

Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler

2004 – 2006

Støttet av IT Funk "IT for funksjonshemmede"

Asgjerd Vea Karlsen

Høgskolen i Vestfold

15, januar 2007

Sammendrag

Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler

Prosjektet har fått støtte fra ItFunk i perioden desember 2004 til desember 2006. IT Funk er Norges forskningsråds prosjekt "IT for funksjonshemmede".

Hovedmålet med prosjektet *Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler* er å undersøke om bruk av e-post med grafiske symboler kan være med på å øke ASK-brukernes kommunikative kompetanse. ASK-brukere defineres som personer som har behov for alternativ og supplerende kommunikasjon.

Et delmål har vært å bidra til å finne gode løsninger og være med på å videreutvikle e-postprogrammet som brukes i prosjektet.

Det er valgt en kvalitativ forskningsmetode i undersøkelsen. Utvalget har bestått av fire personer, 1 barn, ungdom og 2 voksne.

Rapporten består av en beskrivelse av prosjektet, en kartlegging før og etter implementering av grafisk e-post, en analyse og drøfting med oppsummerende kommentarer til slutt.

Rapporten gir et bilde av hva grafisk kommunikasjon via e-post er. Arbeidet har ført til større forståelse av muligheter for ASK-brukere til å kommunisere med andre mennesker.

Prosjektet er med på å skape innsikt i den programvaren som brukes. Tekniske problemer drøftes. Tilgjengelighet og opplæring er sentrale faktorer for å få e-postsystemet til å fungere godt i praksis.

ASK-studiet ved Høgskolen i Vestfold har som mål å gi studentene en innføring i alternative måter å kommunisere på for mennesker med kommunikasjonshemninger. Studentene ble trukket inn i arbeidet. Oppgaven vi gav dem, beskrives i rapporten.

Dette arbeidet kan bidra til å legge forholdene bedre til rette for aktuelle brukere av grafisk e-post, både fra firmaer som utvikler programvaren og personer i miljøet rundt bruker.

PRESENTASJON AV PROSJEKTET	5
TEORETISK FORANKRING	6
METODE	7
Om e-post modulen	10
RESULTATER AV KARTLEGGINGEN VED OPPSTART VÅR 2005.	12
Informant 1	12
Informant 2	13
Informant 3	14
Informant 4	15
OPPSUMMERING VED OPPSTART	16
PRAKTISK GJENNOMFØRING	16
Informant 1	16
Informant 2	17
Informant 3	18
Informant 4	18
RESULTATER AV KARTLEGGINGEN VED AVSLUTNING AV PROSJEKTET	19
Informant 1	19
Informant 2	20
Informant 3	22
Informant 4	26
ANALYSE OG DRØFTINGER	29
OPPGAVEN VI GAV TIL STUDENTENE	31
OPPSUMMERENDE KOMMENTARER	37
Erfaringer	37
Anbefalinger	37
LITTERATUR:	39

VEDLEGG	40
Invitasjon til å delta og samtykkeerklæring	40
Intervjuguide 1	42
Intervjuguide 2	48

Presentasjon av prosjektet

Rapporten handler om bruk av e-post med grafiske symboler som støtte i kommunikasjonsprosessen. Hovedmålet med prosjektet er å undersøke om bruk av e-post med grafiske symboler kan være med på å øke ASK-brukernes kommunikative kompetanse. Et delmål har vært å bidra til å finne gode løsninger og være med på å videreutvikle e-postprogrammet som brukes.

På Høgskolen i Vestfold har vi ASK-studiet. Det handler om hvordan man kan legge til rette for å fremme kommunikasjon hos mennesker med kommunikasjonshemninger og miljøene de lever i. Evnen til å kommunisere funksjonelt og mulighetene for å dekke noen av de daglige kommunikasjonsbehovene er sentrale, og i ASK-studiet er kommunikasjon med grafiske symboler et viktig tema. Dette var noe av bakgrunnen for prosjektsøknaden. Det var viktig å trekke studentene inn ved å informere, drøfte og reflektere sammen med dem. Studentene fikk en oppgave som var knyttet til prosjektet. Tidsrammen var fra desember 2004 til desember 2006. Prosjektet ble finansiert fra ITFunk som er Norges forskningsråds prosjekt "IT for funksjonshemmede". Alle deltakerne har sammen med nærpersion skrevet under på samtykkeerklæring. Rapporten vil belyse forholdet mellom bruk av e-post med grafisk støtte og kommunikativ kompetanse.

Med grafiske symboler menes PCS (picture communication systems), Pictogram, Bliss, fotografier, og lignende. Det er personer som har behov for alternativ og supplerende kommunikasjon, såkalte ASK-brukere, som benytter dette systemet.

De er avhengige av ulike typer hjelpemidler for å kommunisere med andre og bruker ulike former for symboler, tegn eller bokstaver. *Alternativ kommunikasjon* vil si at personen har en annen måte å kommunisere på ansikt til ansikt enn tale. Manuelle, grafiske, materielle tegn, morse og skrift er eksempler på alternative måter å kommunisere på når taleevnen mangler. *Supplerende (augmentativ) kommunikasjon* betyr støtte- eller hjelpekommunikasjon (Tetzchner og Martinsen, 2002)

Prosjektgruppa har bestått av Asgjerd Veia Karlsen, Høgskolen i Vestfold, og Eva Kirkeberg fra Hjelpemiddelsentralen i Vestfold. En referansegruppe har vært tilknyttet prosjektet som er representert ved Anne Moen Intermedia ITU og Elisabeth Grindheim UIO Henning.Gustavsensiv.no ansatt ved Habiliteringstjenesten i Vestfold, Barneseksjonen var med i prosjektet ved oppstart høsten 2005.

Teoretisk forankring

Prosjektet legger vekt på et sosiokulturelt perspektiv på læring og kommunikativ kompetanse til grunn for arbeidet. Vi kommer ikke til å gå i dybden av det her, men trekke fram noen av de viktigste elementene. I et slikt perspektiv er samhandling mellom personer og bruk av verktøy viktige prinsipper (Säljö, 2000). I et sosiokulturelt perspektiv har termene redskap eller verktøy en spesiell betydning. Med redskap eller verktøy menes de ressursene – både språklige, intellektuelle og fysiske – som vi har tilgang til, og som vi bruker i interaksjon med verden omkring oss (Ludvigsen og Hoel 2002). Det sosiokulturelle perspektivet har sin bakgrunn i bl a. den russiske pedagogikk og Vygotsky. Han hadde betydning ved å fremheve at utviklingen av kommunikasjon og samarbeid var sentralt i en læringsprosess. Gjennom en aktivitet tilegner individet seg de kulturelle forhold som det er en del av. Vår antagelse er at bruk av grafisk e-post vil øke tilgjengeligheten i samfunnet for ASK-brukere. Aktivitetene de er med på og erfaringene de gjør, er med på å danne tanker og forestillinger. Det sosiokulturelle perspektivet bygger på et konstruktivistisk syn – men samarbeid står sentralt. Kunnskap blir konstruert gjennom samhandling og ikke først og fremst gjennom individuelle prosesser (Dysthe, 2001, Karlsen og Wølner 2006). Dette innebærer at ASK-brukere må delta i et praksisfellesskap. Et praksisfellesskap med grafisk e-post som felles læringsarena vil kunne bety økt sosial tilhørighet og gi større kommunikasjonsmuligheter. Ordet kommunikasjon innebærer å ha kontakt, være i interaksjon, overføre meddelelser og være i en prosess der et system (for eksempel en gruppe) påvirker et annet system. Kommunikasjon er også å dele eller gjøre felles (Tetzchner og Martinsen, 2002). Kommunikasjon kan deles inn i verbal kommunikasjon, og ikke-verbal kommunikasjon. Verbal kommunikasjon er det som blir formidlet gjennom språk, enten gjennom tale eller skrift. Ikke-verbal kommunikasjon blir ofte formidlet gjennom kroppsspråk som: gester, ulike tegn, øyekontakt, kroppsholdning, ansiktsuttrykk og berøring. Vi kommuniserer på ulike måter, men tale og skrift er de mest vanlige. Tale er den vanligste kommunikasjonsformen for mennesker som kan høre.

ASK-brukere har ikke de samme forutsetninger og muligheter til å gjøre seg forstått, formidle sine tanker eller argumentere for det de mener er viktig sammenlignet med mennesker som bruker vanlig talespråk. Evnen til å kommunisere funksjonelt og mulighetene for å dekke de daglige kommunikasjonsbehov, er ikke en selvfølge for denne gruppa. Begrepet kommunikativ kompetanse er et sentralt begrep. Det dreier seg om å kommunisere hensiktsmessig og adekvat. I ASK-sammenheng er det nødvendig å utdype begrepet noe.

Janice Light stiller i boka "Building Communicative Competence" (1998) spørsmålet: Hva må læres når man bygger opp kommunikativ kompetanse? Hun definerer kommunikativ kompetanse slik: "Communicative competence is the ability to communicate functionally in the natural environment and to adequately meet daily communication needs (Light, 1989) ". Det er flere aspekter ved kommunikativ kompetanse, og fire områder ((Light og Binger 1998). blir trukket fram.

- 1) Lingvistisk (språklig) dyktighet – inkluderer evnen til å motta og uttrykke seg. Lingvistisk dyktighet innebærer også forståelsen av språket, som bruk av ASK-systemer.
- 2) Operasjonell dyktighet – refererer til den tekniske evnen som kreves for å bruke ASK-systemer. F.eks bruke håndbevegelser, betjene en datamaskin, evnen til å bruke pekepinne og lignende.
- 3) Sosial evne – kunnskap om de sosiale reglene i samfunnet som gjelder interaksjon. Evnen til å utvikle positive relasjoner
- 4) Strategisk dyktighet – evnen til å bruke kompensatoriske strategier som kan være nyttige for personer som benytter ASK-løsninger

Kommunikativ kompetanse innebærer altså lingvistisk, operasjonell, sosial og strategisk kompetanse.

Det har vist seg at ASK-brukere, som benytter såkalte partnerfokuserte spørsmål, blir oppfattet å ha større kommunikativ kompetanse enn de som ikke gjør det:

Results (from three research studies) suggested that both groups of adults, those with experience in AAC (alternative and augmentative communication) and those without prior experience in AAC, thought that the AAC users were more competent communicators when they asked partner-focused questions than when they did not. The adults valued partners who demonstrated an interest in others" (Light and Binger, 2003:186)

Det er spørsmål som berører tanker, følelser og erfaringer. F.eks "Hvordan har du det?" "Hva gjorde du i helgen?" Slike spørsmål demonstrerer interesse for samtalepartneren og kan bidra til å øke den kommunikative kompetansen. Ved å trene opp denne måten å kommunisere på, brukes ord og uttrykk som kan øke deltakelse i den sosiale interaksjonen med andre. Vi har sett etter denne type setninger hos informantene.

Metode

Når vi skal samle inn informasjon og har laget instrumenter for å gjøre dette (spørreskjemaer og intervju), oppstår det lett problemer fordi vi ikke er helt sikre på om vi har fått tak i den informasjonen vi er ute etter. Når vi har forsikret oss om at vi undersøker det vi tar sikte på i undersøkelsen, har vi god validitet. Har vi gjort dette på en troverdig og sikker måte, har vi

god reliabilitet (Repstad, 1998). Reliabilitet handler om i hvilken grad de samme funnene kan bli gjentatt eller reprodusert av en annen forsker under de samme gitte betingelser (Kvale, 1997). Dette kan være vanskelig å håndtere i kvalitativ forskning fordi det er forskeren som tolker enkeltindividet og interagerer med informantene i intervjufasen. Gjennom bruk av alternativ og supplerende kommunikasjon som Bliss, PCS, IGEL bilder, pictogram og lignende, er marginen for feiltolkning kanskje noe større slik jeg vurderer det. De metodiske utfordringene er til stede fordi vi i tillegg er avhengige av nærpersonenes¹ tolkninger. Beskrivelser er foretatt i forhold til flere av informantene av andre og ikke ASK-brukeren selv. Dette gjør forskningsmaterialet sårbart, og validiteten svekkes.

Våre informanter er ofte i et miljø der det er mye gjetting, og de kan oppleve at andre undervurderer dem – snakker ovenfra og nedad til dem og bestemmer for dem på en unødvendig måte – noe som skaper en følelse av mindreverd. På den annen side skjer det også at omgivelsene overvurderer mennesker som ikke kan snakke, og antar at de har en innsikt og kontroll som de ikke har (Tetzchner og Martinsen, 2002). I kvalitative undersøkelser er man opptatt av å beskrive ”det som finnes”, og er mindre opptatt av hvor ofte det finnes (Repstad, 1998). I intervjusituasjonen påvirkes informanten av den som intervjuer, og dette bør tas med i vurderingen i hvert tilfelle. Forskjellige lesere kan også tolke en intervjutekst forskjellig. Intervjupersonene snakker sammen med sine nærpersoner om sin forståelse av hvordan de har forstått spørsmålene, og jeg tolker teksten jeg mottar i ”mitt” perspektiv mot min bakgrunn av sosiale og kulturelle verdier og erfaringer. Det kan lett oppstå andre metodologiske problemer som det å få konkrete svar, og det kan være vanskelig å uttrykke seg presist. Noen av informantene gav uttrykk for at de synes spørsmålene var vanskelige å svare på.

Det er valgt en kvalitativ forskningsmetode i undersøkelsen. Utvalget har bestått av fire personer med en kartlegging før og etter implementering av grafisk e-post.

Utvalget består av 1 barn, ungdom og 2 voksne.

- 3 personer med CP (1 kvinne, 2 menn) – alder 15-34-år
De sitter i rullestol. Deltakerne har ulike fysiske ferdigheter.
- 1 med Down syndrom (gutt) – alder 10 år

Utvalgskriteriene er:

- Personen må ha et kommunikasjonsproblem
- Vi antar at e-post kan ha en nytteeffekt
- Personen er kjent med high-tech løsninger

¹ Med nærpersoner menes her primærkontakt, personer som arbeider i miljøet til ASK-brukeren og foresatte.

Vi kartla ASK-brukernes ferdigheter innen språk og kommunikasjon før oppstart og ved slutten av prosjektet. Intervju ble brukt. Deltakerne ble intervjuet sammen med nærpersionene før oppstart og ved slutføring av prosjektet. Spørreskjemaene er brukt for å få bakgrunnsstoff og kartlegge hvor brukerne var i forhold til kommunikativ kompetanse og for å finne eventuelle endringer etter bruk av e-postsystemet. I tillegg ønsket vi å kartlegge brukernes tilbakemeldinger på selve programvaren. Spørreskjemaet/kartleggingsskjemaet ble organisert etter 3 hovedpunkter:

- Om kommunikasjon
- Om brukeren
- Om hjelpemidler

Kartleggingen ved hjelp av intervju ble gjennomført før oppstart vår 2005.

Kartlegging etter utprøving av e-postprogram ble gjennomført i oktober 2006.

I begynnelsen brukte vi programmet Inter_Comm² fra NorMedia. Det ble testet ut våren 2005. Vi oppdaget noen feil og ble derfor forsinket i prosjektet. Vi hadde drøftinger med firmaet NorMedia som forhandler programmet, men problemene ble bare delvis løst (se mer om dette under *Om epostmodulen*). Vi så at programmet ikke ville fungere optimalt og bestemte oss derfor for å skifte program og begynte med den nye e-postdelen i Programsnekker³.

E-postmodulen til Programsnekker ble installert hos de 4 deltakerne i perioden januar – mars 2006. Tilpasset opplæring i bruk av programmet er blitt gitt i samme periode til hver enkelt bruker i samarbeid med Øystein Johnsen fra IGEL Kompaniet og hjelpemiddelsentralen i Vestfold v/ Eva Kirkeberg.

² Inter_comm er et e-post tilleggsprogram til Skrive med Bilder.

Det er et e-post program som du kan sende og motta e-post med – tilsvarende Eudora eller Outlook. Det spesielle med Inter_Comm er at det er beregnet for symbolbrukere som ikke bruker tekst (eller har begrensede muligheter til å bruke tekst). Det kan også brukes av dem som ikke trenger symboler. Grensesnittet er helt grafisk, og alle e-postfunksjonene er illustrert med symboler.

³ Programmet Programsnekker styrer Rolltalk. Programsnekker gjør det mulig å tilpasse hver Rolltalk individuelt. Rolltalk er et kommunikasjonshjelpemiddel som kan styre omgivelsene, forenkle bruk av mobiltelefon, e-post, Internett, styre elektrisk rullestol og mye annet.

Rolltalk finnes i flere størrelser og med forskjellige funksjoner, men felles for alle modellene er at de gir hjelp til kommunikasjon. Rolltalk kan betjenes ved å trykke på skjermen, trykke på bryter, øyestyling, hodemus eller andre typer spesialbryterløsninger som sug/blås-bryter eller sensor- og fiberoptiske brytere.

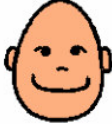

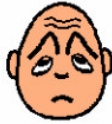









































Om e-post modulen

Begge programmene vi har brukt, har bilder som støtte i kommunikasjonsprosessen og er beregnet for symbolbrukere som bruker PCS (picture communication systems), Pictogram, Bliss, fotografier, og lignende. Programmene kan styres ved å bruke mus, tastatur, pekeskjerm, bryterstyrt mus, en og to brytere, scanning og øyepekesystem.

E-postmodulen til Programsnekker er nyutviklet (betaversjon) og under stadig revisjon. De mest vanlige bildeformatene som f.eks. jpg, wmf, bmp kan brukes. Man kan også skrive med bokstaver og velge oppsett for bilder eller tekst. Animasjoner og bilder fra Internett kan brukes. Man kan få både syntetisk og digitalisert tale.

Det kan gjøres individuelle tilpasninger, farge og form på feltene kan tilpasses. Programmet er windows-kompatibelt, kan brukes til å styre omgivelsene, styre digitalt kamera, mobiltelefon, spille av video og lydfiler og sende og motta e-post. Det er svært mange funksjoner og muligheter i programmet. Det er derfor viktig med opplæring. Samtidig er det begrensninger i programvaren. E-posten hos mottager blir lest opp via talesyntese. Det er greit for mange. Men flere av våre brukere har behov for å få meldingen tilbake på samme måte som den ble sendt ut. Det er bare mulig å sende e-post med grafiske symboler ut. Inn kommer den som vanlig tekst og leses opp som lydfil⁴. Det som har tatt mye tid, er for eksempel å få programmet til å fungere teknisk sammen med brukerens utstyr for øvrig og utvikle og/eller tilrettelegge et individuelt egnet kommunikasjonsoppsett. Her er et eksempel på et oppsett:

⁴ Dette er endret i dagens versjon av programmet. Nå oversetter programmet e-posten til symboler. Man kan velge mellom lydfiler, symboler eller vanlig tekst og tilpasse til mottakers behov.

Jeg er		og		Er du					
	fornøyd		glad		trøtt				
									
	kjedelig	nervøs	forvirret	fornøyd	opprørt	skremmende	skremt	nysgjerrig	
Jeg er									
	skuffet	svimmel	flau	lykkelig	frustrert	glad	blid	redd	
Er du									
Det er	varm	sulten	lei	lat	ensom	sint	trist	sur	
Jeg føler meg									
Føler du deg	stolt	sørgelig	trygg	syk	dum	sta	overasket	hjemlengsel	
og									
eller	forferdelig	tørst	ubekvem	rar	blåse	kald	trøtt		

Resultater av kartleggingen ved oppstart vår 2005.

Mennesker som har behov for alternativ og supplerende kommunikasjon, kan deles inn i tre hovedgrupper ut fra hvilken funksjon den alternative kommunikasjonsformen skal fylle – om de har behov for et uttrykksmiddel, et støttespråk eller et alternativt språk (Martinsen og Tetzchner og Martinsen, 2002). De som tilhører uttrykksmiddelgruppa har et stort gap mellom det de forstår og det andre sier, og det de selv kan si. De som tilhører støttespråkgruppa⁵ har mindre gjennomgripende vansker og vil ikke trenge et varig alternativ til tale. Den tredje gruppa kalles for språkalternativsgruppa og kjennetegnes ved at den alternative måten å kommunisere på skal brukes hele livet.

Informant 1

Mann CP – (33 år, spastisk quadriplegi, bor i egen bolig)

Han er rullestolbruker. Han har ufrivillige bevegelser, men treffer nøyaktig blisstegn på en blisstavle og bruker fingerguide på tastaturet. E-postmodulen er på den stasjonære pc'n og ikke på Rolltalken.

Språkforståelse

Han bruker Bliss tavle/peketavle. Kan alfabetet, nikker og bruker kroppsspråk.

Han bruker datatekniske hjelpemidler hver dag og kan lese. Han skriver på data, leser nesten alt m/Bliss og svarer med Bliss. Han bruker både e-post med grafiske symboler og vanlig e-post (Outlook).

Kommunikasjonspartnere

Han kommuniserer med assistent, mor, venn og med alle han treffer ute og de som kommer innom. Han tar ofte initiativ til å kommunisere og bruker da Blisstavla og datamaskinen. Han bruker datamaskinen og skriver ord når det er vanskelig med Bliss. Han kommuniserer uavhengig med nærpå personer og på voksenopplæring og arbeid

Bruker setninger som:

Ja, hvordan har du det?

Hva gjorde du i helgen?

Hvordan går det med.....?

⁵ Støttespråkgruppa kan deles i 2, utviklingsgruppa og situasjonsgruppa. Mer om dette kan leses i boka til Martinsen og Tetzchner: Alternativ og supplerende kommunikasjon 2002.

Han har skrevet en historie om seg selv og liker å snakke om sin situasjon med andre via datatekniske hjelpemidler. Informanten kan gjøre egne valg, be om noe, stille spørsmål, protestere, påkalle oppmerksomhet, hilse, gi uttrykk for basale behov, fortelle og kommentere både med bliss-symboler og med bokstaver.

Barn og voksne som tilhører uttrykksmiddelgruppa, har et stort gap mellom det de forstår av det andre sier, og det de selv kan si (Tetzchner og Martinsen, 2002: 66)
Informant 1 tilhører uttrykksmiddelgruppa.

Informant 2

Kvinne CP – (15 år, spastisk quadriplegi, bor hjemme).

Hun er rullestolbruker og betjener Rolltalken greit. Hun trenger hjelp til å slå på hjelpemidlet. Hun bruker datatekniske hjelpemidler hver dag og har store motoriske vansker, men kan styre rullestolen sin med venstre hånd og betjene hodebrytere. Hun har egen hustelefon. Hun skriver med Bliss og får det opplest. Hun bruker Bliss, PCS, IGEL bilder, pictogram. Hun har stemme og kan si mamma, mat, ja, nei, æsj (8-10 småord). Hun peker med armen mot det hun mener, peker målrettet med blikket. Hun kombinerer øye- og armbevegelser. Kunne ca 1500 symboler for 2 år siden.

Språkforståelse

For 1 1/2 år siden uttrykte hun seg hovedsakelig med ett-ordsytringer. Hun er nå interessert i nyheter og politikk. Hun har utviklet seg i forhold til litteratur. Hun er opptatt av typiske ungdomsbøker, kjærlighet og Harry Potter. Hun har i det siste begynt å lytte på klassikere som er gitt ut på lydbok.

Hvis det er temaer som informanten er opptatt av og som engasjerer, så kan samtalen gå fram og tilbake i over en time. Hun har replikker i kommunikasjonen. Hun er avhengig av at kommunikasjonspartneren tar seg god tid og holder seg innenfor det samme temaet til hun får mulighet til å svare. Hun blir lett ukonsentrert og avledet av ting som skjer rundt henne. Hun kan lese litt, mange to-, tre- og fire-lyds ord. Hun kan skrive litt og har lært noen ordbilder. Hun skriver de ordene hun hører lydrett og sliter med lange ord. Hun skriver kort til venninne med Bliss

Kommunikasjonspartnere

Hun kommuniserer med mor, assistenter og lærere på skolen og med sin beste venninne, noen andre elever som er inne på samme grupperommet og bestemor. Hun tar ofte initiativ til å

kommunisere og bruker da Rolltalk og stemme. Hun kommuniserer uavhengig med nærpersoner og med dem på skolen. Tolk brukes noen ganger for å gi bakgrunnsinfo og historikk. Det hender at informanten ber mor om å si ting som hun vet at mor vet svaret på.

Bruker setninger som:

Står det bra til med...

Viser omsorg

Hun tilhører også uttrykksmiddelgruppa.

Informant 3

Mann på 27 år som har diagnosen CP av typen spastisk quadriplegi. Han er avhengig av hjelp til personlig stell og forflytning. Han bor i en egen leilighet i et bokollektiv. Han arbeider på YME (Ytelse Mestring Evner).

Språkutvikling:

Språkfunksjonen er ikke utredet.

Han kommuniserer med Bliss- symboler (ca 100) ved hjelp av en Blisstavle. I den senere tid har han også benyttet Programsnekker og Rolltalk. Tidligere har han benyttet en macaw talemaskin. Han forstår det meste av muntlig tale. Han skiller på i går, i dag og har god tidsforståelse. Han forstår mer enn han kan gi uttrykk for selv.

Kommunikasjonspartnere:

Personalet i boligen, på arbeid (YME) og foreldrene, ca 20 i løpet av en uke. Han tar ofte selv initiativ til å kommunisere. Han bruker stemmen og av og til Rolltalken (finder en setning) for å påkalle oppmerksomhet. Han kommuniserer uavhengig med nærpersoner, familiemedlemmer og på arbeid.

Bruker setninger som:

Han kan skrive setninger med Bliss med 4-5 symboler. Han bruker sjelden spørsmål som berører tanker og følelser. Dette ligger i Rolltalken, men brukes ikke ofte. Han bruker sjelden datamaskinen til å skrive. Han har Klikker og Flexiboard.

Han tilhører uttrykksmiddelgruppa

Informant 4

Gutt med Down Syndrom , alder 10 år

Han bor sammen med sine foreldre og søsken. Han blir beskrevet av lærere/ mor som en glad, motivert, konsentrert og utholdende gutt når aktivitetene blir tilrettelagt.

Språkutvikling:

Tester viser at han har sen ekspressiv og impressiv språkutvikling, manglende begrepsoppfatning og persepsjonsvansker. Han bruker ASK i form av symboler (Pictogrammer og noe Bliss). I tillegg er han tegnspråkbruker. Han prater, men er noen ganger vanskelig å forstå. Dette gjelder særlig i situasjoner hvor han plutselig skifter tema eller hvor samtalepartnern er ikke er kjent med det han ønsker å snakke om. Datamaskin brukes for å understøtte og forsterke oppmerksomheten for språket med målsetning å utvide hans ordforråd. Han trener også på å artikulere tydeligere.

Han er visuelt sterk. Han har nedsatt hukommelse, og man har tenkt at datamaskinen kan kompensere for informantens nedsatte arbeidshukommelse. Han kan ca 25 ordbilder og har begynt å trene på bokstaver. Begrepet tid er abstrakt. Han har tids- hjelpemidler. I samtaler med gutten gjelder stort sett det som skjer ”her og nå”. Han har glede av barnebøker. Han forstår mest når man er konkret.

Man håper at datamaskinen kan fremme innlæringen på en variert måte. Hovedmålsetningen er at han skal benytte tale og muligens skriftspråket etter hvert. Den alternative kommunikasjonen skal kunne virke som en støtte eller stillas som kan bidra til å utvikle talespråket.

Kommunikasjonspartnere: foreldre, lærer, 2 søsken, bestefar, ansatte og barn på SFO, mange på skolen og fremmede (tar ofte initiativ).

25-30 i løpet av en uke

Bruker setninger som:

Han tar ofte initiativ og sier ”hei” og spør. Han kommuniserer uavhengig med nærpersoner, familie og på skolen. Han sier hva han vil/ønsker og bruker ord som går på følelser som f. eks. ”har du det vondt”?

Han påkaller oppmerksomhet, ber om ting, hilser, krangler, forteller. Han kan dagene, kjenner rytmen på dagen og har forståelse av rom/retning. Han er interessert i musikk og rytme.

Han tilhører støttespråkgruppa. Den alternative kommunikasjonen er ikke ment å erstatte talen, verken for personen selv eller for de som kommuniserer med personen. Hensikten er å fremme forståelse og bruk av tale og virke som et stillas i personens utvikling mot normal mestring av talespråket (Tetzchner, 2002:67).

Oppsummering ved oppstart

Informant 1 kan alle lydene og skriver sammenhengende tekst. Informant 2 kan 10 bokstaver og kan lese litt og leser ordbilder. Informant 3 bruker Blissstavle og kan skrive noen setninger med Bliss. Informant 4 bruker Pictogrammer og Bliss. Han kan ca 25 ordbilder og noen bokstaver.

Likhetspunkter ved informantene:

Tre har CP og forstår mye muntlig tale og tilhører uttrykksmiddelgruppa. De må ha spesiell tilrettelegging på maskinen (brytere, fingerguide o.l) De har ikke finmotorikk og har store motoriske vansker. De er fortrolige med datatekniske hjelpemidler og bruker dette i kommunikasjon med andre. Alle bruker kroppsspråk i tillegg til andre systemer. Informant 4 skiller seg fra de andre ved at han ikke er rullstolbruker. Han er også den eneste som tilhører støttespråkgruppa. Det vil si at han er den som mest sannsynlig kommer til å utvikle talespråket mest.

Praktisk gjennomføring

Informant 1

Arbeidet med installering av Inter_comm ble utført i begynnelsen av prosjektperioden. Oppstart av dette arbeidet skjedde samme dag som vi foretok intervjuet. Det ble en ganske lett installeringsprosess hos denne brukeren. Vi hadde på forhånd bedt om Informant 1 kunne ha diverse opplysninger klare når vi kom. På grunn av at pc- utstyr, passord og brukernavn til mail var klargjort, gikk dette relativt enkelt. Vi fikk testet programmet med en gang og sendt epost uten store startvansker.

Kommunikasjonen mellom oss foregikk for det meste ved at vi brukte stemmen, og informant 1 brukte en blisstavle og supplerte med enkelte ord/ setninger på datamaskinen.

Informanten fikk veiledning sammen med en person fra boligen. Veiledningen gikk i hovedsak ut på hvordan man skulle benytte programmet rent teknisk.

Etter hvert ble det aktuelt å diskutere hvordan innholdet i tavlene skulle se ut. Arbeidet med å lage en standard blisstavle ble startet. Vi ble også enige om at brukers egendefinerte blisstavle også burde legges inn i programmet. Begge deler var en stor og tidkrevende prosess.

Vi var på en rekke korte hjemmebesøk hvor oppfølging av informant 1 og en assistent var hovedmålet. I løpet av disse hjemmebesøkene kom det frem at informant 1 behersket programvaren godt. Han er en kompetent databruker og så for seg at han en gang kunne påta seg en motivator/ veilederrolle for for eksempel de andre prosjektkandidatene. Arbeidet ble derfor også dreiet mot at han skulle kunne sende e-post til noen av de andre i prosjektet.

Til tross for at Informant 1 behersket programmet godt når det både gjaldt administrasjonsdelen i programmet og selve brukergrensesnittet, gikk det ikke problemfritt. Vi opplevde mange feil med både Inter_comm og pc-utstyret. Hjemmebesøkene ble preget av dette. Vi snakket mye med Normedia om blant annet ”blafre-feilen⁶” som vi valgte å kalle det. I tillegg opplevde vi andre problemer som at bruker formaterte hele harddisken og fjernet dermed Skrive med Bilder og Inter_comm. Noen ganger oppstod det et ønske om å kunne ha en pc som kun ble brukt til e-postprogrammet i prosjektperioden. Kanskje vi hadde opplevd færre feil da? Vi ønsket også et større engasjement fra assistentene. Informant og assistent ble invitert og deltok på et kurs vi arrangerte i samarbeid med leverandøren. På grunn av feilmeldingene i programmet gikk vi, som tidligere nevnt, over til e-post modulen i Programsnekker.

Programmet ble lagt inn på stasjonær pc. Dette var en prøveversjon, og vi kunne derfor ikke legge den inn på Rolltalken på rullestolen hans. Det medførte at det ble litt tungvint å bruke programmet. Det ble holdt kurs også i dette programmet. Informanten var for øvrig fornøyd med bytte fra Inter_comm til e-post modulen i Programsnekker. Han kunne benytte det samme oppsettet som han bruker når han kommuniserer vanlig med Bliss.

Informant 2

Her var det også tekniske problemer med Inter_Comm. Programmet ”hang” slik at informanten etter hvert gav opp. Men hun fikk sendt noen mailer og prøvd programmet litt. Mor er aktiv bidragsyter og støttespiller. Veiledning ble gitt, og mor tilrettela e-postprogrammet, og skolen prioriterte kommunikasjon. Informanten opplevde at det fungerte

⁶ Skjermbildet hang (dirret), og programmet låste seg.

bra. Det er imidlertid et stort minus at heller ikke hun kunne ha programmet på Rolltalken på rullestolen. I november 2006 sier mor at det fungerer bra og vil nå ta sjansen på å installere Programsnekker med e-post modul også på Rolltalk.

Informant 3

Programmet oppførte seg noe ustabil. Noen ganger sjekket den innboksen ved pålogging- andre ganger ikke. Den syntetiske stemmen snakket for sakte. Dette ble regulert. Personalet var ikke på kurs. De etterlyste dette. Personalet føler at tiden ikke strekker til og at det er vanskelig å prioritere arbeid med e-post. Vi opplever dessuten at de ikke har noe eierforhold til prosjektet.

Informanten og personalet fikk veiledning i programmet. Mye virket fremmed for dem. Tid ble brukt til å vise hvordan man kan lage miljøet i SMB (Skrive med bilder) tilpasset Inter_Comm. Veileder fra hjelpemiddelsentralen var på flere hjemmebesøk, og prosedyrene for hvordan personalet skal lage tavler ble gjennomgått og skrevet ned. De jobbet litt videre på egenhånd og i samarbeid med informanten. Han fikk lagt inn de symbolene som han bruker på tavla si og i tillegg ord og fraser som er mye brukt i e-post.

Det viste seg at denne informanten hadde for gammelt PC-utstyr, og ny søknad til hjelpemiddelsentralen ble sendt. Ny pc fra hjelpemiddelsentralen kom og det tekniske fungerte nå bra. Våren 2006 gjenstod mye arbeid med å gjøre hans oppsett både mer effektivt med hensyn til hans kommunikasjon og for å kunne benytte dette på mail. I voksenopplæringa ble ikke dette arbeidet prioritert. Det er mye opp til hjelperne rundt informanten hvordan dette skal gå videre.

Informant 4

Ved første hjemmebesøk hos denne informanten ble det også nødvendig å oppgradere PC'n.. Vi avtalte med mor at vi skulle få tilsendt bilder av bestefar og andre personer som vi har planlagt at han skal kommunisere med via Inter_Comm. Programmet fungerte heller ikke godt her. Vi startet planleggingen av hvordan opplæringen av denne brukeren og personene rundt bør foregå. Ingen av nærpersionene hadde mulighet til å være med på kurset som vi arrangerte. Læreren ønsket ikke å engasjere seg.

Mor involverte seg i prosessen og diskuterte oppsettet. Et miljø ble laget slik at informanten kunne starte å skrive mail. Han er avhengig av mor for å bruke programmet. Vi

laget en egen ordliste med de pictogrammene som informanten kunne. Vi klarte ikke å ha flere ordlister oppe samtidig uten at det ble problemer med prioriteringsrekkefølgen.

Det var en stor utfordring hvordan man løser problemet med at et ord kan bety ulike ting (hei-heia, hei- hallo).

Informanten startet å sende e-post etter besøk fra hjelpemiddelsentralen. Han fikk sitt første tekniske problem da bestefar sendte et bilde som han ikke fikk opp på sin pc. Vi fikk rettet opp i bildeproblemet og endret igjen litt på oppsettet. Tilbakemelding fra mor var at det fungerte greit. Vi testet ut ulike bildeformater som vedlegg og støtte ikke på store problemer under dette arbeidet.

Mor og storesøster fikk en innføring i hvordan man kan utvide ordlista. Det ble lagt inn flere i adresselista.

Resultater av kartleggingen ved avslutning av prosjektet

Informant 1

Informant 1 tar replikker i kommunikasjonen. Det som setter en begrensning for ham, er samtalepartnernes tålmodighet. De må vente på replikk på talemaskinen eller se på Blisstavla.

Kommunikasjonspartnere:

Personalet i boligen (4 i løpet av en dag), venner og familie (3), på jobben (6). Informanten mener det ikke er spesielle endringer etter at e-post ble tatt i bruk. Han kommuniserer uavhengig med nærpå personer, familie, på arbeid og delvis med fremmede. Han bruker både e-post med grafiske symboler, vanlig e-post og sms.

Bruker setninger som:

Hvordan går det? Takk for sist! Gratulerer med...

Hva gjorde du i helgen?

Han tar ofte initiativ til kommunikasjon.

I intervju situasjonen bruker han ikke lange setninger (2-4ord)

Han skriver noe lengre setninger i e-posten han sender.

Om kommunikasjonshjelpemidlet: E-postdelen til Rolltalk:

Personalet har vært på kurs, men har av ulike grunner ikke fulgt opp tilretteleggingen av e-post modulen.

Informanten liker å bruke e-postprogrammet og synes det er lett. Han klarer dette uten hjelp og forstår innholdet i tekstene. Han skriver om tanker, følelser, praktiske ting og gjør avtaler. De fleste svarer ham, og han kunne godt tenkt seg å skrive mer.

Hvis e-postdelen hadde vært tilgjengelig på Rolltalk, tror han at han ville skrive mer. Han synes programvaren er lett og selvinstruerende. Han sier det bør være en lettere prosedyre for å overføre oppdateringer fra stasjonær pc til Rolltalk. Han har ikke svart på e-post fra Rolltalk – kun fra Outlook.

Endringer

I prosjektperioden har informanten fått mer hjelp fra firmaet og hjelpemiddelsentralen enn han har fått tidligere. Han bruker datamaskinen flere ganger daglig, skriver tekster, sms og e-post. Han skriver e-post hver dag. Han mener han bruker flere setninger som handler om å bygge opp relasjoner nå enn for 2 år siden. Han sier at det har vært en økning i denne type setninger.

Informant 2

Hun bruker alfabetet, Bliss (med bøyninger), digitale bilder, enkelte Pictogrammer, smileys/emoticons (især for å uttrykke følelser), og hun bruker sms. Hun bruker også stemme og kroppsspråk. Antall replikker i kommunikasjonen avhenger av tema. Antall replikker kan foregå så lenge bruker er interessert, ifølge mor. Hvis temaet fenger, er hun mer aktiv.

Kommunikasjonspartnere

Assistent, lærer, mor, venner

Bruker setninger som:

Hun mener hun bruker flere setninger som handler om å bygge opp relasjoner som for eksempel: Hvordan har du det? Hva gjorde du i helgen? Mor sier at det har vært en økning i denne type setninger. Hun tar ofte initiativ til å kommunisere. Hun kommuniserer uavhengig med nærpersoner og familie, delvis uavhengig på skolen og med fremmede.

Om kommunikasjonshjelpemidlet: E-postdelen til Rolltalk:

Mor utvikler brukerens kommunikasjonshjelpemiddel. Informanten bruker datamaskinen til kommunikasjon, sms, e-post og omgivelseskontroll. Hun bruker Rolltalk hele tiden. Den

stasjonære pc'n brukes 2-5 g i uka. Hun skriver e-post en gang i uka. Hun liker det nye e-postprogrammet og synes det er lett. Hun tar initiativ til å bruke det, men klarer det ikke uten hjelp. Hun trenger hjelp til å komme inntil den stasjonær pc'n og skru på maskinen. Etter at dette er gjort, klarer hun alt selv.

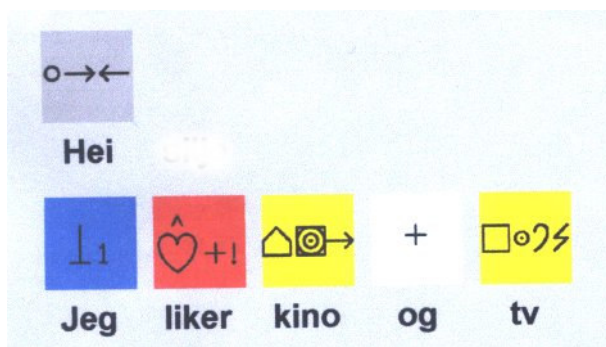
Informanten vil ikke si eksakt hva hun skriver om. Det er mye "jenteting"- gutter og sånt. Ellers har hun involvert seg i media (avis) og med barneombud (mail og sms). Hun skriver også med tante i Canada (ønsker ikke å si hva hun skriver om (ler mye når hun sier dette)). Stort sett alle svarer henne på e-post. Hun svarer ikke på e-posten med "reply", men skriver ny hver gang. Hun sier hun har lyst til å skrive mer e-post. Det som hindrer henne, er at e-postdelen ikke er tilgjengelig på kommunikasjonshjelpemiddelet. Det er ikke selve programvaren som er hinderet. Hun liker godt at hun kan benytte det samme oppsettet som hun bruker når hun kommuniserer til daglig.

Forslag til endringer som gjør programvaren bedre:

Mor har laget en liste med endringsforslag som hun har sendt til firma. Mor mener at de vanlige funksjonene som er i Outlook, bør være tilgjengelige også i dette programmet. Det hadde vært fint om man kunne ha kombinert symboler og tekst i e-postprogrammet også når mottager svarer. Informanten synes det er lett å skrive ny e-post i programmet, men vet ikke om at hun kan svare på denne.

Eksempler på e-post ved oppstart:

1)



2)



Endringer

Hun skriver ikke e-post så ofte, men har fått flere kommunikasjonspartnere gjennom mail, familie, politikere, personer i støtteapparatet, venner. Hun har for eksempel engasjert seg sterkt i opprettholdelse av en sommerleir for CP-rammede.

Hun har i dag et kommunikasjonssystem der hun kan utføre kommunikative funksjoner som å stille spørsmål, komme med forslag, gjøre valg, uttrykke følelse, mase, be om noe, protestere, påkalle oppmerksomhet, hilse, krangle, instruere andre, gi uttrykk for basale behov, fortelle, spøke og vitse. Hun har med andre ord et godt utbygget kommunikasjonshjelpemiddel gjennom sin Rolltalk. Utvikling av brukerens kommunikasjonshjelpemiddel har endret seg etter innføring av e-postprogrammet. Skolen har involvert seg mer. Mor mener at det har vært endringer i antall språklige symboler etter at e-post ble tatt i bruk.

Hun sier:

”Vanskelig å tallfeste, men e-post har vært en viktig inspirasjonskilde for bruker på ungdomsskolen. Pga e-post og en villig lærer ble kommunikasjon prioritert et helt år på ungdomsskolen. Uten e-post ville ikke bruker vært så motivert som det hun ble. Språket utviklet seg enormt”.

Informant 3

Han bruker Bliss, digitale bilder, fotografier, opplest tekst, forbokstavene til personer og Igelbilder. Han forstår og bruker ca 100 bliss-symboler og noen bokstaver. Personalet i boligen mener at det ble sagt at han kunne litt for mange tegn ved forrige intervju. Selv om symbolene var tilgjengelige, har de nå forstått at han ikke nødvendigvis forsto eller benyttet disse tegnene.

Konsentrasjonen er varierende og påvirkes av om han er opptatt av noe annet, eller er sliten. Av og til virker det som han ikke hører etter.

Han peker på forbokstaven i en del navn, kanskje på ca 10-15 personer.

Han bruker mye øyepeking og en del tegn og mimikk for å uttrykke setninger som " jeg har reist med fly til syden sammen med" Når han skal snakke om for eksempel anfall, skiller han ved hjelp av Rolltalken på setninger som skal ha og har hatt /hadde. Han bruker stemme, kroppsspråk og øyepeking.

Kommunikasjonspartnere

Personalet, YME, telefon fra bekjente (bekrefter da med stemmen), snakker med kjæresten (skjer med og uten tolk), brukte sms før. Den har ikke fungert på en stund på Rolltalken.

Han kommuniserer uavhengig med nærpå personer, familie og de på arbeidsplassen. Til fremmede bruker han Rolltalk for å si hva han heter.

Bruker setninger som:

Jeg heter ..., Det er hyggelig å se deg, så stilig du er i dag, gå ut nå, jeg er trøtt og vil være i fred, hjelp meg litt, husk å slå på alarmen i kveld (instruerer andre).

Han bruker: Hvordan står det til? Skal vi finne på noe morsomt, kom hit litt, plystre, jeg er glad for å se deg. Det er mulig det har vært økning i denne typer setninger.

Han bruker en del ferdig innleste setninger, men setter få setninger sammen selv.

Det er litt avhengig av hvor viktig det er for bruker det man snakker om. Enkelte ganger kan antall replikker være mer enn 4 ganger. Han tar ofte initiativ til å kommunisere med stemme og Rolltalk.

Om kommunikasjonshjelpemidlet: E-postdelen til Rolltalk:

Personalet utvikler dagens kommunikasjonshjelpemidler. Primærkontakten kjenner programvaren bedre slik at det er lettere å legge inn nye ting. Hun sier hun har fått mer kompetanse fordi hun har vært student på ASK- studiet, og har dermed også tilgang til et ASK- nettverk hvor hun kan søke hjelp. Hun er mer sikker på hvordan hun skal endre ting i programmet. Hun vet mer hva som bør være med og gjør det alltid i samarbeid med bruker. E-post modulen har blitt lite brukt (pga vikarer med mer). Informanten synes ikke det er vanskelig å bruke. Han tar initiativ, men må ha hjelp til å skru på maskinen og komme inntil skjermen. Han forstår det meste av innholdet og bruker da også talefunksjonen.

Han skriver om hvem han vil besøke, om enkelte kjendiser som han ønsker besøk av, om nevøen og har kommentarer om ungdom. Han synes ikke han skriver nok e-post og vil gjerne skrive mer. Det som hindrer, er den fysiske tilretteleggingen og tilgang på personale som har nok kunnskap. Primærkontakt har laget en detaljert veiledning om hvordan man skal starte og bruke programvaren, men det viser seg i praksis likevel å være vanskelig

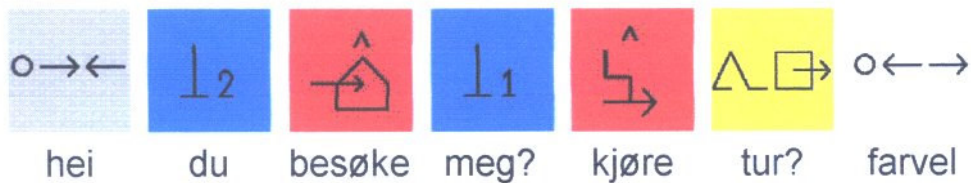
Endringer

I løpet av det siste halvannet året har det vært større fokus på kommunikasjonen, og personalet tror at antall tegn han forstår og kan bruke, er omtrent 200. Han viser også nå evne til å finne frem til ferdiginnleste setninger (som han ikke har benyttet på lang tid) i passende situasjoner. Dette er setninger som han har lekt seg med tidligere. Han bruker første bokstav i navn – noe han ikke gjorde tidligere. Ellers er antall språktegn neppe økt.

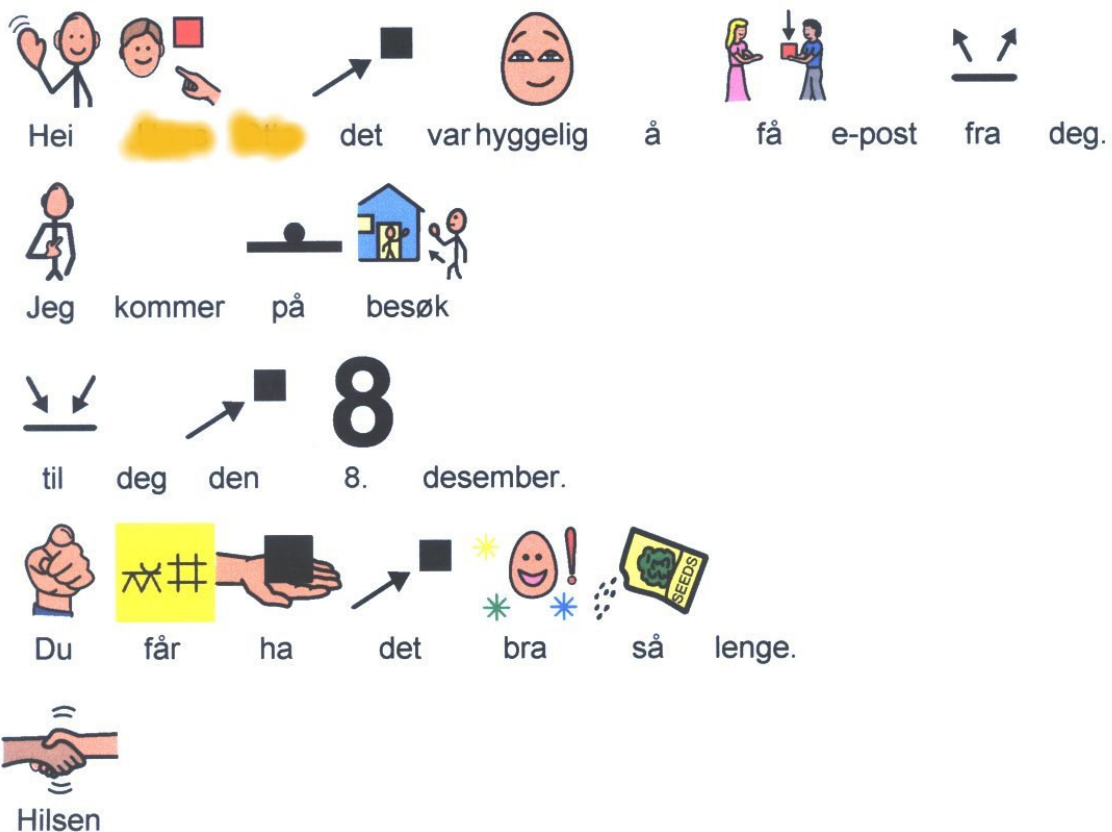
Det kan se ut som han liker å være mer sammen med de andre i boligen. En av årsakene til dette er muligens at han har et bedre oppsett i Programsnekker- f.eks bilder av hele personalet som gjør det mulig å rope og mase/ få kontakt, etc

Eksempler på e-post ved oppstart (nov. 2005)

1)



Prosjektmedarbeider Henning Gustavsen sendte denne e-posten til informanten ved oppstart:



Han fikk dette svaret:



Forslag til endringer som gjør programvaren bedre:

Det bør være lettere å åpne programmet. Det skulle vært mulig å se bilde av avsender.

Primærkontakt synes dette programmet fungerer bedre enn Outlook. Informanten har ikke svart på e-post, bare sendt.

Det at man kan bruke det samme oppsettet som det han benytter i sin kommunikasjon til daglig, er bra. Da er det enklere å holde oppdatert og lettere for bruker å finne frem.

Primærkontakt synes det har vært mange ”barnesykdommer”. Det har tatt lang tid å få programmet til å fungere. (Dette skyldes ikke bare programmet, også gammel pc- som nå er byttet ut- feil isdn kort osv).

Informant 4

Han bruker Pictogrammer, bilder, tale, tegn til tale og tegninger. Han bruker sjelden symbolene spontant, og må også oppfordres til å bruke e-postprogrammet. I e-postprogrammet blir det vanskelig å bygge setninger, noe som fører til at han trykker på de tastene "han synes er kulest". Det vil f.eks si bildet av kaptein Sabeltann.

Kommunikasjonspartnere

Mor sier: "Antall kommunikasjonspartnere har kanskje ikke endret seg i løpet av en uke. Men i løpet av en måned har det endret seg- økning på 2- 3 personer (søster, bestefar og Eva)". Han tar ofte initiativ til å kommunisere og kommuniserer uavhengig med nærpå personer, familie og de på skolen. De som kjenner ham, tyder talen hans.

Bruker setninger som:

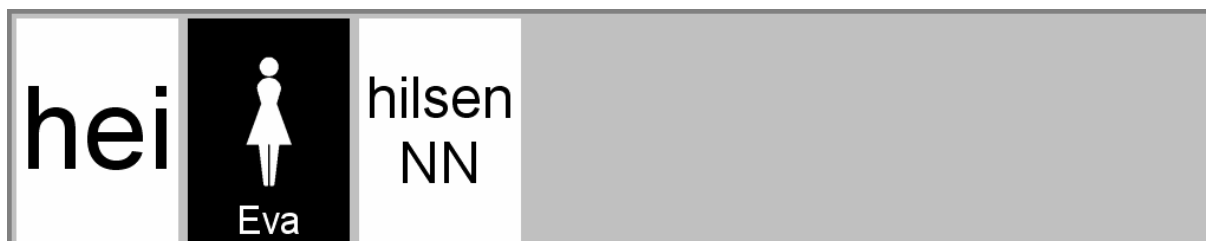
Jeg er glad, gleder meg til du kommer, glad for....., har du sovet godt? + mange flere.
Han bruker sjelden setninger som: Hvordan har du det? Hva gjorde du i helgen?

Endringer

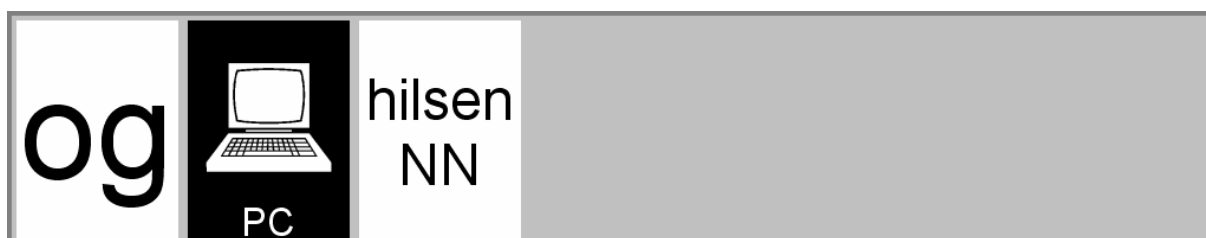
Mor synes det er vanskelig å si om det har vært endringer. Hun har hatt fokus på e-postprogrammet og oppmuntret ham til å bruke det. Antall symboltegn er uendret- kanskje litt utvidet. Når informanten skal sende e-post, blir han foreløpig mer opptatt av det tekniske enn av selve innholdet. Når han mottar e-post, er han mer opptatt av innholdet og kan føre samtaler om dette med personer som er tilstede i rommet.

Han holder på med bokstaverering på skolen. Her har han kommet lengre i forhold til det han kunne på forrige intervju. Når informanten før benyttet symboler, var han avhengig av at de ble gjort tilgjengelig for ham. Han ble ofte satt i en situasjon der han ble oppfordret til å benytte disse tegnene. Vokabularet var derfor begrenset til det som ble presentert for ham. På samme måte gjelder dette for e-postprogrammet. Vokabularet/ antall tegn er begrenset til de som tilretteleggeren av programmet har lagt inn. Enkelte symboler som ble lagt inn, var nye for bruker. Det har av den grunn kanskje vært en liten økning i antall symboler.

Eksempel på e-post våren 2006



2 eksempel på e-post høsten 2006



Om kommunikasjonshjelpemidlet: E-postdelen til Rolltalk:

Firma, hjelpemiddelsentralen, og til en viss grad mor har utviklet dagens kommunikasjonshjelpemidler. Foreløpig er ikke skolen engasjert i e-postprogrammet. Han bruker datamaskinen til spill og e-post. Han sender e-post et par ganger i måneden. Han liker

det nye e-postprogrammet, men synes det er vanskelig. Han bruker det litt på eget initiativ, men er avhengig av at mor hjelper til. Han trenger hjelp til å starte maskinen, skrive e-posten, sjekke den og sende den. Om han forstår innholdet, avhenger av hvem som har skrevet e-posten og hvor omfattende den er. Kjenner man til de symbolene som bruker har i programmet sitt, blir det lettere. Det finnes en talefunksjon i programmet. Den synes mor at hun burde ha vektlagt mer- har tro på at talefunksjonen ville gjort det lettere å forstå. Han skriver ”hei” og ”hilsen”. Han vil helst skrive om kaptein Sabeltann. Mor prøver å få ham til å skrive litt om dyr.

Alle han sender e-post til, svarer. Han svarer ikke flere ganger, det blir vanskelig. Mor sier: *”Nei, det blir vanskelig. Av flere grunner: 1) vanskelig å følge en slik tråd- da mye av kommunikasjonen går kun på det som skjer ”her og nå”. 2) vanskelig fordi mailen blir uoversiktlig. Blir mange rare tegn. Avsender bør helst slette mailen som bruker har skrevet før han/ hun svarer. Da slipper man symboler for avsender, til, emne, sendt når, osv. Dette er ting denne informanten ikke kan forholde seg til- og det bidrar kun til å forvirre. Det bør være mer fokus/ opplæring på dette hos de han mailer med pr i dag og fremtidige personer”*

Han synes det er gøy å skrive e-post. Mor tror det er et stort potensiale, men han trenger mye mer trening og bør skrive mer. Han ønsker også selv å bruke e-post mer. Det er programvaren som er et hinder. Det beste med programmet er, ifølge mor, at man kan sende og lese med symboler. Hun likte spesielt godt at man kan lage ordgrupper som bruker kan hente ord fra.

Forslag til endringer som gjør programvaren bedre:

Det bør være lettere å starte programmet. I dag er dette noe kronglete, og selv mor husker det ikke alltid fra gang til gang. Dette fører kanskje til at terskelen for å bruke programmet blir så høy at man vegrer seg for å ta det i bruk?

En annen ting er selve kommunikasjonsmiljøet i programmet. Det har vært brukt noe tid på å lage dette miljøet av mor, firma og en fra hjelpemiddelsentralen. Men, behovet for hva som skal stå der og hvordan det skal bygges opp, endres stadig. Optimalt burde det vært en person som kom regelmessig (kanskje en gang hver 14. dag/ en gang i måneden) og som la inn nye ting og endret oppsettet. Vedkommende kunne undervise/ trene brukeren og de personene som han mailet med, til å benytte programvaren på en hensiktsmessig måte.

Bruker har foreløpig ikke skjönt hva som er ny og gammel e-post. Mor tror det kun er snakk om tid før dette er innlært. Det kunne blitt enklere hvis det hadde vært bilde av

avsender på ulest e-post. Mor synes det fungerer bra, men bruker er avhengig av at kommunikasjonsmiljøet er lagt opp på en hensiktsmessig måte. Teknisk fungerer dette veldig bra. Informanten skriver kun ny e-post og har ikke svart på noen.

Analyse og drøftinger

Vi har stilt 2 spørsmål i dette prosjektet:

- 1) Kan bruk av e-post med grafiske symboler være med på å øke ASK-brukernes kommunikative kompetanse?
- 2) Kan vi bidra til å finne gode løsninger og være med på å videreutvikle e-postprogrammet som brukes i prosjektet?

Vi hadde en hypotese om at e-post med grafiske symboler kunne være med på å øke ASK-brukernes kommunikative kompetanse. Vi kan ikke gi et klart svar på dette. Flere gir uttrykk for at det er vanskelig å si om det har vært endringer. Noen av informantene sier at de tror det har vært en økning i partnerfokuserte spørsmål. Dette er vanskelig å måle.

Informant 1 skriver tekst og hadde brukt noe e-post før oppstart. Han har i denne perioden blitt fulgt opp av hjelpemiddelsentralen og firmaet mer enn tidligere. Selv om personalet ikke har vært spesielt aktiv, har informanten, som er en dyktig databruker, selv tatt initiativ og brukt systemet. Han sier at han er blitt flinkere til å bygge opp setninger.

En tilleggseffekt er at han hatt forelesning for studenter der han forteller om seg selv og sin måte å kommunisere på.

Mor til informant 2 sier at det har vært en økning i antall språklige symboler etter at e-post ble tatt i bruk. Hun mener at vår informant bruker flere setninger som er partnerfokuserte i dag, og at hun har fått flere kommunikasjonspartnere. Utvikling av kommunikasjonshjelpemidlet hennes har endret seg i løpet av prosjektperioden. Hun har fått et større repertoar med nye kommunikasjonstavler. Hun har hatt en god språkutvikling, og skolen har vært aktiv i forhold til hennes kommunikasjonssystem. En tilleggseffekt er at hun har engasjert seg i media, og er aktiv i forhold til sommerleir for CP-rammede.

Informant 3 viser en større evne til å finne fram til de setningene han trenger for å kommunisere. En tilleggseffekt er at han vil være mer sammen med de andre i boligen. Det kan ha sammenheng med at kommunikasjonssystemet fungerer bedre for ham. Nærpersoner har blitt flinkere til å tilrettelegge tavlene hans.

Informant 4 bruker flere ord i setningen høsten 2006 enn han gjorde om våren. Mor mener at han har økt antall kommunikasjonspartnere noe. Han har behov for opplæring og

trening. Mor mener at e-postsystemet vil være en god støtte for ham videre. Skolen har ikke vært aktiv.

Alle informantene gir uttrykk for at de gjerne vil bruke e-post mer, og mor til informant 4 mener det er et stort ubrukt potensiale her. Det er både tilgjengelighet til programmet og brukervennlighet som er avgjørende. På grunn av at programmet var en betaversjon, var det en risiko for å få ødelagt kommunikasjonsprogrammet brukerne allerede hadde på Rolltalken, dersom de installerte dette på det som var mest brukt og lettest tilgjengelig – nemlig Rolltalken på rullestolen. Alle de tre informantene med CP, måtte forflytte seg til en stasjonær Pc for å få brukt e-postprogrammet. Dette var et hinder som gjorde at de brukte det mindre enn de ønsket.

Fysisk tilgjengelighet hindrer, og personalet har ikke nok kompetanse. Kompetansen hos nærpersionene er avgjørende for hvordan tekniske hjelpemidler tas i bruk. Opplæring og oppfølging er viktig i forhold til for eksempel talemaskiner. Mangel på opplæring er en faktor som fører til at tekniske hjelpemidler ikke blir brukt eller blir lite hensiktsmessig brukt (Flatebø, 2004).

Når det gjaldt en av våre informanter (informant 2), hadde mor høy kompetanse, og hun tilpasset og videreutviklet e-postprogrammet ofte. Hun hadde få problemer og var en aktiv bidragsyter. Hun brukte mye av sin tid på dette arbeidet. Her hadde også skolen prioritert kommunikasjon. Denne informanten har vist endring og har hatt en god utvikling.

Brukervennlighet er sentralt. Programmet var ikke intuitivt nok og var vanskelig for noen. Også flere av studentene fikk problemer. De brukte mye tid på installering og å få programmet til å virke ordentlig. Mor til informant 4 sier at hun ønsker at en veileder kommer hjem til dem 1 – 2 ganger i måneden for å justere og endre programmet. Det er et tidkrevende arbeid som hun ikke har mulighet til å gjøre selv. Dette viser noe av kompleksiteten ved programmet. Det er nødvendig med opplæring, og det tar tid. Hjelpemiddelsentralens ansatte kunne brukt mye mer tid enn det de har til disposisjon til å veilede og legge til rette for hjelpemidler. Det kom også klart fram i vårt prosjekt at det alltid var mye å gjøre hos brukerne.

Om programmet

Det har vært tekniske problemer også etter at vi skiftet program. Et nyutviklet program har alltid feil, og dette erfarte også vi. Brukerne skulle hatt programmet lett tilgjengelig, og tettere oppfølging hadde vært ønskelig både fra hjelpemiddelsentralen og fra firmaet. Vi har møtt

stor grad av samarbeidsvilje fra firmaet Rolltalk. Ting tar tid, og vi hadde nok håpet på at programmets brukergrensesnitt hadde vært enklere. I studentoppgavene kommer dette tydelig til uttrykk.

Det er viktig å understreke at vi ser at programmet har mange gode muligheter for ASK-brukere. Når det ble satt opp på en god måte, var brukerne meget godt fornøyd. Informantene sier at det var lett å bruke. Det er arbeidet rundt installering og oppsett som har skapt de største problemene.

Det kommer fram at de fleste vil ha utbytte av kurs og opplæring i å bruke programmet. Det er viktig at de som skal tilrettelegge løsningen for en bruker er klar over at det kreves en vesentlig egeninnsats i å utforme en funksjonell ASK- løsning. Studentene foreslår oppfølgingskurs og brukersamlinger. De sier at hvis man skal lære e-post programmet, er det en fordel å kunne Programsnekker på forhånd. Helst må man også ha noen å konferere med.

Oppgaven vi gav til studentene

Vi har siden 2003 hatt et studium ved Høgskolen i Vestfold som heter ASK (Alternativ og supplerende kommunikasjon) som gir 30 studiepoeng. Studieåret 2005 - 6 kjørte vi også ASK2 slik at studentene fikk mulighet til å ta en årsenhet. Det var 11 studenter. Vi hadde et ønske om å trekke studentene inn i prosjektet og gav derfor en mappeoppgave til ASK2 - studentene som var knyttet til E-postmodulen i Programsnekker. Studentene kunne jobbe med oppgaven individuelt eller i gruppe..

Oppgaven bestod i å foreta en systematisk observasjon /vurdering av programmet med utgangspunkt i bestemte kriterier (se tabell som vedlegg). Deretter skulle de beskrive en bruker som de mener kan ha nytte av å bruke dette programmet.

De skulle svare på følgende spørsmål:

1. På hvilken måte kan dette programmet fremme den kommunikative kompetanse hos din bruker?
2. Drøft hvordan man kan identifisere og måle effekten ved å implementere e-postprogrammet hos brukeren.

Sammenfatning av det studentene sier.

En gruppe sier at Programsnekker gir brukere med sammensatte behov mulighet til å bruke ett og samme program til det meste. Det inneholder tekstbehandler, kommunikasjonsprogram og omgivelseskontroll. Det å kunne skrive, kommunisere, sende e-post og meldinger med mobiltelefon, og styre sine omgivelser med ett program, gjør verden litt enklere både for bruker og tilrettelegger. ”Det er da en forutsetning at dette virker stabilt slik at man ikke mister mange funksjoner ved systemsvikt. Det ser det ut til at firmaet har fått til!” En annen fordel med Programsnekker er nærheten til produsent og utviklere, der samme firma utvikler og selger programmet.

Det var imidlertid delte meninger om brukervennlighet og stabilitet. Studentene sier at det er svært mange funksjoner og muligheter i programmet. Man kan lett rote seg bort i en rekke rullgardiner med valgmuligheter og ha vansker med å finne fram. Det er nødvendig med grundig opplæring i programmet før man begynner. Det er hensiktsmessig å lære de delene av programmet man trenger først, slik at man kan konsentrere seg om å få ferdigheter i å mestre dette før man skal lære mer. De anslår behovet for opplæring vil variere ganske mye, men det må være en praktisk innføring og muligheter til å jobbe praktisk med veiledning. Lettlest brukermanual er også en betingelse for god opplæring. Det er også behov for erfaringsutveksling mellom nettverkene rundt flere brukere. Det er svært tidkrevende å lage løsningene til den enkelte. Gode eksempler er derfor svært nyttige å se på både med hensyn til lek, musikk, omgivelseskontroll og ikke minst til kommunikasjonsløsninger.

Det kanskje mest kompliserte er å bygge opp kommunikasjonsløsninger som er funksjonelle for den enkelte bruker. Det kreves mye kompetanse på ASK for å lage gode ASK- løsninger. Hvilke valg er viktige å ta når, hvilken organisering av vokabular passer for denne brukeren nå, hvor mange ting kan vi jobbe med samtidig?

Brukersamlinger for ungdom og voksne brukere er det også behov for slik at brukerne selv kan dele erfaringer og løsninger med hverandre.

De fleste studentene uttrykk for at programmet er fleksibelt. Man kan lage sider med forskjellige feltstørrelse, forskjellig fargebakgrunn, antall felt osv. Bruker har tilgang til ulike funksjoner som blir lagt inn i oppsettet. Det er mulighet for å lage både statiske og dynamiske display. Man kan organisere vokabularet individuelt. Alle muligheter er tilgjengelige for å lage skjematisk, taksonomisk, alfabetisk eller pragmatiske løsninger. Det er muligheter til å bruke skjermtastatur med ordprediksjon. Man kan bruke ulike stemmer knyttet til programmet. De forskjellige stemmene har ulik dialekt, kvinne- og mannsstemme og har forskjellig kvalitet. Programmet tar alle lydfiler, og man kan få både syntetisk og digitalisert tale.

Man kan skrive ut sider fra programmet og bruke som papptech-løsning. Man kan velge ulike utskriftsvisninger, stående og liggende etc. Bildekvaliteten på symboler og bilder er god.

Tekniske problemer:

Det er ulike meninger blant studentene om hvor mye tekniske problemer de har hatt. En student beskriver programmet som lite brukervennlig fordi nye versjoner ikke klarer å forholde seg til filer laget i gamle versjoner av programmet. Flere har hatt problemer med installering av programmet og mente det var for lite veiledning i programmet. En gav opp til slutt fordi tidsbruken ble for stor. Hun fikk ikke prøvd ut e-postmodulen i programmet. Andre skriver at de har gjort flere forsøk på å sende og motta mailer, uten å lykkes. To studentgrupper hadde få eller ingen tekniske problemer.

På spørsmålet om på hvilken måte programmet kan fremme den kommunikative kompetanse hos ASK-brukere sier studentene blant annet dette:

En student sier at SMS og e-mail er kommunikasjonsmåter som relativt unge barn og ungdom benytter seg av. Man kan bruke så lang tid man vil for å utforme sine utsagn når man bruker SMS og e-mail, og det gjør disse kommunikasjonsformene velegnet for ASK-brukere som trenger lang tid på å formulere sine tanker. Hvis barnet blir motivert av å bruke dette, kan det gi stor gevinst både sosialt og språklig.

En annen gruppe sier at de ser at dette kan være et fantastisk redskap for brukere som har voksne som kan legge det opp for dem. E-postprogrammet kan være et redskap som gir brukeren ny mulighet til samspill og nærhet med venner.

En tredje gruppe sier at de har integrert e-post som en del av NNs eksisterende hjelpemiddelstruktur. ”Hun har fått mulighet til både å lage e-post med ortografisk skrift og Blisstegn. Når hun mottar e-post, har vi valgt at denne presenteres som stor tekst samtidig som den leses opp med den norske talesyntesen ”Kari””.

Den kommunikative kompetansen er delt opp i fire hovedområder (Light, 2003) som er nevnt tidligere (Lingvistisk, operasjonell, sosial kompetanse og strategisk kompetanse).

En gruppe sier dette i forhold til disse punktene:

Lingvistisk kompetanse

”Både det å analysere mottatte meldinger med bliss/ortografisk skrift og det å produsere meningsbærende enheter, tror vi vil ha en positiv effekt for NN. Skriveprosessen med Bliss og ortografisk skrift vil ha en god effekt på evnen til å bygge setninger”.

Operasjonell kompetanse

”Ettersom vi i starten vil benytte PC til e-post, vil hun få trening i å kunne benytte betjeningsutstyr utover pannenpinne. Vi tror at dette vil kunne bidra til at hun vil få tilstrekkelig trening på hodemus til at dette kan bli et reelt alternativ”.

Sosial kompetanse

”Ved å benytte e-postløsningen vil hun få trening på å svare adekvat på andres emner og også kunne innføre nye temaer i dialogen. Hun vil også få trening i å stille partnerfokuserte spørsmål og trene sine *sosiorelasjonelle* ferdigheter”.

Strategisk kompetanse

”Hun vil også få mulighet til å trene på å formulere seg annerledes og korrigere ved misforståelser. Dersom det er ting i korrespondansen som hun ikke forstår, vil hun få anledning til å stille spørsmål”.

Studentene sier videre at e-post gir muligheter for at vår ASK-bruker kan kommunisere og utveksle erfaringer med andre som kommuniserer på samme måte som henne. Dette tror de kan bidra til et mer positivt syn på egen kommunikasjon og bruk av hjelpemiddelet generelt.

En gruppe gir uttrykk for at det har vært fint å se at ASK-brukeren nå helt selvstendig sender og mottar e-post fra familie og venner. NN sliter fremdeles litt med å forstå alt som blir sagt med talesyntesen. Det er også problematisk fordi informantene ønsker å ha e-posten sin privat. Det er ikke mulig få teksten i e-posten tilbake til ASK-brukerens symbolsystem. (Dette er rettet opp i den nye versjonen). Dette blir da et problem hvis man har vanskeligheter med å forstå talesyntesen. ASK-brukeren det her er snakk om, forstår ganske godt Taleordboka, så dersom det hadde vært mulig, ville gruppa valgt å bruke denne. Taleordboka er en omfattende samling innleste lydfile. Kvaliteten på talen er meget god. Det å skrive og motta e-post, har høy motivasjonsfaktor. Det at hun bruker scanning og 1 bryter, gjør at det tar noe tid å lage setninger. Når hun skriver mail, kan hun bruke den tiden hun trenger uten å behøve å tenke på at mottakeren står og venter på henne. Hun får på denne måten fremmet sin kommunikative kompetanse, både ved at hun får trening på setningsbygging når hun skriver, og ved at hun nå får ”høre” hvordan andre ordlegger seg når hun mottar mail. Dette er studentgruppas tolkninger. Den største fordelen for vår bruker, sier de, er nok at hun nå bruker det samme programmet til daglig kommunikasjon både når hun skriver mail og når hun

snakker direkte med andre. Hun har allerede tatt i bruk muligheten til å skrive/ motta SMS på sin mobiltelefon. Det fungerer veldig fint så lenge de som sender henne meldinger husker på at hun får meldingene lest opp med talesyntese.

På spørsmålet om hvordan man kan identifisere og måle effekten ved å implementere e-postprogrammet hos ASK-brukere, sier en studentgruppe at man kan telle antall e-post ut og inn og se om antallet øker. Så lenge læreren eller andre hjelper til med e-post skrivingen, vil man også kunne se om antall ord pr. mail øker.

Andre sier at de ser for seg ulike måter å måle dette på. Ulike språktester, som for eksempel Reynell, brukes for å kartlegge barnets språk. Andre måter å vurdere en effekt av et slikt tiltak, kan være observasjon. En kan bl.a observere språket i hverdagsituasjoner og innholdet i mailene i forhold til kriteriene. Vi skal likevel huske på at slike observasjoner blir farget av den som observerer. Antall mail hun skriver og eventuelt nye mail-venner vil også si noe om en positiv effekt. Vi kan også drøfte framgangen i forhold til kriteriene på samarbeidsmøter mellom personer fra ASK-brukerens ulike miljøer. ASK-brukeren kan dessuten selv få si noe om hva hun synes og liker ved å skrive e-post. Dette vil bl.a fortelle oss noe om hennes motivasjon for programmet.

En annen gruppe sier at effekten kan måles ved å observere og sammenligne både e-poster, bruk av kommunikasjonshjelpemiddel og kontakt med andre over et gitt tidsrom på f.eks 2 år. De er tydelige på at e-post vil ha effekt på følgende områder:

- Forhold til venner
- Motivasjon for å ta kontakt med nye mennesker
- Endring i setningsbygging
- Økt ordforråd
- Økte skriveferdigheter
- Motivasjon til å kommunisere

En gruppe sier: ”Det vi har sett så langt, er at hun nå så godt som daglig har tatt i bruk denne nye muligheten, med stor entusiasme”.

Oppsummering av studentarbeidet

E-post modulen bygger på grensesnittet som man finner i Windows Office (Word, etc.). Det er derfor en fordel med erfaring fra disse eller liknende programmer. Det er problematisk at programvaren har en forholdsvis høy inngangsterskel for å kunne bli tatt i bruk på en hensiktsmessig måte. Programmet var ikke ferdig utviklet da prosjektet startet og var preget

av det. De som gav uttrykk for få eller ingen problemer med programmet, hadde i utgangspunktet et godt kjennskap til Windows, utforsker og filbehandling.

Det kommer fram at de fleste vil ha utbytte av kurs og opplæring i programmet, og at det er viktig at de som skal tilrettelegge løsningen for en bruker, er klar over at det kreves en vesentlig egeninnsats i å utforme en funksjonell ASK- løsning. Studentene foreslår oppfølgingskurs og brukersamlinger. De sier at hvis man skal lære e-post programmet, er det en fordel å kunne Programsnekker på forhånd. En må videre ha en trinn for trinn- oppskrift, det holder ikke med veiledningen som ble lagt ut i Fronter. Helst må man også ha noen å konferere med.

Opgaven med studentene har gitt oss nyttig informasjon med hensyn til vurdering av e-postmodulen. ASK-studentene har vært en ressurs ved at de har prøvd ut løsninger og spredd informasjon om nytteverdien av e-post med grafiske symboler. De har bidratt til å finne bedre løsninger for å viderutvikle programmet. En gruppe lagde til og med en detaljert veiledning som viste hvordan de hadde gjort det for å få programmet til å fungere. Konkrete forslag var at muligheten for å svare på e-post må være tydeligere, for eksempel slik:



På grunn av at e-postmodulen var en prototyp og hadde tekniske svakheter, fikk studentene ikke mye tid til å måle effekten ved å implementere e-postprogrammet. Den største fordelene med programmet er at ASK-brukeren nå bruker det samme programmet til daglig kommunikasjon både når hun skriver mail og når hun snakker direkte med andre. Dette er med på å øke tilgjengeligheten i samfunnet for ASK-brukere og kan være med på å styrke deres kommunikative kompetanse. Forslaget om brukersamlinger var interessant, fordi dette kan øke motivasjonen til å bruke e-post og fordi både ASK-brukere og nærpersonene får mulighet til å dele kunnskaper og erfaringer.

Oppsummerende kommentarer

Erfaringer

Våre data viser at programmet som benyttes må være lett tilgjengelig og være lett å bruke. Dersom dette var innebygget i det daglige kommunikasjonshjelpemidlet, ville det økt hyppighet av bruk. Vi har erfart at bruk av e-post er positivt for ASK-brukere. De ønsker å skrive mer e-post. Fokus bør rettes mer mot innholdet i tavlene, og dette krever tid, samarbeid og en viss teknisk kompetanse.

Vår antakelse om at bruk av e-post med grafiske symboler kan være med på å øke ASK-brukernes kommunikative kompetanse, kan ikke bekreftes, men vi mener at studiematerialet har gitt oss mye informasjon om muligheter og at det er et læringspotensiale i e-post modulen for ASK-brukere. Vi ser nå tydeligere hvilke endringer som er nødvendige for å lykkes.

Anbefalinger

Vi ser at vi har vært utydelige i forhold til rollefordeling. Hvem har ansvaret for å følge opp, tilrettelegge og videreutvikle tavlene? I invitasjonen til å delta i studien forklarer vi hva prosjektet går ut på og at deltakerne skal svare på to spørreskjemaer. I avtalen står det lite om forpliktende fordeling av arbeidet som skal gjennomføres. Dette er en svakhet, og vi anbefaler andre å skrive samarbeidsavtaler som tydeliggjør arbeidsfordeling og ansvarsfordeling. Samarbeid og prioritering av arbeidsoppgaver er viktig for å lykkes.

Det tar mye tid å lære seg en e-postmodul ordentlig, og det er tidkrevende å utarbeide funksjonelle kommunikasjonstavler. Dette kom tydelig fram blant studentene og vår samarbeidspartner på hjelpemiddelsentralen.

Vi skulle lagt mer vekt på å lage ferdig partner-fokuserte spørsmål i en spørsmålstavle ved oppstart. "Prestored messages are useful for communicating routine messages that can be predicted ahead of time. The user simply presses a single key or combination of keys to produce the message" (Glennen and DeCoste, 1997:79). Vi har ikke vektlagt dette nok, og de tekniske problemene tok for mye energi. Tetzchner og Martinsen (2002) sier at mennesker med noen skriveferdigheter (vanlig skrift eller grafiske tegn) kan ha glede av å kunne sende

brev med fødselsdagshilsener, beskjeder og så videre. Med flere ferdigproduserte ”setninger” kunne vi kanskje ha styrket den kommunikative kompetansen hos brukerne.

Ett av suksesskriteriene i vårt prosjekt er at deltakerne har et eierforhold til arbeidet. Vi har sett at prosjektet har utviklet seg best der dette har vært tydelig, Vårt datagrunnlag er lite. Vi mener likevel at vi har fått kunnskap om bruk av grafisk e-post som kan komme andre til nytte.

Litteratur:

Brænde, E og Halvorsen, A. K. (2003). *Fra vilje til uttrykk. Metodikk for utprøving av betjeningsutstyr for barn med omfattende motoriske vansker*. Kommuneforlaget

Eric, M (2004). *Jeg er ikke så flink til å snakke – men har mye å fortelle*
Rapport fra et prosjekt der en prøver ut verktøyprogram for voksne med store språk – og kommunikasjonsvansker. Trøndelag kompetansesenter. ISBN 82-8056-014-9

Dysthe, O. (2001) : Dialog, samspill og læring : abstrakt forlag

Flatebø, S (2004). *Erfaring med bruk av talemaskiner i skolen*. Hovedfagsoppgave i spesialpedagogikk 2004, UIO.

Glenen and DeCoste (1997). *Handbook of Augmentative and Alternative Communication*. Singular Publishing Group, Inc. San Diego. London

Karlsen, A.V. og Wølner, T.A (2006). Den femte grunnleggende ferdighet. Portefølje og digitale mapper – et sted for læring.
Gyldendal Norsk Forlag

Kvale, S (1998): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS

Light, J og Binger, C. (1998). *Building Communicative Competence with Individuals Who Use Augmentative and Alternative Communication*. Paul Brookes Publishing Co., Baltimore, USA.

Light, J. (1989). Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. *Augmentative and Alternative Communication*.

Light, Janice C., David R. Beukelman & Joe Reichle (2003): *Communicative Competence for Individuals who use AAC. From Research to Effective Practice*, Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore, USA.

Lorentzen, P. (2001). *Uvanlige barns språk*. Oslo: Universitetsforlaget.

Tetzchner, S von og Martinsen, H.(2002). *Alternativ og supplerende kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

Ludvigsen, S., Hoel, T,L (2002) Et utdanningssystem i endring IKT og læring

Repstad, Pål (1998): *Mellom nærhet og distanse*. Universitetsforlaget

Säljö, R. (2000): Lärande i praktiken ett sociokulturellt perspektiv, Prisma forlag.

Nettadresse: <http://www.itfunk.org/docs/prosjekter/hive.htm>

Vedlegg

Invitasjon til å delta og samtykkeerklæring

Til deg som er ASK-bruker og din nærpersion

Invitasjon til å delta i studien ” Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler”.

I prosjektet ”Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler” skal programmet Inter_Comm prøves ut og videreutvikles. Målet er å legge til rette for å fremme kommunikasjon hos mennesker som helt eller delvis mangler tale, og som har behov for alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK-brukere). Inter_Comm er et symbolbasert e-postprogram man sender og mottar meldinger med, tilsvarende Eudora eller Outlook. Det brukes som et tilleggsprogram til programmet Skrive med Bilder (SMB). Programmet er beregnet for brukere med begrensede muligheter til å bruke tekst, og som har behov for bildesymboler som støtte. Når symbolbrukeren skriver en e-post, vil Inter_Comm sende bildesymboler og tekst til en mottaker som har Inter_Comm på sin maskin. En vanlig e-postmottaker (som ikke har programmet installert på sin maskin) vil motta meldingen som tekst. Hvis en symbolbruker får e-post fra en vanlig e-postbruker, oversetter Inter_Comm teksten til symboler.

Vi skal prøve ut og teste Inter_Comm i praksis med et utvalg ASK-brukere. Intervju og kartlegging før oppstart er viktige faktorer som er nødvendige for å kunne se om vi oppnår resultater. Derfor spør vi om du vil delta på dette.

Vi ønsker at du er med på å svare på spørsmålene og er med på utprøvingen av programmet. Om ca 1 år vil vi ha et nytt intervju.

Funnene fra intervjuene presenteres i artikler og foredrag for aktuelle organisasjoner og institusjoner.

Asgjerd Vea Karlsen er prosjektleder for dette prosjektet. Hun er spesialpedagog og høgskolelektor i pedagogikk og arbeider på Høgskolen i Vestfold.

Prosjekt er støttet av Norges forskningsråd og ITFunk og gjennomføres i samarbeid med Habiliteringstjenesten i Vestfold v/Henning Gustavsen, Hjelpemiddelsentralen i Vestfold v/ Eva Kirkeberg

Dersom du vil bli med i studien, vil du og din nærpersion være med i et intervju av ca. 1-2 timers varighet våren 2005 og et våren 2006 av ca 1-times varighet.

Det er frivillig å være med på intervjuet.

Informasjonen som kommer fram i intervjuene, vil skrives av og anonymiseres slik at den ikke kan tilbakeføres til deg.

Dersom du skulle føle ubehag eller belastning av noe slag mens intervjuet pågår, vil intervjuet avbrytes.

Det vil ikke være ekstra kostnader forbundet med å delta i intervjuet.

Sier du deg villig til å delta i intervjuene, ber vi om at dere returnerer samtykke erklæringene. Vi vil deretter ta kontakt for å avtale nærmere når og hvor intervjuet vil finne sted.

Vil du ha ytterligere informasjon om prosjektet kan du kontakte meg på telefon 33031483.

Med vennlig hilsen

Asgjerd Vea Karlsen
Prosjektleder
Høgskolen i Vestfold

SAMTYKKEERKLÆRING

Jeg har lest informasjonen om Asgjerd Vea Karlsens studie ” Kommunikasjon via e-post med grafiske symboler”. Jeg er villig til å være med i ett gruppeintervju.

Jeg tillater at den informasjonen jeg bidrar med vil bli brukt i dette forskingsprosjektet. Jeg er også inneforstått med at prosjektleder behandler informasjonen slik at den ikke tilbakeføres til meg personlig.

Den informasjonen jeg gir, oppbevares i låst skap som bare prosjektets medarbeidere har tilgang til.

Jeg er kjent med at deltakelse er frivillig, og at jeg på et hvilket som helst tidspunkt kan trekke meg fra studien.

Navn:

Tlf:

Jeg treffes lettest.....dag

ca kl:..... -.....

Intervjuguide 1

Kartlegging – strukturert intervju

020605

Navn:

Vi intervjuer og er sammen med ASK-bruker og nærpersion under kartleggingen.

Hvem gir informasjonen: _____

Om kommunikasjon

1)

Symbolsystemer

Beskriv hva som brukes (tale, tegninger, pictogram, bilder andre symboler):

2)

Antall symboltegn: _____

3)

Andre tegn som benyttes i dag? _____

4)

Har det vært endringer i antall språklige symboler de 2 siste år?

Hvor mange? _____

5) (til nærpersionen)

Kan du beskrive språkforståelsen? (Sees i forhold til spørsmål 24)

6a)

Turtaking

Hva er det mest typiske antall replikker i kommunikasjonen: _____

6b)

Hva er det meste du har opplevd? _____

7)

Lese- og skriveferdighet

Kan lese Kan lese litt Kan ikke lese

Hvis litt, hvilke ord kan du lese?

Kan du lese bokstaver? _____ Hvilke? _____

8)

Kommunikasjon til daglig

Hvem kommuniserer ASK-brukeren med i løpet av en vanlig dag?

9) Bruker svarer selv

Hvor mange nære kommunikasjonspartnere opplever du at du har?

10)

Antall kommunikasjonspartnere i løpet av en uke? _____

Antall assistenter: _____

11)

Tar ASK-brukeren initiativ til å kommunisere?

- Aldri
- Noen ganger
- Ofte

12)

Hva er den mest vanlige måten å gjøre dette på? _____

13)

Brukes tolk? _____

Hvis ja, i hvilke situasjoner? _____

14)

Kommuniserer bruker uavhengig med:

- Nærpersoner
- Familie
- På skolen/arbeid
- Fremmede

15)

Brukes setninger som handler om å dekke de grunnleggende behov?

Brukes setninger som handler om å bygge relasjoner?

F eks:

Brukes setninger eller spørsmål som berører tanker, følelser og erfaringer?

F eks ”Hvordan har du det?” ”Hva gjorde du i helgen?” Brukes slike typer setninger?

16)

Hvilke kommunikative funksjoner har brukeren mulighet til å bruke i dag ved hjelp av kommunikasjons hjelpemidler?

<input type="checkbox"/> stille spørsmål	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> komme med forslag	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> gjøre valg	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> uttrykke følelser	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> mase	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> be om noe	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> protestere	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> påkalle oppmerksomhet	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> hilse	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> krangle	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> instruere andre	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> mase	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> gi uttrykk for basale behov	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei

<input type="checkbox"/> spøke / fortelle en vits	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> fortelle noe	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> kommentere	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/>	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/>	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/>	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei

Ved hjelp av andre strategier? _____

Om Brukeren

17)

Alder: _____

18)

Beherskes dynamisk display? _____

Hvor mange nivåer? _____

19)

Hvem utvikler dagens kommunikasjonshjelpemidler?

Pedagogisk personale, teknisk ansvarlig, foreldre, pårørende eller andre?

20)

Hvilke praktiske problemer har bruker i forhold til betjening av hjelpemidler?

21)

Brukes rullestol ja nei

22)

Er kommunikasjonshjelpemidlet beskrevet i IP/og eller IOP? _____

23)

Diagnose: _____

Utredning

Tillatelse til å hente ut

24)

Er språkfunksjonen utredet? _____

dato/år _____ av hvem _____

Kognisjon _____ dato/år _____ av hvem _____

Motorikk _____ dato/år _____ av hvem _____

Er syn utredet? _____ dato/år _____ av hvem _____

Er hørsel utredet? _____ dato/år _____ av hvem _____

Kognitive funksjoner:

25)

Hukommelse: _____

dato/år _____ av hvem _____

Minnespenn: _____

dato/år _____ av hvem _____

Oppmerksomhet/konsentrasjon: _____

dato/år _____ av hvem _____

Generelt evnenivå: _____

dato/år _____ av hvem _____

Tidsforståelse: _____

dato/år _____ av hvem _____

Rom/retning: _____

dato/år _____ av hvem _____

Informasjonsbearbeiding: _____

dato/år _____ av hvem _____

Om hjelpemidler

26)

Type hjelpemiddel: no-tech low-tech high-tech

27)

Trenger du hjelp til å bruke det? _____

Hvis ja – på hvilken måte trenger du hjelp? _____

Datatekniske hjelpemidler

28)

Hva bruker du datamaskin til?

29)

Hvor ofte bruker du den? _____

30)

Type betjening? _____

31)

Bruker du SMS? _____

32)

Bruker du telefonen? _____

33)

Skriver du brev? _____

34)

Annet? _____

Intervjuguide 2

Kartlegging –intervju

151106

Navn:

Vi intervjuer og er sammen med ASK-bruker og nærpersion under kartleggingen.

Hvem gir informasjonen: _____

Om kommunikasjon

1)

Symbolsystemer

Beskriv kort hva som brukes (tale, tegninger, pictogram, bilder andre symboler):

2)

Antall symboltegn: _____

3)

Andre tegn som benyttes i dag? _____

4)

Har det vært endringer i antall språklige symboler etter at epost ble tatt i bruk?

Hvordan var det før?

Og hvordan er det nå?

5) (til nærpersionen)

Kan du beskrive språkforståelsen nå?

6a)

Turtaking nå

Hva er det mest typiske antall replikker i kommunikasjonen: _____

6b)

Hva er det meste du har opplevd? _____

7)

Kommunikasjon til daglig

Hvem kommuniserer ASK-brukeren med i løpet av en vanlig dag?

Har det vært noen endringer siden sist?

(Hvis nødvendig, still spørsmålet på denne måten)

Hvordan var det før?

-

Og hvordan er det nå?

8)

Har antall kommunikasjonspartnere i løpet av en uke endret seg etter at epost ble tatt i bruk? _____

Med hvem? _____

9)

Tar ASK-brukeren initiativ til å kommunisere?

- Aldri
- Noen ganger
- Ofte

På hvilken måte?

Har dette endret seg? _____

Hvordan tar ASK-brukeren initiativ nå? _____

(Hvis nødvendig, still spørsmålet på denne måten)

Hvordan var det før?

-

Og hvordan er det nå?

10)

Brukes tolk? _____

Hvis ja, i hvilke situasjoner? _____

11)

Kommuniserer bruker uavhengig med:

- Nærpersoner
- Familie
- På skolen/arbeid
- Fremmede

12)

Kan du gi eksempler på setninger som brukes nå?

Brukes setninger som handler om å bygge relasjoner?

F eks:

Brukes setninger eller spørsmål som berører tanker, følelser og erfaringer?

F eks "Hvordan har du det?" "Hva gjorde du i helgen?" Brukes slike typer setninger?

Endringer? _____

Har det vært noen økning i denne typer setninger?

13)

Har brukerens kommunikasjonsmåter endret seg?

<input type="checkbox"/> stille spørsmål	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> komme med forslag	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei

<input type="checkbox"/> gjøre valg	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> uttrykke følelser	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> mase	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> be om noe	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> protestere	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> påkalle oppmerksomhet	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> hilse	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> krangle	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> instruere andre	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> mase	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> gi uttrykk for basale behov	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> spøke / fortelle en vits	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> fortelle noe	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei
<input type="checkbox"/> kommentere	Er dette mulig med dagens kom.løsning? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nei

Om Brukeren

14)

Alder: _____

15)

Hvem utvikler dagens kommunikasjonshjelpemidler?

Pedagogisk personale, teknisk ansvarlig, foreldre, pårørende eller andre?

Har måten dette arbeidet utføres på endret seg etter innføring av e-post programmet?

Om hjelpemidler

Datatekniske hjelpemidler

16)

Hva bruker du datamaskin til?

17)

Hvor ofte bruker du den? _____

18)

Hvor ofte skriver du epost?

- Hver dag
- Flere ganger daglig
- 1 gang i uka
-

18.1)

Liker du å bruke det nye email- programmet?

18.2)

Synes du det er

- lett
- passe
- vanskelig

19)

Bruker du det på eget initiativ?

20)

Klarer du det uten hjelp?

20,1)

Hva trenger du eventuelt hjelp til?

21)

Forstår du innholdet?

22)

Hva skriver du om?

23)

Hvor mange svarer? _____

Svarer dere hverandre flere ganger?

24)

Synes du at du skriver nok epost?

Har du lyst til å skrive mer?

25)

Hva hindrer deg i å skrive mer?

Er det programvaren? _____

Eller er det noe annet? _____

Hva? _____

26)

Har du forslag til endringer som gjør programvaren bedre?

27)

Bruker du SMS? _____

28)

Skriver du brev? _____

29)

Annet? _____

30)

(Til bruker eller assistent)

Hvordan synes du dette e-mail programmet fungerer sammenlignet med standard mailprogrammer (eks. outlook)?

- Bedre
- Verre
- Det samme

Kommentarer:

31) (bør få svar både fra bruker og tilrettelegger på dette spørsmålet)
Hvilke deler av programmet likte du spesielt godt?

32) (bør få svar både fra bruker og tilrettelegger på dette spørsmålet
Hvilke deler av programmet likte du ikke?

33)
Hvordan synes du det er å få frem nye uleste mailer?
Kunne dette vært gjort enklere?

Forslag?

34)
Hvordan synes du det fungerer å skrive en ny mail?
Kunne dette vært gjort enklere?

–
Forslag?

35)
Hvordan synes du det fungerer å svare på en mail?

Kunne dette vært gjort enklere?

Forslag?
