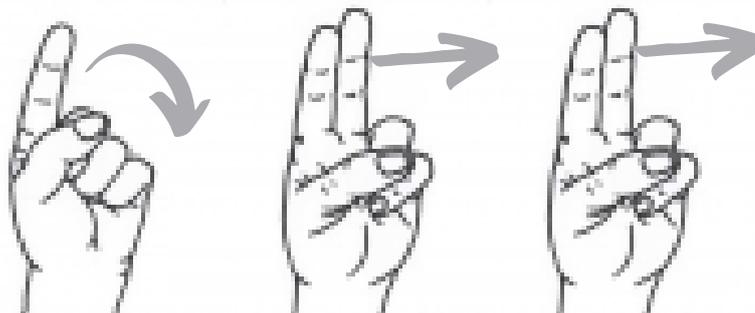


ÁRSSKÝRSLA

2019



***Samskiptamiðstöð***  
*heyrnarlausra og heyrnarskertra*



# Efnisyfirlit



Ávarp forstöðumanns	3
Stefna og meginmarkmið	5
Skipurit	6
Mannauður og innra starf	7
Starfsemin	12
Rannsóknir og þróun	13
Táknmálskennsla	20
Túlkabjónusta	23
Önnur starfsemi	31
Starfsfólk í lok árs	33

## Ávarp forstöðumanns



Á degi íslenska táknmálsins, þann 11. febrúar, heimsótti mennta- og menningarmálaráðherra, Lilja Dögg Alfreðsdóttir Samskiptamiðstöð heyrnarlausra og heyrnarskertra. Tilgangur heimsóknarinnar var að kynna starfsemi stofnunarinnar, þakka Valgerði Stefánsdóttur fráfarandi forstöðumanni fyrir vel unnin störf frá stofnun Samskiptamiðstöðvar og tilkynna skipun undirritaðrar í embætti forstöðumanns. Ráðherra bauð Heiðísi Dögg Eiríksdóttur, formanni Félags heyrnarlausra og Rannveigu Sverrisdóttur, stjórnarformanni Samskiptamiðstöðvar og lektor í táknmálsfræði við Háskóla Íslands, einnig að vera viðstaddar, ásamt starfsfólki Samskiptamiðstöðvar og ráðuneytisins.



Á degi íslenska táknmálsins 11. febrúar 2019. Frá vinstri: Kristín Lena Þorvaldsdóttir, núverandi forstöðumaður SHH, Lilja Dögg Alfreðsdóttir, mennta- og menningarmálaráðherra og Valgerður Stefánsdóttir, fyrrverandi forstöðumaður SHH.

Árið 2019 var því tímamótaár í sögu Samskiptamiðstöðvar. Kjarnastarfsemi stofnunarinnar og áherslur innan hennar héldust þó að mestu leyti óbreyttar á árinu; rannsóknir, kennsla og túlkun ásamt ráðgjöf, þýðingum og varðveislu. Mest eftirspurn var eftir kennslu og túlkun eins og fyrri ár. En með nýjum forstöðumanni verða óneitanlega áherslubreytingar. Helsta áherslubreytingin var að einblína á endurskoðun verklags og -ferla og fá starfsfólk til að horfa gagnrýnið á þá þætti í starfseminni sem „höfðu alltaf verið svona“ og leita þannig leiða til að minnka sóun, sérstaklega m.t.t. gæða þjónustu, skilvirkni, vinnuumhverfis og umhverfissjónarmiða. Markmið þessarar áherslubreytingar var að skapa rými fyrir nýjar þjónustuleiðir í takt við þarfir viðskiptavina stofnunarinnar og skapa starfsfólki gott vinnuumhverfi.



Hægt var að hefja breytingar á ýmsum þáttum á árinu s.s. með því að færa fólk milli sviða, í önnur störf innan stofnunarinnar og fá þeim ný verkefni. Hægt var að fækka skráningum þar sem það átti við, s.s. með tilliti til persónuverndarsjónarmiða og fjölga skráningum þar sem þess var þörf, t.d. vegna málaskrár. Þá voru fundarvenjur á stofnuninni teknar til endurskoðunar til að gera fundi markvissari og verkefnamiðaðri. Aukin áhersla var lögð á undirbúning fjarþjónustu, einna helst fjarkennslu og fjartúlkun og starfsfólk hvatt til að leita nýrra og skapandi leiða til þjónustu við táknmálssamfélagið. Þá hófst kortlagning á tækjabúnaði stofnunarinnar til að tryggja að úreltur tækjabúnaður yrði nýsköpuninni ekki fjötur um fót. Einnig var unnið að því að gera kennslu íslensks táknmáls markvissari og aðlaga bæði kennsluaðferðir og námsefni að ólíkum hópum viðskiptavina. Átlunin er að halda þessari vinnu áfram næstu árin og kortleggja sóun til að minnka hana markvisst.

Afar jákvætt var að sjá að Samskiptamiðstöð var í þriðja sæti sem hástökkvari ársins í könnuninni Stofnun ársins 2019, stofnunin hækkaði upp um 39 sæti. Unnið var að stjórnendabjálfun á árinu m.a. í samstarfi við Gallup. Með leiðsögn sérfræðinga hjá Gallup var ákveðið að auka tíðni starfsmannasamtala og fengu stjórnendur þjálfun í að taka slík samtöl. Þá var fenginn utanaðkomandi aðili til að vinna með starfsfólki að því að halda góðum starfsanda og stofnaður var heilsueflingarárópur meðal starfsmanna.

Haustið 2019 hófst vinna við endurskoðun laga um Samskiptamiðstöð, en sú endurskoðun var hluti af fjármálaáætlun stjórnvalda fyrir árin 2019–2023. Mennta- og menningarmálaráðuneytið gerði drög að verkefnisáætlun. Á Samskiptamiðstöð vann starfsfólk að því að skilgreina núverandi lögbundna starfsemi og þau verkefni sem unnin voru á stofnuninni og rökstyðja hvers vegna Samskiptamiðstöð ætti eða ætti ekki að sinna þeirri starfsemi áfram. Þráðurinn var tekinn upp að nýju í ráðuneytinu í upphafi árs 2020 og undirrituð boðuð á fundi. Áætlað var að endurskoðun lyki á árinu 2020.

Ljóst er að margt af því sem til stóð að vinna árið 2020 tók snemma árs aðra stefnu vegna heimsfaraldurs. En góður starfsmannahópur, að undirlagi Valgerðar og með áherslubreytingum nýs forstöðumanns var reiðubúinn í slaginn.



Kristín Lena Þorvaldsdóttir

Kristín Lena Þorvaldsdóttir  
forstöðumaður

## Stefna og meginmarkmið



Meginhlutverk Samskiptamiðstöðvar heyrnarlausra og heyrnarskertra er að stuðla að því að fólk sem reiðir sig á íslenskt táknmál til tjáningar og samskipta geti sótt þá þjónustu, sem veitt er í Þjóðfélaginu, á grundvelli íslensks táknmáls. Þetta gerir stofnunin með rannsóknum á íslensku táknmáli, kennslu íslensks táknmáls, námsefnisgerð á íslensku táknmáli, framleiðslu menningarefnis á íslensku táknmáli og túlkþjónustu á milli íslensks táknmáls og íslensku.

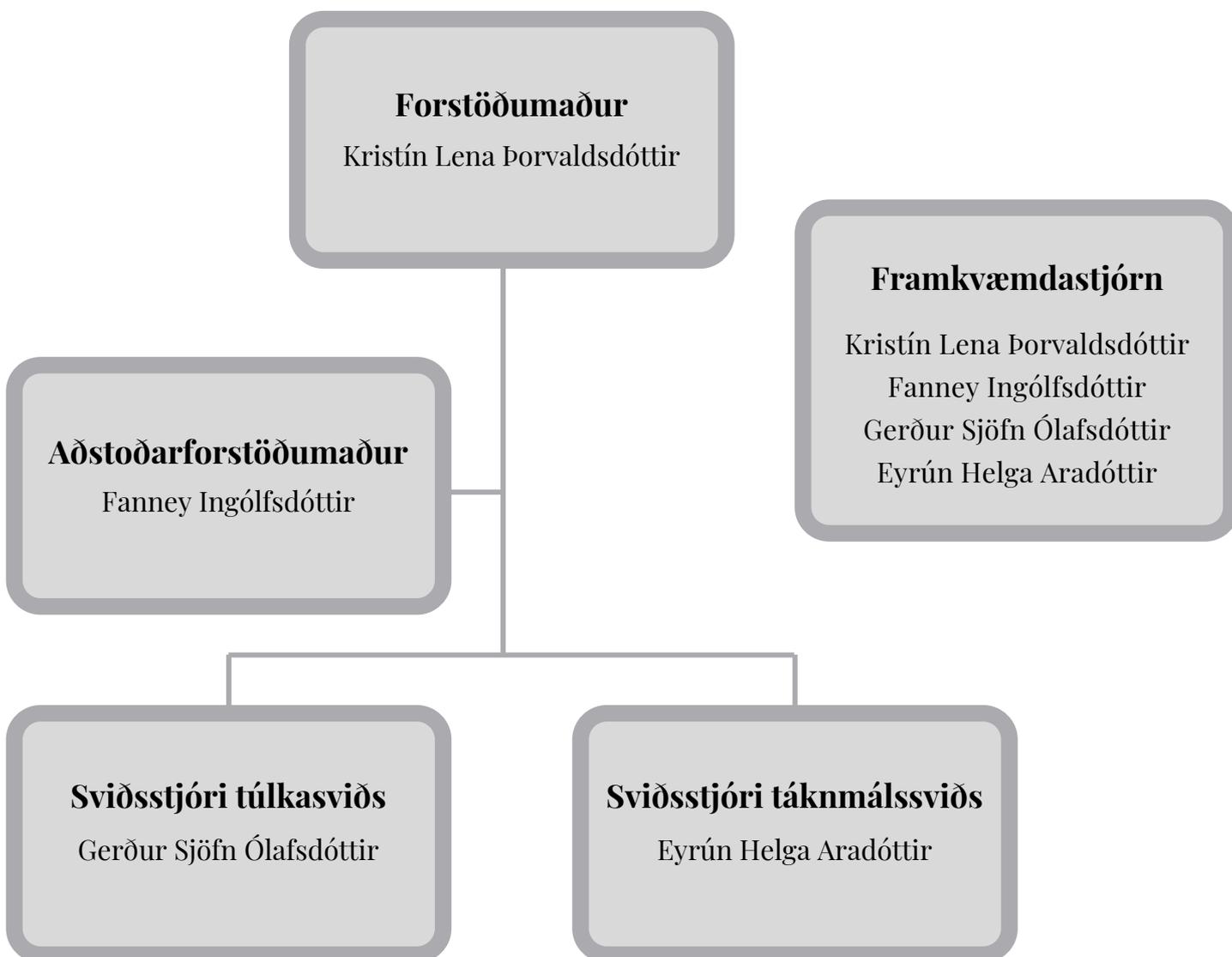
Samskiptamiðstöð er málstöð íslensks táknmáls. Starf stofnunarinnar skal sérstaklega nýttast þeim sem nota íslenskt táknmál til daglegra samskipta við aðra, svo sem döff, heyrnarskertum, fólki með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu og fjölskyldum þeirra. Sérstök áhersla skal lögð á þjónustu við börn á máltökualdri og nemendur á öllum skólastigum. Samskiptamiðstöð hefur forystu í sérhæfðri þjónustu sem stuðlar að þátttöku fólks sem reiðir sig á íslenskt táknmál til samskipta. Á Samskiptamiðstöð er sköpuð ný þekking á starfssviði stofnunarinnar, þekkingu er safnað, hún er þróuð og henni er miðlað.



Á degi íslenska táknmálsins 11. febrúar 2019. Mennta- og menningarmálaráðherra var boðið inn í kennslustund á SHH, þar sem tveir táknmálstalandi nemendur stunduðu grunnskólanám.



Forstöðumaður, aðstoðarforstöðumaður og sviðsstjórar táknaálssviðs og túlkabjónustu mynda framkvæmdastjórn stofnunarinnar. Aðstoðarforstöðumaður stýrir aðföngum, reikningshaldi og málaskrá og sinnir gæða- og öryggismálum. Þá veitir hann forstöðumanni aðstoð við rekstur og fjármál, áætlanagerð og mannauðsmál. Sviðsstjóri túlkabjónustu er næsti yfirmaður starfsmanna túlkabjónustunnar, þ.e. fagstjóra túlkunar, verkefnisstjóra á sviði stað- og fjartúlkunar, táknaálstúlka og starfsmanns skrifstofu túlkabjónustu. Sviðsstjóri táknaálssviðs er næsti yfirmaður starfsmanna táknaálssviðs, þ.e. fagstjóra kennslu og rannsókna, verkefnisstjóra á sviði kennslu, ráðgjafar, námsefnisgerðar, varðveislu og miðlunar, táknaálsskennara, leiðbeinenda, tókumanns og aðstoðarmanna í rannsóknum og varðveislu.



## Mannauður og innra starf



Ársverk á stofnuninni árið 2019 voru 22,9. Í lok árs 2019 voru starfsmenn 27 talsins, þar af einn í ársleyfi, einn í fæðingarorlofi og einn í veikindaleyfi. Starfsmenn í túlkabjónustu voru í lok árs 10 talsins, auk tveggja starfsmanna sem unnu jafnt á báðum sviðum. Ársverk í túlkabjónustu voru 9,4. Í lok árs voru starfsmenn á táknmálssviði 13 talsins, auk fyrrnefndra tveggja starfsmanna sem unnu á báðum sviðum. Ársverk á táknmálssviði voru 11,1. Starfsfólk beggja sviða vinnur einnig að stökum verkefnum þvert á svið. Þá unnu báðir forstöðumenn og aðstoðarforstöðumaður utan sviða, alls 2,4 ársverk.

Heildarfjöldi starfsmanna í lok árs 2019:

**27 starfsmenn**

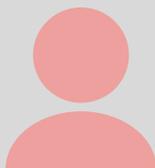
Í túlkabjónustu : 10

Á táknmálssviði : 13

Beggja sviða : 2

Utan sviða : 2

- **85,2 %** starfsmanna hafa lokið háskólamenntun.
- Meðalstarfsaldur **13 ár**.
- Lengstur samanlagður starfsaldur **23 ár**.



Í lok árs var hlutfall karla 7,4% og kvenna 92,6%. Alls 85,2% starfsmanna hafði lokið háskólamenntun. Þá var meðallífaldur starfsmanna 45,5 ár í lok árs og meðalstarfsaldur 13 ár. Á stofnuninni starfaði starfsmaður sem hafði hafið störf á fyrsta starfsári stofnunarinnar en unnið á stofnuninni með hléum. Lengsti samanlagði starfsaldur hjá stofnunni við lok árs 2019 var rúm 23 ár.

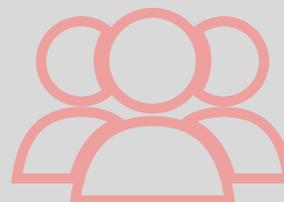
Á stofnuninni starfar fólk með ólík tungumál sem fyrsta mál. Í lok árs höfðu 18,5% starfsmanna íslenskt táknmál sem fyrsta mál, 74,1% höfðu íslensku sem fyrsta mál, 7,4% höfðu annað raddmál eða táknmál sem fyrsta mál. Vinnumál á Samskiptamiðstöð er íslenskt táknmál, allir starfsmenn tala málið og starfsmannafundir fara að jafnaði fram á íslensku táknmáli.

Fyrsta mál starfsmanna:

Íslenskt táknmál : **18,5 %**

Íslenska : **74,1 %**

Annað táknmál  
eða raddmál : **7,4%**





Valgerður Stefánsdóttir lauk störfum á árinu eftir rúm 28 ár í embætti forstöðumanns Samskiptamiðstöðvar. Þrír sóttu um auglýsta stöðu forstöðumanns og var Kristín Lena Þorvaldsdóttir skipuð í embættið í upphafi árs. Kristín Lena hafði sinnt starfi sviðsstjóra táknaálssviðs fram að skipuninni en Eyrún Helga Aradóttir tók við því starfi. Þóra Lind Þórsdóttir táknaálstúlkur og Vilborg Friðriksdóttir verkefnisstjóri námsefnisgerðar voru í fæðingarorlofi hluta af árinu. Á árinu fékk Sigrún Arna Hafsteinsdóttir táknaálstúlkur ársleyfi frá störfum og Guðrún Heiða Guðmundsdóttir, Kristbjörg Helga Sigurbjörnsdóttir og Agnes Steina Óskarsdóttir táknaálstúlkur hættu störfum á stofnuninni.



Starfsmannafundur á Samskiptamiðstöð fara að jafnaði fram á íslensku táknaáli.



Valgerður Stefánsdóttir á síðasta starfsdegi sínum sem forstöðumaður Samskiptamiðstöðvar, en hún sinnti því embætti í tæp 29 ár.



Veikindi voru nokkuð mikil eins og á árinu á undan og samtals voru launaðir veikindadagar 723 á árinu en ólaunuð veikindi voru auk þess 356 dagar. Níu starfsmenn áttu við langtímaveikindi að stríða á árinu (í mánuð eða lengur) sem hafði veruleg áhrif á starfsemina.

Stærsti kostnaðarliður Samskiptamiðstöðvar er launakostnaður. Til að ná viðunandi árangri í rekstri var ekki ráðið í stöður sem losnuðu eða til afleysinga vegna veikinda. Hins vegar var auglýst staða táknmálstúlks til afleysinga vegna ársleyfis eins starfsmanns og hálf staða táknmálskennara vegna fjölgunar verkefna á því sviði og nauðsynlegrar nýmönnunar. Enginn sótti um auglýstar stöður. Starfsfólk var því fært til í starfi og því falin ný verkefni í takt við eftirspurn eftir þjónustu.

Á vordögum var skipaður starfshópur um heilsueflingu starfsmanna. Hópnum var ætlað að huga að leiðum til eflingar bæði andlegrar og líkamlegrar heilsu starfsmanna. Á árinu stóð hópurinn fyrir ýmsum heilsueflandi atburðum og meðlimir hópsins sóttu fyrirlestra um heilsu á vegum Embættis landlæknis, VIRK og Vinnueftirlits ríkisins og miðluðu áherslum til starfsmannahópsins. Þá var Eyþór Eðvarðsson stjórnendabjálfi og ráðgjafi hjá Þekkingarmiðlun fenginn til að halda vinnustofu með starfsfólki um vinnustaðinn, samskipti og starfsanda. Þá hófst samvinna með Gallup á árinu, bæði með stjórnendabjálfun og nýrri nálgun í starfsmannasamtölum þar sem ákveðið var að fjölga þeim úr einu í þrjú á ári.



Innleiddir voru Kanban töflufundir á báðum sviðum og markvisst var unnið að því að nýta fundartíma vel til umræðna um verkefni stofnunarinnar. Stjórnendur sóttu ýmis stjórnenda- og stjórnsýslunámskeið s.s. á vegum Endurmenntunar og Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórnmála. Starfsfólk sótti ýmis endurmenntunarnámskeið og ráðstefnur á árinu, s.s. námskeiðið Uppeldi sem virkar sem Lone Jensen þroskabjálfi hjá Þroska- og hegðunarstöð hélt á Samskiptamiðstöð fyrir starfsfólk sem kemur að kennslu barna, EUMASLI kynningu á meistaraverkefnum í táknmálstúlkun, sem starfsmaður stofnunarinnar sótti í Kaupmannahöfn, vinnustofur á Samskiptamiðstöð á vegum



Eyrún Helga Aradóttir, sviðsstjóri táknmálssviðs fer yfir Kanban töflu með starfsmönnum á verkefnafundi.



EduSign um táknmálskennslu í leik-, grunn- og framhaldsskólum og notkun CEFR í táknmálskennslu fjölskyldna barna með skerta heyrn og ráðstefnuna Deaf Academics and Reseachers sem döfð starfsmenn stofnunarinnar sóttu. Ráðstefnan var haldin í Reykjavík þetta árið fyrir tilstuðlan Samskiptamiðstöðvar og Félags heyrnarlausra.



Námskeiðið Uppeldi sem virkar á Samskiptamiðstöð. Frá vinstri: Margrét Gígja Þórðardóttir, Júlía Hreinsdóttir og Uldis Ozols táknmálkennarar á Samskiptamiðstöð, Lone Jensen þroskaþjálfari hjá Þorska- og heðgunarstöð og Arnþrúður Jónsdóttir og Iðunn Ása Óladóttir táknmálstúlkar á Samskiptamiðstöð.

Þá voru tveir starfsmenn Samskiptamiðstöðvar í háskólanámi með vinnu á árinu og unnu rannsóknarverkefni sem tengjast stofnuninni, annars vegar í tengslum við opinbera stjórnsýslu og hins vegar í tengslum við undirbúning táknmálstúlka. Sjálfbær fræðsla var haldin á stofnuninni einu sinni í mánuði þar sem starfsmenn héldu ýmist stutt erindi s.s. um endurmenntunarnámskeið sem þeir höfðu sótt og rannsóknir sem þeir unnu að eða sögðu frá skemmtiferðum og deildu gagnlegum ráðum úr hversdagslífinu. Þá perlaði starfsmannahópurinn með Krafti, til stuðnings ungu fólki með krabbamein og aðstandenda þeirra.

Vinna við gerð og þróun gæðahandbókar Samskiptamiðstöðvar hélt áfram á árinu í þverfaglegum hópi starfsmanna og uppsetning málaskrár var endurskoðuð með aðstoð Guðmundar Guðmarssonar, fyrrverandi skjalastjóra Alþingis. Gerður var þjónustusamningur við Dattaca labs ehf. um persónuverndarfulltrúa. Samningurinn felst í að útbúa vinnsluskrá og persónuverndarstefnu ásamt eftirliti með því að nýrri löggjöf um persónuvernd sé framfylgt, reglulegri úttekt og þjálfun starfsmanna.



Starfsfólk Samskiptamiðstöðvar perlar af krafti til styrktar Krafti, stuðningsfélags ungs fólks með krabbamein og aðstandendur þeirra. Á myndinni eru: Kristín Lena Þorvaldsdóttir, Tómas Á. Evertsson, Fanney Ingólfsdóttir, Iðunn Ása Óladóttir, Kristbjörg Helga Sigurbjörnsdóttir Cooper, Nedelina Ivanova, Hólmfríður Þóroddsdóttir, Vilborg Friðriksdóttir, Eyrún Helga Aradóttir, Eva Rún Guðmundsdóttir, Árný Guðmundsdóttir og Margrét Gígja Þórðardóttir.

Tækjakostur stofnunarinnar var kortlagður með tilliti til nauðsynlegrar endurnýjunar tækja á komandi árum og áætlanargerðar því tengt. Starfsfólk var fært til í skrifstofurýminu og eldri skrifstofuhúsgögn endurnýjuð til að skapa betra vinnuumhverfi fyrir starfsfólk.

Þá fengu tveir nemar vinnuaðstöðu á stofnuninni yfir sumartímam til að vinna að rannsóknarverkefni sem unnið var í samstarfi Samskiptamiðstöðvar og Háskóla Íslands, undir formerkjum Rannsóknastofu í táknmálsfræðum. Á haustmisseri bauðst háskólanemum í táknmálstúlkun aðstaða til náms í einni af kennslustofum stofnunarinnar, grunnskólanemar sem sóttu nám á Samskiptamiðstöð höfðu aðstöðu í annarri kennslustofu og leik-, grunn- og framhaldsskólanemar sem sóttu Gaman saman höfðu einnig aðstöðu í kennslustofu. Það var því mikill umgangur fróðleiksfúsra nema á Samskiptamiðstöð á árinu sem blés miklu lífi í annars hversdagslegt skrifstofuumhverfi stofnunarinnar.

### Nemar á öllum aldri sækja þjónustu og hafa aðstöðu á SHH:

Nemar við rannsóknarvinnu

Háskólanemar í táknmálsfræði  
- túlkun

Grunnskólanemar

Fjölskyldur

Starfsmannahópar

Leik-, grunn- og framhaldsskólanemar



## Starfsemin



Unnið er að rannsóknum á íslensku táknmáli í samvinnu við Háskóla Íslands, undir formerkjum Rannsóknastofu í táknmálsfræðum, og erlenda fræðimenn. Fræðasviðin eru málfraði, máltökufraði, kennsla og túlkun. Þá er unnið að varðveislu íslensks táknmáls og söfnun í gagnagrunn sem nýtist til rannsókna og við gerð málheildar fyrir íslenskt táknmál.

Kennsla íslensks táknmáls á vegum Samskiptamiðstöðvar fer fram á öllum stigum innan skólakerfisins. Innan leik-, grunn- og framhaldsskóla eru kennd stök námskeið og öll færninámskeið innan táknmálsfræði við Háskóla Íslands eru kennd af starfsfólki Samskiptamiðstöðvar. Einnig sér stofnunin um fræðilega kennslu í túlkanámi og verklega þjálfun túlkanema við háskólann. Boðið er upp á ýmis konar námskeið á stofnuninni eins og til dæmis táknmálsnámskeið fyrir almenning, námskeið fyrir starfsmannahópa, helgarnámskeið fyrir fjölskyldur barna með skerta heyrn og fjölskyldur táknmálstalandi einstaklinga og einstaklingskennslu fyrir heyrnarlaus og heyrnarskert börn og fullorðna og börn og fullorðna með samþætta sjón og heyrnarskerðingu.

Á stofnuninni er unnið að námsefnisgerð fyrir kennslu stofnunarinnar í íslensku táknmáli, ýmsum þýðingum frá íslensku yfir á íslenskt táknmál, s.s. þýðingum námsbóka fyrir grunnskólastig í samvinnu við Menntamálastofnun, söfnun tákna og tákna sambanda í orðabók (Signwiki).



SignWiki.is er þekkingarbrunnur um íslenskt táknmál þar sem finna má táknmálsorðabók, fræðsluefni um íslenskt táknmál, táknmálstúlkun og táknmálssamfélagið á Íslandi, örnámskeið í íslensku táknmáli og æfingar, fræðsluefni fyrir foreldra og kennara táknmálstalandi barna og ýmislegt fleira. Á myndinni er Kolbrún Völkudóttir.

Túlkabjónusta á milli íslensks táknmáls og íslensku er veitt frá stofnuninni. Vinna túlka fer fram þar sem þjónusta samfélagsins er veitt s.s. í skólum, á heilbrigðisstofnunum, á fundum og í öðrum aðstæðum þar sem táknmálstalandi fólk sækir þjónustu eða á samskipti við fólk sem reiðir sig á íslensku til tjáningar og samskipta.

Þá veitir Samskiptamiðstöð þeim sem til hennar leita aðra þjónustu sem tengist samskiptum á íslensku táknmáli, s.s. máltökuráðgjöf og stuðlar að þátttöku táknmálstalandi fólks í íslensku samfélagi. Samskiptamiðstöð vinnur einnig að því að safna og skrá málsýni úr íslensku táknmáli og varðveita þannig mikilvæg menningarverðmæti táknmálssamfélagsins.

## Rannsóknir og þróun



Meginmarkmið þeirra rannsókna sem unnar eru á Samskiptamiðstöð er að fá betri skilning á eðli íslensks táknmáls og táknmálssamskipta, máltöku barna í gegnum íslenskt táknmál, kennsluaðferðum og námsefnisgerð á íslensku táknmáli. Unnar eru rannsóknir á táknmálssamskiptum og íslensku táknmáli, unnið að þróun prófa og greiningartækja og aðferða við kennslu táknmáls, þá er unnið að þróun námsefnis, hugbúnaðarþróun, ásamt nýsköpun á sviði túlkunar og táknmálssamskipta. Fræðimenn á Samskiptamiðstöð eru aðilar að Rannsóknastofu í táknmálfræðum, samstarfsvettvangi Samskiptamiðstöðvar og Málvísindastofnunar Háskóla Íslands og eru rannsóknir stofnunarinnar unnar undir formerkjum hennar.



Samstarfssamningur Samskiptamiðstöðvar og Háskóla Íslands undirritaður. Frá Vinstri: Guðmundur Hálfðánarson, forseti Hugvísindasviðs Háskóla Íslands, Jón Atli Benediktsson, rektor Háskóla Íslands og Valgerður Stefánsdóttir, þáverandi forstöðumaður Samskiptamiðstöðvar.

Í upphafi árs var undirritaður samstarfssamningur milli Samskiptamiðstöðvar og Háskóla Íslands. Samningurinn miðar að því að efla rannsóknir á ÍTM og döff fræðum og kennslu í táknmálfræði og táknmálstúlkun, sem og kynningu á íslensku táknmáli og menningarsamfélagi þeirra sem nota málið. Háskólinn hefur stutt mjög við eflingu ÍTM og átti ríkan þátt í viðurkenningu þess í lögum. Enn vantar marga vel menntaða sérfræðinga og fræðimenn á sviði ÍTM til þess að vinna að eflingu og þróun málsins og mæta þörfum táknmálstalandi barna og fullorðinna fyrir þjónustu. Samningurinn felur í sér að Samskiptamiðstöð mun veita aðgang að rannsóknargögnum og sérfræðingar hennar munu sinna kennslu og rannsóknnum í samstarfi við fræðimenn háskólans. Þá er stefnt að því að samstarf stofnananna verði víkkað út á næstunni til annarra sviða háskólans og þá einkum Menntavísindasviðs. Samningurinn er mikilvægur báðum stofnunum og byggir á um áratuga samstarfi Samskiptamiðstöðvar og Íslensku- og menningardeildar Háskóla Íslands. Samningurinn mun styrkja samstarfið enn frekar og hvetja til eflingar og þróunar á sviði döff fræða innan háskólans.

## Rannsóknarverkefni



Þau rannsóknarverkefni sem unnið var að á árinu voru fjölbreytt og mörg:

- Vinna við innleiðingu CEFR hélt áfram, en verkefnið snýst um að aðlaga námsefni og kennslu í ÍTM að evrópskum tungumálaramma. Unnið var að styrkumsókn ásamt Félagi heyrnarlausra í Lodzk og Háskólanum í Varsjá í Póllandi. Sótt var um styrk í EEA Financial Mechanism 2014–2021 fyrir miðlun og skráningu vegna innleiðingar CEFR í löndunum tveimur. Þá hófust samningaviðræður við EduSign í Hollandi um kaup og aðlögun á CEFR námsefni og námskrá fyrir táknmálskennslu fjölskyldna barna með skerta heyrn.
- Vinna við gerð endurtekningaprófs setninga fyrir börn hélt áfram. Verkefninu lauk í desember.
- Samstarfsverkefni Samskiptamiðstöðvar og dr. Helen Koulidobrova hélt áfram. Verkefnið var m.a. kynnt á ráðstefnum innanlands og erlendis, unnið var að rannsókn á núll frumlagi í setningagerð ÍTM og látbrigðum barna í spurnarsetningum.
- Vinna við málþroskarannsóknir hélt áfram. Unnið var að söfnun gagna og áframhaldandi þróun á einstaklingsmiðuðu stöðumati í færni á íslensku táknmáli.
- Verkefnið *Söfnun gagna um máltöku á ÍTM til þriggja ára* þar sem fylgst er með málþroska döff barns döff foreldra frá fæðingu hélt áfram. Nýtt verkefni hófst í kjölfar þessa verkefnis og það er söfnun gagna um máltöku tvítýngds barns með íslensku og ÍTM. Það verkefni er til eins árs.
- Vinna að formlegri lýsingu á stigum á máltöku á grundvelli safnaðra gagna hélt áfram.
- Þróunarverkefni í móðurmálskennslu í ÍTM í tengslum við samstarfsverkefni Samskiptamiðstöðvar og Reykjaneshæjar um grunnskólakennslu.
- Námskrá fyrir framhaldsskóla í ÍTM sem annað mál fyrir heyrandi nemendur var yfirfarin af Atla Vilhelm Harðarsyni, dósent við menntavísindasvið Háskóla Íslands og hún tekin í kennslu á vegum SHH.
- Þrjú stöðumöt á færni leikskólubarna í ÍTM voru framkvæmd að beiðni leikskóla.



- Rannsóknin *Upptökur á íslenska táknmálinu – rannsókn á setningagerð, tilbrigðum og öðrum málfræðilegum eiginleikum íslenska táknmálsins* var unnin af tveimur háskólanemum í táknmálsfræði. Rannsóknin var styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna og Málvísindastofnun Háskóla Íslands og unnin undir leiðsögn sérfræðinga bæði á Samskiptamiðstöð við Háskóla Íslands.
- Námslýsing fyrir kennslu ÍTM sem fyrsta mál fyrir börn sem eiga táknmálstalandi foreldra var unnin fyrir grunnskólastig.
- Námslýsing fyrir kennslu í ÍTM sem annað mál var unnin fyrir grunnskólastig og tekin í notkun í einum skóla.
- Vinna við gerð handformaplakats fyrir börn þar sem handform íslensks táknmáls eru sýnd ásamt myndum af fyrirbærum sem vísa til tákna sem m.a. eru mynduð úr handformunum. Valin voru 33 handform að rannsóknarvinnu lokinni. Ætlunin er að gefa plakatið út í tilefni 30 ára afmælisárs Samskiptamiðstöðvar 2020/2021.



Nedelina Ivanova, fagstjóri rannsókna á Samskiptamiðstöð heldur erindið *Áhrif tvítyngis málhafa á þróun íslenska táknmálsins* á Hugvísindafingi Háskóla Íslands.

## Fræðsla og fyrirlestrar



Starfsfólk Samskiptamiðstöðvar hélt fræðslukvöld, veitti einstaklingsfræðslu, hélt staka fyrirlestra og fyrirlestra sem voru hluti af viðburðum og málstofum:

- Elsa G. Björnsdóttir, þýðandi og táknmálstúlkur á Samskiptamiðstöð hélt erindið „Íslenskt táknmál og döff gróði“ á Café Lingua sem haldið var af Málnefnd um íslenskt táknmál og Borgarbókasafni Reykjavíkur í tilefni dags íslenska táknmálsins, 11. febrúar 2019.
- Kristín Lena Þorvaldsdóttir, forstöðumaður Samskiptamiðstöðvar hélt erindið „Íslensk mannanöfn í íslensku táknmáli“ á fræðslufundi á vegum Nafnfræðifélagsins 23. mars 2019.
- Árný Guðmundsdóttir fagstjóri táknmálstúlkunar hélt erindi fyrir starfsfólk Samskiptamiðstöðvar um döfftákn og könnun á eðli þeirra og notkun meðal starfsfólks.
- Nedelina Ivanova, fagstjóri rannsókna og Helen Koulidobrova héldu nokkur erindi á árinu til að kynna samstarfsverkefnið og þær niðurstöður sem þá lágu fyrir.
  - Nedelina Ivanova & Elena Koulidobrova. 2019. Áhrif tvítyngis málhafa á þróun íslenska táknmálsins. Málstofan *Mál verður til* á Hugvísindapingi Háskóla Íslands. Mars 2019.
  - Nedelina Ivanova & Elena Koulidobrova. 2019. Áhrif tvítyngis málhafa á þróun íslenska táknmálsins. Málþing í Félagi heyrnarlausra. Apríl 2019.
  - Nedelina Ivanova & Elena Koulidobrova. 2019. Áhrif tvítyngis málhafa á þróun íslenska táknmálsins. Fræðsla fyrir starfsfólk Samskiptamiðstöðvar. Apríl 2019.
  - Koulidobrova, E. & Ivanova, N. 2019. When My Other Language is a Sign Language: A Signer's Contribution to the Linguistic Theory. *Linguistics Colloquium*. Brandeis University. Apríl 2019.
  - Koulidobrova, E. & Ivanova, N. 2019. *Bilingualism effects in 2L1 and L2 sign language: Icelandic and Emirati Sign Languages*. LAVA (Language Acquisition, Variation, and Attrition) Lunch. University of Tromsø. Október 2019.
  - Koulidobrova, E. & Ivanova, N. 2019. Unimodal vs. bimodal bilinguals: What we know about multilingual signers. *Language Acquisition Seminar*. Lund University, Svíþjóð. Nóvember 2019.



- Vinnustofa fyrir starfsmenn sem vinna með einstaklingum með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu var haldin þann 21. maí 2019. Vinnustofan var í samstarfi við Norrænu velferðarstofnunina og norænnt teymi um samskipti í gegnum snertimál. Vinnustofan bar titilinn *If you can see it, you can support it*. Nedelina Ivanova var annar fyrirlesara vinnustofunnar.
- Fræðslufundur fyrir foreldra táknumálstalandi barna var haldinn í nóvember 2019 þar sem fagstjórar SHH buðu upp á fræðslu um máltöku táknumálstalandi barna. Fræðslan var byggð á niðurstöðum rannsóknar um máltöku barns á ÍTM. Mikill áhugi var meðal foreldra barnanna og fundurinn var vel sóttur.
- Sérkennslustjóri Sólborgar sótti fræðslu hjá stofnuninni um máltöku táknumálstalandi barna.



Vinnustofur um táknumálskennslu á Samskiptamiðstöð. Á myndinni eru: Regína Rögnvaldsdóttir, María Björg Klemensdóttir og Guðný Björk Þorvaldsdóttir frá leikskólanum Sólborg, Eyrún Ólafsdóttir frá Hlíðaskóla, Svava Jóhannesdóttir, Júlía Hreinsdóttir og Uldis Ozols frá Samskiptamiðstöð og Joni Oyserman og Mathilde de Geus frá Edusign.

## Heimsóknir fræðimanna



Eins og fyrri ár heimsóttu fræðimenn á ýmsum sviðum stofnunarinnar:

- Í maí 2019 komu dr. Joni Oyserman og Mathilde de Geus frá EduSign í Hollandi. Þær héldu vinnustofu fyrir starfsmenn Samskiptamiðstöðvar og bauð Samskiptamiðstöð starfsfólki Sólborgar og Hlíðaskóla að taka þátt í annarri vinnustofunni þar sem fjallað var um menntun heyrnarlausra barna í leik-, grunn- og framhaldsskólum og nauðsyn þess að brú sé á milli skólastiga. Þá héldu þær Joni og Mathilde vinnustofu fyrir starfsfólk Samskiptamiðstöðvar þar sem viðfangsefnið var CEFR, samevrópski tungumálaramminn, fyrir fjölskyldunámskeið Samskiptamiðstöðvar. Viðræður um kaup á CEFR námsefni hófust.
- Dr. Helen Koulidobrova kom til landsins 6.-8. ágúst 2019 til að vinna með Nedelinu Ivanovu í samstarfsverkefni um málþroska táknmálstalandi barna. Ferðin var styrkt af Þróunarsjóði innflytjendamála í umsjá Félagsmálaráðuneytisins.
- Í september 2019 komu Branislav Bedi, verkefnisstjóri á alþjóðasviði Stofnunar Árna Magnússonar í íslenskum fræðum og Irene Strasly, táknmálstúlkur og rannsóknarmaður í táknafræði við Háskólann í Genf. Þau hafa bæði reynslu á sviði tölvustuddrar tungumálakennslu og ræddu samstarf því tengdu, mögulega í gegnum Icelandic Online.
- Rannveig Sverrisdóttir, lektor í táknafræði við Háskóla Íslands átti reglulega fundi með starfsfólki Samskiptamiðstöðvar á árinu, ýmist vegna kennslu eða rannsókna, á grundvelli samstarfssamnings við Háskóla Íslands á sviði kennslu og rannsókna og samstarfs Samskiptamiðstöðvar og Málvísindastofnunar Háskóla Íslands innan Rannsóknastofu í táknafræðum.



Irene Strasly, táknafræðingur og rannsóknarmaður í táknafræði við Háskólann í Genf og Branislav Bedi, verkefnisstjóri á alþjóðasviði Stofnunar Árna Magnússonar í íslenskum fræðum fengu kynningu á aðstöðu Samskiptamiðstöðvar til námsefnisgerðar hjá Kristínu Lenu Þorvaldsdóttur, forstöðumanni Samskiptamiðstöðvar.



## Táknmálakennsla



Meginmarkmið kennslu íslensks táknmáls og námsefnisgerðar er að skapa skilyrði til máltöku fyrir börn sem fæðast heyrnarlaus eða heyrnarskert með það að markmiði að þau nái fullri málfærni í íslensku táknmáli og fullum skilningi á því. Jafnframt er kennslunni ætlað að stuðla að almennri táknmálspækkingu meðal þeirra sem nota íslenskt táknmál til tjáningar og samskipta og aðila sem veita þeim þjónustu, þannig að samskipti þeirra verði svo auðveld og árangursrík sem kostur er.

### Gaman saman

Á árinu komu vikulega táknmálstalandi börn á grunnskólaaldri í málörvun í Gaman saman á SHH. Einu sinni í mánuði bættust auk þess táknmálstalandi leikskólabörn í hópinn. Um haustið var fyrirkomulaginu breytt þannig að börnin komu einu sinni í mánuði í Gaman saman og kennarar Samskiptamiðstöðvar fóru einu sinni í mánuði í Hlíðaskóla með táknmálstund fyrir börnin.

### Kennsla fyrir fjölskyldur

Kennt var fyrsta laugardag hvers mánaðar, níu sinnum á árinu, frá kl 8:00-13:00. Alls sóttu 100 einstaklingar fjölskyldunámskeið yfir árið. Um 20-50 fullorðnir einstaklingar (foreldrar, ömmur, afar og frændfólk) mættu í hvert skiptið ásamt 15-20 börnum (börn með skerta heyrn og systkini þeirra og börn og barnabörn táknmálstalandi einstaklinga). Þátttakan var nokkuð jöfn og góð. Kennt var frá febrúar fram í júní og frá september fram í desember.

Fullorðnum var skipt í hópa eftir getu, byrjendahóp, miðhóp og framhaldshóp. Þrír til fjórir starfsmenn sáu um barnahópinn en hann vann ýmis verkefni fyrir ólíkan aldur sem tengdust ÍTM. Vinna við kaup og aðlögun á námsefni fyrir fjölskyldukennslu hófst.

Um haustið var boðið upp á opin spjallkvöld fyrir fjölskyldur einu sinni í viku í tvo tíma í senn. Þau voru ekki vel sótt af fjölskyldum og því ákveðið að hætta þeim.

Fjölskyldur 12 barna með skerta heyrn þáðu reglulegar heimsóknir með ráðgjöf og kennslu í íslensku táknmáli, þar af þáðu þrjár fjölskyldur sér ráðgjöf og kennslu í snertitáknmálstúlkun vegna samþættrar sjón- og heyrnarskerðingar barnanna. Þá fengu fjölskyldur tveggja barna samskiptabjálfun á Samskiptamiðstöð. Sumar fjölskyldur sem nýttu sér þjónustuna búa utan höfuðborgarsvæðisins. Einnig var táknmáls- og snertitáknmálakennsla fyrir fjóra fullorðna einstaklinga.

## Táknálmálsnámskeið fyrir almenning



Fyrirkomulagi var breytt á táknálmálsnámskeiðum fyrir almenning á árinu vegna áherslubreytinga og hætt var að bjóða upp á námskeiðin á kvöldin. Engin námskeið voru í boði á vorönninni vegna mikillar eftirspurnar eftir þjónustu á dagvinnutíma og viðbótarkostnaðar við námskeiðshald á kvöldin. Kennt var í hádeginu tvisvar sinnum í viku á haustmísserinu, námskeiðin Tákn 1 og Tákn 2. Góð þátttaka var á námskeiðunum en alls sóttu 17 manns fyrra námskeiðið og 16 það síðara. Almenn ánægja var með þetta fyrirkomulag hjá viðskiptavinum og fólk sem starfar í þjónustu við táknálmálstalandi fólk sótti frekar námskeiðin á vinnutíma en auk þess var þetta hagkvæmari kostur fyrir stofnunina.

### Önnur kennsla

Gott samstarf var við íslensku- og menningardeild Háskóla Íslands eins og undanfarin ár. Starfsfólk Samskiptamiðstöðvar kenndi námskeið í grunnnámi í táknálmálsfræði bæði á vor- og haustönn; færinámsskeið á 1. og 2. ári, námskeið í þýðingum milli íslensku og íslensks táknálmáls á 2. ári og námskeið í táknálmálstúlkun á 3.ári. Þá sáu starfsmenn Samskiptamiðstöðvar um verklega þjálfun nema í táknálmálstúlkun. Nemar í táknálmálstúlkun sóttu kennslu bæði í Háskólanum og á Samskiptamiðstöð. Námsver nemenda var á Samskiptamiðstöð og höfðu nemendur aðgang að kennurum og öðru starfsfólki Samskiptamiðstöðvar auk aðgengis að stúdíói Samskiptamiðstöðvar vegna upptökuverkefna. Táknálmálsfræðinemar á 1. ári komu í heimsókn á stofnunina og fengu kynningu á stofnuninni auk þess sem málvísinda-, táknálmálsfræði- og íslenskunemar fengu kynningu á stofnuninni og gagnsemi táknálmálsfræðinámsins í námskeiðinu Aðferðir og vinnubrögð. Þá komu háskólanemar í Mími, félagi stúdenta í íslenskum fræðum, almennum málvísindum og táknálmálsfræði, í vísindaferð á Samskiptamiðstöð þar sem þeir fengu m.a. kynningu á stofnuninni og táknálmálskennslu.



ÍTM Sólrún Birna Snæbjörnsdóttir, táknálmálskennari á Samskiptamiðstöð kennir táknálmálsnámskeið fyrir almenning á Samskiptamiðstöð.



ÍTM Anna Dagmar Daniëlsdóttir og Iðunn Bjarnadóttir, verkefnisstjórar í túlkun á Samskiptamiðstöð sáu um skipulagningu verklegrar þjálfunar túlkanema, svokallaðrar túlkafylgðar, í samstarfi við Háskóla Íslands.



Kennd voru valnámskeið í íslensku táknmáli í tveimur framhaldsskólum á árinu, Menntaskólanum við Hamrahlíð og Kvennaskólanum í Reykjavík. Mikil aðsókn var í valnámskeiðin í báðum skólum. Leikskólinn Sólborg og Samskiptamiðstöð hófu samstarf um kennslu fyrir starfsfólk leikskólans og lestur fyrir börnin gegn afnotum á húsnæði leikskólans á fjölskyldunámskeiðum Samskiptamiðstöðvar. Húsnæði leikskólans Sólborg er mun barnvænna en húsnæði Samskiptamiðstöðvar, en börnin sem sækja fjölskyldunámskeiðið ásamt foreldrum sínum og ættmönnum eru á öllum aldri, allt frá ungabörnum til unglinga.

Haldin voru nokkur vinnustaðanámskeið í íslensku táknmáli fyrir starfsfólk sem ýmist starfar með eða fyrir táknmálstalandi fólk, bæði á vegum opinberra aðila og einkaaðila. Þá voru haldnir tveir fyrirlestrar fyrir neyðarverði Neyðarlínunnar 112 um íslenskt táknmál og menningu táknmálsamfélagsins á Íslandi í kjölfar breytinga á boðun táknmálstúlka í neyðartilvikum (sjá nánar um breytingarnar í kafla um túlkabjónustu).



Samskiptamiðstöð var á árinu með námskeið og fyrirlestra fyrir vinnustaði sem ýmist starfa með eða fyrir táknmálstalandi fólk.



## Túlkaþjónusta



Á árinu 2019 voru túlkaðar 7.091 stund sem eru 1.019 stundum minna en á árinu 2018. Ekki var unnt að sinna 623,5 stundum á árinu. Eftirspurn eftir túlkaþjónustu í heilbrigðisþjónustu og skólum hefur minnkað síðustu ár en aukin eftirspurn er eftir túlkun í atvinnulífinu, í félagsstarfi og utan dagvinnutíma. Þá hefur komið fram skýr krafa frá táknmálssamfélaginu um rýmri afgreiðslutíma myndsiematúlkunar.

Túlkaþjónusta Samskiptamiðstöðvar fundaði reglulega með Félagi heyrnarlausra og var forstöðumaður Samskiptamiðstöðvar í góðu samstarfi við forsvarsmenn félagsins vegna lagalegrar skilgreiningar á rétti táknmálstalandi fólks til myndsiematúlkunar m.t.t. alþjónustuhugtaksins í lögum um fjarskipti. Átaki í fjartúlkun var hrundið af stað í ársbyrjun í samvinnu við Félag heyrnarlausra og hugsað sem tilraunaverkefni meðal

valinna notenda ásamt samráðsfundum með notendum. Gerður var samningur um SignetForms við Advania með það að markmiði að koma túlkabeidnum á rafrænt form með rafrænum undirskriftum.

Þá var í lok ársins allri neyðarsímsvörun af hálfu Samskiptamiðstöðvar hætt á kvöldin og um helgar og þjónustan flutt til Neyðarlínunar 112. Frá upphafi túlkaþjónustu Samskiptamiðstöðvar hafa stjórnendur verið með síma stofnunarinnar á kvöldin og um helgar og hringt út túlka. Með færslu neyðarsvörunar yfir til Neyðarlínunnar 112 var tryggt að boðun táknmálstúlka færi fram á sama stað og neyðarboðun viðbragðsaðila, Neyðarlínan sendir neyðarboðun í síma þeirra táknmálstúlka sem skráðir eru hjá Neyðarlínunni. Stærstur hluti táknmálstúlka Samskiptamiðstöðvar er á skrá en tengiliður Samskiptamiðstöðvar við Neyðarlínuna gætir að því að á lista yfir túlka Samskiptamiðstöðvar séu eingöngu skráðir túlkar sem hafa reynslu og færni til að sinna útköllum af öllu tagi. Þessi breyting á þjónustu við táknmálstalandi fólk var unnin í góðri samvinnu við Félag heyrnarlausra og Neyðarlínuna 112. Fyrirkomulagið fór vel af stað og gott samstarf er á milli tengiliðar Samskiptamiðstöðvar og tengiliðar Neyðarlínunnar til að geta brugðist hratt við mögulegum hnökrum á þjónustunni.

Túlkaðar stundir árið 2019:

**7.091**

Ekki unnt að sinna:

**623,5**  
stundum

## Notkun á túlkajónustu



Tæpur helmingur allrar táknmalstúlkunar sem stofnunin sinnir varðar nú endurgjaldslausu túlkajónusta í daglegu lífi (félagslegi sjóðurinn). Beiðnir er varðar íþróttaiðkun táknmalstalandi barna og félagsstarf táknmalstalandi fólks á öllum aldri hefur aukist en eftirspurn eftir túlkun í skólum og heilbrigðistúlkun hefur að sama skapi dregist saman á undanförunum árum. Eftirspurn eftir túlkun í framhalds- og háskólum jókst þó á milli árunna 2018 og 2019 en túlkun í grunnskólum minnkaði. Slíkar sveiflur skýrast af því að notendur túlkajónustu færast á milli skólástiga. Flestir í hópi táknmalstalandi einstaklinga eru fæddir árið 1964 og hafa lokið formlegri skólagöngu. Þeir nýta sér því frekar endurgjaldslausu túlkun í daglegu lífi í meira mæli s.s. vegna hvers kyns námskeiða, myndsímatúlkunar og lífstílstengdrar afþreyingar. Þá er yngri fólk sem lokið hefur námi orðið virkara á vinnumarkaði. Hins vegar dróst eftirspurn eftir túlkun í daglegu lífi saman milli árunna 2018 og 2019.

Túlkajónustu Samskiptamiðstöðvar er kunnugt um að þrátt fyrir aukningu á eftirspurn eftir túlkun í atvinnulífi á undanförunum árum er þar einnig falin eftirspurn sem skilar sér ekki í túlkunarbeiðnum af hálfu vinnuveitenda. Félag heyrnarlausra er einnig meðvitað um þetta en mikilvægt er að vinnuveitendur séu upplýstir um rétt táknmalstalandi fólks til tjáningar og samskipta á íslensku táknmáli, í gegnum táknmalstúlk ef viðmælendur tala ekki sama málið. Gera má ráð fyrir að eftirspurn eftir túlkun í atvinnulífi aukist enn á næstu árum ásamt myndsímatúlkun og fjartúlkun á öllum sviðum.

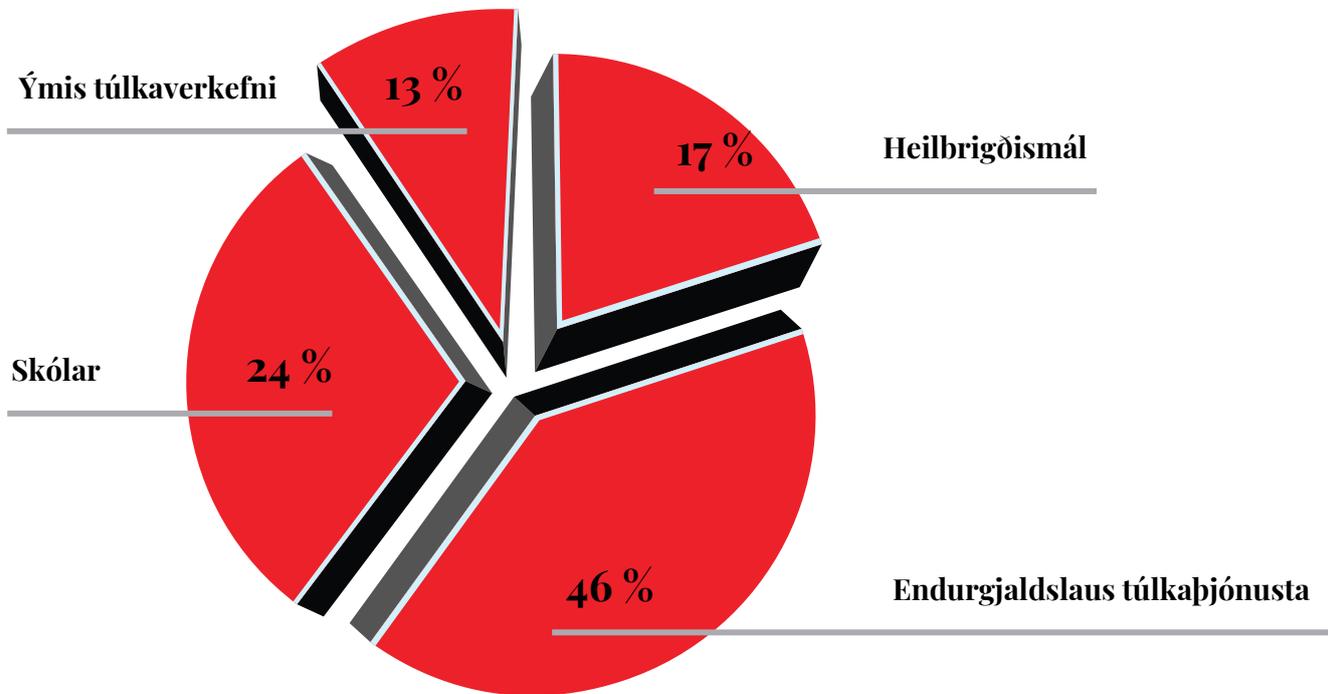


Gerður Sjöfn Ólafsdóttir, sviðsstjóri túlkajónustu Samskiptamiðstöðvar svarar túlkunarbeiðnum viðskiptavina og skipuleggur túlkajónustu stofnunarinnar.



Sundurliðun verkefna

Túlkun á árinu 2019 skiptist eftir eðli verkefna á eftirfarandi hátt:



**Túlkun í skólum** **1699,5**

Þar af:

Framhaldsskólar 1294

Háskóli Íslands 241

Aðrir skólar 164,5

**Endurgjaldslaus túlkabjónusta í daglegu lífi** **3256**

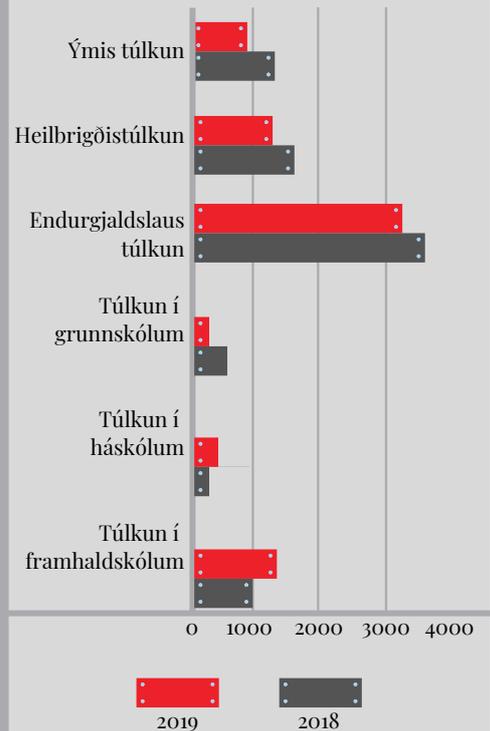
**Heilbrigðistúlkun** **1220**

**Ýmis önnur túlkun** **915,5**

Þar af styrkir 75,5

**Samtals** **7091**

Samanburður milli ára

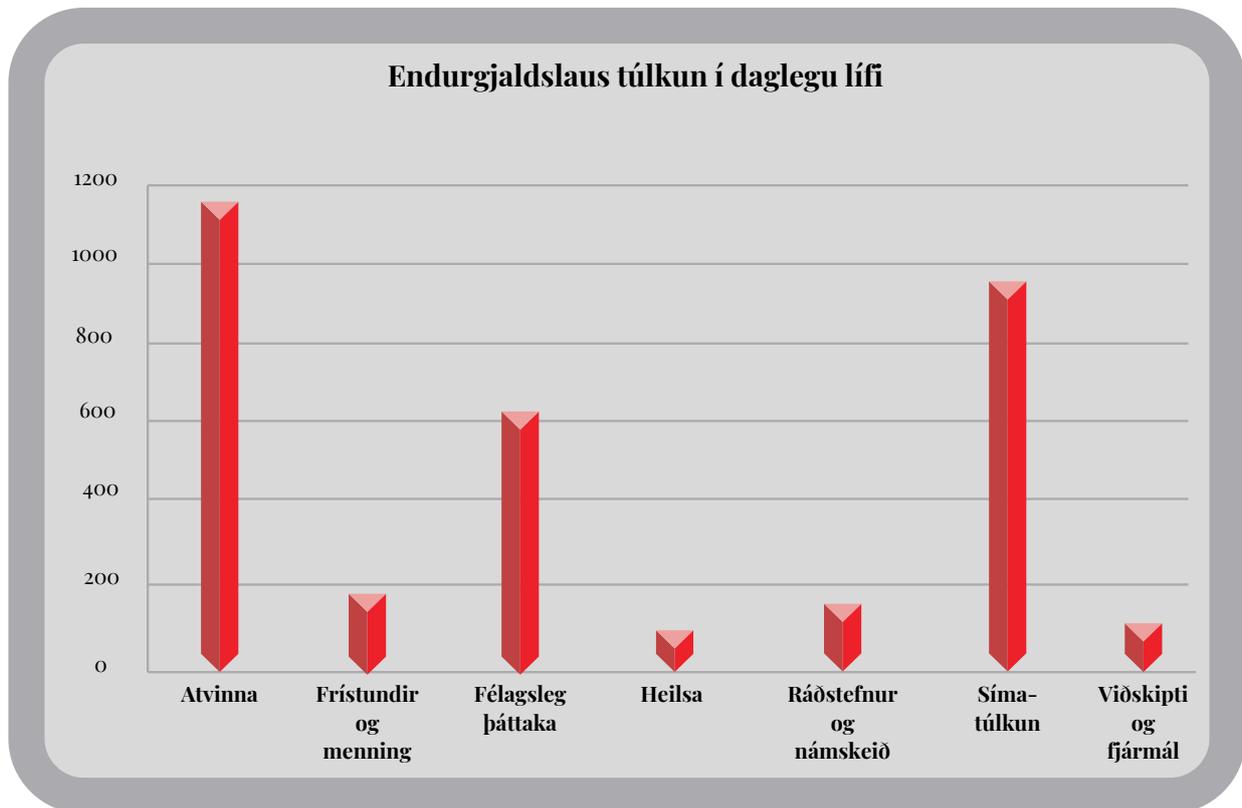




Á árinu fékk túlkabjónustan styrk frá Kópavogsbæ og Hafnarfjarðarbæ til að túlka á tómsunda- og menningarviðburðum og fellur sú túlkun undir ýmsa túlkun ásamt túlkun við kirkjulegar athafnir, túlkun hjá félagsbjónustum sveitarfélaga og ýmissar annarrar túlkunar sem greidd er af stofnunum og fyrirtækjum.

### Endurgjaldslaus túlkabjónusta í daglegu lífi

Fjármagn til endurgjaldslausrar túlkabjónustu í daglegu lífi var 32,9 m.kr. á árinu 2019 eða áætlaðir 3158 túlkaðir tímar miðað við gjaldskrá Samskiptamiðstöðvar. Veitt var túlkun í 3256 tíma og farið um 96.304 kr. umfram fjárveitingu. Mest var túlkað í verkefnum tengdri atvinnu og myndsímatúlkun eins og sést á meðfylgjandi mynd.



Endurgjaldslaus túlkabjónusta, flokkuð eftir tegund verkefna

## Myndsímatúlkun

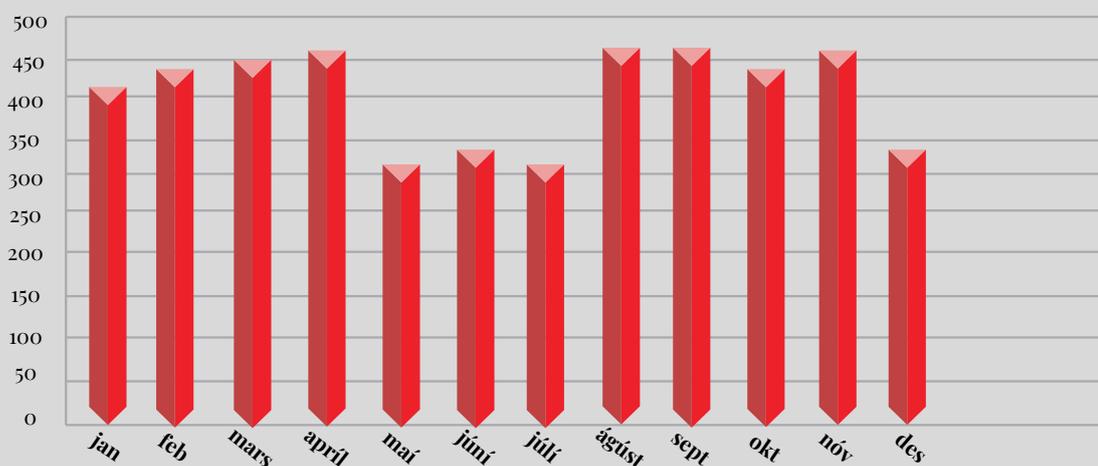


Myndsímatúlkun er greidd af framlagi til endurgjaldslausrar túlkabjónustu. Opið var sex tíma á dag fjórum sinnum í viku og fjóra tíma á dag einu sinni í viku. Einungis er opið virka daga. Á árinu 2019 voru túlkuð 5.127 símtöl, að meðaltali túlkað 19,7 símtöl hvern opnunardag en það er svipaður fjöldi símtala og á árinu áður.

Myndsímatúlkun er lang mest notuð til þess að afla upplýsinga, vegna ýmiss konar þjónustu og viðskipta. Þá er myndsímatúlkun mikilvæg vegna heilbrigðisþjónustu og hafa mál tengd atvinnu einnig verið leyst með myndsímatúlkun.

Heilbrigðisþjónusta	745
Túlkur í tösku	16
Viðskipti og fjármál	892
Upplýsingar og þjónusta	2573
Fjölskylda og vinir	172
Atvinna	396
Lögfræðingar	39
Textatúlkun	245
Aðrir til táknmálstlandi fólks	48

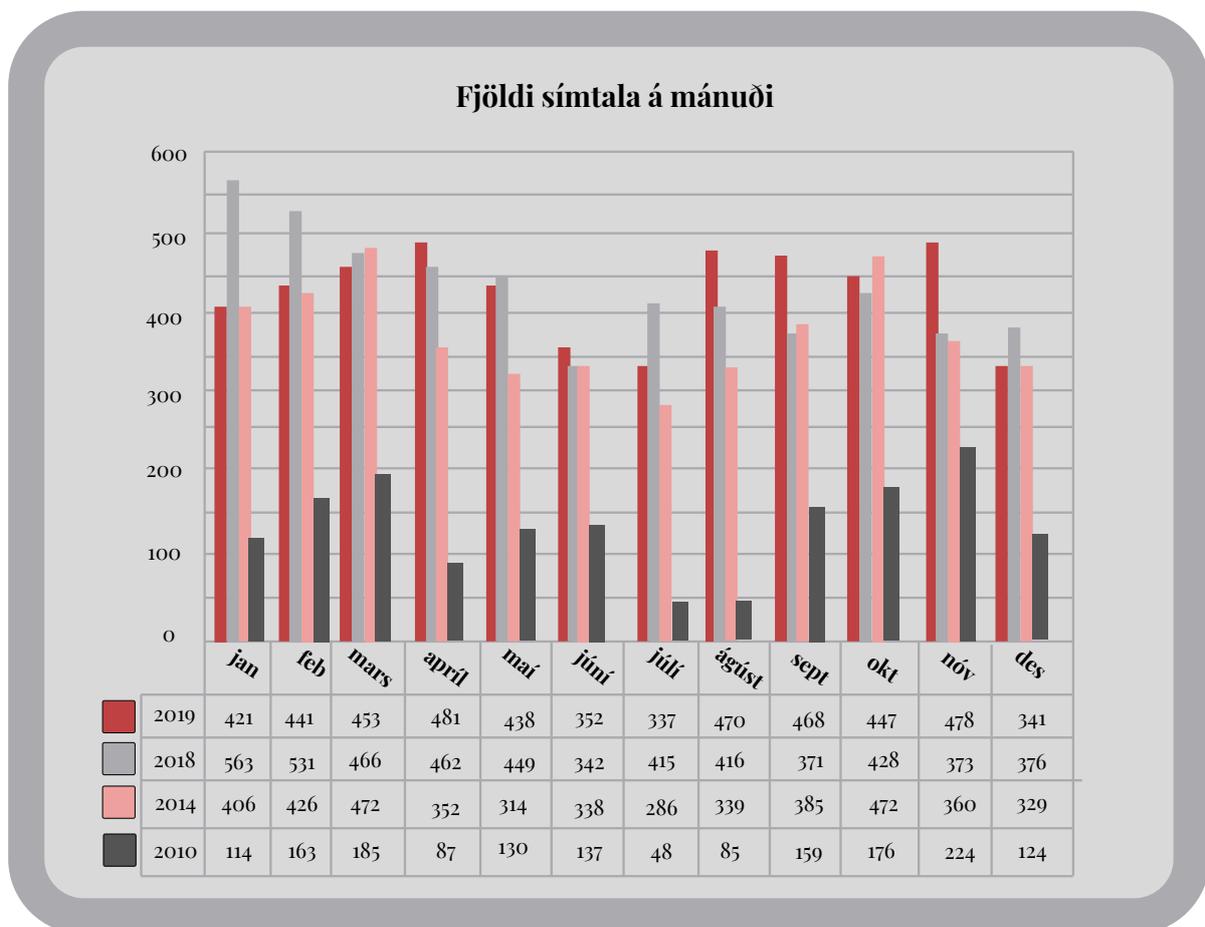
Fjöldi símtala á mánuði 2019



Fjöldi símtala árið 2019 var svipaður milli mánaða, fæst voru þó símtölin yfir hásumarið.



Stofnunin er stolt af því að geta veitt þessa mikilvægu þjónustu og mikil ánægja er með hana. Viðskiptavinir hafa óskað eftir rýmri opnunartíma en opið er virka daga 4-6 tíma í senn. Þjónustan er aðallega veitt af tveimur túlkum Samskiptamiðstöðvar sem eru staðsettir utan höfuðborgarsvæðisins og sinna þeir báðir símatúlkun á sama tíma þegar eftirspurn er mest. Hér fyrir neðan er samantekt á fjölda símtala á mánuði árin 2010, 2014, 2018 og 2019.



Þróun myndsímatúlkunar, fjöldi símtala á mánuði árin 2010, 2014, 2018 og 2019.

Augljóst er að aukning myndsímatúlkunnar var mest milli ára á fyrstu árum þjónustunnar. Undanfarin ár hefur fjöldi símtala haldist nokkuð svipaður milli ára þótt sveiflur séu milli mánaða. Líklegt er að símtölum fjölgi með rýmri afgreiðslutíma.

## Fjartúlkun



Þróunarverkefni í fjartúlkun var hrundið af stað í september 2019 í samvinnu við Félag heyrnarlausra. Fjartúlkun er, ólíkt myndsímatúlkun, fyrirfram pöntuð túlkabjónusta. Hún fer fram í gegnum fjarfundaforrit líkt og myndsímatúlkun. Verkefnið var tilraunaverkefni þar sem valdir voru túlkanotendur á ólíkum aldri. Markmiðið var að kynna viðskiptavinum fyrir möguleikum fjartúlkunar og gera prófanir á ýmsum forritum sem hægt væri að nýta í fjarþjónustu. Fundað var með notendum þjónustunnar í upphafi og lok verkefnisins og var bæði reynsla túlkanotenda og táknmálstúlka skráð. Verkefnisstjóri myndsímatúlkunar á Samskiptamiðstöð tók að sér að kanna nokkur forrit sem reyndust misvel, sérstaklega með tilliti til persónuverndar. Verkefninu lauk formlega í byrjun desember 2019 en eftir þann tíma bauðst öllum túlkanotendum að nýta sér fjarþjónustu og túlkabjónustan fór í auknum mæli að bjóða fjarþjónustu að fyrra bragði.



 Arnþrúður Jónsdóttir táknmálstúlkur (hér til hliðar) og Lína Hrönn Þorkelsdóttir verkefnisstjóri myndsímatúlkunar (hér að neðar) að störfum í fjar-, og myndsímatúlkun.



### Þróun á veittri túlkabjónustu

Frá árinu 2000 til 2014 fjölgaði túlkuðum tímum árlega og náði hámarki um 2015 en eftir það hefur þeim fækkað umtalsvert. Túlkar hafa ráðið sig á vinnustaði þar sem túlkanotendur starfa einnig og sinna túlkun sem áður var pöntuð hjá SHH. Þá er túlkun sem áður var að miklu leyti pöntuð hjá SHH, t.d. á háskólastigi, einnig sinnt í verktöku. Þá hefur aukning í notkun myndsímatúlkunar einnig veruleg áhrif á fjölda beiðna. Margt að því sem áður krafðist túlkabeiðni sem taldi að lágmarki sem ein klukkustund þótt túlkun tæki skemri tíma fer nú fram í gegnum myndsímatúlkun. Þar með fækkar beiðnum og ferðum vegna túlkunar sem nú er hægt að leysa á hagkvæmari hátt.



### Tímar á ári



Ár	Tímar á ári
<b>2000</b>	<b>5880</b>
<b>2005</b>	<b>5538</b>
<b>2010</b>	<b>10403</b>
<b>2015</b>	<b>11807</b>
<b>2016</b>	<b>11069</b>
<b>2017</b>	<b>9714</b>
<b>2018</b>	<b>8110</b>
<b>2019</b>	<b>7091</b>

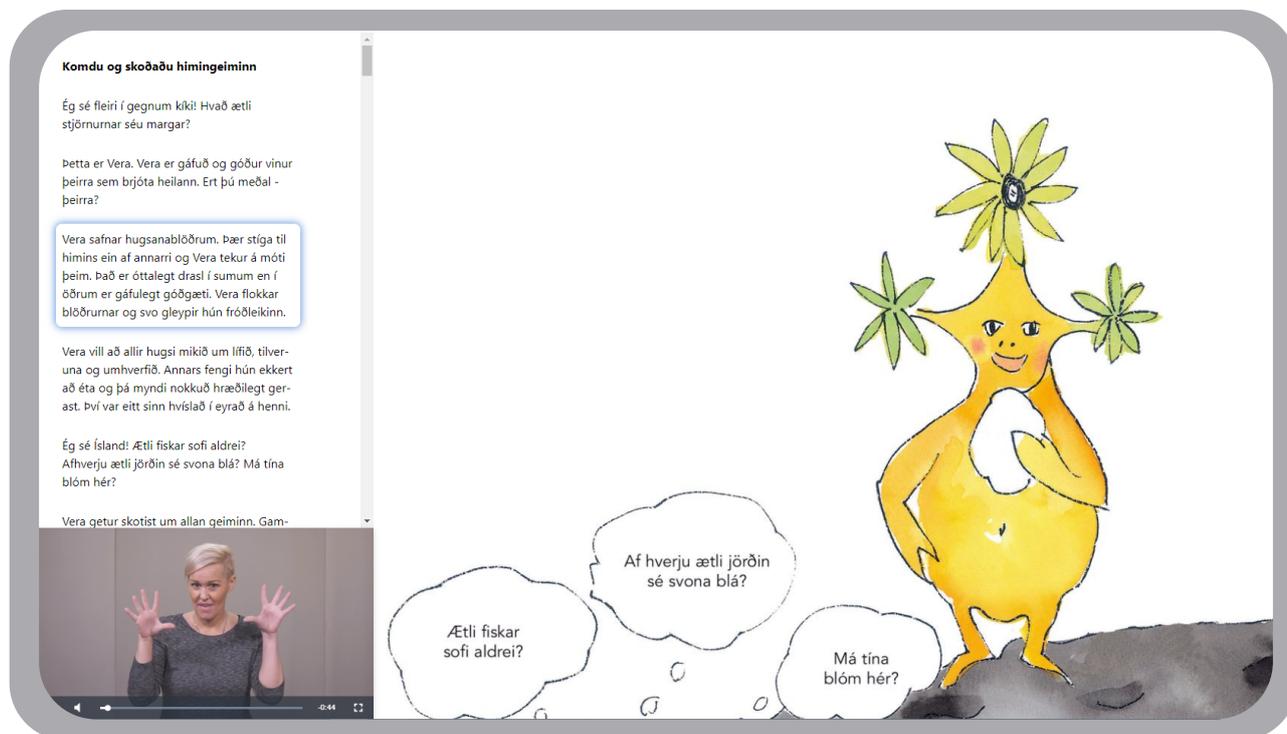
Túlkaðir tímar á ári frá árinu 2000 til 2019

Ekki var unnt að sinna 623,5 klukkustundum eða 174 túlkunarbeiðnum á árinu 2019, sem er svipaður fjöldi og árið 2018. Fjöldi neitana skýrist m.a. af fækkun túlka og veikindum í hópi þeirra og vegna þess að eftirspurn eftir túlkun á kvöldin og um helgar jókst án þess að eftirspurn á dagvinnutíma drægist saman á móti. Verkefni sem ekki náðist að sinna voru fundir, fyrirlestrar og námskeið þar sem pantanir bárust með of skömmum fyrirvara miðað við eðli verkefnis. Þá var rúmlega helmingur þeirra verkefna sem ekki var hægt að sinna á kvöldin og um helgar. Einnig var um að ræða verkefni sem fóru fram á öðru tungumáli en íslensku og íslensku táknmáli, verkefni utan höfuðborgarsvæðisins og verkefni sem krefjast tveggja eða fleiri túlka á sama tíma og var af þeim sökum ekki hægt að sinna þeim. Oft voru fyrrgreind verkefni einnig pöntuð með skömmum fyrirvara. Vaktafyrirkomulag, sem tekið var upp árið 2017, gerði túlkabjónustunni þó kleift að mæta betur eftirspurn eftir túlkun á kvöldin og um helgar og túlkun sem pöntuð var með skömmum fyrirvara.

Samskiptamiðstöð sinnir ýmiss konar annarri þjónustu sem tengist íslensku táknmáli. Sú þjónusta mótast og þróast í takt við eftirspurn viðskiptavina og beiðnir annarra stofnana.

## Þýðingar og táknasöfnun á SignWiki

Samstarfsverkefni Samskiptamiðstöðvar og Menntamálastofnunar um þýðingu á skyldubundnu námsefni fyrir grunnskóla hélt áfram á árinu. Samskiptamiðstöð sér um þýðingar og myndbandsupptökur námsbóka en Menntamálastofnun sér um útgáfu þeirra. Alls voru þýddar níu bækur voru á árinu auk þess sem þýðingar á tveimur til viðbótar voru undirbúnar, en bækurnar voru allar valdar í samráði við kennara við táknmálssvið Hlíðaskóla og Menntamálastofnun.



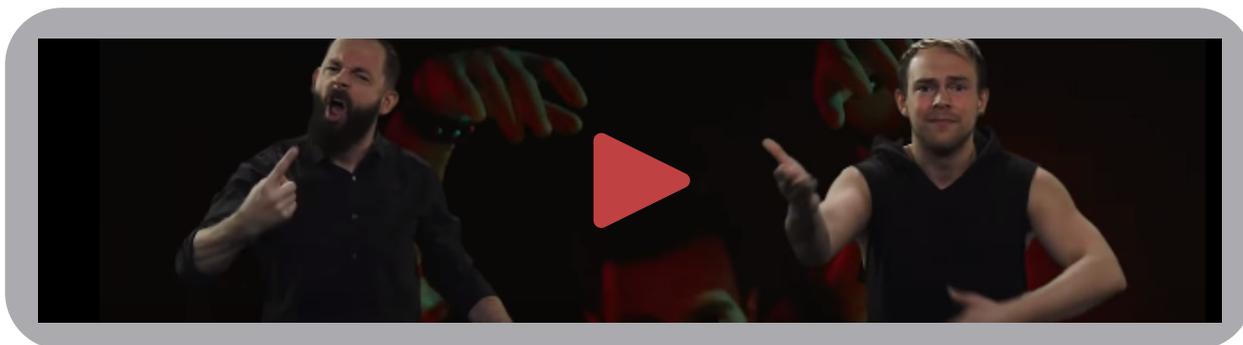
Skjámynd af táknmálsgáfu bókarinnar Komdu og skoðuðu himingeiminn af vefnum [www.mms.is](http://www.mms.is)

Þýddir voru upplýsingartextar á heimasíður nokkurra stofnana, þar á meðal á vef Stjórnarráðs Íslands. Undrbúningur að þeirri vinnu var unninn í samvinnu við Rekstrarfélag Stjórnarráðsins og Félag heyrnarlausra.

Styrkur að upphæð 200.000 kr.- fékkst frá Tónlistarsjóði í umsjá Rannís til að þýða nokkur sönglög yfir á ÍTM. Fenginn var sönglagabýðandi sem áður hafði starfað á Samskiptamiðstöð til að flytja þýðingarnar. Við þýðingarvinnuna var bæði unnið þvert á svið stofnunarinnar og einnig skapaðist samstarf milli leikskólans Sólborgar og Samskiptamiðstöðvar í verkefninu. Sönglöggin má finna á SignWiki á slóðinni: <https://is.signwiki.org/index.php/Lagalisti>.



Framlag Íslands til Eurovision söngvakeppninnar árið 2019, Hatrið mun sigra, var þýtt í samvinnu Samskiptamiðstöðvar og Félags heyrnarlausra, í þökk hljómsveitarinnar Hatara. Þýðinguna má finna á SignWiki á sömu slóð og hér að framan eða með því að smella á myndina.



Uldis Ozols, fyrir hönd Samskiptamiðstöðvar og Sindri Jóhannsson, fyrir hönd Félag heyrnarlausra flytja þýðingu Kolbrúnar Völkudóttur á Hataralaginu Hatrið mun sigra.

Öll tákni sem ekki eru þegar í orðabókinni á SignWiki þegar þýðingarvinna stendur yfir á Samskiptamiðstöð eru sett inn samhliða henni. Þá skrá tákni málstúlkar einnig inn tákni sem þeir nota í túlkun, einna helst vegna túlkunar á háskólastigi og í atvinnulífinu. Um er að ræða bæði gömul tákni og ný, fagtákni og almenn tákni.

### Þverfaglegt samstarf

Samstarfsverkefni við Hlíðaskóla og Leikskólann Sólborg héldu áfram á árinu. Tveir umræðuhópar voru starfandi; málfræðihópur og túlkunarhópur. Tilgangur samstarfsverkefnisins var að skapa vettvang fyrir umræður um þjónustu við börn sem reiða sig á ÍTM til tjáningar og samskipta á viðkomandi sviði með viðkomandi sérfræðingum frá ólíkum stofnunum. Tveir fundir voru haldnir í málfræðihópi en þrír í túlkunarhópi.

Samstarf í þverfaglegu teymi stofnana sem starfa fyrir einstaklinga með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu hélt áfram á árinu. Samskiptamiðstöð hefur tvo fulltrúa í því teymi. Þrjár samskiptagreiningar voru unnar á árinu.

Samstarf í norrænu teymi um samskipti í gegnum snertimál hélt einnig áfram á árinu. Bók sem teymið gaf út árið 2018 á norrænum tungumálum kom út á ensku (sjá útgefið efni).

Starfsmaður Samskiptamiðstöðvar vinnur fyrir Málnefnd um íslenskt tákni máli í 20% stöðugildi sem ritari hennar og Samskiptamiðstöð hefur séð um fjármál nefndarinnar frá upphafi.



## Starfsfólk við lok árs 2019

Anna Dagmar  
Daníelsdóttir



túlkafjónusta

Auður  
Sigurðardóttir



túlkafjónusta

Árný  
Guðmundsdóttir



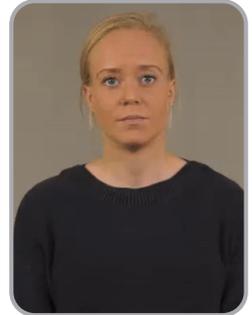
táknmálssvið  
túlkafjónusta

Arnþrúður  
Jónsdóttir



táknmálssvið

Eva Rún  
Guðmundsdóttir



túlkafjónusta

Elsa G.  
Björnsdóttir



táknmálssvið

Eyrún Helga  
Aradóttir



sviðsstjóri  
táknmálssvið

Fanney  
Ingólfssdóttir



aðstoðarforstöðumaður

Gerður Sjöfn  
Ólafsdóttir



sviðsstjóri  
túlkafjónusta

Hólmfríður  
Þóroddsdóttir



táknmálssvið

Iðunn Ása  
Óladóttir



túlkafjónusta

Iðunn  
Bjarnadóttir



túlkafjónusta

Júlía Guðný  
Hreinsdóttir



táknmálssvið

Kristín Lena  
Þorvaldsdóttir



forstöðumaður

Lilja Ólöf  
Þórhallsdóttir



táknmálssvið

## Starfsfólk við lok árs 2019 frh.



Lína Hrönn  
Þorkeldsdóttir



túlkafjónusta

Margrét Gígja  
Þórðardóttir



táknmálssvið

Nedelina  
Ivanova



táknmálssvið

Sara  
Snorradóttir



túlkafjónusta

Sigrún Arna  
Hafsteinsdóttir



túlkafjónusta

Sólrún Birna  
Snæbjörnsdóttir



táknmálssvið

Svava  
Jóhannesdóttir



táknmálssvið

Tómas Ásgeir  
Evertsson



táknmálssvið

Uldis Ozols



táknmálssvið

Unnur Ósk  
Unnsteinsdóttir



túlkafjónusta  
táknmálssvið

Vilborg Friðriksdóttir



táknmálssvið

Þóra Lind  
Þórsdóttir



túlkafjónusta