

RAPPORT FRA SPROGNÆVNET

Dansk
Sprognævn

Undersøgelse af offentlige myndigheders informationsformidling til tegnsprogstalere

The image shows a composite of three elements related to the investigation of public authorities' information delivery to sign language users:

- Top Left:** A screenshot of the **borger.dk** website. The main heading is "Skattekort, bikort og frikort". A green box highlights the text: "Dit skattekort, bikort og frikort er digitale. Oplysningerne kan du se i TastSelv". A "Digital Post" icon is visible in the top right.
- Top Right:** A video player showing a woman in a black top speaking in sign language against a blue background.
- Bottom Left:** A video player showing a man in a dark sweater speaking in sign language against a white background.
- Bottom Right:** A list of video topics under the heading "Skat på tegnsprog". The list includes:
 - Velkommen (01:19)
 - Forskudsopgørelsen (02:48)
 - Kørselsfradrag (Befordringsfradrag) (2:55)
 - Frikort (2:25)
 - Internethandel (4:38)
 - Toldregler på rejsen (3:22)

Af **Emilie Lykfeldt** og **Janne Boye Niemelä**

Afdeling for Dansk Tegnsprog, Dansk Sprognævn

Indhold

1.	Baggrund for undersøgelsen	3
1.1.	Døvhed og dansk tegnsprog	3
1.2.	Dansk tegnsprog som modersmål/førstesprog	3
1.3.	Døve og skriftligt dansk	4
1.4.	Døves læsefærdigheder	5
1.5.	Klarsprog	5
2.	Undersøgelsens udformning	6
2.1.	Formål med undersøgelsen	6
2.2.	Beskrivelse af de webbaserede formidlingsfunktioner	6
3.	Undersøgelsens design	8
3.1.	Valg af informanter	8
3.2.	Spørgeskema	9
3.3.	Individuelle besvarelser	10
4.	Udførelse af undersøgelsen	11
4.1.	Gruppediskussioner og metode for facilitering	12
5.	Metode for indsamling og behandling af besvarelser	13
6.	Fund	13
6.1.	Udpluk af informantcitater	13
6.1.1.	Informanternes observationer og holdninger til funktionen på skat.dk	13
6.1.2.	Informanternes observationer og holdninger til funktionen på borger.dk	15
6.1.3.	Sammenligning af informanternes holdninger til funktionerne	19
6.1.4.	Informanternes ønsker til funktionerne	19
6.2.	Opsummering og konklusion	21
7.	Refleksioner	23
8.	Kildehenvisninger	25
9.	Appendikser	27
9.1.	Appendiks 1 - Guidespørgsmål til gruppediskussionerne	27
9.2.	Appendiks 2 - Forklaring af kontrolspørgsmål ved individuelle besvarelser	27
9.3.	Appendiks 3 - Spørgeskema 1	29
9.4.	Appendiks 4 - Spørgeskema 2	34

1. Baggrund for undersøgelsen

1.1. Døvhed og dansk tegnsprog

Døvhed er et fysisk handicap som gør at personen der har dette handicap, har ingen eller nedsat hørelse. "Handicap er den situation der opstår, når en person med en funktionsnedsættelse møder en barriere i samfundet der betyder at personen ikke har de samme muligheder som andre. Det betyder at døve ikke går rundt og ser sig selv som handicappede i hverdagen, men at der kan være situationer hvor funktionsnedsættelsen opleves som et handicap." (Danske Døves Landsforbund u.å.). Døve tilhører imidlertid samtidig en sproglig minoritet, og mange danske døve opfatter også sig selv som en kulturel minoritet. Især danske døves særlige sprog, dansk tegnsprog, er omdrejningspunktet for den fælles kultur.

I Danmark er dansk tegnsprog et minoritetssprog der tales af døve, af hørende familiemedlemmer til døve og af hørende der arbejder indenfor døveområdet. Dansk tegnsprog er et sprog med egen grammatik og ordforråd som man taler med hænder, hoved, krop og ansigt, og som man opfatter via øjnene. På den måde adskiller det sig altså fra lydssprog som fx dansk der udtrykkes via stemmen og opfattes gennem ørerne. Dansk tegnsprog er et naturligt sprog ligesom eksempelvis dansk. Det vil sige at det ikke er konstrueret af nogen, men er udviklet af døve fordi de havde behov for at kunne tale sammen. I begyndelsen var det meget usystematisk og kunne karakteriseres som gestik. Med tiden er flere komplekse og abstrakte tegn kommet til, og der er udviklet en grammatik. På denne måde er sproget blevet det sprog vi kender i dag (Lund 2019).

1.2. Dansk tegnsprog som modersmål/førstesprog

Mange døve har dansk tegnsprog som deres modersmål. Sprog kan karakteriseres som modersmål ud fra mindst fire forskellige kriterier (se Kristiansen m.fl. 1996). Modersmål kan således være:

1. det (eller de) sprog man lærer af sine forældre
2. det (eller de) sprog man lærer først
3. det (eller de) sprog man kan bedst
4. det (eller de) sprog man identificerer sig med.

Et sprog behøver ikke at opfylde alle fire kriterier for at kunne være et modersmål. Hvis dansk tegnsprog fx er det sprog som man kan bedst, og som man identificerer sig med, kan man sagtens sige at dansk tegnsprog er ens modersmål (Kjærgaard og Niemelä 2018).

Vi er ikke sikre på hvor mange døve og hørehæmmede der har dansk tegnsprog som førstesprog/modersmål i Danmark, men 4.000 er det antal der er blevet citeret de sidste mange år bl.a. af Danske Døves Landsforbund (herefter DDL) (jf. også Larsen m.fl. 2014). Der er grund til at tro at det tal har ændret sig i takt med at flere og flere børn og unge får cochlearimplantat (CI). Tallet har tilmed altid været et skøn. I Danmark har vi nemlig ikke – og har aldrig haft – nogen egentlig opgørelse over hvor mange tegnsprogstalende døve/hørehæmmede der findes. Det skyldes først og fremmest at vi i Danmark ikke har tradition for at registrere folk for deres handicap (Bengtsson m.fl. 2014). Imidlertid ved vi at der i 2020 var 3.125 tegnsprogstolkebrugere registreret hos Den Nationale Tolkemyndighed (herefter DNTM) (Hartling og Niemelä 2021). Men man skal huske på at ikke alle som reelt bruger tolk, er registreret som brugere hos DNTM. Eksempelvis er døve/hørehæmmede børn som taler dansk tegnsprog, og som er børn af tegnsprogstalende, ofte ikke selv registreret hos DNTM. Derudover er der kommet døve/hørehæmmede til Danmark fra andre lande som flygtninge eller indvandrere. Det drejer sig naturligvis om små tal, men præcis hvor mange ved vi ikke.

En anden faktor der vil gøre en optælling usikker, er vanskeligheden ved at sige hvornår et sprog er nogens førstesprog, eller hvor godt man skal kunne dansk tegnsprog for at blive regnet med i statistikken. Der findes tosprogede som taler og/eller forstår både dansk og dansk tegnsprog, heriblandt nogle som måske klarer sig fint med at kommunikere på dansk på tomandshånd eller med få andre, men som ikke kan følge med på dansk i større grupper eller på tv, og i sådanne sammenhænge har brug for at få oversat til dansk tegnsprog.

Alt i alt betyder det altså som nævnt at der stadig er usikkerhed om hvor mange tegnsprogstalende døve/hørehæmmede der er i Danmark, men vi skønner at mellem 3.000 og 4.000 har sproget som førstesprog.

1.3. Døve og skriftligt dansk

For mange danske tegnsprogstalende døve er dansk et andetsprog. Et andetsprog er et sprog som man bruger i sin dagligdag, men som ikke er ens modersmål. Mange døve bruger dansk i forbindelse

med fx arbejde, uddannelse og når de er i kontakt med myndighederne. I størstedelen af tilfældene er der med denne brug af dansk tale om skriftligt dansk og ikke talt dansk. Nogle tegnsprogtalere, fx CI-opererede eller hørehæmmede med en betydelig hørerest, vil dog også have en vis berøring med det talte sprog.

1.4. Døves læsefærdigheder

En læseundersøgelse udarbejdet af Ulla Carl (1998) viser at kun cirka 25 procent af eleverne i døveskolernes ældste klasser klarede sig pænt eller godt i en læseprøve med en alderssvarende tekst. Hun understregede dog at der faktisk var sket en positiv fremgang i elevernes læsestandpunkt. Hvis vi ser på tidligere læseundersøgelser fra henholdsvis 1969 og 1979, var det dengang kun mellem tre og ti procent af eleverne som kunne læse alderssvarende (Bech-Danielsen 2003). Der er ingen der ved hvordan det går med eleverne i dag da der ikke er blevet gennemført nogen læseundersøgelser siden 1998. Ikke desto mindre er læse- og skrivevanskeligheder stadig udbredte blandt døve i dag, og døve borgere kan bl.a. få hjælp til korrekturlæsning via paragraffen om personlig assistance, som tegnsprogstolkning også falder ind under jf. *Bekendtgørelse af lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v.* (Retsinformation.dk u.å.)

1.5. Klarsprog

I Den Danske Ordbog (www.ordnet.dk/ddo u.å.) defineres *klarsprog* som 'direkte og let forståelig sprogbrug' og i Nye ord i dansk (dsn.dk/ordboeger/nye-ord-i-dansk, u.å.) som 'det at udtrykke sig ligefremt og uden omsvøb'. På sproget.dk kan man desuden læse at "[o]rdet klarsprog er en modsætning til bureaukratsprog, skrankepavesprog og kancellisprog. Målet med klarsprogsarbejdet er at offentlige myndigheder skal udtrykke sig til borgerne på en klar, forståelig og ensartet måde." (sproget.dk u.å.). I en artikel fra 2017 fremhæver Olsen & Wind at myndighederne også kommunikativt skal møde borgerne dér hvor de er, og at "[b]orgerne skal kunne finde det, de søger". Som et led heri skal der med selvbetjeningsløsningerne "tages hensyn til brugergrupper, for eksempel ordblinde, ikke it-trænede brugere, ældre borgere og borgere, der ikke har dansk som deres første sprog" (Olsen & Wind 2017). Principperne for klarsprog gælder desuden ikke kun skriftligt sprog (jf. Sandström 2020). Gabriella Sandström, som arbejder med klarsprog i det svenske sprognævn (Språkrådet), skriver i et blogindlæg på det svenske sprognævns hjemmeside at paragraf 11 i den svenske sproglov – "den så kallade klarspråksparagrafen" – ikke skelner mellem talt og skrevet sprog, men derimod blot slår fast at "språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat,

enkelt och begripligt” (Sandström 2020). Idéen bag klarsprogsarbejde er altså at offentlige myndigheder opfordres til at kunne kommunikere med og til alle borgere i et klart sprog, det være sig på skrift eller i tale.

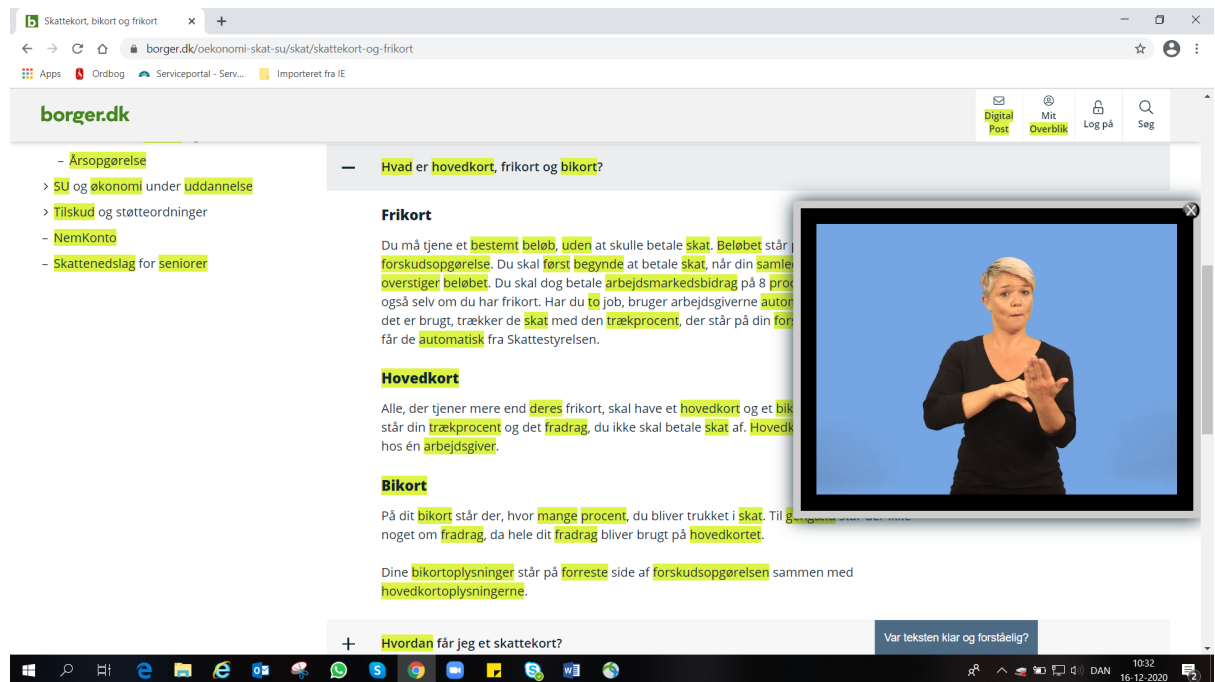
2. Undersøgelsens udformning

2.1. Formål med undersøgelsen

Afdeling for Dansk Tegnsprog under Dansk Sprognævn (herefter ADT) har kendskab til to forskellige webbaserede funktioner som hjemmesider kan tage i brug ved formidling af information til tegnsprogtalere. Det er disse to funktioner der er undersøgelsens analyseobjekter. Med principperne om klarsprog som rettesnor skal undersøgelsen belyse dels hvilket udbytte døve tegnsprogtalere får af de respektive funktioner, dels hvilke træk og funktionaliteter døve tegnsprogtalere fremhæver som vigtige ved informationssøgning på offentlige hjemmesider.

2.2. Beskrivelse af de webbaserede formidlingsfunktioner

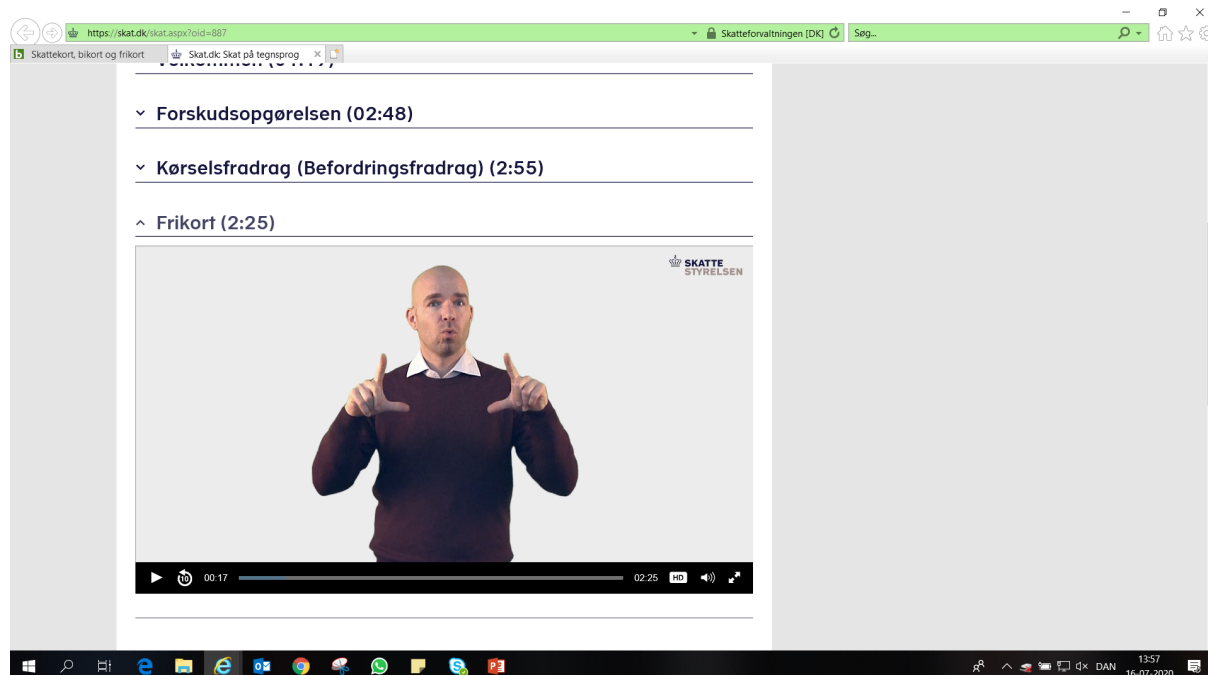
Den ene af de to funktioner hedder *Adgang med tegn* (se figur 1) og findes bl.a. på www.borger.dk (herefter borger.dk). Denne funktion består af et digitalt værktøj der tillader brugeren af hjemmesiden at trykke på en til-/fra-knap og dermed vælge funktionen til eller fra. Vælges funktionen til, bliver udvalgte ord i teksten markeret med gult. At et ord er markeret med gult, indikerer at der findes en oversættelse til dansk tegnsprog. For at se oversættelsen trykker man på ordet hvorefter der kommer et pop op-vindue med en kort video hvori det markerede ord oversættes med et tegn.



Figur 1: Eksempel på opmærkede ord i en tekst og oversættelse i et vindue på borger.dk

Udviklerne af *Adgang med tegn*, Aalborg Materialecenter, oplyser at det intendede formål med funktionen er "at støtte tegnbrugere med læsevanskeligheder i at læse danske hjemmesider." (Aktivitets- og Botilbud - CDH 2017).

Den anden funktion findes bl.a. på www.skat.dk (herefter [skat.dk](http://www.skat.dk)) (Se figur 2) og er teknisk set ikke en funktion, men en undersite ved navn "Skat på Tegnsprog". Her ligger der seks videoer på mellem 01:19 og 04:38 minutter. I videoerne forklarer en døv speaker på dansk tegnsprog om forskellige skatterelaterede emner. Udover emneoverskrifterne er videoerne ikke akkompagneret af tekst.



Figur 2: Eksempel på videoforklaring på dansk tegnsprog på skat.dk

ADT har kontaktet skat.dk for at få mere viden om deres intendede formål. De oplyste imidlertid at den person der var central for udviklingen og implementeringen af funktionen, ikke længere arbejder i koncernen, og at der ikke sidder nogen tilbage med viden om det.

Skat.dk er formentlig én af relativt få hjemmesider der har valgt at benytte sig af en videoløsning (men se også fx www.dmi.dk og www.dntm.dk). *Adgang med tegn* bruges derimod på flere andre offentlige hjemmesider, se fx www.aalborguh.rn.dk og www.lolland.dk.

3. Undersøgelsens design

3.1. Valg af informanter

ADT rekrutterede 13 tegnsprogstalende og døve informanter – 3 mænd og 10 kvinder, i alderen 30 til 70. Vi kontaktede DDL og Danske Døves Ungdomsforbund (DDU) og bad om hjælp til at formidle kontakt til medlemmer og postede et opslag på vores facebookvæg og efterlyste informanter. Flere henvendte sig som følge heraf, men da der ikke var tilstrækkeligt med informanter, opsøgte afdelingen også individer fra eget netværk. Vi opsøgte informanter i alle aldersgrupper, men langt de fleste af de informanter der endte med at deltage i undersøgelsen, tilhører det ældre segment.

Dette kan skyldes at personer med arbejde og eksempelvis hjemmeboende børn simpelthen har mindre tid til rådighed. Det faktum at informanterne i gennemsnit har en relativt høj alder, vil givetvis have indflydelse på resultaterne af undersøgelsen.

Forinden undersøgelsen blev informanterne forberedt på at møde op med en bærbar computer eller en tablet, samt en smartphone med appen Glide installeret. Hvis informanterne ikke havde mulighed for selv at fremskaffe de omtalte devices, kunne de låne af afdelingen. Derudover fik de mulighed for at melde sig på én ud af to på hinanden følgende datoer. De første 7 deltog i undersøgelsen tirsdag den 29. september 2020 i tidsrummet 16.00-20.00, og de resterende 6 deltog i undersøgelsen onsdag den 30. september 2020 i samme tidsrum. Begge runder blev gennemført i lokaler på Københavns Professionshøjskole på Campus Carlsberg hvor ADT har til huse.

3.2. Spørgeskema

Undersøgelsen bestod af tre elementer: et onlinespørgeskema (se appendiks 3 og 4), individuelle videobesvarelser og gruppediskussioner. Spørgeskemaets spørgsmål 1-8 var alle baggrundsspørgsmål der havde til formål at kortlægge informantens sproglige profil. Spørgsmålene afdækkede informantens alder, geografiske tilhørsforhold og uddannelsesniveau. Derudover spurgte vi ind til informantens egen opfattelse af sproglige kompetencer, både i forhold til dansk tegnsprog og skriftligt dansk, samt hvilke(t) sprog de havde talt i deres opvækst. Vores forventning var at variablerne *uddannelse* og *sprog under opvækst* dels ville have betydning ift. informantens oplevede sprogkompetencer, og dels ville have betydning ift. til informanternes udbytte af funktionaliteterne.

Spørgsmål 9-27 omhandlede testningen af de to funktionaliteter og kan opdeles i tre kategorier: Første kategori omfatter spørgsmål der spurgte ind til konkret indhold (eksempelvis spørgsmål 20 i Spørgeskema 1: "Hvad siger teksten om arbejdsmarkedsbidrag?", se appendiks 3). Anden kategori er spørgsmål om informanternes oplevelse af at bruge funktionaliteterne (eksempelvis spørgsmål 24 i Spørgeskema 1: "Tror du at du ville få mere ud af andre offentlige myndigheders hjemmesider hvis de begyndte at benytte sig af videooversættelsesfunktionen som skat.dk benytter lige nu?"). Den sidste kategori af spørgsmål er faktisk ikke spørgsmål, men snarere små metainstrukser der havde til formål at lede informanten sikkert igennem undersøgelsen (eksempelvis spørgsmål 16b i Spørgeskema 1: "Nu vil vi bede dig om at læse al den tekst der handler om frikort. (Det er overskriften og første paragraf). Du må gerne læse teksten et par gange."). Alle spørgsmål var udformet ud fra

nøje overvejelser om klarhed og utvetydige formuleringer, og samtlige spørgsmål var tilgængelige som tekststykker på skriftligt dansk og på dansk tegnsprog via korte videoer. Tekststykker og tegnsprogsformuleringer var nøje afstemt således at man ville modtage den samme information uagtet om man læste teksten eller så videoen.

At vi valgte at spørge informanterne gennem et onlineformat med tekst og video, var funderet på et ønske om konsekvens. Som nævnt skulle undersøgelsen forløbe over to dage og informanterne deles op i to mindre grupper. Det betød at de to grupper ville blive tildelt to forskellige facilitatorer (her i betydningen 'personer der har ansvar for at lede en proces, fx et gruppeinterview, og guide deltagerne i processen'). Facilitatorerne var hhv. Janne Boye Niemelä, som har dansk tegnsprog som modersmål, og Emilie Lykfeldt, som er hørende og uddannet tegnsprogstolk, men som ikke behersker dansk tegnsprog på modersmålsniveau. Onlineformatet kunne altså sikre ensartethed i spørgeskemadelen af undersøgelsen. Det var desuden vigtigt for os at gennemføre undersøgelsen på informanternes modersmål. Vigtigheden af dette understreges også i den tidligere danske undersøgelse af døves forståelse af tegnsproget i TV- og videoprogrammer: "Det sete afhænger ikke kun af øjnene, der ser" (Hansen 1990). Heri fremhæver Hansen nødvendigheden af at alle interviewere (eller facilitatorer) behersker "døves tegnsprog" (Hansen 1990: 29) således at informanterne har mulighed for at svare på det sprog eller den sprogkode (tegnprog, tegnstøttet kommunikation, ...) som de selv behersker bedst. Hansen (1990) nævner derudover: "Det var klart for os, at hørende interviewere ville præge informanternes sprogbrug og begrænse en spontan anvendelse af tegnsprog" (Hansen 1990: 29). For at sikre os at alle informanter blev spurgt på præcis samme måde, valgte vi derfor at skrive og optage samtlige spørgsmål og instrukser på forhånd. Præsentationen af undersøgelsen udførte vi dog live foran informanterne. Her forklarede vi dem om undersøgelsens formål, om undersøgelsens udformning overordnet set, samt om aftenens program m.m. Vi gjorde det live fordi vi ønskede at tilpasse forklaringerne og præsentationens sproglige udformning til den aktuelle gruppe af informanter samt for at give plads til spørgsmål.

3.3. Individuelle besvarelser

I forhold til undersøgelsens to første kategorier af spørgsmål (altså spørgsmål der gik på informanternes forståelse af indhold og deres brugeroplevelse) blev beslutningen om at informanterne i første omgang skulle besvare individuelt, truffet i overensstemmelse med erfaringer fra ovennævnte undersøgelse. I denne undersøgelse observerede man at der i gruppeinterviews er

en tendens til at "deltagerne påvirker hinandens svar, og at det er svært at styre en gruppes udtalelser, således at alle deltagere kommer ligeligt til orde". Ligeledes er det vigtigt at sørge for "at de "dygtige" og velformulerede ikke får lov til at dominere samtalerne" (Hansen 1990: 31). Når vi derudover valgte at indsamle informanternes individuelle besvarelser gennem videooptagelser, var det ud fra to hensyn: 1) Først og fremmest var det fordi vi gerne ville kunne gemme informanternes besvarelser til efterfølgende granskning. En måde at gøre dette på er naturligvis at bede om skriftlige besvarelser fra informanterne. Men idet vi havde at gøre med en målgruppe for hvem skrive- og læsefærdigheder netop er en udbredt udfordring (jf. de to funktionaliteters eksistensberettigelse), fandt vi det mest hensigtsmæssigt at udbede os besvarelserne på tegnsprog, og dermed blev det nødvendigt med videooptagelser. 2) Derudover fandt vi også at det ville være unødigt tidskrævende for en undersøgelse af så beskedent omfang at lave personlige, individuelle interviews.

4. Udførelse af undersøgelsen

Informanterne blev efter ankomsten delt op i to grupper. Den ene gruppe skulle følge et onlinespørgeskema (Spørgeskema 1, se appendiks 3) hvor de først testede funktionaliteten på skat.dk og efterfølgende på borger.dk. Samtidig fulgte den anden gruppe et andet onlinespørgeskema (Spørgeskema 2, se appendiks 4) hvor de først testede borger.dk og bagefter skat.dk. I første runde så Spørgeskema 1-gruppen videoer på dansk tegnsprog om emnet *forskudsopgørelse*, mens Spørgeskema 2-gruppen – med *Adgang med tegn*-funktionen slået til – læste tekster om samme emne. I anden runde var det planen at grupperne "byttede" funktion således at Spørgeskema 1-gruppen læste tekster om emnet "frikort", mens Spørgeskema 2-gruppen så tegnsprogsvideoer om samme emne. Tanken bag at bede grupperne søge information om ét emne via to forskellige funktionaliteter (og efterfølgende om et nyt emne via den funktionalitet de endnu ikke havde prøvet) var at få et sammenligningsgrundlag for om eventuelt upræcise besvarelser overvejende forekom i tilknytning til bestemte emner eller især i tilknytning til den ene af de to funktionaliteter. Denne struktur måtte vi dog opgive da vi på førstedagen stødte på det problem at borger.dk omkring klokken 18.00 (det tidspunkt hvor Spørgeskema 1-gruppen skulle til at teste funktionaliteten) lukkede ned pga. voldsomt forøget trafik på hjemmesiden. Vi havde ikke taget højde for at det netop var den 29. september at borger.dk åbnede for håndtering af indefrosne

feriepenge. Dette betød at det ikke var muligt for tirsdagens Spørgeskema 1-gruppe at færdiggøre undersøgelsen på stedet. Tirsdagens Spørgeskema 1-gruppens anden del af undersøgelsen blev efterfølgende afviklet online med dertilhørende gruppediskussioner over Zoom. For at undgå lignende problemer for onsdagens planlagte Spørgeskema 1-gruppe valgte vi at omstrukturere undersøgelsen således at samtlige informanter fulgte Spørgeskema 2 og dermed startede med at teste funktionaliteten på borger.dk (på et tidligere tidspunkt hvor belastningen af hjemmesiden altså kunne forventes at være mindre). Informanterne blev dog stadig delt op i to mindre grupper. Grundene hertil uddybes i næste afsnit.

4.1. Gruppediskussioner og metode for facilitering

Det sidste element af undersøgelsen var gruppediskussioner. På dagen for undersøgelsen blev informanterne delt op i to grupper. At vi valgte at dele dem op i to mindre grupper, skyldtes ønsket om at skabe trygge rum hvor samtlige informanter havde mulighed for at komme til orde (se afsnittet ovenfor om individuelle besvarelser). Derudover havde opdelingen et andet mere lavpraktisk formål som vil blive beskrevet i nedenstående afsnit. Hver gruppe deltog i tre forskellige diskussioner. Første diskussion lå i forlængelse af testen af den første funktion og havde til formål at klargøre informanternes oplevelse af at bruge funktionen. Anden diskussion lå i forlængelse af testen af den anden funktion og havde ligeledes til formål at klargøre informanternes oplevelse af at bruge denne funktion. Til den sidste diskussion blev de to mindre grupper slået sammen til én stor gruppe, og her blev der lagt op til at man både kunne fremlægge vigtige pointer fra de forudgående gruppediskussioner, sammenligne de to funktioner og diskutere generelle ønsker til og drømmescenarier i forhold til webfunktionaliteter. Til gruppediskussionerne blev begge facilitatorer udstyret med en liste med guidende spørgsmål. Udover det første spørgsmål der havde til formål at sætte rammen for diskussionen, var de øvrige spørgsmål tænkt som en hjælp til facilitatorerne i tilfælde af at diskussionen strandede. At vi arbejdede ud fra en fast spørgsmålsliste, havde også det formål at sikre at de to facilitatorers egen stil og egne interesser ikke påvirkede retningen for diskussionen. Spørgsmålene kan ses i appendiks 1.

Informanterne var på forhånd blevet instrueret i at downloade appen Glide, der tillader livevideobesked, på deres smartphones. På den måde vekslede de mellem at følge undersøgelsens spørgsmål og teste funktionaliteterne på de to hjemmesider på deres bærbare computere eller iPads og at indsende individuelle besvarelser gennem deres smartphones.

5. Metode for indsamling og behandling af besvarelser

Efter undersøgelsen blev videomaterialet set igennem af Emilie Lykfeldt, der var praktikant på ADT i perioden 1. august 2020 - 31. december 2020. I kraft af sin tegnsprogstolkeuddannelse kunne hun aflæse informanterne og lave en tolkning fra dansk tegnsprog til skriftlig dansk. Samtlige afgivne og optagede individuelle besvarelser er blevet nedskrevet, og disse kan rekvireres ved henvendelse hos Afdeling for Dansk Tegnsprog. Ved gruppediskussionerne har vi nedskrevet de udsagn der udtrykte en selvstændig holdning og/eller pointe. "Udenomssnak" (dvs. snak der ikke var relevant for undersøgelsen) blev ikke skrevet ned, og hvis en informant gentog en pointe flere gange, har vi kun skrevet den ned en enkelt gang. I tråd med almene tolkeetiske principper er de nedskrevne udsagn gengivet så loyalt overfor informanterne som muligt. Nogle steder har vi dog måttet tilføje forklaringer eller specificeringer af referencer for at udsagnene skulle kunne give mening. Sådanne tilføjelser står i kantede parenteser.

6. Fund

6.1. Udpluk af informantcitater

De nedenstående informantcitater er alle valgt fordi de vurderes til at sige noget relevant i forhold til undersøgelsens formål. Nogle af citaterne nedenfor indeholder redaktionelle tilpasninger som gør dem nemmere at læse. Tilpasningerne omfatter bl.a. tilføjelser, eksempelvis ved indforståede referencer, eller udeladelse af gentagelser. Der er altså ikke blevet ændret i citaternes budskab eller indhold.

6.1.1 Informanternes observationer og holdninger til funktionen på skat.dk

Informanterne udtrykte en overvejende positiv holdning til at få formidlet stof på dansk tegnsprog:¹

¹ Informanternes navne er opdigtede da deres rigtige navne ville være genkendelige i det lille døvesamfund.

Emma: "Tegnsproget var fint, og det var dejligt. Det var roligt og tydeligt."

Freja: "Jeg synes tegnsproget i videoerne [på skat.dk] var meget flot og tydeligt og roligt. Det var bare fint."

Emma: "Når jeg får noget forklaret på rent tegnsprog, så synes jeg det er megafedt og rigtig lækkert. Et emne som skat kan godt nok være svært at forstå, og så er det virkelig fedt at få det på tegnsprog."

Kirsten: "Jeg synes godt om videoerne, jeg kunne godt forstå dem. Han forklarer tydeligt."

Peter: "Jesper [speakeren i videoen] taler fint tegnsprog. Det er fedt. Fantastisk. Det er tydelig forklaring med forskellige vejledninger. Jeg synes det er rigtig fint."

Camilla: "Jeg synes Jesper fungerede fint med at forklare. Det var fint, synes jeg."

Kirsten: "Det var nemt for mig at aflæse og forstå videoerne på skat.dk."

En udbredt holdning var at funktionen dog ikke gav informanterne noget større udbytte og at den derfor bør optimeres. Informanternes observationer af hvad der er problematisk med funktionen kan opdeles i 3 hovedkategorier.

Problem # 1. Informanterne oplevede at videoerne stod for meget alene og manglede akkompagnerende tekst (overskrifter + kortere tekstpassager):

Emma: "Pludselig var videoen færdig, og så viste det sig bare at have været 2 minutters ren gennemgang af hvad frikort er sådan overordnet."

Emma: "Når jeg ser videoen [på tegnsprog], så slapper jeg også af og får derfor noget ud af den. Men omvendt så sker der så det at det så bagefter måske bliver lidt svært. For så har jeg jo fået en viden om emnet på tegnsprog, og hvis jeg så selv skal videre i systemet og søge information bagefter, så har jeg pludselig et problem. For i resten af systemet står det på et andet sprog end det jeg har fået min information på. Hvis der nu havde været tekst ved siden af videoen, så ville jeg hele tiden have kunnet sammenholde videoen med teksten, og det ville betyde at jeg bagefter nemmere ville kunne navigere i systemet."

Emma: "Jeg synes det var dejligt at se videoen på tegnsprog inde på skat.dk, men jeg er da i tvivl om om den har hjulpet mig ift. selv at fremsøge information? Måske videoen faktisk kan gøre mig mere forvirret fordi jeg pludselig står og mangler de danske ord."

Maria: "Jeg synes videoerne med Jesper [tegnprogsspeakeren på skat.dk] var tydelige og nemme at forstå [ift. hans tegnsprog]. Men alligevel ... da jeg skulle til at besvare [testens] spørgsmål, så kunne jeg ikke huske noget."

Problem # 2. Flere informanter mente at videoerne var for lange og dermed stillede for store krav til modtagernes hukommelse:

Anne: "Jeg så videoen igennem to gange, og da jeg så skulle besvare spørgsmål ... men så kunne jeg bare ikke huske noget som helst."

Helle: "Jeg synes der er alt for meget information i dem på en gang. Der burde være flere pauser og underoverskrifter."

Helle: "Der var alt for mange oplysninger i videoen til at man kunne rumme dem og huske dem alle."

Problem # 3. Der blev sat spørgsmålstejn ved den bagvedliggende oversættelsesstrategi og diskuteret om videoerne læner sig for meget op ad den skrevne kildetekst:

Michael: "Altså tegnsproget var jo dejligt, fint og flot og sådan. Men det var også meget monotont. Det er jo enormt vigtigt med intonation i tegnsprog. Her var der ingen indlevelse – det var nærmest lidt mekanisk. Og det resulterede i at jeg endte med ikke at have fanget hvad der blev snakket om, og så måtte jeg se den igen."

Hanne: "Der manglede varieret brug af loci [tegnsprogsgrammatisk element hvor man placerer tegn forskellige steder i tegnrummet for at adskille meningsenheder fra hinanden]."

Michael: "Jeg kommer også til at tænke på hvem der mon har lavet den tekst som Jesper [tegnprogsspeakeren på skat.dk] arbejder ud fra? Jeg synes det ville have været bedre hvis han havde læst teksten, så lagt den fra sig og så optaget videoen frigjort fra teksten."

Michael: "Der er mange døve græsrodder som ikke er dumme – de er bare ikke så gode til dansk ... men de er jo gode – altså det er sådan nogle ægte døve græsrodsaktivister, og jeg kender dem, og de har jo ansvar for en masse medlemmer, så derfor er det faktisk lidt vigtigt at de ved noget om fx skatteregler og den slags. Og hvis de så så sådan en her video hvor der bliver talt så monotont om frikort ... så er jeg ikke sikker på at de ville få noget ud af den."

Michael: "Når de laver oversættelse på tegnsprog til dem der ikke er danskstærke, synes jeg at de skulle overveje om det så er den rigtige måde at lave helt direkte oversættelser, eller om det måske skulle forklares på en anden måde hvor man forsøgte at forklare indholdet af teksten; om man skulle lave en anden opbygning [af oversættelserne] – det tror jeg i hvert fald folk ville få mere ud af."

Michael: "Der skal være en større bevidsthed om hvem målgruppen er når nu vi har at gøre med oversættelser."

6.1.2 Informanternes observationer og holdninger til funktionen på borger.dk

Informanterne var positive overfor idéen bag funktionen, men mange mente at den i praksis var problematisk:

David: "Jeg synes det var en meget fin tekst."

Helle: "Jeg synes den [funktionen på borger.dk] var udmærket, forstået på den måde at hvis man ikke kendte et ord, så kunne man få tegnet på det. Men jeg savnede længere sætninger."

David: "Jeg vidste ikke på forhånd at man kunne få tolket ordene fra teksten."

David: "Jeg synes at tolken [speakeren i videoen] talte tydeligt, og at det var nemt at forstå. Uden tolken ville jeg nok ikke have kunnet forstå teksten."

Helle: "Jeg synes funktionen [borger.dk] var fin nok som ordbog, men jeg savnede at blive præsenteret for hele sætninger."

Hanne: "I starten kæmpede jeg virkelig med at læse den. Så var der fx et ord som jeg bøvlede lidt med, og så klikkede jeg på det og fik tegnet, og så var jeg med igen. Men jeg havde alligevel svært ved at besvare spørgsmålene fordi jeg ikke kunne huske teksten så godt."

Kirsten: "Selvom jeg egentlig er rigtig god til at læse, så havde jeg svært ved at læse teksten [på borger.dk]."

Camilla: "Jeg blev hægtet af flere gange og havde svært ved at forstå [borger.dk], men jeg er heller ikke så god til teknologi og alt det der nymodens. Jeg er jo også oppe i alderen. Men jeg synes da idéen [bag funktionen] er god."

Maria: "Videoerne [på borger.dk] poppede alt for hurtigt op, fyrede et lynhurtigt tegn af og puf – så var vinduet væk igen. Det gik alt for hurtigt."

Problem # 1. Der var bred enighed om at oversættelse af enkelte ord fremfor større meningshelheder er problematisk:

Maria: "Hvis videoerne havde været lidt længere og forklaret, så kunne jeg måske godt have besvaret spørgsmålene [i testen], men ikke når det bare var de der ultrakorte."

Maria: "Jeg føler ikke jeg fik noget ud af funktionen fordi ordene ikke hang sammen [i en sammenhængende tekst]."

Camilla: "Jeg forstod heller ikke teksten fordi det bare var de her superkorte videoer jeg fik smidt i hovedet som ikke forklarede hvordan tingene hang sammen."

Michael: "Idéen er god, men det giver ikke rigtig mening med ét ord. Det bør være sætninger så man får budskabet."

Emma: "I virkeligheden betyder det at hvis jeg forstår ret meget i forvejen, men bare lige har brug for tegn på et enkelt ord, så hjælper funktionen. Men det betyder jo at det er enormt afhængigt af hvad ens niveau er som udgangspunkt. Den [funktionen] passer ikke til alle."

Emma: "Sommetider er det fint nok med fremhævelsen af et enkelt tegn, fx *forskuksopgørelse*, men sommetider er det bare ikke nok. Der vil man have brug for at det bliver sat i kontekst med alt det andet i sætningen før det giver mening. Ét ord fremhævet i en sætning vil ikke gøre at jeg forstår bedre."

Helle: "Jeg synes det [funktionen] er udmærket, men der er selvfølgelig børnesygdomme. Fx det her med at der kun bliver sagt enkelte tegn [i videoerne] for enkelte ord – der mangler ligesom nogle sætninger."

Kirsten: "Jeg forstod godt tegnene fra de små videoer, og det var fint. Men jeg forstod aldrig helheden [af teksten]. Den var på alt for højt niveau, så jeg risikerer jo at misforstå ting."

Maria: "Det skal være sammenhængende tegnsprogssætninger! Ikke kun enkeltord!"

Maria: "Jeg ville klart have foretrukket hvis det bare havde været direkte på tegnsprog i hele sætninger i stedet for de der superkorte videoer ... Som det er nu, kan jeg ikke følge med."

Problem # 2. Der var bred enighed om at den visuelle udformning af funktionen *Adgang med tegn* forstyrrede tekstens læsbarhed:

Freja: "Jeg synes den første tekst [på borger.dk] var tung. Hvis det havde været en lettere tekst, kunne også folk der var svage i dansk følge med, men når det er så tung en tekst, kan man ikke følge med hvis man er svag til dansk."

Emma: "Idéen med funktionen synes jeg er super. Det her med at man har muligheden for at slå ordene op på tegnsprog - det er så fint. Men det der bare sker når jeg åbner funktionen *Adgang med tegn*, er at jeg bliver voldsomt forstyrret af de farvede ord [...]."

Freja: "Jeg ser på alt det her tekst om forskud og skat, og jeg synes den er lidt besværlig og lang."

Anne: "Det her med at det er ét tegn her og ét tegn dér der er fremhævet, gør det svært. Man mangler sammenhængen. Videoerne burde hænge bedre sammen med teksten."

Kirsten: "Borger.dk var da udmærket ... men det var meget forstyrrende med alle de her overstregninger, og jeg var nødt til at læse teksten igennem adskillige gange, men jeg er stadig ikke helt sikker på om jeg har forstået det hele."

Michael: "Jeg opdagede [...] at de gule markeringer havde forstyrret min læsning, det var simpelthen som om at de ord der stod mellem de gule markeringer, forsvandt lidt for mig."

Hanne: "Jeg plejer godt at kunne læse en tekst fint nok, men jeg blev hylet ud af den her [pga. de gule markeringer]."

Emma: "Jeg følte at når to ord var markeret gule, så forsvandt de ord der stod imellem dem."

Emma: "Jeg følte at funktionen tvang mig til at læse på en bestemt måde [...]. Mit danske er OK, og mit tegnsprog er fint, men det er to forskellige sprog. Teksten [med funktionen slået til] fik ligesom rodet de to sprog sammen, og det gjorde at jeg følte at både mine danskevner og mine tegnsprogevnener blev sat lidt ud af spil."

Camilla: "Jeg synes de gule markeringer var forstyrrende. Måske det havde været en smule bedre hvis de ikke havde været der [men hvor videoerne stadig var tilgængelige]?"

Problem #3. Informanterne pegede på tilfælde af tegnfejl og/eller uhensigtsmæssige oversættelser:

Helle: "Tegnoversættelserne er meget danske i det – fx sagde hun *når året er gået* med GÅ-pf. Hun burde snarere have sagt ÅR FÆRDIG."

Michael: "Jeg faldt så over ordet *senior* hvor tegnoversættelsen var sådan her [udfører tegnet DRENG – Emma og Hanne reagerer begge med overraskelse]. Jo, den er god nok. Og der sad jeg da godt nok og tænkte "ookay?". [Emma afbryder og siger "Ja, for det er jo tegnet for junior!?". Michael: "Nemlig..."].

Anne: "Der var også et andet tegn der var helt tosset [på borger.dk]. Det var *samlet beløb* der blev sagt med tegnet (SAMLE-SAMMEN) og så BELØB. Det giver jo ikke mening."

Emma: "Der var en sætning der lød *skrevet af Skattestyrelsen* hvor ordet *skrevet* var fremhævet ... det er jo overhovedet ikke nødvendigt? Hvorfor skal jeg kende tegnet for *skrevet*? Hvis der skulle fremhæves noget i den sætning, så burde det da være ordet *Skattestyrelse*?"

Problem #4. Informanterne forholdt sig skeptiske til den overordnede oversættelsesstrategi bag funktionen:

Emma: "Jeg synes det er lidt ærgerligt at det på forhånd er blevet besluttet hvilke ord der skal oversættes, og hvilke der åbenbart ikke er nødvendige at oversætte [...]. Fordi tegnsprog er som det er, så giver det altså ikke mening bare at vise et enkelt tegn. For skriftsprog og tegnsprog er to så forskellige sprog."

Emma: "Hvem beslutter hvilke ord der er vigtige at oversætte, og hvilke der er lige meget? Jeg ved faktisk ikke hvem der har truffet beslutningerne ... jeg ved ikke om det er et samarbejde med Aalborg Materialecenter, eller hvordan det lige foregår ... men der er faktisk nogle af valgene [af hvad der er blevet oversat] der er lidt frække. Men hvordan man lige gør det bedst, det ved jeg ikke – jeg ved jo godt man ikke kan konsultere alle døve i hele Danmark først."

Mette: "Det burde ikke være Aalborg [dvs. Aalborg Materialecenter] [der valgte hvilke enkeltord der skal oversættes til tegnsprog] – der burde nedsættes et udvalg af folk som virkelig var tegnsprogskyndige, og som kender tegnene, så vi undgår misforståelser."

Anne: "Jeg synes vi har brug for professionelle til at varetage den slags tegnsproglige opgaver."

Anne: "Et ord på dansk kan jo have flere oversættelsesmuligheder på tegnsprog, så man er jo nødt til at vælge det rigtige ud fra konteksten."

Emma: "Jeg synes egentlig det var fint nok at de har besluttet at sætte nogle tegn på i teksten ... Der hvor der er tung information eller sjældne ord osv. Det er udmærket, det giver da nogle muligheder. Sommetider behøver man måske ikke se hele videoer, sommetider hvis man læser, kan det måske være nok med et enkelt tegn. Men det der irriterer mig, er at jeg føler de har taget en beslutning på mine vegne om hvilke ord der skal oversættes. Fx den der situation med *skrevet af skattestyrelsen*."

6.1.3 Sammenligning af informanternes holdninger til funktionerne

Ved sammenligning af de to funktioner sås en overvejende præference for funktionen på skat.dk:

Mette: "Jeg synes første funktion med Jesper [tegnprogsspeakeren på skat.dk] er nummer 1 [af de to], men det er ikke top – det er stadig lidt foreløbigt, det skal finpudses før det bliver rigtig godt."

Anne: "Jeg synes også at funktionen på skat.dk med tegnsprog var den bedste."

Maria: "Jeg synes det med det gule [borger.dk] var sværere at forstå end der hvor der var tegnsprog [skat.dk]."

Freja: "Skats [funktion] var langt bedre [end borger.dk]."

Kirsten: "Tegnsprog er vigtigt for mig hvis jeg virkelig skal kunne forstå noget. På tegnsprog føler jeg mig tryk og sikker. Tekst kan være OK, men jeg bliver hurtigt usikker og kan misforstå."

Camilla: "Måske nogen ville foretrække også at kunne have valget om at få tekst ved siden af videoen. Selv vil jeg gerne bare se det på tegnsprog [uden tekst], så kan jeg bedst tage det til mig. Men det ville være fint at kunne få begge muligheder."

Hanne: "Jeg er ret god til [skriftligt] dansk, men jeg er ikke 100% flydende. Jeg er god nok, men jeg kan da godt mærke at når jeg skal sidde og læse, så skal jeg arbejde lidt mere for det, og det at få det på tegnsprog gør at jeg kan slappe mere af."

Det var dog også en overvejende holdning at ingen af funktionerne fungerede perfekt (se evt. problem # 3 ifm. funktionen på skat.dk):

Emma: "Et emne som skat kan godt nok være svært at forstå, og så er det virkelig fedt at få det på tegnsprog. Men problemet er at jeg så også bagefter er afhængig af at resten af informationen på hjemmesiden også kan fås på tegnsprog – og det er jo ikke sikkert at jeg kan det. Og det er lidt noget møg, for så er jeg nødt til at gå tilbage til videoen og ligesom gætte mig frem til om det tegn kan være det samme som et eller andet ord jeg har fundet. Med *Adgang med tegn*-funktionen er det ligesom omvendt, her er det en lang række af ord som jeg enten forstår eller ikke forstår, og som jeg så kan få tegn til, men ift. at forstå sammenhængen og sætningen, der er jeg lige vidt."

6.1.4 Informanternes ønsker til funktionerne

Forslag # 1. Det mest optimale er en funktion hvor videooversættelse og tekst hænger sammen:

Helle: "En idé kunne have været hvis den [videoen på skat.dk] var akkompagneret af noget tekst så det hang sammen."

Anne: "Funktionen på borger.dk havde fungeret bedre hvis der både var [længere] tegnsprogsvideoer og så de fremhævede ord."

Hanne: "Det var fedt sådan som det blev gjort med spørgsmålene [fra undersøgelsen] hvor der var et tekststykke til venstre og en video [med oversættelse af hele teksten] til højre. Det var godt at det var adskilt!"

Hanne: "De to funktioner burde kombineres. Der skal være tekst og tegnsprog."

Forslag # 2. Brugere af funktionerne bør i højere grad selv kunne vælge funktionen til eller fra:

Emma: [om skat.dk] "Jeg ville gerne kunne have klikket mere rundt i den for at finde frem til det der var relevant for mig, og det synes jeg ikke der var mulighed for her."

Anne: "Det bedste ville være hvis hjemmesider brugte begge funktioner så folk selv kunne vælge."

Emma: [om *Adgang med tegn*] "En anden måde man kunne have gjort det på, kunne være at man selv skulle føre cursoren over et ord hvis man ville se tegnet, i stedet for det her med at nogen på forhånd har taget en beslutning om hvilke ord man har – eller ikke har – brug for at se oversættelser på."

Hanne: "Der burde simpelthen være begge muligheder [dvs. begge funktioner] på en side."

Forslag # 3. Når der bruges videooversættelser, bør de deles op i mindre videoklip med hver deres overskrift og emne:

Emma: "Det kunne være fedt hvis det var én kort video pr. pointe. Altså korte videoer, men med hele budskaber."

Hanne: "Så er det som at vide hvilken skuffe man skal lede i [hvis videoerne var kortere og var akkompagneret af overskrift og tekst]."

Hanne: "Jeg synes det kunne være fedt hvis der var kortere videoer med korte tekstbidder til så man ikke skal sidde og glo [en video igennem]. Der skal helt sikkert være både tekst og tegnsprogvideo sammen."

Emma: "Det ville have været rart hvis det var kortere videoer med hver deres egen overskrift [på skat.dk]. Sådan a la "Hvem kan få frikort?" og så en video og "Hvordan henter du frikortet?"."

Forslag # 4. Det visuelle udtryk på borger.dk bør ændres:

Hanne: "Teksten kunne have været understreget eller sat i kursiv i stedet, så vidste man at man kunne klikke på det, men uden at det forstyrrer så meget."

Helle: "Man kunne måske have gjort det [på borger.dk] at man havde de gule markeringer hvis man bare lige havde brug for et tegn, og så kunne der være blå understregninger under en sætning, og så kunne man få hele sætningen hvis man så

klikkede der, og så kunne sidste mulighed være at få et tegnsprogsreferat af hele teksten.”

Forslag # 5. Funktionerne vil blive bedre hvis der bliver tænkt nøjere over hvilken målgruppe funktionerne skal servicere:

Michael: ”Når de laver oversættelse på tegnsprog til dem der ikke er danskstærke, synes jeg at de [på skat.dk] skulle overveje om det så er den rigtige måde at lave helt direkte oversættelser, eller om det måske skulle forklares på en anden måde hvor man forsøgte at forklare indholdet af teksten; om man skulle lave en anden opbygning [af oversættelserne] – det tror jeg i hvert fald folk ville få mere ud af.”

Michael: [om skat.dk] ”Nu er det jo heller ikke fordi man [funktionen] skal gå ind og opdrage døve, men omvendt er man jo også nødt til at forholde sig til at hvis man taler til en gruppe der måske ikke ved så meget om skat, så er man nødt til at forklare på en anden måde. Hvis man henvender sig til folk der ved en masse om skat i forvejen, kan det [funktionen] være helt fint når man bare lige søger et konkret svar. Men man må jo være bevidst om at folk er forskellige. Det afhænger af hvem [man henvender sig til].”

Michael: ”Der skal være en større bevidsthed om hvem målgruppen er når nu vi har at gøre med oversættelser.”

Helle: [har lige sagt at man burde kunne vælge mellem forskellige funktioner] ”Vi har jo alle sammen forskellige behov.”

6.2. Opsummering og konklusion

Konklusionen nedenfor er forfattet på baggrund af informanternes egne tilkendegivelser. De observationer vi gengiver, er dem som vi fandt bredt understøttet/hyppigt gentaget blandt informanterne. Vi har udelukkende medtaget pointer vi vurderer som værende repræsentative for informantgruppen.

Skat.dk

I forhold til funktionen på skat.dk udtrykte informanterne en overvejende positiv holdning til at få formidlet stof på dansk tegnsprog. Det var dog samtidig en udbredt holdning at funktionen, som den ser ud nu, ikke i alle henseender fungerer hensigtsmæssigt, og at den bør optimeres. Informanterne oplevede bl.a. at videoerne står for meget alene og mangler akkompagnerende tekst, og at de er for lange og dermed stiller for store krav til modtagernes hukommelse. Flere udtrykte en opfattelse af at tegnsproget i videoerne læner sig for meget op ad den skrevne kildetekst. I den forbindelse blev det tilkendegivet at det fremstår uklart hvilken målgruppe funktionen er tiltænkt at skulle hjælpe, og at den valgte sprogkode skaber et vist paradoks: De døve der er så danskstærke

at de uden problemer kan aflæse et danskpræget tegnsprog, vil nemlig sandsynligvis også uden problemer kunne læse teksterne. De døve der som udgangspunkt har dårligere forudsætninger for at læse og forstå skriftligt dansk, vil højst sandsynligt også få en bedre forståelse af videoer hvori sprogkoden er løsrevet fra dansk og fungerer på dansk tegnsprogs præmisser.

Adgang med tegn

I forhold til funktionen Adgang med tegn på borger.dk var informanterne positive overfor idéen med at kombinere tekst med muligheden for at slå ord op. Mange mente dog at funktionen i praksis er problematisk. For det første var der bred enighed om at oversættelse af enkelte ord fremfor større meningshelheder er problematisk. Som ved funktionen på skat.dk blev det også her tilkendegivet at den bagvedliggende oversættelsesstrategi, såfremt der faktisk foreligger én, forekommer uklar ift. overvejelser om hvilken målgruppe funktionen er tiltænkt at skulle hjælpe: Hvis man er stærk nok i dansk til at kunne læse teksterne selvstændigt, er funktionen overflødig. Er man *ikke* stærk nok i dansk til at kunne læse selvstændigt, er det tvivlsomt om oversættelse af enkelte ord er nok til at skabe en reel forståelse. Derudover fremstår det vilkårligt hvilke overvejelser der ligger til grund for valget af oversatte ord: I det undersøgte tekstuddrag tilbydes fx oversættelse af ordet *frikort*, men ikke ordet *bikort*, af *arbejdsgiver* men ikke *Skattestyrelsen*, og ligeledes finder man videooversættelser af verberne *skrevet*, *oprette* og *henter*, men ikke af verberne *oprette*, *bruge* og *trukket*. Informanterne pegede på flere tilfælde af meningsforstyrrende tegnfejl og/eller uhensigtsmæssige oversættelser. Informanterne var ligeledes meget enige om at den visuelle udformning af funktionen *Adgang med tegn*, med dens gule overstregninger af ordene, forstyrrer tekstens læsbarhed.

Sammenligning af de to funktioner

Ved sammenligning af de to funktioner sås en overvejende præference for funktionen på skat.dk. Informanterne tilkendegav nemlig at de foretrækker at få indholdet serveret gennem sammenhængende meningshelheder på korrekt dansk tegnsprog. Det var dog også en gennemgående holdning at ingen af funktionerne fungerede optimalt, og at begge funktioner ville have gavn af at blive revideret med en mere skarpt defineret målgruppe for øje, en reel forståelse for denne målgruppes egentlige behov og med en klarere strategi for hvordan funktionen skal servicere netop denne gruppe. Derudover var der også konsensus om at ønskescenariet ville være

en funktion der kombinerede elementer fra begge de nuværende funktioner og gav brugeren en større frihed til selv at vælge – eller fravælge – funktionaliteterne.

7. Refleksioner

Som nævnt i afsnit 3.2 om spørgeskemaets udformning spurgte vi informanterne om deres uddannelse og sprog under opvækst ud fra en hypotese om at det ville have betydning dels for informanternes oplevede sprogkompetencer, dels for informanternes udbytte af funktionaliteterne. Vi kan dog ikke på baggrund af vores data med sikkerhed udtale os om hvorvidt faktorerne *uddannelse* og *sprog under opvækst* har en indvirkning på døves udbytte af de tilgængelige webfunktioner. Det skyldes først og fremmest at vi i vores undersøgelse ikke har haft et datagrundlag der kunne sikre generaliserbarhed; vores tilgang har været kvalitativ frem for kvantitativ, og fokus har således været på de 13 informanters individuelle oplevede forståelse/udbytte af funktionerne. Det kunne være relevant at lave en uddybende undersøgelse af en mulig sammenhæng mellem informanternes udbytte af funktionaliteterne og *uddannelse* og *sprog under opvækst*. Facilitatorernes egne observationer af informanterne samt informanternes tilkendegivelser understøtter imidlertid hypotesen om at faktoren *uddannelsesniveau* med al sandsynlighed har indvirkning på hvor stort udbytte en tegnsprogstaler kan få af funktioner baseret primært på dansk, det være sig talesprog eller skriftsprog. M.a.o. observerede vi at de af vores informanter med det laveste niveau af skolegang havde sværere ved at bruge funktionen på borger.dk, sammenlignet med dem med højere uddannelsesniveau. Man kan formode at årsagen til dette er at længere skolegang er ensbetydende med mere eksponering for skriftsprog og som følge heraf bedre læse- og skrivefærdigheder. En faktor der med endnu større tydelighed har spillet en rolle for informanternes udbytte af funktionerne i denne undersøgelse, er *alder*. Det var tydeligt at se at de informanter der var yngre og dermed "digitalt indfødte", tilligemed de informanter der generelt følte sig tilpas med at navigere digitalt, havde større udbytte af begge funktioner.

I denne undersøgelse har vi udelukkende fokuseret på informanternes egne tilkendegivelser og holdninger til funktionaliteterne. Det kunne dog også være relevant at lave en større undersøgelse

hvori man målte på om der er nogen sammenhæng mellem præfererede funktionaliteter og det faktiske udbytte.

Ligeledes kunne det være interessant at få afklaret hvilket princip der ligger bag valget af danske ord der er blevet oversat til dansk tegnsprog i funktionen *Adgang med tegn*. Det er uklart hvilke principper der ligger til grund for oversættelserne: et princip om at sjældne eller knap så hyppige ord oversættes, et princip om at særligt vanskelige ord oversættes eller måske et helt tredje princip. Under alle omstændigheder vurderer vi at en øget bevidsthed om bagvedliggende oversættelsesprincipper ville kunne gavne et fremtidigt arbejde med klarsprog på dansk tegnsprog på offentlige myndigheders hjemmesider.

Opsummerende konkluderer vi altså – i overensstemmelse med informanternes egne tilkendegivelser – at der er plads til forbedring af begge funktioner, og at begge funktioner vil drage fordel af grundige analyser af hhv. målgruppe, formål og overordnet oversættelsesstrategi.

8. Kildehenvisninger

- Aktivitets- og Botilbud - CDH (2017). *Har du prøvet adgangmedtegn?* Hentet 10. december 2020 fra <https://ab-cdh.rn.dk/service/nyhedsbase/2017/06/har-du-proevet-adgangmedtegn>
- Bech-Danielsen, M. S. S. og A. (2003, 10. december). *Døve børn læser langt dårligere end hørende børn*. Politiken. Hentet 10. december 2020 fra <https://politiken.dk/indland/art5681146/D%C3%B8ve-b%C3%B8rn-l%C3%A6ser-langt-d%C3%A5rligere-end-h%C3%B8rende-b%C3%B8rn>
- Bengtsson, S., Bech Larsen, L. & Sommer, M. L. (2014). *Døvfødte børn og deres livsbetingelser*. SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Carl, U. (1998). *Døve og svært hørehæmmede børns læsning: Resultater af en undersøgelse i samarbejde med landets tre døveskoler*. Videnscenter for døvblevne, døve og hørehæmmede. (Skriftserie; 7).
- Den Danske Ordbog. (u.å.). *Klarsprog* [opslagsord]. Hentet 10. december 2020 fra <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=klarsprog>
- DDL. (u.å.). *Hvad vil det egentlig sige at være døv?* Danske Døves Landsforbund. Hentet 10. december 2020 fra [ddl.dk: https://ddl.dk/doeve-tegnsprog/spoergsmaal-og-svar/](https://ddl.dk/doeve-tegnsprog/spoergsmaal-og-svar/)
- Hansen, B. (Red.). (1990). *“Det sete afhænger ikke kun af øjnene, der ser...” Om døves forståelse af tegnsprog i TV- og videoprogrammer*. DCTK.
- Hartling, A. S. & Niemelä, J. B. (2021) *Brevkasse: Hvor mange taler dansk tegnsprog?* Hentet 30. september 2021 fra [dansktegnsprog.dk: https://dansktegnsprog.dk/brevkasse/spoergsmaal/hvor-mange-taler-dansk-tegnsprog-1/](https://dansktegnsprog.dk/brevkasse/spoergsmaal/hvor-mange-taler-dansk-tegnsprog-1/)
- Kjærgaard, A. & Niemelä, J. B. (2018). *Brevkasse: Har døve dansk som andetsprog?* Hentet 10. december 2020 fra [dansktegnsprog.dk: https://dansktegnsprog.dk/brevkasse/spoergsmaal/har-doeve-dansk-som-andetsprog/](https://dansktegnsprog.dk/brevkasse/spoergsmaal/har-doeve-dansk-som-andetsprog/)
- Larsen, L. B., Sommer, M. L. & Bengtsson, S. d. (2014). *Døve og døvblevne mennesker. Hverdagsliv og levevilkår*. SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

- Lund, T. (2019). *Tema: Dansk tegnsprog er et sprog*. Hentet 10. december 2020 fra dansktegnsprog.dk: www.dansktegnsprog.dk/temaer/tema/dansk-tegnsprog-er-et-sprog/
- Olsen, K., & Wind, J. C. (2017, maj). *Fra kancellisprog til klarsprog*. Hentet 10. december 2020 fra Kommagasinet.dk: <https://kommagasinet.dk/fra-kancellisprog-til-klarsprog/>
- Retsinformation.dk. (u.å.) *Bekendtgørelse af lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v.* Hentet 10. december 2020 fra Retsinformation.dk: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/108>
- Sandström, G. (2020, juli). *Ord i coronans spår: Klarspråk ska båda talas och skrivas*. Hentet 30. september 2021 fra Isof.se: <https://www.isof.se/lar-dig-mer/bloggar/sprakradsbloggen/inlagg/2020-07-06-ord-i-coronans-spar-klarsprak-ska-bade-talas-och-skrivas>
- Sproget.dk. (2013). *Konference om klarsprog*. Hentet 30. september 2021 fra Sproget.dk: https://sproget.dk/nyheder/konference-om-klarsprog/?exact_terms=klarsprog&inexact_terms=klarsprogs,klarsproget,klarsprogets

9. Appendikser

9.1. Appendiks 1 - Guidespørgsmål til gruppediskussionerne

Hold 1, runde 1 (skat.dk – forskudsopgørelse)	Hold 2, runde 1 (borger.dk – forskudsopgørelse)
<ul style="list-style-type: none"> - Læste eller så I spørgsmålene? - Inviter til løs snak: "Nu kan I snakke om jeres oplevelse" - Hvis snakken strander, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Hvad fungerede godt, og hvad fungerede dårligt?" - Hvis snakken strander igen, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Følte I at I fik mere ud af hjemmesiden fordi funktionen var der?" 	<ul style="list-style-type: none"> - Læste eller så I spørgsmålene? - Inviter til løs snak: "Nu kan I snakke om jeres oplevelse" - Hvis snakken strander, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Hvad fungerede godt, og hvad fungerede dårligt?" - Hvis snakken strander igen, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Følte I at I fik mere ud af hjemmesiden fordi funktionen var der?"
Hold 2, runde 2 (borger.dk – frikort)	Hold 2, runde 2 (skat.dk – frikort)
<ul style="list-style-type: none"> - Læste eller så I spørgsmålene? - Inviter til løs snak: "Nu kan I snakke om jeres oplevelse" - Hvis snakken strander, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Hvad fungerede godt, og hvad fungerede dårligt?" - Hvis snakken strander igen, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Følte I at I fik mere ud af hjemmesiden fordi funktionen var der?" 	<ul style="list-style-type: none"> - Læste eller så I spørgsmålene? - Inviter til løs snak: "Nu kan I snakke om jeres oplevelse" - Hvis snakken strander, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Hvad fungerede godt, og hvad fungerede dårligt?" - Hvis snakken strander igen, spørg da: <ul style="list-style-type: none"> o "Følte I at I fik mere ud af hjemmesiden fordi funktionen var der?"

Stor afsluttende gruppediskussion
<ul style="list-style-type: none"> - Kan hver gruppe fortælle om noget af det mest interessante I snakkede om i jeres minigruppediskussion? (En gruppe fortæller én pointe, og så skifter vi bagefter) - Hvad ville være drømmeløsningen? Og hvorfor? - Har I forbedringsforslag?

9.2. Appendiks 2 - Forklaring af kontrolspørgsmål ved individuelle besvarelser

Runde 1, Hold 1	Runde 1, Hold 2
Skat.dk – Forskudsopgørelse	Borger.dk – Forskudsopgørelse
S.O.1	B.O.1
Fri genfortælling	Fri genfortælling
	B.O.2

<p>S.O.2 Hvorfor er det ifølge videoen en god idé at oplysningerne i forskudsopgørelsen er korrekte?</p> <p>S.O.3 Videoen nævner nogle forskellige ting i din økonomi der er vigtige at registrere i forskudsopgørelsen – hvad er det?</p> <p>S.O.4 Hvad siger videoen der sker når du har godkendt forskudsopgørelsen?</p> <p>S.O.5 Egen oplevelse af funktionen</p>	<p>Hvad sker der ifølge teksten når tallene i forskudsopgørelsen passer?</p> <p>B.O.3 Teksten nævner at der er nogle ting man bør rette i forskudsopgørelsen hvis de ændrer sig – hvad er det?</p> <p>B.O.4 Hvad siger teksten at der sker når du går ind og retter i din forskudsopgørelse?</p> <p>B.O.5 Egen oplevelse af funktionen</p>
Runde 2, Hold 1	Runde 2, Hold 2
<p><u>B</u>orger.dk – <u>F</u>rikort</p> <p>B.F.1 Fri genfortælling</p> <p>B.F.2 Hvornår skal du ifølge teksten begynde med at betale skat?</p> <p>B.F.3 Hvad siger teksten om arbejdsmarkedsbidrag?</p> <p>B.F.4 Hvordan får du ifølge teksten et frikort?</p> <p>B.F.5 Egen oplevelse af funktionen</p>	<p><u>S</u>kat.dk – <u>f</u>rikort</p> <p>S.F.1 Fri genfortælling</p> <p>S.F.2 Hvad er et frikort ifølge videoen?</p> <p>S.F.3 Hvem skal betale arbejdsmarkedsbidrag ifølge videoen?</p> <p>S.F.4 Hvordan får du ifølge videoen et frikort?</p> <p>S.F.5 Egen oplevelse af funktionen</p>

9.3. Appendiks 3 – Spørgeskema 1

Overskrift 1:

Velkommen: Hvad tænker du om de offentlige hjemmesiders information på dansk tegnsprog?

Tekst:

1. Hvilket køn har du?

- *Kvinde*
- *Mand*
- *Nonbinær*
- *Andet*
- *Ønsker ikke at svare*

2. Hvad er din alder?

- *0 - 17 år*
- *18 - 29 år*
- *30 - 39 år*
- *40 - 49 år*
- *50 - 59 år*

3. Hvor bor du?

- *Region Hovedstaden*
- *Region Midtjylland*
- *Region Nordjylland*
- *Region Sjælland*
- *Region Syddanmark*
- *Jeg bor ikke fast i Danmark*

4. Hvilket sprog talte du primært med dine forældre/værger under din opvækst?

- *Jeg talte dansk tegnsprog med dem*
- *Jeg talte dansk med dem*
- *Jeg talte dansk med dem samtidigt med at jeg brugte tegn*
- *Jeg talte sommetider dansk tegnsprog med dem og sommetider dansk med dem*
- *Jeg talte et andet tegnsprog end dansk tegnsprog med dem*
- *Jeg talte et andet sprog end dansk med dem*
- *Jeg talte et andet sprog end dansk med dem samtidigt med at jeg brugte tegn*
- *Jeg talte sommetider et andet tegnsprog end dansk tegnsprog med dem og sommetider et andet sprog end talt dansk med dem*
- *Andet – forklar gerne*

5. Hvor stærk/flydende føler du dig i at forstå tegnsprog? 0 = at det er umuligt for dig at forstå og 10 = at du forstår alt.

- *Minimum: 0*
- *Maximum: 10*

(Brugeren kan vælge flere svar)

6. Hvor stærk/flydende føler du dig i at forstå skriftligt dansk? 0 = at det er umuligt for dig at forstå og 10 = at du forstår alt.

- *Minimum: 0*
- *Maximum: 10*

(Brugeren kan vælge flere svar)

7. Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund?

- *Jeg har færdiggjort folkeskolen.*
- *Jeg har en kort videregående uddannelse (maks. 2 år)*
- *Jeg har færdiggjort en mellemlang videregående uddannelse (2-4 år)*
- *Jeg har færdiggjort en lang videregående uddannelse (4 år og opefter)*
- *Andet – kommenter meget gerne.*

(Brugeren kan vælge flere svar)

8. Nu er vi færdige med baggrundsspørgsmålene og skal til at teste funktionerne. Du skal starte med at teste den videofunktion der findes på skat.dk. Inden du klikker videre til skat.dk, vil vi bede dig om at have din mobiltelefon/Glide klar.

- *Videre.*

9. Gå ind på <https://skat.dk/skat.aspx?oid=887>, og se videoen om forskudsopgørelse fra ca. 00:17 til 02:46. Du må godt se videoen igennem to gange. Når du er færdig, skal du klikke på knappen nederunder + "næste", og så vil vi stille dig nogle spørgsmål.

- *OK, jeg er klar til at besvare spørgsmål!*

10. Spørgsmål S.O.1: Vær venlig at genfortælle så godt du kan, hvad videoen siger om forskudsopgørelse. Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål S.O.1". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

11. Spørgsmål S.O.2: Hvorfor er det – ifølge videoen – en god idé at oplysningerne i forskudsopgørelsen er korrekte? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige ”svar på spørgsmål S.O.2”. Når du har indsendt dit svar, klik da på ”videre”.

- *Videre*

12. Spørgsmål S.O.3: Videoen nævner forskellige ting i din økonomi som er vigtige at registrere i din forskudsopgørelse. Hvad er det? Indsend dit svar via Glide. Start besvarelsen med at sige ”svar på spørgsmål S.O.3”. Når du har indsendt besvarelsen, klik da på ”videre”

- *Videre*

13. Spørgsmål S.O.4: Hvad siger videoen der sker når du har godkendt forskudsopgørelsen? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige ”svar på spørgsmål S.O.4”. Når du har indsendt dit svar, klik da på ”videre”.

- *Videre.*

14. S.O.5: Lige straks skal du og din gruppe diskutere jeres oplevelse af at bruge funktionen. Først vil vi gerne bede dig om at fortælle hvad du selv synes. Indsend din besvarelse via Glide. Start besvarelsen med ”S.O.5”. Når du har svaret, så klik da på ”videre”

- *Videre.*

15. Nu må du gerne sætte dig sammen med din gruppe og snakke frit om oplevelsen. Efter diskussionen er der mad. Når pausen er slut, så tryk på knappen nedenfor, og du vil blive guidet videre til undersøgelsens anden del.

- *Så er jeg klar til anden del!*

16a. Velkommen til undersøgelsens anden del. Nu skal du teste en anden webfunktion. Gå ind på dette link: <https://www.borger.dk/oekonomi-skat-su/skat/skattekort-og-frikort>, og scrol så helt ned i bunden, og slå *Adgang med tegn* til.

- *OK, jeg har slået Adgang med tegn til.*

16b. Nu vil vi bede dig om at læse al den tekst der handler om frikort. (Det er overskriften og første paragraf). Du må gerne læse teksten et par gange.

- *OK, jeg har læst teksten og er klar til at besvare spørgsmål*

17. Inden vi begynder at stille dig spørgsmål om tekstens indhold, vil vi gerne bede dig om at svare på hvor mange gange du brugte *Adgang med tegn*-funktionen og kikkede videoerne med ordforklaring frem.

- 0 gange
- 1 - 3 gange
- 3 - 5 gange
- 6 gange eller flere

18. Spørgsmål B.F.1: Genfortæl så godt som du kan, hvad teksten fortæller om frikort. Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "Svar på spørgsmål B.F.1". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

19. Spørgsmål B.F.2: Hvornår skal du ifølge teksten begynde med at betale skat? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.F.2". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

20. Spørgsmål B.F.3: Hvad siger teksten om arbejdsmarkedsbidrag? Indsend din besvarelse via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.F.3". Når du har indsendt din besvarelse, klik da på videre.

- *Videre*

21. Spørgsmål B.F.4: Hvordan får du ifølge teksten et frikort? Indsend din besvarelse via Glide. Start din besvarelse med at sige "Svar på spørgsmål B.F.4". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

22. Spørgsmål B.F.5: Fortæl kort om din oplevelse af at bruge funktionen *Adgang med tegn*. Indsend besvarelsen via Glide. Start besvarelsen med at sige "Svar på spørgsmål B.F.5." Når du er færdig, klik da på "videre".

- *Videre.*

23. Nu har du prøvet at bruge de to forskellige funktioner som er med i denne undersøgelse: videooversættelserne fra skat.dk og *Adgang med tegn*-funktionen fra borger.dk. Hvilken funktion synes du bedst om at bruge?

- *Videooversættelserne fra skat.dk*
- *Adgang med tegn-funktionen på borger.dk*
- *Jeg synes lige godt om begge funktioner*
- *Jeg synes ikke om nogen af funktionerne.*

- *Ved ikke*

24. Tror du at du ville få mere ud af andre offentlige myndigheders hjemmesider hvis de begyndte at benytte sig af videooversættelsesfunktionen som skat.dk benytter lige nu?

- *Ja, meget*
- *Ja, lidt*
- *Måske*
- *Nej, ikke rigtigt*
- *Nej, slet ikke*
- *Ved ikke*

25. Tror du at du ville få mere ud af andre offentlige myndigheders hjemmesider hvis de begyndte at benytte sig af *Adgang med tegn*-funktionen som borger.dk benytter sig af lige nu?

- *Ja, meget*
- *Ja, lidt*
- *Måske*
- *Nej, ikke rigtigt*
- *Nej, slet ikke*
- *Ved ikke*

26. Nu får du og din gruppe lidt tid til at diskutere jeres oplevelse af at bruge *Adgang med tegn*. Når I er færdige, skal I mødes med den anden gruppe og diskutere og sammenligne de to funktioner. Tusind tak for dine besvarelser og for din deltagelse.

- *Afslut undersøgelse og gå til gruppediskussion.*

9.4. Appendiks 4 – Spørgeskema 2

Overskrift 1: Velkommen: Hvad tænker du om de offentlige hjemmesiders information på dansk tegnsprog?

Tekst:

1. Hvilket køn har du?

- *Kvinde*
- *Mand*
- *Nonbinær*
- *Andet*
- *Ønsker ikke at svare*

2. Hvad er din alder?

- *0 - 17 år*
- *18 - 29 år*
- *30 - 39 år*
- *40 - 49 år*
- *50 - 59 år*
- *60 - 69 år*
- *70 år eller derover*

3. Hvor bor du?

- *Region Hovedstaden*
- *Region Midtjylland*
- *Region Nordjylland*
- *Region Sjælland*
- *Region Syddanmark*
- *Jeg bor ikke fast i Danmark*

4. Hvilket sprog talte du primært med dine forældre/værger under din opvækst?

- *Jeg talte dansk tegnsprog med dem*
- *Jeg talte dansk med dem*
- *Jeg talte dansk med dem samtidigt med at jeg brugte tegn*
- *Jeg talte sommetider dansk tegnsprog og sommetider talte jeg dansk med dem*
- *Jeg talte et andet tegnsprog end dansk tegnsprog med dem*
- *Jeg talte et andet sprog end dansk med dem*
- *Jeg talte et andet sprog end dansk med dem samtidigt med at jeg brugte tegn*
- *Jeg talte sommetider et andet tegnsprog end dansk tegnsprog med dem og sommetider et andet sprog end talt dansk med dem*

- *Andet – forklar gerne*

5. Hvor stærk/flydende føler du dig i at forstå tegnsprog? 0 = at det er umuligt for dig at forstå og 10 = at du forstår alt.

- *Minimum: 0*
- *Maximum: 10*

(Brugeren kan vælge flere svar)

6. Hvor stærk/flydende føler du dig i at forstå skriftligt dansk? 0 = at det er umuligt for dig at forstå og 10 = at du forstår alt.

- *Minimum: 0*
- *Maximum: 10*

(Brugeren kan vælge flere svar)

7. Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund?

- *Jeg har færdiggjort folkeskolen.*
- *Jeg har en kort videregående uddannelse (maks. 2 år)*
- *Jeg har færdiggjort en mellemlang videregående uddannelse (2-4 år)*
- *Jeg har færdiggjort en lang videregående uddannelse (4 år og opefter)*
- *Andet – kommenter meget gerne.*

8. Nu er vi færdige med baggrundsspørgsmålene og skal til at teste funktionerne. Du skal starte med at teste funktionen *Adgang med tegn* på borger.dk. Inden du klikker videre, vil vi bede dig om at have din mobiltelefon/Glide klar.

- *Jeg har Glide klar og er klar til at teste funktionen*

9a. Gå ind på <https://www.borger.dk/oekonomi-skat-su/Skat/Forskudsopgoerelse>, og læs den tekst der handler om forskudsopgørelse. Husk at scrolle ned og slå *Adgang med tegn* til.

- *OK, jeg har slået Adgang med tegn til, hvad så?*

9b. Nu vil vi gerne bede dig om at læse teksten igennem. Du må gerne læse den et par gange. Når du er klar til at besvare spørgsmål, så tryk på "videre".

- *Videre.*

10. Inden vi begynder at stille dig spørgsmål om tekstens indhold, vil vi gerne bede dig om at svare på hvor mange gange du brugte *Adgang med tegn*-funktionen og kikkede videoerne med ordforklaring frem.

- 0 gange
- 1 - 3 gange
- 3 - 5 gange
- 6 gange eller flere

11. Spørgsmål B.O.1: Genfortæl så godt som du kan, hvad teksten fortæller om forskudsopgørelse. Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.O.1". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

12. Spørgsmål B.O.2: Hvad sker der ifølge teksten når tallene i forskudsopgørelsen passer? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.O.2". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

13. Spørgsmål B.O.3: Teksten nævner nogle ting man bør rette i forskudsopgørelsen hvis de ændrer sig – hvad er det? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.O.3". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

14. Spørgsmål B.O.4: Hvad siger teksten der sker når du går ind og retter din forskudsopgørelse? Indsend din besvarelse via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål B.O.4". Når du har indsendt din besvarelse, klik da på "videre".

- *Videre*

15. Spørgsmål B.O.5: Lige straks skal du og din gruppe diskutere jeres oplevelse af at bruge *Adgang med tegn*. Først vil vi gerne bede dig om kort at fortælle hvad du selv synes. Indsend dit svar via Glide. Start besvarelsen med at sige "B.O.5." og tryk så "videre".

- *Videre.*

16. Nu må du gerne sætte dig sammen med din gruppe og snakke frit om oplevelsen. Efter diskussionen er der mad. Når pausen er slut, så tryk på knappen nedenfor, og du vil blive guidet videre til undersøgelsens anden del.

- *Så er jeg klar til anden del!*

17. Velkommen til undersøgelsens andel del. Nu skal du teste en anden webfunktion. Gå ind på dette link: <https://skat.dk/skat.aspx?oid=887>, og se videoen om frikort. Du må gerne se den to gange.

- *OK, jeg har set videoen og er klar til at besvare spørgsmål.*

18. Spørgsmål S.F.1: Vær venlig at genfortælle så godt du kan, hvad videoen siger om frikort. Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål S.F.1". Når du har indsendt dit svar, klik da på knappen nedenfor + "næste".

- *Jeg har indsendt min besvarelse og er klar til næste spørgsmål*

19. Spørgsmål S.F.2: Hvad forklarer videoen at et frikort er? Indsend din besvarelse via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål S.F.2". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre*

20. Spørgsmål S.F.3: Hvem skal betale arbejdsmarkedsbidrag ifølge videoen? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål S.F.3". Når du har indsendt dit svar, klik da på "videre".

- *Videre.*

21. Spørgsmål S.F.4: Hvordan får du ifølge videoen et frikort? Indsend dit svar via Glide. Start din besvarelse med at sige "svar på spørgsmål S.F.4". Når du har indsendt din besvarelse, klik da på "videre" og derefter "næste".

- *Videre.*

22. Spørgsmål S.F.5: Lige straks skal du og din gruppe diskutere jeres oplevelse af skat.dk's videooversættelser. Først vil vi gerne bede dig om kort at fortælle hvad du synes. Indsend dit svar via Glide. Start besvarelsen med at sige "svar på spørgsmål S.F.5." og tryk så på "videre".

- *Videre*

23. Nu har du prøvet at bruge de to forskellige funktioner som er med i denne undersøgelse: *Adgang med tegn*-funktionen fra borger.dk og videooversættelserne fra skat.dk. Hvilken funktion synes du bedst om at bruge?

- *Adgang med tegn-funktionen på borger.dk*
- *Videooversættelserne fra skat.dk*
- *Jeg synes lige godt om begge funktioner*
- *Jeg synes ikke om nogen af funktionerne.*
- *Ved ikke*

24. Tror du at du ville få mere ud af andre offentlige myndigheders hjemmesider hvis de begyndte at benytte sig af videooversættelsesfunktionen som skat.dk benytter lige nu?

- *Ja, meget*
- *Ja, lidt*
- *Måske*
- *Nej, ikke rigtigt*
- *Nej, slet ikke*
- *Ved ikke*

25. Tror du at du ville få mere ud af andre offentlige myndigheders hjemmesider hvis de begyndte at benytte sig af *Adgang med tegn*-funktionen som borger.dk benytter sig af lige nu?

- *Ja, meget*
- *Ja, lidt*
- *Måske*
- *Nej, ikke rigtigt*
- *Nej, slet ikke*
- *Ved ikke*

26. Nu får du og din gruppe lidt tid til at diskutere jeres oplevelse af at bruge videooversættelserne fra skat.dk. Når I er færdige, skal I mødes med den anden gruppe og diskutere og sammenligne de to funktioner. Tusind tak for dine besvarelser og for din deltagelse.

- *Afslut undersøgelse og gå til gruppediskussion.*