



Tjenester for alle

Konferanse om universell utforming

Konferansebidrag

15. - 16. september 2021 Trondheim





Velkommen fra instituttleder

I vårt fagmiljø har vi siden starten vært opptatt av å sette mennesket i sentrum av design. Design skal ikke bare se bra ut, det skal også fungere bra for de menneskene som skal bruke design.

I oppstarten av instituttet vårt var det produkter som var i fokus. Siden den gang har vi sett en stor endring, hvor vi har fulgt trenden inn i det kunnskapsbaserte samfunnet. Vi har sett at design er relevant på flere nivå. I dag utdanner vi designere som jobber med det immaterielle i samfunnet, like mye som med det materielle. Våre studenter jobber blant annet med å skape bedre løsninger for mennesker innen helsesektor, transportsektor, energisektor og i ledelse.

Institutt for design har de siste årene sett et økende behov for kompetanseheving i samfunnet, og de siste to årene har vi virkelig satt klutene til for å bidra. Ved institutt for design, ønsker vi nå å legge til et fag som handler spesifikt om universell tjenesteutvikling; rettet mot offentlig og privat sektor samt brukerorganisasjoner og frivillighet. Som en del av prosessen ønsker vi å løfte en faglig diskusjon og samfunnsdebatt som spesifikt ser på kombinasjonen av universell utforming, og den nye tjenestehverdagen. Emnet er en del av det nye etter og videreutdanningsprogrammet «Master for teknologi og digital omstilling».

I Tjenester for Alle har vi i faggruppen «Samspill» sammen med våre venner ved Institutt for sosialt arbeid og Institutt for pedagogikk og livslang læring jobbet frem et kurstilbud som er rettet mot privat og offentlig næringsliv. Kurstilbudet skal gjøre ansatte og ledere i ulike bransjer i stand til å designe nye tjenester på en måte som ivaretar hele mennesket.

De neste dagene vil dere få se mange eksempler på god tjenstedesign. Dette er slik jeg forstår, bare oppstarten på dette samarbeidet, som dere også er med på å påvirke.

Velkommen!

Sara Brinch



Program - Dag 1

15. september: Case og inspirasjonsforedrag om universell tjenstedesign fra virksomheter

Fra 9:00 til 15:00 på Scandic Lerkendal, workshop kl 17:00, og middag kl 19:00

Tid	Program	Foredragsholder
9:00	Relasjonell design – en ny retning for å møte fremtidens utfordringer!	<i>Brita Fladvad Nielsen</i>
9:30	På vei til samhandlingskommune: bort fra mottaker-tilbyder-modellen	<i>Anne-Lise Eidem, Trondheim kommune</i>
10:30	Kaffepause	
11:00	Funka, et ideelt prosjekt innen den svenske handikapbevegelsen	<i>Susanna Laurinn, Funka</i>
12:00	Alle i Aktivitet (AiA) – en aktiv fritid for alle barn og unge	<i>Silje Bøthun, SINTEF Heidi Thoenene Asker kommune</i>
	BOOST – sosial og emosjonell læring i europeiske barneskoler	<i>Silje Bøthun, SINTEF</i>
13:00	Lunsj	
14:00	Tannhelse og tjenstedesign for barn	<i>Marikken Høiseth, NTNU/SINTEF</i>
15:15	Felt-besøk: Walk of Shame over campus for å forstå universell utforming	<i>Sammen med representanter for Norges Handicapforbund, Blindforbundet og NTNU Campusprosjektet</i>
17:00	Workshop på Bøker og Bylab	
19:00	Middag på Slabberas ved Tekno byen	



Program - Dag 2

16. september: Presentasjoner fagmiljø

Fra 9:30 til 16:30 på Scandic Lerkendal

Tid	Program	Foredragsholder
9:30	Åpning og velkommen	TBD
10:00	Samskapelsen av et ambassadørprogram	NTNU, INB, IPH: A. Bjørnerås A. E. Witsø, L. Kvam, E. Langørgen, A.E. Leithaug, S. Horghagen,
10:30	Participation in the design of an IT system for child welfare services	NTNU: A. Aasback, T. Dahl-Jørgensen
11:00	Universal design practice in Norwegian industry and academia	Oslo Met, AHO, NTNU: N. Pavel, B. Cappelen, A. P. Anderson, A. B. Torkildsby, T. Eggen
11:30	A joint syllabus for UD-for design schools in Norway	Oslo Met, AHO, NTNU: N. Pavel, B. Cappelen, A. P. Anderson, A. B. Torkildsby, T. Eggen
12:00	Lunsj	
13:00	Digitale samarbeidsforum og studentforum	IPH, NTNU: T. Ristad, A. E. Witsø, J. Østvik, S. Horghagen
13:30	Universell utforming- respons fra FO-medlemmer	NTNU ISA: A. K. Nygård, M. F. Moufack
14:00	Kaffe	
14:15	Inclusion in higher education and employment	IPH NTNU: G. Goodall, Kvam, O. M. Mjøen, A. E. Witsø
14:45	Relasjonell design: filosofi og eksempler	NTNU: B. Nielsen, M. Bjerck, A. K. Forshaug, M. Høiseth
15:15	Velvære, relasjoner og fysisk utforming av skolemiljøer	NTNU IPL: E. Saur, H. P. Ulleberg
15:45	Fiks arbeidsavklaringspenger	M. Nes Begnum
16:15	Avslutning	





Tjenester for alle: design i et relasjonsperspektiv

Velferdsstaten må kunne tilby tjenester som når alle; dette er et demokratisk samfunnsprinsipp. Dette gir tydelige føringer både på hvordan gode og effektive tjenester bør se ut, men også hvordan vi arbeider med å komme dit. Og her trenger vi mer kunnskap om hva som kjennetegner universelle tjenester. Samskaping er sentralt i tjenstedesign, og kan skape demokratisk verdi, bedre (og/eller billigere) offentlige leveranser, verdi i form av sosial innovasjon og verdi for fellesskapet (public value)¹.

Vi ser at for å bevege oss inn i det samskapte samfunnet, må hver og en av oss bli satt i en situasjon hvor de kan bidra. Dette gir en følelse av å bety noe – mattering. Med økt følelse av utenforskap kan man i motsatt fall skape en kronisk følelse av å ikke ha betydning. Tjenesteapparatene må derfor fungere på en måte som gir folk en følelse av at de er tenkt på, at tjenestene er der for dem og ikke blir et hinder og verkebyll i hverdagen.

Dagens tjenestebrukere må i større og større grad forholde seg til tjenesters digitale flater. Kommunikasjonsflyten mellom tjenesteleverandører, institusjoner og mottakere av tjenester innebærer raskt et mylder av ulike plattformer med store mengder informasjon. Offentlige tjenester beveger seg i økende grad over i digitale flater som applikasjoner og hjemmesider. I den nye hverdagen kan man enkelt se for seg at enkelte tjenestemottakere får et dårligere tilbud eller at tjenstedesignet ikke blir like effektivt eller nyttig for mottaker eller leverandør. Nye muligheter gir både økt rom for inkludering og fare for ekskludering.

Samtidig er det et økende fokus på at fellesskapsverdi (public value) som mål og strategi for offentlige tjenester. Dette kan være verdier som livskvalitet og bærekraftige samfunn. I den sammenheng er det sentralt å utvikle et offentlig tjenesteapparat som bidrar til å skape denne verdien for mennesker.

Universell utforming handler om å forme omgivelser slik at vi tar hensyn til variasjonen i funksjonsevne hos innbyggere, inkludert personer med nedsatt funksjonsevne. Når man lager noe som er universelt utformet, søker man å nå alle målgrupper gjennom en og samme løsning (definisjon fra digitaliseringsdirektoratet). Dette kan man få til gjennom god og riktig bruk av metodikk, inkludert samskappingsprosesser og verktøy som kan ta inn flere perspektiv og benytte disse til god problemforståelse og designprosess.



Tjenstedesign som fag skiller seg ut ved at den har en bred verktøykasse som gjør det mulig å bringe inn et mangfold av stemmer, synspunkt, relasjoner og systemer inn i en helhetlig oversikt og samtidig fokusere på løsninger. Tjenstedesign kan bidra til at man ser helhet; hvor IKT kan bli en del av en større løsning, hvor immaterielle og materielle komponenter møtes og hvor verdi og verdighet står sentralt. Ved å kombinere prinsipper fra tjenstedesign med prinsipper fra universell utforming håper vi å løfte blikket fra å se på brukskvalitet til de enkelte digitale og fysiske løsningene og over på et helhetlig tjensteperspektiv. Det vil øke muligheten for å gi like muligheter for bruk uavhengig av preferanser og funksjonsevne. Vi kan da arbeide med brukskvaliteten for tjenesten som helhet. Mye av tjenstedesign-litteraturen er utviklet for privat sektor, men vi ser at det i økende grad kommer offentlige aktører på banen. I offentlig tjenstedesign er det ikke et valg å fokusere på hovedmarkedet eller de mest lønnsomme kundegruppene.

Derfor snakker vi om muliggjørende teknologi og gode designtilnærminger, og ønsker å diskutere hva som mangler for at tjenestene skal kunne gi oss en større følelse av å bety noe, og for at design skal føre til at relasjonene mellom menneske og miljø skal bli sterkere og mer formålstjenlige – sett fra menneskets perspektiv. Vi ønsker å kalle dette *relasjonell design*.

I de to neste dagene ser vi frem til å diskutere disse viktige temaene med dere, og ønsker dere velkomne til vårt Tjenester for Alle-nettverk.



Brita Fladvad Nielsen

Førsteamanuensis, Institutt for design



Konferansekomiteen



Brita Fladvad Nielsen

Brita Fladvad Nielsen er førsteamanuensis ved institutt for design ved NTNU. Hun er opptatt av hvordan design og design thinking-prosesser kan bidra til å skape mening i komplekse landskap, forbedre relasjoner mellom aktører for å skape endring; samt hvordan designmetodikk kan tilpasses mennesker på en måte som gjør at deres stemmer blir aktivt representert i prosess, men også i sluttprodukt eller tjeneste. Historiefortelling og visualisering er eksempler på metoder hun er opptatt av å forstå og videreutvikle. Brita har jobbet med humanitær design, smarte byer og innbyggermedvirkning i det globale sør og nord.



Jan Tøssebro

Jan Tøssebro er dr. polit. i sosiologi og professor i sosialt arbeid ved NTNU. Hans primære forskningsinteresse er samfunnsvitenskapelige problemstillinger knyttet til funksjonshemming, særlig slike som er i skjæringspunktet mot politikk. Dette inkluderer spørsmål som avvikling av institusjoner, en inkluderende skole, familier med funksjonshemmede barn, levekår og tilknytning til arbeidslivet.



Ottar Ness

Ottar Ness, Professor i rådgivnings-vitenskap ved Institutt for pedagogikk og livslang læring, Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap. Hans forskningsinteresser handler om relasjonell velferd og livskvalitet med fokus på medborgerskap og sosial rettferdighet. Spesielt forsker han på recoveryprosesser og recovery-orienterte tjenester innen psykisk helse og rus, samt familierterapi og relasjonelle terapier. Ottar forsker også innen ledelse, organisering og evaluering av samskaping (New Public Governance). Han er også opptatt av vitenskapsteori, kvalitative forskningsmetoder og ulike former for deltakende aksjonsforskningstilnæringer.



Marikken Høiseth

Marikken Høiseth er førsteamanuensis ved Institutt for design (ID), Fakultet for arkitektur og design. Forskningsinteresser inkluderer menneskesentrert design, design med og for barn, meningsskapende prosesser i interaksjon med produkter, tjenester, tjenstedesign, user experience, sosial semiotikk, design og helse og co-design.





Mari Bjerck

Mari Bjerck er førsteamanuensis ved institutt for design ved NTNU. Hun arbeider for tiden med undervisning og forskning i skjæringspunktet mellom tjenstedesign, teknologi og helse. Bjerck har lang erfaring som forsker både i nasjonale og internasjonale prosjekter. Hennes forskningsinteresser inkluderer materiell kultur og inkluderende forbruk, samskaping, etnografisk designmetode, tjensteinnovasjon- og design og sosial innovasjon.



Anders-Petter Andersson

Anders-Petter Andersson er førsteamanuensis ved insitutt for design ved NTNU. Han jobber med design av helsefremmende velferdsteknologi (tingenes internett) som øker aktivitet, forventning, motivasjon, sosiale relasjoner, kreativitet og mestringsfølelse; gjennom bruk av musikalske, fortellende og andre kulturelle og multi-sensoriske uttrykksformer.



Ann Kristin Forshaug

Ann Kristin Forshaug er doktorgradsstipendiat ved institutt for design ved NTNU. Ann Kristin ser på samskaping i designprosessen, og hvordan vi ved hjelp av håndfaste materialer kan få til bedre samarbeid på tvers av fag, folk og kulturer. En viktig del av dette er hvordan vi kan legge til rette for at alle har en mulighet til å delta aktivt i designprosesser. Dette er eksempelvis gjennom visualisering, bygging av prototyper og fysiske modeller og designfasilitering.



Gunhild Paulsen

Gunhild Paulsen er prosjektleder ved NTNU Institutt Design, og har bred erfaring fra forsknings – innovasjons- og utdanningsprosjekter. Gunhild har tidligere jobbet i internasjonale helseteknologibedrifter, og har spisskompetanse på hvordan nytt medisinsk utstyr og software produkter kan utvikles og godkjennes til bruk i EU, USA og andre land.



Merete Bertheau

Merete Bertheau er masterstudent i industriell design ved institutt for design NTNU Trondheim. Hun er engasjert i tjenstedesign og vil gjerne jobbe som tjenstedesigner etter endt studiet. Merete har jobbet som studieassistent ved institutt for design det siste året, og har hjulpet til med å utarbeide faget Tjenester for alle, der hun har hjulpet til med organisering, kommunikasjon og å holde workshops for deltakerne.



Studenter med funksjonsnedsettelse i rollen som ambassadører for å styrke deltakelse og inkludering ved NTNU

Forfattere

Ph.D-kandidat Anita Blakstad Bjørnerås, INB, NTNU; førsteamanuensis Aud Elisabeth Witsø, IPH, NTNU; førsteamanuensis Lisbeth Kvam, IPH, NTNU; førsteamanuensis Eli Langørgen, INB, NTNU; Student Ann-Elen Leithaug, Institutt for psykologi, NTNU og Sissel Horghagen, INB, NTNU

Kategori

A) Tjenstedesign og inkludering. Hvordan tilrettelegge for medvirkning, representasjon og forankring.

Nøkkelord

Funksjonshemming, høyere utdanning, ambassadør

Abstract

Høyere utdanning er viktig for arbeidsdeltakelse, og særlig for studenter med funksjonsnedsettelse (1). Til tross for nasjonale føringer og lovverk som skal sikre tilrettelegging og inkludering (2, 3), er studenter med funksjonsnedsettelse statistisk mindre representert i høyere utdanning og har høyere risiko for å avbryte studiene, sammenlignet med andre studenter (4). Hver tredje student med funksjonsnedsettelse i Norge vurderer støtten de får fra universitetet som utilstrekkelig (5). Bruk av erfarne studenter som ambassadører praktiseres i enkelte land i dag, for å lette overgangen til og øke fullføringsgrad i høyere utdanning (6).

Ambassadørprogrammet er ett av tre prosjekt i NFR-prosjektet "Pathways to the world of work for students with disabilities in higher education", og har som mål å skape innovative løsninger for å øke deltakelse og inkludering gjennom høyere utdanning og i overgangen til arbeidslivet. Ambassadørprogrammet skal utforske å ta i bruk nye roller, representasjon og samarbeidsformer der studenter med funksjonsnedsettelse får bruke sine erfaringer og stemmer som et virkemiddel for å styrke mulighetene for faglig og sosial deltakelse i høyere utdanning.

Prosjektet bygger på et deltakerbasert («participatory») design og aksjonsforskning (7). Det vil beskrives hvordan prosjektet fremmer medvirkning, representasjon og forankring. I en samskapesprosess våren 2021 har studenter deltatt for å identifisere områder som er viktige for lette deltakelse i studiehverdagen, og hvordan de selv, som ambassadører, kan påvirke systemene som hindrer studenter med funksjonsnedsettelse å delta på lik linje som andre i dag. Hvordan de selv har eller planlegger å ta en Ambassadørrolle på campus høsten 2021 vil presenteres. Blant annet skal studentene stå på stand ved semesterstart, lage en video som synliggjør hvordan ulike funksjonsnedsettelse kommer til uttrykk i en forelesningssituasjon og delta i forskningsprosesser og formidling av prosjektet.



Referanser

1. Molden TH, Wendelborg C, Tøssebro J. Levekår blant personer med nedsatt funksjonsevne. Analyse av levekårsundersøkelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne 2007. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS; 2009.
2. NOU 2020: 3. Ny lov om universiteter og høyskoler. Oslo: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon, Teknisk redaksjon; 2020.
3. Universitets- og høyskoleloven. Lov om universiteter og høyskoler (LOV-2005-04-01-15). In: Kunnskapsdepartementet, editor. 2005.
4. Kim WH, Lee J. The effect of accommodation on academic performance of college students with disabilities. Rehabilitation Counseling Bulletin. 2016;60(1):40-50.
5. SSB. Den europeiske studentundersøkelsen 2018 [Available from: <https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/hver-fjerde-student-har-en-funksjonsnedsettelse>].
6. Dublin TC. Disability Service Student Ambassador Programme 2019 [updated 2019-09-26. Available from: <https://www.tcd.ie/disability/current/volunteer.php>].
7. Lawson HA, Caringi JC, Pyles L, Jurkowski JM, Bozlak CT. Participatory action research: Oxford University Press, USA; 2015.



Participation in the design of an IT system for child welfare services

Authors

Anne Wullum Aasback and Tangni Dahl-Jørgensen, NTNU

Category

A) Service design and inclusion. How to facilitate participation and representation.

Keywords

Digital social work, Service design, Participation

Abstract

Introduction

The use of information systems has long traditions in social work (Hill and Shaw, 2011). The research on how the information systems impacts social work are as diverse as the social work it revolves around is complex and varied. Several researchers argue that social workers need to take part in developing the information systems to make them suitable for their practices (Lagesten and Andersen, 2018, Mackrill 2018). Systems that poorly fit the routines and professionals' work practices can lead to "work-arounds" adjusting their work around the system to fit their professional needs (Røhnbæck, 2014). Gillingham (2018) points out that information systems in social work can be alleged technological fixes for complex organizational problems. Both these aspects show how digital technologies are negotiated in the field by multiple actors in complex ways and the necessity for social workers and clients to engage in the making of them. Meanwhile, service design activities are increasingly being adopted in the public sector as a way of moving beyond traditional, limited participation of citizens as end users (Morrison & Dearden, 2012). Activities related to the production of design artefacts facilitates a common understanding of citizens' needs.

The research case

The research presents the development of Digital Child Welfare Services, hereby DigiBarnevern, as a case to investigate how social workers and clients are included and take part in the design process of the information system. DigiBarnevern is a project conducted by several Norwegian municipalities on the basis that the quality and ease of use of current systems are not good enough.

The project consists primarily of developing three connected systems; 1) a case system to be used by case workers in Child Welfare Services, 2) a professional guiding framework to ensure quality in the process and decision-making, and 3) citizen services where citizens can communicate with case workers and find information about their case.

Participation in design processes is an outspoken goal in the project. Throughout the development process the project team plan to integrate participatory design through service design and agile design activities to include child welfare workers as well as clients.



Research question and method

The theoretical foundation of the study is framed within the Scandinavian tradition associated with the development of computer systems, namely Participatory Design. Our research question in the ongoing research on Digibarnevern and participatory design is: *What strategies are implemented to reach to goal of participation in different phases of the design process?*

Data generation methods in the project consists of interviews, observation and document research. Data is analyzed qualitatively using NVivo and is informed by Tjora's (2018) stepwise deductive induction.

Preliminary findings and discussion

The findings indicate that a multitude of arenas, strategies, and stakeholders are involved in different phases of the design process. There are complex working routines, agendas, ethical guidelines and divergent understandings among different stakeholders. As there are a minimum of two groups of end users included in this project, different strategies and design activities are employed to increase participation. Though the value of participation is understood and anchored in the project by management, how and when to implement participatory activities becomes a complex consideration. The focus of the discussion will be on how the characteristics of the different phases of the design process create different possibilities and challenges for participation.

References

Arnstein, S. (1969): «A ladder of citizen participation in the USA». Journal of the American Institute of Planners, vol. 35(4), pp. 216–224.

Beresford, P. (2017). A participatory approach to services and support. In Eide, Josephsson & Vik (Eds.) Participation in Health and Welfare Services. Professional Concepts and Lived Experience. (Pp 66 – 78). Routledge.

Gillingham, P. (2018). Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex. The British Journal of Social Work 49(1), 135-146.

Hill, A. & Shaw, I. (2011). Social Work and ICT. London: SAGE.

Lagsten, J. & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. European Journal of Social Work, 21(6), 850-862.

Mackrill, T. & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. European Journal of Social Work, 21(6), 942-953.

Morrison, C. & Dearden, A. (2013) Beyond tokenistic participation: Using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design, Health Policy, Volume 112, Issue 3, 2013, pages 179-186, ISSN 0168-8510, <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2013.05.008>.

Røhnebæk, M. (2014). Standardized flexibility : on the role of ICT in the Norwegian Employment and Welfare Services (NAV) Phd. Thesis, Centre for Technology, Innovation and Culture, Faculty of Social Sciences, University of Oslo, Oslo.

Tjora, A. (2018) Qualitative Research as Stepwise-Deductive Induction. Routledge Advances in Research Methods.



Universal Design Practice in Norwegian Industry and Academia - more than Rules and Guidelines

Authors

AHO (Birgitta Cappelen), NTNU (Anders Petter Andersson, Anne Britt Torkildsby) and OsloMet (Nenad Pavel, Torgrim Eggen)

Category

A) Service design and inclusion. How to facilitate participation and representation.

Abstract

Universal Design seems to be a political ideal, usually curbed by business and technological feasibilities. To study how the Norwegian industry practice universal design, we have conducted interviews with 16 central actors representing the Norwegian Universal Design environment, both within academia and consulting, practitioners of Universal Design in the Norwegian market today. All interviews were recorded, analysed, and discussed in the project group and created the basis for discussion on emerging topics about user experience and service perspectives on universal design.

Universal design has been one of the key political projects in the last 20 years. It was announced as a priority and a neutral way to demonstrate respect for human rights and diversity. But by doing so it became necessary to define and quantify what universal design is as well as how much and what kind of universal design is satisfactory. It seems that this among other things led Universal Design in Norway towards narrow focus on accessibility and measurable personal needs based on the ICF (International Classification of Functionality, Disability and Health). Often the universally designed products, systems, processes, etc. are not placed in their systemic and social context. Instead, the focus is mostly set on measurable attributes, such as door width and rotational space in the bathroom for wheelchair users or measurable contrast for visually impaired persons. Thus, we think there is a need for a broader and deeper understanding of how and why persons experience being included and excluded in a situation.

Exploring the issue of universal design from the standpoint of experiences and services can open new avenues for discussion. Lets take for example a perspective of a person on the autism spectrum who uses NAV services, here ICF is just a small part of the universal design solution. It is necessary to design service holistically through participatory processes. Furthermore, we need to take the basis for Universal Design; the UN conventions of Human Rights, deeper into account when we practice and teach Universal Design.



Future discussion, currently hypothesis (to be worked on): This qualitative, hermeneutical study shows that the informants attitudes and focus about universal design equally affect design solutions just as technological solutions and business issues. Moreover, emerging topics among the informants from the industry don't necessarily match the ones from the education and ICF regulations. In general the rules of universal design are not primarily considered in day to day projects. As a result we see a missing competence and therefore room for the improvement of the design curriculum.

These two abstracts are based on our common research project where these are partners: AHO (Birgitta Cappelen), NTNU (Anders Petter Andersson, Anne Britt Torkildsby) and OsloMet (Nenad Pavel, Torgrim Eggen). We are all academic participants within the design field. The project is funded by Universell. Our work is based on the general research question:

Norsk tekst: Brukermedvirkning står sentralt i designprosessen. Hvordan samspiller dette med mål om «universell utforming» og et «inkluderende samfunn»? Vi ønsker å kartlegge hvilke tilnærminger og metoder for UU som benyttes innen et bredere spekter av fag enn det vi selv representerer. Hva er gjeldende praksis?

English version: User participation is central to the design process. How does this interact with goals of "universal design" and an "inclusive society"? We want to map which approaches and methods for UU are used in a wider range of subjects than what we ourselves represent. What is «best practice»?

The interview guide must be processed further and will be forwarded.



A Joint Syllabus in Universal Design - for Design Schools in Norway

Authors

AHO (Birgitta Cappelen), NTNU (Anders Petter Andersson, Anne Britt Torkildsby) and OsloMet (Nenad Pavel, Torgrim Eggen)

Category

A) Service design and inclusion. How to facilitate participation and representation.

Abstract

Universal Design seems to be a political ideal, and as a result finds place in the curricula of design and engineering schools in Norway. To study curriculum we extract universal design course descriptions in Norwegian Universities and discuss the emerging topics through content analysis. We finally compare our findings with the state of the art practices in Universal Design.

Recent study (article 1) shows disparity of what is administratively accepted as universal design, what is taught in schools and what are the practices in the industry. The challenges emerge from focus on narrow parametric measurable personal needs based on the ICF (International Classification of Functionality, Disability and Health). In practice, on the other hand many industries apply far more comprehensive approaches that include user experience and holistic user journey and stakeholder involvement.

In conclusion, there is a need for a more pragmatic approach to design curricula where design science and participatory design paradigms are interwoven and accessible to students through practical pedagogical approaches. Comparing state of the art practices, industry demands and current disjointed curricula in Norwegian design schools, we propose a joint comprehensive curriculum/syllabus for Universal design at the leading design schools in Norway, this one-year project sought to identify and map the Norwegian landscape in relation to knowledge in Universal Design.

Based on the information gathered, we suggest a joint:

- Definition of Universal Design
- List of methods that students should know and be able to practise
- Syllabus in Universal Design
- "Database" of practical exercises and tasks for training students
- Example database (Website) with good examples that our students and teachers have designed, together with a description of why these are good examples of Universal Design.



These two abstracts are based on our common research project where these are partners: AHO (Birgitta Cappelen), NTNU (Anders Petter Andersson, Anne Britt Torkildsby) and OsloMet (Nenad Pavel, Torgrim Eggen). We are all academic participants within the design field. The project is funded by Universell. Our work is based on the general research question:

Norsk tekst: Brukermedvirkning står sentralt i designprosessen. Hvordan samspiller dette med mål om «universell utforming» og et «inkluderende samfunn»?

Vi ønsker å kartlegge hvilke tilnærminger og metoder for UU som benyttes innen et bredere spekter av fag enn det vi selv representerer. Hva er gjeldende praksis?

English version: User participation is central to the design process. How does this interact with goals of "universal design" and an "inclusive society"? We want to map which approaches and methods for UU are used in a wider range of subjects than what we ourselves represent. What is «best practice»?

The interview guide must be processed further and will be forwarded.



Inkludering av studenter med funksjonsnedsettelse i tverrprofesjonelt samlæringsprosjekt

Forfattere

Ph.d.-kandidat Tone Ristad, IPH, NTNU, Aud Elisabeth Witsø, IPH, NTNU, Jørn Østvik, IPH, NTNU, Sissel Horghagen, INB, NTNU, Lisbeth Kvam, IPH, NTNU og Odd Morten Mjøen, IPH, NTNU.

Kategori

B) Tjenester og tilgang

Nøkkelord

Funksjonsnedsettelse, Inkludering, Høyere utdanning, Arbeidsliv

Abstract

Høyere utdanning er en viktig inngangsport til arbeid (1). Studenter med funksjonsnedsettelse møter ofte barrierer på veien gjennom høyere utdanning og ut i arbeidslivet (2, 3). En slik barriere kan være at studentene må bruke mye tid og energi på å skaffe seg tilpasninger for sin funksjonsnedsettelse, og at de kan ha mindre tid til sosiale aktiviteter (4).

I presentasjonen vil vi beskrive hvordan vi har inkludert perspektiver fra 18 studenter med funksjonsnedsettelse i digitale samarbeidsforum med aktører fra forskjellige fagmiljø, profesjoner, organisasjoner og arbeidslivet. Samarbeidsforumene er en av tre arbeidspakker i prosjektet Pathways to the world of work for students with disabilities in higher education. Målet med dette NFR-prosjektet er å styrke og iverksette forskningsbasert kunnskap og praksis om studenter med funksjonsnedsettelse i høyere utdanning og i overgang til arbeidslivet. De to andre arbeidspakkene består av utvikling og gjennomføring av et ambassadørprogram for studenter med funksjonsnedsettelse og gjennomføring av en vignettstudie om holdninger til studenter med funksjonsnedsettelse blant universitetsansatte og Nav-ansatte.

Seks samarbeidsfora ble arrangert som workshops i perioden desember 2020- juli 2021. Her delte ca. 40 interessenter fra ulike fagmiljøer ved NTNU, organisasjoner og arbeidslivet sine erfaringer og ideer. Målet var samlæring og samskaping om hva som fasiliteter og hva som hindrer studenter med funksjonsnedsettelse i gjennomføring av høyere utdanning og inkludering i arbeidslivet. I forkant av workshopene ble det gjennomført studentforum. Representanter fra studentforumet deltok på lik linje med andre interessenter i workshopene. Til sammen ble det gjennomført 17 studentforum hvor 18 studenter med ulike funksjonsnedsettelse og tilhørende flere fakultet ved NTNU deltok.



I presentasjonen blir prosjektets design og erfaringer knyttet til blant annet inkludering, rekruttering og digital gjennomføring diskutert, og hovedfokuset vil være:

- Det var planlagt at interessenter i fra utdanning, etater og arbeidsliv så vel som studenter skulle delta i samarbeidsforumene. Funksjonsnedsettelse er en paraplybetegnelse som omhandler en gruppe med stor variasjon. Vi ønsket å involvere kunnskap, erfaringer og ideer fra flere studenter med funksjonsnedsettelse enn det var plass for i samarbeidsforumene. Vi vil fortelle hvordan vi gikk fram da vi etablerte studentforum for at bredde og variasjon i funksjonsnedsettelse og utdanningsretninger kunne bli ivaretatt.
- Vi vil beskrive hvordan vi gikk fram for å gjennomføre forumene på studentenes premisser.
- Det var planlagt fysisk gjennomføring av forumene, men på grunn av pandemien ble både samarbeidsforum og studentforum gjennomført digitalt I presentasjonen deler vi våre erfaringer med den digitale gjennomføringen.

Referanser

1. Meld. St. 16. Fra utenforskap til ny sjanse — Samordnet innsats for voksnes læring. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-16-20152016/id2476199/?q=livslang&ch=1> : Kunnskapsdepartementet; 2015–2016.
2. Langørgen E, Magnus E. 'We are just ordinary people working hard to reach our goals!' Disabled students' participation in Norwegian higher education. *Disability & Society*. 2018;33(4):598- 617.
3. Nolan C, Gleeson CI. The transition to employment: the perspectives of students and graduates with disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*. 2017;19(3):230-44. 4. Brandt S. From Policy to Practice in Higher Education: The experiences of disabled students in Norway. *International Journal of Disability, Development and Education*. 2011;58(2):107-20.



Fagfolk om Universell Utforming på sin arbeidsplass

Forfattere

NTNU ISA, Kristin Nygård og Marie Florence Moufack

Kategori

B) Tjenester og tilgang

Nøkkelord

Universell Utforming, Sosialt Arbeid, Fellesorganisasjonen, Tilrettelegging, Funksjonsnedsettelse.

Abstract

Profesjonsfaglig utvalg i Fellesorganisasjonen (FO) Trøndelag ønsket å se nærmere på hvordan FO medlemmene har det på sine arbeidsplasser. Fokusområde ble på Universell utforming, da temaet vekker interesse i mange sammenhenger. Det angår oss alle i mer eller mindre grad: Hva betyr det og hvordan påvirkes vår hverdag? Det gjelder ansatte, brukere, pasienter, studenter og arbeidsgivere. Er det slik at gapet mellom ambisjoner og realiteten vedrørende kravene til universelt utformede arbeidsplasser er for stort? I månedsskiftet april/mai 2021 gjennomførte vi en undersøkelse blant FO sine medlemmer i Trøndelag. 550 tok seg tid til å svare på denne. Medlemmene i FO er i all hovedsak sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og velferdsvitere. Vi hadde en tanke om at våre medlemmer har en høy bevissthet rundt universell utforming. Våre profesjonsutøvere har jo ifølge vårt yrkesetiske grunnlagsdokument "(...) som sitt samfunnsoppdrag å bistå mennesker som har behov for hjelp, for å sikre menneskeverdige levekår og livskvalitet."1 Som fagforening er vi særlig interessert i hvordan våre medlemmer oppfatter sin arbeidssituasjon i denne sammenhengen.

Av funnene kan vi nevne:

- Ca 10% av de spurte svarte at de har en eller annen funksjonsnedsettelse. - Det kan se ut til at arbeidsgiverne lettere tilrettelegger arbeidsoppgaver (som f.eks. tilpasset arbeidstid) enn tekniske løsninger.
- Over 70% oppfatter at deres arbeidsplass ihvertfall delvis er universelt utformet. - Nærmere 60% svarte at de ikke hadde deltatt i noen generell diskusjon om tilrettelegging og/eller universell utforming ved sin arbeidsplass.
- Flere er innom temaet at det ikke er mulig/evt for dyrt for arbeidsgiver å tilrettelegge, evt sørge for universell utforming.

Vår oppfatning etter denne undersøkelsen er at det er mye å hente på større oppmerksomhet rundt temaet.



Vi har foreløpig sett tre tendenser i materialet det kan være interessant å gå videre med:

- Universell utforming angår alle: Undersøkelsen hentyder til at selv yrkesutøvere med et klart samfunnsoppdrag i det å få alle med, på sine arbeidsplasser opplever lite fokus rundt å få på plass løsninger som muliggjør dette. Samtidig ser vi at begrepet universell utforming synes kjent for de fleste, selv om den ikke sier noe om hva de legger i begrepet. Et slikt spørsmål kan evt. være interessant å se nærmere på.
- Språk og begrepsbruk: Koblinga folk ser ut til å gjøre mellom universell utforming og fysisk tilrettelegging er interessant. Det kan synes enklere å forholde seg til individets behov for tilpasninger, framfor et fokus på hva som gjør at samfunnet vårt kan fungere fungerer godt for alle.
- Manglende/begrenset kunnskap hos beslutningstakere? Kompetansen fagfolka har på området, blir lite etterspurt og brukt. Fører dette også til at den forvitrer?

Kanskje kan vi ved hjelp av bl.a. slike undersøkelser komme fram til stadig bedre måter å løse spørsmålsstillingene rundt universell utforming på, og dermed få med flere i aktiv deltakelse i samfunnet vårt. Det er isåfall uansett i tråd med våre yrkesgruppers uttalte mål.



Inclusion in higher education and employment:

What are attitudes towards students with disabilities among Norwegian higher education staff and NAV employees?

Authors

Gemma Goodall¹, Lisbeth Kvam¹, Odd Morten Mjøen¹, Aud Elisabeth Witsø¹
¹Department of Mental Health, Faculty of Medicine and Health Sciences, Norwegian University of Science and Technology (NTNU)

Category

C) Relasjonell design

Keywords

Disability, Inclusion, Higher education, Employment, Factorial survey experiment

Abstract

Universal design is being increasingly promoted within educational and workplace settings. Despite this, students with disabilities in higher education often must act on their own initiative to obtain reasonable accommodations [1]. Students in higher education also experience a lack support when transitioning from graduation to employment [2]. Paired with a potential reluctance amongst employers to hire people with disabilities, this lack of support can make it challenging for students with disabilities to participate in working society [3]. While Universal Design principles have the potential to improve education and work participation, these principles are of little use if key actors within these environments do not see a need to change the way they teach, supervise, or interact with their students and employees.

There is an emerging amount of literature that argues for approaching Universal Design from an interdisciplinary perspective, in which all person-environment interactions are taken into consideration [4]. Informed by the Nordic Relational Model of disability, our research addresses the need to tackle social and attitudinal barriers experienced by students with disabilities [5]. To enable a positive change in the way that educational and work environments are better designed to include people with disabilities, the attitudes and beliefs of key actors within these settings need to be understood. The aim of our research project is to explore the attitudes of Norwegian higher education employees and employees of the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) towards students with disabilities in higher education and work. This research is funded by the Norwegian Research Council as part of the project *“Pathways to the world of work for students with disabilities in higher education”*.

We will conduct a factorial survey experiment based on vignettes [6]. An online survey will be distributed to higher education and NAV employees, who will be asked for their judgments on fictional students with and without disabilities described in randomized vignettes. Factors will be subtly manipulated across the vignettes (e.g. type of disability, work experience, accommodations required), meaning that we will be able to assess what factors influence certain attitudes amongst the respondents. Data collection will start in September 2021 and results will be analysed using multivariate linear regression analysis. Following the survey,



consenting respondents will be contacted for participation in focus group discussions that will further explore the findings from the study and identify courses of action that need to be taken.

To summarize, the study of attitudinal barriers and facilitators is essential in implementing Universal Design. Factorial survey experiments present researchers the opportunity to not only understand the attitudes of stakeholders, but also the opportunity to assess the factors that influence these attitudes [6]. Factorial survey experiments also have the potential to overcome problems related to socially desirable responses in attitudinal research (such as responses from interviews). A critical discussion on the extent to which these problems can be overcome using this method will be included in the presentation. Finally, we anticipate that this study will provide important insights for the development of inclusive educational and work environments.

References

1. Magnus E, Tøssebro J. Negotiating individual accommodation in higher education. *Scandinavian Journal of Disability Research*. 2014 Oct 2;16(4):316-32.
2. Nolan C, Gleeson CI. The transition to employment: the perspectives of students and graduates with disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*. 2017 Jul 3;19(3):230-44.
3. Shamshiri-Petersen D, Krogh C. Disability Disqualifies: A Vignette Experiment on Danish Employers' Intentions to Hire Applicants with Physical Disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*. 2020 Jul 3;22(1).
4. Lid IM. Universal design and disability: An interdisciplinary perspective. *Disability and rehabilitation*. 2014 Aug 1;36(16):1344-9.
5. Tøssebro, J. Understanding disability. *Scandinavian Journal of Disability Studies*. 2004;6(1):3-7
6. Auspurg K, Hinz T. Factorial survey experiments. Sage Publications; 2014 Nov 28.



Relasjonell design: filosofi og eksempler

Forfattere

Brita Fladvad Nielsen, Mari Bjerck, Ann Kristin Forshaug, Marikken Høiseth

Kategori

C) Relasjonell design

Nøkkelord

Relasjonell design, Tjenestedesign, Relasjonell velferd, Menneskesentrert design, Samskaping, Co-design

Abstract

Relasjonell tilnærming har funnet sin plass i form av blant annet relasjonell geografi, relasjonell tankegang i utdanning, sosiologi og psykologi samt relasjonell (by)planlegging og relasjonell design innen arkitektur. Felles for disse er at de tar hensyn til og beskriver komplekse sammenhenger og samhandlinger, uten å redusere disse til enkeltstående og reduksjonistiske fenomen. På denne måten er relasjonell tilnærming helhetlig tilnærming og filosofi, og en anti-tese til kartesiansk, adferds-økonomisk eller reduksjonistisk tankegang. I en relasjonell tankegang legger en godt designet tjeneste i velferdsstaten til rette for at møter mellom mennesker og tjenesteapparat kan bidra til at mennesker fungerer best mulig i sin kontekst; sitt nærmiljø, i sin hverdag og i samspill med et fellesskap (Cottam 2011). En relasjonell tilnærming innebærer at vi ikke bare setter søkelys på å løse enkeltindividets behov slik det er vanlig i et konvensjonelt forbruker-perspektiv. I stedet legger vi større vekt på at menneskers samhandling med sine omgivelser blir fokus for designprosessen. Ifølge Helen & Hard er relasjonell design dessuten en filosofi som fordrer at man utforsker mulighetsrommet som oppstår i enhver gitt situasjon (Braathen, Kropf et al. 2012). Co-design sees på som et sentralt virkemiddel for å arbeide sammen med og fasilitere prosesser for å involvere aktører slik at man oppnår design som kan bidra til å gi best mulige liv og samfunn innenfor dette mulighetsrommet. En god co-design prosess avhenger også av at designeren beholder en god relasjon til mennesker og aktører helt fra begynnelsen. For å få til dette, må både beslutningstakere, tjenesteytere, målgruppe og viktige fellesskap og ressurser rundt disse bli involvert i løsningene samtidig som man ser på sterke og nyttige relasjoner som et mål underveis i hele designprosessen. I relasjonell design søker vi med andre ord etter designerlige tilnærminger og i tillegg et vokabular for design som skaper gode samspill (Aguirre-Ulloa 2017).



I dette innlegget vil vi legge frem tre konkrete ulike case fra tjenstedesign i Trondheim og Gjøvik, hvor vi tegner konturene av sentrale elementer som vi mener er viktige for videre utvikling av et spor i retning relasjonell design av tjenester. En case dreier seg om helsetjenester som retter seg mot ungdom og gir eksempler på tilrettelegging for velfungerende samspill. En annen case tar for seg ortopedipasienter og viser en relasjonell tilnærming i pasientforløpet for å bidra til økt helsekompetanse og forbedret kommunikasjon i helsetjenestene. Et tredje case legger frem hvordan man har jobbet med tjenstedesignprinsipper for å fremme relasjonsbasert planlegging av boligfelleskap i leieboliger for sosial bærekraft i Trondheim.

Referanser

Aguirre-Ulloa, M. and A. Paulsen (2017). "Co-designing with relationships in mind." FormAkademisk-forskningstidsskrift for design og designdidaktikk 10(1).

Braathen, M., et al. (2012). Helen & Hard: Relational design.

Cottam, H. (2011). "Relational welfare." Soundings 48(48): 134-144.



Velvære, relasjoner og fysisk utforming av skolemiljøer

Forfattere

Av professor Elen Saur & førsteamanuensis Hans Petter Ulleberg
Institutt for pedagogikk og livslang læring, NTNU

Kategori

C) Relasjonell design

Nøkkelord

Funksjonshemming, Høyere utdanning, Ambassadør

Abstract

Med utgangspunkt i Innovasjonsprosjektet «Morgendagens skoler», finansiert av Forskningsrådet, tar vår presentasjon for seg samspillet mellom arkitektonisk design, pedagogikk og organisering av skolelivet. Vi vil presentere kunnskap om hvordan skolens fysiske miljø påvirker elevens trivsel og kan fremme eller forhindre gode og inkluderende relasjoner mellom elever og elever og lærere. Studier viser at skolens lokaler påvirker læring, trivsel og engasjement for lærere og elever, og kvaliteten på bygningene påvirker det pedagogiske og fysiske arbeidsmiljøet [1]. De pedagogiske prosessene som foregår i en skole er nært knyttet til deres materielle kontekst. Forskning peker også på hvordan ulik forståelse av læring påvirker hvordan man tenker i forhold til forholdet mellom læring, rom og sted, artefakter og materiell - både fysisk og digitalt - i skolene [2]. Skolebygg betraktes som tilpasningsdyktige til endrede trender innen pedagogisk praksis og til fremtidig ny utvikling innen undervisning og læring. Det er et behov for kunnskap om hvordan skolebygg kan utformes i lys av læreplaner, forventninger til hvordan skolen kan fremme fremtidige ferdigheter og kompetanser hos elevene.

På skolenivå omfatter dette de ytre sosiale, materielle og kulturelle livsomstendighetene [jf. 3] for livet på skolen. På samme tid; det fysiske miljøet vil også virke inn på det som ofte karakteriseres som subjektiv wellbeing (ibid); positive og negative følelser og vurderinger og opplevd tilfredshet med livet på skolen, samt opplevelse av mening og andre subjektive vurderinger av tilværelsen. Tilsvarende påpeker Frey [4] og Hellevik [5] at faktorer som i én sammenheng kan ses på som determinanter for wellbeing, i en annen sammenheng er konsekvenser av wellbeing. På grunn av disse vanskene kan det være mer fruktbart å se på wellbeing som et system [6], der personer (med sin atferd og sine valg) inngår i kontinuerlige og gjensidige samspill med kontekster.

I dag har alle barn rett til å begynne på sin nærscole, uansett hvilke forutsetninger de har for læring eller fysisk mobilitet. Dette har ikke alltid vært tilfelle. Ikke så langt tilbake i tid var det mange elever som ikke fikk plass i det alminnelige skoletilbudet, men måtte gå på spesialskoler tilrettelagt for barn med ulike funksjonsnedsettelse. Barn med store og sammensatte behov ble plassert på institusjoner hvor de kunne bli boende hele livet [7]. Da vi fikk nye lovendringer som



ga rett til skolegang på nærskolen, var ikke nødvendigvis det fysiske miljøet tilpasset disse endringene. Skolebyggene og pedagogikken var ikke alltid klare for en radikal endring i elevgrunnlaget. Dette måtte gjøres mange individuelle tilpasninger etter hvert som det kom elever med ulike behov til de enkelte skolene, og ifølge rapporten Barrierer i det fysiske læringsmiljøet for elever med nedsatt funksjonsevne [8] forekommer dette fortsatt i mange tilfeller. Det er en stigmatiserende praksis hvor problemet oppleves å bli plassert hos det enkelte barnet. Tiltakene kan utgjøre en økonomisk belastning for skolen eller kommunen, fordi det kan kreve store bygningsmessige tilpasninger, og barn og foresatte kan oppleve at det er «deres skyld» at et allerede stramt budsjett belastes.

Slik sett vil det å vite hvordan det fysiske miljøet i skolen kan skape likhet for ulike læringsstiler blant elever, lage gode rammer for mangfold og for funksjonsvariasjoner, og dermed kunne kompensere for en økende segregering i skole og samfunn være sentralt. Sagt på en annen måte; Skoledesign er viktig for elevenes atferd og Kirkeby [9] påpeker at skolebygget ikke blir sett på som et nøytralt rammeverk.

Referanser

- [1] Plotka, E. (2016) Better spaces for learning. Royal Institute for British Architects RIBA London.
- [2] Ellis, R. A., & Goodyear, P. (2016). Models of learning space: integrating research on space, place and learning in higher education. *Review of Education*, 4(2), 149-191
- [3] Veenhoven, R. (2000). The four qualities of life. *Journal of Happiness Studies*, 1(1), 1-39. doi: 10.1023/A:1010072010360
- [4] Frey, B. (2008). *Happiness. A revolution in economics*. Cambridge: The MIT Press.
- [5] Hellevik, O. (2008). *Jakten på den norske lykken. Norsk Monitor 1985-2007*. Oslo: Universitetsforlaget.
- [6] Dolan, P. og White, M. (2006). Dynamic well-being: Connecting indicators of what people anticipate with indicators of what they experience. *Social Indicators Research*, 75(2), 303-333. doi: 10.1007/s11205-004-6298-x
- [7] Saur, E. (2014). Utenforskap, inkludering og demokrati. I C. Haugen og T.A. Hestbek (red.), *Pedagogikk, politikk og etikk. Demokratiske utfordringer og muligheter i norsk skole*. Oslo: Universitetsforlaget.
- [8] Wendelborg, C., Røe, M., Molden, T.H. & Wik, S.E. (2020). *Barrierer i det fysiske læringsmiljøet for elever med nedsatt funksjonsevne*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning på oppdrag fra Bufdir.
- [9] Kirkeby, I. M. (2006). *Skolen finder sted*. Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut.



Fiks arbeidsavklaringspenger

Forfattere

Miriam E. Nes Begnum

Kategori

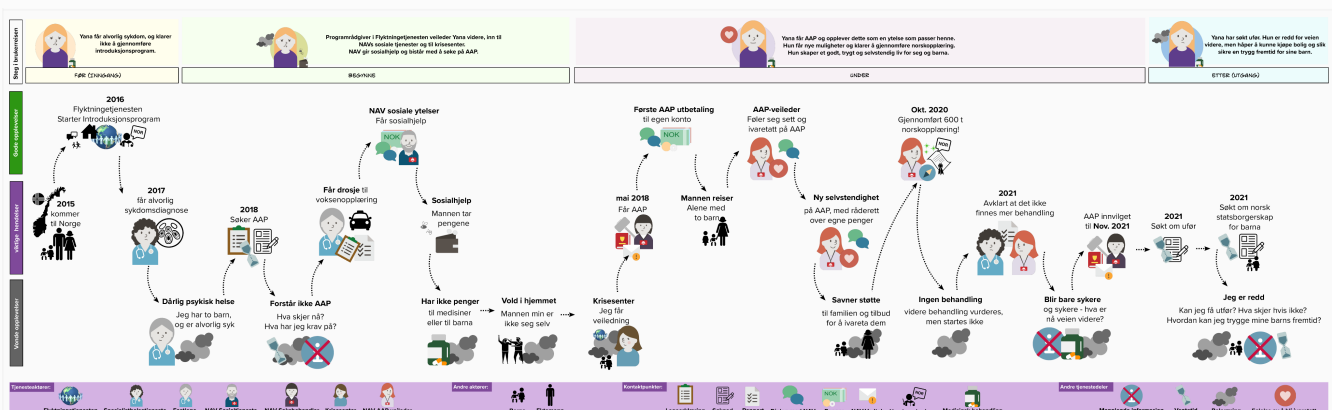
C) Relasjonell design

Abstract

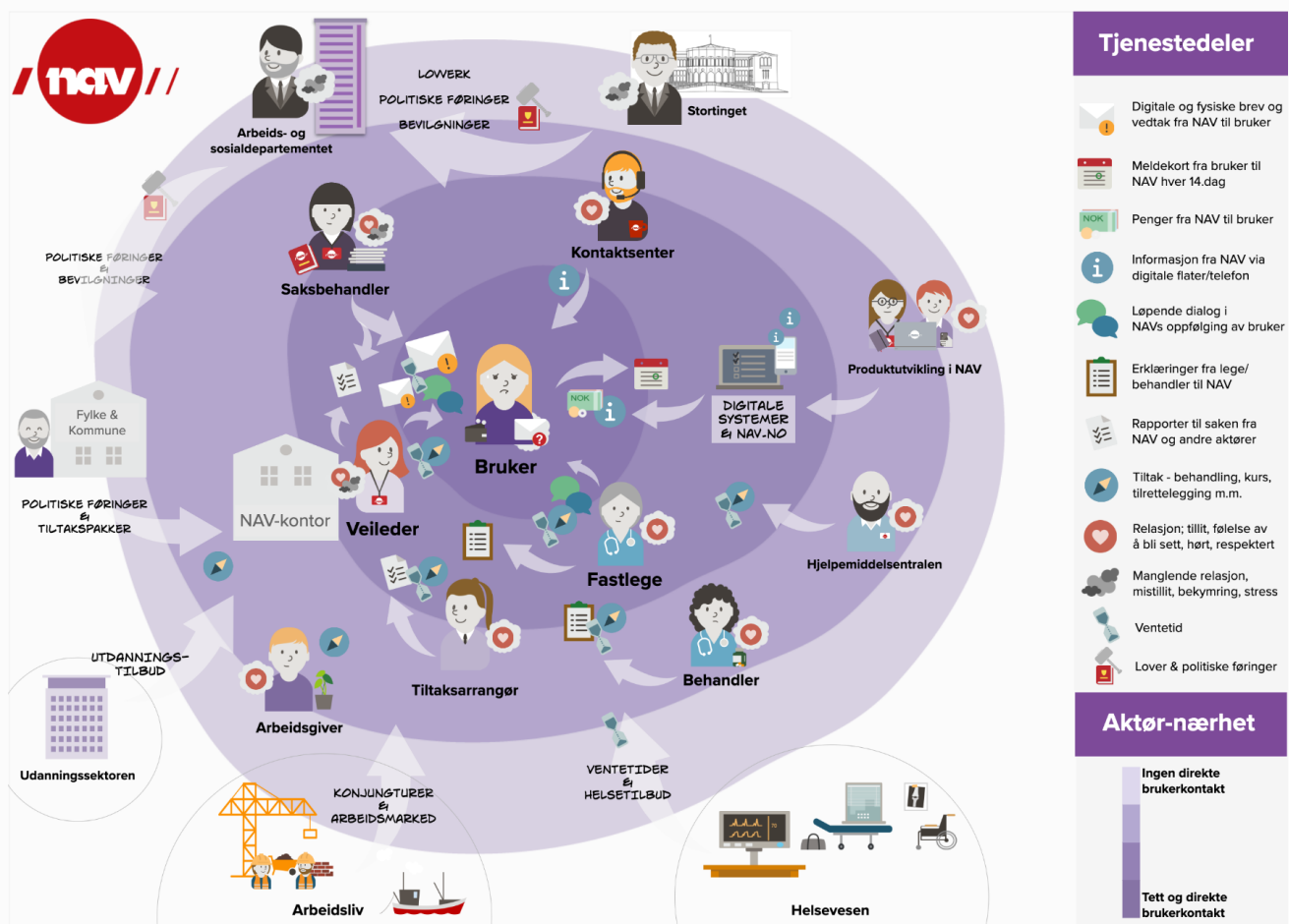
Arbeidsavklaringspenger (AAP) er en ytelse som skal sikre deg inntekt i perioder du har behov for hjelp fra NAV på grunn av sykdom eller skade. Som hovedregel må arbeidsevnen din være nedsatt med minst 50 prosent for at du kan få AAP. Arbeidsevnen din må være nedsatt til alle typer arbeid. Målet er at du sammen med NAV skal avklare mulighetene dine for å beholde eller komme i arbeid.

Som AAP-mottaker møter du i dag et komplekst regelverk. Mange ulike systemer og prosesser skjuler seg bak sceneteppet – inkludert gamle løsninger som gir treghet og låser NAVs handlingsrom for god oppgavefordeling. Det har også vært store endringer de siste årene, som man nå begynner å se effekten av. Flere innbyggere opplever utrygghet i inntektssikring i overgangen mellom ytelser, og stor grad av usikkerhet rundt hva som forventes fra NAV på AAP. I disse dager er NAV i gang med å rigge opp et produktområde (PO) for AAP. Gjennom produktområdene i NAV, samles tverrfaglig kompetanse og ulike satsinger knyttet opp til en brukergruppe eller en ytelse.

Produktområdet (PO) AAP er finansiert over statsbudsjettet, med spesifikke leveransekrav innen 2025. PO AAP har fått 6 ambisjonene i sitt oppdrag; å skape tilpasningsdyktige løsninger i nytt system, mer effektiv saksbehandling og brukerdiallog, enklere og mer forståelige prosesser, bedre og mer effektivt samarbeid mellom aktører, gi raskere økonomisk trygghet og forutsigbarhet for bruker, og å ta tak i årsaker til feilutbetalinger. Nå planlegges det hvilke satsinger og smidige team som må startes i produktområdet for å løse disse ambisjonene, i hvilken rekkefølge arbeidet skal startes og hvilket ansvar POet skal ha opp mot faglinjene i NAV. Som tjenestedesigner for POet, er min jobb å sørge for at både brukerbehov, ansattbehov og inkluderingsperspektiver ivaretas så godt som mulig innenfor rammene av oppdraget. Jeg skal også bidra til fasilitering og samskaping internt og eksternt, både i planleggingsfasen og underveis, og bidra til at den helhetlige ytelsen henger sammen med brukerreiser i forkant og etterkant av AAP.



PO AAP er ikke en bestilling på universell utforming, men en bestilling mot en effektiv, moderne og bærekraftig velferdsstat. Det å levere en inkluderende tjeneste er i seg selv ikke tilstrekkelig til å svare ut oppdraget. Det er likevel helt nødvendig i en ytelse som skal matche et bredt spekter av livssituasjoner for innbyggere. Hvordan passer da inkluderende tjenestedesign inn? WCAG benchmarking av nettsider og tilgjengelighet i søknader er enkelt, men hva med brukertilfredshet i stort – hvilke smertepunkter kan vi egentlig måle nå og måle opp mot underveis? AAP-løpet har en enorm bredde i brukersituasjoner, innganger og utganger til AAP – når har vi tilstrekkelig innsikt for å planlegge de store linjene? Vi skal være der mest for de som trenger oss mest – men hvem er det? Hva med relasjonell velferd – er dette viktig å måle som designmetrikk? Regelverksutforming legger slik sterke føringer for hva og hvordan vi kan designe AAP-løpet. Skal vi drømme frem tjenester som krever regelverksendringer for å kunne realiseres, eller skal vi forholde oss til dagens mulighetsrom i redesign av tjenesten? Er brukerpanel og brukertesting tilstrekkelig for løpende brukerinnsikt underveis, eller bør vi ansette en AAP-mottaker i arbeidstiltak inn i POet? Det er flere spørsmål enn svar når visjonen om inkluderende tjenestedesign møter organisasjon, juss og politiske realiteter.



Takk!

Tusen takk til alle som har bidratt til å utvikle prosjektet, inkludert Blindeforbundet, Norges Handicapforbund, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, Ruter, Hørselshemmedes Landsforbund, NAV, Helseinn, og Trondheim kommune

Takk til deltakerne som har bidratt med å samskape dette.

Konferansens nettside finner du på:

<https://www.ntnu.no/design/tjenester-for-alle>

Ønsker du å ta kontakt med Tjenester for Alle-teamet, send en e-post til brita.nielsen@ntnu.no





