

# **Funksjonsfremmende eller funksjonshemmende teknologi?**

*En studie av barrierer i arbeidslivet  
for synshemmede og blinde arbeidstakere som bruker  
IKT-hjelpemidler*

Lise Margaret Fjeldvik

Hovedfagsoppgave i sosiologi

Cand.polit. 92.

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

Universitetet i Oslo

Vår 2007



## *Sammendrag*

Denne studien omhandler barrierer i arbeidslivet for synshemmede og blinde arbeidstakere som bruker IKT-hjelpemidler, og hvordan noen av disse konkrete opplevde barrierene kan påvirkes via ulike offentlige virkemidler.

Det knytter seg ofte optimisme til at den teknologiske utviklingen gir økte muligheter for deltakelse i arbeidslivet for personer med redusert funksjonsevne. Informasjons- og kommunikasjonsteknologiens konsekvenser og muligheter må imidlertid forstås i en videre samfunnsmessig ramme, der potensielle muligheter ved teknologien henger sammen med kulturelle og sosiale betingelser (Frønes 2002).

Gjennom en empirisk analyse, søker jeg i denne oppgaven å synliggjøre noen av de faktorene som virker i fremmende eller hemmende retning, slik det oppleves av synshemmede og blinde arbeidstakere på arbeidsplasser der informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT) arbeidsredskaper står sentralt. Informantene benytter individuelle IKT-hjelpemidler i tillegg til den generelle teknologien på arbeidsplassen. Offentlige virkemidler knyttet til en idealtypisk sosial velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell, eksemplifisert gjennom hhv. hjelpemiddelformidling og universell eller tilgjengelig utforming, drøftes i forhold de konkrete barrierene informantene opplever.

Bakgrunnen for studiens tema er at omtrent halvparten av personer med redusert funksjonsevne i Norge står utenfor arbeidsmarkedet, og at ca. ¼ av disse ønsker seg lønnet arbeid (Olsen and Van 2005). Til tross for en velferdspolitik som søker å stimulere til et inkluderende arbeidsliv, har dette antallet vært relativt stabilt. Offentlige virkemidler har begrensninger i forhold til å påvirke arbeidsmarkedet, og inngår i komplekse samfunnsmessige sammenhenger, som gir store utfordringer når det gjelder å vurdere effekten av disse virkemidlene. Variasjoner i operasjonalisering av funksjonshemming, skaper også usikkerhet når det gjelder oversikt over situasjonen. Kvalitative undersøkelser av barrierer i arbeidslivet, slik de oppleves av personer med redusert funksjonsevne selv, kan bidra til økt forståelse av konkrete hindringer i dagliglivet og virkemidler rettet mot disse.

Studien er forankret i en sosiomaterialistisk posisjon til feltet (Grue 2004), med et barriereperspektiv som innebærer at de sosiale forhold på arbeidsplassen kan skape funksjonshemmende barrierer (Oliver 1990). På tross av en utvikling av

velferdspolitiske målsettinger fra segregering til inkludering, eksisterer administrativ praksis og virkemidler som opprinnelig var knyttet til segregeringspolitikken. Funksjonshemmede lever i dag i spenningsfeltet mellom politikk og praksis knyttet til ulike forståelser av funksjonshemming (Grue 2004). Virkemidler knyttet til individet eksisterer i et "parallelt løp", samtidig som samfunnsskapede barrierers betydning for opplevelse av funksjonshemming erkjennes.

Formidling av tekniske hjelpemidler representerer et slikt parallelt løp. De barrierer som oppstår når individuelle hjelpemidler skal fungere sammen med den generelle teknologien på arbeidsplassen, imøtekommes i hovedsak av velferdssystemet. Dette gir uintenderte konsekvenser i form av å undergrave arbeidsgivers generelle ansvar for tilrettelegging av arbeidsplassen. For synshemmede og blinde arbeidstakere i denne studien, har imidlertid det parallelle løpet i form av hjelpemiddelformidling stor betydning for muligheten til deltakelse i arbeidslivet. Der denne formidlingen har fungert godt, har den bidratt til større sjanselighet.

Spørsmålet som drøftes i studien, er om individuelle virkemidler og systemrettede tiltak i større grad kan spille på lag og utfylle hverandre. Et skritt i en slik retning kan være at hjelpemiddelformidlingen styrkes på en slik måte at tilpassing, opplæring og vedlikehold av tekniske hjelpemidler i større grad integreres i arbeidsplassens ordinære virksomhet, og at videre kompetanseutvikling stimuleres ved hjelp av virkemidler knyttet til strategien om et inkluderende arbeidsliv. Først når det ordinære arbeidslivet får eierskap til de store utfordringene som ligger i bruk av individuelle hjelpemidler sammen med generell teknologi på arbeidsplassen, vil arbeidsgivere på sikt kunne utgjøre en markedsakt som kan påvirke utviklingen av universelt utformede eller tilgjengelige produkter og tjenester. Synshemmede og blinde personer som er selvstendig næringsdrivende, utgjør en liten markedsakt når det gjelder å etterspørre tilgjengelige produkter.

I påvente av at strategier for å påvirke universelle eller tilgjengelige IKT løsninger gir resultater, synes det viktig at det parallelle løpet ikke bygges ned, men tvert imot styrkes for å unngå utstøting og utestengning av synshemmede og blinde arbeidstakere i det ordinære arbeidslivet.

## *Forord*

Jeg vil takke avdelingsdirektør Liv Welde Johansen i NAV for permisjon fra min stilling ved NAV Senter for IKT-hjelpemidler (SIKTE) for å gjennomføre denne studien, samt mine kolleger for støtte og interesse denne perioden. Studien er gjennomført i tilknytning til prosjektet "IKT, funksjonshemming og arbeidsliv" ved AFI og Fafo. Jeg vil takke forskerne i prosjektet, Hilde Haualand, Tone Fløtten og Inger Lise Skog Hansen ved Fafo for samarbeidet i dette prosjektet, og forskerne fra AFI Steinar Widding og Knut Fossetøl skylder jeg en stor takk for både å ha inkludert meg i dette prosjektet og gitt meg faglige innspill til hovedoppgaven. Jeg vil takke AFI for å ha gitt meg kontorplass og muligheten til å delta i det inkluderende arbeidslivet ved instituttet i oppgaveperioden. Veileder Regi Theodor Enerstvedt har gjennom sin profesjonelle veiledning og faglige engasjement klart å vende tvil og usikkerhet til ny optimisme i dette lærerike arbeidet med studien. Informantene i undersøkelsen stilte seg til rådighet fordi de ønsket å bidra med sine erfaringer i å øke kunnskapen om muligheter og barrierer som møter synshemmede og blinde personer i arbeidslivet. Det er mitt håp at denne studien kan bidra til det.

For at den elektroniske versjonen av oppgaven skal være mest mulig tilgjengelig for bruk av forstørrelsesprogram, har jeg valgt en bokstavfont som er anbefalt til formålet. Oppgaven kan fås tilsendt elektronisk i vanlig Word-format ved henvendelse til undertegnede.

Nesodden 01.05.07

Lise Fjeldvik

[lise.fjeldvik@nav.no](mailto:lise.fjeldvik@nav.no)



<b>Sammendrag</b> .....	I
<b>Forord</b> .....	III
<b>Innledning</b> .....	1
Introduksjon .....	1
Problemstilling.....	2
Avgrensninger.....	4
Begrepsbruk.....	5
<b>Metode og materiale</b> .....	6
Metodevalg .....	6
Materiale .....	7
Forskerens ståsted .....	14
Analytisk tilnærming.....	15
Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet .....	17
Gangen i oppgaven.....	18
<b>Dagens arbeidsliv</b> .....	20
Typiske utviklingstrekk .....	20
Potensiale for inkludering.....	22
<b>Politikk på arbeids- og velferdsområdet</b> .....	26
Den kontinuerlige arbeidslinja .....	26
Fra "bruker" til "borger" .....	28
<b>Sysselsetting blant funksjonshemmede</b> .....	31
Arbeidskraftundersøkelsen .....	31
Arbeidsmarkedssituasjonen for ulike grupper .....	34
Kartlegging basert på en barrieretilnærming? .....	36
<b>Forståelse av funksjonshemming</b> .....	42
Utvikling av den sosiale modellen .....	42
Kritikk og valg av perspektiv.....	44
<b>Tidligere forskning</b> .....	46
Diskriminerende mekanismer.....	46
Funksjonsfremmende teknologi .....	47
<b>Strategier for inkludering</b> .....	50
Spenning mellom en velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell? .....	51
Aktuelle virkemidler .....	56
<b>Muligheter, barrierer og virkemidler</b> .....	61
Et parallelt løp .....	64
Spenning eller sammenheng mellom virkemidler.....	89
<b>Konklusjoner</b> .....	105
<b>Avslutning</b> .....	107
<b>Litteratur</b> .....	109





# *Innledning*

## **Introduksjon**

Denne studien omhandler barrierer som kan oppstå i arbeidslivet for synshemmede og blinde personer, og hvordan noen av disse konkrete opplevde barrierene kan reduseres via ulike offentlige virkemidler. For å belyse problemstillingen, gjennomføres en empirisk undersøkelse med en kvalitativ tilnærming til opplevelser av fremmende og hemmende faktorer for synshemmede og blinde personer som er i et arbeidsforhold, og som benytter både individuelle tekniske hjelpemidler og generell teknologi på arbeidsplassen. Med utgangspunkt i empirien, analyseres noen av disse barrierene med bakgrunn i to idealtypiske velferdsmodeller; den tradisjonelle sosiale velferdsmodellen og borgerrettighetsmodellen (Waddington og Diller 2000, Grue 2004). I analysen blir disse modellene eksemplifisert gjennom hhv. individrettede virkemidler som hjelpemiddelformidling og systemrettede virkemidler som universell eller tilgjengelig utforming av produkter.

Det knytter seg ofte optimisme til at den teknologiske utviklingen kan gi økt mulighet til deltakelse i arbeidslivet for personer med redusert funksjonsevne. Personer som kan nyttiggjøre seg individuelle tekniske hjelpemidler for å benytte generell datateknologi, heretter kalt informasjons- og kommunikasjonsteknologiske hjelpemidler (IKT-hjelpemidler) <sup>1</sup>, vil i utgangspunktet kunne tenkes å ha muligheter til å utføre alle typer arbeidsoppgaver, der redskapene er basert på informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Teknologiens konsekvenser og muligheter må imidlertid forstås i en videre samfunnsmessig ramme, der potensielle muligheter henger sammen med kulturelle og sosiale betingelser (Frønes 2002). Om eksisterende teknologiske muligheter virker frigjørende eller undertrykkende, skaper muligheter eller barrierer, vil variere avhengig av sosiale forutsetninger. Dette gjelder også i arbeidslivet, der den generelle teknologien som benyttes på arbeidsplassen, kan bidra til å fremme eller begrense mulighetene for yrkesdeltakelse, avhengig av ulike sosiale, organisatoriske og materielle betingelser.

---

<sup>1</sup> IKT-hjelpemidler benyttes her både om individuelle og generelle hjelpemidler basert på informasjons- og kommunikasjonsteknologi.

Velferdsordninger som støtter opp om målsettingen om arbeidsdeltakelse for alle som kan, "arbeidslinja", har lang tradisjon i norsk velferdspolitik. På tross av denne målsettingen, og et stramt arbeidsmarked over tid, befinner nesten halvparten av personer med redusert funksjonsevne seg utenfor arbeidsmarkedet i Norge. Ca. ¼ av disse ønsker seg lønnet arbeid (Olsen og Van 2005). Antallet funksjonshemmede som anslås å være utenfor arbeidslivet, er imidlertid avhengig av operasjonaliseringen av funksjonshemming. Dette gir store utfordringer når det gjelder å gi en oversikt over situasjonen både som grunnlag for å overvåke utviklingen, og for å vurdere effekt av virkemidler i forhold til å nå målsettingen om et inkluderende arbeidsliv. Norsk velferdspolitik er i en bevegelse som kan forstås med utgangspunkt i to idealtypiske velferdsmodeller: Den sosiale velferdsmodellen, der strategier og virkemidler er knyttet til individet på den ene siden, og på den andre siden borgerrettighetsmodellen, med systemrettede virkemidler gjennom lovgivingsstrategier (Waddington og Diller 2000). I Norge representerer imidlertid strategien om et inkluderende arbeidsliv en mellomposisjon, med både samfunnsorienterte og individrettede virkemidler. Disse ulike strategiene og virkemidlene møter hverandre i arbeidslivet, når personer med individuelle IKT-hjelpemidler benytter generell teknologi på arbeidsplassen.

Med utgangspunkt i et perspektiv til feltet, der de sosiale forhold kan skape funksjonshemmende barrierer (Oliver 1990), blir temaet for denne oppgaven å utforske disse barrierene, slik de oppleves konkret i hverdagen av synshemmede og blinde personer som bruker IKT-hjelpemidler, individuelle og generelle, på sin arbeidsplass.

## ***Problemstilling***

Kunnskap om barrierer for funksjonshemmede i arbeidslivet er et nødvendig grunnlag for å kunne evaluere og videreutvikle offentlige virkemidler. I boken "Funksjonshemmet er bare et ord", fremhever Lars Grue at:

*Vi har verken tilstrekkelig kunnskap om hvilke barrierer funksjonshemmede møter i arbeidslivet, eller kunnskap om hva som kjennetegner de arbeidsplassene der funksjonshemmede fungerer på egne premisser. Det vi vet er at yrkesaktiviteten for funksjonshemmede er lavere enn for andre, og at den varierer mellom grupper av funksjonshemmede (Grue 2004:202).*

Sysselsettingsandelen blant synshemmede ble anslått å være 44 prosent, i følge en rapport fra ECON analyse i 2003. Andelen yrkesaktive personer som selv beskriver seg som funksjonshemmet, utgjorde 45,8 prosent, slik det ble beregnet gjennom Statistisk sentralbyrås tilleggundersøkelse til arbeidskraftundersøkelsen (AKUTU) i 2005 (Olsen & Van 2005). I 2002 utgjorde andelen 47 prosent (ECON 2003). Ut fra disse undersøkelsene kan det tyde på at synshemmedes yrkesdeltakelse er lavere enn for funksjonshemmede totalt. ECON analysen i 2003 viste at over halvparten av de ikke sysselsatte synshemmede ønsket å jobbe, sammenlignet med ¼ av funksjonshemmede generelt. De synshemmede arbeidstakerne oppga, i større grad enn andre funksjonshemmede, at deres arbeidssituasjon var tilrettelagt på én eller flere måter. 75 prosent hadde en form for tilrettelegging, mens 42 prosent i den totale gruppen funksjonshemmede sysselsatte oppga dette. Spørsmålene som stilles i oppgaven er:

*Hvilke barrierer opplever synshemmede og blinde arbeidstakere på sin arbeidsplass? Hvordan fungerer den tilretteleggingen som er foretatt? Hva kjennetegner den tilretteleggingen som fungerer bra?*

Teknologioptimismen i forhold til muligheter for deltakelse i arbeidslivet, gjelder i stor grad for synshemmede og blinde personer. Arbeidstakere som benytter individuelle IKT-hjelpemidler for å få tilgang til den generelle informasjons- og kommunikasjonsteknologien, møter imidlertid en større kompleksitet enn andre når det gjelder fremmende og hemmende faktorer (Fuglerud 2006). De offentlige virkemidlene som i dag står til rådighet, er i hovedsak individuelle tiltak knyttet til den sosiale velferdsmodellen. Videre spørsmål som stilles i oppgaven er:

*Er det andre former for offentlige virkemidler de synshemmede og blinde arbeidstakerne formidler som viktige for dem? Kan kunnskapen om konkrete opplevde barrierer bidra til å evaluere eksisterende offentlige virkemidler i lys av målsettingen om et inkluderende arbeidsliv for synshemmede og blinde personer?*

Mange forhold har betydning for målsettingen om et inkluderende arbeidsliv, og effekten av offentlige virkemidler er vanskelig å isolere. En rapport fra Institutt for samfunnsforskning om evaluering av avtalen om et inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen), "IA-avtalen og yrkesaktivitet blant personer med redusert funksjonsevne", tyder på at IA-bedriftene<sup>2</sup> har lyktes bedre i å beholde enn å nyrekruttere personer

---

<sup>2</sup> Bedrifter som har undertegnet IA-avtalen

med redusert funksjonsevne, men at det ikke var mulig å se effekter på nasjonalt nivå i forhold til økt sysselsetting av personer med redusert funksjonsevne. (Dale-Olsen, Hardoy, Storvik og Torp 2005). Det knytter seg altså en forsiktig optimisme til mindre utstøting av personer med redusert funksjonsevne i disse bedriftene.

Det kan være grunn til å tro at noen av dagens barrierer for sysselsatte personer med redusert funksjonsevne, i noen grad kan påvirkes gjennom offentlige virkemidler. Denne oppgaven søker derfor å belyse følgende hovedproblemstilling:

***Kan barrierer knyttet til bruk av teknologi i arbeidslivet for synshemmede og blinde personer som benytter individuelle IKT-hjelpemidler, reduseres via ulike offentlige virkemidler?***

## ***Avgrensninger***

Mye tyder på at de offentlige virkemidlene som i dag eksisterer, i større grad har betydning for de som allerede er i arbeidslivet, framfor de som står utenfor (Meager 2005, Hammer og Øverbye (red) 2006, Hansen og Svalund 2007). I denne oppgaven står de erfaringer, som blir formidlet av personer som allerede er i et arbeidsforhold, i fokus. Barrierer i forhold til å komme inn i arbeidslivet, blir dermed ikke direkte tema i oppgaven. Jeg vil ikke utelukke at forhold som skaper barrierer i et etablert arbeidsforhold, også kan ha betydning når det gjelder å komme inn i arbeidslivet. Dette faller imidlertid utenfor oppgavens rammer å diskutere.

En viktig diskusjon er hvilken betydning holdninger som ledsages av den sterke offentlige satsningen på arbeidslinja, har for personer som står utenfor arbeidslivet. Denne diskusjonen faller imidlertid ikke innenfor rammen av denne oppgavens tema. Oppgaven tar heller ikke for seg mer eksistensielle spørsmål i forhold til et syn som forfekter lønnsarbeid som et udiskutabelt gode for alle. Jeg har her tatt utgangspunkt i at informantene i studien anser lønnsarbeid som et naturlig og ønskelig alternativ for seg selv.

I denne oppgaven benyttes arbeidsbegrepet om ordinært lønnsarbeid. Dette innebærer da en avgrensning mot den viktige diskusjonen om ulike definisjoner av arbeidsbegrepet.

Perspektivet i studien er knyttet til arbeidstakernes opplevelser og erfaringer. Det ble ikke mulig, innenfor denne studiens rammer, å innhente data knyttet til de

aktuelle arbeidssituasjonene fra flere ståsted. Det ville imidlertid vært interessant å innhente data fra arbeidsgivere, kolleger eller ansatte i hjelpeapparatet.

## ***Begrepsbruk***

Begrepene "funksjonshemmet" og "funksjonsnedsettelse" benyttes i tråd med definisjonene i NOU 2001:22 "Fra bruker til borger". Dette innebærer at begrepet "funksjonshemmet" forstås som "personer som får sin praktiske livsførsel vesentlig begrenset på grunn av gapet eller misforholdet mellom personens nedsatte funksjonsevne og miljøets/samfunnets krav". Begrepene "funksjonsnedsettelse" og "reduert funksjonsevne" benyttes om "tap av, skade på, eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner". Dette referer til begrepsbrukene "Impairment" og "Disability" i engelskspråklig litteratur, slik disse defineres i den sosiale modellen av funksjonshemming (Oliver 1990). De fysiske og sosiale forhold som skaper begrensinger for samfunnsdeltakelse, i dette tilfelle i arbeidslivet, omtales som "barrierer". Dette er i samsvar med NOU 2001:22, som hadde undertittelen: "En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer". Dette innebærer en vektlegging av fysiske og sosiale barrierer, og kan plasseres innenfor en sosiomaterialistisk forståelse av funksjonshemming, i følge Lars Grues beskrivelse av paradigmer for teorier om funksjonshemming (Grue 2004:128). Jeg vil komme nærmere inn på valg av perspektiv og forståelse av funksjonshemming i kapitlet "Forståelse av funksjonshemming".

Begrepet "universell utforming" benyttes om produkter der hovedløsningen er tilgjengelig for alle. Med "tilgjengelig utforming" menes produkter som er tilgjengelig for bruk av individuelle hjelpemidler. "Brukervennlig utforming" benyttes om produkter som både er tilgjengelige og kan benyttes på en hensiktsmessig og effektiv måte.

## *Metode og materiale*

I dette kapitlet begrunnes valget av metode på bakgrunn av problemstillingen. Det redegjøres for undersøkelsens materiale i form av litteraturstudie og det empirisk grunnlaget, der kommentarer rundt tilgangen til feltet, beskrivelse av utvalget og gjennomføringen av intervjuene inngår. Forskerens ståsted og førforståelse beskrives. Deretter belyses utgangspunktet for, og prosessen rundt, den analytiske tilnærmingen. Enkelte etiske betraktninger blir knyttet til tilgangen til feltet, forskerens ståsted og gjennomføringen av intervju og analyse. Til slutt i kapitlet kommenteres hvorledes troverdighet, bekreftbarhet og argumentasjon for overførbarhet er søkt ivaretatt i studien.

### **Metodevalg**

Motivasjonen bak problemstillingen har vært den aktuelle arbeidsmarkedspolitikken og mitt eget ståsted som ansatt i Arbeids- og velferdsetaten (NAV). Hensikten med studien har vært å oppnå en større forståelse av hindringer i forhold til deltakelse i arbeidslivet for personer med redusert funksjonsevne, på tross av en sosial- og velferdspolitik med inklusjon i arbeidslivet som målsetting. Hovedmålsettingen med studien har således ikke vært å beskrive omfanget, i betydning av utbredelse og antall personer med redusert funksjonsevne i eller utenfor arbeidslivet, men å søke å gå i dybden på hvilke hindringer som kan være tilstede. Det var ikke en hensikt ved studien å forsøke å årsaksforklare sammenhenger mellom enkelte hemmende og fremmende faktorer i forhold til yrkesdeltakelse, men heller å utvikle en forståelse av hvilken betydning slike faktorer har i hverdagen på arbeidsplassen. Ambisjonene vokste etter hvert til å knytte denne kunnskapen om barrierer til hva som evt. kan gjøres fra offentlig sektor for å minske disse problemene, noe som utgjør et relativt stort sprang i forhold til analysenivåer. Jeg kommer nærmere tilbake til denne utfordringen under kapitlet om "Analytisk tilnærming".

På denne bakgrunn ble det valgt en kvalitativ tilnærming til studien, med bruk av dokumentanalyse i kombinasjon med intervju (Thagaard 2006). Hensikten med dokumentanalysen var å ha et utgangspunkt for å se politikk og virkemidler på det

aktuelle området opp mot fortolkninger av hvordan eksklusjons- og inklusjonsprosesser ble erfart og beskrevet av personer med redusert funksjonsevne. Intervjuene var derfor relativt åpne, for i størst mulig grad å kunne fange den enkeltes historier og hverdagsopplevelser. Analysen har vært basert på en veksling mellom de empirinære fortolkningene og et kritisk perspektiv på aktuelle offentlige virkemidler (Fangen 1997). Datainnsamling og analyse har foregått parallelt.

Hensynet til informert samtykke ble ivaretatt ved at informantene meldte seg frivillig til studien, på bakgrunn av skriftlig informasjon. Konfidensialitet har blitt ivaretatt gjennom anonymisering av informantene. Hensynet til anonymisering gikk imidlertid av og til på bekostning av mulighet til tydeligere konkretisering av erfaringer. Ettersom det var nødvendig å innhente sensitive opplysninger, ble studien meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

## ***Materiale***

### Litteraturstudie

Det ble gjennomført en studie av offentlige dokumenter i form av Stortingsmeldinger og handlingsplaner, Norges offentlige utredninger (NOU), samt litteratur som omtaler utviklingen av sosial og velferdspolitikken knyttet til funksjonshemmede og arbeidsmarkedet. Videre ble det gjort en studie av utviklingen knyttet til forståelsen av funksjonshemming og bruk av funksjonshemmingsbegrepet. Sammenhengen mellom diskursen knyttet til funksjonshemmingsbegrepet og til velferdspolitikken ble etter hvert hovedfokuset i litteraturutvalget. Det ble også gjort en studie av noen av de aktuelle virkemidlene det norske velferdssystemet i dag har til rådighet. Det ble for øvrig foretatt litteratursøk i forhold til forskning av nyere dato knyttet til bruk av individuelle IKT- hjelpemidler og generell teknologi på arbeidsplassen. Her ble det funnet noe, men svært lite relevant litteratur knyttet spesifikt til dette området.

## Empirisk grunnlag

Det empiriske grunnlaget dannet hovedbasis i materialet. Undersøkelsen var basert på et strategisk utvalg, der personer som kunne formidle erfaring med bruk av individuelle IKT-hjelpemidler og bruk av generell teknologi i en etablert arbeidssituasjon, utgjorde informantgrunnlaget.

Mange av informantene i denne studien kjenner hverandre, og noen kan være lett gjenkjennelige for personer i hjelpeapparatet og i brukerorganisasjonene. Av anonymitetshensyn har jeg derfor valgt konsekvent å omtale alle informantene med "hun", uansett kjønn. Av samme grunn har jeg valgt å ikke gjengi sitatene på originaldialekten, men har isteden omskrevet disse til bokmål.

### ***Tilgang til feltet***

Ettersom det var sentralt i undersøkelsen at informantene benyttet personlige IKT-hjelpemidler i sin arbeidssituasjon, sendte jeg en forespørsel pr. e-post til Hjelpemiddelsentraler, Arbeidslivssentra, Nord-norsk IT-enhet (NONITE) og Senter for Yrkesrettet Attføring (SYA). De ble spurt om å videresende forespørselen til aktuelle personer som hadde benyttet deres tjenester, og/eller til andre aktuelle samarbeidspartnere som kunne være behjelpelig med å finne informanter (vedlegg 1 og 2).

Ved å etterspørre personer som var villige til å dele sin erfaring i forhold til bruk av personlige IKT-hjelpemidler i arbeidslivet, var det grunn til å tro at de som tok kontakt, opplevde temaet som viktig og sentralt for dem. I utgangspunktet var det en åpen forespørsel som ikke henvendte seg til noen bestemt gruppe, verken i forhold til type funksjonsnedsettelse, bosted, alder, kjønn, ansettelsesforhold eller stillingsprosent. Utvalgets sammensetning hadde i stor grad sammenheng med hvordan og hvem hjelpemiddelsentralene og deres samarbeidspartnere valgte å videresende henvendelsen til. Forespørselen omhandlet å videresende henvendelsen til aktuelle personer de kjente til, og jeg hadde ikke kjennskap til begrunnelsen for deres valg av videresending. Jeg hadde heller ikke kjennskap til hvor mange henvendelsen eventuelt ble sendt til, som ikke svarte. Flere forhold kan ha hatt betydning for hjelpeapparatets valg av potensielle informanter. Det kan ha dreid seg om personer som de hadde hatt en mer omfattende kontakt med, og dermed et nærmere kjennskap til over tid. De fleste kontaktene ble formidlet via hjelpemiddelsentralene, og det kan derfor være grunn til å tro at



hjelpeformidlingsprosessen i forhold til utvalget hadde vært spesielt vellykket sett fra formidlingsapparatets ståsted. Videre kan det være grunn til å tro at ansatte ved hjelpemiddelsentralen videresendte henvendelsen til personer som de vurderte å ha god evne til å formidle sine erfaringer. Det viste seg at det var personer med ulike former for sansenedsettelse som meldte seg, og ingen personer med bevegelsesnedsettelse eller kommunikasjonsvansker meldte seg til studien. Spesielt i den siste gruppen er det ofte aktuelt å benytte IKT-hjelpemidler, men kommunikasjonsutfordringene i seg selv kan bety lav deltakelse i arbeidslivet. Når det gjelder bevegelsesnedsettelse, er det først og fremst personer med omfattende bevegelsesnedsettelse som benytter individuelle IKT-hjelpemidler. At heller ingen personer i denne gruppen meldte seg, kan enten tyde på at det er få som er i arbeid, eller at utfordringene i forhold til bruk av IKT-hjelpemidler i arbeidslivet ikke ble opplevd som hemmende. En annen forklaring kan være at de ansatte i hjelpeapparatet ikke anså de nevnte gruppene som aktuelle.

Jeg fikk i første omgang tilbakemelding fra 10 personer som sa seg villig til å avtale et intervju, syv av disse kontaktene ble formidlet via Hjelpemiddelsentralene, én person via NONITE og to personer via Statlig spesialpedagogisk støttesystem. Det lyktes meg imidlertid ikke å få gjort avtale med den ene av de to siste informantene. I løpet av intervjuene ble ytterligere fire personer formidlet via snøballmetoden. Alle informantene besvarte henvendelsen temmelig raskt, og flere tilbød seg å skaffe flere informanter. Jeg valgte imidlertid å avslutte etter 13 intervjuer, da jeg opplevde en metning i forhold til nye data, knyttet til det materialet som var mulig å benytte innen denne oppgavens ramme.

Et aktuelt etisk dilemma i forhold til feltet var knyttet til kanalen via det offentlige hjelpeapparatet, da det kunne skape forventninger om at hjelpetiltak var knyttet til undersøkelsen. I den skriftlige informasjonen ble det tydelig presisert at det handlet om et forskningsprosjekt, og dette ble gjentatt ved intervjuene.

### **Utvalget**

Alle informantene som meldte seg villige til å bidra i undersøkelsen, hadde som nevnt funksjonsnedsettelse på bakgrunn av sansetap. Seks av informantene var blinde, fire hadde synsnedsettelse, en person var døv og en hadde en kombinasjon av syns- og hørselsnedsettelse. Det viste seg at de synshemmede og blinde informantene benyttet individuelle hjelpemidler og generell teknologi i stor grad, mens

den døve informanten i hovedsak benyttet generell teknologi, bortsett fra et varslingsystem på arbeidsplassen knyttet til hennes mobiltelefon. Denne løsningen fungerte bra. Den aktuelle informanten kunne gi nyttig bakgrunnsinformasjon om betydningen av hjelpemiddelformidlingen, samt forhold rundt utdanning og yrkesvalg. Det viste seg imidlertid at de teknologiutfordringene mellom bruk av individuelle og generelle IKT-hjelpemidler som jeg var ute etter i denne studien, ikke ble belyst. I løpet av analysen, valgte jeg derfor å spesifisere studien til å handle om de barrierer i arbeidslivet som ble opplevd av synshemmede og blinde personer. Utvalget ble derfor bestående av 12 informanter.

Aldersmessig representerte informantene en spredning fra 27 til 66 år. To personer var mellom 27 og 35 år, fem mellom 35 og 50 år, og fem personer var mellom 50 og 66 år. De hadde således ulik erfaring knyttet til yrkesveiledning og utdanning. De eldste informantene hadde startet sin yrkesorientering med støtte i et velferdssystem basert på spesialisering i forhold til synshemming, mens de yngre informantene hadde vokst opp i en periode med nedbygging av spesialinstitusjoner og oppbygging av et velferdssystem etter sektoransvarsprinsippet.

Utdanningsnivået var relativt høyt i utvalget. Alle hadde utdanning utover videregående skole. Ni personer hadde høyskole eller universitetsutdanning, mens tre hadde videregående skole med tilleggsutdanning. Å ta høyere utdanning har blitt ansett som viktigere for synshemmede enn befolkningen ellers når det gjelder muligheter på arbeidsmarkedet (Lunde 1994).

For fem av informantene var funksjonsnedsettelsen medfødt, eller hadde kommet før valget av utdanning, mens fire av informantene hadde fått funksjonsnedsettelse mens de holdt på med utdanning. Tre av informantene hadde opplevd å få funksjonsnedsettelse etter at de hadde begynt i jobb, noe som medførte at de måtte omskolere seg og finne nytt arbeid. Syv av informantene hadde vært i arbeid uten avbrudd siden de ble ferdigutdannet, mens fem personer hadde vært arbeidsledig, eller hatt et attføringsløp, etter utdanningen. De som hadde høyere utdanning, hadde også størst grad av fleksibilitet og selvstendighet i sin arbeidssituasjon. De informantene som hadde medfødt eller fått redusert funksjonsevne før eller under sin utdanningsperiode, hadde alle valgt høyere utdanning. De eldste i denne gruppen hadde valgt utdanning som den gang til en viss grad var tilrettelagt i forhold til synshemming; fysioterapi eller musikkutdanning. Syv av informantene var selvstendig næringsdrivende, mens tre var ansatt i offentlig

sektor, og to var ansatt i privat sektor. Ni personer jobbet i 100% stilling, mens tre personer hadde 50% uføretrygd på undersøkelsestidspunktet.

Informantene var spredt på fire ulike landsdeler; Østlandet, Sør-Norge, Midt-Norge og Nord-Norge, og representerte seks av landets fylker. Selv om utvalget ikke var representativt, var det av betydning med geografiske spredning, fordi informantene dermed hadde forholdt seg til ulike deler av hjelpemiddelformidlingsapparatet.

Utvalget fikk en overvekt av mannlige informanter og besto av åtte menn og fire kvinner. På tross av et ståsted i en forståelse av at de fleste hverdags erfaringer er kjønnet, har jeg valgt å ikke legge vekt på kjønnsdimensjonen i denne analysen.

Alle informantene benyttet sine individuelle hjelpemidler og generell teknologi på arbeidsplassen daglig og flere ganger om dagen. Alle informantene hadde god "digital kompetanse", slik det er beskrevet i "Kunnskapsløftet"<sup>3</sup>, reformen som skal føre til en rekke endringer i grunnskolens innhold, struktur og organisering:

*Det er viktig for arbeidstakere å ha digital kompetanse når de møter utfordringer i arbeidslivet. Digital kompetanse er en ferdighet på lik linje mellom det å kunne lese, skrive og regne. ( Vox<sup>4</sup> )*

Digital kompetanse beskrives som sammensatt og overgripende, og kan deles inn i tre nivåer, der det første handler om funksjonell mestring, dvs. bruk av inn-enheter, håndtering av maskinvare og det holde orden på filer og mapper. Alle informantene brukte individuelle hjelpemidler på dette nivået. De hadde alle også opparbeidet seg kunnskap på de to neste nivåene, som innbefatter strukturell forståelse (bla. evne til å overføre ferdigheter og kunnskaper, forstå strukturen på Internett og hypertekst) og strategisk kompetanse (bl.a. digital kommunikasjon, effektiv bruk av nettsteder og søk, fastslå kvalitet og håndtere de ressursen som finnes). En følge av at de eldre synshemmede og blinde informantene hadde benyttet individuelle IKT-hjelpemidler fra tidlig på 90-tallet, var at de hadde tilegnet seg digital kompetanse på et tidligere tidspunkt enn vanlig i samfunnet ellers.

Utvalget besto således av relativt høyt utdannede synshemmede og blinde personer i ulik alder, som hadde arbeidstilknytning til ulike sektorer i arbeidsmarkedet og god digital kompetanse. Ettersom det ikke foreligger opplysninger om forholdene

---

<sup>3</sup> Reformen startet i 2006.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/tema/andre/Kunnskapsloeftet.html?id=1411> (15.04.07)

<sup>4</sup> Vox = Læring for arbeidslivet <http://www.vox.no/templates/CommonPage.aspx?id=1663> (26.03.07)

rundt utvelgelsen av informantene fra hjelpeapparatets side, kan jeg ikke trekke noen konklusjoner om årsaken til at det i hovedsak var synshemmede og blinde informanter som meldte seg til studien. Vi har lite kunnskap om ulike grupper funksjonshemmedes barrierer i forbindelse med bruk av IKT i arbeidslivet. I delrapporten om IKT i Dokumentasjonssenterets statusrapport fra 2006 vedrørende utviklingen etter NOU 2001:22, henvises det til en undersøkelse av Hanssen og Winsvold fra 2005 om e-demokrati og elektronisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse. Denne undersøkelsen sier noe om elektronisk deltakelse blant personer med nedsatt funksjonsevne, der det viste seg at medlemmene i Blindeforbundet skilte seg ut som en gruppe som hadde lavere tilgang til PC og Internett enn befolkningen for øvrig. Henholdsvis 34 prosent av Blindeforbundets medlemmer med heltidsjobb, mot 58 prosent av befolkningen for øvrig, brukte PC og Internett hver dag. Det var flere av Blindeforbundets medlemmer som oppga at IKT var vanskelig å bruke, enn blant andre grupper med redusert funksjonsevne som deltok i undersøkelsen. I denne undersøkelsen konkluderes det med at teknologien i større grad virker ekskluderende for synshemmede, og at det er en utfordring å inkludere synshemmede i digitale deltakelseskanaler (Fuglerud 2006). Dette kan tyde på at problemstillingen i forhold til bruk av IKT på arbeidsplassen, er spesielt relevant for synshemmede og blinde arbeidstakere. Dette kan være en forklaring på overvekten av synshemmede respondenter til undersøkelsen.

### ***Gjennomføring av intervjuene***

Hovedfokus i intervjuene var rettet mot bruken av personlige IKT-hjelpemidler i en teknisk og sosial kontekst, der utførelse av arbeidsoppgaver og samhandling på arbeidsplassen sto sentralt. Jeg ønsket å tilnærme meg temaet mest mulig knyttet til de individuelle hverdagserfaringene, og valgte derfor en åpen intervjuform. Jeg åpnet med å spørre informantene om å beskrive prosessen som hadde ført fram til nåværende arbeidssituasjon. I disse fortellingene hadde teknologien inngått som en del av historien på ulike måter. Med dette som utgangspunkt, søkte jeg etter utdypende historier i forhold til yrkesvalg, opplevelser av begrensninger eller positive hendelser i forhold til utdanning, erfaringer i forhold til velferdsapparatet og relasjoner til kolleger og arbeidsgivere. Gjennom disse historiene ble IKT-hjelpemidlene synliggjort som en integrert del av hverdagserfaringene.

I åtte av de første intervjuene valgte jeg personlige møter med informantene for å få nærmere kjennskap til arbeidssituasjonen og for å se de praktiske omgivelsene. Av disse intervjuene ble syv foretatt på arbeidsplassen, mens én ble foretatt i hjemmet. Fire av intervjuene ble gjennomført pr. telefon. Tidsbruken på intervjuene varierte mellom fire til ca. en time.

Den opprinnelige intervjuguiden var relativt åpen, men likevel mer strukturert enn det ble naturlig etter det første intervjuet. Alle informantene inkluderte de fleste av mine spørsmål i sine historier, og det ble derfor mest aktuelt med utdypende spørsmål. I noen av intervjuene ble det naturlig å snakke om tanker rundt den nye antidiskrimineringsloven. Etersom dette viste seg å vokse fram som et viktig tema i analysen, ble det i ettertid nødvendig å gå tilbake til de informantene som ikke hadde snakket om dette, for å få kommentarer fra alle på dette teamet.

Jeg valgte notater fra intervjuene, da jeg opplevde dette som mest naturlig i samtalsituasjonene. Deretter utformet jeg en oppsummering fra hvert intervju, som ble sendt til informanten for kommentarer. I denne oppsummeringen ble materialet fra intervjuet redigert og samlet inn under enkelte hovedtema. Informantene ga tilbakemeldinger på om oppsummeringen var i samsvar med det de hadde ønsket å formidle. Seks informanter ga tilbakemeldinger med utdyping av faktaopplysninger, mens to informanter ga tilbakemelding med en justering av hvordan jeg hadde beskrevet deres forhold til nye teknologiske løsninger.

Det tidligere nevnte etiske dilemmaet i forhold til eventuelle forventninger om tiltak i knyttet til den enkeltes situasjon, opplevde jeg i liten grad. Tvert imot uttrykte de fleste ingen forventninger på vegne av seg selv, men at de ønsket å bidra til større kunnskap som kan gi grunnlag for bedre tilrettelegging i arbeidslivet på sikt. To av informantene befant seg imidlertid i en meget aktuell kritisk situasjon i forhold til å falle ut av arbeidsmarkedet, og hos disse opplevde jeg forventninger om å kunne bidra til å forbedre situasjonen. I den ene saken var tilliten til hjelpeapparatet ikke lenger tilstede, og jeg opplevde at jeg ikke kunne bidra med noe. I det andre tilfelle handlet det om en uløst sak som er til behandling i NAV på et generelt plan, og ikke knyttet til individuell saksbehandling, og jeg fant det naturlig å videreformidle konsekvensene av situasjonen til aktuell saksbehandler.

## ***Forskerens ståsted***

Relasjonen mellom forsker og informant i en intervjusituasjon er preget av at begge parter har innflytelse over hvordan intervjuet forløper (Thagaard 2006:84). Mitt eget ståsted var preget av erfaringer fra rehabiliteringsfeltet. Førforståelsen var knyttet til erfaringen som helsefagutdannet ergoterapeut, med praksis fra medisinsk rehabiliteringsvirksomhet og hjelpemiddelformidling. Erfaring var også knyttet til arbeidet som leder av NAV Senter for IKT-hjelpemidler (SIKTE), som ble opprettet under Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede i 1990-93 som ett av satsningsområdene på IKT, og har senere blitt en spesialtjeneste på hjelpemiddelområdet. Til førforståelsen har det derfor også vært knyttet erfaringer fra å være arbeidsgiver i NAV, en offentlig virksomhet som både har undertegnet avtalen om et inkluderende arbeidsliv, og samtidig har ansvar for noen av virkemidlene på området.

10 av informantene i studien hadde ingen relasjon til meg eller min arbeidsplass. I forhold til to av informantene viste det seg imidlertid at vi hadde hatt kontakt som samarbeidspartnere tidligere. Nærhet til de informantene jeg hadde kjennskap til fra tidligere, representerte et etisk dilemma i den grad min tidligere rolle kan ha påvirket deres svar i en annen retning enn det ellers ville ha gjort overfor en ukjent forsker. Styrken var imidlertid at vi kunne samtale om problemstillinger vi begge kjente til fra tidligere.

I løpet av arbeidet med hovedoppgaven har jeg vært så heldig å ha hatt kontor plass ved Arbeidsforskningsinstituttet (AFI). Dette har gitt mulighet for nærhet til et forskningsmiljø med forskningsprosjekter knyttet til arbeidslivsspørsmål. To spesielt relevante prosjekter har vært "Funksjonshemming, arbeidsliv og velferdsstat" og "IKT, funksjonshemming og arbeidsliv" som startet hhv. i 2005 og 2006 og skal avsluttes i 2008. Prosjektene gjennomføres i samarbeid med Fafo. Begge prosjektene har en komparativ design med tre utenlandske partnere og dreier seg om spørsmål knyttet til teknologi og inkluderingsmuligheter for funksjonshemmede i arbeidslivet. Ambisjonen har vært at denne hovedfagsoppgaven kan bidra med noen innspill til disse to prosjektene, når det gjelder å belyse hemmende og fremmende faktorer knyttet til IKT på arbeidsplassen.

## **Analytisk tilnærming**

I boken "Systematikk og innlevelse", viser Tove Thagaard til ulike nivåer av fortolkning:

*Ulike nivåer av fortolkning kan knyttes til at forskeren pendler mellom erfaringsnære begreper og erfaringsfjerne begreper (Geertz 1973). Erfaringsnære begreper er begreper som dem det ble forsket på selv benyttet om sine handlinger. Erfaringsfjerne begreper har tilknytning til samfunnsvitenskapelig teori. (Thagaard 2006:36)*

I den analytiske tilnærmingen har jeg først søkt å fange hvilke erfaringsnære beskrivelser som kunne belyse faktorer som virket hemmende og fremmende for deltakelse i arbeidslivet. Jeg var spesielt opptatt av å finne faktorer, der bruk av teknologi var innvevd i den sosiale sammenhengen som ble beskrevet. Da jeg startet med hovedoppgaven, var jeg til å begynne med først interessert i dette analysenivået. Det å få mer innsikt i hvordan den enkelte opplevde sin hverdag på arbeidsplassen, der teknologi var involvert, var i utgangspunktet målsettingen med studien. Etter hvert som intervjuene skred fram, ble jeg imidlertid mer oppmerksom på de ulike fortellingene om hvordan offentlige virkemidler hadde hatt innvirkning på områder knyttet til yrkesvalg og tilrettelegging av utdannings- og arbeidssituasjonen. Flere av informantene var på slutten av sitt yrkesaktive liv, og deres historier tydeliggjorde endringer i offentlige virkemidler i forhold til de som sto i startgropen for sin yrkesaktive periode. Informantene formidlet også synspunkt på dagens virkemidler og aktuelle nye virkemidler knyttet til en antidiskrimineringslovgiving. Det ble derfor interessant å bringe inn en analyse av betydningen av noen av disse virkemidlene.

Litteraturstudien vedrørende utviklingen av synet på funksjonshemming og vektlegging av offentlige strategier knyttet til borgerrettigheter framfor, eller i tillegg til, velferdstjenester, styrket interessen for å utvide analysen til å se mer på offentlige virkemidler. Waddington og Dillers analyse av spenninger eller sammenheng i sosialpolitikken når det gjelder forholdet mellom en tradisjonell velferdsmodell basert på individuelle virkemidler, og en borgerrettighetsmodell basert på tilrettelegging av samfunnet med lovgivingsstrategier (Waddington og Diller 2000), ga inspirasjon til å trekke analysen litt lenger i kritisk retning (Thagaard 2006).

Som tidligere nevnt, har jeg vært klar over at det er et langt metodisk sprang fra den empirinære tolkningen til en kritisk analyse av politiske strategier. Jeg har imidlertid søkt å legge analysen på et mellomnivå ved å trekke inn noen av de aktuelle offentlige virkemidlene som informantene hadde synspunkt på, og fortolket disse i forhold til de konkrete barrierene som ble beskrevet. Jeg har valgt å operasjonalisere velferdstrategier gjennom eksempler på virkemidler som representerer de idealtypiske strategiene, knyttet til en sosial velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell. Jeg har tatt utgangspunkt i at formidlingen av tekniske hjelpemidler knyttet til Lov om Folketrygd representerer strategier knyttet til en sosial velferdsmodell, og at lovgiving knyttet til universell eller tilgjengelig utforming og arbeidsgivers ansvar for tilrettelegging, representerer en borgerrettighetsmodell.

Fortolkningen har således i utgangspunktet vært empirinær, samtidig som jeg i analysen har koblet offentlige virkemidler til fortolkningene om barrierer, slik disse blir erfart av informantene. Mitt sosiologiske bidrag til teoriutvikling ligger i drøftingen av forholdet mellom en sosial velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell. Denne drøftingen er gjennomgående i analysekapitlet og i konklusjonen.

Eget ståsted, fra en medisinsk tradisjon med tilknytning til velferdssystemet, har nødvendigvis hatt påvirkning på fortolkning og analyse. Enheten for analyse har imidlertid ikke vært funksjonsnedsettelse, men barrierer i omgivelsene. Når det gjelder sosiologisk teoretisk utgangspunkt, har jeg i kapitlet om "Forståelse av funksjonshemming" i hovedsak plassert studien i en posisjon som idealtypisk kan knyttes til sosiomaterialistiske modeller (Grue 2004:128), ettersom enheten for analysen har vært funksjonshemmende barrierer. Det innebærer ikke at erfaringer knyttet til sansetapet i seg selv, eller opplevelser av for eksempel stigmatisering og stereotype forestillinger, ikke har blitt ansett som viktig. Slike erfaringer har imidlertid også vært fortolket i et barriereperspektiv, dvs. holdninger i omgivelsene som skaper barrierer. Dette er imidlertid opplevelser der et interaksjonistisk eller konstruktivistisk perspektiv ville kunne ha gitt en dypere forståelse.

I sin "avskjedsartikkel" : "Final accounts and the parasite people" fra 1999, velger Michael Oliver å avslutte sin forskningskarriere på grunn av at han opplever store eksistensielle konflikter knyttet til forskningsetikk, spesielt knyttet til forskningen om funksjonshemming. En side av hans kritikk handler om at forskningen, på tross av at mange forskere selv erfarer funksjonshemming, fortsatt handler om å "forske på" og virke undertrykkende istedenfor frigjørende. Oliver ser



ikke brukermedvirkning i forskningen som en løsning på dette dilemmaet, da han peker på kompliserte undertrykkende mekanismer i en slik medvirkning. I et forsøk på å redusere effekten av "å bli forsket på", har jeg likevel valgt å sende informantene min første fortolkning av intervjuet skriftlig, slik at de kunne gi tilbakemelding på dette. Jeg har videre forsøkt å trekke inn informantenes egne forslag til mulige løsninger på de konkrete barrierene de opplever. Undertrykkende mekanismer og strukturelle og kulturelle barrierer lar seg vanskelig analysere på individnivå. Mitt utgangspunkt har likevel vært at virkemidler knyttet til konkrete opplevde hindringer, kan analyseres i forhold til konkrete offentlige virkemidler.

Et annet poeng ved Olivers forskningskritikk handler om forskningen knyttet til utforskning av andres erfaringer:

*... The researcher's responsibility stops with the provision of an accurate account of experience – what to do with this account is always someone else's problem. (Oliver 199:187)*

I en liten skala, har jeg dristet meg til å trekke inn i analysen "hva som kan gjøres", i utgangspunktet sett fra informantenes ståsted. Det er likevel min fortolkning, da oppgavens rammer ikke gjorde det mulig å diskutere denne tolkningen med informantene. Det hadde imidlertid kunne vært ønskelig, og kunne ha bidratt til videre konkretisering av aktuelle virkemidler.

### **Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet**

I dette avsnittet er det presentert hvorledes grunnlagsdataene har blitt utviklet, samt forskerens førforståelse og relasjoner til informantene. Det er knyttet noen kommentarer til egen erfaring som har betydning for studien.

Videre i oppgaven blir andre studier som kan belyse feltet trukket inn, og grunnlaget for tolkningene i oppgaven beskrevet.

Studien er knyttet til et strategisk utvalg som kan belyse situasjonen for synshemmede og blinde arbeidstakere som benytter IKT i arbeidssituasjonen. To rapporter viser noen av de samme erfaringene som fremkommer via informantene i denne studien. "Delrapport IKT" i hovedrapport: "Full deltakelse for alle? Utviklingstrekk 2001 – 2006." ved Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne bekrefter studiens funn knyttet til individuelle IKT-hjelpemidler og generell teknologi på flere livsområder for synshemmede og blinde personer

(Fuglerud 2006). Rapporten "Fjernsupport Syn" fra NONITE viser disse problemstillingene knyttet spesielt til arbeidslivet (Arntzen, Holbye og Grønstad 2006). Hvorvidt de konklusjonene som fremkommer i studien er relevante for andre personer eller grupper med redusert funksjonsevne, gjenstår å se gjennom eventuelle videre studier på feltet.

## ***Gangen i oppgaven***

I det første kapitlet, kalt "Dagens arbeidsliv", trekkes det fram noen sentrale utviklingstrekk ved arbeidslivet i det digitaliserte kunnskapssamfunnet, samt inkluderende eller ekskluderende prosesser som kan knyttet til deltakelse i arbeidslivet for personer som benytter individuelle IKT-hjelpemidler.

I kapitlet om "Politikk på arbeids- og velferdsområdet", beskrives noe av utviklingen fra en individrettet arbeids- og velferdspolitik til større oppmerksomhet mot betydningen av samfunnsmessige forhold for inkludering i arbeidslivet, knyttet til den uttalte politikken for funksjonshemmede.

Problemer i forhold til å få oversikt over situasjonen for funksjonshemmede på arbeidsmarkedet, presenteres i kapitlet om "Sysselsettingen blant funksjonshemmede". Her omtales operasjonaliseringsproblemene knyttet til funksjonshemmingsbegrepet og noen kartleggingsundersøkelser. Det presenteres noe aktuell statistikk på området.

I kapitlet om "Forståelse av funksjonshemming" beskrives noe av utviklingen fra en sykdoms- og individorientert forståelse knyttet til begrensninger ved individets funksjon, til en sosial modell der manglende tilgjengelighet til ulike samfunnsområder og diskriminering på bakgrunn av holdninger og manglende rettigheter, skaper funksjonshemming (Oliver 1990, Grue 2004). Noe av kritikken mot den sosiale modellen presenteres, og til slutt plasseres denne studien i forhold til teoretisk utgangspunkt.

Mye forskning er gjort med utgangspunkt i den sosiale modellen. Det er imidlertid lite forskning å finne knyttet til teknologi og arbeidsliv ut fra et barriereperspektiv. I kapitlet om "Tidligere forskning" presenteres noen aktuelle studier.

I kapitlet "Strategier for inkludering" diskuteres velferdsmodeller med utgangspunkt i forholdet mellom to idealtypiske modeller, den sosiale velferdsmodellen og borgerrettighetsmodellen (Waddington og Diller 2000). Dette relateres til den norske strategien om et inkluderende arbeidsliv.

Analysekapitlet, kalt "Muligheter, barrierer og virkemidler" presenteres deretter. Med utgangspunkt i den empiriske undersøkelsen, presenteres de konkrete barrierene knyttet til dagliglivet på arbeidsplassen, slik de synshemmede og blinde informantene som bruker personlige IKT-hjelpemidler og generell teknologi erfarer dem. Disse barrierene ses i forhold til ulike offentlige virkemidler, knyttet til ulike velferdstrategier, og det diskuteres hvorvidt disse virkemidlene kan stå i et spenningsforhold eller fungere sammen i forhold til målsettingen om et inkluderende arbeidsliv.

## *Dagens arbeidsliv*

Hva er sentrale trekk ved arbeidslivet i dagens digitaliserte kunnskapssamfunn? Det knytter seg ofte optimisme til at teknologien kan gjøre arbeidslivet mer tilgjengelig for personer med redusert funksjonsevne. Hvilke muligheter for inkluderende eller ekskluderende prosesser kan knyttes til bruk av teknologi på arbeidsplassen? I dette kapittelet er ikke hensikten å beskrive alle sider ved det moderne arbeidsliv, eller den omfattende teknologiske utviklingen, men å trekke fram noen sentrale utviklingstrekk som er relevante i forhold til problemstillingen om deltakelse i arbeidslivet for personer som benytter individuelle IKT-hjelpemidler.

### ***Typiske utviklingstrekk***

Utviklingstrekk i forhold til arbeidslivet i det postindustrielle samfunn kjennetegnes ved spesialisering, fleksibilisering av arbeidstid, arbeidssted og oppgaver, samt en teknologiutvikling som har gjennomgripende betydning for organisering av de fleste virksomhetene i arbeidslivet. Det er mange sider ved spesialiseringen og fleksibiliseringen som kan analyseres i forhold til inkluderingspotensiale. I denne oppgaven er det imidlertid teknologiutviklingen som står i fokus. Innen vareproduksjonen har den teknologiske utvikling i mange tilfelle ført til store organisasjonsendringer, spesielt med konsekvenser i oppgaveutførelsen for de ansatte, ettersom teknologien har endret selve produksjonsmåten, ved f.eks. robotisering. Innen handel og ulike servicenæringene har teknologiutviklingen ført til betydelige endringer i organisering og kundekontakt pga. nettbasert samhandling. Ulike deler av offentlig sektor følger i samme retning når det gjelder kontakt med borgerne, slik det er beskrevet i handlingsplanen "eNorge 2009 – det digitale spranget".

På den annen side diskuteres hvor gjennomgripende denne utviklingen egentlig er (Tomaney 1994). På mange arbeidsområder, som for eksempel i helse- og omsorgssektoren, består kjerneoppgavene, mens teknologien benyttes for å forbedre tilbudet eller effektivisere administrasjon, gi opplæring og informasjon. I arbeidslivet sett under ett, er det implementeringen av den generelle teknologiske utviklingen når det gjelder informasjonsflyt og datalagring som er mest åpenbar.

Samtidig har utviklingen av kunnskapssamfunnet betydning for de aller fleste områder av arbeidslivet. Ivar Frønes beskriver sammenhengen mellom digitale prosesser og utviklingen av kunnskapssamfunnet og påpeker at informasjons- og kommunikasjonsteknologien (IKT), der digitalisering åpner for å lagre, spre og endre informasjon i raskt tempo, er dypt forankret i kulturelle og sosiale prosesser. Adgang til teknologien, og basiskompetanse til å nyttiggjøre seg den, står sentralt i kunnskapssamfunnet. Mulighetene som digitaliseringen skaper, gir også nye sosiale skiller. Dels er disse forankret i de klassiske ulikhetsstrukturene i forhold til kulturell og økonomisk kapital, men de er også sterkt knyttet til evne til å utnytte de nye mulighetene. Frønes beskriver det slik:

*I kunnskapssamfunnet er ulikhet noe som også følger ulik evne til å utnytte nye muligheter og møte nye krav. Disse evnene korrelerer igjen med sosial bakgrunn, men også med individuelle egenskaper og med forhold som ikke primært er forankret i formelle barrierer, eller i ytre barrierer som lett kan brytes med hjelp av aktiv økonomisk fordelingspolitikk. Den nye sosiale ulikheten er delvis forankret i strukturelle betingelser slik som den gamle, men også i ulike evner til å møte de muligheter som de fleste konfronteres med. (Frønes 2002:21)*

Når det gjelder selve tilgangen til teknologien, har det vært en sterk utflating i forhold til sosiale skiller de siste år, men, som Frønes beskriver:

*...mer eller mindre marginaliserte grupper ekskluderes fortsatt fra det digitale nett; geografisk perifere grupperinger, sosialt marginaliserte grupperinger, og funksjonshemmede. (Frønes 2002: 30).*

På en konferanse om "eBorgerskap 2007 – Digital inkludering", anslås det at 15-20 prosent av befolkningen fortsatt ikke har tilgang til Internett og PC i dette året.<sup>5</sup>

I følge Vox-barometeret for 2004 mente 40 prosent av arbeidsgiverne at IKT-ferdigheter gjør en arbeidstaker mer attraktiv på arbeidsmarkedet, og over 50 prosent mente at de ansatte trengte å lære mer om data og Internett. I dette barometeret fra 2005, oppgir over 1/3 av virksomhetslederne problemer pga. manglende IKT-ferdigheter hos de ansatte (Fuglerud 2006). Digital kompetanse styrker altså muligheten for deltakelse i dagens arbeidsliv i stor grad.

---

<sup>5</sup> <http://www.dok.no/skal-inkluderes-med-ikt-427993-46077.htm> (15.04.07)

## **Potensiale for inkludering**

I kunnskapssamfunnet er det således ikke bare de formelle yrkeskvalifikasjonene som står sentralt for deltakelse i arbeidslivet. Den digitale basiskompetansen blir også særlig viktig. "Digitalisering kan hjelpe nye grupper av funksjonshemmede inn i arbeidslivet, fordi ny teknologi skaper nye muligheter"; sa Vox-direktør Turid Kjøelseth under konferansen eBorgerskap 2007<sup>6</sup>. Satsingen på digital kompetanse står sentralt i Kompetansereformen i skolen. I læreplanene beskrives digital kompetanse som en ferdighet på lik linje med det å kunne lese skrive og regne, og defineres på følgende måte<sup>7</sup>:

*Digital kompetanse er sammensatt og overgripende. Kompetansen kan deles inn i nivåene:*

- *Funksjonell mestring*

*Innbefatter blant annet bruk av inn-enheter (tastatur), håndtering av maskinvare og holde orden på filer og mapper.*

- *Strukturell forståelse*

*Innbefatter blant annet evnen til å overføre ferdigheter og kunnskaper, forstå strukturen på Internett og hypertekst*

- *Strategisk kompetanse*

*Innbefatter blant annet digital kommunikasjon, effektiv bruk av nettsteder og søk, fastslå kvalitet og håndtere de ressursene som finnes.*

For personer med redusert funksjonsevne, som benytter personlige IKT-hjelpemidler, vil ofte det å tilegne seg digital kompetanse være en nødvendig forutsetning for kunne benytte disse hjelpemidlene. Denne gruppen kan således synes å stille sterkt i forhold til de generelle kravene om digital kompetanse i store deler av arbeidslivet. For mange vil imidlertid brukergrensesnittet være ekstra viktig. Dersom brukergrensesnittet ikke er tilrettelagt for personer som har funksjonsnedsettelse i forhold til syn, hørsel, kognisjon eller mobilitet, kan det oppstå ekstra barrierer. Den generelle teknologien og de individuelle hjelpemidlene må være kompatible. Organisatoriske, kunnskapsmessige, økonomiske, materielle/tekniske og holdningsmessige forhold kan påvirke muligheten for at individuelle hjelpemidler og generell teknologi fungerer sammen på en hensiktsmessig måte (Fuglerud 2006). De individuelle hjelpemidlene ytes det støtte til gjennom lov om folketrygd. Den generelle

<sup>6</sup> sitat hentet fra <http://www.dok.no/skal-inkluderes-med-ikt-427993.html> (15.04.07)

<sup>7</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/tema/andre/Kunnskapsloftet/Nye-elementer-i-lareplaner-for-fag.html?id=426334&epslanguage=NO> (15.04.07)

teknologien på arbeidsplassen er arbeidsgiverens ansvar. I et prosjekt ved NAV Senter for IKT-hjelpemidler (NONITE) ble det prøvet ut fjerndrift fra hjelpemiddelsentralen til synshemmede arbeidstakere. Prosjektrapporten viser at omfanget av driftsproblemene var store, og at ansvarsforholdet mellom arbeidsgiver og hjelpemiddelsentralens var uavklart. Prosjektrapporten tydeliggjorde flere faktorer knyttet til bruk av IKT i arbeidslivet som kunne bidra til både inkluderende og ekskluderende prosesser for personer som benytter individuelle IKT-hjelpemidler (Arntzen, Holbye og Grønstad 2006).

I en AFI-rapport fra 1994, beskriver Magnar Lunde at den teknologiske utviklingen hatt store konsekvenser for synshemmedes yrkesmuligheter. Automatiseringen og nedbygging av arbeidsplasser innen tradisjonelle yrker knyttet til håndverk og industri, var en utvikling som i større grad fikk konsekvenser for synshemmede (Lunde 1994).

Hvilket forhold har så arbeidsgivere i dag til å ansette personer med redusert funksjonsevne og eventuelt tilrettelegge arbeidssituasjonen? I 1998 – 2001 gjennomførte Næringslivets Hovedorganisasjon og Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, i samarbeid med Aetat, et informasjonsprosjekt for å profilere funksjonshemmede som en ressurssterk og kompetent gruppe, og som har mye å bidra med i arbeidslivet: ”Informasjonsprosjektet om arbeidstakere som er funksjonshemmet”. Arbeidsforskningsinstituttet gjennomførte i 2004 en oppfølgingsundersøkelse av prosjektet (Spjelkavik og Widding 2005). Oppfølgingsundersøkelsen viste at få av de arbeidsgiverne som hadde deltatt i informasjonsprosjektet, hadde ansatt medarbeidere med funksjonsnedsettelse, få hadde opplevd at personer med funksjonsnedsettelse hadde søkt, og ingen hadde konkrete rekrutteringsplaner. Konklusjonen var at informasjonsprosjektet i liten grad hadde bidratt til å gjøre funksjonshemmede til en mer aktuell arbeidskraftressurs. Det kom klart fram at det å ansette en person med funksjonsnedsettelse, ble vurdert som noe det knytter seg problemer i forhold til, både når det gjelder arbeidsevne, tilrettelegging og oppfølging. I rapporten fra oppfølgingsundersøkelsen fremheves det at:

*Desto mindre erfaring og kunnskap den potensielle arbeidsgiveren har, jo mer vil han være utlevert til stereotype forestillinger om ansatte med funksjonshemninger. (Spjelkavik og Widding 2005: 33)*

En viktig faktor syntes imidlertid å være at arbeidsgivers eventuelle praktiske erfaringer knyttet til det å ha ansatte med redusert funksjonsevne, tydet på større positiv innstilling til å ansette flere og reduserte negative stereotype forestillinger om funksjonshemmede som gruppe.

I en evalueringsrapport fra Institutt for samfunnsforskning (ISF) i 2005 vedrørende evaluering av IA-avtalen, ble det bl.a. gjennomført en undersøkelse av interessen for å inkludere arbeidstakere med redusert funksjonsevne. IA-virksomheter som ikke hadde nytilsatt personer med redusert funksjonsevne, ble spurt om de hadde diskutert muligheten for slik rekruttering. 11 prosent av virksomhetene hadde diskutert dette inngående og 37 prosent hadde diskutert det, mens 50 prosent overhodet ikke hadde hatt diskusjonen. De virksomhetene som var klart mest velvillige til å ansette personer ved hjelp av lønnstilskudd eller hospitering, var de som allerede hadde nyansatte med redusert funksjonsevne. Når det gjaldt ulike sektorer, var privat sektor mest skeptiske til å inkludere ved hjelp av hospitering og lønnstilskudd, også staten i litt mindre grad, mens i kommunal sektor var det større velvillighet – en sammenheng som holdt seg ved kontroll for virksomhetenes størrelse (Dale-Olsen, Hardoy, Storvik og Torp 2005:115,116).

I forbindelse med prosjektet "Funksjonshemming, arbeidsliv og velferdsstat" ved AFI og Fafo, har det bl.a. vært gjennomført en kartlegging i forhold til sysselsetting av funksjonshemmede i tre ulike bransjer. Kartleggingen viser store forskjeller mellom bransjene. Helse- og sosialsektoren sysselsetter flest personer med funksjonsnedsettelse, der en fjerdedel av alle sysselsatte personer med funksjonsnedsettelse jobber. Mer enn én av ti som jobber i denne sektoren har funksjonsnedsettelse, mens dette gjelder for under én av ti i bygg- og anleggbransjen, der syv prosent av sysselsatte med funksjonsnedsettelse arbeider. I den tredje bransjen som ble undersøkt, IKT-bransjen, viser det seg at seks prosent av de ansatte i denne bransjen har funksjonsnedsettelse (Hansen og Svalund 2007:40). En annen bedriftsundersøkelse i dette prosjektet ble gjennomført blant rekrutteringsansvarlige ved bedrifter i ulike bransjer i april 2007. Her svarte bl.a. 84 prosent av bedriftene at det vil være vanskelig, eller umulig, for svaksynte eller blinde personer å fylle en vanlig stilling uten noen spesiell tilrettelegging på deres arbeidsplass. I forhold til gruppene rullestolbrukere og tunghørte/døve, var det hhv. 52 prosent og 48 prosent som svarte dette. Ettersom svarene var basert på forestillinger knyttet til de ulike gruppene, og ikke til konkrete vurderinger av



enkeltpersoner, var det oppsiktsvekkende at bare hhv. to, ingen og én prosent av de rekrutteringsansvarlige knyttet til de tre ulike bransjene, oppga at de ikke var sikre nok til å kunne svare på dette. Dette tyder på at stereotype forestillinger om grupper er sterkt tilstede. Kun to prosent av bedriftene i denne undersøkelsen hadde hatt søkere som var svaksynte eller blinde i løpet av de siste to årene, mens fem prosent av bedriftene hadde en eller flere svaksynte eller blinde medarbeidere ansatt. 59 prosent av bedriftene hadde ansatte som hadde fått jobben spesielt tilrettelagt og tilpasset etter sin funksjonsevne i løpet av de siste par årene, enten for en kortere eller for en lengre periode. For 61 prosent av bedriftene hadde dette vært teknisk praktisk tilrettelegging, for 61 prosent hadde det vært foretatt endringer i arbeidstid eller arbeidsorganisering, mens 73 prosent av bedriftene hadde gjennomført endringer i arbeidsoppgaver som en spesiell tilrettelegging. Ni prosent av bedriftene svarte at de hadde én eller flere medarbeidere med redusert funksjonsevne som benyttet IKT-baserte hjelpemidler. Av disse var det én prosent som oppga at dette var IKT-hjelpemidler for svaksynte/blinde. Vi ser at over halvparten av bedriftene hadde erfaringer med ulik arbeidstilrettelegging, mens veldig få hadde erfaring med medarbeidere som benyttet IKT-hjelpemidler. Få bedrifter hadde svaksynte eller blinde medarbeidere ansatt og/eller i søkerbunken de siste to år (AFI 2007, upublisert).

### *Oppsummering*

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi inngår i sentrale arbeidsredskap i dagens arbeidsliv, og digital kompetanse styrker muligheten for deltakelse i arbeidslivet, noe synshemmede og blinde personer som bruker individuelle IKT-hjelpemidler har opparbeidet seg. Hvor anvendelig dette er i arbeidssituasjonen er bl.a. avhengig av at de individuelle IKT-hjelpemidlene fungerer sammen med den generelle teknologien på arbeidsplassen.

Arbeidsgivere er skeptiske til å ansette personer med redusert funksjonsevne, og vi finner ulik fordeling innen ulike bransjer. Arbeidsgivere som allerede har erfaring med ansatte som har redusert funksjonsevne, er mer positive til å ansette flere. Mest skeptiske er arbeidsgivere når det gjelder å ansette synshemmede og blinde personer.

## *Politikk på arbeids- og velferdsområdet*

"Arbeidslinja" har preget etterkrigstidens velferdspolitik i Norge, og det har rådet politisk konsensus rundt målsettingen om arbeid til alle, og at velferdsordningene skulle støtte opp om arbeidsdeltakelse framfor varige stønader. Når det gjelder funksjonshemmede, har politikken vært påvirket av diskursen i forhold til forståelsen av funksjonshemming. En utvikling fra en individrettet arbeids- og velferdspolitik til en større oppmerksomhet mot betydningen av samfunnsmessige forhold for inkludering i arbeidslivet, ble på visse områder tydelig i løpet av 90-tallet. Spesielt ble denne utviklingen synliggjort gjennom NOU 2001:22, som gjennom sin tittel tydeliggjorde endringen i forståelsen av begrepet funksjonshemmet; fra "bruker" av velferdstjenester til "borger" i samfunnet, noe som ble ledsaget av en dreining i strategi fra tradisjonelle velferdsordninger til nedbygging av barrierer i samfunnet. I dette kapitlet blir noen sentrale områder for arbeids- og velferdspolitikken i etterkrigstiden skissert. Hensikten er ikke å gi et utfyllende bilde av denne utviklingen, eller å forsøke å analysere den store diskursen i forhold til velferdsområdet. Det er heller ikke et forsøk på å fremstille en enkel sammenheng mellom politikktutforming, strategier og virkemidler for inklusjon i arbeidslivet. Hensikten med kapitlet er å poengtere en tendens som har hatt betydning for utformingen av dagens offentlige virkemidler.

### ***Den kontinuerlige arbeidslinja***

Arbeidslinja er synliggjort i lovverket på velferdsområdet fra 1950 til 1990-tallet. Lov om attføringshjelp og uføretrygd i 1960, seinere Lov om folketrygd fra 1966, medførte en sterk satsing på attføring og oppbyggingen av attføringsapparatet. Arbeidsgivers ansvar kom inn med i Arbeidervernloven av 1956, og ble seinere tydeliggjort i arbeidsmiljøloven av 1977. Arbeidslinja var også sentral i Sosialomsorgsloven av 1964. De politiske målsettingene og iverksettingsapparatets oppbygging fra 1950-tallet til 1990 har vært preget av at arbeidslinja har stått sentralt gjennom hele perioden (Halvorsen1990) .

Spesiell oppmerksomhet rundt funksjonshemmedes situasjon på arbeidsmarkedet vokste imidlertid sterkere fram på 80 og 90-tallet. Flere

internasjonale trender påvirket politikken; avvikling av særomsorgen, sterkere politisk innflytelse fra funksjonshemmedes organisasjoner og en endring i den sosiale, kulturelle og politiske konstruksjonen av funksjonshemmingsbegrepet. Avviklingen av særomsorgen på 80-tallet var ledsaget av "sektoransvarsprinsippet"<sup>8</sup>. Dette innebærer at statlige, lokale og regionale myndigheter har selvstendig ansvar for politikken i forhold til for eksempel funksjonshemmede, slik at dette ikke kun blir et særansvar lagt til departementsområdene for helse- og sosialsektoren.

Funksjonshemmedes organisasjoner, nasjonalt og internasjonalt, fikk en stadig økende betydning som politiske premissleverandører i denne perioden. Fra 60 og 70-tallet hadde det foregått en endrings- og bevisstgjøringsprosess i organisasjonene fra å være organisasjoner *for* funksjonshemmede, med oppbygging av servicetilbud og pengeinnsamling som hovedoppgave, til å bli politiske interessegrupper av funksjonshemmede med hovedfokus på interessepolitikk. Samtidig ble den rådende forståelse av funksjonshemming som en egenskap ved individet utfordret av funksjonshemmede selv, og betydningen av samfunnsskapt begrensninger ble tatt inn i offentlig politikktutforming. Jeg kommer nærmere tilbake til noe av denne utviklingen i kapitlet om "Forståelse av funksjonshemming".

FNs standardregler for like muligheter for funksjonshemmede som kom i 1993, ga impulser til en rekke handlingsplaner som ble utviklet i Norge utover 90-tallet. Den første Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede for 1990 – 1993, ble videreført for 1994 – 1997 og omfattet satsningsområder som blant annet ble foreslått av funksjonshemmedes organisasjoner. I den påfølgende handlingsplanen for perioden 1998 - 2001 (St. meld. Nr. 34 (1996-97)), ble det tidligere planarbeidet oppsummert med at det hadde bidratt til en større bevisstgjøring av behovet for tilrettelegging av samfunnet og den nye planen fikk navnet "Deltaking og likestilling". På bakgrunn av en statusgjennomgang av gjennomføringen av FNs standardregler, foreslo denne handlingsplanen satsningsområder for å bedre tilgjengeligheten på ulike samfunnsområder, styrking av funksjonshemmedes rettigheter, styrking av brukermedvirkning og økt yrkesaktivitet for personer med redusert funksjonsevne.

Retten til deltakelse i arbeidslivet, var én av flere sider ved den revitalisering av arbeidslinja som oppsto på slutten av 90-tallet. Bekymringen over velferdsstatens

---

<sup>8</sup> Sektoransvarsprinsippet er beskrevet i mange av de aktuelle Stortingsmeldinger og NOU fra 90-tallet. Denne aktuelle definisjonen er hentet fra Regjeringens handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne med Miljøverndepartementet som hovedansvarlig departement.

økende utgifter, synkende befolkningsandel i yrkesaktiv alder og at for mange stod utenfor arbeidslivet, førte til en revurdering av både velferdsapparatet og virkemidler. Det erklærte målet ble "et inkluderende arbeidsliv" slik det ble beskrevet av Sandemannutvalget i NOU 2000:27 "Sykefravær og uførepensjonering. Et inkluderende arbeidsliv". Hovedstrategien for å unngå eksklusjon fra arbeidslivet var å knytte den offentlige attføringsinnsatsen sterkere til den generelle arbeidsmarkedspolitikken (Øverbye og Hammer 2006). En sentral side ved denne strategien ble avtalen mellom partene i arbeidslivet og staten om felles målsetting i forhold til et inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen), som ble inngått i 2001, samt den seinere velferdsreformen med samordning av trygdeetaten, arbeidsmarkedsetaten og sosialtjenesten som ble påbegynt 1.juli 2006 jmf. St.prp. nr. 46 (2004 – 2005) NAV. Sentralt i IA-avtalen var at sykefraværsarbeidet og ansvaret for å unngå utstøting først og fremst måtte foregå på arbeidsplassen. Velferdsapparatet ble utbygget med et arbeidslivssenter i hvert fylke, for å gi støtte og rådgiving til arbeidsgivere i inkluderingsarbeidet. En av målsettingene i den første IA-avtalen omfattet spesifikt personer med redusert funksjonsevne: "Få tilsatt langt flere arbeidstakere med redusert funksjonsevne". Etter evaluering av avtalen og inngåelse av en ny avtaleperiode fram til 2009, ble denne målsettingen innlemmet i en videre formulering: "Øke rekrutteringen til arbeidslivet av personer som ikke har et arbeidsforhold". En videre gjennomgang av virkemidler fulgte i St.meld. nr. 19 (2003 – 2004) "Et velfungerende arbeidsmarked" og St. meld nr. 9 (2006 – 2007) "Arbeid, velferd og inkludering".

### ***Fra "bruker" til "borger"***

Det offentlige utvalg som ble nedsatt i 1999, som et ledd i oppfølgingen av handlingsplanene for å se på funksjonshemmedes rettigheter i en større sammenheng, har blitt omtalt som en milepæl i arbeidet for å oppnå like rettigheter for funksjonshemmede (Grue 2004:197). Utvalget, som ble ledet av Sigurd Manneråk, avga i juni 2001 NOU 2001:22 "Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer." Tittelen gjenspeiler et fokus på samfunnsmessige barrierer og representerte et gjennomslag for den sosiale modellen. Manneråkutvalget benyttet, i likhet med handlingsplanene, den relasjonelle

forståelsen av funksjonshemming, dvs. et misforhold mellom individers forutsetninger og samfunnets krav. Begrepet "funksjonshemmet" ble benyttet om en person som får sin livsførsel vesentlig begrenset på grunn av gapet mellom personens nedsatte funksjonsevne og omgivelsenes krav. Begrepet "funksjonsnedsettelse" ble benyttet om personens individuelle forutsetninger, synonymt med begrepet "reduert funksjonsevne" som ble benyttet i seinere meldinger. En omfattende gjennomgang av funksjonshemmedes situasjon på alle samfunnsområder ble gjennomført, og funksjonshemmende barrierer ble beskrevet. Utvalget forslo tiltak som ble fanget opp i seinere meldinger og handlingsplaner, blant annet i Stortingsmelding nr. 40 (2002 – 2003) "Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for funksjonshemmede." Forslagene omfattet blant annet styrket rettslig vern ved blant annet en antidiskrimineringslov. Av videre satsningsområder som ble fremhevet, er det i denne oppgavens sammenheng mest relevant å nevne sterkere innsats innen utdanning og arbeidsliv, full tilgjengelighet til informasjons- og kommunikasjonsteknologi, og tiltak for å bedre tilgang til tekniske hjelpemidler. Betydningen av forskning ble fremhevet, og det ble foreslått opprettelsen av et Dokumentasjonssenter for å holde oversikt, drive kontakt og kunnskapsformidling og initiere forskning på området.

Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne, ble opprettet i 2006, og presenterte høsten 2006 rapporten "Full deltakelse for alle? Utviklingstrekk 2001 – 2006". Rapporten var en uavhengig oppfølging av NOU 2001:22 med en statusgjennomgang av de ulike samfunnsområdene. Dokumentasjonssenteret omtalte rapporten som nedslående, og viste til at mye gjenstår<sup>9</sup>. Når det gjelder arbeidslivet, ble det vist til at det i for liten grad hadde vært gjort en innsats for å fjerne de samfunnskapede barrierer som utelukker funksjonshemmede. På lovområdet omtales det som positivt at funksjonshemming er innlemmet i antidiskrimineringsbestemmelsene i arbeidsmiljølovens §55A, Lov om diskrimineringsombud fra 1.januar 2006 (Ot. Prp. Nr.33 (2004-2005)) og forslaget om en antidiskrimineringslov for funksjonshemmede som ble beskrevet i NOU 2005:8 "Likeverd og tilgjengelighet. Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne."

---

<sup>9</sup> <http://www.dok.no/full-deltakelse-for-alle-utviklingstrekk-2001-2006-.372472-50528.html> (12.12.06)

I delrapporten som omhandlet arbeid, ble det blant annet vist til at man fremdeles hadde mangelfull informasjon om situasjonen på arbeidsmarkedet for personer med redusert funksjonsevne, og at dette gjaldt både oversikt over funksjonshemmede arbeidssøkere og funksjonshemming på bakgrunn av barrierer i arbeidslivet. Videre ble det presisert behovet for mer eksakt kunnskap om hvilke metoder som fungerer positivt i tilretteleggings- og oppfølgingsarbeidet. Rapporten stiller videre spørsmål ved hvor virksom den nye antidiskrimineringsloven vil bli, hvis rettighetene ikke følges aktivt opp (Jakobsen 2006).

I en delrapport på IKT-området ble det vist til mange av de utfordringene som personer med redusert funksjonsevne kan stå overfor når det gjelder bruk av IKT. Det ble blant annet vist til behovet for åpne standarder, åpne kildekoder og behov for generelle kravspesifikasjoner for integrering av tilgjengelighetsfunksjoner for synshjelpemidler. Videre ble reglene for offentlig anskaffelse, som ble innført fra januar 2007, omtalt i forhold til bestemmelse i forskriftene, der det heter at oppdragsgiver allerede under planlegging av anskaffelsen skal ta hensyn til universell utforming. Delrapporten omtalte også satsningsområder på IKT-området knyttet til Regjeringens handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne (Fuglerud 2006).

### *Oppsummering*

En utvikling fra en individrettet arbeids- og velferdspolitikkk til en større oppmerksomhet i forhold til betydningen av samfunnsmessige forhold for inkludering i arbeidslivet, ble særlig synliggjort gjennom NOU 2001:22. En statusgjennomgang på de ulike samfunnsområdene fem år etter denne utredningen ble av Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne betegnet som nedslående.

## *Syssetting blant funksjonshemmede*

For å få en oversikt over situasjonen i forhold til funksjonshemmedes sysselsetting på arbeidsmarkedet i Norge i dag, presenteres i dette kapitlet bl.a. aktuelle data fra Statistisk sentralbyrås arbeidskraftundersøkelse, samt en undersøkelse fra Econ analyse i forhold til yrkesdeltakelse relatert til grupper med ulike former for redusert funksjonsevne. Ettersom anslagene er avhengig av operasjonaliseringen av funksjonshemming, problematiseres forståelsen av funksjonshemmingsbegrepet relatert til å få en oversikt over situasjonen som kan gi grunnlag for å følge utviklingen og vurdere denne i forhold til målsettingen om et inkluderende arbeidsliv.

### **Arbeidskraftundersøkelsen**

Statistisk sentralbyrå (SSB) gjennomfører hvert kvartal en arbeidskraftundersøkelse (AKU) som viser sysselsettingssituasjonen i Norge. Siden 2000 er det gjennomført en årlig tilleggsundersøkelse til denne arbeidskraftundersøkelsen (AKUTU), som har til hensikt å kartlegge funksjonshemmedes situasjon på arbeidsmarkedet, og hvorledes denne situasjonen evt. avviker fra sysselsettingssituasjonene totalt sett i befolkningen.<sup>10</sup>

Definisjonen av begrepet "funksjonshemmet" som benyttes i AKUTU, er i samsvar med den definisjon som anvendes i EU i tilsvarende undersøkelser om funksjonshemmede i forhold til arbeidsmarkedet. Dette gjør det derfor mulig å se situasjonen i Europa under ett, samt å sammenligne ulike land med ulik sosialpolitikk, lovverk og sysselsettingssituasjon (Hansen og Svalund 2007).

Definisjonen baserer seg på en egenvurdering av opplevelsen av å være funksjonshemmet:

*Med funksjonshemming menes fysiske eller psykiske helseproblemer av mer varig karakter som kan medføre begrensninger i det daglige liv. Det kan for eksempel være sterkt nedsatt syn eller hørsel, lese- og skrivevansker, bevegelsehemninger, hjerte- eller lungeproblemer, psykisk utviklingshemning, psykiske lidelser eller annet.*

(Olsen & Van 2005:9).

---

<sup>10</sup> <http://www.ssb.no/emner/06/01/akutu/main.html> (07.11.06)

Spørsmålet som stilles til informantene er: "Har du etter din mening en funksjonshemming?" Definisjonen innebærer også at funksjonshemmingen skal være av "varig karakter", dvs. minst 6 mndr. Denne definisjonen av funksjonshemming gjelder den enkeltes opplevelse av forholdet mellom de krav dagliglivet stiller og egen helsetilstand, og kan således sies å være en relasjonell definisjon. Det forklarende eksempelet som oppgis, gir imidlertid en tydeligere henvisning til egen helsetilstand enn til omgivelsenes krav. Spørsmållstillingen er således lite egnet til å fange opp endringer i opplevelsen av funksjonshemming, dersom omgivelsenes krav reduseres ved for eksempel bedre tilrettelegging. Definisjonen innebærer en kausalitet mellom fysiske og psykiske helseproblemer og begrensninger i det daglige liv, noe som blir kritisert i den sosiale modellen for forståelse av funksjonshemming. Denne diskusjonen vil jeg komme tilbake til seinere i kapitlet.

Problemstillingen rundt robusthet ved arbeidskraftundersøkelsens definisjon av funksjonshemming, kan belyses ved en undersøkelse som ble gjennomført i Storbritannia i forhold til døve og hørselshemmedes deltakelse på arbeidsmarkedet. I en arbeidskraftundersøkelse tilsvarende den norske, der definisjonen av egenvurdering av funksjonshemming var opplevelsen av langvarig "health problems or disabilities", ble det funnet 127 000 døve og hørselshemmede i yrkesaktiv alder. Imidlertid fant The Royal National Institute for the Deaf (RNID) 2,2 millioner døve eller hørselshemmede i den aktuelle aldersgruppen. RNIDs mente at denne store forskjellen i funn, hadde sammenheng med at døve eller hørselshemmede i arbeidskraftundersøkelsen ikke identifiserte seg med verken å ha helseproblemer eller funksjonshemming ( Harris og Thornton 2005).

Arbeidskraftundersøkelsene er imidlertid sammenlignbare på tvers av ulike europeiske land, og de mest omfattende undersøkelsene på området i Norge. På bakgrunn av operasjonaliseringen av funksjonshemming i disse undersøkelsene, viser AKU at litt under 15 prosent av befolkningen i aldersgruppen 16 – 66 år oppga å ha en funksjonshemming i 2.kvartal 2006. Det dreier seg om 454 000 personer. I befolkningen totalt i denne aldersgruppen, er 74,5 prosent sysselsatte på undersøkelsestidspunktet. I følge tilleggsundersøkelsen er imidlertid bare 45,8 prosent i denne aldersgruppen som oppgir å ha en funksjonshemming, i lønnet arbeid. 36 prosent av denne gruppen er også stønadsmottakere, hvorav omtrent halvparten er mottakere av uførestønad. En betydelig høyere andel i gruppen funksjonshemmede arbeider deltid sammenlignet med befolkningen totalt, hhv. 45



mot 28 prosent. Sysselsatte kvinner med funksjonshemming har den høyeste andelen deltidsarbeid med 61 prosent, mot 44,5 prosent blant sysselsatte kvinner totalt. Forskjellen i yrkesdeltakelse mellom funksjonshemmede og befolkningen totalt varierer med alder, der økende alder gir større andel med redusert funksjonsevne. Kjønnforskjellen i yrkesdeltakelse, er omtrent lik for begge grupper.

Vi mangler kunnskap om hvor mange som er i lønnet arbeid, men isteden ønsker en inntekstsikring. Som nevnt var 36 prosent av funksjonshemmede sysselsatte stønadsmottakere 2.kvartal i 2006. I annet kvartal 2005 var imidlertid 41 prosent av funksjonshemmede sysselsatte stønadsmottakere. I 2005 mottok 64 prosent av alle personer med funksjonshemming én eller flere stønader som følge av funksjonshemmingen, mens dette antallet lå på 57 prosent i 2006. Vi finner altså en reduksjon av antallet funksjonshemmede som mottar stønad både i gruppen totalt og i gruppen som er sysselsatte, mens prosentandelen funksjonshemmede i befolkningen totalt er uendret (15 prosent). Når det gjelder antallet funksjonshemmede som står utenfor arbeidslivet, men ønsker seg inn, gir AKUTU 2005 noen svar:

*26 prosent av de 262 000 ikke-sysselsatte med funksjonshemninger ønsker et inntektsgivende arbeid. Blant disse 68 000 personene med funksjonshemninger som ønsker en jobb, har 63 000 – dvs. 90 prosent – tidligere vært sysselsatt. Men kun 17 000, dvs. en fjerdedel oppfyller betingelsene for å bli regnet som arbeidsledig. (Olsen og Van 2005:s.15)*

De 17 000 ble regnet som arbeidsledige, fordi de var registrert som aktivt arbeidssøkende hos Aetat. Det var imidlertid betydelig flere (31 000) som i følge undersøkelsen kunne ha registrert seg som arbeidsledig, i og med at de tilfredsstilte kravet om tilgjengelighet, dvs. å kunne begynne i arbeid innen to uker. Ut fra dette ser det altså ut til at 14 000 funksjonshemmede som står utenfor arbeidslivet men ønsker seg inn, ikke har registrert seg som arbeidssøkende hos Aetat.

På bakgrunn av en definisjon av funksjonshemming basert på egen opplevelse av konsekvensene av helseproblemer, har vi en oversikt over utbredelsen i befolkningen som helhet og over hvor mange som befinner seg utenfor arbeidslivet. Dette er tall som ligger på samme nivå som mange andre land i Europa. Vi har også oversikt over hvor mange som ønsker seg inn, 26 % av de som i dag ikke er sysselsatte. Vi ser imidlertid at kun en fjerdedel av disse har registrert seg som arbeidsledig i Aetat. På oppdrag fra Aetat Arbeidsdirektoratet, gjennomførte derfor

ECON Analyse i 2003 en kartlegging av situasjonen for synshemmede, hørselshemmede og rullestolbrukere, på bakgrunn av påstander om at særlig disse gruppene i liten grad søkte hjelp hos Aetat (ECON 2003).

### ***Arbeidsmarkedssituasjonen for ulike grupper***

Tilleggsundersøkelsene til Arbeidskraftundersøkelsene har omfattet for små utvalg til å kunne gi informasjon om mindre undergrupper av personer med redusert funksjonsevne. ECON analysen så blant annet på de tre nevnte undergruppene i forhold til funksjonshemmede generelt i AKUTU 2002 (ECON 2003).

Ettersom bruk av individuelle IKT-hjelpemidler på arbeidsplassen står sentralt i denne hovedoppgaven, har det vært av interesse å finne en oversikt over situasjonen på arbeidsmarkedet for grupper, der slik hjelpemiddelbruk kan være særlig aktuelt. Den omtalte ECON rapporten har vært relevant til dette formålet, da medlemmer i de tre målgruppene kan være potensielle brukere av individuelle IKT-hjelpemidler. De mest aktuelle hjelpemidlene her er de som kan gi tilgang til bruk av generell datateknologi i arbeidsmiljøet. Slike individuelle hjelpemidler er rettet mot "inputsiden" (betjening av utstyr) og "outputsiden" (erstatte skjermbilder) i forhold til ordinært databasert utstyr på arbeidsplassen. Personer med sansetap og/eller bevegelsesinnskrenkninger og/eller kommunikasjonsvansker er således aktuelle målgrupper. ECON rapporten belyste noen sider av situasjonen for de to førstnevnte gruppene. Når det gjelder personer med kommunikasjonsvansker, mangler vi oversikt over denne gruppens forhold til arbeidslivet.

ECONs undersøkelse i 2003 bekreftet at det i gruppene synshemmede, hørselshemmede og rullestolbrukere, var en større andel som stod utenfor arbeidslivet enn i befolkningen generelt (ECON 2003). I forhold til gruppen funksjonshemmede generelt, slik denne var beskrevet i AKUTU 2002, var det imidlertid store forskjeller mellom de ulike gruppene. Blant synshemmede, var det en noe lavere sysselsettingsandel enn i Arbeidskraftundersøkelsen dette året, 44% mot 47%. Rullestolbrukere kom dårligst ut i forhold til sysselsetting, kun 23%, mens i gruppen hørselshemmede var 67% sysselsatt. Foruten å belyse sysselsettingsandelen blant de tre gruppene, bekreftet undersøkelsen at en stor andel av de ikke-sysselsatte ønsket å jobbe. Det gjaldt for over halvparten av de

ikke-sysselsatte synshemmede og rullestolbrukere, sammenlignet med ¼ av funksjonshemmede generelt. Antallet døve og hørselshemmede lå nær gjennomsnittet for funksjonshemmede generelt. At det var relativt få av de som ønsket seg arbeid, som aktivt hadde søkt arbeid den siste måneden, ble også bekreftet i forhold til disse gruppene, og var enda lavere enn blant funksjonshemmede generelt, under 10% kontra 20%. Av de som svarte at de ønsket arbeid, var det bare rundt 1/3 som hadde hatt kontakt med Aetat det siste året. Andelen var ennå større blant rullestolbrukerne. Som årsak til dette, oppga de fleste at de ikke hadde behov for slik kontakt. Det var dessuten mange som ikke trodde at Aetat hadde et relevant tilbud til dem.

Blant de som var i arbeid eller utdanning etter attføring, mente utvalget i mindre grad enn andre yrkeshemmede at attføringen hadde bidratt i stor grad til at de hadde kommet i arbeid. Det var en viss tendens til at synshemmede vurderte bistanden fra Aetat mer negativt enn andre yrkeshemmede, blant annet mente en noe større andel av de synshemmede at attføringen faktisk hadde forverret deres muligheter i forhold til jobb og utdanning.

Tilrettelegging av arbeidet pekte seg ut som en viktig forutsetning for at flere skulle kunne ha vært i jobb, og i alle de tre gruppene syntes det å være behov for både informasjon om og hjelp til faktisk tilrettelegging. Når det gjaldt ansatte lønnstakere, rapporterte alle tre målgruppene, i større grad enn andre funksjonshemmede, at deres arbeidssituasjon var tilrettelagt på en eller flere måter. 88% av rullestolbrukerne, 78 % av de synshemmede og 48% av de hørselshemmede rapporterte om tilrettelegging, mens i AKUTU 2002 var andelen 42 %. Synshemmede pekte seg spesielt ut som en gruppe som i stor grad mente det var behov for tilrettelegging, både i forhold til det som var gjort og i forhold til ytterligere behov. Alle gruppene rapporterte om et udekket behov for informasjon om tilrettelegging av arbeidssituasjonen. De som ikke hadde jobb, men som ønsket det, nevnte en rekke måter å tilrettelegge arbeidet på som en forutsetning for å kunne ha arbeid. Arbeidsgivers manglende vilje til tilrettelegging, ble opplevd som en barriere for de som var uten jobb. Mange nevnte arbeidsgivers og kollegers holdninger som viktig for å kunne fungere i jobb, både arbeidsmessig og sosialt.

I utvalget viste det seg at rullestolbrukerne jobbet deltid i stor grad (80%). Både denne gruppen og synshemmede arbeidet deltid i større grad enn funksjonshemmede generelt, mens hørselshemmede i mindre grad var

deltidssysselsatt, hvorav Døveforbundets medlemmer, som var sysselsatt, jobbet i like stor grad heltid som befolkningen generelt.

Undersøkelsen viste et høyere gjennomsnittlig utdanningsnivå blant synshemmede, mens den var nokså lik blant rullestolbrukere og hørselshemmede. Funksjonshemmede som gruppe har i følge arbeidskraftundersøkelsen lavere utdanning enn befolkningen for øvrig. Omkring 28 prosent av befolkningen har utdanning utover videre gående skole, mens det kun er 15 prosent av funksjonshemmede som har det samme. Andelen er også lavere blant funksjonshemmede under 50 år enn i befolkningen for øvrig, men utdanningseffekten når det gjelder deltakelse i arbeidslivet er langt høyere enn for befolkningen totalt (Hansen og Svalund 2007).

Funksjonshemmede i Norge er sysselsatte i omtrent samme grad som i de fleste andre OECD-land (Olsen og Van 2005). Dette gjør det vanskelig å knytte forekomsten av sysselsatte funksjonshemmede til ulik sosialpolitikk og ulike velferdssystemer. For ulike undergrupper kan imidlertid forskjellene være større. The Royal National Institute for the Blind (RNIB) i Storbritannia har gjennomført undersøkelser som har vist en sysselsettingsandel på 27% blant blinde og svaksynte i 2003, sammenlignet med 47.8% for funksjonshemmede generelt, og at denne andelen ikke hadde økt på 10 år (Simkiss 2005). I denne gruppen finner vi altså en betydelig forskjell fra Norge, der sysselsettingsprosenten for denne gruppen var på 44%, dvs. nærmere gjennomsnittet for gruppen funksjonshemmede generelt (47%).

En undersøkelse ved NAV NONITE ble gjennomført i 2006, der 34 synshemmede som hadde fått datautstyr via hjelpemiddelsentralen ble intervjuet. Av disse var 13 i fast jobb, fire jobbet litt (ikke fast), seks var under attføring eller utdanning, mens tre hadde uførepensjon men ønsket arbeid, fem hadde gitt opp å få seg arbeid, og for tre av informantene var det ikke aktuelt å søke jobb. 13 av de synshemmede i denne undersøkelsen ønsket å komme i arbeid (Arntzen, Holbye og Grønstad 2006).

### ***Kartlegging basert på en barrieretilnærming?***

Det knytter seg store utfordringer til målinger når det gjelder sysselsetting av personer med redusert funksjonsevne. Som nevnt er arbeidskraftundersøkelsene i

Norge og OECD-landene basert på egenvurdering av funksjonshemming knyttet til helsetilstand. Definisjonen bygger på en relasjonell forståelse av forholdet mellom denne tilstanden og omgivelsene, men viser til en kausal sammenheng mellom helsetilstand og konsekvenser av denne i forhold til "begrensninger i det daglige liv". Dette fører til et sterkere fokus på individuelle forutsetninger enn på miljøets krav. Utfordringer knyttet til målinger med et større fokus på barrierer i omgivelsene blir diskutert av Roulstone og Warren i artikkelen "Applying a barriers approach to monitoring disabled people's employment" (Roulstone og Warren 2006). De diskuterer en kartlegging basert på "reduert funksjonsevne"<sup>11</sup>, kontra "funksjonshemming"<sup>12</sup>, slik disse begrepene defineres i den sosiale modellen for funksjonshemming. Forfatterne beskriver utfordringene som oppsto i Storbritannia under forberedelsene til Disability Discrimination Act (DDA) 2005 i forhold til å overvåke situasjonen for funksjonshemmede på arbeidsmarkedet. Spørsmålet som ble aktualisert var muligheten for å lage et registreringssystem med utgangspunkt i kartlegging av barrierer, dvs. en barrieretilnærming i registreringen. DDA 2005 var ment å være en proaktiv lovgiving som legger opp til offentlige handlingsplaner, datainnsamling og utviklingsrapporter som basis for aktivt å forbedre situasjonen for funksjonshemmede. Dette medfører et behov for kunnskap ut over hvor mange funksjonshemmede som er innenfor eller utenfor arbeidslivet. Kunnskap om hva som skaper eller fjerner diskriminerende praksis, blir viktig for å kunne påvirke situasjonen og blant annet utarbeide handlingsplaner.

Målsettingen med kartleggingen av sysselsettingssituasjonen for personer med redusert funksjonsevne, blir derfor mangesidig; fra å følge utviklingen til grunnlag for handling. For eksempel oppfordres bedriftene til regelmessige rapporteringer om situasjonen på den enkelte arbeidsplass, om sine strategier for å ansette flere arbeidstakere med redusert funksjonsevne, og om sine evalueringer og tiltak for å forbedre praksis. Målsettingen er å fjerne barrierer. En barrieretilnærming til registreringen av sysselsettingsfrekvensen vil imidlertid føre til paradoksale effekter. Bedriftene vil kunne vise til færre funksjonshemmede ansatte jo "flinkere" de er til å fjerne barrierer. Samtidig er det en politisk målsetting og anerkjennelse knyttet til å ansette flest mulig funksjonshemmede. Forfatterne stiller derfor spørsmålet om

---

<sup>11</sup> På engelsk: Impairment

<sup>12</sup> På engelsk: Disability

hvilken forståelse av funksjonshemming som er mest meningsfull i forhold til et overvåkningsregistreringssystem for inklusjon og likestilling.

Roulstone og Warren viser til tidligere antidiskrimineringsarbeid, der en registrering av situasjonen på arbeidsmarkedet er etablert. De nevner spesielt The Race Relations Amendment Act 2000, der målsettingen var å benytte registreringen aktivt for å utvikle tiltak for å fjerne ulovlig diskriminering, samt å fremme like muligheter og gode forhold mellom ulike etniske grupper. De ser dette som overførbart i forhold til funksjonshemmede, spesielt det at kartleggingen er knyttet til områdene rekruttering, utvelgelse, forfremmelse, forbigåelse, opplæring og avslutning av arbeidsforhold. På området "funksjonshemming" er imidlertid den vanskeligere definisjonen av begrepet, og den komplekse sammenhengen mellom redusert funksjonsevne og omgivelser, viktige forhold som kommer i tillegg.

Forfatterne avviser nytten av en registrering basert på medisinsk kartlegging av sykdom. Problemet er imidlertid at dette er i utstrakt bruk. De avviser imidlertid ikke å benytte kategorier i forhold til redusert funksjonsevne, selv om disse er forankret i en medisinsk forståelse med fokus på begrensninger. De har bekymringer knyttet til en isolert bruk av slike kategorier, men argumenterer samtidig for nytten av å se en barrierekartlegging opp mot disse. Ved å koble data om rekruttering, utvelgelse, opplæring, forfremmelse, forbigåelse og avgang opp mot grupper av personer med redusert funksjonsevne, vil generaliseringer basert på antagelser kunne avkrefte. De mener imidlertid at en kartlegging kun basert på redusert funksjonsevne, ikke vil virke funksjonsfremmende, særlig på grunn av den tradisjonelle lineære forståelsen av årsaksammenheng. De fremhever behovet for å utvikle kategorier i forhold til "redusert funksjonsevne" som er mer i tråd med hva funksjonshemmede selv opplever. Dette med referanse blant annet til World Health Organisation (WHO)s klassifikasjoner av funksjonshemming<sup>13</sup>, som i dag ikke er utformet på en slik måte. Forfatternes argumenter for at en overvåkningskartlegging basert på en barrieretilnærming vil kunne si oss mer om hva som skaper begrensninger, og konsekvensene av dette, for funksjonshemmede. De argumenterer også for at barrierereanalyser er dynamiske i det de kan forklare hvordan barrierer oppstår og blir håndtert. Detaljkunnskap om barrierer bør derfor kunne gi grunnlag for sjekklister, og dermed på sikt bidra til større tilgjengelighet for alle.

---

<sup>13</sup> International Classification of Functions (ICF)

En stor arbeidsmarkedsundersøkelse i Storbritannia i 2004 viste at 59 av 75 organisasjoner hadde et kartleggingssystem over arbeidstakerne i sin bedrift. 63% av disse hadde en kartlegging av funksjonshemmede arbeidstakere. En annen studie<sup>14</sup> sammenlignet kartleggingssystemer i offentlig sektor basert på tre forståelsesmodeller av funksjonshemming: en medisinsk modell, en modell basert på redusert funksjonsevne og en barrieremodell. De fleste kartleggingene var basert på en medisinsk modell og kvantitative data. Stengt tatt var det ingen av de arbeidsgiverne som anga å bruke en barrieretilnærming basert på den sosiale modellen, som i realiteten gjorde det.

Roulstone og Warren gjennomførte i 2004 selv et prosjekt med målsetting å gi noen foreløpige ideer til arbeidet med DDA 2005 i forhold til alternative valgmuligheter for et overvåkningsregistreringssystem av funksjonshemmede arbeidstakere. En undersøkelse av kartleggingsverktøy brukt av arbeidsgivere i store organisasjoner innen offentlig sektor og av arbeidsgivere i funksjonshemmedes organisasjoner, basert på spørreskjema og dybdeintervju, ble gjennomført. Av de som svarte var det 98% i offentlig sektor og 80% av funksjonshemmedes organisasjoner som benyttet et registreringssystem. I den første gruppen ble i hovedsak kartlegging i forhold til sykdom eller redusert funksjonsevne benyttet. Argumenter om enkelthet og at det ga bedre oversikt over arbeidstakernes behov ble fremmet, mens bare fire mente at det var et godt nok system. Svakheter som ble angitt var at ansatte følte at de ikke passet inn i kategoriene eller følte det som påtrengende, stigmatiserende, unødvendig og at barrierer på arbeidsplassen ble oversett. Innen funksjonshemmedes organisasjoner ble en sykdomsbasert kartlegging klart avvist, mens det var større uenighet rundt en kartlegging basert på redusert funksjonsevne. Hovedargumentet for denne typen kartlegging var å kunne dokumentere underrepresentasjon. De fleste i begge gruppene støttet prinsipielt en barrieretilnærming, der argumentene som ble fremmet var at det ga innsikt i hindringer som arbeidstakeren møter, gir en mer omfattende evaluering av arbeidsplassen, fremmer dialog og gir arbeidsgiverne større innsikt i funksjonshemmede arbeidstakeres behov. Mer usikkerhet var knyttet til hvordan slik kartlegging kunne fungere i praksis. Innen funksjonshemmedes organisasjoner ble

---

<sup>14</sup> I artikkelen refereres til Woodhams, C. & Danieli, A. (2004) Disability frameworks and their implications for monitoring disability, paper presented at Los Angeles Fourth International Conference on Diversity in Organisations, Communities and Nations, 9 July.

en barrieretilnærming ansett som en mulighet til å angripe likestilling mer helhetlig for alle grupper, og enkelte av organisasjonene hadde innført en slik kartlegging. De fleste hadde positive synspunkter på en barrierebasert kartlegging, selv om det syntes å være litt uklart for noen. Argumentet for å se kartlegging av redusert funksjonsevne sammen med en barrierekartlegging, ble i stor grad støttet i begge grupper, mens en liten gruppe mente det var umulig. Samtidig ble det holdt fast ved bruk av redusert funksjonsevne, fordi dette var nødvendig i forhold til å beskrive representasjon av en historisk sett underrepresentert gruppe. Noen få så imidlertid dette som et tilbakeskritt i forhold til en sosial forståelsesmodell.

Roulstone og Warren finner altså god støtte for å benytte en overvåkningsregistrering basert både på redusert funksjonsevne og på barrierebasert funksjonshemming. De er imidlertid bekymret over manglende stillingtagen til dette i forbindelse med oppfølging av DDA2005s intensjon. Tilsvarende utfordringen kan knyttes til antidiskrimineringslovgivingen i Norge.

Lars Grue har foretatt en gjennomgang av aktuell statistikk i Norge i forhold til funksjonshemming og funksjonshemmende barrierer på oppdrag fra Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne. Målsettingen var å fremskaffe oversikt over statistikk som kan benyttes for å overvåke situasjonen for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Han finner også at tilgjengelig statistikk i stor grad var basert på kartlegging ut fra en medisinsk forståelse av funksjonshemming og konstaterer at det vil være en betydelig utfordring å komme fram til en operasjonalisering som bedre reflekterer den sosiale modellens forståelse. Han konkluderer med at det i dag er lite statistisk materiale som er samlet inn med den hensikt å fremskaffe kunnskap om personer med funksjonsnedsettelser, ikke bare knyttet til arbeidslivet, men til alle livsområder og samlet. På kort sikt mener han at det mest aktuelle er å bygge på levekårsundersøkelsene til SSB, med mulige tilleggsundersøkelser (Grue 2006b).

### *Oppsummering*

Det knytter seg usikkerhet til de oversiktene vi har over antallet personer med redusert funksjonsevne i og utenfor arbeidslivet, en erfaring som deles med andre land. Utfordringen er å finne en registreringsform som samsvarer med en relasjonell forståelse av funksjonshemming, som tar hensyn til barrierer i omgivelsene og som



ikke baserer seg på en kausal sammenheng mellom sykdom og funksjonshemming. Det pågår et arbeid for å etablere bedre statistikkgrunnlag for å overvåke situasjonen når det gjelder inklusjon av personer med funksjonsnedsettelse på arbeidsmarkedet i Norge.

## *Forståelse av funksjonshemming*

I dette kapitlet beskrives noe av utviklingen i forståelse av funksjonshemming, slik den ble drevet fram gjennom en sosial bevegelse av funksjonshemmede aktivister og funksjonshemmede akademikere, etter hvert betegnet som den sosiale modellen, og som sto i kontrast til den etablerte medisinske modellen. Noe av kritikken mot den sosiale modellen blir beskrevet, og til slutt redegjøres det for den forståelse av funksjonshemming, og det valg av perspektiv, som ligger til grunn for denne oppgaven.

### ***Utvikling av den sosiale modellen***

Mange har beskrevet utviklingen av det som etter hvert ble kalt den sosiale modellen for forståelse av funksjonshemming. Min begrensede fremstilling her bygger på litteratur knyttet til studieområdet "Disability Studies" i Storbritannia, der det blant annet er gitt ut flere antologier med bidrag fra et stort antall forskere og aktivister med basis i den sosiale modellen (Brechtin, Liddiard og Swain (red.) 1981, Barnes og Mercer, (red.) 1995, Corker og French, (red.) 1999, French, Barnes og Thomas, red. 2004), samt litteratur fra modellens "far" Michael Oliver. (Oliver 1990, 1999, 2004). Som en hjelp til oversikt og struktur i dette mangfoldet av litteratur, har jeg støttet meg på Lars Grue: "Funksjonshemmet er bare et ord" fra 2004.

Det blir ofte vist til "Independent Living" bevegelsen og det klima som var knyttet til borgerrettighetsbevegelsen i USA på 60-tallet, som en viktig forhistorie til utviklingen av den sosiale bevegelsen av funksjonshemmede som vokste fram utover 70- og 80-tallet. Sentralt i historien var også etableringen av the Union of the Physically Impaired Against Segregation (UPIAS), som ble startet på bakgrunn av en protest mot den rådende forståelsen av funksjonshemming, og behovet for en ny forståelse slik det særlig hadde blitt erkjent og beskrevet av funksjonshemmede i Storbritannia. Denne erkjennelsen vokste fram som en reaksjon på den medisinske og individualistiske forståelsen av funksjonshemming, der sykdom og skade ble sett på som årsak til funksjonshemming, og de følger dette hadde for holdninger og politikk i samfunnet.

Vic Finkelstein, som var aktiv i å starte flere organisasjoner av funksjonshemmede, og foreleste på de studier som etter hvert ble til "Disability Studies", var en av medlemmene i UPIAS. Han referer starten til formuleringen av en sosial modell for forståelse av funksjonshemming, slik den ble nedfelt i grunnlagsdokumentet til organisasjonen:

*...it is society which disables physically impaired people. Disability is something imposed on top of our impairments... (UPIAS, 1976)*

(Finkelstein 2004:15)

Denne nytenkningen spredde seg til funksjonshemmedes organisasjoner og ga et fellesskap der organisasjonene tidligere hadde stått i motsetning til hverandre. Denne forståelsen dannet basis i en internasjonal kraftfull sosial bevegelse for politisk og sosiale forandringer. Michael Oliver, sosiolog og selv funksjonshemmet, ble den som fikk mest gjennomslag for formuleringen av den sosiale modellen (Finkelstein 2004:16). I sine forelesninger ved profesjonsstudier på slutten av 70-tallet, der han forsøkte å vende oppmerksomheten i deres profesjonelle intervensjon mer mot samfunnet enn mot individet, formulerte han den sosiale modellen som ble presentert i boken "Social Work with Disabled People" i 1983 (Oliver 2004:7). Sentralt i modellen sto at funksjonshemming måtte forstås som samfunnsmessige strukturelle og holdningsmessige barrierer overfor personer med funksjonsnedsettelse. Et viktig skille mellom funksjonsnedsettelse (Impairment) og funksjonshemming (Disability) ble fastlagt, og en kausalitet mellom disse to avvist.

Modellen ble først møtt med motstand og kritikk fra bl.a. velferdssystemet, en kritikk som etter hvert i stor grad forsvant til fordel for at mange omfavnet (eller "koloniserte", i følge Oliver) den forståelsen som modellen innebar. Gradvis fikk modellen gjennomslag i deler av politiske dokumenter nasjonalt og internasjonalt, en betydning som Oliver formulerte slik:

*As far as disability is concerned, if it is seen as a tragedy, then disabled people will be seen as if they are victims of some tragic happening or circumstance. This treatment will occur not just in everyday interactions but will also be translated into social policies, which will attempt to compensate these victims for the tragedies that have befallen them. Alternatively, it logically follows that if disability is defined as social oppression, then disabled people will be seen as the collective victims of an uncaring or unknowing society rather than as individual victims of circumstance. Such a view will be*

*translated into social policies geared towards alleviating oppression.* (Oliver 1990:2)

### ***Kritikk og valg av perspektiv***

Etter hvert ble modellen også gjenstand for kritikk fra funksjonshemmede selv og fra forskere innen "Disability Research" tradisjonen. Kritikken kan kort oppsummeres slik:

- Modellen tar ikke hensyn til den personlige opplevelsen av funksjonsnedsettelsen og ignorerer følelser knyttet til denne. Oliver og Finkelstein fremhever at dette ikke var hensikten med en sosial modell, der det var de kollektive erfaringene som var sentralt.
- At ikke modellen gir rom for inklusjon av dimensjonene rase, kjønn, aldring, seksualitet osv. Olivers svar på dette er at modellen kan utvikles med bidrag fra andre forskningsområder.
- Det er ikke de fysiske og miljømessige barrierene som er problemet, men kulturelle representasjoner av funksjonshemming. Olivers standpunkt er at dette innebærer en bagatellisering av de materielle forhold.

En overordnet kritikk har vært at modellen ikke er holdbar som en sosial teori. Olivers svar på dette er at modellen ikke var ment å være en teori, men et politisk redskap. Den kan imidlertid utvikles til å bli en teori (Oliver 2004).

Det er mange viktige dimensjoner i diskusjonen rundt utviklingen av den sosiale modellen, som for eksempel vektlegging av rettighetsaspektet, tilknytning til normalitetsbegrepet og undertrykkende mekanismer, som det ikke er rom for å trekke inn i denne oppgaven. Lars Grue strukturerer og oppsummerer kritikken og potensialet for videreutvikling av den sosiale modellen mot en sosial teori om funksjonshemming. Han presenterer fire paradigmer for teorier om funksjonshemming i en firefeltstabell, der individ kontra samfunn og materialisme kontra idealisme utgjør variablene. Han kommer dermed fram til fire idealtypiske posisjoner. Den første utgjør en posisjon basert på individbaserte materialistiske modeller, der enheten for analyse er funksjonsnedsettelse. Den andre posisjonen er knyttet til individbaserte idealistiske modeller, der enheten for analyse er oppfatninger og identiteter. Den tredje posisjonen er mest i tråd med den opprinnelig engelske

sosiale modellen, og er en posisjon basert på sosiomaterialistiske modeller. Enheten for analyse er her funksjonshemmende barrierer og materielt basert maktstrukturer. Den fjerde posisjonen, knyttes til sosiokulturelle modeller med kulturelle verdier og måten disse fremstilles på, som enhet for analyse (Grue 2004:128).

Når jeg her har lagt mest vekt på beskrive "den opprinnelige sosiale modellen", er det fordi jeg i denne oppgaven har valgt et perspektiv som tar særlig utgangspunkt i det Grue beskriver som en posisjon basert på sosiomaterialistiske modeller. Som tittelen på oppgaven antyder, er det barrierer på arbeidsplassen som vektlegges i studien. Forståelsen av disse barrierene er imidlertid basert på informantenes konkrete hverdagsopplevelser, og deres erfaringer med offentlige virkemidler. Dvs. at alle de nevnte aktuelle posisjonene kunne vært relevant å bruke. Når jeg har valgt barrierer som hovedfokus, er det fordi jeg har funnet dette mest anvendelig i en analyse der offentlige virkemidler også trekkes inn.

### *Oppsummering*

Den sosiale modellen av funksjonshemming har blant annet blitt kritisert for å ikke være en god sosiologisk teori, noe den opprinnelige hensikten ikke var. Modellen ble utviklet som et politisk redskap, noe den har lyktes i forhold til. Imidlertid er det argumenter for at modellen kan utvikles i retning av en teori. De sosiologiske brillene som er brukt i denne studien, er basert på et sosiomaterialistisk utkikkspunkt der enheten for analyse er funksjonshemmende barrierer.

## *Tidligere forskning*

Det er få studier med utgangspunkt i et barrieresperspektiv i forhold til arbeidslivet. Jeg velger her å se nærmere på en nyere studie som beskriver diskriminerende forhold i arbeidslivet i USA. Det er også få studier i forhold til bruk av IKT i et barrieresperspektiv. En engelsk studie om tilgang til IKT for funksjonshemmede generelt blir kort presentert i dette kapitlet. Hvis vi ser spesielt på bruken av IKT i arbeidslivet, har det ikke lyktes meg å finne norske studier med utgangspunkt i et barrieresperspektiv. I dette kapitlet velger jeg derfor å presentere en eldre engelsk studie som spesielt tar for seg bruk av teknologi i arbeidslivet.

### ***Diskriminerende mekanismer***

Roberts og Harlan (2006) finner omfattende diskriminerende forhold i arbeidslivet for funksjonshemmede i sin studie av ansatte i offentlig sektor i USA. Studien viser mellommenneskelige diskriminerende mekanismer som fører til et fiendtlig arbeidsmiljø der marginalisering, fordommer og mobbing forekommer i stor grad og regelmessig i det daglige arbeidsmiljøet. Disse interpersonelle mekanismene motarbeides ikke av organisasjonen, men tvert imot tolereres og oppmuntres gjennom organisasjonens personalpolitikk, prosedyrer, regler, beslutninger og ressurs- og belønningssystemer. På grunnlag av en erkjennelse av barrierer i arbeidslivet, innebærer The Americans with Disability Act (ADA) fra 1990 at det er forbudt for arbeidsgivere å diskriminere kvalifiserte funksjonshemmede arbeidstakere. Den diskriminering som foregår på arbeidsplassen, er helt og holdent arbeidsgivers ansvar. Dette innebærer også ansvaret for en "rimelig" tilrettelegging av arbeidssituasjonen. Robert og Harlan viser at en slik lovgiving ikke er tilstrekkelig for å unngå diskriminering. Basert på en postenquette til 243 ansatte i store byråkratiske offentlige organisasjoner, ble et utvalg på 50 personer dybdeintervjuet. Den omfattende diskriminerende praksis som studien viser, blir beskrevet som marginalisering, falske karakteristikk og mobbing. Marginalisering innebærer å bli oversett og ekskludert fra det daglige sosiale felleskap i arbeidsmiljøet, noe som gir en følelse av utenforskap, der man blir avvist og ikke verdsatt. Kolleger og/eller overordnede oppleves å enten unngå samhandling – eller at samhandling foregår på

en kunstig eller anstrengt måte. Falske karakteriseringer gir seg uttrykk i beskrivelser og adferd som røper forestillinger om innkompetanse eller overdrevent hjelpebehov som ikke rimer med funksjonshemmedes egne beskrivelser. Mobbing foregår åpent gjennom spøk, kommentarer, eller mer skjulte hentydninger og manglende sensitivitet i forhold til personlige grenser om intime spørsmål. Som nevnt, motvirkes ikke disse mekanismene av organisasjonen, men tvert imot støttes og fører til jobbsegregering, manglende forfremmelser og dårlig tilrettelegging.

### ***Funksjonsfremmende teknologi***

Roulstone (1998) finner at den forskning som er gjort i forhold til funksjonshemming og teknologi er forankret i tradisjonelle rehabiliteringsmodeller som han kritiserer for å 1) se på teknologiens muligheter i et sosialt vakuum, 2) forstå funksjonshemming som en egenskap hos den enkelte, der teknologien skal kompensere for en manglende egenskap, samt 3) benytte en uproblematiserende tilnærming til betydningen av ny teknologi for funksjonshemmede i arbeidslivet.

I boken "Enabling Technology. Disabled people, work and new technology" relaterer Roulstone diskusjonen om en sosial modell, kontra en modell der funksjonshemming anses som en individuell egenskap, til forståelsen av ny teknologi på dagens arbeidsplasser og funksjonshemmede faktorer. Han problematiserer en teknologioptimistisk tilnærming forankret i diskursen rundt overgangen til det postindustrielle samfunn, - en tradisjon som verdsetter teknologiutviklingen uten å ta hensyn til spesifikke historiske, politiske, kulturelle og organisasjonsmessige faktorer som påvirker om potensialet blir realisert. I forhold til det aktuelle forskningsområdet, vil en slik tilnærming bety en form for teknisk determinisme som tar for gitt at de positive muligheter som ligger i teknologien i seg selv, kommer til nytte for funksjonshemmede. Han argumenterer for en sosial barrieretilnærming for å få kunnskap om hvordan barrierer i samfunnet påvirker dagliglivet til funksjonshemmede i undertrykkende retning, og derigjennom bidra til å utvikle en mulighetskapende politikk rundt teknologi og funksjonshemmede arbeidstakere.

Roulstone kritiserer det offentlige systemet for formidling av spesielle hjelpemidler til arbeid i UK (1998). Han mener at programmet har potensial for å formidle spesielle tekniske hjelpemidler, der arbeidsgiver ikke bidrar med dette.

Imidlertid mener han at programmet er altfor forankret i forståelse av funksjonshemming som en mangel ved individet. Dette har foregått over så lang tid at det har blitt etablert en kultur rundt hjelpemiddelformidlingen, der systemet tar lite hensyn til funksjonshemmedes uttalte behov, og som hjelper noen få, men som hemmer diskusjonen om hvordan ny teknologi kan redusere funksjonshemmende barrierer i arbeidslivet.

Roulstone ser altså på forholdet mellom muliggjørende teknologi og funksjonshemmende barrierer. I sin tilnærming legger han vekt på 1) holdninger, 2) funksjonshemmende strukturer og 3) tilgjengelighet til teknologien. Studien omfattet en bredere spørreundersøkelse til 78 funksjonshemmede brukere av teknologi i arbeid ("computer workers" og "technology users"), med dybdeintervju av 30 personer. Roulstone viser de ulike veier informantene har gått for å bruke ny teknologi i arbeidslivet, og hvilken betydning dette har i deres liv. Han utforsker i hvilken grad ny teknologi medfører mulighet til å utvikle større kontroll over sitt arbeidsmiljø, og samtidig gir potensiale for redefinisjon av funksjonshemming. Han finner at ny teknologi har potensiale til å synliggjøre og overkomme ulike barrierer, men at negative holdninger og funksjonshemmende strukturer fortsatt er begrensende faktorer. Samtidig kan teknologien i seg selv skape barrierer. Studien identifiserer hvordan strukturelle og holdningsmessige barrierer fremstår, hvordan de er forbundet og interagerer. Funksjonshemmede arbeidstakeres erfaringer blir formet av allerede eksisterende sosiale strukturer. Generelle funksjonshemmende holdninger og strukturer smelter sammen med andre ekskluderende mekanismer som handler om diskriminering i forhold til kjønn rase eller spesielle sykdommer. Teknologien er bare så nyttig som omgivelsene tillater det.

Roulstones utgangspunkt er at tilgang til arbeid og forfremmelse bør sees som en rettighet for alle. Den teknologiske støtten som trengs må være tilstede, slik at den funksjonshemmede personen kan vise sine jobb kvalifikasjoner eller bli kvalifisert til å gjøre en jobb. Han argumenterer for at kun innenfor et rettighetsperspektiv vil funksjonshemmede ha valget om å bruke ny teknologi for å styrke tilgangen til lønnsarbeid. En frivillighetstilnærming og en videreføring av det nåværende statlige formidlingssystemet for hjelpemidler og tilpasninger, vil bety at mange funksjonshemmede vil forbli ekskludert fra arbeidslivet. Raske endringer i arbeidslivet og teknologiske innovasjon styrker også betydningen av et rettighetsperspektiv, mener han. Muligheten for å utnytte sine potensialer er knyttet til grunnleggende valg



i forhold til utdanning, arbeid og fritid, og der spiller tilgang til teknologi en stadig viktigere rolle. Roulstone argumenter for at kun ved å anse tilgang til teknologi som en rettighet på alle samfunnsområder, vil funksjonshemmede kunne realisere sine muligheter ved overkomme begrensningene i et funksjonshemmende arbeidsliv.

I et doktorgradsarbeid ved Leeds universitet, ble det gjennomført en studie i forhold til funksjonshemmedes tilgang til IKT og en analyse av hvordan teknologien både kunne virke frigjørende og undertrykkende. Sheldon påpekte i denne studien blant annet begrensningene funksjonshemmede har i forhold til å påvirke markedet, slik at IKT-produkter kunne utvikles i retning av større tilgjengelighet og brukervennlighet for personer med ulike former for funksjonsnedsettelse. Hun påpeker at ulike brukergruppers behov ikke kommer tidsnok inn i utformingen av produkter, og at funksjonshemmede som gruppe kan utøve liten markedsrett som kunder. Årsaken til dette ligger ikke bare i gruppens størrelse, spesielt når det gjelder ulike typer funksjonsnedsettelse, men også på grunn av gruppens svakere kjøpekraft. Hun påpeker at tilgjengelig utforming av produkter ikke bare handler om teknologi, men har sammenheng med generelle undertrykkende mekanismer for personer med funksjonsnedsettelse (Sheldon 2001).

### *Oppsummering*

Disse tre studiene viser til sammen ulike diskriminerende forhold i arbeidslivet, argumenter for et borgerrettighetsperspektiv når det gjelder IKT i arbeidslivet, samt begrensninger som ligger i gruppens markedsrett for å påvirke tilgjengelige og brukervennlige produkter. Dette var mitt utgangspunkt når jeg forberedte intervjuene i min studie. Ville jeg finne barrierer som lignet på disse hos mine informanter?

## *Strategier for inkludering*

Forståelsen av funksjonshemming har som nevnt betydning for politiske strategier knyttet til velferdssystemet. En forståelse av funksjonshemming basert på en medisinsk modell, der funksjonshemming forstås som et resultat av sykdom, skade eller lyte, fører til andre politiske strategier enn en forståelse der funksjonshemming blir sett på som et resultat av sosialt skapte hindre for personer med funksjonsnedsettelse. Den første forståelsen, som har ligget til grunn i den tradisjonelle sosiale velferdsmodellen, har vært preget av individuelle virkemidler knyttet til medisinske kriterier og dermed behov for sortering og behovsprøving av inngangrettigheter til ytelser. Fokus er å bedre eller styrke individets forutsetninger. I tidligere tider var modellen i større grad knyttet til et parallelt spor med segregering og en aksept av at medisinske forhold førte til eksklusjon fra ulike samfunnsområder. Normalitetstenkningen i etterkrigstiden førte etter hvert til en endring fra segregering, via integrering til inkludering. En forståelse av funksjonshemming basert på en sosial modell, innebærer et skifte fra individ mot samfunnskapte barrierer, med fokus på virkemidler rettet mot samfunnsforhold framfor den enkelte personen. Borgerrettighetstenkning med lovgivingsstrategier og likestillingspolitikk står sentralt i en slik forståelse.

Waddington og Diller (2000) fremhever at når ulike stater går inn for en antidiskrimineringslov, reflekterer det en politisk aksept av en borgerrettighetsmodell. Imidlertid har ikke endringen ført til en fullstendig helomvending i politikken i land som har lagt stor vekt på antidiskrimineringslovgivningsstrategier, og de beskriver at nye virkemidler isteden er blitt lagt til den tradisjonelle velferdsmodellen. Dette er modeller med samme målsetting om deltakelse, basert på ulike problemforståelser og med ulike strategier og virkemidler. Lars Grue peker på at selv om den uttalte politiske målsettingene er å påvirke de samfunnsmessige betingelsene som skaper funksjonshemming, eksisterer fortsatt den tradisjonelle velferdstenkningen:

*Til tross for en slik overordnet målsetting er det likevel klare indikasjoner på at en individualistisk og medisinsk forståelse fortsatt har en sterk posisjon i vårt samfunn. Ikke minst kommer dette til uttrykk ved at innsatsen for å bedre funksjonshemmedes deltakelse på ulike samfunnsarenaer, fortsatt er dominert av en vektlegging av individuelle tiltak fremfor samfunnsmessige løsninger. (Grue 2004:200-201)*

## **Spenning mellom en velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell?**

I hvilken grad er det problematisk at en sosial velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell som synes å være motsatser, og offentlig politikk og program som er basert på begge, eksisterer side om side? Lars Grue peker på den dobbeltheten som er tilstede, for eksempel innen arbeidsmarkedspolitikken. Selv om det alltid vil være behov for individuelle tiltak og tjenester, for eksempel når det gjelder medisinsk behandling, påpeker han at:

*Det sentrale poenget er at i dag opplever mange funksjonshemmede at en ikke klarer å skille mellom tiltak som krever medisinsk behandling og tiltak som krever politisk handling. Flere opplever å bli møtt med individuelle tiltak på livsområder der det først og fremst er politiske beslutninger og strukturelle endringer som kreves for at de som er funksjonshemmet skal kunne delta på lik linje med andre. (Grue 2004:203)*

På tross av en endring i politiske dokumenter fra segregering, via normalisering til deltaking og likestilling, har dette først og fremst vært søkt oppnådd via tiltak knyttet til individet. Lars Grue beskriver dette dilemma:

*Siden dette til nå først og fremst har blitt søkt oppnådd gjennom å kompensere den enkeltes funksjonsnedsettelse gjennom å gi individuell hjelp og støtte, har det ført med seg en administrativ praksis der man segregerer, eller i det minste kategoriserer, for å integrere. Det å være funksjonshemmet innebærer dermed å være annerledes, til tross for at man på mange områder er integrert. Dette kan erfares på ulike måter, som å få tilgang til de samme sosiale arenaene som andre, men også i forhold til hvilke roller man som funksjonshemmet forventes å ha eller gå inn i. Funksjonshemmedes liv leves i spenningsfeltet mellom en medisinsk og en sosial forståelse av funksjonshemming. (Grue 2006b:59)*

Waddington og Diller behandler spørsmålet om spenningsforholdet mellom de idealtypiske modellene "den sosiale velferdsmodellen" og "borgerrettighetsmodellen" i artikkelen "Tension and Coherence in Disability Policy: The Uneasy Relationship Between Social Welfare and Civil Rights Models of Disability" i 2000. De legger vekt på at virkemidler med samme målsetting, som for eksempel deltakelse i utdanning og arbeidsliv, har ulikt utgangspunkt i de to modellene. De argumenterer for at dette

sender ut motstridende og konfliktfylte signaler om funksjonshemmedes ressurser og betydningen av samfunnsskapt barrierer. Oppmuntring til arbeid forgår parallelt som det opprettholdes segregerte løp i forhold til arbeidsplasser for funksjonshemmede. Arbeidsgivere oppmuntres til å inkludere funksjonshemmede og samtidig unnskyldt for ikke å gjøre det, fordi det finnes et parallelt løp. Når disse blandede signalene blir sendt ut i samfunnet, blir det også et dilemma for funksjonshemmede som erfarer fordommer og stereotyper.

De påpeker videre det paradoks at både politikere og funksjonshemmedes organisasjoner, som i utgangspunktet støtter en borgerrettighetsmodell, ofte samtidig støtter en styrking og forlengelse av virkemidler sprunget ut av velferdsmodellen. Spørsmålet er altså på hvilken måte denne spenningen mellom de to modellene, som reflekterer ulike forståelser, er problematisk. De spør videre om det er behov for et konsept som binder sammen virkemidler forankret i velferdsmodellen og borgerrettighetsmodellen, og analyserer dette spesielt i forhold til livsområdet arbeid knyttet til USA og Vest-Europa.

Innbakt i den idealtypiske sosiale velferdsmodellen ligger en aksept av eksklusjon som en uunngåelig konsekvens av en medisinsk realitet, og ansvaret for hjelp til livsopphold ligger i velferdssystemet. En slik modell gir ingen utfordringer for etablerte institusjoner. Waddington og Diller mener en sosial velferdsmodell fungerer som en unnskyldning for å ikke legge til rette for deltakelse i arbeidslivet. Med rettighetene på velferdsområdet følger en nødvendig sortering som medfører stigmatisering. Merkelapper settes på hva som er problemet, fordi dette er inngangsporten til virkemidlene. De påpeker imidlertid at dette gjør det enklere for mange å få sine rettigheter.

Borgerrettighetsmodellen alminneliggjør retten til deltakelse på ulike samfunnsarenaer, der den langsiktige målsettingen er å påvirke sosiale institusjoner. Veien å gå kan imidlertid bli tung og kostbar via rettssaker. Ikke minst gjelder dette for den enkelte som tar en slik belastning. I tillegg til at det kreves en individrettet definisjon av redusert funksjonsevne for å kunne gå til sak for å forsøke å påvise diskriminering, kreves det også bevisførsel i form av "bekjennelser" fra saksøkerne om at opplevelsene av diskriminerende forhold er direkte knyttet til funksjonsnedsettelsen og ikke andre forhold. Når det gjelder diskriminerende forhold i arbeidslivet, kan det være vanskelig å bringe inn en relativ og spesifikk forståelse av sammenhengen mellom arbeidet art og den enkeltes muligheter, selv om det er noe

som gjelder for alle arbeidstakere. Som eksempel tok det ti år etter at antidiskrimineringsloven ble innført i USA, før personer med uførtrygd fikk mulighet til å gå til rettssak mot diskriminering fra en potensiell arbeidsgiver. Det ble ansett at de på forhånd hadde bekreftet en generell manglende arbeidsdyktighet ved å motta uføretrygd. I et slikt klima kan det være vanskelig å få gehør for tilrettelegging av arbeidsplassen eller restrukturering av arbeidsoppgaver. Arbeidsgivers lovmessige forpliktelser til tilrettelegging av arbeidsplassen er begrenset i forhold til "uforholdsmessig byrde", slik det også er i den norske Arbeidsmiljøloven.

Lovgivingsstrategier for å utvikle et barrierefritt samfunn, blir ikke ansett som tilstrekkelig for å sikre inkludering i arbeidslivet. Jussprofessor Aslak Syse fremholder at:

*Det menneskerettslige aspektet er viktig både som symbol og signal til samfunnet. Men lovens konkrete gjennomslag vil avhenge av hvordan man velger å organisere oppfølgingsansvar, og hvilke sanksjonsmuligheter som blir vedtatt.<sup>15</sup>*

At lovstrategier ikke er tilstrekkelig for å hindre diskriminering, er tidligere erfart i forhold til antidiskrimineringslovgiving knyttet til kjønn og etnisitet. Kulturelle representasjoner av funksjonshemming og funksjonshemmede har stor betydning for synet på likeverdighet og inklusjon (Grue 2004). Kulturelle forestillinger som er med på å skape og bekrefte stereotype bilder når det gjelder konsekvenser av funksjonsnedsettelse, er vanskeligere å påvirke via lovgivingsstrategier. Når det i Waddington og Dillers artikkel presenteres en "borgerrettighetsmodell" opp mot en velferdsmodell, er ikke hensikten å fremstille lovgivingsstrategier som den eneste strategien knyttet til en sosial modell, men å konstruere en idealtypisk modell der menneskerettslige aspekter står sentralt. Den idealtypiske fremstillingen av velferdsmodellen rommer heller ikke den utviklingen av virkemidler som er rettet mot inkludering framfor aksept av eksklusjon. Selv om den offentlige uttalte målsettingen for politikken på velferdsområdet har vært deltakelse og likestilling over lengre tid i Norge, vil likevel hovedvekten av virkemidler være forankret i en forståelse av behovet for et parallelt løp. Poenget i denne sammenheng er både den signaleffekten som ligger i modeller som er basert på ulike forståelser av funksjonshemming, og de konsekvenser dette fører til når det gjelder konkrete virkemidler.

---

<sup>15</sup> <http://www.dok.no/-antidiskrimineringsloven-intet-sesam-sesam-.374230.html> (20.12.06)

Skjematisk kan virkemidlene knyttet til to modellene fremstilles slik:

*Tabell 1. Virkemidler for et inkluderende samfunn*

		FORSTÅELSE AV FUNKSJONSHEMMING	
		Redusert funksjonsevne	Sosiale og miljømessige barrierer
OFFENTLIGE STRATEGIER	Velferdsmodellen	INDIVIDRETTEDE VIRKEMIDLER	
	Borgerrettighetsmodellen		SYSTEMRETTEDE VIRKEMIDLER

Mens den idealtypiske velferdsmodellen mangler virkemidler i forhold til sosiale og miljømessige barrierer, mangler den idealtypiske borgerrettighetsmodellens virkemidler i forhold til individ.

Waddington og Diller fremhever at det å ensidig bygge på en borgerrettighetsmodell, er ingen aktuell løsning. Det å fjerne programmer og tiltak bygget på den sosiale velferdsmodellen, vil være ensbetydende med å overse hvilke hindringer personer med funksjonsnedsettelse møter i samfunnet. De argumenter for at det, på tross av et spenningsforhold, er mulig å bygge på begge modellene til et nytt konsept. I dette konseptet vil virkemidler og praksis kunne gi en sammenheng som ikke passer inn i de etablerte modellene. Forfatterens forslag er at et slik konsept innebærer at velferdsmodellen utvides til tydeligere å ha deltakelse i samfunnet som mål, og at borgerrettighetsmodellen tar inn i seg at like muligheter innebærer spesielle tiltak for noen i forhold til utdanning og tilrettelegging for bl.a. å kunne konkurrere på likefot på arbeidsmarkedet. De problematiserer likhetsbegrepet som borgerrettighetsmodellen fokuserer på, og mener at positiv diskriminering er nødvendig i forhold til likestilling. Det innebærer en utvidelse av likhetsbegrepet, der likhet innebærer mer enn at alle skal behandles likt, da utgangspunktet kan være forskjellig. Likhet må bety at en tar hensyn til tidligere diskriminerende forhold og ulemper som funksjonshemmede erfarer, noe som krever politiske tiltak utover det en tradisjonelt forbinder med borgerrettighetspolitikk. Dette betyr at virkemidler knyttet til velferdsmodellen vil kunne defineres inn under borgerrettigheter. På den annen side foreslår de en utvidelse av tankegangen rundt sosial velferd og å erstatte velferdsidéen med et begrep om sosiale og økonomiske rettigheter. Prosessen

bestående av å sortere mennesker i forhold til funksjonsevne, noe som utgjør mye av spenningen mellom de to modellene, vil bli mindre viktig, ettersom rettighetene til økonomisk sikkerhet og samfunnsmessig deltakelse vil gjelde alle borgere. Waddington og Diller argumenterer altså for å forene de to modellene ved å utvide likhetsbegrepet, samt endre sosial velferd til sosial sikkerhet for alle. Slik sett vil systemrettede og individrettede virkemidler kunne utfylle hverandre på en mer konsistens måte, mener de (Bruset 2003).

Det er ikke en hensikt å gå inn i en dypere diskusjon om dette konseptet i denne oppgaven, men å trekke fram noen av de synspunktene som ledsager endringen i forståelse av funksjonshemming, og de konsekvensene dette gir for politiske strategier og virkemidler. Å bygge videre på begge de to idealtypiske modellene, er imidlertid også noe som ligger til grunn i utredningen "Fra bruker til borger", NOU 2001:22. Utvalget bak utredningen presiserer at målsettingen om full deltakelse og likestilling inneholder to begreper som henger nøye sammen. Deltakelse og likestilling har nær tilknytning til begrepene demokrati, menneskeverd og likeverd. Dette innebærer at ulikhet respekteres og verdsettes. Utvalget fremholder at likestillingsbegrepet må forstås som reell likestilling, i motsetning til en antidiskrimineringsforståelse bygget på formell likestilling. Målet må være faktisk likestilling, i betydningen av å sikre alle menneskers reelle muligheter til deltakelse. Dette likhetsbegrepet er da å forstå som resultatlikhet. Utvalget omtaler også skillet mellom individuelle og systemrettede virkemidler i forhold til målsettingen om full deltakelse og likestilling. Selv om de understreker at hovedutfordringene i forhold til målsettingen er knyttet til samfunnsutformingen, og hovedsatsningen skal være å fjerne samfunnsmessige barrierer, vil det fortsatt være behov for individuelle ordninger:

*I en del sammenhenger er kompensatoriske virkemidler nødvendige for å sikre like muligheter for alle, og slike ordninger er i tråd med prinsippet om sjanselikhets. (NOU 2001:22:1.4.2)*

Begrepet sjanselikhets åpner opp for særskilt tilrettelegging og individuelle ordninger, samt positiv diskriminering for å kompensere for et dårligere utgangspunkt. Begrepet "integrering" ble i utvalgets innstilling endret til "inkludering", og dermed tydeligere presisert at alles deltakelse skal være en selvfølge. Strategier for å fjerne samfunnsmessige barrierer innebærer virkemidler på flere samfunnsnivå. I en erkjennelse av barrierer knyttet til holdninger, blir virkemidler knyttet til deltakelse

av funksjonshemmede i politiske kanaler viktig. Strategien om universell utforming innebærer å fjerne fysiske barrierer ved at bl.a. bygninger, offentlig kommunikasjon og informasjons og kommunikasjonsteknologi utformes slik at disse områdene blir tilgjengelig for flest mulig, og at slik tilgjengelighet anses som en rettighet. Utvalget påpeker imidlertid at det er urealistisk å tro at strategien om universell utforming kan skape full tilgjengelighet for alle. Det blir viktig at universelle løsninger ikke blir en trussel mot individuelle løsninger, samtidig som de påpeker at umotivert bruk av spesielle hjelpemidler kan virke ekskluderende og stigmatiserende (NOU 2001:22:1.4.4).

Halvorsen og Hvinden beskriver velferdsmodeller basert på enten redistribusjons- eller reguleringspolitikk som motsatser. Den norske politikken knyttet til IKT og personer med redusert funksjonsevne har vært basert på en skjevfordeling der redistribusjonspolitik, blant annet i form av hjelpemiddelformidling, har hatt en overvekt i forhold til reguleringspolitikk knyttet til universell utforming. De anser en politikk med vekt på likestilling, ikke-diskriminering og universell utforming som lovende i forhold til en mer helhetlig politikk på dette området. Samtidig vektlegger de betydningen av å finne en fruktbar måte å kombinere de nye formene for reguleringspolitikk med det beste av redistribusjonspolitikken når det gjelder politikken for funksjonshemmede (Halvorsen og Hvinden 2006).

Et nytt konsept som innebærer en nærmere sammenheng mellom individrettede og systemrettede virkemidler, kan sies å være forsøkt i Norge gjennom "strategier for et inkluderende arbeidsliv". Dette er strategier som i hovedsak legger vekt på systemrettede virkemidler. Arbeidsmiljøloven, arbeidslivssentrene og IA-avtalen er virkemidler på systemnivå for å påvirke utestengnings-, innlåsnings- og utstøtingsproblemer. Det er imidlertid også individrelaterte virkemidler knyttet til disse strategiene. Arbeidslivssentrene skal, gjennom sin kontakt med bedriftene som har inngått IA-avtalen, være en koordinerende instans mellom bedrift og de ulike delene av velferdssystemet som har ansvar for de ulike individrettede tiltakene.

### ***Aktuelle virkemidler***

Et omfattende repertoar av individuelle virkemidler er knyttet til målsettingen om deltakelse i arbeidslivet. I denne oppgaven skal jeg ikke forsøke å beskrive eller



lage en oversikt over disse. Jeg vil imidlertid trekke fram ett virkemiddel som er spesielt relevant i forhold til oppgavens tema, og som har sitt utspring i den tradisjonelle velfredsmodellen. Det gjelder formidlingen av tekniske hjelpemidler, hjemlet i lov om folketrygd. Jeg vil videre trekke fram virkemidler knyttet til strategien om universell eller tilgjengelig utforming, som hører hjemme i borgerrettighetsmodellen. Den empiriske undersøkelsen knyttes i analysen opp mot disse ulike formene for virkemidler, i tillegg til ett av virkemidlene som er knyttet til strategien om et inkluderende arbeidsliv; tilretteleggingstilskudd til arbeidsgivere. Informantenes opplevde barrierer i arbeidslivet, knyttet til bruk av teknologi, analyseres således i forhold til virkemidler knyttet til ulike offentlige strategier, representert ved disse tre eksemplene: Hjelpemiddelformidling, universell utforming og tilretteleggingstilskudd.

Formidlingen av tekniske hjelpemidler er et virkemiddel som illustrerer tanken om å kompensere for funksjonsnedsettelse via individuelle løsninger. I rundskriv som gjelder dette området i Lov om Folketrygd heter det:

*Det er en forutsetning for rett til ytelser etter folketrygdlovens bestemmelser §§ 10-5 og 10-6, jf § 10-7 at medlemmet fyller de generelle medisinske vilkårene om at det må foreligge sykdom, skade eller lyte. I tillegg må det omsøkte hjelpemiddel være nødvendig og hensiktsmessig. Det fremgår av både nødvendighets- og hensiktsmessighetsvilkåret at det ligger en forutsetning om at behovet for hjelpemiddel/tiltaket må ha en klar/nær sammenheng med funksjonshemmingen og må avhjelpe denne. Stønad kan bare ytes dersom alle vilkårene er innfridde. ...*

*...Kravet om årsaksammenhengen mellom funksjonsvanskene og behovet for et hjelpemiddel, blir også tydeliggjort i forhold til hva som regnes som et hjelpemiddel, slik begrepet her er å forstå. Vi viser til at et hjelpemiddel er utstyr som direkte avhjelper, erstatter eller kompenserer for en funksjonssvikt. Det vil si at hjelpemidlet må ha en direkte avhjelpsfunksjon vis a vis funksjonshemmingen.<sup>16</sup>*

Målsettingen er deltakelse og området det gis stønad til, gjelder både hjelpemidler, ombygging av maskiner og tilrettelegging av det fysiske miljøet på arbeidsplassen. På alle områdene er støtten knyttet til de individuelle rettighetene og

---

<sup>16</sup> <http://rundskriv.nav.no/rtv/lpext.dll/Rundskriv/r10/r10-d01/r10-d01-01/r10-p10-07acd-d01?f=templates&fn=main-j.htm&2.0> (24.04.07)

kravet om årsakssammenheng. For at denne ordningen skal fungere fremmede i forhold til sjansen for å komme i jobb, kan det søkes om et garantibevis<sup>17</sup> med beskrivelse av aktuelle tiltak og hjelpemiddelsentralens tjenester, slik at arbeidsgiveren blir orientert om dette på forhånd. For å forenkle prosedyrene knyttet til hjelpemiddelformidlingen, kan det søkes om et brukerpass<sup>18</sup>. I Norge er det bygget opp et statlig formidlingssystem for hjelpemiddelformidling, med en hjelpemiddelsentral i hvert fylke, samt enkelte nasjonale tjenester knyttet til områdene bil og IKT. Hjelpemiddelsentralene inngår som en del av et større system for hjelpemiddelformidlingen. Å oppdage og kartlegge behov foregår i ulike deler av helse- og skolesektoren, på kommunalt, fylkeskommunalt eller nasjonalt nivå, eller ved at den enkelte selv allerede vet hva behovet er. Hjelpemiddelsentralen kan bidra i denne utredningen med kunnskap om mulige løsninger. Kursvirksomhet, samt behandling av søknader og vedtak er lagt til sentralene. Innkjøp og administrasjon av lager, vedlikehold, reparasjoner, gjenbruk og utlevering av hjelpemidler inngår i hjelpemiddelsentralenes oppgaver. Tilpasning, skreddersøm og opplæring inngår i hjelpemiddelformidlingen, mens en del ansvar for opplæring også ligger til kommunene<sup>19</sup>. I 2004 ble det bevilget 91,4 millioner kroner til hjelpemidler og tilrettelegging, noe som representerer en betydelig økning fra 1994, da beløpet utgjorde 10,5 millioner kroner (Grue 2006b:72).

Universell utforming er kommet sterkt inn som en viktig strategi knyttet til borgerrettighetsmodellen. Foreløpig er det handlingsplaner<sup>20</sup> og lovverk<sup>21</sup> som har vært de viktigste virkemidlene. I NOU 2005:8 Likeverd og tilgjengelighet defineres universell utforming som "utforming eller tilrettelegging av hovedløsninger i de fysiske forhold, slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig". Deltasenteret<sup>22</sup> har utviklet en mer presis definisjon: "Universell utforming er utforming av produkt, forhold og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor grad som mulig, uten behov for tilpassing og spesiell utforming." Deltasenteret presiserer i sin beskrivelse av feltet at mindre grupper vil ha behov for individuell tilrettelegging, og at ikke alle hindre lar seg løse ved universell utforming.

---

<sup>17</sup> <http://www.nav.no/1017.cms> (24.04.07)

<sup>18</sup> <http://www.nav.no/1017.cms> (24.04.07)

<sup>19</sup> <http://www.nav.no> (24.04.07)

<sup>20</sup> Handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne

<sup>21</sup> Lov om offentlige innkjøp

<sup>22</sup> Deltasenteret = et kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet, Sosial og helsedirektoratet

Sju prinsipper ligger til grunn for universell utforming<sup>23</sup>: like muligheter for bruk, fleksibel i bruk, enkel og intuitiv i bruk, forståelig informasjon, toleranse for feil, lave fysiske krav og størrelse med plass for tilgang og bruk. Universell utforming er således et middel for tilgjengelighet, som i prinsippet skal oppnås gjennom hovedløsninger og gjennomføres på en ikke-diskriminerende måte (Brynn, Eriksen og Vigdal 2006:5). Det blir også benyttet et skille mellom universell utforming som alle skal kunne benytte, og tilgjengelighet som kan være avgrenset til bestemte grupper. På IKT-området er prinsippet om universell og tilgjengelig utforming sentralt i eNorge, eKommune og eEurope planene og innebærer en rekke tiltak. Sentralt er internasjonalt standardiseringsarbeid, utvikling av indikatorer for statistikkgrunnlag, forskning, samt tiltak for å utvikle kunnskap om hva universell utforming konkret innebærer på IKT-området. Gjennom nye norske regler for offentlige anskaffelser, der oppdragsgiver er forpliktet til å ta hensyn til universell utforming, kan det offentlige, gjennom sin markedsrett, bidra til utvikling av universelt utformede produkter. Dette krever imidlertid kunnskap om hva som skal ligge i kravspesifikasjonene, noe som er en spesielt stor utfordring på IKT-området. Som en del av Handlingsprogrammet for universell utforming, har SINTEF og NTNU gjennomført en kartlegging av kompetanse om universell utforming i utdanningsinstitusjonene. Rapporten konkluderer med at det er liten kompetanse, og at kompetanseheving gjennom utdanningsinstitusjonene ikke er nok. Bransjer og forvaltning må også etterspørre kompetansen og denne må utvikles på grunnlag av brukerbehov (Øvstedal og Høyland 2005).

Offentlige strategier for et inkluderende arbeidsliv innebærer en satsning på fire hovedområder:

- Endringer i velferdsordningenes utforming
- Omorganisering av velferdsforvaltningen
- Samarbeid med partene i arbeidslivet (IA-avtalen)
- Lovgivning for å forbedre arbeidsmiljøet og forhindre diskriminering (Hammer og Øverbye 2006:13).

Arbeidslivssentrene ble etablert i 2001 som en del av trygdeetaten, for å arbeide med IA-avtalen. IA-bedriftene har kontaktpersoner ved arbeidslivssentrene som kan bidra

---

<sup>23</sup> Prinsipp først utviklet ved Centre for Universal Design ved North Carolina State University, sitert i Brynn 2006

til å informere om, forenkle og koordinere de ulike individuelle støtteordningene innen hele arbeids- og velferdsområdet. Vektlegging på muligheter, framfor begrensningene ved sykdom, skade, lyte, er synliggjort gjennom ny metodikk for funksjonsvurdering framfor diagnose. Hensikten er å dreie oppmerksomheten i første omgang mot både individets muligheter og tilrettelegging av arbeidsplassen for den enkelte. Funksjonsvurdering skal også danne utgangspunktet for å planlegge attføringsarbeidet (Hammer og Øverbye 2006). Arbeidsmiljøloven inneholder bestemmelser der arbeidsgiver har ansvaret for tilrettelegging av arbeidsplassen, med noen begrensninger i forhold til "urimelig belastning". Arbeidslivssentrene gir råd og veiledning til bedrifter som har inngått IA-avtalen om bl.a. tilretteleggingsmuligheter og kan innvilge økonomiske støtte til praktisk tilrettelegging via et "tilretteleggingstilskudd". Siden begynnelsen av 2000 har det vært en sterk økning i andelen som har fått ulike tilpasninger på arbeidsplassen, noe som kan ha sammenheng med IA-avtalen (Hansen og Svalund 2007:41).

### *Oppsummering*

Den tradisjonelle velferdstenkingen og strategier og virkemidler knyttet til denne, eksisterer side om side med nye virkemidler knyttet til strategier for å påvirke de samfunnsmessige betingelsene. Funksjonshemmede lever i dette spenningsfeltet, der det fleste virkemidlene i arbeidslivet er rettet mot individet. Avtalen om et inkluderende arbeidsliv kan sies å være en strategi som ligger på et mellomnivå, med virkemidler knyttet til selve arbeidsplassen.

## *Muligheter, barrierer og virkemidler*

Vi har i dag ikke tilstrekkelig kunnskap om hvilke barrierer funksjonshemmede møter arbeidslivet. De fleste informantene i denne studien, med unntak av én, var enten selvstendig næringsdrivende eller tilknyttet en arbeidsplass som hadde undertegnet avtalen om et inkluderende arbeidsliv. Flere av informantene hadde et langt yrkesaktivt liv bak seg, som for mange hadde fungert godt. I fortellingene om hva som hadde virket inkluderende og ekskluderende, inngikk IKT-hjelpemidler og formidlingen av disse, samt den generelle teknologiutviklingen, som en sentral del.

Denne analysen tar utgangspunkt i de erfaringene som de tolv synshemmede og blinde informantene selv formidlet om hindringer knyttet til bruk av individuelle hjelpemidler og generell teknologi i sin arbeidssituasjon, og drøfter videre hvordan disse barrierene kan påvirkes. Offentlige virkemidler, her eksemplifisert ved hjelpemiddelformidlingen, representerer en idealtypisk sosial velferdsmodell, med tiltak rettet mot den enkelte arbeidstaker. Arbeidsgivers ansvar for å unngå diskriminering gjennom virkemidler som tilrettelegging av arbeidsplassen ved blant annet universell eller tilgjengelig utforming, representerer en idealtypisk borgerrettighetsmodell. Disse virkemidlene, knyttet til de to idealtypiske velferdsmodellene, diskuteres i forhold til de barrierene som informantene formidler. Er det situasjoner der disse virkemidlene, og de strategiene de springer ut fra, kommer i konflikt eller kan samvirke med hverandre i forhold til målsettingen om et inkluderende arbeidsliv?

Foreløpig er ikke den generelle teknologien utformet slik at den er tilgjengelig for synshemmede personer, og spesielt utformede løsninger er i dag nødvendig i forhold til grunnleggende funksjoner som lesing og skrivning, informasjonsinnhenting og informasjonsproduksjon. Individuelle hjelpemidler på arbeidsplassen som representerer en sosial velferdsmodell, synes å være den mest aktuelle løsningen også i nærmeste fremtid for synshemmede og blinde personer. Dette handler ikke om stoler eller bord som kan innstilles, men hjelpemidler som er mer komplekse både å tilpasse, bruke og vedlikeholde. Hvis man skulle legge en borgerrettighetsmodell til grunn, ville det være arbeidsgivers ansvar både å anskaffe og tilrettelegge for bruk av disse spesielt utformede hjelpemidlene. Det ville kunne minimere opplevelsene av å ha "spesielle behov", dersom dette inngikk i arbeidsgivers alminnelige

tilretteleggingsansvar. Ettersom dette er løsninger som det både er knyttet en del kostnader til, og som krever spesiell kompetanse, er det imidlertid god grunn til å tro at ved en slik strategi ville informantene i denne studien ha kommet dårligere ut enn andre arbeidstakere, sett i lys av et sjanselikhetsprinsipp.

Vi har heller ikke tilstrekkelig kunnskap om den tilretteleggingen som er foretatt, og hva som kjennetegner den tilretteleggingen som fungerer bra i forhold til inkludering. For informantene i denne studien var tilrettelegging knyttet til den offentlige hjelpemiddelformidlingen viktig. De kunne formidle både positive og negative erfaringer og konsekvenser knyttet til hjelpemidlene og formidlingen av disse. De individuelle hjelpemidlene var nødvendige, men ikke tilstrekkelige, for å kunne utføre oppgaver. Flere utfordringer var knyttet til både det materielle og sosiale miljøet på arbeidsplassen. De eldre arbeidstakerne la også vekt på en godt tilrettelagt utdanning. Noen av informantene hadde valgt en redusert stillingsprosent som tilrettelegging.

Informantene la særlig vekt på barrierer knyttet til kompatibilitet mellom de individuelle og de generelle løsningene, samt driftstøtte når tekniske problemer oppsto. Hvor store disse hindringene ble, og hvilke konsekvenser det fikk, var avhengig av forhold på arbeidsplassen og i hjelpeapparatet. Noen arbeidsredskap var ikke tilgjengelig utformet, slik at synshemmede og blinde arbeidstakere ble utestengt fra å kunne benytte dem. Noen produkter fra store internasjonale leverandører viste seg å ha tilgjengelighetsinnstillinger innebygd, men kunnskapen om dette, og hvordan denne teknologien kan fungere sammen med individuelle hjelpemidler, viste seg ikke å ligge på arbeidsplassen eller hos leverandørene av generell teknologi eller tjenester knyttet til dette. For informantene i denne studien lå denne typen kompetanse hos hjelpemiddelleverandørene og på hjelpemiddelsentralene. Derfor ble velferdssystemet koblet inn for at de individuelle hjelpemidlene skulle fungere sammen med den generelle teknologien.

Ettersom de offentlige virkemidlene som i dag står til rådighet, i hovedsak er knyttet til den sosiale velferdsmodellen, representerer de et "parallelt løp", der barrierer blir søkt redusert via det offentlige hjelpeapparatet utenfor arbeidsplassen og knyttet til enkeltindividet. Dette var gjennomgående for arbeidsplassene i studien. Det parallelle løpet eksisterte ikke bare i forhold til anskaffelse av de individuelle IKT-hjelpemidlene, men også i forhold til tilpassing på arbeidsplassen og i forhold til fortløpende drift og vedlikehold. *Selv om informantene var inkludert i det ordinære*

*arbeidslivet, forholdt de seg kontinuerlig til et parallelt løp, enten gjennom tjenester fra hjelpemiddelsentralen eller fra hjelpemiddelleverandører på oppdrag fra sentralen.*

Et første spørsmål blir da om dette representerer et problem. Hvordan oppleves det parallelle løpet av informantene? Ettersom det pr. i dag finnes liten kompetanse på arbeidsplassen i forhold til kompleksiteten ved å få de individuelle hjelpemidlene og den generelle teknologien til å fungere sammen, var det parallelle løpet viktig i forhold til å kunne utføre arbeidsoppgaver for informantene i denne studien. *Det parallelle løpet hadde stor betydning ut fra et sjanselikhetsperspektiv.*

Videre blir det et spørsmål om de aktuelle offentlige virkemidlene gir uintenderte konsekvenser i form av å frata arbeidsgiver ansvar for tilrettelegging for personer med funksjonsnedsettelse. Dette er forpliktelser som ligger i arbeidsmiljøloven i forhold til alle medarbeidere, men med begrensninger i forhold til hva som er rimelig. Ut fra et borgerrettighetsperspektiv kan det for det første bli et spørsmål om hva som er "rimelig tilrettelegging", og for det andre om manglende tilrettelegging kan sies å være en beviselig årsak til diskriminering. I forlengelsen av dette, kan det videre bli et spørsmål om arbeidsgivers plikt til tilrettelegging vil bekrefte forestillinger om spesielle kostnader og mange vanskeligheter knyttet til synshemmede og blinde arbeidstakere, så lenge den generelle teknologien ikke er tilgjengelig nok .

Videre er det et spørsmål om hva som står i en arbeidsgivers makt, når det gjelder strategier der tilrettelegging for alle er målsettingen. Generell teknologi som brukes på de fleste arbeidsplasser, utvikles på det ordinære, og ofte globale, markedet. Virkemidler knyttet til borgerrettighetsmodellen handler om bruk av innkjøpsordninger og markedsrett for å påvirke produsentene til å utvikle universelle eller tilgjengelige produkter, og krever dermed bestillingskompetanse fra innkjøpers side. Denne strategien som nylig er lagt inn i lov om offentlige anskaffelser, innebærer som tidligere nevnt at arbeidsgivere i offentlig sektor kan bruke markedsrett for å påvirke en slik utvikling. *Et parallelt løp uten arbeidsgiveres medvirkning, kan gi uintenderte konsekvenser i form av å sementere det parallelle løpet, og dermed undergrave arbeidsgivers potensielle markedsrett når det gjelder etterspørsel etter kompetanse, generelle løsninger og universelt eller tilgjengelig utformede produkter i det ordinære markedet.*

I arbeidssituasjoner, der både individuelle IKT-hjelpemidler og bruk av generell teknologi inngår, synliggjøres spenningsforholdet mellom offentlig hjelpemiddelformidling og universell eller tilgjengelig utforming av den generelle teknologien på arbeidsplassen. På noen områder utgjør dette spenningsforholdet en konflikt. På andre områder vil de ulike virkemidlene i større grad kunne spille på lag.

I underkapitlet om "Et parallelt løp" beskrives dagens situasjon når det gjelder hjelpemiddelformidlingen for arbeidstakerne i studien i deres bruk av IKT på arbeidsplassen. Betydningen av denne formidlingen drøftes i forhold til alternative tilretteleggingsstrategier knyttet til universell og tilgjengelig utforming og tilrettelegging fra arbeidsgiver. I underkapitlet om "Spenning eller sammenheng mellom virkemidler" beskrives spesielt sentrale barrierer knyttet til kompatibilitet og driftsstøtte ved bruk av individuelle hjelpemidler og generell teknologi. Det drøftes i hvilken grad virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell eller en borgerrettighetsmodell står i motsetning til hverandre, eller kan spille på lag, når det gjelder å redusere disse aktuelle barrierene.

### ***Et parallelt løp***

Hvordan opplever informantene dagens situasjon i forhold til hjelpemiddelformidlingen knyttet til arbeidsplassen? Hva karakteriserer de hjelpemidlene de bruker, og hvor går skillet mellom individuelle hjelpemidler og generell teknologi? Er muligheten tilstede for at de generelle løsningene kan brukes av synshemmede og blinde arbeidstakere i nærmeste framtid, og dermed gjøre virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell overflødig?

Den generelle teknologien er ikke direkte tilgjengelig for de synshemmede og blinde informantene pr. i dag, og spesielt utformede produkter er nødvendig. Alle informantene beskrev hjelpemidlene, formidlingen av disse og kontakten med hjelpemiddelsentralen som en viktig forutsetning for yrkesutførelsen. Hjelpemidlene som er aktuelle, knytter seg til grunnleggende muligheter for å lese og skrive, ta imot og formidle informasjon, og skal kompensere for et ikke-fungerende grensesnitt i den generelle teknologien.

Er så disse kompenserende hjelpemidlene i dag tilstrekkelig i seg selv for å kunne bruke generell teknologi, og hvilke andre forhold har eventuelt betydning for at



disse hjelpemidlene skal fungere? Det knytter seg viktige forutsetninger til organisering og strukturering av den informasjonen som ligger i den generelle teknologien, samt til opplæring og til bruk av tid og energi for den enkelte arbeidstakeren.

Kjennetegn ved virkemidler knyttet til en idealtypisk sosial velferdsmodell, er stigmatiseringen ved behovsprøving på bakgrunn av sortering og segregering. Dette var opplevelser som ble formidlet av noen av informantene i denne studien. Samtidig var alle opptatt av det hjelpemidlene og hjelpemiddelformidlingen representerte av muligheter. Mange var også opptatt av betydningen av hjelpemiddelformidlingen i forhold til å presentere seg som en effektiv arbeidstaker overfor arbeidsgiver, og samfunnet for øvrig, og derigjennom være ambassadører for å synliggjøre muligheter for deltakelse i arbeidslivet for synshemmede og blinde personer. På den ene side kan informantene presentere seg overfor potensielle arbeidsgivere som effektiv arbeidskraft, uten spesielle omkostninger for arbeidsplassen i form av økonomi eller bruk av personalressurser. Dermed kan de også bidra til å avkrefte negative stereotyper knyttet til synshemmede og blinde personer som gruppe. På den annen side representerer hjelpemiddelformidlingen noe som foregår utenfor arbeidsplassen. Dette krever stor egeninnsats fra arbeidstakernes side, men angår i mindre grad arbeidsgiver. Dette kan oppsummeres med at *det i stor grad eksisterer et isolert og individuelt løp på arbeidsplassen, men at dette foreløpig er en viktig forutsetning for inkludering.*

## Individuelle eller generelle løsninger?

Foreløpig er ikke den generelle informasjons- og kommunikasjonsteknologien som benyttes på vanlige kontorarbeidsplasser, tilgjengelig for synshemmede og blinde. Både grensesnittet knyttet til input<sup>24</sup> systemer og outputsystemer<sup>25</sup> krever i dag individuelle løsninger. Noen forsøk er gjort i forhold til å tilpasse et grensesnitt for personer med for eksempel behov for forstørrelse. Mange har behov for større skrift etter 40-årsalderen, og disse forstørrelsesinnstillinger er eksempler på tilpassing til et slikt marked. Dette var imidlertid ikke innstillinger som var funksjonelle for informantene i denne studien. For informantene var det fortsatt behov for

---

<sup>24</sup> systemer for å kunne legge inn informasjon i datasystemet via skrift eller tale

<sup>25</sup> systemer for å kunne ta ut informasjon fra datamaskinen via lyd, blindeskrift eller bokstavtekst

hjelpemidler som var spesielt utviklet for synshemmede og blinde. Noen forhåpninger knytter seg til taleteknologi, da et talegrensesnitt innebærer et større marked. Mange kan ha nytte av å ha hendene fri, eller unngå å måtte se på en skjerm, i mange situasjoner, noe som er mulig ved et grensesnitt der man "snakker" til maskinen. Teknologien er utviklet for dette, og noen land har utviklet programvare for slik "tale til tekst". Dette krever imidlertid en nasjonal språkbank. En norsk språkbank har vært et satsningsområde i Norge tidligere, og er tatt opp igjen i forbindelse med regjeringens kulturpolitikk<sup>26</sup>. "Tekst til tale" er imidlertid i økende grad blitt lagt inn som valgalternativer på ulike informasjonssider. Informantene i denne studien brukte i stor grad egne talesynteser som var spesielt utformet for synshemmede og blinde personer.

Den generell teknologien er således i dag ikke universelt utformet, slik at synshemmede og blinde kan benytte den uten spesielt utformede hjelpemidler. Men hvis de spesielt utformede hjelpemidlene skal gi mulighet for å bruke den generelle teknologien, må denne være utformet slik at den er tilgjengelig for bruk av de individuelle løsningene. Vi snakker da ikke om universell, men *tilgjengelig* utforming. Den økte oppmerksomheten og etterspørselen etter tilgjengelig utformet programvare, har etter hvert vist seg i produktene til noen av de større internasjonale programvareleverandørene. Det er grunn til å tro at virkemidler knyttet til en borgerrettighetsmodell i produksjonslandene, for eksempel lovverk for offentlig innkjøp, har bidratt til dette. For å nyttiggjøre seg disse tilgjengelighetsfunksjonene på arbeidsplassen, kreves for det første kunnskap om at disse mulighetene er tilstede, og dernest kompetanse om hvordan innstillingene kan brukes. Denne kompetansen ligger i dag til en viss grad hos hjelpemiddelleverandørene og hjelpemiddelsentralene.

Det er ikke slik at alle hjelpemidler som er spesielt utviklet for synshemmede, passer for alle synshemmede. En av informantene i en stor offentlig organisasjon, hadde erfaring for at arbeidsplassen hadde tilrettelagt for en teknisk infrastruktur, der det kun var en type forstørrelsesprogram som kunne brukes av synshemmede ansatte. Hun forklarte det slik:

*Det er som å tilby alle bevegelseshemmede en type rullestol!*

Selv om arbeidsgiver var blitt gjort oppmerksom på behovet for hjelpemidler til de synshemmede ansatte, var det knyttet store kostnader og ressurser i forhold til

---

<sup>26</sup> Dagbladet 23.02.07: "Språk på bok".

løsninger som åpnet for bruk av flere typer hjelpemidler. Vi ser at den kompetanse som er knyttet til kompleksiteten rundt tilrettelegging, og som i dag finnes til en viss grad innen hjelpemiddelformidlingssystemet, er problematisk selv for store arbeidstakere som forsøker å satse på tilrettelegging. Legger man en borgerrettighetsmodell til grunn, vil man kunne tenke seg at denne kompetansen må arbeidsplassen eventuelt skaffe seg på det private markedet, hovedsakelig via hjelpemiddelforhandlere. Disse har imidlertid kun kjennskap til sine egne produkter, og må selvsagt ha interesse i å selge disse. Det ligger mange utfordringer i dette, noe jeg kommer tilbake til i kapitlet om "Driftsproblemer".

Alle informantene i studien benyttet daglig de individuelle hjelpemidler som var formidlet via hjelpemiddelsentralen. De synshemmede arbeidstakerne benyttet ulik programvare for å forstørre tekst på dataskjermen, og de fleste brukte talesyntese, som innebærer å få teksten ut i lyd via syntetisk tale. Skanner ble benyttet for å gjøre papirbasert tekstmateriale elektronisk, og dermed også tilgjengelig for bruk av forstørrelsesprogram og talesyntese. Noen av de synshemmede informantene benyttet lese-TV, som er en frittstående elektronisk lupe, for eksempel for å kunne lese display på fasttelefon. De blinde informantene benyttet leselist, som er et hjelpemiddel for å oversette tekst til et punktskriftastatur, samt punktskriftskrivere. Leselist ble benyttet i kombinasjon med syntetisk tale, som var hovedkilden for lesing og skumming av tekst. Å benytte punktskrift effektivt, krever at man lærer seg det tidlig, kunne de informantene som hadde ervervet synshemming i voksen alder, opplyse. Leselist ble først og fremst benyttet der detaljer i informasjonen var viktig å få korrekt gjengitt, som for eksempel adresser og telefonnummer til kunder.

Spesielt utviklede synshjelpemidler har endret seg lite siden bruk av data ble utbredt på begynnelsen av 90-tallet. I en undersøkelse ved Arbeidsforskningsinstituttet om synshemmede og arbeid fra 1993, ble syntetisk tale, leselist og punktskriftsskriver, beskrevet som aktuelle hjelpemidler (Lunde 1993). Diktafon og kassettpillere er imidlertid blitt erstattet med nyere teknologi, noe som er blitt hyllevare.

De nevnte hjelpemidlene er grunnleggende for å lese og skrive, for å kunne ta imot og formidle skriftlig informasjon, og dermed knyttet til hele dagliglivet og ikke bare til arbeidsplassen. Dette gjelder også mobilitetshjelpemidler som førerhund. Av andre aktuelle virkemidler som var spesielt knyttet til arbeidsplassen, var lese- og sekretærhjelp og transportordning til og fra jobb, noe som ble benyttet av enkelte av

informantene. To av informantene arbeidet i 50 prosent stilling og noen vurderte behov for hjemmetjenester for å kunne fortsette å jobbe i 100 prosent stilling.

Vi ser altså at generell teknologi ikke kan benyttes direkte av synshemmede og blinde. Det er foreløpig nødvendig med individuelle hjelpemidler som er utviklet spesielt for målgruppen. Dette krever at den generelle teknologien, selv om den ikke er universelt utformet, er utformet slik at den er tilgjengelig for bruk av individuelle hjelpemidler. Tilgjengelighet er imidlertid heller ikke nok. Informasjonen som ligger i den generelle teknologien må være organisert slik at den ikke bare er tilgjengelig, men også brukervennlig. Det er ikke nok å ha tilgang til informasjon eller til informasjonsbearbeiding, den må også kunne brukes effektivt. Neste kapittel viser eksempler på dette.

## Individuelle hjelpemidler som et utgangspunkt

Selv om grensesnittet for input og output ved bruk av datamaskinen er "løst" via de nevnte individuelle IKT-hjelpemidlene, er ikke dette tilstrekkelig for å kunne bearbeide informasjonen på en effektiv måte. Organiseringen og struktureringen av informasjonen på skjermen er viktig for at skjermleserprogrammet, som overfører informasjonen til de ulike hjelpemidlene, kan fungere. Derfor har det vært tatt mange initiativ til at informasjonen som presenteres på Internett skal være organisert slik at den kan være tilgjengelig ved bruk av individuelle hjelpemidler på en effektiv måte. Her er det satset mye både i Norge og internasjonalt, kriterier er laget for utformingen av informasjonssider<sup>27</sup> og det er tatt offentlige initiativ for å premiere gode sider<sup>28</sup>. Det finnes websider der det er mulig å få testet sine informasjonssider opp mot tilgjengelighetskriterier. Dette krever imidlertid at informasjonsprodusentene er oppmerksom på problemstillingen og ønsker å gjøre noe med sine egne informasjonssider. Selv om dette er et satsningsområde som har fått relativt stor oppmerksomhet, og offentlig informasjon stadig har blitt bedre i dette henseende, er det selvsagt veldig langt fram til at all den informasjon som produseres på nettet, er utformet ut fra disse hensyn.

---

<sup>27</sup> W3C er et verdensomspennende initiativ for å utvikle spesifikasjoner og guidelines som kan gjøre nettinformasjon tilgjengelig for flest mulig <http://www.w3.org/> (24.04.07)

<sup>28</sup> senest i Handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne – plan for universell utforming innen viktige samfunnsområder

Problemstillingen med organisering og utforming av informasjonen gjelder imidlertid også alle programvareapplikasjoner og databaser som finnes, og som ofte er spesielt utviklet til enkelte bransjer eller direkte til den enkelte arbeidsplass. Her er det lite kunnskap og standarder mangler. Dette er barrierer som det er kjennskap til og som er omtalt i handlingsplaner på området. Denne studien bekreftet store barrierer på nettopp dette området for alle informantene. Disse problemene var knyttet til sentrale arbeidsoppgaver, og fikk store konsekvenser, noe jeg kommer tilbake til i kapitlet om "Kompatibilitet".

En problemstilling knyttet til dette feltet, og som lenge har vært kjent, er utforming og organisering av elektronisk tilgjengelig litteratur. For å få fag- og skjønnlitteratur tilgjengelig og brukervennlig, benyttet mange av informantene litteratur som er organisert i et DAISY<sup>29</sup> format. Dette innebærer at den elektroniske litteraturen er organisert i et system som gjør det lettere å finne fram til kapitler, avsnitt og setninger, og teksten kan bli presentert via tale, punktskrift eller begge deler. For å utnytte DAISY egenskapene, trenger man en egen DAISY-spiller, eller et DAISY-program på datamaskin, men også en vanlig MP3-spiller kan nå brukes til dette. En relativt ny programvare for å konvertere tekst over til DAISY-format, ble også benyttet av noen av informantene, mens flere hadde søkt støtte til dette via hjelpemiddelsentralen. En slik programvare forutsetter at litteraturen er tilgjengelig i elektronisk form, noe den i økende grad blir. En synshemmet fysioterapeut kunne fortelle om store framskritt når det gjaldt faglitteratur som hun trengte for å oppdatere seg:

*Nettet er blitt mer tilgjengelig. Medisinske databaser begynner å bli tilgjengelige. [www.helsebiblioteket.no](http://www.helsebiblioteket.no) er en faglitteraturportal som fungerer veldig bra. Man kan gå gratis inn, forutsatt at man er helsepersonell med HBR nummer. Det finnes også indekseringsteknologi og programvare for å legge inn digitaliseringskoder slik at litteraturen kan bli enklere å forholde seg til. Man kan få ut en DAISYbok på dataen og bruke en vanlig MP3-spiller. Grafiske fremstillinger er imidlertid et problem.*

Denne muligheten gjør altså litteraturen tilgjengelig via vanlig bærbar teknologi, noe som frigjør leseaktiviteten fra dataarbeidsplassen. En blind informant utnyttet denne muligheten til fulle:

---

<sup>29</sup> Digital Accessible Information System. Et gratis DAISY-program for PC kan lastes ned fra Utdanningsdirektoratets sider: [www.utdanningsdirektoratet.no](http://www.utdanningsdirektoratet.no) (15.04.07)

*Jeg kan lytte til bøker når og hvor det passer meg. Har kunnet ta med meg litteratur på ferier og sitter nå med et stort elektronisk bibliotek.*

Behovet for å bestille ferdig tilrettelagt litteratur fra de norske aktørene<sup>30</sup> som gjør dette arbeidet, vil gjennom denne programvaren for formatkonvertering kunne bli redusert. Mange av informantene hadde opplevd det å bestille tilrettelagt litteratur som en stor barriere, særlig i forhold til utdanning. En av de yngre informantene kunne fortelle at Norsk lyd og blindeskriftsbibliotek, som leverer studielitteratur i DAISY-format, hadde begrenset kapasitet:

*Du må mase, forhandle om hvor mange sider du kan få pga. begrenset kapasitet – jo mer du vil ha, jo lengre tid tar det.*

Dette er en begrensning som har vært beskrevet tidligere i flere rapporter. På bakgrunn av kjennskapen til, og erfaringene med, disse barrierene, gjennomførte Arbeidsforskningsinstituttet og Høgskolen i Oslo en undersøkelse i 2000 på oppdrag fra Kulturdepartementet. Undersøkelsen viste et stort udekket behov for produksjon av tilgjengelig studiemateriell for funksjonshemmede studenter og yrkesaktive (Fossestøl og Kessel 2000).

Flere av de eldre informantene hadde valgt bort universitetsstudier på grunn av manglende tilgjengelighet til litteratur. Sett fra deres ståsted hadde tilgangen til litteratur forbedret seg betraktelig gjennom muligheten til selv å skanne. Den nye programvaren, der man selv kunne konvertere til DAISY format, ble ansett som veldig lovende. Det var imidlertid ikke så mange som hadde tatt den i bruk ennå. Det gis mulighet for støtte til denne programvaren via folketrygden, og noen av informantene hadde søkt, men ventet på vedtak, fra hjelpemiddelsentralen. Én av informantene, som var selvstendig næringsdrivende, hadde fått avslag på sin søknad. En annen med samme type arbeidssituasjon, hadde imidlertid fått innvilget sin søknad, noe som tyder på ulik praksis mellom hjelpemiddelsentralene. At litteraturen er elektronisk tilgjengelig, blir da en viktig forutsetning for å kunne bruke dette hjelpemiddelet. Den nye hovedbarrieren ble nå derfor ansett for å være rettigheter knyttet til elektronisk produksjon. Dette er en problemstilling som også er kjent og tatt med i handlingsplaner for økt tilgjengelighet.

En av informantene kunne fortelle om en kreativ løsning på en tidligere arbeidsplass med et eget trykkeri. Hun hadde der fått hjelp til skanning på trykkeriet,

---

<sup>30</sup> Det statlige spesialpedagogiske støttesystemet produserer DAISY-bøker for elever på barneskolen, mens Norsk lyd og blindeskriftsbibliotek produserer bøker for studenter ved høyskoler og universitet. Enkelte andre aktører finnes også.

noe arbeidsgiveren hadde tatt initiativ til. Trykkeriet måtte imidlertid forholde seg til copyrightbestemmelser, noe de ble kontrollert for, så det lå en god del ekstrajobb rundt dette, særlig når det gjaldt utenlandsk litteratur. Hun opplevde at det ble vanskelig å be om hjelp til dette, ettersom det medførte såpass mye ekstraarbeid.

Flere av de synshemmede informantene hadde vært engasjert i forhold til å gjøre noe med litteratursituasjonen via eget initiativ og interesseforeningsarbeid. En av informantene hadde vært med på å bygge opp en tidlig tjeneste med lyd og punktskriftsproduksjon av litteratur, aviser og tidsskrifter i regi av Blindeforbundet. En annen informant hadde deltatt et samarbeidsprosjekt mellom Synshemmede Akademikeres Forening (SAF), Norsk Forleggerforening og Pensumtjenesten for å få til kommersiell produksjon av fagbøker elektronisk, og som kan gjøre tabeller tilgjengelig via leselist. Erfaringene fra dette prosjektet var at det fortsatt er en del praktiske hindringer, men ingen juridiske, så lenge forfatterne godtar denne produksjonsformen. Når det gjelder forfattere av fagbøker, har de som regel ingen innvendinger mot dette, da de har en hovedmålsetting om å gi flest mulig tilgang på stoffet deres. Hun presiserte viktigheten av at omformingen til elektronisk lesbar standard gjøres ut fra pålitelige standarder som kan garantere kvalitet på oversettelsen, og at det da kan bli mulig å kjøpe bøkene på vanlig vis i bokhandel. Hun kunne videre informere om at SAF står bak et prosjekt for å utvikle et bibliotek ut fra prinsippet om eksemplarfremstilling ut fra enkeltpersoners behov. Dette vil da bli ansett som utlån. Flere av informantene var opptatt av at det arbeidet som var gjort med å gjøre litteraturen tilgjengelig for dem som enkeltpersoner, skulle kunne komme andre til gode. Noen kunne fortelle at utveksling av litteratur forekom i noe grad gjennom bekjentskaper og kontakt via interessegrupper, men de savnet at dette kunne gjøres i mer formaliserte former. Informanten som overfor ble sitert med at hun satt inne med et helt privat bibliotek, var frustrert over at dette ikke kunne komme andre til gode:

*Problemet er at det ikke er lov å videredistribuere det, slik at vi kan utveksle litteratur. Det vil være veldig viktig å få til et system for å handtere det.*

En av de synshemmede fysioterapeutene kunne fortelle om et prosjekt i regi av sin interessegruppe, der de fikk gjort en direkte avtale med forlag og forfatter om å kjøpe boka på vanlig måte, og få med en elektronisk versjon i et format som var leselig. De hadde erfart at:

*Det viste seg ikke å være i strid med Åndsverkloven at forlagene fremstiller bøker i annet format, så det er fullt mulig og forlagene sitter jo med en elektronisk versjon allerede.*

En synshemmet informant, som hadde studert i utlandet, hadde positive opplevelser knyttet til tilgjengelig litteratur. Hun kunne fortelle:

*Det året jeg var i utlandet, fikk jeg oppleve hvordan det kunne fungere. De var kommet lenger der. Jeg kunne få elektroniske versjoner direkte fra forlaget. Oppholdet der ga meg veldig mye guts.*

Hun hadde ellers brukt lese sekretærhjelp til å lese inn mye faglitteratur til et lengre universitetsstudium, og var også opptatt av at hun hadde opparbeidet et stort materiale av innlest fagstoff, som andre kunne ha nytte av. Effektivisering av tjenestene ved Norsk lyd- og blindeskriftsbibliotek inngår som en av aktivitetene under Handlingsplanen for tilgjengelighet.

Vi ser her et område som ligger i spenningsfeltet mellom en sosial velferdsmodell og en borgerrettighetsmodell. Litteraturen som tidligere ble gjort tilgjengelig via velferdssystemet, noe som imidlertid ikke har kunne imøtekomme behovet for faglitteratur, kan gjøres mer tilgjengelig via reguleringer i det ordinære markedet. Fortsatt kreves det et individuelt hjelpemiddel i form av programvare, men avhengigheten av spesielle ordninger blir mindre. Noen konsekvenser av dette blir drøftet i neste kapittel.

## Tidsbruk og energi

Som nevnt var det knyttet stor optimisme til anvendeligheten av programvaren for å konvertere elektronisk litteratur over til DAISY-format. Det viste seg imidlertid å være en annen side ved dette. Hva om den spesielle tilretteleggingen av litteratur som i dag fantes, ikke ble forbedret, og kanskje til og med bygget ned, som en konsekvens av at man i teorien kunne stå for tilretteleggingen selv? Selv om de eldste informantene opplevde store framskritt siden deres studietid, opplevde to av informantene, som holdt på med henholdsvis videreutdanning og spesialisering i dag, at tilgangen til litteratur fortsatt var den største barrieren for studiene. Det var lite hensiktsmessig å bruke tid på å skanne inn all mulig aktuell litteratur selv først, så konvertere den ved hjelp av programmet, for deretter å kunne sjekke om litteraturen var aktuell. En av informantene uttrykte det slik:



*Mitt ønske er å kunne jobbe alene, hente ting fra nettet, skumme, sjekke om litteraturen er aktuell, før jeg må lese for mye. Det praktiske betyr mye. Du vet inni deg at ting ville vært annerledes om du hadde hatt litteraturen tilgjengelig. Ofte må du skumme litt her og litt der, for å vite hva som er relevant.*

Det viste seg også å være en stor jobb å dobbeltkontrollere sidehenvisninger ved vitenskapelige arbeider, fordi disse kan bli forskjøvet i tilpasningsprosessen fra papir til elektronisk utgave. Informanten beskrev hvordan hun likevel hadde vært nødt til å kjøpe/låne bøker bare for å sjekke sidetall ved hjelp av en lese-TV, for å kvalitetssikre sidehenvisningene.

Her ser vi eksempler på at den tekniske begrunnelsen for å opprettholde et spesielt tilbud knyttet til det sosiale velferdssystemet er blitt mindre. Likevel er det argumenter for ikke bare å opprettholde, men å styrke tilbudet, på grunn av den potensielle energibesparende effekten som ligger i tilbudet og som kan bidra til større sjanselighet for synshemmede og blinde studenter og arbeidstakere.

Flere av informantene fremhevet viktigheten av hjelpemidler, ikke bare i forhold til å utføre oppgaver og få tilgang til informasjon, men også for å effektivisere tidsbruken. En av informantene beskrev det slik:

*Jeg får fagtidsskrifter elektronisk, og jeg er blitt veldig happy med skanning. Jeg bruker et skannerprogram som er tilpasset og fungerer bra og låner bøker på biblioteket. Jeg bruker aktivt søkefunksjoner og innholdsfortegnelsen til å skumme. Nåløyet er å få tid til å lære seg mulighetene.*

Hun fortsatte:

*Jeg har fått opplæring via hjelpemiddelsentralen eller firma når utstyret har kommet. Jeg har også gått kurs på Huseby. Data hjelper meg, men andre mer. Jeg må ha mer opplæring enn deg, og det krever mer hukommelse. Jeg kan ikke ta imot opplæring av hvem som helst, og det er vanskelig hvis de som skal hjelpe meg ikke er kjent med utstyret.*

Hun presiserte at hun hadde fått den opplæringen hun hadde trengt til enhver tid:

*Det jeg ikke har fått, har hatt med mine egne prioriteringer å gjøre. En tid skulle vi ikke få støtte til å lære å bruke Internett, men nå er det nødvendig. Jeg kunne tenkt meg å lære mer på det området, men ser ikke noen grunn hvis jeg ikke kan følge det opp.*

En privatpraktiserende fysioterapeut fortalte at:

*Det er lettere å finne faglitteratur og gå inn på ulike databaser nå, og jeg har gått på kurs om det, men det krevde litt mer enn jeg kunne følge opp.*

En ung informant beskrev det slik:

*Jeg er nok en som venter til jeg må (bruke ny teknologi), men når jeg først må, så prøver jeg å gå inn i det så godt jeg kan. Når noe skjer, tenker jeg at jeg egentlig bør lære mest mulig innstillinger. Jeg har søkt om GPS<sup>31</sup> og må ha en boks, men jeg gruer meg. Det krever ekstra krefter å lære seg og sette seg inn i nye ting.*

Det blir ofte påpekt at manglende opplæring i bruk av hjelpemidler, er et hinder for mange, også for synshemmede og blinde personer (Fuglerud 2006). Dette var ikke et poeng som ble trukket spesielt fram av informantene i denne studien, men som disse sitatene viser, var flere opptatt av at opplæringen måtte være tilrettelagt. De fremhevet at de ressursene som krevdes for å lære seg å bruke teknologien, måtte stå i forhold til hva man kunne nyttiggjøre seg.

En av informantene som hadde vært tidlig ute med å bruke data, og bidratt aktivt til vedlikehold og utvikling av programvare på sin arbeidsplass, beskrev seg som "mer enn middels datakyndig." Imidlertid var kompatibilitetsproblemene mellom de individuelle hjelpemidlene og programvaren blitt store på arbeidsplassen, og konsekvensen var at mye informasjon måtte huskes, blant annet kompliserte takstssystemer :

*Det koster å kompensere for synshemmingen, mest av alt på datasiden. Jeg har nå gått på halv sykemelding over lengre tid. Jeg kjenner at jeg har behov for å ta meg inn, og delt sykemelding i perioder har vært en måte å samle krefter igjen på.*

Den konsentrasjonen som kreves for å tilegne seg for eksempel fagstoff via lyd, kunne en av informantene illustrere slik:

*Jeg foretrekker å bruke den talesyntesen jeg har på PC-en, for den er jeg vant til. Det setter konsentrasjonen lett ut hvis du ikke er vant med stemmen, og faglitteratur er jo tyngre å lese og hekte seg på hvis du faller litt ut.*

Som disse sitatene viser, ligger det en ambivalens i å bruke tid og energi på å lære seg bruk av nye tekniske hjelpemidler, noe som ble veldig tydelig uttrykt av en av de eldre informantene:

*Jeg drøyde så lenge jeg kunne med å gå fra DOS over til Windows. Jeg hadde lært så mye og brukt så mye ressurser på det, men til slutt ble jeg*

---

<sup>31</sup> GPS = Global Positioning System som gir mulighet for orientering, også mulig å få tilrettelagt med lyd.

*tvunget over. .... Jeg blir nok slept med i utviklingen fordi jeg må, men jeg opplever det jo som en fordel å følge med på utviklingen....*

*Jeg gikk over til data i 1992. Kona pushet meg. Jeg er glad for det nå. Det ble en stor forandring. Jeg kunne begynne å lese journaler og skrive effektivt.*

Verken hjelpemiddelformidlingen eller tilrettelegging av arbeidsmiljøet vil kunne kompensere fullt ut for den ekstra energien og tidsbruken som kreves for å sette seg inn i ny teknologi. Dette er imidlertid en synliggjøring av at grensenettet mellom menneske og maskin ikke bare handler om tilgjengelighet, men også om å være mest mulig logisk og gjenkjennelig for ulike brukergrupper. Det viser en side ved bruk av teknologien som er viktig i forhold til spørsmålet om spesiell eller universell utforming når det gjelder å tilegne seg nye løsninger med synshemming. Hva er minst energikrevende? Det er også en synliggjøring av betydningen av sammenheng mellom ulike tilretteleggingsstrategier for den enkelte. En av informantene som hadde arbeidet aktivt med innspill til lovforslaget til antidiskrimineringsloven, uttrykte det slik:

*Har det blitt en universell utformingslov? Tilgjengelighet er ikke nok. Loven skal fungere for alle som har funksjonsnedsettelse. Personlig service er et viktig element som ikke er med. Loven har et hull når det gjelder service – dette må følges opp.*

Den tid og energi som krevdes, ble beskrevet av en fysioterapeut som hadde en godt tilrettelagt arbeidssituasjon. Hun forklarte:

*Du må jobbe mer enn 100%, hvis du skal fungere, det krever mer enn om du hadde sett. Man må huske så mye, ha det i korttidsminnet og så slette det ut.... Man må bygge opp ulike kompensasjonsteknikker som krever energi. Jeg kan for eksempel ikke korrigere stillinger eller gangfunksjon på avstand, så jeg må isteden passe på å formulere og si ting på en annen måte. Du må være ansvarsbevisst og sørge for at du ikke utelater noe.*

To av informantene hadde 50 prosent uføretrygd. Den ene hadde valgt dette for å kunne jobbe 100 prosent på halv lønn, og dermed vise at det var mulig å fungere i jobben. En annen begrunnet det slik:

*Ting tar tid og krever energi når man ikke ser. For meg er 50 prosent uføretrygd en god løsning, og det jeg opplever som mest realistisk å få til.*

Hun kunne imidlertid fortelle at de fleste jobbet deltid på arbeidsplassen. Hun hadde også en arbeidssituasjon som ikke var tilfredsstillende tilpasset. Et viktig spørsmål er

da om dette valget ble tatt ut fra en dårlig tilrettelagt arbeidssituasjon med høyt tempo.

Flere av de synshemmede informantene med egen praksis jobbet mer enn 100% stilling, noe som var motivert ut fra et stort faglig engasjement og stor jobbtilfredshet:

*Jeg er veldig tilfreds med yrket. Jeg har vært yrkesaktiv hele tiden. Jeg ville ikke avsluttet før pensjonsalderen selv om jeg skulle ha fått en gunstig ordning. Jeg synes det blir morsommere å jobbe for hvert år, og har veldig mye å gjøre. Jeg jobber altfor mye: 130 – 140% stilling.*

Flere av fysioterapeutene som drev egen praksis alene, beskrev godt tilrettelagte arbeidssituasjoner, hvor de beskrev at de ikke følte seg funksjonshemmet på jobb.

Vurdering av nytte kontra investeringer i tid og energi ved å ta i bruk ny teknologi, kom til uttrykk fra de fleste informantene. En ung kvinne og en eldre mann, som begge nylig hadde anskaffet seg ny programvare til mobiltelefonen via hjelpemiddelsentralen, uttrykte fascinasjon over de nye mulighetene. Programmet gjør det mulig med talebaserte menyer på mobiltelefonen, noe som ble beskrevet som et stort fremskritt, og utgjorde en stor forskjell fra tidligere, slik den ene informanten beskriver det:

*Programvaren er helt unik! Tidligere måtte jeg huske menyer og bare bruke den som telefon. Først nå har jeg kontroll på den, og i prinsippet det samme som deg!*

Den eldste informanten hadde anskaffet seg en "ungdomstelefon" med god lagringskapasitet, slik at hun kunne legge inn musikk og lydbøker. Den kunne også brukes som trådløs på nettverket på jobben. Hun opplevde at gevinsten var stor:

*Den er omfattende å sette seg inn i, men har du behov for funksjonene, så har du ork til å lære!*

Selv om tekniske hjelpemidler i noen situasjoner kan spare tid og energi, kan det være vanskelig å forutse effekten før man har brukt krefter på å lære seg å bruke ulike løsninger. Anledningen til å prøve ut og sammenligne løsninger, blir derfor en viktig del av vurderingene rundt effektivitet. Flere av informantene ga uttrykk for at det generelt var vanskelig å få prøvd ut nye hjelpemidler, og mye tid og energi gikk med på å finne fram til utstyr. Å sammenligne løsninger var også tidkrevende, da de ulike forhandlerne kun informerte om sine egne produkter. Kilder til informasjon om ulike løsninger og erfaringer med disse var personlige nettverk og organisasjonsnettverk,

samt hjelpemiddelsentralene og Huseby kompetansesenter. Noen av informantene mente at mulighetene til utprøving ved hjelpemiddelsentralen eller andre steder burde bygges ut. Det ble konstatert fra en av informantene at hjelpemiddelsentralen ikke kunne forventes å ha mulighet til å følge opp og være oppdatert på alt. Behovet for ny punktskriftmaskin hadde nå meldt seg, og hun grudde seg til å sette i gang prosessen med å finne den rette. Hun hadde vurdert muligheten av å be hjelpemiddelsentralen om å kjøpe inn så hun kunne få prøvd, men hadde ikke samvittighet til det, da dette var ganske kostbare maskiner. Verdifull tid og energi kunne også gå til spille ved å måtte sjekke at man hadde mottatt den rette løsningen:

*Jeg måtte ha utstyret i hendene før jeg skjønnte at det var feil. Jeg fikk to feilsendinger, før jeg fikk den rette maskinen.*

En av informantene beskrev viktigheten av både å kunne prøve og å bruke hjelpemidlene i reelle jobbsituasjoner over tid, for å kunne vurdere egen effektivitet. Hun hadde vært igjennom en hospiteringsordning i offentlig sektor med oppgaver knyttet til saksbehandling. Hun opplevde at det var en arbeidsplass med god struktur, og en handlingsplan for hospiteringen som fungerte. Det ble jobbet aktivt med arbeidsmiljøet og avdelingen scoret høyt på arbeidsmiljøundersøkelser. Selv om det var en travel arbeidsplass, opplevde hun et positivt miljø med godt vennskap og tilhørighet:

*Jeg hadde lyst på jobb og ble der i 1 ½ år og følte at jeg "kom ut av tåka" i denne perioden. Jeg opplevde at jeg kunne utføre jobben, selv om jeg ikke gjorde hele saksbehandlingen i alle saker. Jeg opplevde også at jeg kunne jobbe effektivt hvis den tekniske funksjonen var god nok og utstyret fungerte. Det var mulig å ta til seg ting, gjøre faglige vurderinger, jobbe med skjønn, utforske og lete etter muligheter. Jeg fikk utforsket både at jeg kunne gjøre jobben, men også at jeg kunne gjøre den effektivt.*

En av informantene som var musiker, beskrev at det ikke er nok å kunne bruke et musikkprogram:

*Du må være kjapp også! Jeg er blitt ganske effektiv til å bruke musikkprogrammet. Jeg bruker det ikke like fort som seende, men er kommet opp i bra tempo!*

Hun beskrev videre at omstendighetene hadde tvunget henne til å bli litt "nerd", men at det var musikk hun ønsket å bruke tiden på:

*Jeg kan nok til å løse problemer som oppstår, lage shortcuts og finne nye muligheter, smartere løsninger. Jeg kan en del hurtigtaster og triks, men med måte. Kan ikke bruke altfor mye tid, heller.*

De fleste informantene var opptatt av at de møtte større krav til databruk enn det mange andre arbeidstakere gjør. En ansatt i en privat bedrift uttalte:

*Kravene til kunnskap er større enn til folk flest. Man må kunne noe om feilsøking, slik at du kan vite om du må tilkalle hjelp utenfra eller spørre brukerstøtten her på jobben.*

Det er gjenkjennelig for de fleste arbeidstakere i dag hvilke barrierer som oppstår på grunn av manglende datakunnskap, og den tid, energi og frustrasjon som går med til å komme videre når slike problem oppstår på arbeidsplassen. Undersøkelsen knyttet til NAV NONITE prosjektet i forhold til etablering av et fjernsupportsentersenter, bekreftet større krav knyttet til databruk for synshemmede og blinde arbeidstakere. Majoriteten i denne undersøkelsen anga at de hadde bra datakunnskaper, men det så likevel ut til at mangelfulle datakunnskaper førte til at de fikk problemer med utstyret, uten at det faktisk var feil på utstyret (Arntzen, Holbye og Grønstad 2006:9).

De fleste informantene i min studie var i liten grad opptatt av negative opplevelser knyttet en sosial velferdsmodell, der hjelpemiddelformidlingen representerte et parallelt løp. De var imidlertid opptatt av at dette systemet burde forbedres og bygges ut. I neste kapittel vises eksempler på hvilken betydning hjelpemidlene og formidlingen representerte i informantenes hverdag.

## **IKT-hjelpemidler av stor betydning i hverdagen**

Alle informantene i studien hadde vært i kontakt med hjelpemiddelsentralen i sitt fylke, og de fleste hadde en kontinuerlig kontakt med sentralen og/eller hjelpemiddelleverandører som utfører oppdrag på vegene av sentralene. De fleste informantene, opplevde å ha fått de hjelpemidlene de hadde behov for, og de oppga at de hadde et greit forhold til hjelpemiddelsentralen. To av informantene hadde fått avslag på sine søknader, og de opplevde også å ha et dårlig forhold til sentralen.

Alle informantene beskrev hjelpemidlene, formidlingen av disse og kontakten med hjelpemiddelsentralen, som betydningsfull i forhold til sin yrkesutøvelse, både i positiv og negativ retning. En av informantene, som var musiker og hadde god

erfaring fra det norske formidlingssystemet, uttrykte bekymring i forhold til å måtte flytte til et annet land. Hennes arbeidsområde og kontaktflate som utøvende musiker var knyttet til Europa, og det var aktuelt å bosette seg utenfor Norge. En stor betenkelighet med å ta dette skrittet, var rettighetene og tilbudet knyttet til hjelpemiddelformidlingssystemet. Hun fortalte om hjelpemidler og programvare som fungerte godt, og et offentlig hjelpemiddelformidlingssystem som hadde vært veldig sentralt for henne når det gjaldt tilgang til, og økonomisk dekning av, synstekniske hjelpemidler, utstyr og programvare for å kunne opprettholde et yrke som musiker. Hun opplevde at hjelpemiddelformidlingen i landet hun skulle flytte til, ikke fungerte like gunstig for henne. Hun hadde tatt høyere musikkutdanning i utlandet og etablert seg som selvstendig næringsdrivende musiker med oppdrag og nettverk i Europa. Hun beskrev i hvilken grad ulik programvare for å skape og utøve musikk, kunne fungere sammen med synshjelpemidler. Dette var utstyr hun selv hadde funnet fram til. Etersom tillitsforholdet til hjelpemiddelsentralen var godt, hadde hun aldri opplevd noen begrensninger i forhold til å få innvilget det utstyret hun selv hadde funnet fram til. "De stoler på at det jeg finner frem til, fungerer for meg", var hennes erfaring, og at hun opplevde det som naturlig at hun selv måtte finne fram til programvare som fungerte for henne:

*Det er jo jeg som må holde meg oppdatert, for det er jo spesielle greier. De stoler på at jeg kan bedømme det best selv. (...) Jeg klarer meg selv, tjener penger og lever et meningsfullt liv. Blir ikke rik, men har så jeg klarer meg.*

Hun anslo at årets utgifter til hjelpemidler var ca. 100 000 kr., og at det ville være tvilsomt om hun kunne klare seg med sin inntekt, dersom hun skulle bekoste dette selv. Hun uttrykte håp om at den lokale hjelpemiddelsentralen ville finne en løsning gjennom EØS-samarbeidet, slik at hun ikke ble tvunget til å bosette seg i Norge. "Blinde må jo kunne flytte på seg", uttalte hun.

Flere av de synshemmede og blinde informantene kunne fortelle om lignende erfaring, der både formidlingen av hjelpemidlene hadde fungert bra, og tillitten til hjelpemiddelsentralen var god. Dette hadde vært sentralt for yrkesutførelsen, og en blind informant med et langt yrkesaktivt liv som privatpraktiserende fysioterapeut bak seg, fortalte om problemer før hjelpemiddelsentralene ble opprettet, og at hun måtte anskaffe sitt første datautstyr selv. Hennes opplevelser etter at sentralen ble opprettet var:

*Jeg har hatt kontakt med hjelpemiddelsentralen siden de ble opprettet i 1992. Det har fungert greit. Jeg har vært bra behandlet og fått bra oppfølging. Man kunne av og til tenkt seg at ting gikk fortere, men jeg er absolutt tilfreds.*

På begynnelsen av 90-tallet ble det mer og mer aktuelt med bruk av datahjelpemidler for å kunne ivareta det administrative ansvaret for privatpraktiserende fysioterapeuter, spesielt knyttet til driftsavtaler med kommunen og refusjonsordninger fra staten, samt for å holde seg faglig oppdatert. Den oppfølgingen som var knyttet til hjelpemiddelformidlingen ble beskrevet som viktig, ikke minst i forhold til forhold til reparasjoner og vedlikehold viktig, kunne en av fysioterapeutene fortelle:

*Ved driftsproblemer får jeg hjelp fra hjelpemiddelfirma via hjelpemiddelsentralen. Jeg kan ikke gå til datamannen på hjørnet, det ville ødelegge mer enn å reparere. (...) Hjelpemiddelfirmaet kommer hit som oftest. Det har hendt at de har måttet ta utstyret med. Da har jeg en bærbar i reserve, for jeg kan ikke drive uten datautstyr. Det er nok dyrt, men jeg har aldri sett de regningene. De går direkte til hjelpemiddelsentralen.*

En annen blind fysioterapeut hadde en lignende erfaring: "Hjelpemiddelsentralen har alltid vært skvære. Min erfaring er positiv". Hun hadde imidlertid opplevd vansker i forbindelse med reparasjoner:

*Kravene til en synshemmet databruker er større enn til folk flest, for man må kunne lokalisere problemene. Samspillet mellom det spesielle og det vanlige utstyret er slik at man må ha kompetanse om hjelpemidlene for å kunne gjøre noe. Man er avhengig av et hjelpeapparat som fungerer. Har man stopp noen dager, så er ikke støtten kjapp nok. (...) Det var krise en gang jeg måtte sende maskinen fra meg, leverandøren fant ikke ut av problemene og PC-en var borte i fire – fem uker. Jeg har lært meg at jeg må ha en reservemulighet, så jeg har en maskin til privat bruk som kan brukes, fordi den har samme programvare.*

Selv om mange av informantene hadde positive erfaringer med hjelpemiddelformidlingen, henviste flere til at de kjente andre personer med dårlige erfaringer. Det er en mulighet for at informantene som hadde meldt seg til studien via min forespørsel til hjelpemiddelsentralene, representerte et utvalg som hadde et godt forhold til sentralene. Av de tolv informantene i studien, var det to som formidlet negative erfaringer i forholdet til hjelpemiddelsentralene. Ingen av disse to var blitt formidlet til studien via sentralene.



Om erfaringene var positive eller negative, var det felles for alle de synshemmede og blinde informantene at kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen, og forholdet til hjelpemiddelsentralene, var av stor betydning i deres arbeidshverdag. Et manglende tillitsforhold, ble beskrevet som betydningsfullt utover konsekvensene av et eventuelt avslag på en søknad. En syns- og hørselshemmet informant hadde opplevd støtte i hjelpeapparatet fra både arbeidskontoret og trygdekontoret, da hun reduserte sin uføregrad ved å startet et firma med delt eierskap sammen med en partner. Hun hadde også fått verdifull hjelp via Mulighetssenteret AS i forhold til rådgiving rundt etablering av egen virksomhet. Hun hadde imidlertid fått avslag på hjelpemidler med en begrunnelse om at dette var arbeidsgiverens ansvar. Ettersom hun var sin egen arbeidsgiver, hadde hun anket søknaden:

*Anken til Hjelpemiddelsentralen er det nå fem måneder siden jeg sendte inn. Vi har veldig dårlig kontakt. Jeg føler at jeg blir sett på som vanskelig. Det virker som om de føler det som å ta av egen lomme. (...) En ting er at hjelpemidlene ikke blir innvilget, men signaleffekten – at du ikke blir møtt med tillit eller at de ikke har tro på deg – det betyr noe for pågangsmotet. Det er en prosess som tar mye energi og krefter.*

Hun hadde fått avslag på teleslynge og datamaskin, men innvilget tilskudd til belysning, etter en anke. Hun anslo at avslagene på hjelpemidlene hadde medført behov for såpass mye ekstra i lån at prosjektet hadde blitt mer risikabelt. De øvrige informantene i tilsvarende situasjon hadde fått innvilget selve datamaskinen i tillegg til de individuelle hjelpemidlene, og avslaget tydet på ulik innvilgelsespraksis mellom dette fylket og de øvrige fem fylkene som inngikk i studien.

Her ser vi et eksempel på de negative opplevelser som kan følge av den sortering og behovsprøving som ligger i den sosiale velferdsmodellen. Samtidig er henvisingen til arbeidsgivers ansvar, som ligger nærmere en borgerrettighetsmodell, et problem for henne, ettersom hun var sin egen arbeidsgiver. Utgifter til spesielt utstyr ville komme som en ekstra belastning for henne, noe som andre etablerere ikke har. En offentlig støtte representerte større sjanselighet.

En annen informant med negativ erfaring fra hjelpemiddelformidlingen hadde i tillegg en usikker arbeidssituasjon, med dårlig kommunikasjon med både arbeidsgiver og hjelpeapparatet. Etter å ha blitt synshemmet og måtte finne seg ny jobb, hadde hun oppsøkt aktuelle arbeidsplasser og tilbudt seg å jobbe gratis for å vise at det var mulig. Hun lyktes etter flere forsøk, noe som førte til ansettelse i en

salgsjobb, men på vilkår som var lite tilfredsstillende. Hun fikk en avtale om 100% stilling, men for 50% lønn, uten at dette inngikk i en avtale med det offentlige om lønnstilskudd. Dette medførte konflikt med trygdekontoret pga. for høy inntekt i tillegg til uføretrygden, og ble et individuelt problem for arbeidstakeren, som ikke torde å formalisere sin avtale med arbeidsgiver av redsel for å miste jobben. Hun torde heller ikke ta opp behovet for andre "sære behov" for tilrettelegging, da hun var redd for at det ville signalisere manglende effektivitet og fare for å miste jobben. Hun hadde fått et forstørrelsesprogram til bruk på arbeidsplassen via hjelpemiddelsentralen. Dette hjelpemiddelet fungerte imidlertid ikke sammen med programvaren som salgsarbeidet krevde. Resultatet var at hun benyttet en lese-TV for å kunne se det som sto på skjermen, noe som var en ganske uholdbar situasjon. Hun kunne fortelle at det nå skulle kjøpes inn ny salgsprogramvare, men hun torde ikke ta opp problematikken med programmets kompatibilitet med forstørrelsesprogrammet av redsel for å miste jobben:

*Jeg vil ikke si noe. Det er vanskelig nok å få jobb. Du må bevise at du kan noe. Hvis du har veldig sære behov og må ha tilrettelegging, har du ikke noe i det private næringsliv å gjøre. Det offentlige har plikt på seg til å tilrettelegge, men ikke private bedrifter. Vil ikke kunne bringe det på bane, da vil jeg ikke lenger ha jobb. Jeg er en ensom sjel, det kan ikke tas hensyn til det.*

Hun opplevde ikke å kunne henvende seg til sin nærmeste leder om problemene. Det var ingen bedriftshelsetjeneste eller fagforening på arbeidsplassen. Arbeidsplassen var ikke en IA-bedrift. Hun ville helst unngå å spørre om hjelp fra kolleger og å "være til bry". Det var salgshallene hun ble fulgt opp på. "Hvis jeg jobber fullt for halv lønn, klarer jeg det", fortalte hun. Hun hadde imidlertid liten mulighet for å vurdere sin reelle effektivitet uten tilfredsstillende synstekniske hjelpemidler. Manglende støtte på arbeidsplassen falt sammen med manglende tillit til det offentlige hjelpeapparatet. Selv om hun ikke ønsket å vise behov for spesiell tilrettelegging, formidlet hun et ønske om større aktiv innsats fra hjelpemiddelsentralen. Synshemmingen var progredierende, så situasjonen ville bli vanskeligere i forhold til å kunne benytte PC-skjermen uten tilfredsstillende hjelpemidler. Derfor anså hun så det som mest aktuelt å søke en annen jobb. Men hvilken type jobb? Hun var veldig usikker på hva som kunne være mulig. På spørsmål om hva hun tenkte rundt en antidiskrimineringslov i den situasjonen hun var i, svarte hun:

*Den kan være litt farlig å bruke. Jeg kan ikke bruke den i forhold til mitt ståsted i dag. Da vil jeg ikke ha jobb.*

Her ser vi et eksempel på en situasjon der virkemidlene knyttet til en sosial velferdsmodell fungerer dårlig, og ledsages av negative opplevelser i form av stigmatisering. Legger man her en borgerrettighetsmodell til grunn, får det imidlertid samme konsekvens; at det er farefullt å stille krav om tilrettelegging. Informanten opplevde det å vise til effektivitet som nødvendig for å beholde jobben. Uten tilrettelegging var imidlertid den eneste muligheten å jobbe mer enn det som lå i stillingen, for å kompensere. Betydningen av å motbevise forestillinger om manglende effektivitet, ble fremhevet av flere informanter. Noen av disse eksemplene blir beskrevet i neste kapittel.

## Ambassadører for å påvirke fordommer og stereotypier

Som tidligere vist, tyder bedriftsundersøkelser på at arbeidsgivere besvarer spørsmål om hvorvidt ulike grupper med redusert funksjonsevne er aktuelle for ansettelse i deres bedrift, med eller uten tilrettelegging, ut fra stereotype forestillinger om grupper. Synshemmede og blinde tilhører en gruppe som arbeidsgivere mener i mindre grad kan jobbe i ordinære stillinger på deres arbeidsplass, sammenlignet med andre grupper av personer med redusert funksjonsevne. En strategi for å påvirke fordommer og stereotypier, er å vise gjennom enkeltteksempler at personer innen en gruppe er ulike, og at forestillinger om hva som er umulig motbevises i praksis. Informantene i denne studien var opptatt av det ansvaret de hadde for å vise hva som var mulig for dem, slik at de kunne påvirke fordommer og stereotypier i forhold til synshemmede og blinde som gruppe. En av informantene uttrykte det slik:

*Terskelen er holdninger. Man må vise at man klarer å fungere. Mange stusser ved at jeg jobber. Mange tror at man er så hjelpeløs. Man må si fra og ikke sitte og vente. Du synes veldig godt da, men man representerer jo alle blinde og må på en måte vise hva det handler om.*

Mange var også opptatt av å få fram informasjon til arbeidsgiver tidlig i søknadsprosessen om offentlige støtteordninger som gjorde at arbeidsgiver ikke skulle bli økonomisk belastet ved tilrettelegging. En arbeidssøker benyttet hjelpemiddelordningen aktivt som en fordel i sin jobbsøkerprosess:

*Jeg søkte flere steder og informerte om synshemmingen i søknaden. Man må være offensiv, en arbeidsgiver velger ikke en synshemmet først. Man må*

*legge fram noen fordeler. Jeg trakk fram alt som var positivt og som ikke koster arbeidsgiver noe. Jeg la fram hjelpemidler og lese og sekretærhjelp som en fordel.*

Hun var blitt innkalt til flere intervjuer i jobbsøkeprosessen, men fikk beskjed om at de skulle "tenke på deg ved seinere anledning" og opplevde terskelen som høy:

*Få arbeidsgivere er villige til virkelig å prøve. Man må forklare hva det innebærer. Barrieren er først å få folk til å prøve deg. Hjelpemidler kan brukes som lokkemiddel. Jeg brukte på en måte det som nå kalles garantibevis<sup>32</sup>.*

Hun hadde oppsøkt sin nåværende arbeidsplass for å vise hva det praktisk innebar å være blind:

*Jeg hører at arbeidsgivere lurere på hvordan man kan ta seg rundt, og tenker begrensinger først. Utfordringen er å komme i dialog. Man må fortelle litt om hvordan det fungerer. De skjønner ikke at en som ikke ser, kan, og må, bruke data. Det må forklares og vises. Det er en fordel å kunne vise til datakortet. Det sier noe om hva du kan. Nåværende arbeidsgiver var villig til å prøve meg...*

Viktigheten av det parallelle løpet, og egen innsats for å formidle dette til arbeidsplassen, ble oppsummert slik av en av informantene:

*Man må være ambassadør og ta ansvar for noe som andre ikke behøver bære på – som bare sklir inn i det normale systemet. Jeg ser på utfordringene som en konsekvens av at jeg ser dårlig – ikke at jeg er ekskludert eller diskriminert. Bør spre det gode budskap om fine verktøy som gjør at jeg kan lese effektivt. Alle forstår bruk av touch, men jeg bruker PC vel så mye til å lese: 60% lese, 40% skrive.*

Disse eksemplene viser hvordan virkemidlene knyttet til en sosial velferdsmodell ble aktivt brukt av informantene for å øke sine sjanser på arbeidsmarkedet. Selv om det medførte å bli veldig synlig, ble det likevel erfart som en nødvendighet i forhold til å vise hva som var mulig.

En ung informant fortalte om en opplevelse der praktisk synliggjøring gjennom bruk av hjelpemidlene ga omgivelsene en ny forståelse av konsekvensene av synshemmingen. Da brukerstøtten på arbeidsplassen hadde et oppdrag på hennes arbeidsstasjon, uttrykte den unge IT-konsulenten: "Du kan jo pinadø lese med øynene igjen!" Denne overraskende erkjennelsen førte til interesse og engasjement

---

<sup>32</sup> Garantibevis= et bevis fra NAV om at hjelpemiddelsentralen kan gi råd og veiledning om tilrettelegging på arbeidsplassen, noe som kan brukes i en søknadsprosess  
<http://www.nav.no/1272.cms> (15.04.07)

i et samarbeid som fungerte bra så lenge denne konsulenten var ansatt på denne arbeidsplassen.

Betydningen av å være ambassadør for egen gruppe, ble vektlagt av flere eldre informanter, som hadde fått sin yrkesutdanning i perioden før spesielt tilrettelagt utdanningstilbud for synshemmede og blinde ble bygget ned. De formidlet at det den gang i sterkere grad var legitimt å tenke spesielle tilbud for spesielle grupper. Ingen ønsket seg tilbake til spesialomsorgens tid, men de var opptatt av at yrkesveiledning og utdanning burde være relatert til deres funksjonsreduksjon. Foruten å øke sjansen for den enkelte til å finne en jobb som fungerte for seg, sto hensynet til å bevise at blinde og synshemmede som gruppe kunne fungere i arbeidslivet. De hadde fått sin yrkesorientering den gang det var reservert studieplasser for synshemmede og blinde studenter ved fysioterapiutdanningen. En av informantene som hadde vært aktivt med i arbeidet rundt kriterier for å komme inn på studiet, beskrev hvor viktig det var for disse studentene å lykkes med studiet, slik at det ikke slo tilbake på ordningen:

*Det var en realitet at det var viktig å få inn søkere som var egnet, ellers ville vi bli stigmatisert som gruppe hvis det ikke fungerte....Det var gehør for en slik tenkning i 70- og 80-årene.*

Som en del av denne ordningen var det bl.a. viktig å sørge for at litteraturen var tilgjengelig. Det var ansatt egne hjelpelærere ved studieordningen, som bla. kunne sørge for at litteraturen var tilgjengelig i rett tid, og at hindre som oppsto underveis hadde en adresse. Denne informanten var opptatt av at ordninger som var tilrettelagt for spesielle grupper, var en fordel som lett kan forsvinne når alle i teorien skal ha like muligheter. Hun eksemplifiserte betydningen av positiv diskriminering for å oppnå likhet. Synshemmede og blinde som i dag søker fysioterapiutdanning, må konkurrere på like vilkår med andre studenter. Hun la vekt på at det ikke er lett å oppnå de høye karakterkravene fra videregående skole, hvis du må bruke mye energi på å kompensere for manglende syn, for eksempel gjennom bruk av hjelpemidler. En annen informant la vekt på at nyere pedagogikk ut fra prinsippene om "problembasert læring", innebærer at det er vanskelig å planlegge hvilken litteratur som er aktuelt å bruke i studiene. Dette stiller ekstra krav til å skimme og lete etter relevant litteratur, noe som er energikrevende ved bruk av hjelpemidler, selv om litteraturen er tilrettelagt.

En av informantene som beskrev fordelene som hadde ligget i det tilrettelagte studietilbudet ved fysioterapiutdanningen, var opptatt av nedbyggingen av spesielle ordninger:

*Det å kunne bo på Huseby var en stor fordel (nå er internatet og skolen nedlagt), og det stilles større krav i dag. Jeg vil si at man kan plusse på barrierene med det dobbelte. Det skal legges til rette i vanlig skole og arbeidsliv i dag, men det blir ikke det samme.*

På spørsmål om hva hun tenkte i forhold til betydningen av en antidiskrimineringslov, uttalte hun:

*Jeg tenker: Burde vi ha gjort noe i forhold til neste generasjon, som har en annen situasjon og faren for å bli sittende er større. Vi hadde nytte av spesiell tilrettelegging.*

Blant de eldre informantene i materialet, ser vi eksempler på at spesielle ordninger knyttet til en sosial velferdsmodell, ble opplevd som viktig i forhold til sjanselikheter og i forhold til å lykkes i et arbeid. I prosjektet med å være ambassadører for å vise mulighetene for deltakelse i det ordinære arbeidslivet, og tilbakevise fordommer og påvirke stereotype forestillinger, ble et godt fungerende og omfattende hjelpemiddelformidlingssystem ansett som viktig.

## Arbeidsgivers rolle

Ingen av informantene anså at hjelpemiddelformidlingen var realistisk å erstatte med arbeidsgivers forpliktelser i forhold til tilrettelegging pr. i dag:

*Vi kommer fortsatt til å trenge hjelpemiddelformidlingen, men støtteapparatet må være et sikkerhetssystem som utøver godt skjønn og kan motivere, stimulere og styrke sterke sider. Du må selv være informasjonsbærer, men tiltakene må tilbys fra de som serverer deg.*

Samtidig ble det uttrykt negative opplevelser knyttet til sider ved den sosiale velferdsmodellen:

*Mye kontakt med velferdsstaten gjør noe med deg. Det er fagfolks premisser som gjelder, du blir preget av profesjonenes syn på deg – signaler er viktig. Innen spesialpedagogikk snakkes det for eksempel om en "synshemmetidentitet" – som om ikke livet består av annet enn synshemmingen. Kvaliteten i relasjonen til hjelpeapparatet må tas på alvor og organisasjonene må bidra til bedre relasjon og jobbe for realistiske forventninger. Jeg mener at støtteapparatet må være der, men visse tjenester*

*kan kanskje bygges ned. Det er noe galt når så mange er misfornøyd med systemet.*

Selv om betydningen av individrettede virkemidler ble ansett som viktig når det gjaldt formidling av IKT-hjelpemidler, var flere av informantene opptatt av behovet for systemrettede tiltak. En av informantene uttrykte det slik:

*Slik virkemiddelapparatet er i dag, kan jeg si at av 15 tiltak er 14 rettet mot individet. Hvor mange går på omgivelsene? Kanskje man kan få til en bedre balanse mellom individ- og miljørettede tiltak.*

Arbeidsgivers rolle var for en stor del fraværende i disse fortellingene om betydningen av hjelpemiddelformidlingen og viktigheten av dette i forhold til sjanselighet. Hjelpemiddelformidlingen var et individuelt ansvar, og det var i stor grad en sak mellom arbeidstaker og hjelpemiddelsentralen, og eventuelt hjelpemiddelleverandørene. Arbeidsgiverne ble i hovedsak omtalt som positive til tilrettelegging, men som regel perifer i disse historiene. Flere av informantene var selvstendig næringsdrivende. Slik sett ble de ansvarlig for sin egen tilrettelegging.

Når selve anskaffelsen og tilrettelegging for bruk av de individuelle hjelpemidlene på arbeidsplassen var gjennomført, ble ikke det parallelle løpet avsluttet. Det viste seg å være behov for en kontinuerlig kontakt med hjelpemiddelformidlingssystemet for de fleste informantene i denne studien. Denne kontakten sto informantene selv for, og mange brukte mye tid og energi på dette. I hverdagen på arbeidsplassen var det problemer knyttet til kompatibilitet og drift som sto for de største barrierene informantene opplevde. Dette er områder som handler direkte om samspillet mellom de individuelle hjelpemidlene og infrastruktur og programvare på arbeidsplassen. Problemer som oppstår her griper inn i bedriftens IT-systemer og skaper konflikt i forhold til den administrasjon og policy som er knyttet til dette. I tillegg legger problemene beslag på ressurser og kan bety økte kostnader. Et individuelt løp blir dermed problematisk, og som regel uønsket, fra IT-avdelingens side. I neste kapittel presenteres konkrete opplevelser og barrierer knyttet til kompatibilitetsproblemer og drift- og vedlikeholdsproblemer på arbeidsplassen.

## Oppsummering

For informantene i denne studien var de individuelle IKT-hjelpemidlene og hjelpemiddelformidlingssystemet av stor betydning for deres arbeidssituasjon. Verken

universell eller tilgjengelig utforming av produkter, eller tilretteleggingstiltak i regi av arbeidsplassen, synes i nærmeste framtid å kunne erstatte dette. Denne formidlingen var imidlertid ikke tilstrekkelig for at informantene i denne studien kunne bruke den generelle teknologien på arbeidsplassen, der enten manglende tilgjengelighet, eller manglende kompetanse i forhold til dette, skapte barrierer. Virkemidler knyttet til en borgerrettighetsmodell i form av strategier for videreutvikling av tilgjengelige produkter er nødvendig for å redusere noen av disse barrierene. Samtidig blir det en forutsetning å ha kjennskap til de mulighetene som faktisk allerede ligger i produktene, hvis disse skal kunne utnyttes. Denne typen kunnskap viste seg å ligge i hjelpemiddelformidlingssystemet. Det parallelle løpet som eksisterte i forhold til å prøve ut og anskaffe de individuelle hjelpemidlene, viste seg derfor å måtte videreføres inn i virksomheten. Det utgjorde dermed et kontinuerlig parallelt løp.

Vi ser her at virkemidler knyttet til det enkelte individ, som følger av en sosial velferdsmodell, utvides inn på arbeidsplassens område ut fra målsettingen om et inkluderende arbeidsliv. Vi ser også at disse virkemidlene ikke er tilstrekkelige, men synliggjør behov for virkemidler som kan fremme tilrettelegging av generell teknologi på arbeidsplassen. Den nødvendige sortering, med mulig stigmatisering, som følger av virkemidler på velferdsområdet, ble beskrevet som problematisk av noen av informantene. På tross av dette, og på tross av at mye tid, ressurser og energi ble brukt på hjelpemiddelformidlingen fra deres side, var dette parallelle løpet viktig i forhold til sjanselighet og mulighet til å avkrefte negative stereotype forestillinger om blinde og synshemmedes muligheter på arbeidsmarkedet. At dette kunne gjennomføres uten at arbeidsgiver måtte involveres i tilretteleggingen, ble ansett som en fordel av informantene, og noe som kunne bidra til større mulighet for inkludering.

Så langt kan det synes som om virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell, eksemplifisert gjennom hjelpemiddelformidlingen, og en borgerrettighetsmodell med virkemidler knyttet til universell/tilgjengelig utforming og arbeidsgivers ansvar for tilrettelegging, ikke er i direkte konflikt når det gjelder målsettingen om deltakelse i arbeidslivet for synshemmede og blinde personer. Det kan synes som om de kan utfylle hverandre ved at begge videreutvikles. Dette ble synliggjort både gjennom behovet for å utvide hjelpemiddelformidlingen og gjennom behovet for å styrke innsatsen på tilgjengelig utforming av produkter. Hvis vi ser nærmere på de konkrete barrierene knyttet til kompatibilitet og drift, vil det imidlertid danne seg et annet bilde. Det parallelle løpet, der arbeidsgiver er perifer, kan vise seg å gi uintenderte



konsekvenser når det gjelder utviklingen av de aktuelle virkemidlene relatert til en borgerrettighetsmodell.

### ***Spenning eller sammenheng mellom virkemidler***

De fleste informantene i denne studien opplevde en positiv innstilling fra arbeidsgiver i forhold til de tilretteleggingstiltakene som var foretatt. Flere av informantene var også som nevnt selvstendig næringsdrivende, og dermed sin egen arbeidsgiver. De arbeidstakerene som hadde et ansettelsesforhold, jobbet i bedrifter med egne IT-avdelinger av ulik størrelse. Selv om hjelpemidlene var integrert i oppgavene på arbeidsplassen, ble de ikke oppfattet som en del av arbeidsplassens utstyr. Selv om de fleste informantene opplevde samarbeidet med hjelpemiddelsentralen og hjelpemiddelleverandørene som greit, formidlet de at de brukte mye energi og krefter på anskaffelse av hjelpemidlene, opplæring, feilsøking og ikke minst koordinering av vedlikehold og drift. Det var således ikke bare selve tilretteleggingen, men også i stor grad vedlikehold og driftsproblemer som ble ivaretatt av arbeidstakeren og formidlingssystemet. Informantene måtte derfor til en viss grad opparbeide kompetanse om feilsøking og hvem som burde trekkes inn. Arbeidsgiver var perifer i forhold til dette.

Undersøkelsen ved NAV NONITE i forbindelse med opprettelsen av en fjernsupporttjeneste ved Hjelpemiddelsentralen i Nordland, viste at bedriftene "holdt seg unna" utstyret og overlot montering og spesialtilpasninger til hjelpemiddelsentralen eller hjelpemiddelleverandører på oppdrag fra sentralen. En kartlegging av barrierer for synshemmede ansatte i tre bedrifter viste i denne undersøkelsen at ansvarsforholdet mellom arbeidsgiver og hjelpemiddelsentralene ikke var avklart. Spørsmål oppsto om de problemene som viste seg, hadde sin årsak i bedriftens utstyr eller infrastruktur, og dermed var arbeidsgiverens ansvar - eller om årsaken lå i de individuelle hjelpemidlene, og dermed var hjelpemiddelsentralen sitt ansvar. Dette medførte drøftinger når problemer oppsto og i ettertid (Arntzen, Holbye og Grønstad 206:12).

Selv med et parallelt løp, fikk kompatibilitets- og driftsproblemene konsekvenser for IT-avdelingene i bedriftene, og informantene kunne oppleve seg

som brysomme. Noen opplevde fiendtlige holdninger fra IT-avdelingens ansatte, og en av informantene uttrykte det slik:

*Det er ikke urimelig at jeg må bringe med meg informasjon om IKT-hjelpemidlene, men hvordan jeg blir møtt i forhold til dette, kan være urimelig*

I NONITE undersøkelsen ble det foretatt intervju med IT-ansvarlige på to bedrifter. De kunne bekrefte at de synshemmede arbeidstakernes utstyr ble oppfattet som problematisk i forhold til sikkerhetshensyn og administrasjonsrutiner (Arntzen, Holbye og Grønstad 206:13).

I Arbeidstilsynets reviderte utgave av veiledning om arbeid ved dataskjerm, heter det at arbeidsplassen enkelt må kunne tilpasses den enkelte, og at arbeidstakeren bør få opplæring i dette. Det heter videre at man bør kunne supplere med personlige hjelpemidler og utstyr som kompenserer for nedsatt funksjonsevne (Fuglerud 2006). Hvordan skal en arbeidsgiver som ønsker å følge opp dette, lykkes når det gjelder synshemmede og blinde arbeidstakere som bruker individuelle IKT-hjelpemidler? Barrierene knyttet til teknisk kompatibilitet mellom hjelpemidlene og programvareapplikasjoner og infrastruktur på arbeidsplassen, samt driften av dette, handler blant annet om produkter som ikke er tilgjengelige utformet. Hvilken påvirkningsmulighet har arbeidsgiveren på dette når programvare og løsninger for infrastruktur utvikles på det åpne markedet? Det knytter seg sikkerhetsmessige, økonomiske og organisatoriske utfordringer knyttet til innkjøp av nye løsninger. Hvor høyt kommer krav om universell eller tilgjengelig utforming i disse prioriteringene? Hvordan skal arbeidsgiver opparbeide bestillingskompetanse, der krav til tilgjengelige løsninger inngår?

Når det gjelder driftsproblemer, viser denne studien at disse sjelden kan løses uten kjennskap til de individuelle hjelpemidlene, og at dette er en kompetanse som ikke finnes på arbeidsplassene. Hvordan kan denne kompetansen opparbeides, hvis driftsproblemene blir den enkelte arbeidstakers ansvar og driftstøtte utføres av hjelpemiddelsentralene eller hjelpemiddelleverandørene? Synshemmede og blinde arbeidstakere utgjør ingen stor kundegruppe på markedet. Hvordan kan de offentlige virkemidlene bygge opp om kompetanseutvikling på arbeidsplassen, slik at arbeidsgivere kan bidra til utvikling av tilgjengelig produkter gjennom etterspørsel og kravspesifikasjoner ved nyanskaffelser?

Vi ser her at virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell, og som bidrar til sjanselighet, kommer i konflikt med virkemidler knyttet til en borgerrettighetsmodell.

Støtte som bidrar til at arbeidstakeren kan utføre arbeidsoppgaver på en effektiv måte, undergraver utvikling av erfaring og kompetanse på arbeidsplassen som igjen kan gi grunnlag for å etterspørre tilgjengelige løsninger på markedet.

Kan virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell videreutvikles for å styrke sammenhengen mellom det individuelle, parallelle løpet og arbeidsgivers tilretteleggingsansvar? Kan virkemidlene utvikles på en slik måte at de ikke sementerer et parallelt løp, men åpner for at kompetanse spres til arbeidslivet og styrke muligheten for at universelle/tilgjengelige løsninger kan utvikles? I neste kapittel drøftes disse spørsmålene i forbindelse med konkrete erfaringer knyttet til at hjelpemidlene tas i bruk og benyttes i dagliglivet på arbeidsplassen.

## Kompatibilitetsproblemer

Kompatibilitetsproblemer av teknisk art mellom individuelle hjelpemidler og programvare på arbeidsplassen, var en gjennomgående erfaring hos alle informantene i denne studien. Fra min egen arbeidspraksis i NAV har jeg også erfart hvordan spesifikke applikasjoner blir utviklet, uten oppmerksomhet og kunnskap i forhold til individuelle hjelpemidler. Eksterne leverandører blir ofte benyttet til slik utvikling, og manglende kravspesifikasjoner fører til utilgjengelige løsninger for personer som bruker individuelle hjelpemidler. For informantene i denne studien dreide det seg om tilgang til interne informasjonssystemer, som intranett med registrering av arbeidstid, oppslagsverk og opplæringsprogram, samt administrativ programvare, ulike databaser, journalsystemer og programvare for salg eller regnskap.

Disse kompatibilitetsproblemer kunne gi alvorlige konsekvenser for arbeidstakerne i forhold til å beholde arbeidsoppgaver og i forhold til deltakelse i arbeidslivet. Begge informantene i studien som hadde salgsjobber, opplevde kompatibilitetsproblemer i forhold til den programvaren som ble brukt. En valgte, som tidligere nevnt, å forsøke å klare seg uten forstørrelsesprogrammet, kompensere med å jobbe fullt for halv lønn, og sto i fare for å falle ut av sin jobb. Den andre hadde fått hjelp fra hjelpemiddelsentralen og hjelpemiddelleverandøren for å få hjelpemidlene til å fungere sammen med den programvaren som var aktuell på det tidspunktet hun begynte i jobben:

*Det var mye styr for å få skjermlesere til å fungere. De prøvde først med ett, men måtte gå over til et annet, og leverandøren måtte gå inn i databasen og programmere. Jeg fikk en egen server for sikkerhets skyld. Arbeidsgiver var veldig velvillig. De syntes det var litt interessant og litt ubegripelig. Men det tok tid, det måtte ta tid.*

Senere ble det innført et nytt telefonsystem, men det fungerte ikke i forhold til hennes hjelpemidler. Resultatet var at hun måtte endre noen arbeidsoppgaver og beholde enkelte gamle prosedyrer:

*Arbeidsgiver var klar over min situasjon, men de tenkte ikke på meg. Jeg kan ikke bruke det nye programmet. Det er basert på musebruk.*

Den nye programvaren var et effektiviseringstiltak i kundebehandlingen, da den automatisk ringte flere nummer samtidig, og den potensielle kunden som svarte først, fikk kontakt. For kundebehandleren førte dette til mindre pauser mellom hver gang man fikk kontakt med en kunde på telefonen. Dette var en arbeidsplass med høy intensitet, og alle ble fulgt opp på salgstallene sine. Informanten opplevde at hun fortsatt klarte seg bra, selv om hun ikke fikk ta del i denne effektivitetsgevinsten. Det var imidlertid nye planer på gang med innkjøp av ny programvare. Hun hadde mange tanker rundt dette:

*Prinsippet om at de ikke tar med hensyn til mine hjelpemidler ved nyanskaffelser er imidlertid uheldig. Jeg kunne stå på krava, men jeg liker ikke å mase så fælt.*

Informantenes erfaringer tydet på at den enkelte ansatte ble stående alene om problemstillingen, og verken arbeidsgiver, eller støtteavdelinger som HR-avdeling eller IT-avdeling, hadde eierskap til problemet.

Selv om programvare er tilgjengelig, kreves det kompetanse om hva som skal til for å utnytte mulighetene. Undersøkelsen knyttet til NAV NONITE prosjektet om fjernsupport, viser flere eksempler på denne typen problematikk. I intervju med arbeidsgivere og IT-ansvarlige på arbeidsplassen til synshemmede og blinde arbeidstakere som opplevde kompatibilitetsproblemer, ble det oppdaget at disse problemene likevel lot seg løse med tilstrekkelig kompetanse. I en av bedriftene gikk prosjektmedarbeiderne gjennom bedriftens programvare sammen med den IT-ansvarlige. De avdekket flere områder som tilsynelatende var problematiske, men som lot seg løse, til stor glede for arbeidsgiver. Muligheter som hadde vært tilstede,

men som ingen hadde kunnskap om, hadde ført til endring i arbeidsoppgaver, og en opplevelse av manglende effektivitet hos arbeidstaker.

En slik gjennomgang som ble gjennomført i NAV NONITE prosjektet, med kompetanse fra hjelpemiddelsentralen skulder ved skulder med IT-ansvarlig, vil kunne bidra til kompetanseoppbygging og større forståelse av behovet for, og konsekvensene ved, utilgjengelige programmer. Det er sannsynlig at en slik gjennomgang vil øke følelsen av eierskap til problemstillingen, samt øke sjansen for at tilgjengelighetsaspektet blir ivaretatt, eller i hvert fall tatt med i betraktningen ved nyanskaffelser. Den individuelle støtten vil kunne bekrefte en oppfatning om at problemet ligger hos arbeidstakeren og ikke i arbeidsmiljøet, noe som ligger innebygget i en tradisjonell sosial velferdsmodell. Vi ser i dette eksempelet at i stedet for at det individrettede tiltaket foregår i et parallelt løp, vil det kunne kombineres med tiltak rettet mot arbeidsplassen. Målsettingen utvides til å øke kompetanse om eksisterende løsninger og større forståelse om konsekvenser av barrierer i miljøet, framfor kun å gi individuell støtte til den enkelte arbeidstaker.

En slik utvikling av hjelpemiddelformidlingen innebærer en utvidelse av den sosiale velferdsmodellen til ikke å bare gjelde på individnivå, men også på systemnivå. Dette forutsetter at hjelpemiddelsentralene bygger opp kompetanse, ikke bare om selve hjelpemidlene, men også om miljøet de skal brukes i. Et annet alternativ vil være å kjøpe inn slik kompetanse, noe som kan sees i sammenheng med de virkemidlene som ligger i IA-avtalen om tilskudd til tilrettelegging på arbeidsplassen. Den langsiktige målsettingen vil være i tråd med en borgerrettighetsmodell, der arbeidsgivers ansvar for ikke å diskriminere gjennom blant annet å tilrettelegge arbeidsplassen, står sentralt. Det vil slik sett kunne oppstå en større sammenheng mellom velferdsmodellen og borgerrettighetsmodellen, ved at de offentlige virkemidlene bidrar til kompetanseutvikling på arbeidsplassen. Dersom arbeidsgivere fra privat sektor begynner å etterspørre tilgjengelig eller universelt utformet programvare, vil det bety en større markedsrett enn det offentlig sektor gjennom Lov om offentlige anskaffelser, og personer med funksjonsnedsettelse, kan utgjøre alene. Det forutsettes også at det bygges opp bestillerkompetanse og kravspesifikasjoner ved anskaffelse av nye løsninger. Dette kan bygges opp "ovenfra" gjennom kompetansesatsing om universell utforming i utdanningsinstitusjonene, slik det er foreslått i Handlingsprogrammet for universell utforming (Øvstedal og Høyland 2005). Dette kan samtidig bygges nedenfra, slik at

erfaringer fra enkeltpersoner i bedriftene, kan skape etterspørsel etter slik kompetanse. En av informantene så behovet for mer grunnleggende opplæring av ansatte ved IT-avdelingen, og foreslo å bruke tilretteleggingstilskuddet i IA-avtalen til dette.

Vi har tidligere sett at det faktisk lå muligheter i programvaren som det ikke var kunnskap om på arbeidsplassen. Konsekvensen var begrensninger i arbeidsoppgaver og individualisering av problemet. Det ble opplevd som at det var arbeidstakeren som ikke var effektiv nok.

At det allerede finnes produkter som er utformet ut fra tilgjengelighetshensyn, viste seg også i et annet eksempel. I en stor offentlig organisasjon ble det utviklet en spesiell programvareapplikasjon for logistikk og administrasjon. Denne bygget på et basisprodukt fra en stor leverandør, der hensynet til tilgjengelighet i utgangspunktet var ivaretatt. De kravspesifikasjonene som lå til grunn for å spesialtilpasse applikasjonen til den spesielle arbeidsplassen ved hjelp av en ekstern leverandør, førte imidlertid til at disse tilgjengelighetsfunksjonene ble ødelagt underveis. Dette var en IA-bedrift, en organisasjon med flere synshemmede ansatte, med vilje til, og kunnskap om, behovet for tilrettelegging. Likevel ble problemene først tatt på alvor i implementeringsfasen. En av de synshemmede ansatte uttalte:

*Et tilgjengelig verktøyprogram ble gjort utilgjengelig gjennom et prosjekt i vår egen organisasjon!*

Flere av informantene i denne studien hadde opplevd at mulighetene ved IKT som oppsto for synshemmede og blinde på 80- og 90-tallet, hadde fått et tilbakeslag. Utdanning innen fysioterapi var på dette tidspunktet ansett å være et yrke som kunne være tilrettelagt for synshemmede og blinde personer. I denne studien hadde flere av informantene valgt en slik yrkesvei, og noen hadde valgt å etablere egen praksis. Etter hvert som privatpraktiserende fysioterapeuter ble mer avhengig av å bruke digitale administrative verktøy, vokste det fram nye barrierer. Slike digitale verktøy var, og er, ikke utviklet med hensyn til synshemming, og ingen norske leverandører har hittil vært villige til å påta seg en slik ekstrakostnad. Privatpraktiserende fysioterapeuter driver små bedrifter, der arbeidsgivers økonomi ikke gir grunnlag for utvikling, vedlikehold og oppgradering av egen programvare i en slik størrelsesorden som det her er snakk om.

I en artikkel i Norges Blinde i 2007, beskriver Lars-Johnny Dæhlin et stort problem i tilknytning til en programvare som har vært brukt av synshemmede og

blinde fysioterapeuter i forbindelse med administrasjon, der bl.a. trygdeoppgjør inngår. Artikkelen har han kalt: "Inkluderende arbeidsliv: fagre ord på råttent papir!" Denne problemstillingen ble også tatt opp av fysioterapeutene i min studie, en problemstilling som jeg for øvrig også kjenner til fra NAV. Dæhlin skriver:

*Gjennom 6 år har ca 40 synshemmede fysioterapeuter gjennom sin interessegruppe arbeidet for å ikke falle ut av arbeidslivet. Yrkesgruppen var som pionerer å regne først på 90-tallet da de tok i bruk data i den administrative delen av sitt arbeide. Etter hvert stiltes stadig strengere krav til journalføring, trygdeoppgjør og regnskap, og programvaren som fra starten av var brukt, kom til kort, og ble av forskjellige årsaker heller ikke oppgradert til å takle de senere krav fra det offentlige. (Dæhlin 2007)*

Den programvaren som opprinnelig ble brukt, var basert på DOS, og ble definert som et teknisk hjelpemiddel og dermed dekket gjennom folketrygden. Det kom etter hvert nye programvareleverandører på markedet med Windows-baserte programmer, og disse var ikke tilgjengelige for alle synshemmede og blinde brukere av slik programvare. Rikstrygdeverket ga da dispensasjon til fortsatt å kunne benytte den gamle programvaren, selv om denne ikke var oppdatert i forhold til rapportering og nye rutiner for oppgjør til fysioterapeutene for pasientbehandling. Denne løsningen ble fortsatt brukt av flere informanter i studien. Det medførte imidlertid ekstra tungvinte prosedyrer, og for fysioterapeuter som drev i felleskap med andre, skapte det problemer i forhold til kolleger. På en arbeidsplass hadde kollegene av solidaritetshensyn ventet med å oppgradere sin programvare, i påvente at det skulle komme en tilgjengelig programvare. Informanten hadde imidlertid nylig gitt beskjed om at de ikke måtte vente lenger, ettersom en løsning ikke syntes å være i sikte. Dette medførte at hun ble ekskludert fra det felles elektroniske arbeidsredskapet i forhold til administrasjon og journaler. Dette skapte mye ekstraarbeid, og hun formidlet pessimisme i forhold til videre yrkesaktivitet for sin del.

Vi ser at det tidligere var blitt utviklet spesiell programvare for synshemmede og blinde fysioterapeuter i en periode da de tilhørte en pionergruppe i forhold til databruk. Datautviklingen førte etter hvert til at de fleste fysioterapeuter, på linje med andre virksomheter, benyttet slik programvare, og de ble utviklet på det kommersielle private markedet. Selv om denne typen programvare fortsatt kunne anskaffes via folketrygden, var det mer problematisk med støtte til utviklingen av slike program som er tilgjengelig på det åpne markedet.

Vi ser her at en sosial velferdsmodell som tidligere kunne bidra til sjanselikheter, møter begrensninger ved bruk av offentlige virkemidler i et privat marked. Hvis man legger en borgerrettighetsmodell til grunn, vil imidlertid gruppen det her er snakk om representere lite markedsrett.

Fysioterapeuter som drev praksis alene hadde ikke samme problemet med å bruke den gamle programvaren, da de ikke hadde andre kolleger å ta hensyn til. De opplevde imidlertid konsekvensene av at den gamle DOS-baserte programvaren ikke ble oppgradert i form av tungvinte og manuelle tilleggsprosedyrer. Slik sett representerte det et tilbakeskritt i forhold til den nytten synshemmede og blinde tidligere hadde hatt gjennom datautviklingen. Som en av informantene uttrykte det:

*15 år etter det første programmet kom, stiller vi synshemmede fysioterapeuter dårligere enn andre igjen.*

Synshemmede fysioterapeuters interessegruppe registrerte i økende grad at yrkesgruppen sto i fare for å falle ut av arbeidslivet. De gjennomførte en undersøkelse blant medlemmene i 2000, for å kartlegge behovet for å få utviklet et administrasjonsprogram som var tilgjengelig for bruk av de aktuelle individuelle hjelpemidlene. Dette viste seg å bli vanskelig. Hvem skulle ha ansvar for å utvikle et slikt program? Denne typen programvare selges på det åpne markedet til flere yrkesgrupper og arbeidsplasser innen helse og sosialsektoren. Etter en lengre løype gjennom mange offentlige instanser, ble det igangsatt et prosjekt av Sosial og Helsedirektoratet med utvikling av en kravspesifikasjon ut fra synshemmedes behov. Etter hvert ble det finansiert et forprosjekt i Rikstrygdeverket som skulle bygge videre på kravspesifikasjonen, og kartlegge kostnadene forbundet med en programvareutvikling. Dette var Rikstrygdeverket forpliktet til å sende ut på anbud, noe som tok tid og endte med at kun ett firma leverte inn anbud. Etter å ha jobbet over ett år med saken, trakk firmaet seg. Etter nesten ett år, ble prosessen startet på nytt. En leverandør som allerede var i markedet utarbeidet et kostnadsoverslag på å tilpasse sin allerede eksisterende programvare, noe som skulle vise seg å bli mange ganger dyrere enn det opprinnelige tilbudet om å lage et nytt program. Finansieringen videre er uavklart. Et dilemma har oppstått: det offentlige har bidratt med midler til å utarbeide kravspesifikasjoner og kostnadsoverslag, men kan staten subsidiere et firma som konkurrerer på det åpne markedet, slik at dette produktet får et konkurransefortrinn? Saken er fortsatt til behandling i NAV. Markedet er for lite til at det aktuelle firmaet er interessert i å prioritere en slik utvikling, men ser viktigheten



av det for gruppen, og at det kan bli en konkurransefordel etter hvert, når loven om offentlig anskaffelser begynner å virke. Det vil være både private og offentlige bedrifter som anskaffer programvaren. For noen vil da loven om offentlig anskaffelser gjelde, der kravene til tilgjengelig utforming kommer inn. Men hva gjør innkjøperne når det ikke finnes et slikt produkt på markedet? Hvor lang tid vil det gå før eventuelle offentlige bedrifters krav om tilgjengelig programvare for fysioterapeuter får konsekvenser for markedet? Vil disse kravene bli stilt, dersom ikke bedriftene allerede har synshemmede eller blinde fysioterapeuter ansatt?

Det som interessegruppen for synshemmede fysioterapeuter påpeker som paradoksalt, er at de kravene som blant annet blir stilt fra NAV når det gjelder oppgjør og rapportering bidrar til ennå større utfordringer i forbindelse med utvikling og oppgradering av denne typen programvare. Kan NAV stille krav til privatpraktiserende fysioterapeuter, som får oppgjør for pasientbehandling fra staten, om at de forplikter seg til å kjøpe inn tilgjengelig programvare? Dette vil være i tråd med en borgerrettighetsmodell. I så fall får de privatpraktiserende synshemmede og blinde fysioterapeutene ballen tilbake i fanget. Hvilke muligheter ligger i det parallelle løpet, dvs. hjelpemiddelformidlingen, i forhold til denne typen problemstilling? Selve programvaren vil kunne bli dekket enten via Lov om folketrygd, eller via tilretteleggingstilskudd, men utviklingskostnader for produkter på det ordinære markedet vil ha konkurransevridende effekt. Målsettingen er universelt utformede produkter, men virkemidlene knyttet til borgerrettighetsmodellen krever lang tid og et såpass stort marked at det finnes bedrifter som er villige til å ta utviklingskostnadene. Imens står synshemmede og blinde fysioterapeuter i fare for å falle ut av arbeidsmarkedet. Flere av informantene i studien påpeker det paradoksale i at kostnadene ved uføretrygd for denne gruppen raskt vil overstige kostnadene ved programutvikling.

Spenningen som ligger i de to velferdsmodellene gir seg faktisk og praktisk uttrykk i denne saken. Vi ser at kostnadene til kravspesifikasjoner er utviklet ved hjelp av offentlige midler, kunnskap fra ansatte i hjelpemiddelformidlingssystemet og en stor egeninnsats fra foreningens medlemmer. Dette kan være et utgangspunkt for å utvikle standarder og kravspesifikasjoner som kan brukes i første omgang ved offentlige anskaffelser. Kan det utvikles en større sammenheng mellom den sosiale velferdsmodellen og borgerrettighetmodellen ved at offentlige virkemidler ble benyttet til å utvikle, systematisere og spre informasjon i forhold til hva kravspesifikasjonene

bør inneholde for grupper med ulike funksjonsnedsettelse? DELTA-senteret har laget en generell veileder om universell utforming ved anskaffelser i offentlig sektor. Kan det offentlige ha en rolle i å utvikle mer konkrete kravspesifikasjoner knyttet til ulike produkter og tjenester, som kan være åpent tilgjengelig for produsentene?

Et annet kompatibilitetsproblem som tre av informantene erfarte, hadde oppstått i forbindelse med etablering av et nytt servermiljø på arbeidsplassen. Å etablere en såkalt "tynn klient- løsning, kan gi store ressursmessige og økonomiske innsparinger i større organisasjoner. Løsningen innebærer at all programvare ligger lagret på en sentral server, isteden for å være installert på mange enkeltarbeidsstasjoner. På denne måten sparer organisasjonen lisensutgifter, og oppgraderinger og vedlikehold blir enklere og mindre ressurskrevende for IT-avdelingene. For den enkelte arbeidstaker innebærer dette at ingen programvare kan legges inn på den enkeltes arbeidsstasjon. Personer som bruker individuelle IKT-hjelpemidler, har imidlertid behov for egen programvare knyttet til hjelpemidlene.

Denne utfordringen ble møtt på ulike måter i de aktuelle organisasjonene. En av informantene som var ansatt på et stort sykehus, opplevde både denne problemstillingen og at journalsystemet som ble brukt ikke var kompatibel med hjelpemidlene hun brukte. I tillegg var det stadige oppgraderinger av journalapplikasjonen. Det ble veldig innfløkt å få klarhet i hva som egentlig skapte hvilke problemer. Det ble ikke funnet noen løsning på problemet, på tross av at hjelpemiddelsentralen og IT-avdelingen på arbeidsplassen samarbeidet om saken. Hun måtte derfor finne alternative måter å utføre journalplikten på. Løsningen ble å bruke lese og sekretærhjelp, samtidig som hun skrev notater og skannet inn dokumenter på sin egen PC. Hun opplevde det som en veldig ubehagelig følelse å gå med sensitive journaldata på minnebrikke, før sekretæren kunne legge det inn i sykehusets system. På grunn av spesialisering, byttet hun arbeidsplass innen samme organisasjon. Da løste disse problemene seg, selv om de tekniske utfordringene var de samme. Hennes forklaring på dette, var at hun til slutt kom i dialog med rette personer ved IT-avdelingen. Hun fikk en fast kontaktperson via hovedansvarlig leder for hele infrastrukturen. Kontaktpersonen ble kjent med hennes situasjon og kunne fjernstyre når problemer oppstod. Denne erfaringen har ført til at informanten ikke vil gi seg så lett neste gang slike begrensninger oppstår:

*De må vise meg hvorfor det ikke skal være mulig, jeg har sett at det fungerer.*

Her ser vi at kompleksiteten ved løsningene kan være like, mens ulike kompetanse, og muligens ulike holdninger, kan gi ulike konsekvenser av dette. En arbeidsplass klarer å løse problemene, men hvordan fange opp og systematisere disse erfaringene, slik at kompetansen blir overførbart til neste arbeidsplass som står overfor de samme problemene? Hvordan kan denne kompetansen tilføres i utdanningen av de yrkesgruppene som skal jobbe i slike organisasjoner? En borgerrettighetstilnærming kan stille krav om resultat i form av en tilgjengelig arbeidsplass. Kan en sosial velferdsmodell, der erfaringen knyttet til enkeltpersoners barrierer på arbeidsplassen, utvides til å systematisere og videreformidle disse erfaringene og på den måten bidra til større sammenheng mellom de to modellene?

En stor offentlig arbeidsgiver hadde også innført en "tynn klient" - løsning, og samme situasjon hadde oppstått for to av de andre informantene i studien. Løsningen var blitt en egen stasjonær PC hos de arbeidstakerne som brukte synshjelpemidler. Konsekvensen kan sies å være at man ikke kan benytte den nye infrastrukturen slik den var tenkt, men må gjøre unntak for noen ansatte som beholder en "gammeldags" løsning. Samtidig skal den gamle og nye løsningen kunne kommunisere. Prosessen med å komme fram til denne beslutningen, hadde vært langvarig og problematisk. For at den "gammeldagse" arbeidsstasjonen med de individuelle hjelpemidlene med sin programvare skulle kunne fungere i forhold til det nye nettet, måtte hjelpemiddelleverandøren foreta programmeringer på de aktuelle applikasjonene som lå på virksomhetens server, noe som kom i konflikt med blant annet sikkerhetsprosedyrer og anbudsregler. IT-avdelingen forsøkte da å begrense antallet leverandører til én, noe som innebar at alle de synshemmede i virksomheten ble henvist til å bruke samme type forstørrelsesprogram. Dette var utilfredsstillende i forhold til den enkeltes behov. Når IT-avdelingen endelig hadde funnet en løsning, kom altså de synshemmede ansatte med nok et problem. Innføringen av den nye plattformen og infrastrukturen var et stort arbeidskrevende og kostbart prosjekt. I utgangspunktet var det ikke tatt høyde for synshemmede ansatte. De problemene som oppsto, skapte forsinkelser, merarbeid og økte kostnader i prosjektet. Problemene ble i lang tid liggende i prosjektet og ikke hos ledelsen. Møtepunktet mellom prosjektansatte og de synshemmede ansatte ble beskrevet som "anstrengt", og en opplevelse informantene delte, var følelsen av å skape mye bry og være vanskelig, samt individuelt ansvarlige for å generere merarbeid og økte kostnader. Prosjektet synliggjorde også en uavklart ansvars plassering i organisasjonen. Var det

den enkelte arbeidstakers nærmeste leder som var ansvarlig for å tilrettelegge arbeidsplassen, var det HR-avdelingen eller toppledelsen? IT-avdelingen ga uttrykk for at de ikke ville sitte med dette ansvaret alene.

Hjelpemiddelformidlingssystemet bidro med kompetanse i denne prosessen, som faktisk endte med at de synshemmede ansatte fikk forsterket et parallelt løp. Det var ikke lenger hjelpemidlene som representerte dette, men hele infrastrukturen ble individuelt tilrettelagt og krevde en særordning for vedlikehold og oppgraderinger fremover. En konflikt mellom hjelpemiddelformidlingen og tilretteleggingen på arbeidsplassen blir synliggjort i disse eksemplene, samtidig som utfordringene arbeidsgiver står overfor i sitt tilretteleggingsansvar blir tydelig. Det var imidlertid ikke en engangsforeteelse å få de individuelle hjelpemidlene til å fungere sammen med den generelle teknologien på arbeidsplassen. Problemer oppsto også i daglig drift, noe som det vises eksempler på i neste kapittel.

## Driftstøtte

Det viste seg at når det oppsto driftsproblemer for informantene, var det ofte vanskelig å feilsøke uten å ha kjennskap til de individuelle hjelpemidlene. Denne kompetansen lå på hjelpemiddelsentralene og hos leverandørene. Mange av informantene hadde også selv opparbeidet mye feilsøkingkompetanse. En person hadde også blitt driftsansvarlig på sin arbeidsplass, på grunnlag av denne erfaringskompetansen. For de fleste informantene ble hjelpemiddelsentralen kontaktet når det oppsto driftsproblemer. En av informantene forklarte:

*Jeg kan ikke gå til datamannen på hjørnet, det vil bare lage leven og rot – og ødelegge mer enn å reparere.*

Dersom hjelpemiddelsentralen ikke hadde kompetanse eller ressurser til å gå inn i problemene, ble leverandøren kontaktet. Flere av informantene hadde avtale om å kontakte leverandøren direkte. De informantene som drev privat praksis alene, hadde således ikke utgifter til drift av sitt datasystem.

De som var ansatt, hadde i ulik grad støtte fra bedriftenes IT-avdelinger. En av informantene beskrev holdningen på jobben slik:

*Jeg blir bedt om å ordne det selv og ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen.*

I hvilken grad bedriftens IT-avdeling var involvert i informantenes driftsproblemer varierte. For noen hadde det vært en utvikling fra et samarbeid

mellom hjelpemiddelsentralen og IT-avdelingen i forbindelse med installasjon og oppgraderinger, der det etter hvert hadde blitt mer kontakt med brukerstøtten på arbeidsplassen. En informant fortalte at :

*Nå oppstår det sjelden problemer, men tidligere når det klikket, ringte jeg hjelpemiddelfirmaet. Nå har det stort sett vært nok med brukerstøtten, hvis det ikke er noe med utstyret, da. Det er stort sett en person i brukerhjelpa som det er naturlig å spørre.*

Det å ha en fast kontaktperson ved IT-avdelingen som hadde litt kjennskap til de individuelle hjelpemidlene, ble fremhevet som sentralt av flere. En arbeidstaker hadde erfaringer fra en arbeidsplass der IT brukerstøtten besto av tre personer. Hun opplevde arbeidsplassen positivt på alle måter, og var svært fornøyd med arbeidssituasjonen:

*Ettersom det sosiale fungerte så bra, ble det også lettere med det praktisk/tekniske. Jeg opplevde at mitt utstyr ble sett på som interessant – at det var en holdning om at det var positivt, man følte seg ikke som et problem”.*

På tross av god støtte, var det likevel nødvendig med opplæring fra leverandøren:

*De har gitt opplæring utover det vanlige – jeg har lært noen av de smarte måtene. De er behjelpelige fortsatt, og begge ser på kontakten som kompetanseutvikling.*

Hun hadde også positiv erfaring med samarbeidet mellom leverandøren, hjelpemiddelsentral og IT-avdelingen. Hun var opptatt av de utfordringene som IT brukerstøtten sto overfor, ettersom de måtte forholde seg til en mangfoldig arbeidsstokk. De ansatte var ulike i forhold til alder, digital kompetanse og interesse for data. En informant som anså sin egen digitale kompetanse og datainteresse som høy, beskrev dette som et viktig utgangspunkt for å få til godt samarbeid med alle de parter som måtte samarbeide. Flere informanter beskrev det som sårbart å beholde og videreutvikle kompetanse på arbeidsplassen. En uttrykte det slik:

*Det var særlig en tekniker jeg hadde god kontakt med, så han opparbeidet god kompetanse, men sluttet, - så det kan være sårbart å satse på kompetanseutvikling i forhold til en person.*

Holdninger fra ansatte ved IT-støtten ble fremhevet som veldig sentralt når utstyret ikke tilhørte den vanlige maskinparken, noe som ble uttrykt slik:

*Når det oppstår problem, og jeg har en maskin og programvare fra hjelpemiddelsentralen, blir det mye skepsis, særlig når man hospiterer og ikke har et fast ansettelsesforhold.*

Hun hadde forsøkt å få kontakt med en fast person som virket interessert, for å bygge opp kompetanse. Et eksempel som viste hvor lett kommunikasjonssvikt kunne oppstå, var når en informant ble bedt av brukerhjelpen om å oppgi en bestemt kode før hun kunne få hjelp til feilsøking. Det skulle etter hvert vise seg at maskinen ikke inngikk i arbeidsplassens kodesystem, fordi den var trygdens eiendom. Hennes erfaring var at:

*Maskinparken og nettverket blir sett på som IT-folkenes eiendom, under deres kontroll. Hvis det er noe som er annerledes, blir det sett på som et problem og ikke en utfordring eller en holdning til å se på det som en ny kompetanse.*

Hun fortsatte:

*De kan bli sinte på spesielle behov, behov for andre løsninger. Da føles det sterkt som et stigma! Praktiske konsekvenser av manglende universell design er at man må ha "spesiell bistand" isteden for "hjelp" som alle andre.*

Hun var opptatt av å ta ansvaret som "informasjonsbærer", men hadde erfart en brukerstøtte som ikke var interessert, og som så på utstyret som så spesielt at de ikke behøvde å sette seg inn i det.

*Det kan være at man blir møtt med en interessert og engasjert holdning – eller at det er totalt utenfor og ikke relevant å sette seg inn i.*

En annen undersøkelse i Nord-Norge som avdekket av at mange synshemmede og blinde arbeidstakere opplevde disse problemene, førte til et initiativ der tanken var å gi disse arbeidstakerne støtte via fjerndrift fra hjelpemiddelsentralen. Konsekvensene på de ulike arbeidsplassene så ut til å være såpass alarmerende i forhold til faren for eksklusjon at vurdering av mulighetene for, og utprøving av, et fjerndriftssenter knyttet til hjelpemiddelsentralen i Nordland ble igangsatt i regi av NAV NONITE. Prosjektet "Fjernsupport Syn" ble gjennomført i 2006 og fant, i samarbeid med aktuelle arbeidsplasser, fram til tekniske løsninger som kunne fungere i forhold til en slik fjerndriftsordning. Det var ikke uten vansker, knyttet til både policy, sikkerhetsprosedyrer og teknologi. Gjennom testing via strenge brannmurregimer både hos klient og operatør, fant man fram til en løsning som ble anbefalt for å starte opp fjernsupportsentret. Rapporten konkluderte imidlertid med at:

*Kartleggingen viser imidlertid at det ikke er problemet med datautstyret i seg selv som er det største problemet for synshemmede, selv om en garanti om*

*fjerndrifting vil være med å påvirke i positiv retning. (Arntzen, Holbye og Grønstad 2006:4)*

I dette prosjektet ble det gjennomført intervjuer med arbeidsgiver, IT-ansvarlige og personalansvarlige på tre bedrifter. Problemstillinger sett fra IT-avdelingens side var at de synshemmede ansatte falt utenfor ordinære drifrutiner. De opplevde fjerndrifting som en risiko i forhold til å endre oppsett og spesiell innstillinger på den enkeltes maskin. Dette ble opplevd som negativt, da det innebar å måtte sende brukerstøtten ut til den enkeltes arbeidsplass. De så på den synshemmede ansattes datamaskin som en reell risiko, og de var generelt skeptiske og engstelige til å gjennomføre endringer på maskinen. De bekreftet at de ikke følte eierskap i forhold til utstyret og de problemer som oppsto. Som en konsekvens av dette ble det opprettet en fjerndriftsordning ved hjelpemiddelsentralen i Nordland for å gi støtte til synshemmede og blinde arbeidstakere i regionen. Dette innebærer nok en utvidelse av virkemidler i den sosiale velferdsmodellen for å hindre eksklusjon fra arbeidslivet. Vil en slik utvidelse kunne skape større forståelse og kompetanse i forhold til tilrettelegging på arbeidsplassene på sikt, eller vil det kunne forsterke et individuelt løp?

## ***Oppsummering***

I dette kapitlet har vi sett at to store barrierene de synshemmede og blinde arbeidstakerne møtte ved bruk av IKT-hjelpemidler, var knyttet til kompatibilitet mellom de individuelle hjelpemidlene og den generelle teknologien, samt støtte når driftsproblemer oppstod. For å få de individuelle hjelpemidlene og den generelle teknologien til å fungere sammen, krevdes det først og fremst kjennskap til de individuelle løsningene. Denne kompetansen lå ikke på arbeidsplassen, men den var til en viss grad tilstede i hjelpemiddelformidlingssystemet. Problemene ble individualisert og i noen tilfelle knyttet til den enkelte arbeidstakers effektivitet. Konsekvenser kunne være ending av arbeidsoppgaver og fare for utstøting.

Det parallelle løpet som eksisterte ved anskaffelse og tilpasning av de individuelle hjelpemidlene, ble fulgt videre inn på arbeidsplassens arena på mer kontinuerlig basis. Arbeidsgiver var i stor grad perifer i forhold til dette, mens ansatte ved IT-avdelingene viste til dels fiendtlighet overfor de problemene som oppstod, selv

om det også fantes unntak fra dette. De store utfordringene knyttet til kompatibilitet og driftsproblemer, gjorde det vanskelig for arbeidsplassen å ta et tilretteleggingsansvar. I tillegg til økonomiske ekstrakostnader fikk de individuelle hjelpemidlene konsekvenser for sikkerhetsprosedyrer, administrative rutiner og anbudsprosedyrer.

Legger man en borgerrettighetsmodell til grunn, vil de utfordringene som her er nevnt, kunne regnes som uforholdsmessig byrde for arbeidsplassen. Utvikling av tekniske løsninger som er tilgjengelig ved bruk av individuelle hjelpemidler, ble veldig tydelig gjennom denne undersøkelsen. Spørsmålet er hvordan dette kan oppnås. En strategi er innkjøperes markedsmakt, noe som er kommet inn i lov om offentlig anskaffelser. For at markedsmakten skal kunne brukes, må det være kunnskap om hvilke krav som skal stilles til produktene. Så lenge arbeidsgiver er perifer i forhold til de praktiske erfaringene, vil det være vanskelig å få innsikt i de behovene produktene må ivareta. I strategien for å påvirke markedet, vil arbeidsgivere i privat sektor være en viktig påvirkningsfaktor.

For mange av informantene i studien var det parallelle løpet viktig for å unngå eksklusjon. Forsøk er gjort i Nordland ved å utvide virkemidlene knyttet til den sosiale velferdsmodellen gjennom å yte fjerndriftstøtte fra hjelpemiddelsentralen til arbeidsplassene. Dette kan gi uintenderte konsekvenser når det gjelder utviklingen av de aktuelle virkemidlene relatert til en borgerrettighetsmodell. Arbeidsgiver forblir perifer, og årsaken til barrierene blir plassert hos individet framfor i arbeidsmiljøet. Å unngå å bruke virkemidlene knyttet til velferdsmodellen vil imidlertid få store konsekvenser for dagens synshemmede og blinde arbeidstakere. Spørsmålet blir om de individrettede virkemidlene knyttet til tilretteleggingstilskuddet i IA-avtalen og hjelpemiddelformidlingen også kan bidra til kompetanseutvikling på arbeidsplassene .

I denne studien viste de privatpraktiserende fysioterapeuter seg å komme i en vanskelig posisjon, ettersom de utgjør en liten markedsmakt for å påvirke utviklingen av tilgjengelig programvare for sin virksomhet. Spørsmålet blir i hvilken grad offentlige virkemidler knyttet til en sosial velferdsmodell, kan påvirke produkter som selges på det private markedet. Samtidig vil en strategi som legger vekt på arbeidsgivers tilretteleggingsansvar knyttet til en borgerrettighetsmodell, være til liten hjelp for synshemmede og blinde som er selvstendig næringsdrivende.



## *Konklusjoner*

Et av spørsmålene som dannet utgangspunkt for denne studien, var hvilke barrierer synshemmede og blinde arbeidstakere opplevde på sin arbeidsplass. Informantene i denne studien opplevde store barrierer knyttet til bruk av individuelle hjelpemidler og generell teknologi på arbeidsplassen. Disse barrierene var i utgangspunktet knyttet til tekniske forhold, i form av kompatibilitetsproblemer og driftsproblemer. Hvordan disse problemene ble forebygget og møtt i virksomheten, hvilken kunnskap som fantes, hvem som hadde eierskap til problemene, organisasjonsmessige forhold, samt holdninger og reaksjoner på arbeidsplassen, var av betydning for konsekvensene av de tekniske barrierene. For noen av arbeidstakeren var konsekvensene endringer i arbeidsoppgaver og/eller fare for utstøting, mens flere opplevde å bli sett på som "brysomme", og dermed bekrefte en forestilling om begrensinger knyttet til funksjonsnedsettelsen, framfor i miljøet. Studiens hovedfokus var barrierer knyttet til bruk av IKT-hjelpemidler og gir dermed lite kunnskap om barrierer ut over dette. Dette er imidlertid et område hvor det er behov for mer kunnskap.

Et annet spørsmål som dannet utgangspunkt for studien, var hvordan den tilretteleggingen som var foretatt fungerte, og hva som kjennetegnet den tilretteleggingen som fungerte bra. En sentral tilrettelegging for alle informantene var individuelle IKT-hjelpemidler formidlet via hjelpemiddelformidlingssystemet. De fleste informantene brukte mye energi i forhold til formidling, tilpassing, opplæring og vedlikehold av IKT-hjelpemidlene og hadde hovedansvaret for å koordinere tiltakene knyttet til dette på arbeidsplassen. Hjelpemidlene var av vesentlig betydning som en faktor i forhold til sjanselighet på arbeidsmarkedet. Stor grad av egenaktivitet var også en sentral faktor for at hjelpemiddeltilretteleggingen skulle fungere. Dette var imidlertid ikke tilstrekkelig i forhold til de barrierene som oppsto i forhold til kompatibilitets- og driftsproblemer. Tilrettelegging i forhold til disse barrierene var kjennetegnet ved virkemidler via hjelpeapparatet, mens arbeidsgiver var perifer. Flere av de eldre informantene hadde tatt fysioterapiutdanning på 60- og 70-tallet, den gang dette studiet var tilrettelagt for synshemming. De anså dette som sentralt for sitt yrkesliv og var fornøyd med yrkesvalget. De som drev alene hadde en godt tilrettelagt arbeidssituasjon i form av hjelpemidler og god kontakt med

hjelpemiddelformidlingssystemet. God kontakt med hjelpemiddelsentralen kjennetegnet den tilretteleggingen som fungerte bra. God kontakt med ansatte ved IT-avdelingene med egen kontaktperson, var også en viktig faktor ved en godt fungerende tilrettelegging. Viktig var også et godt samarbeid mellom hjelpemiddelformidlingssystemet og IT-avdelingen på arbeidsplassen.

Et videre spørsmål ved denne studien var knyttet til om det var andre former for offentlige virkemidler de synshemmede og blinde arbeidstakerne formidlet som viktige for dem. For det første var det viktig at hjelpemiddelformidlingen fungerte best mulig slik den var i dag. I tillegg opplevde de det som viktig å finne en måte å prøve ut alternative hjelpemidler på, slik at de kunne utforske hvordan dette fungerte i forhold til aktuelle arbeidsoppgaver, samt effektiviteten i bruk. Det ble også nevnt som viktig at opplæringen i bruk av tekniske løsninger var tilpasset synshemmingen. For mange av informantene var det av stor betydning å utvikle et mer effektivt system for tilrettelegging av litteratur. Av stor viktighet var at kunnskapen om de individuelle løsningene, og tilgjengelighetsfunksjoner i den generelle teknologien, ble opparbeidet på store arbeidsplasser med egen IT-avdeling. Det ble foreslått at tilretteleggingstilskuddet i IA-avtalen kunne brukes til opplæring og kurs for IT-konsulentene på arbeidsplassen. Fjerndriftstøtte fra hjelpemiddelsentralen til synshemmede arbeidstakere ble prøvet ut i Nordland. Betydningen av kravspesifikasjoner ved innkjøp var også et viktig element i forhold til en framtidig utvikling av universelle/tilgjengelige og brukervennlige produkter. Det offentlige bidrag i forhold til å utvikle, systematisere og spre kunnskap om kravspesifikasjoner i forhold til synshemming, var et sentralt område for at innkjøpsstrategier skal fungere i forhold til produktutvikling i markedet. Grupper med lite markedsmakt, som de privatpraktiserende fysioterapeutene i studien, viste behovet for offentlig støtte for å utvikle tilgjengelige produkter for deres bransje. De representerte en gruppe som hadde opplevd en forverring i forhold til tilgjengelige programvare, noe som ga alvorlige konsekvenser i forhold til faren for eksklusjon.

Kunnskapen om hvor mange med redusert funksjonsevne som står utenfor arbeidslivet, er i dag usikker på grunn av operasjonaliseringsproblemer. Med utgangspunkt i de oversiktene som finnes, er det imidlertid liten effekt å finne i forhold til den offentlige satsingen på et inkluderende arbeidsliv når det gjelder yrkesdeltaker for personer med redusert funksjonsevne. Et spørsmål er om kunnskapen om konkrete opplevde barrierer kan bidra til å evaluere eksisterende offentlige

virkemidler i lys av målsettingen om et inkluderende arbeidsliv for synshemmede og blinde personer. Denne studien viser noen kvaliteter ved eksisterende offentlige virkemidler, slik de oppleves i dagliglivet på arbeidsplassen av strategisk utvalgte informanter. Kunnskapen som fremkommer i studien handler både om muligheter og begrensninger ved de aktuelle virkemidlene for informantene, samtidig som de viser noen av utfordringene knyttet til virkemidler som springer ut av ulike velferdsstrategier.

Vi ser at barrierer knyttet til bruk av teknologi i arbeidslivet for synshemmede og blinde personer som benytter individuelle IKT-hjelpemidler, kan reduseres via en hjelpemiddelformidling som går inn på arbeidsplassens arena. Konsekvensen av dette er imidlertid at arbeidsgivers ansvar blir perifer. Virkemidler knyttet til arbeidsgivers ansvar for tilrettelegging, og derigjennom bidra til å påvirke utvikling av universelle eller tilgjengelige produkter gjennom etterspørsel, kan dermed svekkes. En godt fungerende hjelpemiddelformidling kan bidra til økt sjanselighet, og ble erfart som viktig av informantene i studien. Et viktig spørsmål blir om virkemidler knyttet til den tradisjonelle sosiale velferdsmodellen kan videreutvikles slik at kompetanse utvikles på arbeidsplassen og derigjennom stimulere virkemidler knyttet til en borgerrettighetsmodell. Vil i så fall dette bidra til en forståelse der barrierer skapt i miljøet i mindre grad tilskrives egenskaper ved individet?

## *Avslutning*

Denne studien har hatt tatt utgangspunkt i barrierer ved bruk av IKT i arbeidslivet knyttet til en gruppe personer med funksjonsnedsettelse, her i form av synshemming. Studier knyttet til bruk av IKT i arbeidslivet for andre grupper vil kunne gi et større oversiktsbilde av de barrierene som er knyttet til dette sentrale området i dagens arbeidsliv. Som vist i kapitlet om "Kartlegging basert på barrieretilnærming?", kan det å koble barrieretilnærming til ulike typer funksjonsnedsettelse være en fremgangsmåte som er forenlig med en sosial forståelse av funksjonshemming, slik det blir argumentert for av Roulstone og Warren. Hvordan disse grupperingene bør konstrueres, er imidlertid en diskusjon funksjonshemmedes organisasjoner kan og bør bidra til (Roulstone og Warren 2006). Et større oversiktsbilde på dette området vil kunne bidra til å følge og evaluere virkemidler med målsetting om et inkluderende arbeidsliv.



## Litteratur

I referanselisten er alle kilder som er oppgitt i teksten med. I tillegg har jeg tatt med litteratur som er benyttet, men ikke henvist til i teksten. Henvisning til offentlige utredninger følger til slutt

Arntzen, J. , S. Holbye og B. Grønstad (2006): *Fjernsupport Syn*. Prosjektrapport 2006. NONITE

Barnes, C. and G. Mercer (1995): *Exploring the divide. Illness and disability*. <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/books/book1.htm>

Brechin, A., P. Liddiard and J. Swain (1981): *Handicap in a Social World*. London. The Open University Press.

Bruset, E. B. (2003): *Funksjonshemning – et tilslørende ord?* Oppgave i teorispesialisering ved Institutt for sosiologi. Universitetet i Oslo.

Brynn, R. (2006): *Universal utforming – eit reiskap for integrering av menneske med nedsett funksjonsevne*. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med redusert funksjonsevne. <http://www.dok.no>

Brynn, R., A. Eriksen og R. Vigdal (2006): *Status for tilgjengelighet i Norge. IKT, transport, bygninger og uteområder*. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne og Statens råd for funksjonshemmede.

Coffey, A. (1996): *Making sense of qualitative data. Complementary Research Strategies*. USA, Sage Publications.

Corker, M. (1999): *New disability discourse, the principle of optimization and social change* i Corker, M. and French, S.: *Disability Discourse*. Buckingham. Open University Press

Couch, C. (1996): *Information Technologies and Social Orders*. New York, Aldine de Gruyter.

Dale-Olsen, H. , I. Hardoy, A. Storvik og H. Torp (2005): *IA-avtalen og yrkesaktivitet blant personer med redusert funksjonsevne*. Rapport 2005:9. Oslo. Institutt for samfunnsforskning.

Dæhlin, L-J. (2007): *Inkluderende arbeidsliv: fagre ord på råttent papir i Norges Blinde nr.2/2007*. Oslo. Norges Blindforbund.

ECON Senter for økonomisk analyse (2003): *Funksjonshemmede og arbeid. En kartlegging av situasjonen for synshemmede, hørselshemmede og rullestolbrukere*. Oslo. Rapport 09/03.

Enerstvedt, Regi Th. (1998): *Normalitetstankegangen, hva representerer den og hvilke konsekvenser har den for funksjonshemmede?* [www.uio.no/~regie/litteratur](http://www.uio.no/~regie/litteratur)

Fangen, K. (1997): *Fra erfaringsnær til kritisk. Fortolkning som samfunnsvitenskapelig utfordring*. Oslo. Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi. Universitetet i Oslo.

Finkelstein, V. (2004): *Representing Disability* i Swain, J., S. French, C. Barnes and C. Thomas: *Disabling Barriers – Enabling Environments*. London. Sage Publications Ltd.

Froestad, J., P. Solvang og M. Söder (red) (2000): *Funksjonshemming, politikk og samfunn*. Oslo, Gyldendal Akademisk.

Frønes, I (2002): *Digitale skiller. Utfordringer og strategier*. Bergen, Fagbokforlaget.

Fossestøl, K. og S. Kessel (2000): *Politiske ambisjoner og administrativ rasjonering. Om funksjonshemmede studenters rett til tilgjengelig studiemateriell*. Oslo AFI rapport 2/2000.

Fuglerud, K.S. (2006): *Delrapport IKT i hovedrapport: Full deltakelse for alle? Utviklingstrekk 2001 – 2006*. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne. <http://www.dok.no/dyster-rapport-overlevert-aid-.372895.html>

Grue, L. (2006a): *Funksjonshemming, retorikk og forståelse*. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med redusert funksjonsevne. No 1/06

Grue, L. (2006b): *Funksjonshemming og funksjonshemmende barrierer – en gjennomgang av aktuell statistikk*. Oslo. Upublisert notat ved Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med redusert funksjonsevne .

Grue, L. (2004): *Funksjonshemmet er bare et ord. Forståelser, fremstillinger og erfaringer*. Oslo, Abstrakt forlag.

Halvorsen, K. (1990): *Innføring i sosialpolitikk*. Oslo. Tano.

Halvorsen, R. and B. Hvinden (2006): *Social regulation of ICT to promote participation and capability among people with disabilities. Lessons from Norway in a comparative perspective*. Paper presentert på NFF Norwegian Network on Disability Research conference, Trondheim 30. - 31. Oktober 2006.

Hammer, T. og E. Øverbye (red) (2006): *Inkluderende arbeidsliv? Erfaringer og strategier*. Oslo. Gyldendal norsk forlag AS.

Hansen, I. L. S. og J. Svalund (2007): *Funksjonshemmede på arbeidsmarkedet. Et oversiktsbilde*. Oslo. Fafo-notat 2007:04, AFI-notat n2007:2.

Harris, J. and P. Thornton (2005): Barriers to labour market participation: the experience of Deaf and hard of hearing people i Roulstone, A. and C. Barnes: *Working futures? Disabled people, policy and social inclusion*. UK. The Policy Press.

Hernes, T., K. Stiles og G. Bollingmo (red.) (1996): *Veien til en vanlig jobb. Nytt perspektiv på attføring*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.

Holter, H. og R. Kalleberg (red) (1996): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo, Universitetsforlaget.

Jakobsen, K. (2006): Delrapport arbeid. Hovedrapport: Full deltakelse for alle? Utviklingstrekk 2001 – 2006. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne. <http://www.dok.no/dyster-rapport-overlevert-aid-.372895.html>

Kvale, S. (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.

Lunde, M. (1994): *Synshemmede og arbeid*. AFI-rapport 1994/4. Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet.

Meager, N. and J. Hurstfield (2005): Legislation for equality: evaluating the Disability Discrimination Act 1995 i Roulstone, A. and Barnes, C. *Working futures? Disabled people, policy and social inclusion*. UK. The Policy Press.

Moser, I. (1997): *Fra blyant til data. Informasjonsteknologi for funksjonshemmede: en brukerundersøkelse*. Oslo, TMW skriftserie, Universitetet i Oslo.

Olsen, B. og M. T. Van (2005): Funksjonshemmede på arbeidsmarkedet. Rapport fra tilleggsundersøkelse til Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) 2.kvartal 2005. Statistisk sentralbyrå.

Oliver, M. (1990): *The Politics of Disablement*. London, The McMillan Press.

Oliver, M. (1999): Final accounts and the parasite people i Corker, M. and French, S.: *Disability Discourse*. Buckingham. Open University Press

Oliver, M. (2004): If I had a hammer: the social model in action i Swain, J., French, S., Barnes, C. og Thomas, C.: *Disabling Barriers – Enabling Environments*. London. Sage Publications Ltd.

Paulsson, K (1995): *Dom säger att jag ser mer normal ut med benproteser. Om samhällkrav kontra barns behov*. Stockholm, Pedagogiska Institutionen, Stockholms Universitet.

Roberts, P.M. and S. Harlan (2006): Mechanism of Disability Discrimination in Large Bureaucratic Organizations: Ascriptive Inequalities in the Workplace. *The Sociological Quarterly* 599-630. USA, Midwest Sociological Society.

Rubin, H. J. and I. S. Rubin (1995): *Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data*. USA, Sage Publications.

- Roulstone, A. (1998): *Enabling Technology. Disabled people, work and new technology*. Philadelphia, Open University Press.
- Roulstone, A. and J. Warren (2006): *Applying a barriers approach to monitoring disabled people's employment: implications for the Disability Discrimination Act 2005*. Disability & Society Vol. 21, No. 2, March 2006. NY
- Roulstone, A. and C. Barnes (2005): The challenge of a work first agenda for disabled people i Roulstone, A. and Barnes, C.: *Working futures? Disabled people, policy and social inclusion*. University of Bristol. The Policy Press.
- Sandvin, J. (2006): *Antidiskriminasjonslovgiving – et opgør med sektoransvaret? Om sektorprinsippet i norsk politikk for funksjonshemmede*. Center for Ligebehandling af Handicappede.  
<http://www.clh.dk/index.php?id=845&vURL=doc9.html&cHash=c6d06ef8b2#autoindex9> (22.03.07)
- Sheldon, A. (2001): *Disabled People and Communication Systems in the Twenty First Century*. University of Leeds. Centre for Disability Research
- Sheldon, A. (2004): Changing Technology i Swain, J., French, S., Barnes, C., Thomas, C.: *Disabling Barriers – Enabling Environments*. London. Sage Publications.
- Simkiss, P. (2005): Work matters: visual impairment, disabling barriers and employment options i Roulstone, A. and Barnes, C. *Working futures? Disabled people, policy and social inclusion*. UK. The Policy Press.
- Spjelkavik, Ø. og S. Widding (2005): *Funksjonshemmet i arbeidslivet – fortsatt usynlig? En oppfølgingsstudie av "Informasjonsprosjektet om arbeidstakere som er funksjonshemmet" (1998-2001)*. Notat 4/05. Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet.
- Stanley, K. (2005): The missing million: the challenges of employing more disabled people i Roulstone, A. and Barnes, C. *Working futures? Disabled people, policy and social inclusion*. University of Bristol. The Policy Press.
- Thagaard, T. (2002): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Tomany, J (1994): *A New Paradigm of Work Organization an Technology?* Kompendium, Institutt for sosiologi. Universitet i Oslo.
- Tøssebro, J. og A. Kittelsaa (2004): *Exploring the Living Conditions of Disabled People*. Lund. Studentlitteratur.
- Villien, L. (2001): *Idealer og realiteter – en kartlegging av yrkesaktivitet hos voksne med Cerebral parese*. Hovedfagsoppgave. Universitetet i Oslo.
- Waddington, L. and M. Diller (2000): *Tension and Coherence in Disability Policy: The Uneasy Relationship Between Social Welfare and Civil Rights Models of Disability in*



*American, European and International Employment Law. Paper International Disability Law and Policy Symposium, USA*  
<http://www.dredf.org/international/waddington.html>

Øvstedal, L., Høyland, K. (2005): *Bakgrunn for kompetansesatsning om universell utforming i utdanningsinstitusjonene*. Rapport NTNU og SINTEF

## NOU

NOU 2000:27 Sykefravær og uførepensjonering. Et inkluderende arbeidsliv.

NOU 2001:22 Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer.

NOU 2003:2 Skjerpet vern mot diskriminering i arbeidslivet.

NOU 2004:1 Modernisert folketrygd.

NOU 2004:5. Arbeidslivslovutvalget. Et arbeidsliv for trygghet, inkludering og vekst

NOU 2005:8 Likeverd og tilgjengelighet Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Bedret tilgjengelighet for alle.

## Stortingsmeldinger

St meld nr 34 (1996-97) Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre.

St.meld. nr.14 (2002 – 2003) - Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten, St.prp. nr. 46 (2004 – 2005) NAV.

St.meld. nr. 40 (2002 – 2003) - Nedbygging av funksjonshemmende barrierer.

Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne.

St.meld. nr. 19 (2003 – 2004) - Et velfungerende arbeidsmarked.

St.meld. nr. 9 (2006 – 2007) - Arbeid, velferd og inkludering.

St.meld. nr. 17 (2006-2009) – Eit informasjonssamfunn for alle

Alle kilder er oppgitt.

Antall ord: 36 019

**Vedlegg:**

1. E-post til Hjelpemiddelsentraler, Arbeidslivssentra og Senter for Yrkesrettet  
attføring med forespørsel om å videresende brev til aktuelle informanter.
2. Brev til potensielle informanter.

## Vedlegg 1

### E-post til:

Hjelpemiddelsentralene (19)  
Arbeidslivssentrene (19)  
Senter for Yrkesrettet attføring

### Forespørsel om hjelp til å finne informanter til en studie om barrierer i arbeidslivet.

Studien gjelder hvilke hindringer som evt. eksisterer i arbeidssituasjonen for arbeidstakere som bruker IKT-hjelpemidler, formidlet via Hjelpemiddelsentralen. Hensikten er å få kunnskap om hvordan disse hjelpemidlene fungerer i en større sammenheng i arbeidsmiljøet.

I Norge er ca. 44% av personer som selv vil beskrive seg som "funksjonshemmet" i arbeid. Flere funksjonshemmede som står utenfor arbeidslivet, ønsker seg som kjent inn. Det er et stort behov for mer kunnskap om forhold på arbeidsplassen som skaper barrierer og erfaringer med ulike tilretteleggingstiltak.

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) og Fafo, gjennomfører et forskningsprosjekt om "Funksjonshemming, arbeidsliv og velferdsstat". Prosjektets målsetting er bl.a. å studere hvordan samspillet mellom teknologiske løsninger og offentlige tiltak påvirker funksjonshemmedes muligheter for deltakelse i arbeidsmarkedet. Som en del av dette prosjektet, vil undertegnede gjennomføre en intervjuundersøkelse. Undersøkelsen inngår i et hovedfagsprosjekt i sosiologi ved Universitetet i Oslo.

*Har dere mulighet til å videreformidle denne forespørsel til aktuelle personer dere har kjennskap til, slik at de som evt. er villige til å bidra, kan kontakte meg for et intervju eller nærmere informasjon?*

På forhånd takk for hjelpen!

Vennlig hilsen  
Lise Fjeldvik  
Arbeidsforskningsinstituttet (AFI)  
[FJLI@afi-wri.no](mailto:FJLI@afi-wri.no)  
Tlf. 90 82 04 03

## Vedlegg 2

Dato: 15.12.06

Hei

Dette er en forespørsel til deg som er i lønnet arbeid og bruker IKT-hjelpemidler formidlet gjennom Hjelpemiddelsentralen, på din arbeidsplass. Spørsmålet er om du kan tenke deg å delta i en undersøkelse om *funksjonshemmende forhold* i arbeidslivet. Undersøkelsen er et hovedfagsprosjekt ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi ved Universitetet i Oslo, og inngår som en del av en studie ved Arbeidsforskningsinstituttet om "Arbeidsliv, funksjonshemming og velferdsstat". Hensikten med undersøkelsen er å få mer kunnskap om hvilke *hindringer* som oppleves i arbeidslivet, og om de offentlige virkemidler som finnes, er egnet til å fjerne eller redusere disse hindringene.

Intervjuet vil dreie seg om:

- Hvordan det gikk til at du har det arbeidet du har nå.
- Hvilke IKT-hjelpemidler du bruker, og på hvilken måte.
- Hva slags arbeidsoppgaver du har.
- Om det har vært gjort spesielle tilrettelegginger for din arbeidssituasjon.
- Om det er forhold på arbeidsplassen som skaper vanskeligheter med å utføre oppgaver.
- Om det er forhold på arbeidsplassen du opplever spesielt positivt.

Intervjuet vil foregå på arbeidsplassen, eller evt. et annet sted hvis det passer bedre for deg.

Veileder for prosjektet er professor Regi Theodor Enerstvedt ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi ved Universitetet i Oslo, tlf. 22 85 83 36, e-postadresse: [r.t.enerstvedt@sosiologi.uio.no](mailto:r.t.enerstvedt@sosiologi.uio.no)

Forsker og veileder er underlagt taushetsplikt, og dataene blir behandlet konfidensielt. Ved prosjektslutt 01.05.07 blir alle lydopptak slettet og alt datamateriale anonymisert.

Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Hvis du kan tenke deg å delta i denne studien, ta kontakt med undertegnede enten på e-post eller på telefon. Ta også gjerne kontakt hvis du har noen spørsmål om undersøkelsen. Deltakelse i prosjektet er frivillig og det er mulig å trekke samtykket sitt tilbake når som helst før datamaterialet er anonymisert.

Med hilsen  
Lise Fjeldvik  
Arbeidsforskningsinstituttet (AFI)  
[FJLI@afi-wri.no](mailto:FJLI@afi-wri.no)  
Tlf. 90 82 04 03