

# “Kanskje du kunne bli maler?” – Fem personer med nedsatt syn forteller om sine erfaringer som arbeidssøkere og arbeidstakere



Rapportnr.

1056

Forfattere

Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Kristin Kjæret,  
Tonje Fyhn, Terje André Olsen

Dato

28. april 2022

## Dokumentinformasjon

<b>Tittel</b>	“Kanskje du kunne bli maler?” – Fem personer med nedsatt syn forteller om sine erfaringer som arbeidssøkere og arbeidstakere
<b>Forfattere</b>	Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Kristin Kjæret, Tonje Fyhn, Terje André Olsen
<b>Dato</b>	28. april 2022
<b>ISBN</b>	978-82-539-0566-2
<b>Emneord</b>	Digital tilgjengelighet, universell utforming, e-inkludering, IKT, IT, teknologi, arbeidsliv, sysselsetting, nedsatt funksjonsevne, funksjonsnedsettelse, nedsatt syn, synshemmet, blind, arbeidsinkludering, digital kompetanse, digitale hjelpemidler, tekniske hjelpemidler
<b>Tilgjengelighet</b>	Åpen
<b>Antall sider</b>	38

© Copyright Norsk Regnesentral, illustrasjonsbilde av Eren Li fra Pexels

# Sammendrag

I denne studien har vi samlet erfaringer som fem personer med synsnedsettelse (svaksynte og blinde) har gjort som arbeidssøkere og senere arbeidstakere. I tillegg er representanter fra deres arbeidsgivere intervjuet. Målet med undersøkelsen var å undersøke i hvilken grad teknologi skaper muligheter og/eller barrierer for personer med nedsatt syn. Selv om fokuset vårt har først og fremst vært på teknologi, belyser vi også relaterte tema som opplæring, støtteordninger, holdninger og arbeidsgiversiden.

Samtalene med informantene viser at informasjons- og kommunikasjonsteknologi er ganske essensielt for deltagelse i dagens arbeidsliv, og teknologien kan også gjøre også arbeidshverdagen lettere. Samtidig bringer den med seg ulike tekniske utfordringer. Dette skyldes delvis at tekniske systemer som fag- og kontorsystemer ikke er universelt utformet, delvis at løsningene ikke er testet godt nok med tekniske hjelpemidler, og delvis at hjelpemidlene ikke fungerer bra nok.

Studien styrker funnene fra vår tidligere forskning (Fuglerud et al. 2021). Problemstillinger rundt opplæringen som ofte ikke er universelt utformet og at IT-avdelinger i mange tilfeller har for liten kompetanse på tekniske hjelpemidler gjentas derfor ikke her. I tillegg til tidligere funn, har studien kommet frem til en rekke nye innsikter og gir anbefalinger basert på disse lenger nede. Det grunnleggende budskapet er at det dessverre er et stykke frem til et arbeidsmarked med like muligheter for alle, men det finnes en rekke punkter som kan og bør endres for å forbedre kårerne til arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne. Anbefalingene er rettet mot virksomhetene, etatene og myndighetene. Vi anser det viktigste kravet å være at universell utforming av IKT og digital inkludering bør gjelde arbeidslivet.

## Anbefalinger

Anbefalingene som støttes av nye innsikter, er disse:

- Det bør gjennomføres balanserte informasjonskampanjer om arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne rettet mot norske virksomheters ledelse, IT-støttefunksjoner, samt arbeidstakere.
- Det bør lages en informasjonskampanje om mulighetene i arbeidslivet for personer med nedsatt funksjonsevne. Kampanjen bør rettes mot etatenes arbeids- og karriererådgivere og saksbehandlere.
- NAV-ordningen Arbeidsrettet veiledningstjeneste bør styrkes.
- Ordningene Lese- og sekretærhjelp og eventuelt Funksjonsassistanse som en beredskapsplan for de situasjonene der teknologien svikter, det vil si ved akutt behov, bør styrkes og organiseres på timebasis.

- Norske myndigheter og virksomheter bør prioritere digital tilgjengelighet og tilrettelegging på lik linje med fysisk tilgjengelighet og tilrettelegging.

## Summary

In this study, we have acquired the experiences of five individuals with visual impairment as job seekers and employees. In addition, representatives from their employers were interviewed. The aim of the study was to investigate the extent to which technology creates opportunities and / or barriers for people with reduced vision. Although our focus has been primarily on technology, we have also shed light upon topics such as training, support, aid programs, attitudes, and the employers perspectives.

The interviews with our informants show that IT and ICT not only are vital for participation in the workforce, they also ease task accomplishment. At the same time, they introduce a number of technical and related challenges. This is partly due to the lack of universal design in domain-specific software systems, partly due to insufficient testing of technical solutions together with assistive technology, and partly due to assistive technology being of low quality.

Our new study supports the findings from our previous work (Fuglerud et al. 2021). These are not elaborated here. In addition, we have gathered new insights and give new recommendations based on these. Our main message is that a labor market with equal opportunities for all in Norway is unfortunately not around the corner. There are, however, a number of measures that can and should be taken in order to improve the conditions for individuals with impairments. The recommendations target public and private organizations, and the authorities likewise. We consider amending the Norwegian legislation, such that it no longer exempts the labor market from the requirement on universal design of ICT, to be the most important measure for digital inclusion in the working life.

## Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige



i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt smarte informasjonssystemer. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

## NORCE

NORCE er et av Norges største uavhengige forskningsinstitutter, og representerer stor faglig bredde og sterke kunnskapsmiljøer. Vi leverer forskning og innovasjon innen energi, helse, klima, miljø, samfunn og teknologi. NORCE arbeider for å finne løsninger som kommer fellesskapet til gode og som øker den bærekraftige verdiskapningen, både nasjonalt og globalt. Instituttet har om lag 1100 ansatte fordelt på 10 byer over hele landet.



## Norges Blindeforbund

Norges Blindeforbund (NBF) er en landsdekkende service- og interesseorganisasjon for svaksynte og blinde. Organisasjonen har over 9000 medlemmer, har 18 fylkeslag (ett i



Trøndelag, ellers etter tidligere fylkesgrenser). Norges Blindeforbund har som overordnet mål å kjempe for samfunnsmessig likestilling for svaksynte og blinde og andre grupper av funksjonshemmede. Organisasjonen er opptatt av å arbeide for å bedre synshemmedes situasjon og rettigheter på ulike områder. En viktig barriere er digitale løsninger med manglende universell utforming og tilgjengelighet. Prosjektet underbygger direkte Norges Blindeforbunds målsetning om økt samfunnsmessig likestilling og inkludering av mennesker med nedsatt syn og resultatene vil være verdifulle i dette arbeidet. Det er ofte bred alderssammensetning på ulike arrangementer, med deltakere fra 20 til over 80 år.

## **Finansiering**

Prosjektet ble gjennomført med tilskuddsmidler fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir).

## **Utførende**

Rapporten er hovedsakelig utarbeidet av seniorforsker Till Halbach, som også har gjennomført intervjuene, transkriberingen og analysen. Sjefsforsker Kristin Skeide Fuglerud (NR), forsker III Tonje Fyhn (NORCE), rådgiver Kristin Kjæret (Blindforbundet) og forbundsleder Terje André Olsen (Blindforbundet) har alle bidratt til utvalg av casene samt rekrutteringen, og til utformingen av samtaleguidene og kvalitetssikring av rapporten. Fyhn har vært ansvarlig prosjektleder.

## **Forord**

Forfatterne takker alle arbeidstakere og representanter for arbeidsgivere som velvillig stilte opp og ga oss svært verdifulle tilbakemeldinger og innspill. Prosjektgruppen ønsker også å takke Bufdir for tilskudd til prosjektet.

## **Forkortelser**

- IA: inkluderende arbeidsliv
- IKT: informasjons- og kommunikasjonsteknologi
- IT: informasjonsteknologi
- NAV: Arbeids- og velferdsetaten
- PC: personal computer
- PDF: portable document format

# Innhold

Dokumentinformasjon.....	2
Sammendrag.....	3
Anbefalinger.....	3
Summary.....	4
Norsk Regnesentral.....	5
NORCE.....	5
Norges Blindforbund.....	5
Finansiering.....	6
Utførende.....	6
Forord.....	6
Forkortelser.....	6
1 Introduksjon og bakgrunn.....	8
1.1 Metode.....	8
2 Samtaler og informanter.....	8
2.1 Arbeidstakere, foretak og IT-støtte.....	9
2.2 Tema i samtalene.....	11
2.2.1 Personlige egenskaper, ferdigheter og opplæring.....	12
2.2.2 Erfaringer som arbeidssøker.....	14
2.2.3 Opplevelse av jobbintervju og ansettelse.....	15
2.2.4 Betydningen av leder, arbeidsmiljø og relasjoner, arbeidskultur, andre arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne, samt personalavdeling og kunder.....	16
2.2.5 Tekniske og ikke-tekniske hjelpemidler.....	18
2.2.6 Tilrettelegging og inkluderingsstrategier.....	18
2.2.7 Holdninger og diskriminering.....	20
2.2.8 Støtteinstanser, -ordninger og -tiltak.....	22
2.2.9 Hindringer og barrierer, dårlige systemer eller prosesser.....	25
2.2.10 Gode eller greie tekniske løsninger.....	27
2.2.11 Interesseorganisasjoner og andre organer.....	27
2.2.12 Covid 19-pandemi og hjemmekontor.....	27
2.2.13 Effektivitet og kostnader.....	28
2.2.14 Psykologiske momenter og andre omstendigheter.....	28
2.3 Enkeltstater.....	29
3 Oppsummering av funn.....	32
3.1 Teknologi (inkludert hjelpemidler).....	32
3.2 Inkluderingsstrategier og -hindringer.....	32
3.3 Arbeidsgiver og arbeidsmiljø.....	33
3.4 Støtteinstanser og -ordninger.....	33
4 Fortolkning og anbefalinger.....	33
4.1 Anbefalinger.....	35
4.2 Begrensninger.....	35
5 Konklusjon.....	36
Referanser.....	37

# 1 Introduksjon og bakgrunn

Målet med denne studien var å undersøke i detalj i hvilken grad digitale løsninger i arbeidshverdagen skaper muligheter eller barrierer for personer med nedsatt syn. Studien er del av flere undersøkelser i forskningsprosjektet<sup>1</sup> “Arbeidsinkludering”, hvis overordnet mål er økt arbeidsdeltakelse og mindre diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse, især synshemmede. Hva er beste praksis på arbeidsplasser som har ansatt synshemmede? Hva er hemmende og fremmende faktorer?

Rapporten må ses i sammenheng med en litteraturstudie ([Fuglerud et al. 2021](#)) som ble utført av prosjektgruppen på våren 2021, det vil si før gjennomføringen av intervjuene.

## 1.1 Metode

Dette er en kvalitativ case-studie. Vi anså semi-strukturerte dybdeintervjuer / samtaler som den beste måten å belyse problemstillingene på. Her danner en rekke forberedte spørsmål rammen for samtalen, men det er samtidig åpent for andre tema, noe som avhenger av samtalens dynamikk. Samtalene ble gjennomført ved hjelp av intervjuguide, én for arbeidstakerne og én for representanter for arbeidsgiver. Intervjuguidene inneholdt spørsmålene vi ønsket å få svar på, og hele prosjektgruppen bidro til utforming av spørsmålene. Samtalene med arbeidstakerne kom før samtalene med arbeidsgiverne. Intervjuene ble gjennomført på telefon eller med digitale møteverktøy, tatt opp, transkribert, anonymisert og deretter gjenstand for en tematisk analyse ([Vaughn and Turner 2016](#)) for å trekke ut temaer fra hvert intervju og på tvers av samtalene.

Innsamling og behandlingen av data ble rutinemessig meldt inn til og godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) i forveien.

## 2 Samtaler og informanter

Det ble gjennomført totalt 11 samtaler på våren / sommer 2021, hvorav fem med arbeidstakere og seks med representanter for arbeidstakernes virksomheter. Informantene ble rekruttert gjennom prosjektgruppens kontaktnett.

---

<sup>1</sup> <https://nr.no/prosjekter/barrierer-og-muligheter-for-okt-arbeidsinkludering-av-synshemmede/>



Blant de intervjuede arbeidstakerne var det tre menn og to kvinner på mellom cirka 30 og 60 år, alle med norsk etnisitet. Tre av arbeidstakerne jobbet redusert med en stillingsandel på 50-60 prosent, mens de to andre var i 100 prosents stillinger. Informantene oppga ulike grunner for dette, alt fra “bra med ekstra fritid” til at de fulgte anbefalingen fra øyelegen og nødvendigheten av å sette av tid til oppfølging av helsetilstanden, opptrening og lignende. I ett tilfelle uttalte leder at reduseringen i stillingsandelen gjorde at den ansatte fortsatt har arbeidsoppgaver.

Én av arbeidstakerne hadde videregående skole som høyeste fullførte utdanning, resten kunne vise til opptil 4 år med høgskole- / universitetsutdanning. Dette kan tyde på at tilhører de mer ressurssterke i samfunnet. To av informantene rangerte sine egne IT-ferdigheter som middels, tre som sterke, og ingen som svake. Det er altså en overvekt av de med god datakunnskap blant informantene.

Alle informantene hadde redusert synsfunksjon, hvorav én var svaksynt, og fire helt blinde. To av informantene hadde opplevd en forverring av funksjonsnedsettelsen i yrkeslivet. Den svaksynte arbeidstakeren oppga å benytte seg av ulike forstørrelseshjelpemidler, både av teknisk og ikke-teknisk art. Alle blinde arbeidstakere brukte skjermlesere<sup>2</sup>, både på PC og telefon.

To av arbeidsplassene lå i offentlig og tre i privat sektor, fordelt på fylkene Oslo, Viken, Trøndelag og Vestfold og Telemark. Virksomhetenes representanter besto utelukkende av arbeidstakernes nærmeste leder, pluss – i ett tilfelle – en representant for HR-avdelingen. To av lederne er i familie med personer med nedsatt funksjonsevne, noe som ifølge dem selv gjør at de forstår betydningen av det å være i arbeid, at de derfor har god forståelse av utfordringene og behovene til denne gruppen arbeidstakere.

Av hensyn til personvern har informantene fått fiktive navn, og enkelte detaljer er utelatt eller omtalt i mer generelle ordelag. Én av lederne som ble intervjuet hadde bedt om å få tilsendt spørsmålene i forveien; resten tok samtalen på strak arm.

## **2.1 Arbeidstakere, foretak og IT-støtte**

“Håkon” er selger i et privat foretak. Han betegner seg selv som en “litt utålmodig fyr”, som en som må prøve ut ting (som å arbeide), og som “lever og ånder for bedriften”, og dette bekreftes av lederen, som også karakteriserer ham som initiativrik og en som ønsker å bidra. Han er ikke så interessert i datateknologi og lærer seg etter egne ord kun

---

<sup>2</sup> En skjermleser er et dataprogram som brukes av blinde og svaksynte for å få tilgang til informasjonen som vises på dataskjermen (<https://www.blindeforbundet.no/hjelpemidler-og-produkter/skjermleser>).

det han trenger. Bedriften har vært støttende ved å flytte ham internt til de stillingene der han presterer best, noe han ba om selv, og ved å kjøpe de tekniske hjelpemidlene han behøvde uten å vente på tildeling fra NAV.

“Hedda” er fysioterapeut i en offentlig virksomhet. Hun bruker IT-systemene daglig og har noen utfordringer med det, men får det til å gå rundt ved hjelp av tilpassede arbeidsoppgaver, personlig assistent, kollegaer og en “løsningsorientert” leder. Hun sier om seg selv at hun er ganske selvgående og prøver å løse utfordringer først selv før hun spør andre. Hun karakteriseres av leder som oppsøkende, vitebegjærlig og kunnskapsrik.

“Mikkel” har en stilling som programvareutvikler i næringslivet, er teknisk svært kyndig og selvgående og har derfor i ganske liten grad behov for hjelp. Han er vant med å ordne opp i tekniske utfordringer selv. På grunn av egen kompetanse har han nesten ikke behov for hjelp fra virksomhetens IT-avdeling<sup>3</sup> eller opplæring i hjelpemidler fra NAV<sup>4</sup>. Han er også godt fornøyd med arbeidsgiver hva gjelder ansettelse, tilrettelegging, støtte og hjelp fra kollegaer og sjefen. Arbeidsgiver omtaler han som dyktig, sosial og en god match for stillingen.

“Oda” jobber i offentlig sektor som veileder. Hun anser seg selv som selvstendig og selvgående, noe som bekreftes av lederen hennes. Lederen betegner henne som en som ikke ligger bakpå. Hun har svært god kompetanse på IKT og drar nytte av dette for seg selv og for å veilede andre. Oda har i løpet av årene opplevd en rekke utfordringer med teknologien og utilgjengelige tekniske løsninger, og hun har på grunn av det også skiftet arbeidsoppgaver ved flere anledninger. Hun mener at fleksibiliteten hennes har vært en viktig faktor i arbeidslivet, at den har vært utslagsgivende for å unngå å bli sårbar i henhold til endringer med teknologien eller i organiseringen av arbeidsoppgaver.

“Noah” er lagermedarbeider i næringslivet. Selv om han arbeider en god del med fysiske oppgaver, er han også nødt til å forholde seg til et IT-system for organisering av lageret. Utfordringer rundt synsnedsettelsen løses gjennom en oppgavefordeling sammen med kollegaene som tar høyde for hva han kan og ikke kan utføre, enkelte tekniske grep og en leder som “ser andre”, “betrygger” ansatte og ordner opp i ting. Han sier om seg selv at han ikke er redd for å spørre eller si fra om det trengs. Han betegnes av leder som allsidig, hyggelig og flink til å holde orden.

---

3 Det brukes ulike norske og engelske betegnelser for dette blant virksomhetene, alt fra *teknisk avdeling* og *IT-avdeling* eller *data-avdeling* til *driftstøtte*, *support* og *helpdesk*.

4 I Norge er dette organisert gjennom NAV Hjelpemiddelsentralen, som er ressurs- og kompetansesenter og har et overordnet og koordinerende forvaltningsansvar for hjelpemidler i hvert fylke.

Foretakene som var med i undersøkelsen forutsetter uten unntak at de ansatte bruker IT- og IKT-løsninger i ulik grad i arbeidshverdagen sin, selv om enkelte (eldre) ansatte oppga å huske en tid uten datasystemer. Her finnes alt fra den typiske IT-arbeidsplassen, der alt dreier seg om data, til virksomheter som har bruk for journalsystemer og kommunikasjons- og samhandlingsløsninger, samt salgs- og tjenestebedrifter der IT spiller en litt mer underordnet rolle. Men til og med for disse melder arbeidstakerne at de bruker systemene daglig (“det første på morran”), også dersom arbeidstaker ikke er så veldig interessert i det tekniske. Én av virksomhetene var NAV, som i dette tilfellet har en dobbeltrolle som arbeidsgiver og samtidig offentlig støttefunksjon. Noen av arbeidsoppgavene innebærer bruk av telefon, noe som enkelte arbeidstakere opplever som positivt. Til journalsystemene kreves det som oftest såkalte sikre soner, noe som ofte er løst ved hjelp av terminalservere og tynne klienter.

To av de mindre foretakene har ordnet IT-støttefunksjoner ved hjelp av eksterne tjenesteleverandører. Informantene bemerket at de benytter seg i svært liten grad av deres hjelp, blant annet for å spare tid og kostnader, men også – som én informant sa – fordi de eksterne ikke var “spisset” så godt som de interne. De fleste informanter henvender seg ikke til sin lokale IT-avdeling, men kontakter heller Hjelpemiddelsentralen for anliggende som gjelder tekniske hjelpemidler. Unntaket her er NAV, som ifølge lederen har god kompetanse på universell utforming internt.

IT-avdelingen oppleves av de fleste arbeidstakere og ledere som kunnskapsrike og flinke, men det ble også kommentert at ikke alle har like god kompetanse på nedsatt funksjonsevne og behovene til utsatte brukergrupper. Flere informanter hadde skaffet seg én direktekontakt på IT-avdelingen som de kan ringe til. Dette er som oftest noen med spesialkompetanse på de hjelpemidlene de bruker. Informantene bemerket samtidig at dette er sårbart i tilfelle sykdom, eller når vedkommende har andre / viktigere oppgaver. I tilfellet der kontaktperson skifter, ble det bemerket at “[jeg] skulle ønske jeg hadde én fast, kompetent og tilgjengelig kontaktperson på IT-avdelingen”. Spesielt én informant var svært misfornøyd med IT-avdelingen og mente at hen ofte møter lærlinger som yter svært variabel hjelp, og det var “det største hinderet i hverdagen”.

## **2.2 Tema i samtalene**

I det følgende behandles temaene som ble funnet gjennom den tematiske analysen. Disse er:

- Personlige egenskaper, ferdigheter og opplæring

- Erfaringer som arbeidssøker
- Opplevelse av jobbintervju og ansettelse
- Betydningen av leder, arbeidsmiljø og relasjoner, arbeidskultur, andre arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne, samt personalavdeling og kunder
- Tekniske og ikke-tekniske hjelpemidler
- Tilrettelegging og inkluderingsstrategier
- Holdninger og diskriminering
- Støtteinstanser, -ordninger og -tiltak
- Hindringer og barrierer, dårlige systemer eller prosesser
- Gode eller greie tekniske løsninger
- Interesseorganisasjoner og andre organer
- Covid 19-pandemi og hjemmekontor
- Effektivitet og kostnader
- Psykologiske momenter og andre omstendigheter

### **2.2.1 Personlige egenskaper, ferdigheter og opplæring**

Felles for alle arbeidstakerne er at de er ganske eller svært selvgående. De er antagelig bedre enn gjennomsnittet hva angår å løse utfordringer med teknologien og påvirke organiseringen av sine egne arbeidsoppgaver. Personlighetsbeskrivelsene varierte litt fra individ til individ, men informantenes egenvurdering stemte godt med vurderingen til den respektive lederen. Typiske egenskaper som arbeidstakerne brukte om seg selv var: proaktiv, fremoverlent, selvstendig, å være oppsøkende, og å finne ut av ting på egen hånd. Slike egenskaper vurderes generelt som svært viktige for å lykkes i arbeidslivet, og da spesielt for arbeidstakere med nedsatt syn ([Chhabra 2021](#); [Spooner 2017](#)). En studie blant medlemmer av Norges Blindeforbund fant at personer med synsnedsettelse har noe høyere mestringsforventning (self-efficacy) enn befolkningen forøvrig ([Brunes, Hansen, and Heir 2021](#)). Forfatterne indikerer at dette kan komme av den omfattende livserfaringen personer med nedsatt syn får gjennom å måtte håndtere og mestre ulike praktiske utfordringer i hverdagen. Med et utvalg på fem personer er det vanskelig å si noe om representativitet, men på bakgrunn av funnene i de nevnte studiene, er det kanskje ikke helt tilfeldig at disse egenskapene er fremtredende blant våre informanter. De personlige egenskapene henger sammen med informantenes kompetanse og ferdigheter. Her har alle, med kanskje ett unntak, svært gode tekniske ferdigheter og god kompetanse på teknologiens muligheter og begrensninger. De er samtidig også eksperter på sine egne hjelpemidler. To av informantene mente at de med sin kompetanse og bakgrunn som IT-ekspert ikke har behov for opplæring (fra NAV). To

andre informanter benytter seg av opplæring fra tid til annen, men er ellers til en stor grad selvlærte. Dette ble illustrert gjennom historien til én informant, som skulle veilede en kollega i noe hen selv ikke hadde kjennskap til ennå. Løsningen ble at hen først lærte seg opp selv, for så å bruke sin nye kompetanse på kollegaen sin. Ferdighetene anses som utslagsgivende av lederne. Som én av dem sa: “I dette yrket kan du bare ikke ta noen inn fra gata”. Annen forskning bekrefter inntrykket av at mange synshemmede, spesielt de yngre, i stor grad er selvlærte ([Martiniello et al. 2019](#)), samtidig som det er et tydelig opplæringsbehov blant eldre personer med nedsatt syn ([Fuglerud, Tunold, and Kjæret 2021](#)).

To av informantene var kritiske til kvaliteten av både den interne og eksterne opplæringen de fikk, eksempelvis ved innføring av nye systemer. En tredje satte spørsmålsteget ved organiseringen av opplæringen i NAVs regi. Sistnevnte mente at systemet er veldig “tungrodd”, i og med at “du først må på voksenopplæring, og så skal de kartlegge deg sammen med Statped, og så må de da inn med PP-tjenesten, og så må de fatte vedtak for så å sende [saken] over til voksenopplæringen igjen<sup>5</sup>”. Alt dette tok i hens øyne altfor lang tid. For hen passet det heller ikke med “sporadisk” opplæring à 5 timers bolker, noe som ble gjennomført ved hjelp av et innleid firma fra en annen by. Dette var for sjelden og for mye informasjon på en gang. Løsningen ble for hen å få kjøpt denne tjenesten av en nabokommune som hadde fagpersonell på syn for å gjennomføre opplæringen.

De to andre som var kritiske uttalte at opplæringen stort sett ikke er tilpasset deres behov. Det fører til at de ikke kan nyttiggjøre seg den, uansett om det dreier seg om et allmøte eller et e-læringsopplegg. Én informant brukte begrepet “universell undervisning<sup>6</sup>” for å tydeliggjøre sine behov og ønsker for opplæringen. Informantene etterlyste bedre kompetanse og mer inkluderende atferd av kursholderne, uansett om det er interne eller eksterne folk som står for gjennomføringen.

Informantenes strategier ved ikke universelt utformede opplæringsopplegg er å prøve å tilegne seg materiale på egenhånd, eventuelt også ved å spørre en kollega, og noen bruker også funksjonsassistenten som undervisningshjelp. Én informant sa at hen prøver å møte foredragsholderne i forveien og informerer dem om sine behov.

De fleste ledere kommenterte at opplæringen av den ansatte med nedsatt syn stort sett ikke innebar “noe ekstraordinært”, med unntak av en som mente at det hadde muligens vært behov for mer “skulder til skulder-opplæring”. Men samtalen avslørte også at flere ledere har en forholdsvis naiv innstilling til dette tema ved å uttale at “hen må bare spør-

5 Vi har ikke kunnet sjekke fortellingen for sannferdighet.

6 Kilden til begrepet er Sølvi Marie Risøy ved Høgskulen i Sogn og Fjordane.

re i etterkant [av et kurs] om noe er uklart”. Med denne innstillingen veltes ansvaret for opplæringens tilgjengelighet og forståelighet over på kursdeltagerne.

Opplæring av alle ansatte på enheten som får en ny kollega med nedsatt syn var et annet tema som kom opp. Både ansatt og hans leder snakket veldig varmt om å bruke en såkalt mobilitetspedagog slik at alle kunne få en følelse av hvordan det er å være svaksynt eller blind for å øke forståelsen hos de andre ansatte. Denne opplæringen kunne gis i regi av Hjelpemiddelsentralen.

## 2.2.2 Erfaringer som arbeidssøker

Informantene hadde ulike erfaringer som arbeidssøker før de fikk sin første jobb. De har til felles at de til slutt fikk en stilling etter eget initiativ, det vil si uten hjelp fra NAV. Vi understreker at dette gjelder en tidsperiode på rundt 30 år, og i løpet av denne tiden har NAVs servicetilbud endret seg vesentlig.

En gikk rett fra studier til jobb, søkte på en ordinær stillingsutlysning på egenhånd og lyktes med det. To informanter arbeidet først på arbeidsrettet tiltak<sup>7</sup> og fikk så napp andre steder. En annen fikk en inngang til arbeidsmarkedet gjennom et vikariat og *freelance*-arbeid, som senere ble til fast ansettelse. En ordnet seg først midlertidige stillinger og ble til slutt tipset om utlysningen til vedkommendes nåværende arbeidssted via en bekjent.

NAVs arbeidskoordinatorer, rådgivere og senter for yrkesrettet attføring har delvis spilt en rolle i de ulike formidlingsforsøkene for å få informantene i arbeid, men deres virke har ikke utelukkende gitt positive opplevelser. Hele tre av informantene skildret situasjoner som tyder på forutinntatte holdninger og diskriminerende arbeidspraksis: En opplevde å bli kategorisert som “som synshemmet skal du jobbe sammen med andre funksjonshemmede”, noe hen selvsagt syntes lite om. Hen ble også rådet til å søke på stillinger som sosionom, noe hen ikke hadde etterspurt råd om. En annen fikk høre at uføretrygd var det beste alternativet for en med nedsatt funksjonsevne etter utdanningen, selv om vedkommende først og fremst ville gjøre nytte for seg som arbeidstaker. Hen fikk senere også høre at hen skulle sykmelde seg, mens hen egentlig bare ventet på å få de hjelpemidlene og den opplæringen hen trengte. I et annet tilfelle fikk arbeidssøker råd om å bli maler, noe hen opplevde som høyst upassende for en som ikke kan se farger. Disse episodene kan forklares både gjennom mangel på kompetanse og kanskje også at personer med nedsatt syn blir undervurdert av NAVs ansatte. Dette dekker seg med det en britisk studie fant, at mange personer med synsnedsettelse blir møtt

<sup>7</sup> Noen bruker også betegnelsene *tilrettelagt arbeidssted* og *vernet bedrift*.

med fordommer om at de har et begrenset sett med evner, og at de ofte blir ledet inn mot et smalt utvalg av yrker som krever liten grad av kvalifisering ([Spooner 2017](#)).

To av informantene kunne også berette at de hadde søkt “masse jobber” før de til slutt fikk fast stilling. Vi vet for lite om dette til å kunne si noe om arbeidssøkere med nedsatt funksjonsevne bruker lengre tid enn andre før de finner seg jobb<sup>8</sup>. Én informant uttalte imidlertid at jobbintervjuene “endrer karakter i stor grad” når hens tidligere verv i Blindeforbundet blir et tema, noe som står på CVen. Det er ifølge vedkommende nesten garanti for at hen ikke får jobb. Av samme grunn mener hen også at utlysningssystemer der man huker av for om man vil ha fortrinnsrett som funksjonshemmet, stort sett virker mot sin hensikt. Informantens erfaring er at man i så tilfellet kan bli bedt på intervju, men at prosessen stopper der.

### **2.2.3 Opplevelse av jobbintervju og ansettelse**

Samtalene dreide seg også om hvordan informantene opplevde jobbintervju og ansettelse. Her kom det inn en blanding av historier, alt fra “smidig” og “veldig ålreit” til mistanke om dårlige ledere og dårlig arbeidskultur.

To informanter hadde god effekt av en hospiteringsordning / et midlertidig engasjement i begynnelsen. Arbeidsgiverne syntes denne ordningen var godt egnet for å se hvordan vedkommende kunne bidra i virksomheten, hvordan samarbeidet fungerte og at “det gikk bra”. Det gjaldt spesielt for foretak som ikke hadde tidligere erfaring med ansatte med nedsatt funksjonsevne.

Noen av informantene hadde valgt å ta med en hjelper til jobbintervju. Dette kunne være en bekjent eller en ansatt ved Hjelpemiddelsentralen med god kunnskap om hjelpemidler, tilrettelegging, støtteordninger o.l., eller bare noen som rett og slett kunne være behjelpelig under reise og tilby “en trygg arm” i møte med nye mennesker og nye omgivelser.

I ett tilfelle opplevde informanten at hen “alltid” fikk høre de samme fordommene og fortellingene om dårlige erfaringer med blinde arbeidstakere. De ble omtalt som uselvstendige og ikke kunne gjøre en god jobb. Hen tolket det dithen at “noen ledere hadde snakket sammen” og konkluderte for seg selv at dette var et arbeidssted hen ikke hadde lyst til å begynne på.

Fra virksomhetenes ståsted betød ansettelse av arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne noe merarbeid i forbindelse med utfylling av flere skjemaer og kommunikasjon

<sup>8</sup> Det henstilles til senere forskning å undersøke dette.

med ulike saksbehandlere. Her er bildet ikke éntydig: Noen sa: “Det er ikke sånn at jeg føler at vi bruker masse tid på [å fylle ut skjema], det er greit når du har gjort det noen ganger”, mens andre uttalte: “selve støtteordningene er veldig tungvinte, de krever mye jobb”. Derfor var det enda viktigere for denne lederen at hans ansatt tok mye av støyten i kommunikasjonen med NAV.

Foretakene mente videre at ansettelsene vanligvis krever få fysiske tilretteleggingstiltak. Hva gjelder veiledning fortalte derimot én informant at én av lederne hans hadde vært med på veiledningen i starten og raskt erfart at dette krevde kunnskap om hvordan hen som skjermleserbruker jobber, og hvordan hen kunne veiledes på en “universell måte”. Men alt i alt mente foretakene at arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne krever akkurat like mye eller like lite innarbeiding som andre.

Ansettelsene krevde også anskaffelse av tekniske hjelpemidler, kontakt med NAV, kunnskap om støtteordninger, opplæring o.l., men dette behandles andre steder i rapporten.

## **2.2.4 Betydningen av leder, arbeidsmiljø og relasjoner, arbeidskultur, andre arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne, samt personalavdeling og kunder**

Temaene leder, arbeidsmiljø, kollegaer og relasjoner, samt arbeidskultur behandles her i fellesskap ettersom temaene er tett knyttet opp til hverandre.

Av de fem lederne som var med i undersøkelsen, oppga kun én at hen hadde konkret erfaring med å ansette personer med nedsatt funksjonsevne. En annen fortalte at det ikke var en “helt ukjent problemstilling”, men at spesielt dette med syn var nytt. Dette til tross for at arbeidstakerne selv rapporterte om flere kollegaer med nedsatt funksjonsevne, men disse antas å være spredt over flere enheter hvor personalansvaret ligger hos andre ledere. En ny og ukjent situasjon i forbindelse med ansettelse skapte i ett tilfellet usikkerhet hos lederen knyttet til organisering av arbeidsoppgaver og bruk av verktøy, som igjen førte til at vedkommende valgte en hospiteringsordning for den kommende ansatte i begynnelsen.

Til tross for at flere ledere understreket viktigheten av åpenhet og gode dialoger og omtalte sine ansatte som “uredd for å si fra”, var flere ledere ikke kjent med alle utfordringene som den enkelte stod overfor, både av teknisk og ikke-teknisk art. Dette kan tyde på at visjonen om åpenhet og gode dialoger ikke alltid etterleveres optimalt i praksis. Skylden for dette kan både ligge hos arbeidstaker og leder, eller i foretakets arbeidskultur og prosessene. Mye tyder på at arbeidstakeren selv ikke formidler alle sine problemer til le-



deren. Dette ble illustrert ved at forskeren som gjennomførte samtalene ble bedt om å ikke ta opp et gitt betent tema i det påfølgende intervjuet med vedkommendes tidligere leder. En annen historie om diskriminering på jobben gikk ut på at leder "var som en struts og stikker hodet i sanden", så slike saksforhold er ofte innviklet og må belyses grundig fra flere sider.

Betydningen av personalansvarlig leder for arbeidstakeren ble fremhevet av flere. Ifølge informantene er det viktig med en god relasjon til sjefen, at vedkommende har gode lederegenskaper, det vil si tar ansvar, ordner opp i vanskeligheter, er tilpasningsdyktig, tydelig og løsningsorientert, er flink til å se andre, har god kunnskap på de menneskelige ressursene hen skal forvalte, og er samtidig åpen om utfordringer, formidler og betrygger. Én informant gikk så langt som å si at lederens kompetanse på hens nedsatte funksjonsevne og hva vedkommende trenger er som en være / ikke være å regne. En annen uttale at "bedriften er veldig på og lar meg gjøre ting, for eksempel ved [visse arbeidsoppgaver], da blir [overordnet] bare som en sekretær for meg".

Ved siden av lederens egenskaper ble også arbeidsmiljø og betydningen av kollegaer og relasjoner nevnt som viktige for informantene. Vi lar én komme til orde selv: "Betydningen av informasjon til alle kollegaer om hvordan det er å se dårlig, å være blind, [samt] god informasjon sånn at alle kollegaer er trygge på [det] de kan gjøre og ikke gjøre, hvordan ting er, det er viktig for å kunne fungere i et stort miljø". En annen uttalte: "Vi har jo på en måte vokst sammen [, arbeidstaker og virksomheten]". Å jobbe i en bransje med et stort spekter av individer ble ellers kommentert som en holdningskorrigerende effekt av én leder.

Både arbeidstakere og ledere trakk også frem tryggheten i arbeidskulturen og trivsel blant kollegaene som en viktig faktor. Én uttalte: "Jeg jobber helst sammen med kjentfolk jeg kan spørre", og flere kommenterte at det er viktig for dem at kollegaer setter pris på det de gjør. Én leder var tydelig på at hen verner om arbeidskulturen: "Hvis det belaster resten av gjengen, må jeg si stopp".

Hjelp fra leder eller kollegaer for å løse arbeidsoppgaver ble trukket frem av flere som en positiv del av arbeidshverdagen. Mønsteret for problemløsningen er for de fleste å prøve å hjelpe seg selv først, så å spørre sekretærhjelpen eller personlig assistent (om tilgjengelig), så kollegaer, og så eventuelt lederen. Dette for å unngå å være en byrde for kollegaene eller leder. Flere oppga at de hadde knyttet et fåtall (som oftest to til tre) nøkkelpersoner til seg som de kunne spørre om bistand.

Hverken personalavdelingen eller kunder ble nevnt som viktige faktorer, og informantene omtalte kundene stort sett som likegyldige til en arbeidstakers funksjonsnedsettelse. Her uttalte én at “kunden [blåser i] om jeg trenger det sånn eller sånn”.

## 2.2.5 Tekniske og ikke-tekniske hjelpemidler

Både hjelpemidler og tilretteleggingstiltak må ses i lys av strategier for å organisere arbeidsoppgaver og samhandling. De er samtidig knyttet tett opp til det offentliges støtteordninger, samt holdninger. For oversiktens skyld behandles disse temaene adskilt i det følgende, mens områdene i praksis har flytende overganger.

Hva gjelder ikke-tekniske hjelpemidler er lupen (til de med restsyn), kikkert, fargede linser og briller / solbriller i bruk hos informantene, det vil si optiske hjelpemidler.

Hva gjelder tekniske hjelpemidler oppga tre av informantene å ha Jaws som skjermleser på PC, mens én foretrekker Supernova. Informanten som er fargeblind bruker Zoomtext som forstørrelsesprogram og ellers Windows' innebygde forstørring. På mobil er situasjonen en annen: Tre av informantene har iPhone, som har VoiceOver som skjermleser, og kun én har en Android-telefon med TalkBack. I tillegg har én iPad, også den med VoiceOver. Ellers har to informanter leselist, én bruker lese-tv (f.eks. til å lese papirbrev og utilgjengelige PDFer), og én diktafon og fargeleser / fargedetektor. Én leder vurderte det som positivt at arbeidstakeren tok seg av alt som har med tekniske hjelpemidler å gjøre, sånn at bedriften ikke ble særlig belastet med det.

Én informant stilte seg veldig kritisk til leverandøren av en navngitt skjermleser i Norge og kunne fortelle om en opplevelse der det tok svært lang tid (rundt seks måneder) før denne leverandøren kom på banen for å løse noe med oppsettet. Servicemannen klarte ikke å løse det på første forsøk, og igjen innebar dette lang ventetid (flere måneder) til neste løsningsforsøk. Informant uttalte at hen opplevde leverandøren som beregnende og beskyldte leverandøren for å utnytte monopolsituasjonen på skjermlesermarkedet i Norge, og for å prøve å “melke systemet” for penger etter beste evne. Det som gjorde situasjonen uholdbar for hen var at hen ikke kunne gjøre jobben sin så lenge skjermleseren ikke fungerte og dermed var nødt til å finne andre arbeidsoppgaver og prøve å løse situasjonen ved hjelp av funksjonsassistenten, sekretærhjelp og kollegaer. Hens forslag for å bøte på situasjonen var å lage klare avtaler med forventninger overfor leverandørene, med en opsjon for sanksjoner dersom de ikke klarer å levere som avtalt.

## 2.2.6 Tilrettelegging og inkluderingsstrategier

Tilrettelegging kan være av både teknisk og ikke-teknisk art. Én informant fortalte at hen i starten fikk eget kontor nært utgangen. Et foretak nevnte skilting med punktskrift i heis, toaletter eller andre steder som fysiske tilretteleggingstiltak som hadde blitt iverksatt da arbeidstakeren med nedsatt syn ble ansatt som den første med nedsatt funksjonsevne.

Hva gjelder den tekniske tilretteleggingen, meldte flere informanter om egen datamaskin med programvare de selv liker best, og som de kan konfigurere og stille inn akkurat som de ønsker. Bruk av kontortelefon og -nettbrett faller også i denne kategorien. Grunnen for at disse ble kjøpt var delvis at de oppleves å ha god tilgjengelighet gjennom VoiceOver som skjermleser, pluss – i ett tilfellet – at prosessen med NAV for å skaffe hjelpemidler dro veldig ut i tid.

Ett av de viktigste tiltakene utover bruk av hjelpemidler er Lese- og sekretærhjel<sup>9</sup> og Funksjonsassistanse. Lese- og sekretærhjel<sup>9</sup> oppga tre av informantene å benytte seg av i varierende grad (i 10 - 20 prosents stillinger), og Funksjonsassistanse er i bruk hos to av dem, også her i ulik grad. Eksempelvis så valgte flere en høyere grad (opptil 100 prosent) av assistanse i starten av et arbeidsforhold og en del lavere senere. Hos ett foretak ble dokumentasjonskravene til Funksjonsassistanse ansett som for krevende, og det ble besluttet å kutte ut dette og heller søke om flere timer med Lese- og sekretærhjel<sup>9</sup>, selv om satsene der ifølge informanten er lavere. Én leder mente at det var en fordel om en lokal ansatt kunne fungere som funksjonsassistent på grunn av kjennskap til arbeidstakeren, avdelingen, arbeidsprosessene osv. Dessuten mente flere arbeidstakere at dette gir større fleksibilitet for den som trenger funksjonsassistent, ettersom vedkommende kan benytte seg av hjelpen etter behov og trenger ikke vente til fast oppsatte tider. Både sekretærhjel<sup>9</sup> og assistenter kan bistå til større mobilitet, for eksempel ved å kjøre bil, de kan sørge for å få løst oppgavene i tilfelle teknisk utilgjengelige systemer, og de blir av noen informanter også brukt til å kvalitetssikre eget arbeid. Som én informant la ut: "På de store [leveransene] får jeg gjerne sekretærhjel<sup>9</sup> til å se over at jeg har gjort oppsettet riktig". En annen informant bruker sekretærhjel<sup>9</sup> kun enkelte ganger: "for å unngå å bli for sårbar [i tilfellet] endringer, sånn at de plutselig gjør en endring på IKT-fronten, og så har du plutselig ikke tilgang til et brev eller et eller annet, [da er] sekretærhjel<sup>9</sup> nødvendig".

Alle med unntak av én, som begynte i en skreddersydd stilling, har fått tilpasset stillingene sine og / eller arbeidsoppgavene sine for å ta hensyn til funksjonsnedsettelsen og utilgjengelige IKT-systemer. For eksempel ble flere flyttet fra eksterne møter og oppdrag

<sup>9</sup> Kalles også lese- og skrivehjel<sup>9</sup> av noen.

som krever bilkjøring til oppgaver som ikke krever dette. Noen ganger resulterte det også i mindre kundekontakt, men ingen av informantene kommenterte dette som noe negativt. Én viste til og med forståelse for kunden og mente at de ikke kunne ta hensyn til hvordan hen skulle ha det, og hen følte seg også tryggere i mer vante omgivelser med sine faste kollegaer.

Flere informanter hadde hatt flere skiftende stillinger i løpet av ansettelsesforholdet, alt etter hva som fungerte eller ikke fungerte, og i forhold til eventuelt skiftende funksjons- evne. Skiftende stillinger og arbeidsoppgaver ble av informantene vurdert som noe positivt, her illustrert gjennom et sitat fra samtale våre: “Bedriften var veldig ålreit å til- passe fordi de alltid har vært fornøyd med arbeidsinnsatsen min”. Lederne var heller ikke negative til endringene i oppgavefordelingen i henhold til informantens funksjons- evne.

Det ble dog kommentert at noen justeringer i oppgavefordelingen også påvirker kollegaenes oppgaver, men dette beskrev både de ansatte og lederne i positive ordelag: “Rolle- og oppgavefordelingen har fungert godt”, og “har aldri hørt noe negativt fra kollegaer [om oppgavefordelingen], tror ikke det er noe [de] tenker mye på”.

Også teknisk utilgjengelige systemer har for alle informanter, bortsett fra én, ført til end- rede arbeidsoppgaver. For noen har effekten ikke vært så stor; for eksempel slipper noen timeføring, reiseregninger og lignende administrative oppgaver. For andre har ef- fekten vært mer inngripende i arbeidshverdagen. Ettersom to av informantene ikke kunne gjøre journalføringen selv, har de opplevd å bli satt på helt andre oppgaver enn de de egentlig ville jobbe med. På det mer personlige plan oppga én informant at hen ber folk å sende ham / henne mail for å unngå trøbbel med en utilgjengelig kommunika- sjonsløsning.

For både arbeidstaker og foretak ble en god dialog og åpenhet trukket fram som viktige strategier for inkludering, samt jevnlig samtaler og andre arenaer for å identifisere hva som fungerer eller ikke fungerer, og for å sjekke at det går bra.

## **2.2.7 Holdninger og diskriminering**

Temaet holdninger blir også delvis behandlet lenger oppe under punktet “Erfaringer som arbeidssøker”, der det skildres dårlige holdninger og diskriminerende praksis i møte med offentlige og private aktører. Samtidig understrekes det her at de opplevde holdnin- gene ligger i fortiden, og det er ikke gitt at situasjonen er den samme den dag i dag.

Både holdningene til enkeltmennesker og arbeidskulturen i virksomheten påvirker inkluderingsstrategiene og tilretteleggingen. Arbeidstakeren selv kan også ha holdninger som påvirker arbeidsforholdet.

Informantene var stort sett fornøyd med hvordan nærmeste leder hadde tatt dem imot og håndtert hverdagen, med unntak av én. Denne informanten fortalte at hen delvis hadde blitt møtt med en forestilling om at en som er blind ikke kan finne frem på egen hånd, ikke kan klare oppgavene sine, at hen ville bruke tiden til kollegaene og ikke klare seg uten assistanse. Noen møter disse holdningene med stå-på-vilje og kompenseres med økt arbeidsinnsats, noe vi fikk indikasjoner på under samtalene, mens andre holder en lav profil. En av informantene mente at mange med nedsatt / uten syn er av den oppfatningen at "å nei, jeg skal ikke vise meg frem så mye, jeg skal ikke være så synlig". Hen tenkte motsatt, at flere med nedsatt funksjonsevne burde være mer synlige for de andre arbeidstakere, og at dette kunne styrke tilretteleggingen og arbeidskulturen. En annen formulerte selvbevisst: "Jeg har ikke lyst til jobbe for noen som ikke godtar meg som synshemmet".

Lederne og personalavdelingen ga utelukkende uttrykk for at de er bevisste sitt samfunnsansvar og ønsker å ta det på alvor. Det ble uttalt at man "må se muligheter, arbeidsvilje og arbeidskapasitet til tross for begrensninger", at man burde "se det mennesket som sitter der og spørre 'hva kan du bidra med'", at man "klarer å gjøre hverandre gode", at "det handler om å ha en jobb å gå på, å ha et miljø, det sosiale, arbeidsklær, alt det som følger med", og at foretakene "gjør gjerne tilrettelegger der det trengs". Denne innstillingen har ifølge informantene gitt "noen fine suksesshistorier". I lys av dette virker det også troverdig når det uttales fra bedriftens side at "vi tar det vi trenger, og da kommer dette med funksjonsnedsettelse i andre rekke".

Iblant disse positive inntrykkene finnes det enkelte negative signaler. En leder uttalte at "det ikke er bare bare å ta inn en med funksjonshemming hvor du må legge til rette *mye* for at vedkommende kan ha en meningsfull arbeidsdag". Uttalelsen kan forstås nøytralt, men vi tolker det dithen at det som latent kommuniseres er at nedsatt funksjonsevne betyr at man alltid må tilrettelegge en del, noe som ikke er tilfellet. En annen (bedrifts-)leder sa at "vi som arbeidsgiver har ikke tid til å gjøre all den jobben her [med tilretteleggingen]; det er virkelig avhengig av at hen som arbeidstaker gidder og er motivert til å gjøre dette her; hen var drivkraften for å få det hele til å fungere". Og: "det er viktig at vedkommende selv er engasjert og vil veldig mye selv". Dette tydeliggjør at vedkommende anser tilretteleggingen overveiende å være den enkeltes ansvar og noe som ikke skal være en belastning for virksomheten: "[...] dette er prosesser jeg skjønner

at en del bedrifter ikke gidder, det er ekstrajobb for bedriften [...] alt dette kan jeg ikke bruke min arbeidstid på”.

Et alvorlig tilfelle av diskriminering ble fortalt av en informant, som ble utestengt fra kontoret og fikk restriksjoner på hvor vedkommende kunne bevege seg på arbeidsplassen. Dette på grunn av klager over vedkommendes førerhund fra en kollega med påstått allergi for hundehår.

## 2.2.8 Støtteinstanser, -ordninger og -tiltak

De følgende støtteinstanser, støtteordninger og støttetiltak som ble nevnt under samtalene:

- NAV
- Arbeidslivssenteret
- Hjelpemiddelsentralen
- Arbeidsavklaringstiltak<sup>10</sup>
- Arbeidskoordinator<sup>11</sup>
- Hospiteringsperiode
- Lønnskudd / lønnsstøtte (varig og midlertidig)
- Tilretteleggingstilskudd
- Lese- og sekretærhjelp
- Personlig funksjonsassistanse<sup>12</sup>
- Arbeidsrettet veiledningstjeneste<sup>13</sup>
- Voksenopplæringen
- Fortrinnsrett for funksjonshemmede ved jobbsøknader
- Flexibilitetsordning<sup>14</sup>
- Fritak for oppfølging / behandling / undersøkelse i forbindelse med nedsatt funksjonsevne
- Arbeidsgiveroppfølging
- Arbeidstakeroppfølging
- Arbeids- og utdanningsreiser

---

10 Betegnes også som *arbeidsrettet tiltak*. Et eksempel på en bedrift som regnes som arbeidsrettet tiltak er Adaptor Hjelpemidler AS.

11 Ble av noen også betegnet som “koordinator for synshemmede i arbeid”.

12 Kalles også “Funksjonsassistent” eller “Personlig assistent” av noen. Må ikke forveksles med ordningen Brukerstyrt personlig assistanse (BPA), som er et tilbud av Helsenorge og brukes utenom arbeidsliv.

13 Omtales også som “mobilitetspedagog” av noen.

14 Vi har ikke greid å finne ut navnet på dette tiltaket, men det er beskrevet mer detaljert i teksten.

Som arbeids- og velferdsetat i Norge har NAV selvsagt en sentral stilling både overfor arbeidstakere og arbeidsgivere. Flere informanter kom med negative kommentarer omkring NAVs virksomhet, inkludert Arbeidslivssenteret. Systemene ble for eksempel betegnet som “tunggrodde” og “byråkratiske”, og prosessene som “tunge” (“hen på regnskap bruker jo ganske mye tid til å søke på de pengene” og “enkelte av prosessene er så tunge at det blir enklere å ikke bruke den og heller gjøre noe annet”). Én uttalte at “alle skal gjennom den samme trakten” i den forstand at det er lite fleksibilitet i saksgangene. En annen mente at systemet ikke er tilpasset sjeldne synshemminger i og med at reglene for stønaden ved brillekjøp ikke er høy nok etter hens mening. Hen hadde også opplevd et “firkantet begrepsbruk” ettersom saksbehandlere kunne være “vrang og vriene” fordi de nektet ham / henne stønad til utgifter for hjelpemidler fordi hen ifølge ham / henne selv ikke hadde brukt de rette begrepene i søknadsskjemaet. Enda en annen sa at “vi som arbeidsgiver har lyst til å hjelpe ham / henne, at hen har et sted å være, sånn at hen kan bidra, men da må det også være litt enklere for oss å gjøre denne jobben”.

Men selv om det nå lett kan oppstå inntrykket av at omdømmet til NAV ikke er det beste, så er ikke dette tilfellet. Flere informanter, inkludert ledere, kommenterte at deres kontaktpersoner hadde vært “på ballen”, “imøtekommende for å finne løsninger”, “veldig hjelpelige, de har vært veldig på, de ringer og tar kontakt, har aldri vært en krangel om pengene”, og at “de har vært veldig fornøyde”. En historie illustrerer hvordan kvaliteten i NAVs tjenester kan variere: Ansatt hadde tidligere fått fritak for oppfølging av helsetilstanden sin, men så ble dette gode strøket. Leder hadde derfor flere telefoner med NAV og satte spørsmålstegn ved dette. Hen fikk først bekreftet riktigheten i avgjørelsen, men fortalte videre at NAV plutselig snudde, og at ansatt fikk beholde fritaket likevel.

Alle foretak og alle informanter var kjent med Hjelpemiddelsentralen, som har en sentral stilling blant annet med forvaltning av ulike typer hjelpemidler. Tjenesten fungerer ifølge informantene stort sett greit, men er kjent av noen for å være litt trege og by på dårlig kommunikasjon. Én informant mente at den årlige oppgradering av skjermleseren “alltid er en drakamp”, og to andre uttalte at man ved henvendelser må regne med en del ventetid. Det ble spesielt sett på som en utfordring å sette Hjelpemiddelsentralen i kontakt med resten av NAV-systemet, Voksenopplæringen, det firmaet som installerer eller oppdaterer programvaren på vegne av Hjelpemiddelsentralen (dersom relevant), og foretakets IT-avdeling. Dette tyder på at ansvaret for ulike tjenester er ganske spredt, og at dette går utover brukeren. En annen informant uttalte at det ikke var noe problem å få Hjelpemiddelsentralen til å fornye hjelpemidler og lisenser og lignende, at “de er

flinke” og “de gjør så godt de kan”. En naturlig begrensning av Hjelpemiddelsentralen er at de ikke har (og heller ikke kan ha) kompetanse på foretakenes fagsystemer. Dette er en ulempe fordi hjelpemidlene og fagsystemene må fungere sammen, og da er det påkrevd med IT-støtte som kan begge deler.

To informanter jobbet en stund på arbeidsavklaringstiltak før de fant arbeid et annet sted. Ordningen ble ikke kommentert på noe vis, men i begge tilfellene var den viktig for at vedkommende kunne komme i kontakt med andre, blant annet arbeidskoordinatorer, som på ulike måter hjalp dem videre med å finne arbeid eller i det minste påvirket denne prosessen.

For to av informantene begynte nåværende arbeidsforhold med en hospiteringsperiode. Begge vurderte denne ordningen som “avgjørende” og viktig for å kunne vise seg frem. Den var også, ifølge lederen og personalavdelingen til den ene informanten, nødvendig for å avklare om vedkommende var en god match eller ikke.

For to av bedriftene i undersøkelsen var det viktig med lønnstilskudd. Begge informantene vurderte dette tilbudet som en attraktiv “gulrot” til bedriften og noe som økte sjansene deres for å få stillingen. Lederne deres var derimot ikke samstemte. Mens den ene sa at de nok hadde ansatt vedkommende uansett, det vil si også uten denne økonomiske godbiten, mente den andre at ordningen hadde vært ganske viktig i deres vurdering for å kompensere for at vedkommende ikke kunne kjøre bil, som var (og er) en viktig del av arbeidsoppgavene i bedriften.

I kun ett foretak hadde tilretteleggingstilskudd spilt en rolle, men lederen mente at denne ordningen “var liksom ikke greia”, og det de egentlig trengte var Lese- og sekretærhjelp, samt Funksjonsassistanse. Tilskuddene ble heller ikke nevnt i forbindelse med fysiske tilretteleggingstiltak i et annet foretak, og det antas derfor at de heller ikke der spilte noen stor rolle.

Én av informantene oppga å holde en knapp på arbeidsrettet veiledningstjeneste, men mente samtidig at denne ordningen var lite kjent. Målet med tjenesten er å informere de ansatte om hvordan det er å ha en kollega med nedsatt syn, og informanten mente at viktigheten av dette vanskelig kunne overvurderes.

Én bedriftsleder nevnte under samtalen fritak for at arbeidstaker kan gå på oppfølging / behandling / undersøkelse som et viktig gode (“hvorfor skal vi som arbeidsgiver belastes med det”). Dette ble strøket av saksbehandleren i NAV, som mente at arbeidstaker var mer enn flink til å komme på jobb, og da trengtes ikke dette tiltaket.



Et annet tiltak som ble nevnt i samtalene, har vi valgt å kalle Fleksibilitetsordning i mangel på et annet navn. Ifølge informanten gjør dette tiltaket at man kunne jobbe så mye man orket, og så beregne dette i forhold til utbetaling av uføretrygd en gang i året. Så må vedkommende eventuelt tilbakebetale det hen har tjent for mye. Det syntes informanten fungerte veldig godt.

Flere ledere gjorde oss oppmerksomme på at oppfølging av både foretaket og arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne var blitt satt ut til en privat virksomhet. Det kan teoretisk komplisere kommunikasjonen, men dette ble ikke negativt kommentert. Bildet er likevel sammensatt, for her fant vi både uttalelser som “synes ikke at [de] følger oss arbeidsgivere opp spesielt bra” og “hen som fulgte opp [ansatt] i starten i fjor, hen var veldig på, veldig hyggelig, hen fulgte opp ham / henne veldig bra”.

Som en siste ordning ble arbeids- og utdanningsreiser nevnt. Det er et tilbud til de som har problemer med å ta vanlig kollektivtrafikk. Informanten som fortalte om dette mente at ordningen har betydd mye for ham / henne for å komme til og fra i forbindelse med jobbmøter.

Mangel på kunnskap om disse ordningene var det ingen som har nevnt som en større ulempe. Hverken ledere eller personalavdelinger anså det som problematisk at de ikke kjente til ordningene tidligere. De mente det var ganske greit å lese seg opp på dette, uten at de brukte for mye tid på det. Vi mener likevel det er viktig å reflektere over ikke bare om alle disse ordningene er godt nok kjent, men også om det er for mange instanser med delt ansvar, og om det eventuelt finnes for mange og smale støtteordninger. Opprettelse av mange siloer og spredning av ansvar kan være en av årsakene til at én informant mente at “det var fryktelig vanskelig med NAV med hva som kunne søkes om og fås støtte for og sånt”. Det kan også ha en negativ innvirkning på saksbehandlingens varighet, ettersom det kan være vanskelig og tidkrevende for mange instanser å koordinere seg. Utsagnet at “det trakk veldig ut i prosessen” tyder i hvert fall på det. Det samme gjelder en informants uttalelse om at det er “utfordrende å få etablert kommunikasjonen mellom Hjelpemiddelsentralen, IT-avdelingen og det firmaet som installerer og oppdaterer [skjermleser-programvaren]”.

## **2.2.9 Hindringer og barrierer, dårlige systemer eller prosesser**

Alle informantene meldte uten unntak å ha opplevd ulike utfordringer med teknologien i mindre eller større grad. Som én informant formulerte: “[Det er] alltid noe som ikke

funker hele tiden”. Opplevelsene gjelder gjennom hele yrkeslivet, så det strekker seg over en større tidsperiode.

For eksempel kommenterte én informant at Microsoft Exchange tidligere ikke fungerte godt nok sammen med skjermleseren hans, mens en annen mente at kontorsystemene fra et navngitt programvarefirma var “noen ubrukelige greier”. Enda en annen uttalte at fagsystemet på jobben ikke var enkelt å bruke sammen med en skjermleser: “Det blir som regneark, du har så mange kolonner, og den leser opp så mye tekst at det som er essensielt blir borte for meg, det blir for mye informasjon”. Hen klaget også over at mange nettsider ikke er universelt utformet, noe som gjør det vanskelig for ham / henne å orientere seg og navigere på disse sidene: “Det er den største frustrasjonen”.

For utilgjengelige PDF-filer bruker én informant strategien å skrive dem ut på papir, for så å skanne dem med lese-tven. Dette fordi en skjermleser ikke kan gi et brukbart resultat ved bilde-PDFer med dagens teknologi.

Én av informantene oppga at hen ikke strevde med printeren til vanlig så lenge alt var som det skulle. Men dersom noe uforutsett skulle skje, som ved en feil- eller annen type melding, måtte hen uansett spørre noen andre om hjelp, ettersom synet var helt nødvendig for å lese printerens display. En annen mente at “dette med emoji er vanskelig, når emoji kommer sammen med en tekst ikke gjenspeiler dens innhold, da kan det bli noen misforståelser”, noe som tyder på at den tekniske tilgjengeligheten av de små ikonene ikke har vært helt optimalt.

Flere informanter bemerket at innføring av nye systemer eller oppgraderinger som oftest er ledelses- og ikke behovsstyrt. De klaget over at systemene ikke ble testet nok for å fungere med skjermleser før innføringen / oppgraderingen, noe som for flere resulterte i at de enten plutselig selv måtte finne løsninger for tekniske utfordringer, eller at de ikke kunne utføre arbeidsoppgavene i det hele tatt. Som én informant sa: “Etter oppgraderingen satt jeg ni måneder uten fungerende system og måtte ha lesehjelp til å skjønne forespørsler og sånt”.

Et illustrerende eksempel på mangel på en god inkluderingsstrategi fant vi også i ett foretak der journalsystemet ikke kunne brukes sammen med skjermleseren til én av informantene. Om dette uttalte lederen følgende: “Nei, [vi] har bare funnet oss til rette med det, det er noen sånne systemutfordringer som ikke lar seg endre på, samme hvor mye vi maser”, selv om foretaket ellers skryter på seg å være en IA-bedrift. Til foretakets forsvar må det sies at problemene ifølge informanten skal være meldt inn til teknisk avdeling, men at de åpenbart ikke har løst disse ennå. Årsaken ligger i at jour-

nalsystemet kun kan fås tilgang til via et tynnklientsystem, som ligger i en såkalt "sikker sone". Informanten mistenker at IT-avdelingen ikke vil gjøre noe med problemet og i stedet prøver å gardere seg ved å skylde på sikkerheten.

### **2.2.10 Gode eller greie tekniske løsninger**

Én informant mente at programvare fra Google er ansett å ha svært bra tilgjengelighet både på desktop (PC) og telefon, inkludert Calendar, G-Mail og Meet. Ellers ble Git Enterprise og Appgate nevnt å fungere bra sammen med skjermlesere. Discord fikk bedre terningkast enn Slack, som for én informant byr på utfordringer med tråder.

Noen kommenterte at Teams fra Microsoft ikke var det letteste verktøy å manøvrere i på PC, men på telefonen fungerte det åpenbart ganske bra. Dette talte derimot en annen informant rett imot: "Teams på PC har vi ikke fått til enda". Det er derfor vi har rangert Teams som hverken god eller dårlig.

Som beskrevet tidligere er både iPhone og iPad fra Apple ansett til å ha en god skjermleser med VoiceOver, så dette merket ble da kjøpt inn som jobbtelefon for flere informanter. En annen mente at Android-telefon ikke fungerte så bra når synet ble helt borte.

### **2.2.11 Interesseorganisasjoner og andre organer**

Interesseorganisasjoner som Norges Blindforbund ble ikke så ofte nevnt i sammenheng med arbeidslivet. Hos én informant hadde Blindforbundet hjulpet til med dataoppsett i hjemmet, noe som senere fikk betydning under Covid 19-pandemien. En annen benyttet seg av et av Blindforbundets kurs i VoiceOver. Dette gikk mye fortere enn å vente på kommunens opplæringstilbud. Vedkommende uttalte også å ha lært om programvare ved deltagelse i rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne i fylket henn, der Teams ble brukt.

### **2.2.12 Covid 19-pandemi og hjemmekontor**

Flere bedrifter har innført ny programvare og nye prosesser i forbindelse med pandemien. Dette dreide seg om nettverksløsninger som VPN, samt kommunikasjonsløsninger og samhandlingsverktøy som Zoom og Teams. Til det formålet blir det ofte gitt internopplæring; se omtale av dette i egen seksjon. En leder mente at det spesielt i pandemi-tider ville vært vanskelig å gi en med nedsatt syn kun digital opplæring, som var det som ble praktisert i foretaket med nyansatte under pandemien.

Hva ansatte har av utstyr på hjemmekontor varierer. Mens den ene informanten sa at hen ikke hadde tilrettelagt PC hjemme, og at hen derfor fikk ekstratillatelse under pandemien for å sitte mye på énmannskontoret (med dør), svarte en annen at hen hadde mye bedre (tilrettelagte) løsninger hjemme enn på kontoret. Ingen informant nevnte nye runder med tilrettelegging i forbindelse med pandemien.

### **2.2.13 Effektivitet og kostnader**

Lederne var utelukkende ganske fornøyd eller meget fornøyd med hvordan arbeidstakerne løste arbeidsoppgavene sine. De mente videre at arbeidstakernes effektivitet var tilfredsstillende til høy, og at de i det minste var “på linje med andre”. Et annet illustrerende utsagn var at “ledergruppa og de andre ansatte er veldig imponert over måten hvordan [arbeidstaker] jobber på og hvor raskt [hen] jobber”. De som var ansatt som ekspert for sitt område, løste spesialoppgavene raskere enn andre.

Én av informantene hadde tall på effektiviteten hens i form av måloppnåelse, som ifølge ham / henne stupte fra rundt 98 % til ca. 80 % da hen sluttet i avdelingen. En annen var selv klar over at hen bruker lengre tid på enkelte arbeidsoppgaver, men mente at hens effektivitet målt i omsetning allikevel var god. Aspektet med lengre tid for enkelte arbeidsoppgaver ble støttet av andre, som uttalte at når de må lære seg nye ting, så kan de fort bruke lengre tid enn andre. Atter en annen forklarte at hen trolig er raskere enn mange andre fordi hen kunne tastatursnarveiene så godt.

### **2.2.14 Psykologiske momenter og andre omstendigheter**

Både arbeidstakere og representanter for arbeidsgivere nevnte en rekke psykologiske faktorer med betydning for det generelle arbeidsmiljøet, tilrettelegging for den enkelte, og den individuelle psyken.

Følelsen av trygghet og tilhørighet ble trukket frem av flere som avgjørende for å lykkes med å ansette personer med nedsatt funksjonsevne. Én av lederne formulerte det slik: “[Her] føler hen seg trygg og [er] en del av gjengen, og det tenker jeg er det viktigste”. I samme kategori faller også faller også uttalelsen “jeg opplever at folk ofte ikke tenker på at jeg ser dårlig, de glemmer det på en måte, og det tar jeg bare som en positiv ting, da er jeg ikke hen blindingen, er bare en av alle”. Og: “Om [arbeidstaker] gjør en god jobb, så tenker ikke folk på at de ser dårlig”. En annen leder sa at arbeidstaker “må kunne føle seg trygg i starten av et arbeidsforhold, på møterom, med teknologien osv.”, og at de hadde tatt noen grep for at arbeidstaker kunne føle seg “trygg i første samtalen med

oss”. Og om en annen arbeidstaker: “Hen var veldig trygg hos oss, da; hen har følt seg velkommen og hjemme”. Både arbeidstaker og arbeidsgiver kjenner på usikkerhet i starten av et arbeidsforhold. For arbeidstakeren er det usikkerhet om dette er den rette arbeidsplassen, og for arbeidsgivere om de har ansatt den rette arbeidstakeren. Arbeidstakere *med* nedsatt funksjonsevne skiller seg i dette punktet ikke så mye fra de *uten* nedsatt funksjonsevne, men usikkerheten er nok litt større for førstnevnte gruppe og omfatter også tilrettelegging.

Stolthet over å ha klart å bli ansatt, det vil si mestringsfølelse, er noe som trekkes frem av flere informanter, og over å ha fått muligheten til å vise at man klarer å bidra. Dette gjør igjen at arbeidstakere kan føle at de har verdi.

Mestring, overprestasjon og stå på-vilje kan videre være strategier for å kompensere for nedsatt funksjonsevne og for å bekjempe dårlige holdninger. Dette nevnes eksplisitt av kun én informant, som uttalte blant annet at “jeg har ofte opplevd at det stilles høyere krav til meg”. Tendensen skinner imidlertid gjennom hos flere

Flere informanter var opptatt av at det å være arbeidsledig påvirker psyken og livskvaliteten: “Jo lengre du blir sittende hjemme, jo dårligere blir både psyken og restarbeidsevne, så for meg var det viktig å komme i gang forttest mulig”. En annen sa at hen ikke ville “sitte hjemme og være sykmeldt eller uføretrygdet”, og at det var svært viktig at “man kommer fort i gang, man vil jo være mest mulig selvstendig”.

Arbeidstakerne nevner ofte frustrasjon over tekniske utfordringer og over manglende støtte fra IT-avdelingen. Dette aspektet er også omtalt mer detaljert i avsnittet med beskrivelse av arbeidstakerne.

Et siste faktor som fortjener å bli nevnt er romakustikk. Ettersom skjermleserbrukere får lest opp informasjon, er de avhengig av gode lydforhold. Her kan åpne kontorlandskap være problematisk ettersom disse ofte er kilde til støy. Denne problematikken ble derimot nevnt av kun én av informantene.

## 2.3 Enkeltsitater

Her gjengir vi enkelte sitater fra samtalene med informantene i vilkårlig rekkefølge.

- Arbeidstaker: “Jeg opplever at folk ofte ikke tenker på at jeg ser dårlig, de glemmer det på en måte, og det tar jeg bare som en positiv ting, da er jeg ikke hen blindingen, er bare en av alle”.

- Arbeidstaker: “[For en] funksjonshemmet er det viktig at arbeidsgiver velger en løsning som er tilgjengelig”.
- Leder om NAV: “NAV altså, det kan være på godt og vondt, og dessverre ofte på vondt”.
- Arbeidstaker om IT-avdelingen: “Hvis de ikke skjønner hva dette er, så sier de ‘nei, det kan vi ikke gjøre, da er det en fare for sikkerheten’ uten å undersøke hva det egentlig handler om”.
- Arbeidstaker om kvaliteten på oppgaveløsningen: “Jeg har aldri fått inn en klage på jobben jeg gjør, men jeg er nok ganske selvgående, så kollegaer kan si ‘oi, jeg glemmer jo at du ikke ser”.
- Leder: “Hvis vi skal ha et samfunn som er tilrettelagt for alle, at alle bidrar i henhold til det de kan bidra med, så må man også godta bedrifter som mottar mennesker som ikke klarer å gi 100 prosent”.
- Leder: “Det handler om å ha en jobb å gå på, å ha et miljø, [...] det sosiale, arbeidsklær, alt det som følger med”.
- Leder om arbeidstakerens effektivitet: “[...] de oppgavene hen er ekspert på, løser hen raskere enn andre [...]”.
- Leder om tilrettelegging i foretaket: “En må bare se det mennesket som sitter der og spørre ‘hva kan du bidra med”.
- Arbeidstaker om bruk av IKT: “Jeg tror kanskje jeg er raskere enn mange andre fordi jeg kan tastaturnarveiene så godt”.
- Leder: “Vi tok en sjanse i den forstand at [å ansette noen som ham / henne] hadde vi ikke gjort før, men [jeg] er veldig fornøyd med ham / henne, med de faglige bidrag og det sosiale bidrag, det har vært veldig bra for [bedriften] å få ham / henne inn”.
- Personalavdeling: “Var veldig fornøyd med kontakten med NAV”.
- Personalavdeling: “Vi vil gjerne tilrettelegge der det trengs og ta vårt samfunnsansvar på alvor”.
- Leder om kontakten med NAV: “De ringer og spør ‘hvordan går det’, de snakker med [arbeidstaker], og det har aldri vært noen krangel om vi skal få de pengene eller ikke”.
- Leder: “[Arbeidstaker] føler seg trygg og en del en gjengen, og det tenker jeg er det viktigste, uavhengig av eventuelle funksjonshemminger”.
- Arbeidstaker om jobbintervjuer: “Jeg merker veldig fort at hvis jeg nevner synshemmingen min eller mine verv i Blindeforbundet, så får jeg alltid spørsmål om det, og da er det nesten som å garantere for at jeg ikke får jobb”.

- Arbeidstaker: “Jeg skulle ønske flere arbeidsgivere var som min nåværende, å se muligheter i stedet for å begrensninger”.
- Leder, om skjemautfyllingen i forbindelse med NAVs støtteordninger: “Vi som arbeidsgiver har ikke tid til å gjøre all den jobben her. [...] Om vi vil at flere med funksjonshemming kommer seg i arbeidslivet, må de også tilrettelegge for at det blir enklere for arbeidsgiver i praksis”.
- Arbeidstaker om at hen ble bedt av NAV om å sykmelde seg mens hen ventet på at hjelpemidlene sine skulle komme på plass: “Det var nemlig det NAV sa til meg, de sa ‘nå er du syk’; jeg sa: jeg er ikke syk, jeg er blitt blind, og jeg vet ikke om jeg får igjen synet, men la meg nå få de hjelpemidlene jeg trenger for å komme i gang”.
- Arbeidstaker om råd fra NAV i forbindelse med jobbsøk: “Trygdekontoret ga meg beskjed om å skrive under på uføretrygd, de mente at jeg kunne ikke jobbe med mitt syn. Det nektet jeg, jeg var sterkt uenig i det, så jeg måtte slåss mot trygde-etaten til å begynne med”.
- Leder: “Det handler om - når man skal ta inn en med synshemming - at man skal ha en god dialog, at man klarer å gjøre hverandre gode og har en åpenhet rundt det, som gjør at alle føler seg trygge”.
- Leder om å ha ansatte med nedsatt syn: “Man må heller se muligheter, og så må man se arbeidsvilje og arbeidskapasitet til tross for begrensninger”.
- Leder om å lede ansatte med nedsatt syn: “Det er veldig viktig med åpenhet, at man ikke hjelper for mye, at man ikke tror hva som er best for den andre, man må hele tiden lytte og få gode innspill”.
- Leder: “Med trygghet kan vi vektlegge kompetansen, som mennesker med nedsatt funksjonsevne kan bidra med i fagmiljøet, og hvis man føler seg trygg, så utvikler man denne kompetansen i mye større grad”.
- Arbeidstaker om sitt møte med NAV: “Jeg opplevde at man ikke helt forstod hva jeg spurte om; jeg spurte ikke om jeg kunne utføre en jobb som sosionom, men [...] hvordan vi skal bruke tiden på å forberede det som kommer [...] når studiet er ferdig”.
- Arbeidstaker: “Jeg var litt redd at jeg skulle havne i kategorien ‘hen er blind, hen skal jobbe [sammen] med andre funksjonshemmede”.
- Arbeidstaker: “Jeg søkte vel på [i overkant av 30] jobber; det er faktisk ikke så mange; jeg har hørt om synshemmede som har søkt på mange hundre stillinger uten å komme på intervju”.
- Arbeidstaker om opplæring og kursing: “Jeg har opplevd i mange sammenhenger at den som skal undervise har sagt ‘åja, og så er det deg, da, [navn på arbeidsta-

ker], du skjønner, her er det er bilde, og det er ikke så lett for deg å se ...' såne situasjoner vil jeg helst unngå; det er så pinlig, og det er så unødvendig”.

- Arbeidstaker om å få tekniske hjelpemidler til å fungere som de skal: “Jeg kan ikke sitte og vente et halvt år på at en ekstern leverandør skal komme og se på det jeg trenger”.
- Arbeidstaker om kursing av ansatte om hvordan det er å ha en kollega med nedsatt syn: “Vi [synshemmede] er synlige nok som vi er, så vi må prøve å avmystifisere og naturliggjøre / alminneliggjøre det å ikke se, og da er det viktig at alle får god kunnskap på dette”.
- Arbeidstaker om å bli utestengt fra lokalet etter klager fra påstått allergiker: “Håndtering av folks holdninger og fordommer knyttet til bruk av hjelpemidler og førerhund, det må jeg si har vært en barriere for meg”.

### **3 Oppsummering av funn**

Funnene fra samtale oppsummeres som følger, strukturert etter overordnede kategori.

#### **3.1 Teknologi (inkludert hjelpemidler)**

- IT og IKT er uunngåelige deler i dagens arbeidsliv.
- Teknologien utgjør en av de viktigste faktorene som muliggjør deltagelse i det moderne arbeidslivet for personer med nedsatt syn.
- Teknologien gjør delvis arbeidshverdagen lettere for arbeidstakere på noen områder, men de må som regel også forholde seg til ulike tekniske utfordringer, især i forbindelse med tekniske og ikke-tekniske hjelpemidler. Dette kan skyldes at mange tekniske systemer ikke er universelt utformet og / eller ikke testet tilstrekkelig nok med tekniske hjelpemidler, eller det kan være at hjelpemidlene ikke holder mål.
- Fag- og kontorsystemer fungerer i mange tilfeller ikke godt nok sammen med tekniske hjelpemidler.

#### **3.2 Inkluderingsstrategier og -hindringer**

- Den enkeltes personlighet, mestringserfaring, tekniske kompetanse og ferdigheter, samt innsats kan i stor grad motvirke mange av utfordringene som



oppstår i forbindelse med teknologi og nedsatt syn eller nedsatt funksjonsevne generelt.

- De fleste av arbeidstakere med nedsatt syn får tilpassede arbeidsoppgaver.
- Med Lese- og sekretærhjelp, samt personlig Funksjonsassistanse, kan mange av dagens tekniske utfordringer unngås for arbeidstakere med nedsatt syn.
- De færreste som jobber i ulike støttefunksjoner, især IT-avdelinger, har tilstrekkelig kompetanse på både tekniske hjelpemidler og fagsystemer til å kunne gi IT-støtte til arbeidstakere med nedsatt syn.
- Opplæring i tekniske forhold er i mange tilfeller ikke universelt utformet, sånn at ikke alle kan nyttiggjøre seg den.

### **3.3 Arbeidsgiver og arbeidsmiljø**

- Ledere til ansatte med nedsatt funksjonsevne generelt er i en nøkkelposisjon hva gjelder organisering av oppgaver i henhold til arbeidsevne, tilrettelegging og inkludering, samt holdninger.
- Svært få ledere og arbeidstakere har kunnskap om behovene til ansatte og kollegaer med nedsatt syn.
- Enkelte arbeidstakere med nedsatt syn har vært utsatt for diskriminerende praksis av arbeidsgiver på grunn av sin nedsatte funksjonsevne.
- Arbeidsgiverne anser ofte fysiske tilretteleggingstiltak som overkommelige og iverksetter disse, men neglisjerer samtidig tekniske tiltak.

### **3.4 Støtteinstanser og -ordninger**

- Mange støtteordninger har god effekt, men noen er ikke godt nok kjent eller brukt, og det er forbedringspotensiale hva gjelder organiseringen av ordningene på tvers av støtteinstanser.
- Mange arbeidstakere med nedsatt syn har erfart dårlig kompetanse og negative, forutinntatte holdninger i forbindelse med vurdering av sin arbeidsevne.

## **4 Fortolkning og anbefalinger**

Flertallet av funnene bekrefter kunnskap som allerede er oppsummert i tidligere studier ([Fuglerud et al. 2021](#); [Halbach, Tunold, and Tjøstheim 2020](#); [Halbach and Tunold 2020](#)), mens noen andre punkter er mindre kjent fra før. Etter vår tolkning står disse ikke i mot-

setning til bildet som ble tegnet tidligere, men de nyanserer visse forhold og utbroderer helhetsinntrykket. Det dreier seg om disse aspektene:

Det er vårt inntrykk at en fremoverlent, initiativrik person med pågangsmot og ståpåvilje er en særdeles viktig faktor for å klare seg som funksjonshemmet i arbeidslivet. Disse trekkene er gode å ha for å løse de ulike utfordringene som måtte oppstå for en arbeidssøker med nedsatt funksjonsevne, og senere i jobb. Funksjonshemmede føler kanskje at de må yte litt ekstra for å kompensere for eventuelt redusert arbeidsevne i kombinasjon med mangelfull tilrettelegging / universell utforming på arbeidsplassen. Personer med høy teknisk kompetanse og gode IT- / IKT-ferdigheter har den viktige fordel av at de kan løse en del av de tekniske problemene selv og dermed stort sett er selvhjulpne. Men i dette punktet kan vi ikke avvise muligheten for at en over middels høy teknisk kompetanse er den direkte følge av tekniske utfordringer som arbeidstakerne ofte må prøve å løse selv.

Det er et tankekors at ledere er i en nøkkelposisjon hva gjelder inkludering, samtidig som de har lite kunnskap om behovene til ansatte med nedsatt syn. Her kunne en informasjonskampanje skaffe hjelp. Kampanjen burde også rette seg mot arbeidstakere til kollegaer med nedsatt funksjonsevne. Som et ledd i denne strategien kunne også NAV-ordningen "Arbeidsrettet veiledningstjeneste" fremmes som et bra tiltak.

Det bør også vurderes om det kan være for mange støtteordninger og / eller for mange offentlige instanser som arbeidstakerne med nedsatt funksjonsevne er nødt å forholde seg til. Listen over støtteordninger beskrevet lenger opp sier sitt og forsterkes av arbeidstakernes klager over å få koordinert instansene sånn at de yter optimal hjelp uten lang ventetid. For mange ordninger kan lede til en oppsmuldring av ansvar og ineffektive prosesser. Vi lanserer derfor idéen om pakkeløsninger for arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne og deres arbeidsgivere, som kunne inneholde alt av relevant informasjon og støtteordninger, ryddig organisert og lett tilgjengelig.

Noen støtteordninger, som Lese- og sekretærhjelp, burde utnyttes bedre, spesielt i de situasjonene der teknologien svikter. Dette er ordninger som er kostbare for samfunnet, så de burde derfor brukes på en fleksibel måte, det vil si på timebasis. Gode og universelt utformede teknologiske løsninger vil kunne gi mindre behov for å benytte seg av ordningene. Universell utforming av systemene vil også minske behov for tilpasning av arbeidsoppgaver for arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne. Det er vårt inntrykk at tilrettelegging av IT og IKT er nedprioritert i forhold til fysisk tilrettelegging. Vårt forslag er derfor å stille krav om universell utforming av IT- og IKT-løsninger på arbeidsplassen.

Selv om historiene om dårlige holdninger og diskriminerende praksis ligger noen år tilbake, indikerer nyere studier at det fremdeles eksisterer forutinntatthet og dårlig holdninger mot personer med nedsatt funksjonsevne i arbeidsmarkedet ([Fyhn et al. 2021](#); [McKinney and Swartz 2021](#)). Det var spesielt overraskende å finne slike holdninger blant arbeids- og karriererådgivere og saksbehandlere. Det kan se ut til at de respektive etatene har forbedringspotensiale hva gjelder intern opplæring og kompetanseøkning på nedsatt funksjonsevne.

Vi har ikke funnet tegn på at Covid-19-pandemien har gjort den praktiske arbeidshverdagen vanskeligere, takket være en forholdsvis høy grad av universell utforming blant de digitale møte- og samarbeidsverktøyene som brukes. Endringer i de tekniske løsningene i forbindelse med innføring av hjemmekontor kan altså slå ut både positivt og negativt.

## 4.1 Anbefalinger

Dette arbeidet støtter anbefalingene som er publisert tidligere ([Fuglerud et al. 2021](#)), som ikke gjentas her. Anbefalingene som støttes av nye innsikter, oppsummeres som følger:

- Myndighetene og innkjøpere bør knytte krav om korrekt fungerende utstyr til innkjøpsavtalene for (tekniske) hjelpemidler.
- Holdningskampanjer som søker å redusere fordommer mot personer med funksjonsnedsettelse gjennomføres jevnlig. Det bør vurderes å gjennomføre noe tilsvarende for arbeidstakere med nedsatt syn, som retter seg mot arbeidslivet.
- Det bør også vurderes å lage en informasjonskampanje om mulighetene i arbeidslivet for personer med nedsatt funksjonsevne. Kampanjen bør rettes mot etatenes arbeids- og karriererådgivere og saksbehandlere.
- Det bør vurderes å styrke NAV-ordningen "Arbeidsrettet veiledningstjeneste".
- Det bør vurderes å forenkle bruken av ordningene Lese- og sekretærhjelp og eventuelt Funksjonsassistent som beredskapsplan for de situasjonene der teknologien svikter, det vil si ved akutt behov, og på timebasis.
- Digital tilgjengelighet og tilrettelegging bør av norske myndigheter og virksomheter prioriteres på lik linje med fysisk tilgjengelighet og tilrettelegging.

## 4.2 Begrensninger

Gyldigheten av funnene i denne studien begrenses av de følgende vurderingene.

Utvalg av informantene var basert på kjennskap innad i prosjektgruppen og er dermed ikke representativ for gruppen “mennesker med nedsatt syn” per se. Vi har også fokusert på personer med nedsatt syn og kan derfor ikke si så mye om personer med ulike andre typer funksjonsnedsettelse. Derimot tør vi å påstå at vi har lykket med å finne en god balanse i utvalget i henhold til kjønn, alder, geografisk spredning, samt bransje, men dessverre ikke hva gjelder etnisitet ettersom vi kun intervjuet norske arbeidstakere. Det gjentas også at informantene sannsynligvis er blant de mer ressurssterke i samfunnet.

En studie med dybdeintervjuer regnes som kvalitativ metodikk og har dermed vanligvis få datakilder. Antallet informanter (11) i denne studien er en følge av prosjektøkonomien. Dette må tas med i betraktning ved en tolkning og eventuelle forsøk på å generalisere resultatene.

Prosjektøkonomien har også ført til at den tematiske analysen ble gjennomført av kun én forsker. Kvaliteten på analysen korrelerer med forskerens erfaring med metoden. Dersom flere forskere hadde gjennomført analysen, ville det hevet graden av intern validitet noe (i hvilken grad andre forskere ville kommet fram til det samme resultatet).

Vi har ikke forsøkt å overprøve den enkelte informantens fortellinger og påstander, men vi har til en viss grad kunne sammenligne det arbeidstakerne sa med det arbeidsgiverne uttalte og på denne måten balansert det som kom frem i samtalene.

## 5 Konklusjon

Arbeidslivet til ansatte med nedsatt funksjonsevne er et komplekst spenningsfelt med mange aspekter.

På den ene siden står arbeidstakeren med sine evner, sin personlighet, sine ferdigheter, sin kunnskap og sin kompetanse. På den andre siden har vi foretaket, med leder, kollegaer, arbeidskultur og arbeidsmiljø, samt sin særegne organisering av arbeidet og nødvendige støttefunksjoner. Gjennom individers funksjonsnedsettelse kommer hjelpemidler inn i bildet, men disse er egentlig bare en del av tilretteleggingen og forskjellige inkluderingsstrategier. Ulike offentlige instanser tilbyr hjelp og støtte i form av en rekke ordninger og tiltak med mål om å gjøre det lettere å være i dette spenningsfeltet for både arbeidstaker og foretak. Arbeidsgivere stiller med IT-avdeling og andre støttefunksjoner. Partene og instansene har ulike holdninger som er påvirket av blant annet politikere, juss-kyndige, interesseorganisasjoner og samfunnet forøvrig.

Denne studien styrker funnene fra tidligere forskning og kommer med noen ekstra anbefalinger basert på innsikten fra dybdeintervjuene. Det grunnleggende budskapet er at det er et stykke frem til et arbeidsmarked med like muligheter for alle, men det finnes en rekke punkter som kan og bør endres for å forbedre kårene til arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne. Anbefalingene er rettet både mot virksomhetene, etatene og myndighetene. Å rangere anbefalingene og tiltak i henhold til lønnsomhet og effekt har vært utenfor *scope* for denne rapporten og henstilles til fremtidig forskning. Selv om alle monner drar, er vår egen vurdering at kravet om universell utforming av IKT og digital inkludering er viktigst og bør prioriteres høyest.

Vi avslutter konklusjonen med å sitere én av informantene, som sa: “[.] det er utrolig hva man får til med litt tilrettelegging”.

## Referanser

Brunes, Audun, Marianne B. Hansen, and Trond Heir. 2021. “General Self-Efficacy in Individuals with Visual Impairment Compared with the General Population.” *PloS One* 16 (7): e0254043.

Chhabra, Gagan. 2021. “Social Resilience in the Labour Market: Learning from Young Adults with Visual Impairments in Oslo and Delhi.” *Young Children* 29 (5): 508–28.

Fuglerud, Kristin Skeide, Tonje Fyhn, Till Halbach, Kristin Kjæret, and Terje André Olsen. 2021. “Teknologi og inkludering av personer med nedsatt syn i arbeidslivet: Kunnskapsoppsummering.” *Norsk Regnesentral*.

Fuglerud, Kristin Skeide, Siv Tunold, and Kristin Kjæret. 2021. “Social Contact for Older People with Visual Impairment Through Mastery of Smartphones: Barriers and Suggested Solutions.” In *Universal Design 2021: From Special to Mainstream Solutions*, edited by Ira Verma, 282:415–28. *Studies in Health Technology and Informatics*. IOS Press.

Fyhn, Tonje, Vigdis Sveinsdottir, Silje E. Reme, and Gro M. Sandal. 2021. “A Mixed Methods Study of Employers’ and Employees’ Evaluations of Job Seekers with a Mental Illness, Disability, or of a Cultural Minority.” *Work* 70 (1): 235–45.

Halbach, Till, and Siv Tunold. 2020. “Teknologiens Mange Sider I Synshemmedes Arbeidsliv.” 1050. *Norsk Regnesentral*.

Halbach, Till, Siv Tunold, and Ingvar Tjøstheim. 2020. “Teknologiens ambivalens for arbeidstakere med nedsatt syn.” 1049. *Norsk Regnesentral*.

Martiniello, Natalina, Werner Eisenbarth, Christine Lehane, Aaron Johnson, and Walter Wittich. 2019. "Exploring the Use of Smartphones and Tablets among People with Visual Impairments: Are Mainstream Devices Replacing the Use of Traditional Visual Aids?" *Assistive Technology: The Official Journal of RESNA*, November, 1–12.

McKinney, Emma Louise, and Leslie Swartz. 2021. "Employment Integration Barriers: Experiences of People with Disabilities." *The International Journal of Human Resource Management* 32 (10): 2298–2320.

Spooner, Chris. 2017. "Visual Impairment and Work: Experiences of Visually Impaired People." *Disability & Society* 33 (3): 499–501.

Vaughn, Porcia, and Cherie Turner. 2016. "Decoding via Coding: Analyzing Qualitative Text Data Through Thematic Coding and Survey Methodologies." *Journal of Library Administration* 56 (1): 41–51.