tidsbruk. Blant alle respondentene var det 20 % som mente de alltid fikk gjort det de ønsket og innenfor fornuftig tidsbruk.

Figur 49 Svar blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne på følgende spørsmål: Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka



Figur 50 Svar blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne på følgende spørsmål: Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet? Kilde: Implement/Funka

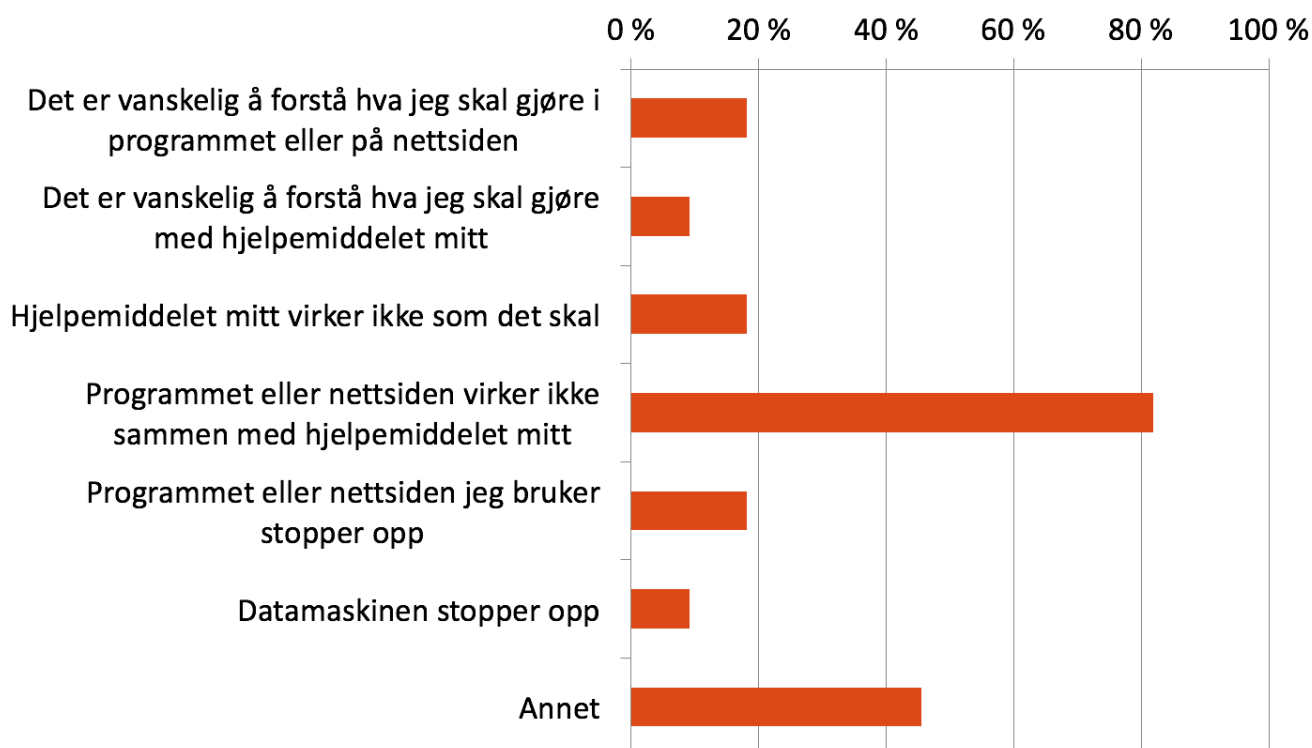


Når det gjelder problemårsaker, var denne gruppen i særklasse til å peke på at program eller webløsningen ikke fungerte sammen med hjelpemiddelet. Hvorvidt dette betyr at grensesnittet ikke er universelt utformet, at hjelpemidlet

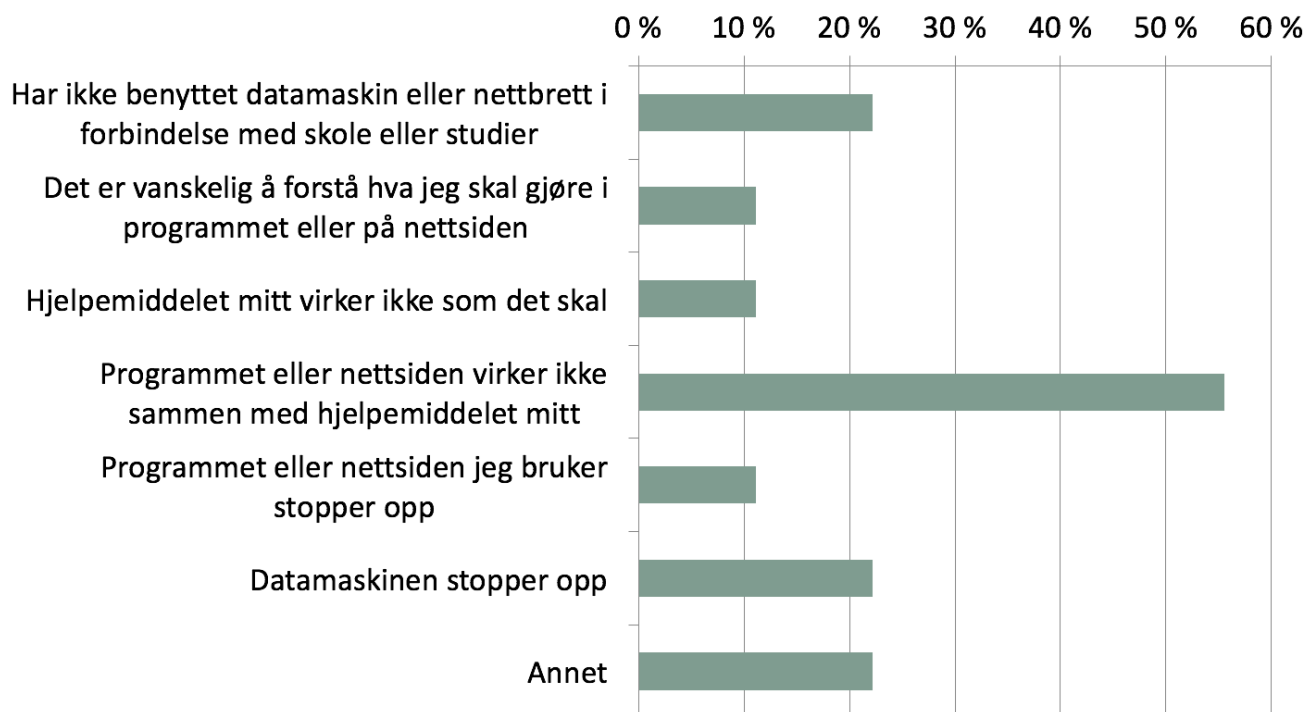
ikke fungerer eller at brukeren ikke er dyktig nok på sitt hjelpemiddel er vanskelig å avgjøre. Dette kan komme av flere årsaker:

- Alle i gruppen har hjelpemiddel, og dermed er det flere som har muligheten til å definere dette som årsak
- Når man ikke ser skjermen, er det noe mer krevende å være sikker på årsaken, og hjelpemiddelet er for mange den første barrieren man må håndtere, og dermed lett å skylde på
- Mange vet av erfaring at det er ganske lite som skal til før hjelpemiddel for denne gruppen ikke får nødvendig informasjon fra grensesnittet.

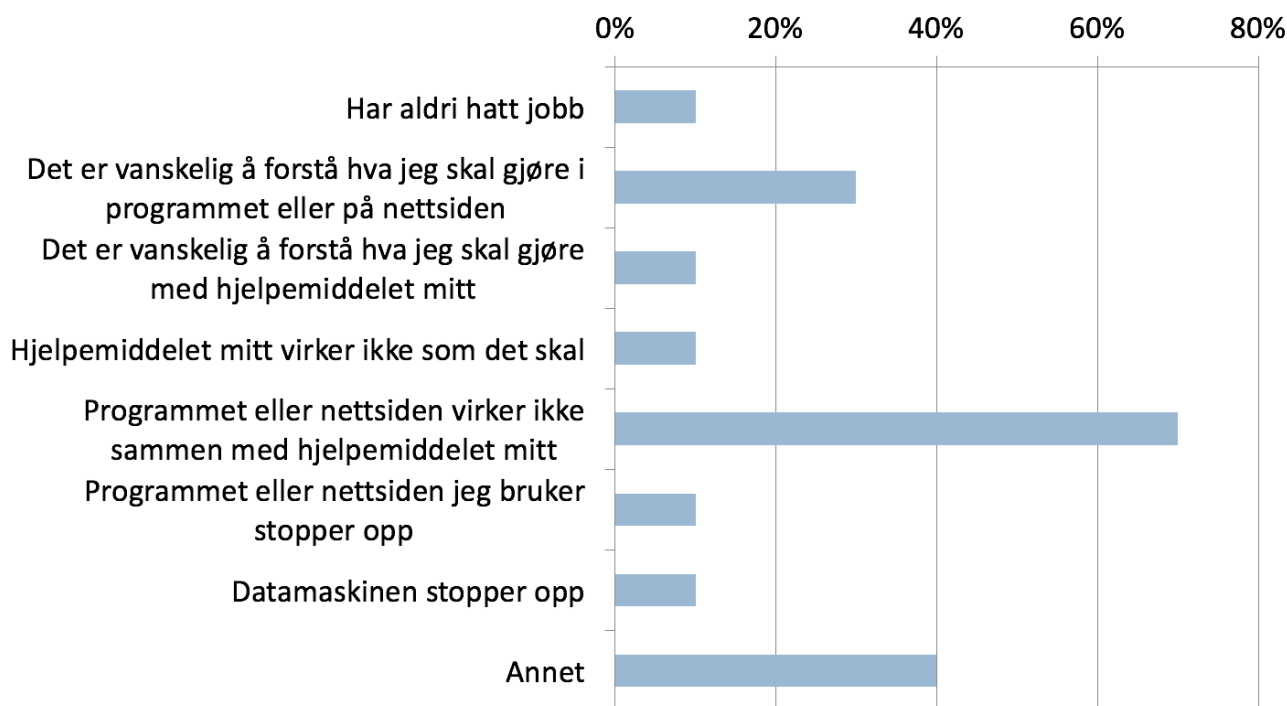
Figur 51 Svarfordeling på spørsmålet «Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de personlige oppgavene du ønsker på datamaskinen?» blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne. Kilde: Implement/Funka



Figur 52 Svarfordeling på spørsmålet «Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de skole- og studierelaterte oppgavene du ønsker på datamaskinen?» blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne. Kilde: Implement/Funka



Figur 53 Svarfordeling på spørsmålet «Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de jobbrelaterte oppgavene du ønsker på datamaskinen?» blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne. Kilde: Implement/Funka



På den andre siden er resultatet noe oppsiktsvekkende, ettersom vår erfaring fra mange års arbeid med deltakerobservasjoner med blinde er at de ofte ikke oppdager problem som er åpenbare for en seende testleder. Det handler om "the unknown unknown", altså at en person som utelukkende kan håndtere grensesnittet med hjelpemiddel helt enkelt ikke får med seg alle de deler som hjelpemiddelet ikke kommer til. Derfor er dette en svært tydelig indikator på at sviktende universell utforming hva gjelder rent kodemessige aspekt er en stor barriere for denne gruppen.

I gruppen var det seks personer som hadde søkt på skole eller studier gjennom digital søknad. 50 % av disse måtte få hjelp for å kunne fullføre søknaden, mot 20 % i snitt for alle respondentene. I tillegg var det ytterligere to personer opplevde problemer. Alle som opplevde noen grad av problemer mente søknaden ikke fungerte helt som den burde med hjelpemiddelet deres.

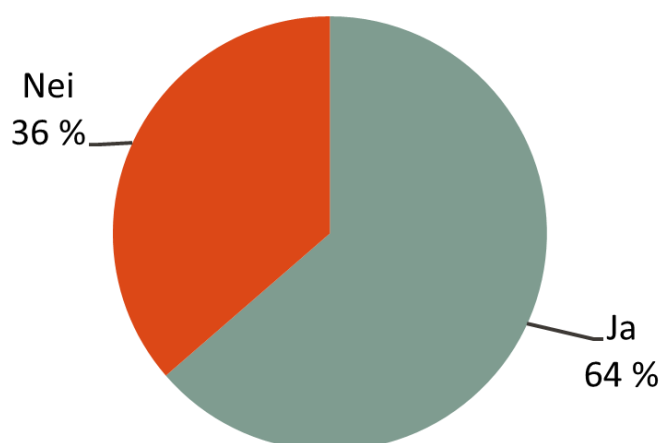
Tilsvarende for digital jobbsøknad var det av 8 personer 37,5 % som opplevde problemer og 12,5 % som valgte å levere på papir.

De to fritekstkommentarene tilknyttet digitale søknader beskrev grensesnittet som komplekst og svært krevende å forstå.

Denne gruppen har den klart høyeste andelen som sier at arbeidsoppgaver blir fordelt til andre, nesten tre ganger så stor andel som snittet for undersøkelsen. Her nevnes en del programvare og webløsninger spesifikt som problematiske:

- "I fagprogrammet (...) er noen av oppgavene så tungvinte med skjermleser at min kollega utfører de isteden for meg."
- "Saksbehandlingsprogrammet (...) er utilgjengelig. Nylig ble det innført ny Personalportal som også er utilgjengelig for meg som leselistbruker."
- "Til (...) brukte jeg lese og sekretær hjelp."

Figur 54 Svar på spørsmål: «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne. Kilde: Implement/Funka

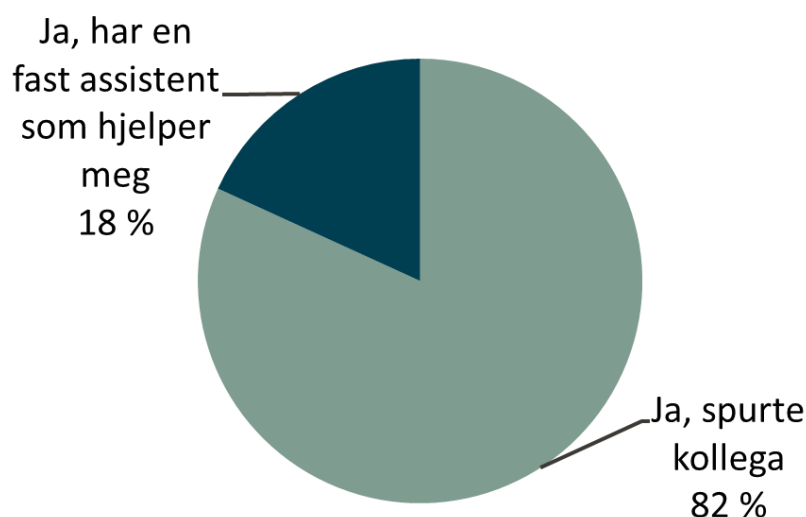


For generelle arbeidsoppgaver var det i denne gruppen omtrent dobbelt så mange som snittet for respondentene, så mye som 82 % av respondentene, som har måttet be om hjelp. I tillegg hadde de resterende en fast assistent som hjalp dem med denne typen oppgaver, slik at alle i gruppen har fått hjelp til

dette. Her var det litt mer uklart årsaksbilde, men manglende universell utforming blir trukket frem. Dessuten blir integritetsspørsmål nevnt i tilknytning til generelle arbeidsoppgaver:

- "Jeg må la en kollega gjøre timeføringen min for meg."

Figur 55 Svar på spørsmål: «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter som er blinde eller mangler funksjonell synsevne. Kilde: Implement/Funka



3.3.6 Andre vansker

Bakgrunnsinformasjon

Ettersom vi har vært interessert i respondentenes egen bedømming av sine evner, valgte vi å ha også "Annet" som valg. Dette er viktig ettersom ulike individer oppfatter diagnoser og gruppeinndelinger på ulike måter, og vurderer sine egne evner ulikt. Dessuten ønsket vi ikke å lage et for stort antall valg, ettersom det kan medføre at det blir mer krevende å gjøre et valg.

Grunnet dette har enkelte respondenter ikke kjent seg igjen i vår inndeling eller beskrivelser, og derfor valgt "Annet", som oftest supplert med en kort

beskrivelse. I de tilfellene hvor fritekstsvar kunne kobles utvetydig til et av de faste svaralternativene, valgte vi å korrigere besvarelsene for å få et mer korrekt resultatbilde.

Det som er representert i denne gruppen er følgende:

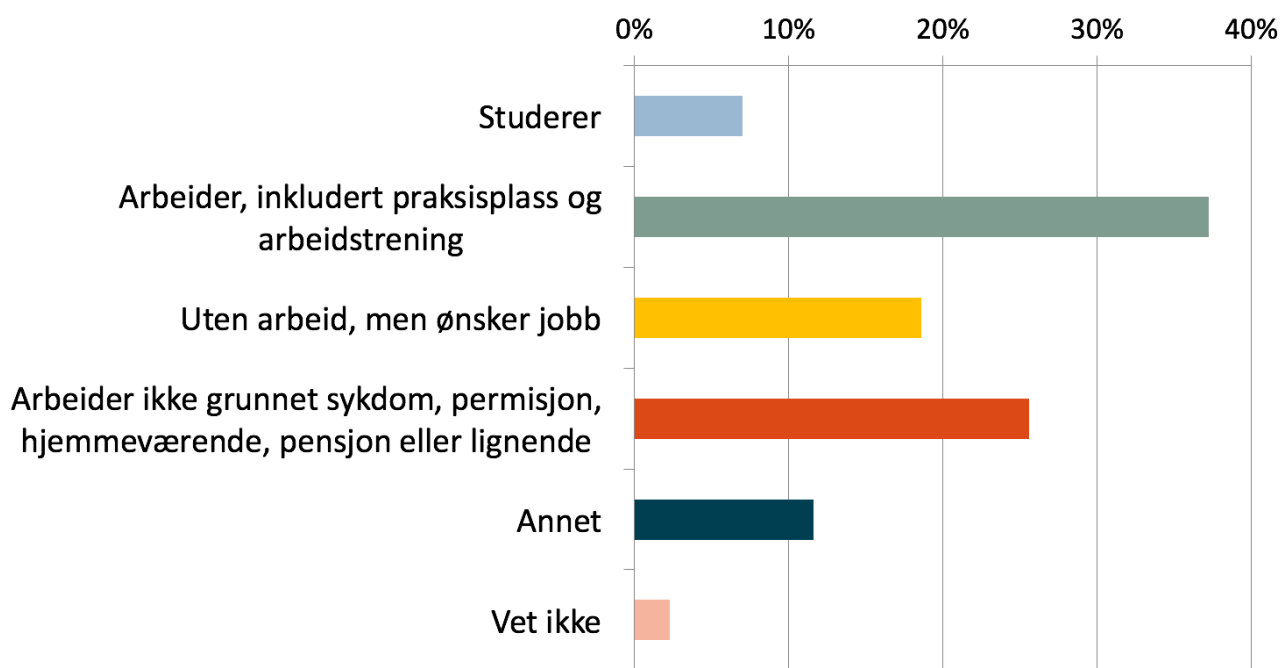
- Begrenset forflytningsevne, som har noe overlapp med finmotorikk.
- Allergi eller overfølsomhet, ettersom symptomene kan virke sløvende, det samme gjelder bivirkninger av medisiner.
- Selvtillit/selvfølelse, sosial redsel og/eller psykiske lidelser, ettersom vi i andre prosjekter har sett at dette påvirker hvordan brukeren forholder seg til digitale oppgaver.
- Kroniske smerter, ettersom dette kan stjele kognitiv kapasitet og/eller påvirke motorisk funksjon
- Sittehemming, som kan gjøre at det blir krevende å finne en gunstig arbeidsstilling.
- Asperger, som blant annet kan innebære redusert evne til å takle stress og endringer.

I tillegg hadde vi talevansker som egen gruppe, uten at vi fikk noen respondenter på dette.

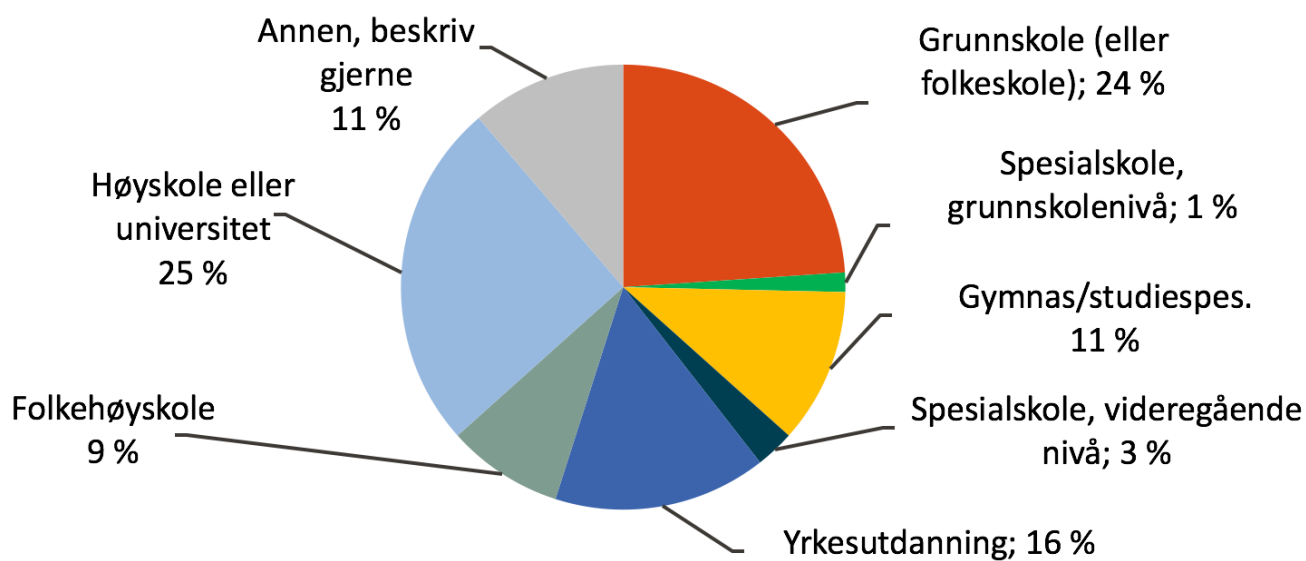
Dette er et svært heterogent utvalg, og det er derfor ikke naturlig å lete etter trender. Det er likevel noen interessante observasjoner.

- Utvalget har blant de laveste sysselsettings- og utdanningsnivåene.
- Utvalget har noe under snittet andel av innstillinger eller utstyr til datamaskin/nettbrett
- Av de som har hjelpemiddel, er egen vurdering av ferdigheter på disse noe over snittet for hele undersøkelsen.

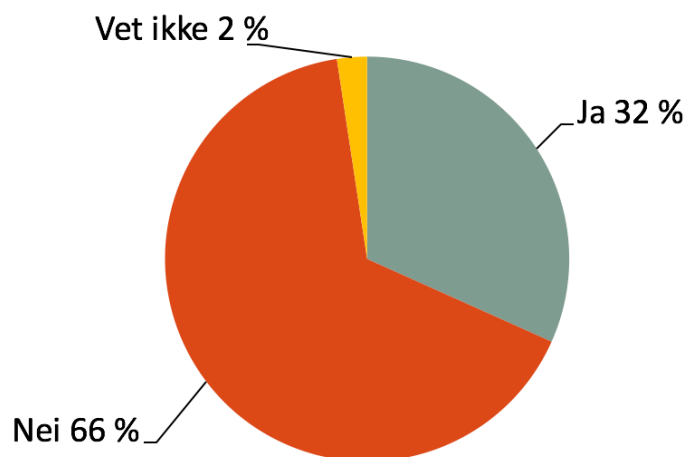
Figur 56 Svarfordeling på spørsmål «Hvilke av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon?» blant respondenter med andre vansker. Kilde: Implement/Funka



Figur 57 Svarfordeling på spørsmål «Hvilken utdanning har du?» blant respondenter med andre vansker. Kilde: Implement/Funka



Figur 58 Svarfordeling på spørsmål «Bruker du noen innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å bruke din datamaskin eller nettbrett?» blant respondenter med andre vansker. Kilde: Implement/Funka



Problemer

Brukerorganisasjonene påpeker at for en del i denne gruppen oppleves digitalisering som en form for barriere i seg selv. Når det er forventet at man skal fikse alt selv på nett, og det man strever med er manglende selvtillit eller psykiske vansker, er det et stort tiltak bare å komme i gang hvis man ikke har en person til å hjelpe seg. Dette samsvarer godt med flere andre utredninger og studier³⁸.

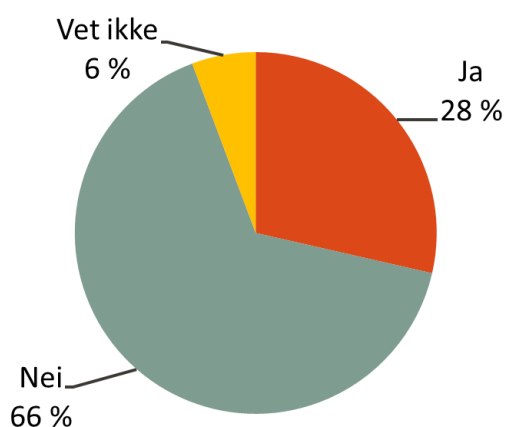
Andelen som har opplevd at andre har fått tildelt digitale arbeidsoppgaver er litt over snittet med 29%. Av disse er det enkelte som spesifiserer årsaker som er

³⁸ Noen relevante studier, artikler og prosjekt:

- Stefan Johansson, Jan Gulliksen, Ann Lantz; Cognitive accessibility for mentally disabled persons.
- Stefan Johansson, Jan Gulliksen, Ann Lantz; User participation when users have mental and cognitive disabilities

grunnet funksjonsvariasjon innen én av hovedgruppene. Samtidig er det enkelte som poengterer at de ikke har brukt PC i jobben, så disse to faktorene balanserer seg til en viss grad mot hverandre. Det er ingen tydelig trend på hva som er årsaken til at de trenger hjelp.

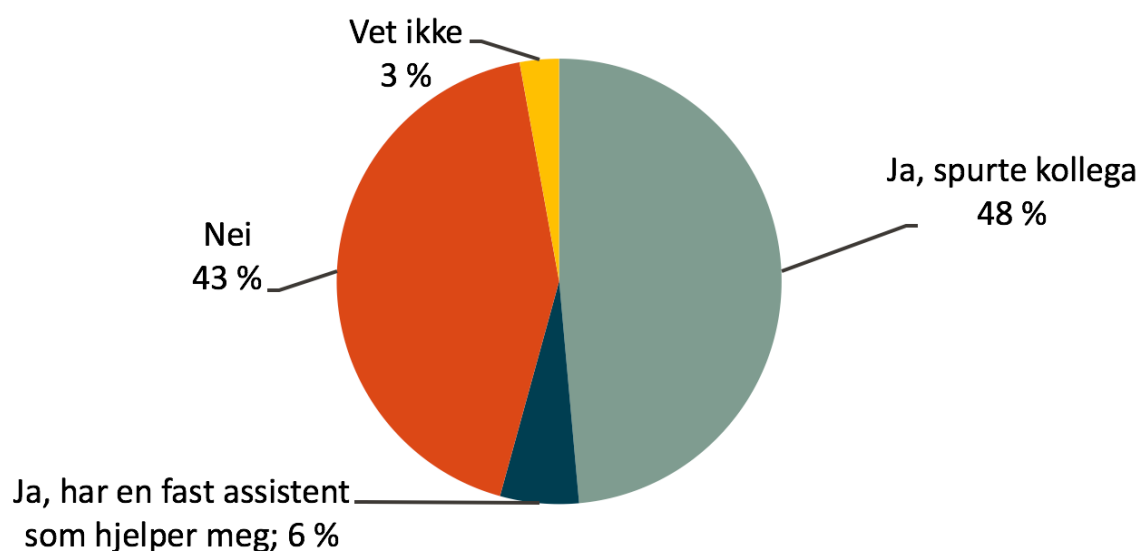
Figur 59 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med andre vansker, Kilde: Implement/Funka



-
- Samsyn kring digitaliseringens utmaningar, <https://digitaliseringskommissionen.se/samsyn-kring-digitaliseringens-utmaningar/>
 - Digital analfabetism, ett problem? <http://boxcomm.se/digital-analfabetism-ett-problem/>
 - Vinster, problem och förutsättningar – ett lärarlagsperspektiv på digitaliseringen, <http://pedagog.malmo.se/2015/12/11/vinster-problem-och-forutsattningar-ett-lararlagsperspektiv-pa-digitaliseringen-del-4/>
 - Digitaliseringen riskerar bli ett gigantiskt misslyckande, <http://asikt.dn.se/asikt/debatt/sjalvklart-ska-ungarna-ha-mobiler-i-skolan/digitaliseringen-riskerar-bli-ett-gigantiskt-misslyckande>
 - Fungerande medier, www.fungerandemedier.se

Også andelen som har bedt andre om hjelp ligger noe over snittet for undersøkelsen, med 49 %. Det er ingen tydelig trend på hva som er årsaken til at de trenger hjelp.

Figur 60 Svarfordeling på spørsmål «Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?» blant respondenter med andre vansker. Kilde: Implement/Funka



Andre funn

Fra brukerorganisasjonshold ble det løftet frem at mange personer med autismespekterdiagnose (ASD) har høy intelligens og sterk faglig spisskompetanse, men ofte har for dårlige karaktersnitt til å kunne ta utdanning innenfor sine spesialfelt. Ergo mister samfunnet viktig arbeidskraft fordi denne gruppen ikke får mulighet til å ta utdanning i fagene de mestrer bedre enn de aller fleste, grunnet svake karakterer i fag som ikke nødvendigvis er viktig i den type jobber de kan tenke seg.

I skole- og utdanning finner mange med ASD de sosiale kravene og spillereglene så krevende at de ikke makter å gjennomføre skolegangen. Noe

tilsvarende kan forekomme i arbeidssituasjon, der krav eller forventninger til sosial interaksjon, deriblant gjennom bruk av åpne kontorlandskap, kan medføre ubekvemhet, stress og redusert evne til å fokusere på oppgavene sine. Noe beslektet er det ved jobbrekruttering ofte ønsket å vise til sosiale fritidsinteresser og/eller svare på personlige spørsmål, som er krevende for denne gruppen.

Endringer er også krevende for personer med ASD, både fysiske endringer, rutineendringer og endringer av digitale system. Det er derfor viktig å forklare nøyte for denne gruppen hvorfor man gjør endringer, også de som for mange vil fremstå som bagateller. Også uønskede sanseinntrykk kan virke på samme måte, for eksempel støy, bevegelser eller for mye lys, men mange arbeidsplasser tillater ikke individuelle kontor eller individuelle tilpasninger av de fysiske arbeidsmiljøet

3.4 Andre funn

I tillegg til å kommentere problemer tilknyttet digitalisering, kom det også frem enkelte kommentarer på mer overordnet nivå når det gjelder å arbeide samt positive oppfatninger rundt digitalisering:

- "Å være i arbeid er ikke bare forsørgelse, det er normalitet. Det er en nøkkel til et aktivt liv, til helse og livsglede. Derfor er det å stå utenfor ikke bare belastende, men livsendrende."
- «Digitale løsninger kan også utligne forskjeller som har vært før»

3.5 Oppsummering av funn

I den følgende tabellen har vi forsøkt å liste opp hovedfunnene hva gjelder utfordringer i forbindelse med digitale barrierer gjort i denne utredningen:

Tabell 1 Hovedutfordringer knyttet til digitale barrierer

Type utfordring	Spesifikke funn
Diskrepans mellom faktiske og uttalte muligheter på arbeidsmarkedet for personer med funksjonsvariasjon	– Flere av respondentene opplever å ikke bli tilbudt jobb grunnet antakelse om at man ikke mestrer nødvendige digitale verktøy. – Testingen av om man faktisk mestrer et nødvendig digitalt verktøy hos personer med funksjonsvariasjon ser ut til å være ikke-eksisterende – Dårlig opplæring på eksisterende programmer på arbeidsplassen
Mangelfull tilgang til hjelpemiddel	– Krevende å få tak i riktige hjelpemidler – Enkelte former for funksjonsvariasjon hvor det ser ut til ikke å finnes relevante hjelpemidler – Regelverk og ansvarsfordeling for hjelpemiddel oppleves som gammeldags og uoversiktlig
Lite kunnskap om eksisterende hjelpemidler	– Arbeidsgiver har lite kunnskap om ulike tilgjengelige hjelpemidler for personer med funksjonsvariasjon – Mange arbeidstakere ser ut til å ikke mestre sitt eget hjelpemiddel uten noen form for oppfølging på arbeidsplassen

Type utfordring	Spesifikke funn
	– <i>Opplæring tar utgangspunkt i at man skal benytte mus for all navigering</i>
Dårlig samkjøring mellom hjelpemidler og hele eller deler av det digitale arbeidsmiljøet	– <i>Det ser ut til at noen av de aktuelle hjelpemidlene fungerer dårlig sammen med flere av de digitale verktøyene som ofte benyttes i forbindelse med arbeid</i> – <i>Oppdateringer skaper ofte problemer</i>

4. Mulige løsninger

Resultatene fra denne undersøkelsen peker på et antall ulike, delvis sammenhengende utfordringer som offentlige myndigheter bør vurdere å se nærmere på.

4.1 Løsninger knyttet til tildeling av og trening i håndtering av hjelpemidler

Overraskende få respondenter oppgir at de anvender noen typer av hjelpemidler eller innstillinger på datamaskinen. For blinde ligger andelen som anvender hjelpemiddel på 100 %, og for nedsatt syn over 70 %, mens kun 45 % av personer med lese og skrivevansker og 21 % av personene med finmotoriske problem oppgir at de anvender hjelpemiddel eller innstillinger. Det er også en tilbakevendende kommentar at det er vanskelig og tidkrevende å få hjelpemiddel bevilget, kombinert med at NAVs regelverk er rigid i forhold til tildeling av hjelpemiddel samsvarer med brukernes behov. Å kunne tilby hjelpemiddel til flere og gi brukeren større innflytelse over hva som foreskrives burde være relativt enkelt å få til.

Det aller viktigste er at det faktisk eksisterer et tilbud av hjelpemidler som dekker behovene til de ulike gruppene. Det ligger utenfor rammen for denne utredningen å vurdere hvilke hjelpemidler som finnes på det norske markedet respektive på norsk, men det ville være verdifullt å undersøke dette også for å se om det finnes et gap som behøver å fylles. I følge regjeringens handlingsplan pågår et slikt arbeid når det gjelder talegjenkjenning på norsk.

Men det er ikke nok at hjelpemidlene finnes; enkeltindivider, arbeidsgivere, brukerorganisasjoner og andre roller må også motta og kunne finne informasjon om hvilke muligheter som eksisterer. Mange respondenter rapporterte om at det er vanskelig å finne informasjon om hjelpemiddel. Dette ser vi som et systemfeil som behøver korrigeres. Mange land har samlet informasjon om hjelpemiddel

på uavhengige nettsteder, men respondentene har henvist til NAVs nettsted, som ikke har samlet all relevant informasjon. En database av dette slaget må lages svært klokt for virkelig å kunne fungere og holdes oppdatert.

Problematikken ligger i å presentere objektiv informasjon og samtidig få leverandører å skape underlag for oppdatert og relevant informasjon, samt ideelt sett også inneholde tilbakemeldinger fra brukere. Det stiller store krav til redaksjonens kompetanse og mulighet til å teste og vurdere. Naturligvis må en slik løsning også være universelt utformet, være lett å forstå og søke i og så videre. Vi foreslår at dette utredes nærmere.

Mindre enn halvparten av informantene, uansett funksjonsvariasjon oppgir at de ikke mestrer håndteringen av sitt hjelpemiddel. På denne bakgrunnen vurderer vi at det er ett behov for å øke innsatsen knyttet til trening i bruk av hjelpemiddel og derigjennom øke mestringsandelen. Å tilby hjelpemiddel uten å sikre seg at brukerne mestrer disse er en dårlig utnyttelse av samfunnets ressurser. Her finnes det eksempel, ikke minst fra Sverige, på målrettede opplæringsinstanser som fungerer. Neste steg er å utforme en supportfunksjon for hjelpemiddelsbrukere, noe som etterspørres av brukerne i Sverige.

4.2 Løsninger på problemer med stigmatisering

Å stadig være den som andre må ta hensyn til på arbeidsplassen kan oppfattes som krevende. Til dette hører med at man kan behøve hjelp av sine kollegaer for å kunne utføre sine arbeidsoppgaver.

Jo mer av det digitale arbeidsmiljøet som er universelt utformet desto mindre blir disse problemene. Det er vanskelig å eliminere problemer totalt og derfor blir enkelte individers behov ofte betraktet som særskilte. Gjennom en systematisk innsats med utforming av arbeidsmiljøet som omfatter universell utforming kan flere fordeler oppnås. Det blir billigere og mer effektivt å behandle alle medarbeiderne likeverdig. Når skjermlesere og ulike hjelpemiddel blir

likestilt høydejusterbare skrivebord og terminalbriller, oppleves hjelpemiddel som de er ment å være: et verktøy for å utføre arbeidet

4.3 Løsninger knyttet til mangelfull universell utforming

Det kan være vanskelig for informantene å avgjøre om utfordringene de opplever skyldes hjelpemiddelet, webleseren, grensesnittet eller utfordringer i forhold til drift/support, men det er tydelig at mangelfull universell utforming av digitale system representerer en stor del av problemet.

I gjennomsnitt opplever 20 % av brukerne (men omtrent 45 % av personer med nedsatt syn) at de ikke har blitt tilbudt jobb som følge av funksjonsvariasjon. Kun én person av alle informantene (person med hørselskade) oppgir at han eller hun har fått prøve om de interne systemene fungerer før tilbud om ansettelse. Basert på dette vurderer vi at arbeidsgiverne ikke arbeider proaktivt med universell utforming av sine interne system.

Blant eksperter og representanter fra brukerorganisasjonene var det tydelig at manglende universell utforming er et betydelig problem, men det kom samtidig ganske tydelig frem at disse mente en viktig årsak til dette er manglende krav til arbeidstakere innenfor gjeldende lovgivning. Selv om vår erfaring er at krav alene sjelden er nok, kan krav være et viktig virkemiddel i en større sammenheng, som blant annet må omfatte holdningsarbeid og kompetansebygging.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven har hatt stort fokus på eksterne nettsider, hvilket er naturlig ut i fra et behov om tilgjengeliggjøring av informasjon. Men for å få flere personer med funksjonsvariasjon i arbeid kreves det også at de interne systemene fungerer for alle.

Stadig flere interne systemer flyttes over i den såkalte skyen og blir nettbaserte. Nettbaserte løsninger har betydelig potensiale for å kunne gjøres universelt

utformede, så det er et godt utgangspunkt. For mange typer interne systemer dekker noen få store leverandører store deler av markedet. Det finns altså stort potensiale til å påvirke markedet gjennom økt informasjon eller skjerpet lovgiving og tilsyn.

Mange av de større forretningssystemene som anvendes av offentlig sektor ville kunne bli bedre dersom det ble satt tydeligere krav til funksjonaliteten til løsningene i forbindelse med anbudsprosessene. På denne måten vil også andre aktører som kjøper inn samme typer system få nytte av forbedringene.

Den nye europeiske standarden som stiller krav på universell utforming ved anskaffelser av IKT innen offentlig sektor, EN 301549, har som formål å forenkle denne prosessen. Standarden integreres i regelverket for anskaffelser innen hele EU i løpet av 2016-2017.³⁹ Denne arbeidsmetoden benyttes med suksess i blant annet Holland og Sverige.⁴⁰

Det ligger allerede høringsforslag om at utdanningssektoren skal omfattes av forskriften for universell utforming av IKT tilknyttet nåværende diskriminerings- og tilgjengelighetslov. Dette har selvfølgelig potensiale til å kunne forbedre situasjonen på denne arenaen, både for elever/studenter og ansatte i utdanningssektoren. Men en lov er ikke nok, som vi har vist i flere undersøkelser. Det kreves en kombinasjon av passelig fleksibel lovgiving for ikke å låse fast eller hemme teknikkutvikling, tydelig policyarbeid for å skape

³⁹ Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe,
http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf

⁴⁰ <http://www.funka.com/om-funka/nyheter/sv/lyssna-pa-workshop-om-webbtillganglighet-online/>

bevissthet og forståelse, et fungerende marked som kan håndtere kravene og dyktige brukerorganisasjoner som kan drive interessepolitikk.

For å skape bedre forutsetninger for at personer med funksjonsvariasjon skal komme i arbeid, trengs derfor en bred tilnærming, der støtte til kompetanseutvikling går hand i hand med økte krav.

Men det hjelper ikke med godt digitalt arbeidsmiljø hvis man ikke har mulighet til å komme inn på det arbeidsmiljøet. Derfor er det viktig å se på hvordan digitale jobbsøknader kan få et løft. Jobbsøknader er normalt synlig for offentligheten, og digitale jobbsøknader skal etter hva vi kan bedømme allerede være omfattet av kravene til universell utforming av IKT slik loven eksisterer i dag. Dette området kan derfor være et naturlig fokusområde for Difis tilsyn. Ettersom det også her er noen få store aktører som dekker store deler av markedet kan et tilsyn få relativt stor effekt på kort tid. Samtidig er det viktig å se på hele kjeden, fra stillingsutlysning, via inngang til digital søknad, gjennom den faktiske søknaden og videre til digital kommunikasjon og eventuelle tester i forbindelse med ansettelsesprosessen.

5. Anbefaling til videreføring

På bakgrunn av våre funn i denne undersøkelsen anbefaler vi at offentlige myndigheter bør utrede nærmere kunnskapsgrunnlaget knyttet til digital inkludering. Spesielt bør man fokusere på gapet mellom de som har (eller har hatt) arbeid og de som aldri har kommet inn på arbeidsmarkedet. Samtidig synes vi allerede nå å se tendenser på områder der ulike typer av tiltak for å redusere de digitale barrierene bør vurderes utredet nærmere. Disse presenteres nedenfor

1. Tildeling av hjelpemiddel

1. Det bør foretas en gjennomgang av prosessene knyttet til tildeling av hjelpemiddel for å nærmere avdekke hvorvidt det finnes en diskrepans mellom de som behøver hjelpemiddelet og de som faktisk får dem.
2. Med bakgrunn i den raske teknologiske utviklingen og det store mangfoldet av tenkbare hjelpemiddel i ulike versjoner som kan være aktuelle for personer med funksjonsvariasjon, bør NAV vurdere å få utredet nærmere en sentral ordning for tildeling av hjelpemiddel med ekspertise på behov og ulike typer hjelpemiddel. Det er vil rett og slett være utfordrende for hver enkelt tjenestemann på lokalt nivå å holde seg ajour med de ulike typer hjelpemiddel relevant for den enkelte person.
3. Gjennom å tilby kvalifiserte råd og støtte i valg av hjelpemiddel kan en større del av arbeidet gjøres av brukeren selv, som da får økt reell innflytelse og derigjennom økt selvfølelse.
4. Trening og løpende support hva angår datamaskiner, innstillinger og hjelpemiddel for personer med funksjonsvariasjon bør kunne styrkes gjennom et sterkere samarbeid med markedsaktørene. Det bør utredes nærmere ulike modeller for hvordan denne typen samarbeid kan styrkes.

5. Det bør gjøres en gjennomgang av hvilke hjelpemiddel som tilbys brukerne, dels for å se om brukernes behov er dekket og dels for å se om tilbudet er oppdatert i henhold til teknologisk utvikling
2. Denne undersøkelsen tyder på at arbeidsgiverne ikke arbeider proaktivt med universell utforming. Et mulig tiltak for å styrke fokuset på universell utforming kan være å styrke samarbeidet⁴¹ mellom arbeidsgiverorganisasjoner og arbeidstakerorganisasjoner for å få frem bedre veiledning og gode eksempelprosjekter. Koplingen til arbeidsmiljøarbeidet som har vært fremgangsrikt i andre land bør kunne prøves ut. Et eksempel på mulig tiltak er å opprette et Brukerforum tilsvarende det den svenske regjeringen drev gjennom flere år. Der fokuserte man mye på å løfte brukerperspektivet, og arbeidet ikke minst med å øke kompetanse hos fagpersonell og arbeidsgivere. Satsingen var så vidt vi vet unik ved at ekspertgruppen arbeidet helt fritt under regjeringen, med en sammensetting fra de fire hovedaktørene: myndighet, akademi, marked og brukerorganisasjoner.⁴²
3. For bedre å tilrettelegge universell utforming i de interne systemene bør offentlig myndighet vurdere ulike typer av tiltak:
 - a) Påvirke tilsynsmyndigheten DIFI på å fokusere på interne system i sine regelmessige kontroller.
 - b) Anvende styrken i offentlig innkjøp gjennom å stille tydelige krav knyttet til universell utforming ved innkjøp av interne system i staten,

⁴¹ Prevent, arbetsmiljö i samverkan svenskt näringsliv:
<http://www.prevent.se/amnesomrade/rehabilitering/arbetsanpassning/>

⁴² Användningsforum i Sverige,
<http://www.anvandningsforum.se/?s=arbetsmilj%C3%B6&submit=S%C3%B6k>

fortrinnsvis med kobling til EN301549 slik at internasjonale aktører får samme muligheter til å tilby sine tjenester i Norge. ⁴³

- c) Vurdere muligheten for utviklingen av samarbeid med større leverandører av interne systemer som kan innebære at et statlig organ eller en gruppe myndigheter forhandler fram en oppgradering av ett spesifikt system slik at det raskt oppfyller kravene til universell utforming gjennom å kople kravet til kommende innkjøp.
- d) Det bør også vurderes om DIFI skal øke sine veiledende innsats og rette seg mer spesifikt til leverandører av interne system og/eller bestillere av slike.

⁴³ Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe,
http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf

Vedlegg 1 Referansedokumenter

Arbetsmiljöverket. *Halvårsrapport – register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige – 1 juli – 31 december 2013*. Rapport 2014:3 (2014)

Barne- og likestillingsdepartementet. *Handlingsplan, Norge universelt utformet 2025 – Regjeringens handlingsplan for universell utforming og økt tilgjengelighet 2009 – 2013* (Oslo: 2009)

British Assistive Technology Association. *Assistive Technology in the workplace – Towards a more inclusive working environment*, (2013)

Gulliksen, Jan. Ann Lantz og Åke Walldius. *Digital arbetsmiljö* (KTH, Arbetsmiljöverket, Uppsala Universitet, 2015)

Hansen, Inger Lise Skog. *IKT og funksjonshemmede – et potensial for arbeids- og samfunnsliv, Delstudie i prosjektet IKT og samfunnsutvikling. Et felles prosjekt mellom Econ Pöyry og Fafo, Fafo-notat 2008:21* (2008)

Karlsson, Thomas. Elisabet Classon og Jerker Rönnberg. *Kunskapssammanställning, Den hjärnvänliga arbetsplatsen – kognition, kognitiva funktionsnedsättningar och arbetsmiljö*, Rapport 2014:2, Linköpings universitet. (2014)

NOU 2001:22 *Fra bruker til borger – en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer* (2001)

Skarpaas, Ingebjørg og Helge Svare. *Rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne – på ordinær måte*, Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 9/2014

Vedlegg 2

Spørsmål til enkeltpersoner

Vi valgte å sette opp spørreundersøkelsen til enkeltpersonene slik at den i størst mulig grad skulle bevege seg fra det generelle til det spesifikke. I tillegg har vi åpnet for mye fritekstsvaer for å få mer detaljerte svar, noe mange har benyttet.

Videre hadde vi utstrakt brukt av avgrensinger ut fra besvarelsene undervies. Flertallet av respondentene vil derfor ikke ha svart på samtlige spørsmål, og antallet respondenter vil dermed variere fra spørsmål til spørsmål. Den samme effekten får vi av at ingen spørsmål var obligatoriske.

1. Hvilke vansker har du?

- Lesevansker og/eller skrivevansker 23.2%
- Vanskelig for å huske, fokusere og/eller forstå 37.6%
- Begrenset forflytningsevne 14.4%
- Begrenset finmotorikk 12.8%
- Nedsatt syn 20.8%
- Kraftig nedsatt syn, blind 9.6%
- Nedsatt hørsel eller hørselsforstyrrelser, for eksempel tinnitus 20.8%
- Manglende hørsel og/eller tegnspråklig 5.6%
- Allergi eller overfølsomhet 5.6%
- Selvtillit/selvfølelse, sosial redsel og/eller psykiske lidelser 28.0%
- Annen, skriv gjerne hva 14.4%
- Jeg vil ikke svare på dette spørsmålet 3.2%

2. Benytter du noe innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør at vanskene dine blir mindre?

- Spesialtastatur 7.6%
- Hodemus, blikkstyring, joystick eller lignende 2.2%

- Skjermtastatur 4.3%
- Opplesingsprogram for lesevansker 7.6%
- Rettskrivingsprogram 13.0%
- Diktering og/eller talestyring 2.2%
- Høreapparat 17.4%
- Forstørring 16.3%
- Skjermleser for blinde og sterkt svaksynte, med eller uten leselist 15.2%
- Innstillinger i datamaskinen eller nettbrett 21.7%
- Hjelp til å huske ting, for eksempel en app på mobilen 32.6%
- Annet - skriv gjerne inn hva 30.4%

3. Har du alltid hatt dine vansker?

- Ja, de er medfødt 38.3%
- Nei, jeg har fått dem senere 25.8%
- Noen medfødt, noen fått senere 20.0%
- Jeg har antagelig alltid hatt dem uten å vite om det 10.8%
- Vet ikke 5.0%

4. Skriv gjerne utfyllende informasjon.

5. Hvilket år er du født?

6. Hvilket kjønn tilhører du?

- Mann 33.3%
- Kvinne 66.7%

7. Hvilke av følgende mener du stemmer med din nåværende situasjon?

- Studerer 7.5%
- Arbeider, inkludert praksisplass og arbeidstrening 53.3%
- Uten arbeid, men ønsker jobb 10.0%
- Arbeider ikke grunnet sykdom, permisjon, hjemmeværende, pensjon eller lignende 21.7%
- Annet 11.7%
- Vet ikke 0.8%

8. Hvilken utdanning har du?

- Grunnskole (eller folkeskole) 11.7%
- Spesialskole, grunnskolenivå 0.8%
- Gymnas/studiespesialiserende 12.5%
- Spesialskole, videregående nivå 6.7%
- Yrkesutdanning 23.3%
- Folkehøyskole 6.7%
- Høyskole eller universitet 49.2%
- Annen, beskriv gjerne 8.3%

9. Har du tilgang til datamaskin eller nettbrett i ditt hjem, på skolen og/eller på jobb?

- Datamaskin (bærbar eller stasjonær) 94.1%
- Nettbrett (for eksempel iPad) 65.5%
- Vet ikke 0.8%

10. Hvor dyktig er du på å bruke en datamaskin eller nettbrett?

- Kan ingenting 0.8%
- Kan litt 10.9%
- Ganske dyktig 39.5%
- Meget dyktig 47.9%
- Vet ikke 0.8%

11. Skriv gjerne utfyllende informasjon

12. Bruker du noen innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å bruke din datamaskin eller nettbrett?

- Ja 35.6%
- Nei 60.2%
- Vet ikke 4.2%

13. Kan du beskrive kort hvilke innstillinger, utstyr eller hjelpemiddel du benytter?

14. Hvor dyktig er du på å bruke utstyret eller hjelpemiddelet ditt?

- Kan ingenting 2.5%
- Kan lite grann 12.5%
- Ganske dyktig 32.5%
- Meget dyktig 50.0%
- Vet ikke 2.5%

15. Skriv gjerne utfyllende informasjon

16. Opplever du at du får gjort det du ønsker på datamaskinen eller nettbrettet?

- Alltid 30.3%
- De fleste ganger 45.0%
- Ganske ofte 17.4%
- Sjelden 6.4%
- Vet ikke 0.9%

17. Opplever du at du bruker passe mye tid på det du får gjort på datamaskinen eller nettbrettet?

- Alltid 31.1%
- De fleste ganger 33.0%
- Ganske ofte 15.5%
- Sjelden 7.8%
- Vet ikke 12.6%

18. Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de personlige oppgavene du ønsker på datamaskinen?

- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre i programmet eller på nettsiden 22.1%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre med hjelpemiddelet mitt 5.9%
- Hjelpemiddelet mitt virker ikke som det skal 10.3%
- Programmet eller nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt 25.0%

- Programmet eller nettsiden jeg bruker stopper opp 10.3%
- Datamaskinen stopper opp 19.1%
- Vet ikke 13.2%
- Annet, beskriv gjerne 36.8%

19. Skriv gjerne utfyllende informasjon

20. Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de skole- og studierelaterte oppgavene du ønsker på datamaskinen?

- Har ikke benyttet datamaskin eller nettbrett i forbindelse med skole eller studier 27.1%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre i programmet eller på nettsiden 15.3%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre med hjelpemiddelet mitt 8.5%
- Hjelpemiddelet mitt virker ikke som det skal 8.5%
- Programmet eller nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt 15.3%
- Programmet eller nettsiden jeg bruker stopper opp 6.8%
- Datamaskinen stopper opp 10.2%
- Vet ikke 13.6%
- Annet, beskriv gjerne 25.4%

21. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.

22. Hva mener du er de vanligste årsakene til at du bruker for lang tid eller ikke får til de jobb-relaterte oppgavene du ønsker på datamaskinen?

- Har aldri hatt jobb 7.5%
- Har ikke benyttet datamaskin eller nettbrett i forbindelse med jobb 20.9%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre i programmet eller på nettsiden 13.4%

- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre med hjelpemiddelet mitt 3.0%
- Hjelpemiddelet mitt virker ikke som det skal 9.0%
- Programmet eller nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt 17.9%
- Programmet eller nettsiden jeg bruker stopper opp 7.5%
- Datamaskinen stopper opp 7.5%
- Vet ikke 10.4%
- Annet, beskriv gjerne 35.8%

23. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.

24. Har du noen gang søkt på skole eller studier?

- Ja 85.5%
- Nei 11.8%
- Vet ikke 2.7%

25. Har du selv kunnet fullføre en digital søknad til skole eller studier?

- Ja, uten problemer 49.5%
- Ja, men opplevde problemer 9.7%
- Fant ikke digital søknad 20.4%
- Måtte få hjelp 14.0%
- Vet ikke 6.5%

26. Hva mener du er de viktigste årsakene til problemene med digitale søknader?

- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre på nettsiden 56.5%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre med hjelpemiddelet mitt 13.0%
- Hjelpemiddelet mitt virker ikke som det skal 4.3%
- Nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt 34.8%
- Nettsiden jeg bruker stopper opp 13.0%

- Datamaskinen stopper opp 4.3%
- Vet ikke 4.3%
- Annet, beskriv gjerne 26.1%

27. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel detaljer om problemene og navn på nettsider og systemer.

28. Har du noen gang søkt på en jobb?

- Ja 91.5%
- Nei 7.5%
- Vet ikke 0.9%

29. Har du noen gang levert eller forsøkt levere en digital jobbsøknad?

- Ja, fullførte selv uten problemer 51.5%
- Ja, men det var problemer 15.5%
- Nei, valgte å levere på papir 12.4%
- Nei, fantes ikke digital søknad 18.6%
- Vet ikke 2.1%

30. Hva mener du er de viktigste årsakene til eventuelle problemer med digitale jobbsøknader?

- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre på nettsiden 41.7%
- Det er vanskelig å forstå hva jeg skal gjøre med hjelpemiddelet mitt 12.5%
- Hjelpemiddelet mitt virker ikke som det skal 8.3%
- Nettsiden virker ikke sammen med hjelpemiddelet mitt 29.2%
- Nettsiden jeg bruker stopper opp 8.3%
- Datamaskinen stopper opp 8.3%
- Vet ikke 16.7%
- Annet, beskriv gjerne 29.2%

31. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel detaljer om problemene og navn på nettsider og systemer.

32. Når du har søkt på jobber, har du fått inntrykk av at intervjuinnkalling uteble fordi arbeidsgiver har trodd at du ikke kunne bruke deres dataprogram eller nettløsninger?

- Ja 10.9%
- Nei 69.6%
- Vet ikke 19.6%

33. Har du opplevd noen form for digitale problemer i prosessen mellom søknad og intervju? For eksempel at kommunikasjonen har vært gjennomført digitalt på en måte der du ikke kunne delta?

34. Har du vært i jobbintervju?

- Ja 80.8%
- Nei 15.4%
- Vet ikke 3.8%

35. Når du har vært på jobbintervju, har du fått inntrykk av at jobben har gått til andre fordi arbeidsgiver har trodd at du ikke kunne gjøre arbeidsoppgavene på deres dataprogram eller nettløsninger?

- Ja 17.6%
- Nei 64.7%
- Vet ikke 17.6%

36. Hvis arbeidsgiver har trodd at du ikke kunne bruke deres dataprogram eller nettløsninger, har du fått mulighet til å teste selv?

- Ja 11.8%
- Nei 70.6%
- Vet ikke 17.6%

37. Opplevde du problemer da du fikk prøve arbeidsgivers interne systemer?

- Ja 0 %
- Nei 100 %
- Vet ikke 0 %

38. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke oppgaver og navn på nettsider og systemer.

39. Hva mener du var de viktigste årsakene til problemene?

40. Har du vært i jobb i løpet av livet?

- Ja 92.5%
- Nei 6.5%
- Vet ikke 0.9%

41. Har du opplevd at spesifikke oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, ble fordelt til noen andre fordi du ikke kunne utføre dem?

- Ja 23.2%
- Nei 67.4%
- Vet ikke 9.5%

42. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke oppgaver og navn på nettsider eller systemer.

43. Har du opplevd at du må be om hjelp for å fullføre generelle oppgaver som må utføres i dataprogram eller nettløsninger, fordi du ikke kunne utføre dem?

- Ja, spurte kollega 45.3%
- Ja, har en fast assistent som hjelper meg 2.1%
- Nei 48.4%
- Vet ikke 4.2%

44. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke oppgaver og navn på nettsider eller systemer.

45. Har du noen gang blitt sagt opp eller sluttet i en jobb av andre grunner enn å bli pensjonist?

- Ja 48.5%
- Nei 48.5%
- Vet ikke 3.0%

46. Har du opplevd at ansettelsen har blitt avsluttet fordi du ikke hadde mulighet til å utføre digitale oppgaver du var tildelt?

- Ja 17.0%
- Nei 76.6%
- Vet ikke 6.4%

47. Har du opplevd at du har mistet jobben grunnet endringer i arbeidssituasjonen, der dine oppgaver ble digitale eller ble overført til andre digitale systemer slik at du ikke lenger hadde mulighet til å utføre dem?

- Ja 17.0%
- Nei 76.6%
- Vet ikke 6.4%

48. Har du selv valgt å slutte i en jobb fordi du ikke hadde mulighet til å utføre digitale oppgaver du var tildelt?

- Ja 17.0%
- Nei 83.0%
- Vet ikke 0 %

49. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempler detaljer om situasjonen og navn på nettsider og systemer involvert.

50. Er det noe annet du ønsker å si om dine digitale opplevelser i forbindelse med skole, studier eller jobb? Alt du kan komme på vil være nyttig for oss.

Vedlegg 3

Spørsmål til eksperter og brukerorganisasjoner

Eksperter og representanter for brukerorganisasjoner har i utgangspunktet et mer overordnet blikk på situasjonen enn den enkelte arbeidstaker/-søker. Derfor hadde vi såpass forskjellige spørsmål at vi valgte å dele det opp i to.

1. Hvilken rolle har du?

- Representerer brukerorganisasjon 55.6%
- Jobber for å få personer med nedsatt funksjonsevne ut i jobb 44.4%

2. Hvilke vansker representerer din brukerorganisasjon?

- Lesevansker og/eller skrivevansker 25.0%
- Vanskelig for å huske, fokusere og/eller forstå 14.3%
- Begrenset forflytningsevne 17.9%
- Begrenset finmotorikk 21.4%
- Nedsatt syn 28.6%
- Kraftig nedsatt syn, blind 42.9%
- Nedsatt eller manglende hørsel 17.9%
- Talevansker 10.7%
- Allergi eller overfølsomhet 7.1%
- Selvtillit/selvfølelse, sosial redsel og/eller psykiske lidelser 14.3%
- Annen, skriv gjerne hva 28.6%

3. Hvilket år er du født?

4. Hvilket kjønn tilhører du?

- Mann 40.0%
- Kvinne 60.0%

5. Anser du at det finnes digitale hindre for at personer med redusert funksjonsevne kan søke på jobb på noen av disse områdene?
 - Digitale søknader 75.0%
 - Digitale rekrutteringstester og lignende 71.9%
 - Digital kommunikasjon i søknadsprosessen 53.1%
 - Antatte problemer med det digitale arbeidsmiljøet 34.4%
 - Annet, beskriv gjerne 18.8%
6. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke grupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og hvilke nettsider og systemer som skaper problemer.
7. Anser du at det finnes digitale hindre for å få seg jobb for personer med redusert funksjonsevne?
 - Antatte problemer med det digitale arbeidsmiljøet 51.7%
 - Faktiske problemer med det spesifikke digitale arbeidsmiljøet for den enkelte stillingen 41.4%
 - Faktiske problemer med det generelle digitale arbeidsmiljøet, for eksempel HR-system, intranett og lignende 55.2%
 - Opplæringsutfordringer 58.6%
 - Annet, beskriv gjerne 17.2%
8. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke grupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.
9. Anser du at det finnes digitale hindre for personer med redusert funksjonsevne til å beholde og utføre arbeidsoppgaver?
 - Analoge prosesser som blir digitalisert 48.3%
 - Mangler ved det digitale arbeidsmiljøet 69.0%
 - Opplæringsutfordringer 62.1%
 - Annet, skriv gjerne inn 10.3%

10. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke grupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.
11. Ser du noen problemer som ligger på systemnivå, i regelverk eller politisk?
- Tildeling av hjelpemidler 79.3%
 - Opplæring/ferdighet på hjelpemidler 65.5%
 - Lovgivning og krav til digitale grensesnitt 65.5%
 - Annet, skriv gjerne inn 6.9%
12. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke grupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.
13. Etter din mening, i hvilken grad er digitale løsninger mulig å benytte for personer med redusert synsevne?
- I liten grad 16.7%
 - I middels grad 10.0%
 - I stor grad 23.3%
 - I svært stor grad 26.7%
 - Ingen formening 23.3%
14. Etter din mening, i hvilken grad er digitale løsninger mulig å benytte for personer med redusert motorikk?
15. Etter din mening, i hvilken grad er digitale løsninger mulig å benytte for personer med redusert hørsel?
16. Etter din mening, i hvilken grad er digitale løsninger mulig å benytte for personer med reduserte kognisjonsevner?
17. Etter din mening, i hvilken grad er digitale løsninger mulig å benytte for personer med lese- og skrivevansker?
18. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke undergrupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.

19. Hva mener du er de bakenforliggende årsakene til eventuelle problemer med de digitale løsningene?
20. Skriv gjerne utfyllende informasjon.
21. Ser du noen særlig fremtredende hindre for den brukergruppen din organisasjon representerer?
22. Skriv gjerne utfyllende informasjon.
23. Hvis du skulle beskrive de fem største problemene du ser innen dette området, hvilke er det?
24. Hvis du skulle foreslå fem tiltak for å forbedre situasjonen, hva skulle de være?
25. Anser du at det finnes digitale hindre for personer med redusert funksjonsevne til å gjennomføre utdanning slik de ønsker?
26. Skriv gjerne utfyllende informasjon, for eksempel hvilke grupper som rammes, hva problemene er, hvor alvorlig de er og navnet på nettsider og systemer som skaper problemer.
27. Er det noe annet du ønsker å si om digitale hindre i forbindelse med skole, studier eller jobb? Alt du kan komme på vil være nyttig for oss.