

Det er jo ikke noe hokuspokus

En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding



Lene Gulbrandsen

NTNU Videre

SOS6901 Master i organisasjon og ledelse

Spesialisering i Innovasjon og endringsledelse

V 2017

FORORD

Livslang læring er et ønske fra Regjeringen for å formalisere kompetanse til de av oss som har mer real- enn formalkompetanse. Samtidig er det fint å bli ferdig med livslang læring før pensjonsalderen. Det har gått så vidt bra.

Fra august 2003 til februar 2017 har jeg studert ved siden av full jobb. Først en bachelor i sosiologi på tradisjonelt vis for å ta en klassisk universitetsutdanning. Deretter en erfaringsbasert master i Organisasjon og ledelse ved NTNU Videre, som munner ut i denne oppgaven.

Å drive med livslang læring er utfordrende, livet går sin skjeve gang og studiene har vært med gjennom flyttinger, samlivsbrudd og alvorlig sykdom. Noen få opphold har skapt glede over frihelger, men også utålmodighet etter å bli ferdig og få en grad. Sånn er det jo å bedrive klassereise i voksen alder.

Det er noen å takke for at denne oppgaven i det hele tatt kan leveres:

Først og fremst min fantastiske veileder ved NTNU, Thomas Østerlie, som jeg traff gjennom hans undervisning i et emne under spesialiseringen min i Innovasjon og endringsledelse. Det var som å møte en kollega, - en kollega med samme pragmatisme og erfaringer fra arbeidslivet koblet med en genuin akademisk forståelse. Uten deg hadde ikke dette året gått så bra som det har, - takk for all inspirasjon, humør og vilje til å dele kunnskap med oss praktikere.

Min arbeidsplass Bouvet; – for at dere alltid vil at medarbeidere skal lykkes og lære mer og at dere ser potensialet i samkjøring mellom konsulentarbeid og akademisk tilsnitt.

Oslo, 30. Januar 2017

Lene Gulbrandsen

Innhold

Innledning	5
Om velferdsteknologi	8
Definisjoner av velferdsteknologi	9
Aktørenes begrepsbruk	11
Teori	14
Medvirkning - mål eller middel?	14
Den skandinaviske tradisjonen.....	15
Forskningstradisjoner.....	17
UTOPIA og grafisk bransje.....	18
Endring mot det kontekstuelle.....	19
Konflikt eller konsensus?.....	20
Teknologiforståelse	20
Hva er ”teknologi”?.....	21
Teknologiske pendelvirkninger.....	22
Dikotomiene: determinisme og voluntarisme.....	22
Sosialkonstruktivismen.....	24
Mulighet for transcens?.....	25
Diskursivitet	26
Diskursivitet vs diskursanalyse.....	26
Organizing Vision.....	27
Buzzwords og diskursen.....	29
Case og forskningsmetode	31
Case-studie	35
Dokumentstudie, intervjuer og valg av informanter	36
Databehandling, forskerrolle og generalisering	39
Analyse: Buklandingen	41
Oppstart, forankring og motivasjon	42
Aktørbildet: Mange kokker og mye søl?	51
Velferdsteknologi og (andre) hjelpemidler	55
Nåsituasjonen på Solstrand	58
Diskusjon	61

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Den velferdsteknologiske diskursen	61
Teknologiforståelse	64
Brukermedvirkning	67
Konklusjon	71
Hovedfunn	71
Referanser og litteratur	75

Innledning

Lengre levealder og store barnekull på 1950- og 60-tallet danner grunnlag for en såkalt eldrebølge som vil skylle over landet om 15-20 år. Samtidig vil det være færre hender til å pleie alle de som vil trenge omsorg og daglig hjelp, - det er kort sagt ikke nok unge mennesker for å pleie det antall eldre vi blir om kort tid. Kommunene, som ansvarlige for å tilby sine innbyggere tjenester knyttet til helse og pleie, er nå i en situasjon hvor de må omstille seg. De må både møte den demografiske utfordringen raskt med praktiske og konkrete virkemidler og forstå omfanget av utfordringen. Kommune-Norge er derfor i full gang med å utforske hvordan de kan bruke velferdsteknologi som virkemiddel for å håndtere denne eldrebølgen. Staten, på sin side, jobber gjennom ulike departement, direktorater og samarbeidsprosjekter med næringslivet for å skape rammebetingelser for kommunenes innføring av velferdsteknologi. Dette gjøres gjennom å produsere veiledere, innovasjonsprogram det kan søkes penger på og å holde ulike konferanser hvor tematikken blir løftet frem.

Selve målet med velferdsteknologien beskrives oftest som at vi skal bli (mer) selvbetjente og kunne bo hjemme lengre før vi må inn i døgkontinuerlig omsorg. Det argumenteres på et overordnet nivå at det er trygghet som er målet og teknologien som er middelet. Allikevel behandles temaet fra et overraskende sterkt teknologisk perspektiv når de konkrete beskrivelsene av hva velferdsteknologi er og hvordan det kan implementeres leses.

Begrepsapparatet som er knyttet til det å innføre velferdsteknologi er mangefasettert og rikt, og er hentet fra ulike fagtradisjoner som alle er inno i innovasjon, brukerinvolvering og tjenesteutvikling. Begrepene *bruker/design/innovasjon/tjeneste/drevet* brukes på så mange måter at betydningen av begrepene blir uklare. De settes sammen både som Innovasjonsdrevet design, Brukerdrevet innovasjon og Designdrevne tjenester. Hvordan begreper knyttet til feltet velferdsteknologi blir omsatt i praksis er sentralt for å forsøke å forstå sammenhengen, eller mangel på sammenheng, mellom statlige intensjoner og kommunal praksis. Selve begrepsbruken kan ha opphav i metodene knyttet til

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

brukersentrert utvikling og spesielt til hvordan metoden tjenstedesign¹ har blitt brukt i offentlig sektor de siste årene. Denne metoden benytter flere utviklingsmetoder fra ulike yrkestradisjoner, som igjen skaper en interessant sfære hvor tjenesteutvikling i helsesektoren, industridesigntradisjoner og tradisjonell IT-utvikling møtes for å skape *nye, innovative tjenester innen helse*. Velferdsteknologien kan fremstå som et mulig svar på de statlige intensjonene om innovasjon og effektivisering, og brukersentrert utvikling og tjenstedesign som metoder for å få det til. Begrepene kan fylles for å gi et slags svar på den store utfordringen den nye eldrebølgen kan gi samfunnet vårt.

Begreper og ulike innfallsvinkler til henholdsvis teknologisk innovasjon og tjenesteinnovasjon har fanget min interesse sterkt i dette feltet, selve begrepsbruken kan se ut som den skaper en teknologisk slagside. Gjennom leverandørprogrammer og initiativer til støtteordninger er det primært en innovasjon knyttet til produkter og produktutvikling som understøttes. Innføringen av velferdsteknologi vil i sin natur innebære nye måter å arbeide på, og derfor også en mulig forskyvning av ansvarsområder mellom ulike roller og kompetanser innen sektoren. Vaktmestre som skal fikse på en pilledispenser blir omsorgsarbeider og en hjemmesykepleier vurderer en mulig feil på en GPS-tracker når hun er hos brukeren. I de styrende dokumentene fra myndighetene er det ikke de samme beskrivelser, metoder og insentiver knyttet til det å gjennomføre en tjenesteinnovasjon som det er til å anskaffe velferdsteknologiske produkter. En lett tilgjengelig hypotese kan være at det er enklere å kjøpe inn produkter enn å endre en organisasjon for å betjene brukerne bedre.

Denne oppgaven er basert på en casestudie av en type omsorgsbolig, Solstrand, som er et Bo- og aktivitetssenter. Dette huset representerer en ny måte å organisere hjemmetjenester og fast bolig på. Her skulle det å gjøre en innovativ anskaffelse og anskaffe brukerorientert velferdsteknologi være et overordnet premiss.

Hovedperspektivet i empirien min er knyttet til selve *buklanding* til dette prosjektet. Jeg benytter dette litt voldsomme begrepet fordi det som var prosjektets premiss, å gjøre en innovativ anskaffelse, ikke har blitt gjennomført. Kommunen har likevel

¹ DIFI sin beskrivelse av tjenstedesign i offentlig sektor:
<https://www.difi.no/artikkel/2014/10/tjenstedesign>

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

bygget ferdig Bo- og aktivitetssenteret, og brukerne har fått fine leiligheter, gode nye tjenester og mye ny teknologi tilknyttet *selve huset*. Men ingenting er anskaffet på bakgrunn av en kartlegging av brukerbehov, og det er ikke gjort en programmessig Innovativ anskaffelse, og det er nettopp dét som er tema for casestudiet. Det har dermed skjedd en *brist* mellom visjonene for hva velferdsteknologi kan bidra til, hvordan man skal tilpasse det til brukernes behov og den teknologien som faktisk er installert i huset. På Solstrand er det nå installert paneler for lysregulering og lysskjerming som brukerne ikke forstår, det er elektroniske låser som forvirrer både brukere og pårørende, og ikke minst er det elektroniske dørklokker med et betjeningspanel som (nesten) ingen forstår. Disse produktene er hyllevare som ikke tjener brukerne, og de klarer i liten grad å benytte den. I praksis må den byttes ut, som platetoppene på komfyrene. På dørklokkene bruker hjemmesykepleierne tapebiter for å dekke over alle knapper som ikke skal brukes. Hvordan casekommunen beveget seg fra gode tanker knyttet til å forstå brukerbehov, som en bakgrunn for å tilby brukertilpasset velferdsteknologi, til å ende opp med denne typen hyllevare, er det jeg beskriver som en buklanding.

For å diskutere hvorfor denne bristen, eller buklanding, kunne skje, vil jeg gå tett på en diskurs som jeg oppfatter ligger i bakgrunnen og spiller inn i feltet mellom begrepsbruk og iverksetting av anskaffelser og implementering. Denne diskursen kan se ut som den påvirker både styringsnivået, bedriftene og kommunene, på tross av alle fyndordene knyttet til både brukerbehov og innovasjon. Jeg vil i denne oppgaven argumentere for at det kan oppstå et stort gap mellom myndighetenes føringer og kommunal gjennomføringskraft som skaper et vakuum hvor det er vanskelig å realisere implementeringsprosjekter av velferdsteknologi. Jeg vil også diskutere om det under begreper som brukes i forbindelse med velferdsteknologi ligger en diskurs som minner om teknologisk determinisme. Forskningsspørsmålet for oppgaven vil på bakgrunn av det som er beskrevet være: *Gjennom brukersentrering og innovasjonsmetodikk skal kommunene innføre velferdsteknologi, - hvordan fungerer dette i praksis?*

Om velferdsteknologi

Innenfor det store antallet av dokumenter som omhandler og skaper kontekst for kommunenes innføring av velferdsteknologi har jeg valgt to styrende dokumenter, NOU 2011:11 *Innovasjon i omsorg* og Helsedirektoratets *Fagrappport om implementering av velferdsteknologi* fra 2012 som bygger på NOU2011:11. På bakgrunn av disse rapportene er det produsert flere dokumenter som er mer veiledende og som har til hensikt å hjelpe kommunene i det praktiske arbeidet med en innføring og bruk av velferdsteknologi. Det er i tillegg to publikasjoner jeg vil benytte, en rapport fra SINTEF (2015) om hvordan evaluere velferdsteknologi; *Evaluering av velferdsteknologi. Et helhetlig rammeverk for effektevaluering* og publikasjonen *10 steg til innovasjon i Helsesektoren* - en publikasjon utgitt av et samarbeid mellom SINTEF, Helse Midt-Norge, InnoMed og Helsedirektoratet. Denne gir anbefalinger til metoder for innføring av brukerrettet innovasjon, og den ble benyttet i oppgavens casekommune for kartlegging av brukerbehov. Kapittelet er refererende og vil bli benyttet som bakgrunn i diskusjonen for å betrakte hvordan de ulike begrepene har en opprinnelse og siden forvaltes i helsesektoren. Den demografiske utfordringen beskrives som:

”Samfunnet står ovenfor krevende endringer de neste tiårene knyttet til et økende antall eldre, nye brukergrupper og knapphet på helse- og sosialpersonell og frivillige omsorgsytere, jfr. St meld nr 25 (2005-2006) om framtidens omsorgsutfordringer” (NOU 2011:11)

Det er et behov for innovasjon i sektoren og å *møte fremtidens omsorgsutfordringer* på nye måter. Det er erkjent at dagens kommunale omsorgstjenester er preget av store døgkontinuerlige virksomheter som drives med få ledere, mange ansatte (høy personalfaktor), en høy andel ansatte uten fagutdanning, mange deltidsarbeidende, en svært høy andel kvinner og ofte enkle hjelpemidler (ibid). Omsorgssektoren er "valgt" når St meld nr 7 (2008-2009) 'Et nyskapende og bærekraftig Norge' hadde som oppgave å se nærmere på innovasjon i offentlig sektor. Et offentlig utvalg er opprettet, og mandatet utvalget skal arbeide med er; ”- ny teknologi, arkitektur og nye boformer, samt brukerinnflytelse og egenmestring” (ibid).

Definisjoner av velferdsteknologi

Det er mange definisjoner knyttet til velferdsteknologi, både definisjoner og begreper brukes ulikt av aktørene og fremstår derfor som uklart. Hva som er budskapet med de ulike begrepene og hvordan de settes i sammenheng er sentralt for å kunne diskutere antagelsen om en bakenforliggende diskurs. Jeg vil derfor gjøre en liten sammenstilling av begrepsbruken knyttet til velferdsteknologi. Velferdsteknologi beskrives som et Skandinavisk samlebegrep knyttet tett til den nordiske velferdsmodellen, og begrepet har trolig dansk opprinnelse. Innen EU benyttes begrepet Ambient Assistent Living (AAL), som har en begrensing ved å kun bruke eldre personer i sin definisjon. Velferdsteknologi, som det benyttes på norsk, har til hensikt å dekke den teknologien som er rettet både mot eldre og personer med kroniske sykdommer og/eller funksjonshemminger. Begrepet er ment å ivareta både et forbyggende perspektiv, en pårørendedimensjon og en tjenestedimensjon (Helsedirektoratet 2012). Computerworld oppsummerer med å definere velferdsteknologi som ”teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltagelse og mobilitet som styrker brukernes evne til å klare seg i hverdagen til tross for sykdom eller nedsatt funksjonsevne” (CW 2016). Det som er et viktig poeng, og som fremkommer i flere av de styrende dokumentene er at velferdsteknologi ikke er ment brukt kun av eldre beboere i døgkontinuerlig omsorg og innbyggere med kommunale tjenester, men også som hjelp til yngre hjemmeboende med kroniske sykdommer eller funksjonsnedsettelse. Helsedirektoratet benytter seg derfor av en utvidet begrepsdefinisjon som også SINTEF (SINTEF 2015) benytter i sin rapport:

”Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltagelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne” (ibid).

Definisjonen har i seg perspektivet av alder, type funksjonsnedsettelse og mestring, og det er denne definisjonen jeg vil henvise til i det videre arbeidet. NOU 2011:11 *Innovasjon i omsorg* (NOU 2011:11) deler inn i fire hovedkategorier av velferdsteknologi:

- Trygghets- og sikkerhetsteknologi

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

- Kompensasjons- og velværeteknologi
- Teknologi for sosial kontakt
- Teknologi for behandling og pleie

Helsedirektoratet (2012) bruker flere sider i sin fagrapport på å definere og avgrense en betydning av velferdsteknologi, for så å lande på de samme fire kategoriene benyttet i NOU 2011:11, og med en utdypning av innholdet i begrepene:

Trygghets- og sikkerhetsteknologi	Dette omfatter teknologier som skal skape trygge rammer omkring enkeltindividets liv og mestring av egen helse. Trygghetsalarm er i dag den mest brukte løsningen i denne gruppen.
Kompensasjons- og velværeteknologi	Dette omfatter teknologier som bistår når f.eks. hukommelsen blir dårligere, eller ved fysisk funksjonssvikt. Gruppen omfatter også teknologi som gjør hverdagslivet mer komfortabelt – f.eks. styring av lys og varme.
Teknologi for sosial kontakt	Dette omfatter teknologier som bistår mennesker med å komme i kontakt med andre, f.eks. videokommunikasjonsteknologier.
Teknologi for behandling og pleie	Dette omfatter teknologi som kan bidra til at mennesker gis mulighet til å bedre mestre egen helse, f.eks. ved kronisk lidelse. Automatisk måling av blodsukker, blodtrykk mv. med eller uten interaksjon med helse- personell er eksempler på slike tekniske hjelpemidler.

Tabell1: Klassifisering av velferdsteknologi

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Aktørenes begrepsbruk

Begrepene omsettes av aktørene og interessentene som er aktive i sektoren gjennom at både leverandører og produsenter av velferdsteknologi, helsesektoren selv og IT-konsulentbransjen er tilstede på arenaen. Gjennom sin bruk og deltagelse både omsetter de og skaper innhold til begrepene, og jeg vil presentere en oversikt for å senere kunne diskutere aktørenes rolle i den velferdsteknologiske diskursen. Aktørene innen feltet er både mange og på ulike nivåer i forhold til helsehierarkiet fra førstelinjeansatte til departementet. Det finnes ulike aktører både innen stat og kommune og private næringslivsaktører, og flere av disse inngår i ulike konstellasjoner av privat-offentlig samarbeid. Tabellen under viser et utvalg basert primært på en oppsummerende artikkel i Computerworld (CW 2016), samt noen enkelte aktører som er nevnt i styrende dokumenter og av mine informanter. Tabellen er derfor ikke utfyllende, men tjener som en *illustrasjon* på antallet aktører og fordelingen mellom dem.

Statlige aktører	Kommunale aktører	Et utvalg leverandører	Konstellasjoner
Helsedirektoratet	KS	Hjelp24	InterReg
Direktoratet for e-Helse	NHO Innovasjon	Atea	InnoMed
Nasjonalt senter for e-helseforskning		Capgemini	Norwegian Smart Care Cluster (NSCC)
Universiteter og høyskoler		Caretech	Arena Helseinnovasjon
Innovasjon Norge		Doro / Doro Care / Trygghetssentralen	Driv Inkubator
		Sensio	
		Tieto	
		Visma	
		Telenor Objects	

Tabell 2: Ufullstendig oversikt over noen sentrale aktører

SINTEF (2015) presenterer i sin rapport en oversikt over ulike aktører og interessenter, og hvordan de påvirkes ulikt når velferdsteknologiske tiltak innføres. Fokus for denne rapporten er gevinstrealisering og effektevaluering, og hvordan aktørene påvirkes er derfor sentralt for rapporten. De gjør en inndeling av aktørene i:

- Tjenestemottakere (brukere, hjemmeboende og i institusjon)
- Tjenesteleverandører (ansatte i HOT, enhetsledere og rådmann)
- Myndigheter (HOD, FIN, KMD, Helsedirektoratet, KS)
- Pårørende (bor/bor ikke med bruker)
- Næringsliv (leverandør av teknologi, private tjenesteytere)
- Andre (nabo, politi, brann)

Samspeillet mellom aktørene gjør at noe som gir en positiv effekt for en aktør kan gi en negativ effekt for en annen aktør, i form av redusert nytte (SINTEF 2015).

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Helsedirektoratet (2012) har allerede på forsiden et sitat som poengterer at:

”Velferdsteknologi handler ikke om teknologi...men om mennesker” og i innledningen beskrives det:

”(...) det kom tidlig frem at velferdsteknologiske området ikke kun handler om teknologi alene, men også om kommunal tjenesteinnovasjon, hjelpemiddelområdet, næringsutvikling, forskning og det boligpolitiske området” (Helsedirektoratet 2012)

Sitatet fremhever *mer enn* brukerkonteksten, og berører viktige poeng tilknyttet en potensiell suksess eller fiasko, forstått som "pengene ut av vinduet". Å gjøre en implementering av velferdsteknologi *forutsetter* en satsing på tjenesteinnovasjon, og Helsedirektoratet ”fraråder at det iverksettes en satsing på velferdsteknologi hvis det samtidig ikke sikres at kommunene settes i stand til å gjennomføre nødvendig tjenesteinnovasjon” (ibid). Den samtidig satsningen på brukerorientering, innovasjon og metoder for utvikling (som for eksempel tjenstedesign) er tydelig kommunisert som virkemidler for å få til nye og bedre tjenester og teknologier. Det fremkommer gjennom beskrivelser av trinnvise metodeverk og prosesser, hvordan sikre universell utforming, hvordan metodisk sikre gevinstrealisering og hva som kjenner seg tjenstedesign som metode for prosjektene. Alle disse ulike beskrivelsene bidra til differensiert begrepsbruk, overlappende metodeverk og muligens en smule forvirring (Helsedirektoratet 2012, NOU 2011:11, SINTEF 2015, InnoMed 2011), *samtidig* som de beskriver en erkjennelse av det komplekse i en kommunal satsning på velferdsteknologi. Dagspressen videreformidler disse føringene gjennom å sette et fokus på samspillet mellom føringer, midler og kommunal implementering:

”Vi utvikler en egen spredningsstrategi som nettopp skal sikre at kommunene stimuleres, motiveres og faktisk settes i stand til å gjennomføre det nødvendige omstillingsarbeidet det er å ta teknologi i bruk. Det utvikles virkemidler, som for eksempel prosessveiledning, opplæring, følgeforskning og nettverksarbeid, sier Mehre” (Aftenposten 2016)

Teori

Som teoretisk fundament til å diskutere problemstillingen *Gjennom brukersentrering og innovasjonsmetodikk skal kommunene innføre velferdsteknologi, - hvordan fungerer dette i praksis?* har jeg gått bredt ut med en intensjon om å se på ulike dimensjoner av den teknologiske utviklingen, og hvordan den er beskrevet i et utvalg artikler. For å argumentere for at årsaken til buklanding kan være at det finnes et stort gap mellom myndighetenes føringer og kommunal gjennomføringskraft, og at det innen feltet eksisterer en diskurs som minner om teknologisk determinisme trenger jeg ulike perspektiver. Tre temaer står sentralt for min teoretiske tilnærming; brukermedvirkning, teknologiforståelse og diskursivitet. Jeg begynner med en gjennomgang av forskning på systemutvikling med ulike innslag av brukermedvirkning. Dette gir også et innblikk i selve *teknologiforståelsen*. Dette perspektivet viderefører jeg gjennom å drøfte artikler som tar for seg teknologiens kontekst og grenseoppganger mellom teknologi og organisasjon. En diskursivitet som kan bidra til å skape en betydning for en teknologiforståelse, er det siste tema.

Medvirkning - mål eller middel?

I prosjektet i Kommunen for å innføre brukertilpasset velferdsteknologi har brukermedvirkning vært svært sentral, og prosjektet kom litt skjevt ut fra hoppkanten da en behovskartlegging viste at brukerne ikke hadde de antatte behovene for personlige, teknologiske løsninger. Hvilken rolle brukermedvirkningen har hatt å si for kommunens velferdsteknologiske buklanding er sentralt og gjennomgås teoretisk i dette kapittelet.

Brukermedvirkning kan være et mål i seg selv eller middel for å oppnå noe. Sterke demokratiske tradisjoner i arbeidslivet i Skandinavia har bidratt til at (bruker)medvirkning kan være et mål i seg selv i utvikling og implementering av ny teknologi og arbeidsprosesser tilknyttet teknologien, basert på den påvirkningen implementering gjør på selve arbeidsdagen. Brukermedvirkning kan også være et middel som gjennom lobbyvirksomhet kan påvirke et politisk/organisatorisk nivå, eller gjennom bruken av etablerte metoder for medvirkning bidrar til en forankring eller felles forståelse for utfordringer. Eksempler på dette kan være brukersentrerte

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

metoder som produserer brukerhistorier, personas, brukerreiser og tar dette videre til kravspesifisering².

Sosio-teknisk design er en tradisjon som betrakter utviklingen av medvirkning i sammenheng med aksjonsforskning, som fikk sin blomstringstid på 1960 - og 70-tallet og ble navngitt av forskere ved London Tavistock Institute (se Mumford 2006:317-318). Intensjon var at forskningsprosjektene skulle bidra til positive endringer i (det teknologiske) arbeidslivet for arbeiderne gjennom at innføring av nye teknologier (maskiner, programvare eller tilknyttede arbeidsrutiner) heller enn å være den kontrollerende faktoren (Davis og Cherns (1975)). Sosio-teknisk design vil alltid betrakte teknologien kontekstuel, og ikke som en enkeltstående størrelse. Begrepet *Open Systems* (opprinnelig utviklet av Barlanaffy (1950) innenfor biologi) brukes for å betegne at teknologien påvirker omgivelsene, men også selv påvirkes av sine omgivelser (Davis og Taylor 1972). I 1976 formaliserte Albert Cherns designprinsippene tilknyttet sosio-teknisk design, som er gjenkjennelige i forhold til dagens prinsipper tilknyttet utviklingsmetodikk (Cherns 1976). Prinsippene omhandler blant annet kompatibilitet til det målet systemet har for bruken av det, minst mulig spesifisering, variasjonskontroll (å unngå ikke-intendert bruk) og design som iterativ prosess. Flere av prinsippene omhandler arbeidsplassdemokratiske forhold.

Den skandinaviske tradisjonen

Historisk har det vært gjennomført en del prosjekter som har skapt presedens for den sosio-tekniske tradisjonen. Jeg vil her gjennomgå noen av disse for å vise hvordan disse prosjektene har påvirket utviklingen av brukermedvirkning. Einar Thorsrud³ (død 1985) var en norsk pådriver for en sosio-teknisk tilnærming og industrielt demokrati. I 1962 ble han bedt om å lede et samarbeidsprosjekt mellom LO og N.A.F. (nå NHO). Prosjektet var et nasjonalt forsknings- og utviklingsprogram for demokratisering av industrielt arbeid, basert på praktisk forsøksvirksomhet i et antall

² Begrepene tilhører tradisjoner innen brukersentrert utvikling og tjenstedesign. Brukerhistorier er korte beskrivelser av en behovsbasert handling/interaksjon mellom bruker og tjeneste/system som brukes til kravspesifisering, en personas er en beskrivelse av en representant for en målgruppe og en brukerreise er en uttegnet beskrivelse av hvordan en personas opplever sitt møte med en tjeneste før, under og etter en handling (brukerhistorie).

³ https://nbl.snl.no/Einar_Thorsrud

produksjonsbedrifter. Emery og Thorsrud (1970) oppsummerer dette prosjektet som skulle se på sammenhengene mellom medvirkning i arbeidslivet, velferdspolitikken og den økonomiske utviklingen som defineres som ”industrielt demokrati” (Emery og Thorsrud 1970). Partene var enige om at ”personlig medvirkning er avgjørende for de ansattes konstruktive interesse eller deres likegyldighet i arbeidssituasjonen” (ibid). Bjercknes og Bratteteig (1995) viser hvordan den skandinaviske tradisjonen har betraktet medvirkning som demokratiutvikling på arbeidsplassen. I denne konteksten vil medvirkningen være et mål i seg selv. Den skandinaviske forskningen på systemutvikling beskriver ulike måter å streve for demokrati gjennom ulike påvirkningsmåter tilhørende ulike nivåer, så som selve arbeidssituasjonen, på arbeidsplassen, inter-organisatorisk og i arbeidslivet generelt. *Arbeidssituasjonen* krever en teknologi som er tilpasset de daglige arbeidsoppgaver og muligheten for påvirkning for medarbeiderne går gjennom deltagelse i utviklingsprosjekter eller valg av applikasjoner/dataprogrammer. For *Arbeidsplassen*, eller organisasjonsnivået, kan arbeidernes påvirkning være mer indirekte og handle om organisatoriske valg i like stor grad som tekniske valg basert på at nivået vil omhandle valg tilknyttet en teknisk *infrastruktur*. For det *Det inter-organisatoriske* nivået skiller forfatterne mellom strategiske og forretningsmessige relasjoner, hvor de siste er regulert av kontrakter. Medvirkningen benyttes som et *middel* når det på et strategisk, inter-organisatorisk nivå fremmes internasjonale brukergrupper sin interesse gjennom lobbyvirksomhet eller lokale pressgrupper som søker gjennomslag i forhold til ulike leverandører av programvare. Gjennom utvidet bruk av nettverksteknologier har dette inter-organisatoriske nivået blitt mer relevant for systemutviklernes påvirkning. Forfatterne antar at de to formene for relasjoner vil smelte sammen i virtuelle organisasjoner i tiden fremover [fra 1995]. Innenfor nivået *arbeidslivet* som et hele vil det være en påvirkningsmulighet gjennom lovverk og sosiale institusjoner, og teknologien for dette nivået omhandler infrastrukturer som telekom og elektroniske nettverk og offentlig tilgjengelig programvare eller informasjon publisert på Internett (Bjercknes og Bratteteig 1995). Bjørn-Andersen og Hedberg (1997) definerer brukerdeltagelse som ”involvering av brukere i arbeidsoppgaver gjennom systemutviklingen”, og knyttet dette til tre ulike hensikter;

- Å øke bakgrunnskunnskapen som et system skal bygge på
- Å utvikle realistiske forventninger og redusere endringsmotstand

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

- Å øke organisasjonsdemokratiet gjennom deltagelse i beslutninger knyttet til påvirkning av eget arbeid

Forskningstradisjoner

Den skandinaviske forskningstradisjonen på systemutvikling er kjent for å være mer bruker-, enn ledelses-orientert og det er to retninger innen forskningen som har vært dominerende (Bansler 1989). Bjercknes og Bratteteig (1995) benevner disse som henholdsvis *Collective Resource Research* og *Critical Approach*. Bjercknes og Bratteteig går dypere inn i to ulike trender innenfor *Collective Resource Research*, som er en tradisjon som har sett på demokratiutviklingspotensialet spesielt. Utgangspunktet er fra 1960 hvor man begynte å betrakte sammenhenger mellom arbeid og demokratiske verdier i Skandinavia (Gustavsen 1986). Tanken var at industrien skulle sette nivået for demokratiske prinsipper, og at effektivitet i produksjonen også ble til gjennom styrkning av individets påvirkningskraft. Det ble opprettet et demokratiprogram i samarbeid mellom LO (Landsorganisasjonen) og NAF (Norges Arbeidsgiver Forening, nå NHO) hvor intensjonene til NAF var knyttet til rasjonalisering og effektivisering av arbeidet, mens motivasjonen til LO var det som i dag ofte benevnes som *empowerment*, mer autonom makt til arbeiderne (Thorsrud og Emery 1970). Programmet produserte blant annet en paragraf i Arbeidsmiljøloven som sier at ”arbeidere og deres representanter skal bli informert om systemer som er *planlagt* og for planlagte *endringer* i systemene” (AML 1977). En tanke med dette er at arbeiderne selv skal ha kontroll og ha ansvaret for arbeidsutførelsen (Bjercknes og Bratteteig 1995, Emery og Thorsrud 1970). Det første konkrete prosjektet ble til innenfor LO sin medlemsforening Jern og Metall i perioden 1971-73 (Nygaard and Bergo 1974). Hensikten var å få arbeidernes mening og perspektiver knyttet til utvikling og introduksjon til bruk av computer-teknologi. Antagelsene var knyttet både til at innføringen av ny teknologi ville bidra til rasjonalisering av arbeidsprosesser og til en *deskilling* av arbeideren, altså at arbeideren mister sentral kunnskap. Antagelsene var også knyttet til en grunnleggende, og uløselig, konfliktlinje mellom arbeidere og arbeidsgivere. Gjennom innføringen av en forhandlingsavtale knyttet til innføring av ny teknologi basert på computere, ble denne konflikten institusjonalisert.

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

UTOPIA og grafisk bransje

I Perioden 1981-1984 ble det opprettet et forskningsprogram, UTOPIA, som skulle imøtekomme tidligere erfaringer fra for eksempel LO/NAF-prosjektet, og som endret fokus til å se på meningen med produksjonsarbeidet og innholdet i arbeidsforholdene (UTOPIA 1981, 1985). UTOPIA var et samarbeid mellom flere skandinaviske forskningsinstitusjoner og Nordisk Grafisk Union, og skulle utvikle teknologi som bidro til ”grafiske produkter av høykvalitet, faglig sterkt arbeid og en demokratisk arbeidsorganisering” (Bjerknes og Bratteteig 1995). Forskningen ble utført som et laboratorium med fagfolk som deltagere, og det ble benyttet mockups og simulatorer av computerbaserte arbeidsprosesser, ofte laget av pappesker og tegninger, en metode kalt "design-by-doing" (Ehn 1989). Prosjektet endte i et pilotsystem for produksjonsbedriften Liber. Systemet ble kalt TIPS, og var et system for tekst og billedbehandling, som aldri ble satt i kommersiell produksjon. Demokratiet på arbeidsplassen kunne styrkes gjennom bedre balanse mellom arbeid og kapital, og veien skulle gå gjennom en styrkning av arbeidstakeren, ifølge UTOPIA. Et annet eksempel fra UTOPIA er knyttet til det som i avisproduksjonssiden i grafisk bransje ble kalt "perforatører". Dette var kvinner som skrev over tekst produsert av journalisten på skrivemaskinen til PC, en forutsetning for deres arbeid er derfor at journalisten ikke skriver på PC. Perforatøren, som er en ufaglært ressurs, blir sittende mellom journalisten og den grafiske faglærte som benytter PC. Bjerknes og Bratteteig (1995) benytter dette prosjektet som et eksempel på hvordan forbedring for en gruppe arbeidere kan medføre tap for en annen gruppe arbeidere tilknyttet en annen fagforening i LO. På bakgrunn av UTOPIA-prosjektene ble det i 90-tallets forskning fokusert på det kooperative, gjennom fokus på verktøyene og en "design-by-doing"-tilnærming, det som kalles *Cooperative Design*. Det er en industriell maskinoperatørtilnærming hvor brukeren kan påvirke systemet gjennom sin eksplisitte og tause kunnskap om hvordan systemet "bør fungere". Taus kunnskap og delte erfaringer kan gi en basis for beskrivelser av et system, og kan avsløre iboende konflikter som ikke vil bli håndtert gjennom eksperimentell design. Greenbaum og Kyng (1991) argumenterer for at en brukerdeltagelse fasiliterer for bedre brukbarhet og kvalitet heller enn arbeidsplassdemokratiperspektivet, og går derfor imot perspektivet om en underliggende tro på en demokratisk prosess nødvendigvis gir et demokratisk resultat. Dette representerer et tydelig skille mellom (bruker)medvirkning som middel mer enn et mål, medvirkning går fra en *verdi* til en

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

teknisk-rasjonell størrelse. Bjerknes og Bratteteig (1995) argumenterer i sin oppsummering for at et demokratisk resultat nettopp kan komme fra en ikke-demokratisk prosess, som eksempel bruker de hvordan kvinner skal få arbeid på mannsdominerte arbeidsplasser gjennom kvotering (ibid).

Endring mot det kontekstuelle

Florence-prosjektet som pågikk fra 1984-1987, hadde et utgangspunkt om at de store systemprodusentene fikk for mye makt gjennom ensidig fokus på effektivitet og automatisering. Gjennom å ta et utgangspunkt i profesjonsutdanningens utfordringer, altså arbeidere som jobber på tvers av organisasjoner og har et ikke-produksjonsrettet arbeid, som sykepleiere, representerer prosjektet også et skifte i perspektiv. Det mangefaseterte kommer til syne gjennom å betrakte systemer kontekstuellt, er et annet perspektiv enn konfliktperspektivet "kapital vs arbeidere" som vi har sett på tidligere i kapitlet.

Et "applikasjonsperspektiv" lå altså til grunn for forskningen - et system må "bli forstått i den kontekst det blir brukt, verdien fremkommer gjennom bruken av computeren" (Bjerknes og Bratteteig 1984), og kunnskapen som er nødvendig for å utføre daglige arbeidsrutiner bør derfor legge grunnlaget for designet. Prosjektet resulterte i to prototyper og et pilotsystem for sykepleie som ble brukt i sykehus etter endt prosjektperiode (Bjerknes et al. 1985, Bjerknes og Bratteteig 1987). Forutsetningen er en grunnleggende forståelse av profesjonen, og prosjektet konkluderte med at programvare er avhengig av organisasjonelle og fysiske brukerkontekster. Applikasjonsperspektivet har fortsatt en computer-perspektiv på tross av sitt brukerfokus. *Mutual Design* er et begrep som henviser til samforståelsen mellom fagfeltene systemutvikling og profesjon (applikasjons-domenet) ved utvikling og er grunnlaget for senere begreper knyttet til *cooperative prototyping* og *participatory design*. Florence-prosjektet erfarte en annen verdifull implikasjon, at et system som skal inn i en hel organisasjon trenger å realisere mange kompromisser mellom behov og interesser fra ulike brukergrupper. Selv innen samme avdeling kan det være ulike brukergrupper med sine behov, og perspektivene til *Collective Research* kan passe, med en etablert konfliktlinje mellom ledelse og arbeidere. I virkeligheten kan konfliktlinjene være mellom arbeidstakere og enigheter være

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

mellom grupper av arbeidstakere og ledelsen. Prosjektet FIRE, som pågikk fra 1992-1994, betraktet nettopp utfordringen med systemer som skulle ivareta hele organisasjoner (Bjerknes et al. 1991, Braa et al. 1992). Dette gjorde de gjennom forskning på REDesign, systemer som skulle designes *om* til å bli funksjonelt integrert for enkelte brukergrupper.

Konflikt eller konsensus?

Ulikheten mellom det Sosio-tekniske perspektivet og *Collective Resource Approach* er knyttet til å se på organisasjonen som en hel størrelse eller som en spesiell interesse- eller brukergruppe. Den første vil påstå det er felles interesser for arbeidere og ledelse i brukbare systemer, mens den andre vil si det er en pågående konflikt mellom ledelse og arbeidere, og det er forskningens oppgave å holde med den svakere parten, som i den bakenforliggende antagonismen knyttet til arbeid og kapital. Den sosio-tekniske siden kritiseres for å være konsensusorientert av sin "motpart", mens Bjerknes og Bratteteig (1995) finner det vanskelig å se forskjell på disse forskningstradisjonene i praksis, da kunnskap om konfliktlinjer i organisasjoner er en basis for begge tradisjonene. Prosjektene gjennom 70-tallet hadde en politisk slagside med hensikt å endre systemutviklingenes forutsetninger og gi arbeiderne makt gjennom fagkunnskap, gjennom 80-tallet ble systemutviklerens rolle endret til å bli en fasilitator for moralske og juridiske "korrekte" prosesser. Bjerknes og Bratteteig (1995) betegner dette som et skifte fra den politiske til den etiske systemutvikleren, og ser også en sammenheng med at utviklingen har beveget seg fra et ansatt- til et kundeperspektiv for involvering i programvareutviklingen, som de igjen ser i sammenheng med en utvikling i arbeidslivet hvor fagbevegelsen har mindre innflytelse (ibid).

Teknologiforståelse

Forståelse av hva teknologi *er* og hvordan den påvirker prosesser, prosjekter og implementeringer er interessant for problemstillingen i denne oppgaven fordi analysen av *gapet* mellom statlige intensjoner og kommunal virkelighet *kan* handle om hvordan teknologi forstås. Ved å sette sammen begrepene: Velferd + teknologi kan det være grobunn for å bruke teknologien som både drivkraft og showstopper. I gjennomgangen under av noen teoretiske ståsteder kommer det frem at det innen

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

(historisk) teknologiforståelse er lite rom å *transcendere* mellom ytterpunktene i forståelse, - som er et interessant innspill til diskusjonen om hvordan kommunens velferdsteknologiske buklanding kunne skje.

Hva er "teknologi"?

Teknologi kan være i sin videste forstand være alle ting som mennesker bruker for å lage noe eller gjøre noe, fra en enkel ting som en stekespade, via industrielle produksjonsmaskiner til dagens teknologi som "nesten ikke synes", som medisinske implantater som kontinuerlig genererer helsedata til pasient og sykehus. Selve teknologibegrepet brukes av så ulike disipliner som historie, filosofi, psykologi, antropologi, design, ingeniørfag, arkeologi og økonomiske fag. I en organisasjonskontekst kan teknologi forstås som en *driver* eller teknologien kan forstås som det som alt organiseres rundt. Orlikowski og Scott (2008) beskriver tre ulike kontekster teknologibegrepet oftest benyttes i. Det brukes når det refereres til:

- en maskin eller et konkret verktøy
- en teknikk
- the cultural force⁴

eller til en kombinasjon av disse tre.

Artikkelen deres er skrevet på bakgrunn av en analyse av fire ulike akademiske tidsskrifter om organisasjonsfag, til sammen representerer det 2027 artikler i perioden 1997-2006. Hovedfunnet er at teknologi ikke ble nevnt i over 95% av artiklene sine betraktninger om livet i organisasjonene, på tross av at "teknologi er overalt i praksis" (ibid). Paradokset dette representerer kan ha ulike forklaringer:

- Den økende kompleksiteten og spesialisering innen organisasjonene gjør at forskning på feltet krever detaljkunnskaper om både økonomiske, strategiske, politiske, psykologiske og sosiologiske sammenhenger og det er mulig det i forskningsprogrammer er gjort prioriteringer hvor teknologien er falt ut.
- En manglende interesse for teknologiske emner innenfor organisasjonsfagenes utøvere, som ofte mangler bakgrunn for materielle perspektiver på analysene
- En generell overbevisning om at teknologien er en del av den institusjonelle infrastrukturen.

⁴ Uttrykket betegner den kulturelle påvirkningsmekanismen som leder til felles forretningspraksis og /eller kjøpsadferd

Teknologiske pendelvirkninger

For å bringe inn noen betraktninger om teknologiske pendelvirkninger, som kan bidra til innsikt i teknologiforståelse, har Bailey og Leonardi (2015) noen forklaringsmodeller for *hvordan* vi kan forstå teknologivalg. Med utgangspunkt i en klassisk akademisk forståelse av teknologisk determinisme på den ene siden og sosialkonstruktivisme på den andre argumenterer de for at dette er ikke de *eneste* forklaringene for teknologivalg. Med utgangspunkt i Barley og Leonardi's (2008) oppdeling, argumenterer de for at sosialkonstruktivisme ikke er determinismens motsats, og at de begge kan brukes for å forklare teknologivalg simultant. Voluntarisme er determinismens motsats og de redegjør gjennom artikkelen om hvordan akademikere har pendlet mellom disse perspektivene basert på både teknologiutviklingen selv og teoriutvikling. Som eksempler bruker de både samlebåndsteknologi for produksjon og computeren som sådan. De introduserer i sin artikkel et nytt perspektiv som er basert på et *idealistisk syn på determinisme* – de kaller dette et *occupational perspective*, et syn hvor yrkesmessige faktorer er de som skaper individuelle teknologivalg.

I den videre teorien vil jeg gå inn i, og gjøre rede for, begrepene determinisme, voluntarisme og sosialkonstruktivisme mer i detalj, og gjennom bruk av flere av de artiklene og teoretikerne Bailey og Leonardi (2015) bruker for å komme frem til sitt nye perspektiv.

Dikotomiene: determinisme og voluntarisme

Orlikowski og Scott (2008) oppsummerer to ulike forskningsstrømmer som de kaller *discrete entities* og *mutually dependent ensembles*. Strømningene har distinkt ulike ståsteder "i forhold til teknologi, som leder til ulike forskningsresultater, bidrag til kunnskap og anbefalinger til videre forskning" (Orlikowski og Scott 2008:438, min oversettelse). Ontologisk vil den ene strømmen (I) knytte seg til en forståelse om distinkte enheter som har noen iboende og stabile egenskaper som virker determinerende på andre enheter, mens den andre strømmen (II) forfekter ontologisk en gjensidig påvirkning mellom enheter som også er gjensidig avhengig av hverandre. (I) vil forske på mekanismer knyttet til påvirkning og moderering på bakgrunn av teknologisk implementering ved hjelp av *Technology Imperative* og *Contingency* (jfr.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Donaldsson 2001), mens (II) vil forske på interaksjon og *Affordance* ved hjelp av sosialkonstruktivismen og strukturering (DeSanctis og Poole 1994). Det forfatterne ønsker å oppnå med artikkelen er å bidra med et forslag som overskrider disse to uforenelige ståstedene, med en ny tilnærming til forskning på feltet, som de benevner som *sosiomateriality*.

For å være med på å diskutere de to forskningsstrømmene Orlikowski og Scott (2012) beskriver, må vi betrakte teknologien som noe som er konkret, altså en teknologi som er preget av materialitet. Det finnes andre former for teknologi som ikke synes, som vi ikke kan ta på. Med utgangspunkt i at teknologien har en materialitet kan den, på tross av sin materialitet, allikevel betraktes som et resultat av forhandlinger, menneskelig aktivitet (human agency) og personlig interesse. Organiseringen veksler og utvikles gjennom interaksjon mellom mennesker og maskiner, sosiale og tekniske subsystemer eller sosiale og maskinelle praksiser. Det som forblir uløst er den ontologiske og den epistemologiske sammenhengen mellom det materielle og det sosiale, hvordan informasjonsteknologi og organisering er knyttet sammen (Barley og Leonardi 2008). Barley og Leonardi 2008 bruker begrepene determinisme og voluntarisme, og knytter disse begrepene igjen til materialisme og idealisme med et ønske om å bevege seg mot en forsoning mellom materialisme og mer voluntaristiske (agentdrevne teorier) for endring. Materialitet har betydning for teorier om teknologi og organisasjon fordi produktens materialitet nettopp er de *tangible resources* som gir folk muligheten til å gjøre gamle ting på nye måter, eller å gjøre nye ting i det hele tatt. De ser fire store utfordringer med denne tilnærmingen;

- Å erkjenne materialitetens relevans
- Å utvikle typologier for studier
- Å studere relasjonen mellom utvikling og bruk
- Å studere sosial konstruksjon på en ny(ere) måte.

Den deterministiske retningen har to årsaksforklaringer; -at teknologisk endring skjer uavhengig av menneskelig påvirkning eller at organisasjonsendringer skjer på bakgrunn av innføring av ny teknologi til et eksisterende sosialt system. Den tidlige sosialvitenskapelige forskningen på teknologi og organisasjon har vært basert på en deterministisk tenkning, og det er lagt ned mye krefter på å falsifisere den

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

teknologiske determinismens sin logikk (Leonardi 2012). Teknologisk determinisme kan være vanskelig å tilbakevise på et makrososialt nivå, fordi ideen om at teknologiens potensial for å endre vårt sosiale liv, hvordan vi tenker og *er i verden* har allerede skjedd gjennom overgangen fra muntlig via skriftlig til elektronisk kommunikasjon. Deterministene vil mene at disse fundamentale sosiale transformasjonene er så store at vi ikke kan fatte det før epoken er over (Leonardi 2012). I en voluntaristisk tradisjon har flere fagretninger inntatt et mikroperspektiv for å analysere *interaksjonen* mellom mennesker, sosial endring og teknologien (jfr. Orlikowski og Iacono 2001).

Sosialkonstruktivismen

I et sosialkonstruktivistisk perspektiv vil denne sammenhengen ikke være forutsigbar, men preget av *ubestemthet* basert på at designere av teknologi ikke kan ha kontroll over alternativ bruk av teknologien, og årsak og virkning blir utydelig i samspillet mellom teknologi og sosial endring (Walsham 1993). Teknologiene og det sosiale samfunnet utvikles parallelt og vil "karakteriseres av perioder med sosialkonstruktivismen og perioder med teknologisk determinisme" (Leonardi 2012). Bimber (1990) argumenterer for at den fredelige sameksistensen er avhengig av et visst syn på teknologisk determinisme som "logiske sekvenser" eller "nomological".

“Such an account holds that society evolves along a fixed and predetermined path, regardless of human intervention, and that the path is itself given by the incremental logic of technology” (ibid.)

Konsekvensen er at utviklere og designere av teknologi blir holdt ansvarlig for den vitenskapelige utviklingen av sin egen profesjon og må derfor utvikle eller designe det neste logiske *inevitable* verktøyet, på samme måte som brukerne av teknologien må forholde seg til verktøyets logikk og derfor også til en forhånds-determinert (*predetermined*) sosial endring (ibid). Siden 80-tallet har det vært jobbet med å gjøre teknologisk determinisme empirisk ugyldig gjennom å imøtekomme teknologien som uavhengig variabel og organisasjonen som avhengig variabel. MacKenzie og Wajcman (1985) argumenterer for dette synet gjennom å analysere hva som ligger i teknologien *før* den har effekt. Dersom teknologien har effekter så er ikke de "naturlige prosesser", men intendert fra de som utvikler teknologien. Utviklingen

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

skjer i en sosial-politisk kontekst preget av forhandlinger og overtalelse (ibid). Innenfor sosialkonstruktivismen er det tre ulike retninger som har forsøkt å imøtekomme den teknologiske determinismen:

- 1) SCOT-tilnærmingen (Social Construction Of Technology) (Bijker 1995)
- 2) Aktør-nettverk-tilnærmingen (Latour 1987)
- 3) System-tilnærmingen (Hughes 1983)

SCOT-tilnærmingen har fokusert på mottakerorganisasjonen for å forstå teknologiens påvirkning som er mediert av meningssystemet og *interpretation* hvor teknologien er introdusert. Fysisk engasjement i bruk av teknologien skaper organisatoriske endringer.

Sosialkonstruktivistisk forskning på teknologi forsøker å løse determinismens andre forslag (at organisasjonsendringer skjer på bakgrunn av innføring av ny teknologi til et eksisterende sosialt system, min kommentar) gjennom å beskrive interaksjonen mellom teknologiens materielle egenskaper med organisasjonens sosiale konturer der hvor den benyttes. For å gjøre dette må det benyttes teorier som alle anerkjenner at teknologien har ”materielle egenskaper som overskrider erfaringen til individer og spesifikke situasjoner” (Leonardi 2012).

Mulighet for transcendens?

Teorier om sosial påvirkning, strukturasteori og rollebasert tilnærming anerkjenner dette som er beskrevet i siste avsnitt over. *Sosial påvirkning* er mest opptatt av *at* en teknologi tas i bruk enn av hvordan den brukes. Innsikten fra studiene med sosial påvirkning er at teknologien er sosialt konstruert gjennom prosesser av sosial påvirkning som påvirker brukernes oppfatning, og blir ofte brukt som forklaringsmodell på hvorfor noen teknologiske implementeringer er vellykket og andre ikke (ibid:30). Giddens (1985) *strukturasteori* undersøker sammenhengen mellom nye teknologiske artefakter og de sosiale kontekstene de innføres i, og spesielt hvordan teknologien benyttes for å videreføre brukernes eksisterende praksiser. Gjennom bruken av teknologien, hvor brukerne enten reproducerer eller endrer praksiser, vil brukerne også enten reprodusere eller endre organisasjonsstrukturene. En *rollebasert tilnærming* løfter blikket fra mikroperspektivet til

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

strukturasjonsteorien og til en undersøkelse på mesonivå om hvordan nylig implementert teknologi påvirker og er påvirket av individers interaksjoner rundt den nye teknologien. Sentralt er å undersøke relasjonene mellom individer som har ulike roller med hvordan nye roller oppstår som konsekvens av endring og hvordan eksisterende roller endrer seg for å imøtekomme de fysiske kravene til den nye teknologien (Leonardi 2012:32). Bailey og Leonardi (2015) har videreført denne tanken til sine (nye) perspektiver om et *occupational perspective* som ble introdusert i starten på dette underkapittelet om teknologiforståelse.

Diskursivitet

Å gå inn i begrepene knyttet til velferdsteknologi trenger et teoretisk utgangspunkt for å kunne diskutere hvilke ytre påvirkninger som kan ha bidratt til kommunens buklanding. Å bruke diskursivitet som et teoretisk ståsted kan bidra til å forstå hvilke krefter, som ikke er direkte synlige eller til å gripe tak i så enkelt, som kan påvirke en sånn type prosess som kommunen har vært gjennom, begrep og språkbruk undersøkes dermed som et sosialt og konstruerende fenomen. Diskursivitet kan bidra til å sette et kritisk blikk på velferdsteknologien – er begrepene som knyttes til velferdsteknologi bestandige eller brukes de bare her og nå? Jeg vil benytte Swanson og Ramiller (1997) for å gå inn i begrepene produktivt, noe de gjør i sin artikkel gjennom å analysere begrepers *positive* kraft i å skape en arena. For så å bruke denne teorien kritisk inn i diskusjonen senere.

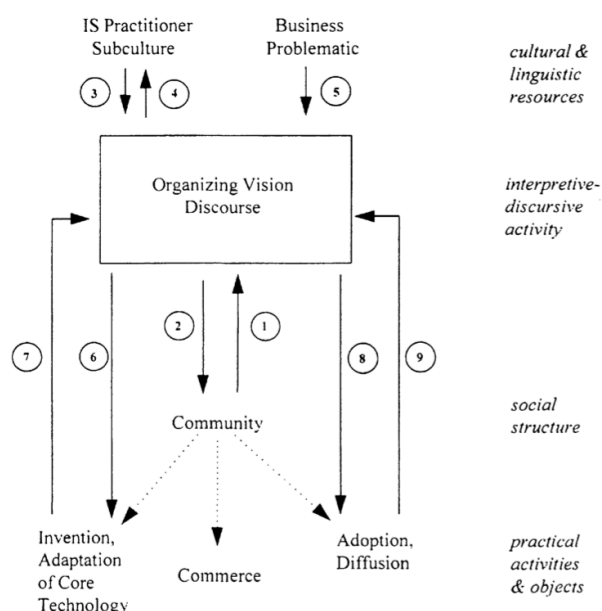
Diskursivitet vs diskursanalyse

Når jeg bruker diskursivitet som et teoretisk ståsted er det ikke for å gjøre en diskursanalyse i det videre arbeidet. Thagaard (2003) beskriver diskurs som et begrep som kan knyttes til ”regler og normer for hvordan personer innenfor en kulturell sammenheng snakker om bestemte fenomener” og at disse reglene definerer en slags ”metakommunikasjon”, gjennom felles forståelse av fenomenet. Mens en *diskursanalyse* omfatter det å ”identifisere de kulturelt definerte samtalemønstrene som styrer hvordan personer uttrykker seg” (Thagaard 2003). (Iedema 2007) påpeker at en diskurs ikke er begrenset til språk og begreper, men også omfatter bilder, design, teknologi. Denne sammensmeltingen gjør at diskursen manifesterer en konkret og historisk ”livsform” (Iedema 2007).

Organizing Vision

Swanson og Ramiller (1997) sin artikkel *The Organizing Vision in Information Systems Innovation* tar et diskursivt perspektiv i sin analyse av hva som driver frem innovasjon innen informasjonssystemer. Begrepet Organizing Vision, som er et konseptuelt og konstruert begrep, har jeg oversatt til *Organiserende visjon* i den videre teksten. Å se på omgivelsene til en teknologisk innovasjon som en arena for diskurser, og ikke bare en arena for transaksjoner og materialitet, kan bidra til å se hvordan forhandlinger og overbevisninger skaper roller og relasjoner i markedet (Swanson og Ramiller 1997: 465). Artikkelen bygges rundt en modell som viser sammenhengene rundt en organiserende visjon sin diskurs:

Figure 1 Institutional Production of Organizing Visions



Figur 1: Institutional Production of Organizing Visions, Swanson and Ramiller 1997:462

I et tidligere kapittel, Om velferdsteknologi, beskrives det noen dilemmaer knyttet til begreper, aktører og forståelse av velferdsteknologien. I denne konteksten er perspektivene til Swanson og Ramiller interessante for å betrakte hvordan det diskursive de beskriver i artikkelen og modellen spiller seg ut i en relativt liten case i vår kommune? Figuren over beskriver hvordan omgivelsene former en organiserende visjon gjennom den pågående diskursen, men omvendt former også diskursen omgivelsene. Diskursen fungerer *strukturerende* for omgivelsene (Giddens 1979, 1984 i Swanson og Ramiller 1997) gjennom at aktørene plasserer seg i et sosialt

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

nettverk som vil eie og påvirke visjonen. Det skapes noen skillelinjer gjennom at deltagerne i diskursen blir familiære med begrepene og de ulike buzzwords som er knyttet til innovasjonen, mens de som er brukere av teknologien eller systemet, deler sin egen kulturelle matrise eller praksistradisjon. Det betyr at brukerne (for eksempel sykepleiere, *min kommentar*) kan gripe de mest fundamentale utfordringene innen sitt fag, og bringer til diskursen en mer fokusert diskusjon om utfordringer og muligheter innen fagfeltet. Over tid kan en organiserende visjon ha gjensidige effekter på praksisfeltet gjennom nytt språk og å utfordre de kulturelle forutsetningene (ibid). Påstanden, eller forslaget, i artikkelen er at tidlig (vellykket) bruk og spredning er avhengig av essensielle, institusjonelle prosesser som plasserer brukerne i et felles bilde av innovasjonen, det de kaller en organiserende visjon. Modellen reflekterer en gjensidig avhengighet mellom diskursive, materielle og sosiale aktiviteter, hvor visjonen er plassert i midten (ibid). Sentralt for å forstå argumentasjonen i artikkelen, er selve begrepet organiserende visjon. De definerer en organiserende visjon som ”(...) a focal community idea for the application of information technology in organizations” (ibid). En organiserende visjon eksisterer fordi den fyller noen basisfunksjoner og fasiliterer for innovasjonsprosesser gjennom:

- 1) Tolkning
- 2) Legitimering
- 3) Mobilisering

1) Det er ikke nødvendigvis lett å forstå innovasjon i informasjons-systemer og de er ofte et produkt av eksperimenter gjort av pionerer og er ikke alltid like godt forklart. Forfatterne selv benytter en metafor for en organiserende visjon med en luftballong, - det som løfter den, som varmluft for en ballong, er det som blir formidlet av de aktørene som er aktive for å innføre den. Det kan være mange ballonger i luften samtidig, og størrelsen på ballongene kan variere ettersom hvor synlige de er og hvilken innflytelse de har. Ballongen kommer nødvendigvis heller ikke frem til en destinasjon (ibid). En organiserende visjon skapes for å bidra til den tolkningen som trengs for at innovasjonen skal oppfattes av de man vil skal bruke det som noe relevant. En organiserende visjon representerer en ”offentlig” teori og presenterer en historie som forklarer innovasjonens eksistens og mening, både økonomisk og teknisk.

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

2) Hvorfor gjøre dette? kan være det mest stilte spørsmålet for de som skal ta i bruk en innovasjon. En organiserende visjon vil bidra til legitimeringen gjennom å se sammenhenger mellom innovasjonen og de deler av forretningsutviklingen som berøres. Eksempler de bruker er produkter knyttet til ”gruppevare” som lenkes mot utvidet samarbeid, og outsourcing av informasjonssystemer til nedskalering av arbeidsstokken. En organiserende visjon legitimerer også innovasjonen gjennom omdømme og autoritet for de som gjennomfører implementering av nye produkter.

3) Markedsplassene som omringer en innovasjon trenger å bli aktivert, motivert og strukturert, og en organiserende visjon bidrar dynamisk til denne markedsplassen. Forhandlere viser nye produkter og konsulenttjenester tilknyttet produktene, basert på bakgrunnen som organiserende visjon legger. Konferanser, artikler i fagpressen og omtaler på nettet bidrar til å spre budskapet i en markedsplass, som igjen tiltrekker seg ressurser og bidrar til handel. Summert vil den organiserende visjonen adressere de usikkerhetene som følger en informasjonssysteminnovasjon gjennom å tilby en overordnet tolkning eller en offentlig redegjørelse for innovasjonens formål og skjebne. Denne fortolkende funksjonen får støtte i de funksjonene som er knyttet til legitimering og mobilisering (ibid).

Buzzwords og diskursen

Forfatterne argumenter i artikkelen for at buzzwords (også) kan være en positiv kraft, og ikke bare være lett omsettbare begreper som evner å tåkelegge potensialet i nye informasjonssystemer (Swanson og Ramiller 1997). En organiserende visjon eksisterer fordi et antall sosiale aktører er enige om at den eksisterer og den vedlikeholdes gjennom forhandlinger i den konteksten den tilhører. I begynnelsen fremstår den mer som en skisse med usikker form, som en ”beskjeden, fortolkende virvel” i området rundt ett nytt gründerprodukt. Deretter vil den fortolkende innsatsen fokusere på å ramme inn og fremme innovasjonen som en *løsning* av noe slag. Samtidig vil de som er interessert ha vanskelig for å forstå begrepene og vilkårene som blir brukt til å representere visjonen, som vi har sett innen velferdsteknologien. Avgjørende for om en organiserende visjon opplever en bølge av oppmerksomhet, eller om den konstituerende diskursen raskt dør bort, avhenger av om dens særpreg og troverdighet blir oppfattet. Den må treffe sine tilhørere som noe nytt, men likevel ikke

så ukjent at det blir dømt som uforståelig eller absurd (ibid). I tidlige faser gis det ofte et navn til en organiserende visjon, som for eksempel BPR, CASE eller e-commerce, - navn som raskt går over til å bli brukt for kurs eller konferanser, og som er egnet til å bringe sammen både de interesserte og de nysgjerrige. Et *buzzword* kan også bidra til å tåkelegge hva produktet egentlig handler om, men kan også ha en seriøs og viktig funksjon – det kan skape en portal inn til diskursen som bygger den aktuelle organiserende visjon. Den kan tjene som en viktig metafor, og derfor som en ”tittel”, som gestalter en kulturell stemning; - ord som datavarehus, infobahn og elektronisk markeds plass er eksempler på sånne begreper. Bak buzzwords som blir brukt, blir det akkumulert andre språkelementer, spesialiserte termer og fraser som konstituerer det ”korrekte språket” for å diskutere innovasjonen. Nye aktører som kommer inn vil i starten være ukjente med det spesialiserte språket, som vil stå til hinder for deltagelse før de har utviklet kompetanse til å ta det i bruk (ibid). Det er mange ulike historiefortellere som bidrar til å utvikle en organiserende visjon. De vil alle tilpasse visjonen til eget bruk, til sitt publikum eller kunder, og sjelden ta inn hele visjonen eller ha med alle detaljer. Visjonen formes derfor gjennom dynamisk utvikling av tekst som lagvis bygger på teksten ”under”. Dette kan være tekster knyttet til produktomtaler, akademiske tekster, foredrag og konferanser. Visjonen utvikles med flere detaljer og nye tekster som gir bidrag til diskursen, og det kan være et manglende samsvar mellom disse. Et manglende samsvar kan også oppfattes som en retorisk fleksibilitet (ibid). Retorisk fleksibilitet er gjerne et resultat av en heterogenitet knyttet til omgivelsene til en organiserende visjon, diskursen tiltrekker seg mange ulike aktører som vil bidra til å forme visjonen gjennom den ”markeds-plassen for ideer” (ibid) som finnes rundt en innovasjon. Innovasjonens pionerer blir gjerne invitert til konferanser for å fortelle om erfaringer til et større publikum. Rollen de har på markedet kan være basert på ulike interesser og motivasjon, og ulike interesser kan også skape en viss konflikt gjennom at aktører med ulike interesser kjemper om kognitiv autoritet over innholdet i visjonen. De aktørene som er mindre dominerende rundt innovasjonen, som forskere, karrierespesialister og mindre produktselskaper, kan ha behov for å differensiere seg, mens større brukergrupper eller interessefelleskap kan danne politiske eller økonomiske stemmer inn i diskursen (ibid).

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Abrahamson og Fairchild (1999) forfekter et mer kritisk forhold til hvordan buzzwords blir til metaforer, og diskuterer bruken av metaforer innen organisasjonsstudier. De hevder at metaforene som i utgangspunktet var kraftfulle, gjennom hyppig bruk mister sin kraft gjennom å bli "taken for granted and contextually disconnected from their source domain, the human mind" (ibid) .

Case og forskningsmetode

Min case er spunnet rundt et konkret velferdsteknologiprojekt i kommune med litt over 50 000 innbyggere på Østlandet. Bakgrunnen for velferdsteknologiprojektet var at kommunen var i gang med å bygge et nytt Bo- og aktivitetssenter som skulle stå ferdig til innflytting 1. januar 2016. Huset ble bygget etter en TEK10-standard⁵, en standard som gir store teknologiske muligheter i seg selv. Selve infrastrukturen i et Tek10-bygg er avansert og kan spesifiseres etter ulike behov, - det ligger altså mye teknologi "i veggene" i forhold til et gammelt bygg, som ofte er det vi forbinder med en omsorgsbolig.

I prosjektet som omhandlet å innføre velferdsteknologi er det mange aktører, programmer og dokumenter og en litt kronglete kronologi, som kan virke forvirrende for ikke-involverte i prosjektet. Kommunen skulle følge en bestemt metode for hvordan gjennomføre prosjekter som involverer innovasjon, teknologi og samarbeid mellom næringslivet og kommunen. Jeg vil derfor, før jeg beskriver gangen i dette prosjektet, presentere en oversikt over sentrale aktiviteter, aktører, programmer og metoder som leseren gjerne må komme tilbake til underveis:

⁵ <https://dibk.no/byggeregler/tek/>

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Case Solstrand: Kronologisk oversikt over sentrale aktiviteter					
	Vår 2015	Aug – okt 2015	Jan 2016	Mars - Mai 2017	Nov 2017
Initiativ fra Kunnskapspartneren					
Behovskartlegging					
Ansettelser Solstrand					
Innflytting Solstrand					
Intervjuer masteroppgave					
Oversikt over involverte aktører, programmer og metoder					
Kunnskapspartneren	Privat-offentlig virksomhet som binder sammen næringsliv, kunnskapsbedrifter og kommuner i regionen med mål om å bygge nettverk for næringsutvikling og innovasjon.				
Innovative offentlige anskaffelser ⁶	Et anskaffelsesregelverk som både er en metode og et verktøy for å få bedre behovsdekning for anskaffelser som skal bidra til innovasjon.				
Behovsdrevet innovasjon - 10 steg til innovasjon i helsesektoren ⁷	En metodeoversikt og et "oppskriftshefte" med anbefalinger for hvordan å gjennomføre prosjekter i helsesektoren som fører til Innovative offentlige anskaffelser (som beskrevet i raden over)				
Leverandørutviklingsprogrammet ⁸	Nasjonalt program for leverandørutvikling, som skal være en "pådriver for at offentlige innkjøp skal gi innovasjon, modernisere stat/kommune og utvikle næringslivet". I en prosess for innkjøp innbys markedsaktørene til dialog før det defineres en funksjonell kravspesifikasjon basert på utfordringen som skal løses.				
Samveis ⁹	Et veikart eller metodeverk for tjenesteinnovasjon i kommunene, levert av Kommunenes Sentralforbund (KS). Veikartet inneholder metoder og verktøy for praktisk bruk.				

Tabell 3: Oversikt over sentrale aktiviteter, involverte aktører, programmer og metoder

Sommeren 2015 utlyste kommunen en anbudskonkurranse for å få hjelp til å kartlegge behovene knyttet til velferdsteknologi. Intensjonen var å innføre brukertilpassede velferdsteknologiske løsninger samtidig med innflytting til senteret fra 1. januar 2016. Prosjektet med innkjøp av velferdsteknologi skulle gjennomføres

⁶ <https://www.anskaffelser.no/innovasjon>

⁷ <https://www.anskaffelser.no/verktoy/behovsdrevet-innovasjon-10-steg-til-innovasjon-i-helsesektoren>

⁸ <http://leverandorutvikling.no/>

⁹ www.samveis.no

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

som en *Innovativ anskaffelse* og forholde seg til *Leverandørutviklingsprogrammet* for å bidra til produktutvikling for velferdsteknologiske løsninger. Behovskartleggingen skulle benytte publikasjonen "10 steg til innovasjon i helsesektoren" (InnoMed 2011) og de brukersentrerte metodene som denne anbefaler for slike prosjekter.

Publikasjonen setter en viss standard for prosjektgjennomføring og kobler anskaffelser i helsesektoren til brukerorientering og innovasjon. Behovskartleggingen hadde oppstart i august 2015, og forløp gjennom 6-7 uker. Min arbeidsgiver, Bouvet ASA, vant dette prosjektet og jeg gjennomførte behovskartleggingen i samarbeid med en kollega. Rapporten som ble levert (Dahle og Gulbrandsen 2015) konkluderte med at teknologien ikke var så viktig for brukerne, men at *opplevd trygghet* og enkel mulighet for kommunikasjon med pleiere, pårørende og besøkende var sentralt når brukerne skulle flyttes fra sitt opprinnelige hjem og til et Bo- og aktivitetssenter. Brukerne i denne sammenhengen var både sluttbrukere av velferdsteknologi, pårørende og ansatte i førstelinje i hjemmesykepleien. For å oppnå en større opplevd trygghet kunne enkle kommunikasjonsløsninger benyttes, som en tv-skjerm som viser hvem som ringer på og en mulighet for dialog med vedkommende før de lukker opp. Det fremkom et tydelig behov for et større fokus på *tjenesteinnovasjon* for å være i stand til å utnytte potensialet og gevinstene i bruk av velferdsteknologiske løsninger. Konsulentene var dermed ferdig med sitt prosjekt i oktober 2015, men basert på egeninteresse kontaktet vi kommunen på nyåret for å høre om hvordan det hadde gått. Spørsmålene vi hadde var knyttet til om det ble gjennomført noen Innovative anskaffelser og samarbeid med leverandører knyttet til

Leverandørutviklingsprogrammet, om hvilke produkter de landet på for å imøtekomme behovene som ble skissert? På den tiden vi tok kontakt, i februar 2016, var det flyttet inn flere beboere på Solstrand. Huset var i drift og det var gode planer for hvordan flytte inn maksimum antall beboere før sommeren 2016. Det var ansatt mange medarbeidere og Solstrand hadde gjort noe litt annerledes rundt ansettelser til basen for hjemmesykepleie gjennom å ansette både en ergoterapeut og en vaktmester i tillegg til sykepleiere. Det er viktig å presisere at Solstrand ikke har hjemmehjelpere som gjør praktisk hjemmetjeneste.

Men det var altså ikke gjort noen anskaffelser gjennom programmet for Innovative anskaffelser og ingen møter med Leverandørutviklingsprogrammet var avholdt. Det var kjøpt inn noe felles teknologi til alle leilighetene i huset, som automatiserte

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

lysbrytere og kommunikasjonsløsninger knyttet til ringeklokker, som alt går innenfor det som kan kalles infrastrukturell velferdsteknologi, eller Kompensasjons- og velværeteknologi (NOU2011:11). Det var imidlertid ikke gjort noen innkjøp av personlig tilpassede velferdsteknologiske løsninger eller produkter som GPS-trackere eller elektroniske pilledispensere. Det er dette jeg vil betrakte som selve buklandingens – kommunen ønsket å gjøre en brukerorientert og innovativ anskaffelse av velferdsteknologi, mens resultatet er teknologi tilknyttet hver leilighet som brukerne i varierende grad forstår (alle bilder er tatt av meg på Solstrand):

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding



Dørklokke og inneklima. På dørklokka teiper hjemmesykepleierne over tre knapper, det er kun to som brukes; Talk og nøkkelsymbolet (lukk opp).

Komfyrtoppen er en kilde til frustrasjon, rødt på svart er vanskelig å se og trykkteknikken er ikke selyforklarende.



Panel for solskjerming og lysbrytere. Her virker kun et fåtall av knappene og dette er det største utfordringen i forhold til brukerne pr i dag

Utvendig dørklokke – denne må være myntet på yngre pårørende og ikke jevngamle venner av beboerne

Case-studie

På bakgrunn av det som beskrives over er min begrunnelse for å bruke Solstrand som case at det er så interessant nettopp *fordi* det var i en oppstartsfase, med alle de muligheter det kan gi. Et eksplorerende forskningsdesign er egnet for den

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

oversiktligheten som var tilstede i prosjektet, for å svare på spørsmål knyttet til både *hvorfor* og *hvordan* buklandingene kunne skje, og for å søke å forstå begrepsbruken i velferdsteknologi. Metoden er egnet for å fylle begrepene som brukes innenfor den velferdsteknologiske arenaen med mening gjennom å analysere de følgende begrepsbruken knyttet til (tjeneste)innovasjon, velferdsteknologi og brukervedvirkning kan ha gjennom den praksis de benyttes i. Gjennom begrepsbruken spiller det seg ut en organiserende visjon, som jeg ser det. Ifølge Yin (2014) er casestudie egnet for å analysere ”hvorfor” eller ”hvordan”, da forskeren har liten kontroll over hva som kan komme til å skje underveis; - forskningens fokus er tilbakeskuende, men foregår i samtiden (Yin 2014:2). Et case-studie kan også defineres som et studie som går i dybden av som kan være en hendelse, en organisasjon eller et prosjekt, altså et *case*. Denne oppgaven skal forsøke å besvare retrospektivt hva som har skjedd i en bestemt prosess, men også noe om hva som skjer *akkurat nå*. Dette blir en eksplorerende case, Yin beskriver dette som å utforske ”ukjent terreng” (ibid), samt en deskriptiv tilnærming hvor jeg vil benytte eksisterende teori for diskusjon. Thagaard beskriver på lignende måte bruken av eksplorerende design som et egnet design for en problemstilling hvor man stiller opp et fenomen man vil vite noe mer om, og der den ”tidlige fasen av analysen primært har et deskriptivt siktemål, som ved bruk av koding og kategorisering av materialet for å få oversikt over temaene som foreligger i materialet” (Thagaard 2003). Case-studie kan være en iterativ prosess hvor designet, empirien og analysen i stor grad kan påvirke hverandre underveis i studien, basert på at forskningsspørsmålet har en form som er *hvordan* og *hvorfor* og forskeren ikke trenger å ha kontroll over hva som skjer underveis i studien (Yin 2014). Jeg kommer tilbake til hvordan jeg har gjort dette i praksis videre i dette kapitlet. For å belyse begrepsbruken i praksis har jeg brukt to typer datakilder, - dokumenter og intervjuer.

Dokumentstudie, intervjuer og valg av informanter

Det finnes mange bakenforliggende dokumenter knyttet til offentlige føringer for hvordan kommunene kan, bør eller skal innføre velferdsteknologi. Disse dokumentene benytter flere aktuelle begreper, og med sine definisjoner av disse. Det kommunene skal gjennomføre vil gjerne ”speile” denne begrepsbruken og samtidig legge til eller trekke fra betydning i begrepene. Jeg ønsker å bringe frem om dette skjer i denne sammenhengen, og i så tilfelle på hvilke måter og hvilken betydning det

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

kan ha. Å gjøre dybdeintervjuer er kjernen i det kvalitative arbeidet og beskrives gjerne som en viktig sannhetsskilde i et case-studie og en metode som gir ”data om hvordan informanten forstår erfaringer og begivenheter i sitt eget liv” (Yin 2014, Thagaard 2003). I denne oppgaven var det viktig å få informantenes begrepsbruk i kontekst av eget arbeid, og intervjuer som metode er egnet for å få frem disse begrepene. Intervjuguiden jeg har benyttet for å få svar på en del spørsmål har utviklet seg som en respons på dette. Metodisk vil dette bli en induktiv oppgave, med en åpenhet for at empirien kan komme til å endre både teoritilfang og til dels problemstillingen ettersom som empirien bidrar til å forme kunnskapstilfanget. Med tanke på at det er mange aktører involvert som skal tolke begreper og forstå dem utfra sitt ståsted har jeg benyttet dybdeintervjuer for både å finne og få grep om informantenes personlige, praktiske bruk av begrepene. Studien er basert på et strategisk utvalg av informanter (Thagaard 2003), og utvalgskriteriet har vært at informantene har en stilling hvor de er i sine posisjoner kommer i berøring med noe av det som er kjernebegrepene i denne oppgaven; velferdsteknologi, innovasjon, brukerinvolvering og tjenesteutvikling på ulike måter. Informantene i lederstillinger jobber tre ulike steder, to av dem i kommunen og en i Kunnskapspartneren. De to som jobber i kommunen har to veldig ulike posisjoner, hvor den ene er ansatt jurist i kommunens stab mens den andre er daglig leder for hjemmebasen på Solstrand. De tre har ulik bakgrunn og utdanning, og også veldig ulik erfaring med prosjekter som dette. Gjennom intervjuene fremkommer det mange sammenfallende tilbakeskuende fortellinger, men også noen svært ulike historier om hva som skjedde gjennom prosjektet og ulike analyser av hendelsene og årsakene til at prosjektet på en måte strandet og på en annen måte er vellykket. Om enn ikke ifølge boka.

Gunnhild Leder er daglig leder for basen for hjemmetjenester på Solstrand. Hun er opprinnelig vernepleier men har videreutdanning innen ledelse, pedagogisk utdanning og samfunnsplanlegging og litt forskjellig. Gunnhild Leder ble ansatt ett år før huset var ferdig og var sentral i oppdraget med å gjennomføre Behovskartleggingen, i tillegg til å ha ansvar for ansettelser og tilrettelegging av tjenestene.

Siri Innkjøper var innkjøpsrådgiver, som var plassert i administrativ stab på helse- og sosialsektoren. Hun var prosjektleder for Behovskartleggingen. Hun sluttet i Kommunen i juni 2016.

Bente Prosjektleder jobber som prosjektleder i Kunnskapspartneren og er en ekstern pådriver for ulike interkommunale prosjekter i regionen. I dette prosjektet var hun eier av midlene og den som sammen med NHO tilbød kommunen å være med i prosjektet og stod for kompetanseprogrammene tilknyttet prosjektet.

De ansatte i førstelinje som er intervjuet er *Mette hjelpepleier*, *Morten Vaktmester*, *Tone Fagutviklingssykepleier*, *Anne Ergoterapeut* og *Signe Sykepleier*. Disse har ulik fagkompetanse og roller på Solstrand, men bortsett fra Morten Vaktmester er alle ansatt i basen for hjemmesykepleie og har Gunnhild Leder som sjef. Morten Vaktmester er ansatt i kommunens tekniske driftsavdeling, men deltar daglig på morgenmøtene i basen.

Informantene som er intervjuet er satt opp i denne tabellen:

Nummer	Alias	Stilling	Lenge opptak
#1	Gunnhild Leder	Avdelingsleder hjemmetjenester	58:08
#2	Siri Innkjøper	Innkjøper/jurist	31:01
#3	Mette Hjelpepleier	Hjelpepleier	28:38
#4	Morten Vaktmester	Vaktmester	21:01
#5	Tone Fagutviklingssykepleier	Fagutviklingssykepleier	26:02
#6	Anne Ergoterapeut	Ergoterapeut	20:04
#7	Signe Sykepleier	Sykepleier	18:58
#8	Bente Prosjektleder	Prosjektleder Kunnskapspartneren	44:57

Tabell 4: Oversikt over informanter

I tillegg til de avtalte intervjuene, har det vært mange samtaler med flere av informantene, både i forkant og når jeg har vært på huset for å få omvisning og å observere. Jeg har også hatt flere samtaler og e-postvekslinger med de tre hovedinformantene, da disse er kjent for meg gjennom behovskartleggingen. Lengden på intervjuene har variert noe, Gunnhild leder kunne avsette en time i sin arbeidsdag, mens de ansatte i hjemmehjelpstjenesten kun hadde anledning til å bruk 30 minutter på å bli intervjuet. I tillegg ble noen intervjuer underveis avbrutt og startet opp igjen, eller avsluttet fordi det skjedde ting underveis med beboerne som måtte håndteres. Alle intervjuene faller dermed innenfor det Yin kaller *kortere case-studie intervjuer*,

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

som er en time eller kortere, og denne intervjuformen krever en litt strammere intervjuguide enn lengre intervjuer (Yin 2014). Jeg startet med intervjuet av *Gunnhild leder* og hadde en intervjuguide som skisserte overordnet tematikk med noen førende underspørsmål. Med bakgrunn i at jeg tidligere har snakket mye med *Gunnhild leder* var intervjuet allikevel åpent for hennes innspill til temaer vi kunne berøre underveis. Tanken min var at dette intervjuet også skulle bidra til en modifisert intervjuguide som egnet seg til intervjuer med ansatte. Her var tiden kun halvparten, samt at tematikken for intervjuet hadde færre perspektiver, - historikken rundt Solstrand, politiske føringer og målstyring i kommunene var temaer som gikk ut av intervjuguiden. Det som ble stående som fokusområder for intervjuene med de ansatte var teknologiens påvirkning av selve omsorgsarbeidet. Underveis i oppgaven har jeg oppdaget at det er flere intervjuobjekter med sterke interesser i prosjektet, men som ikke har vært gjennomgående deltagere eller aktører i prosjektet. Spesielt vil jeg nevne Helse- og sosialsjef, rådmann og hjelpemiddelsentralen. Av tidshensyn har jeg ikke intervjuet disse i ettertid, noe som kunne gitt en annerledes analyse av problemstillingen.

Databehandling, forskerrolle og generalisering

Min første analyse av empirien foregikk gjennom å transkribere intervjuene med de tre i lederposisjoner. Jeg beskrev noen overordnede analyseakser som jeg kategoriserte utsagnene etter ved hjelp av fargekoder; om velferdsteknologi, om organisering, og om deres mening om hvorfor de ikke har anskaffet noe personlig velferdsteknologi. Sitatene ble gruppert og jeg forsøkte å få grep om årsakene. Etter å ha lest mer teori og sett noen potensielle, nye analyseakser gikk jeg gjennom empirien på nytt. På turer med hunden har jeg hørt på intervjuene om igjen flere ganger og funnet noen nye analyseakser som har endre problemstillingen også underveis. Intervjuene med de ansatte på huset er også hørt på flere ganger, men er kun deltranskribert for de delene av intervjuene som bidrar til å fylle mening i analyseaksene. Analysen har dermed fremkommet gjennom flere gjennomhøringer av empirien, og min egen forståelse for problemstillingen har økt gjennom det å la det være en prosess mellom empiri og teori gjennom det året jeg har jobbet med oppgaven.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Begrepene reliabilitet, validitet og generalisering kan i den kvalitative forskningens fortolkede preg erstattes med troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet, det kan fremheve særpreget begrunnet med at forskerens forståelse av fenomenet som undersøkes er av stor betydning. *Troverdigheten* for denne oppgaven kan begrunnes med stor kunnskap om feltet og direkte kontakt med både sluttbrukere og ledelse gjennom å delta i behovskartleggingen før oppgaven var tiltenkt. Bruk av diktafon og transkribering kan gi også positive bidrag til troverdigheten. *Bekreftbarheten* i oppgaven kan knyttes til bruken av både eldre og svært ny teori for å få en forståelse av påvirkningskreftene for denne typen prosjekter gjennom bakenforliggende forståelse og diskurser. *Overførbarheten* vil jeg knytte til det å konkret gå inn i fallgruver for mindre og mellomstore kommuner som er i samme posisjon som vår kommune, og der vil de være i flere år fremover.

Det som, samtidig, kan være kritisk for denne oppgaven, er at jeg har hatt ulike roller som kan påvirke hvordan jeg ser på problemstillingen. Gjennom konsulenterfaringer innenfor samme fagfelt for andre aktører, og ikke minst som utfører av en behovsanalyse for samme case, er det en mulighet for at jeg bringer med meg en forforståelse som kan hindre egen evne til analyse og nytenkning. Jeg kan også bringe med en generell konsulentegenskap om å ville *løse noe*, en viss utålmodighet som kan bidra til sneversyn på empirien.

Analyse: Buklandingen

Hvordan kunne buklandingen i kommunen skje, hvordan kom kommunen fra så gode intensjoner til et resultat som ikke står i forhold til intensjonene? I dette kapittelet vil jeg presentere hva informantene mener om velferdsteknologisk nytte, om prosjektgjennomføringen, om innovasjon, og om kommunens ståsted for innføring av velferdsteknologi i dag. Informantenes ulike syn på hvordan buklandingen kunne skje og ikke minst hvordan den utspilte seg er sentral for kapittelets struktur. Strukturen jeg presenterer vil være tematisk, og ikke kronologisk for å ivareta tematikkens kjerne. Jeg minner om tabellen som er vist tidligere (side 30) over kronologien for caset.

Jeg vil bestrebe det å speile informantenes ulike syn på prosjektet for å bringe frem ulike perspektiver på temaene. De tre informantene Bente Prosjektleder, Gunnhild Leder og Siri Innkjøper hadde alle avgjørende roller i prosjektet fra oppstart, gjennom behovskartleggingen og frem til avslutning. I de to første underkapitlene vil jeg i stor grad benyttet meg av empirien fra disse tre ledende posisjonene i prosjektet. Dette er begrunnet med at de har vært så sterkt involvert og med så tydelige roller. Gjennom sin aktive deltagelse både gjennom å sette premissene for prosjektet og å delta i det har de hatt påvirkningskraft, og deres betraktninger knyttet til buklandingen er derfor sentral. Deres meninger blir tungtveiende for å kunne diskutere mitt argument i forbindelse med problemstillingen; - at det har skjedd en *brist* mellom de statlige visjonene for velferdsteknologi og kommunenes muligheter for å realisere og implementere.

Informasjon fra de ansatte blir brukt aktivt i de to neste underkapitlene for å speile lederspesspektivet til temaene som belyses. I den perioden intervjuene gjennomføres har prosjektet med anskaffelse av velferdsteknologi gjennom Innovative anskaffelser stoppet opp og det er ikke gjort noe mer konkret arbeid med prosjektet siden rapporten om behovskartleggingen ble levert i oktober 2015. Det er gjort mye annet bra arbeid selvsagt; - som etablering av selve huset og innflytting av beboere, opplæring av ansatte og med å få opp en forsvarlig drift av huset. Men det er ikke gjort noen anskaffelse av velferdsteknologi som følger oppskriften for Innovative anskaffelser.

”På disse ni ukene har vi tatt imot 40 gamle mennesker som har flytta inn her, og det står ca. 20 i kø som flytter inn frem til medio april. Og da rekker jo ikke vi mer noe mer, det er der vi skal ha fokuset vårt nå. (...) Den anskaffelsen har vi jo ikke gjort, og den tror jeg heller ikke vi kommer til å gjøre med det første.” (Gunnhild Leder)

Dette har vært et sentralt tema i intervjuene, i et forsøk på å forstå *hvorfor* det stoppet opp, og hvorfor ikke prosjektet ble videreført med kravspesifisering til aktuelle aktører i Leverandørutviklingsprogrammet. Underveis i prosjektet med å kartlegge behov var det stor entusiasme, det var kompetente deltagere i arbeidsmøtene som hadde mye å bidra med og det virket som det var *moment* i gruppen og ikke minst hos Siri Innkjøper og Gunnhild Leder. Så hva skjedde underveis?

Oppstart, forankring og motivasjon

Å skulle innføre velferdsteknologi og knytte det til byggingen av nye boliger er delvis basert på en kunnskap i kommunen om nytteverdien av velferdsteknologi, men initiativet for å sette i gang med dette prosjektet kom utenfra. Hvordan oppleves det for de ansatte i kommunen, hvordan forankres det og hvordan velges det ut prosjektdeltakere? Siri Innkjøper mener prosjekter og initiativer som kommer utenfra ikke knyttes til noen virksomhetsmål eller strategier, og at det for disse prosjektene blir mer eller mindre tilfeldig hvem som skal ta ansvaret:

”(...) da er det ingen i ledergruppa som sier; *vi* har lyst til å gjøre noe, -la oss sette i gang. Det er heller sånn; ’vi har fått tilbud om å gjøre noe, kan noen gjøre det?’ (...) og det er sånn med alle prosjekter som blir trøkt nedover huene på oss, da er det litt sånn, eh ... hvem kan være gisselet til å dra dette her i land?” (Siri Innkjøper)

Hvem som velges ut er tilfeldig og forankringen er svak, ifølge Siri Innkjøper, og det kan være en sammenheng mellom hvordan prosjekter starter opp, hvor godt forankret de er og hvorfor de ikke får ønsket resultat. Jeg vil gjerne forstå prosjektets historikk og stiller de tre hovedinformantene likelydende spørsmål om hvordan prosjektet kom i gang og gikk, sett fra deres ståsted. Det kommer frem i intervjuer med Siri Innkjøper at prosjektets historikk har flere sider ved seg som vi har sett ovenfor, - når hun

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

snakker blir det en historie om en ytre og ikke indre motivasjon i kommunen for å gjennomføre prosjektet. Det er også en historie om for liten forankring i ledelsen i kommunen, og en behovskartlegging som ikke svarte konkret på de teknologiske behovene til brukerne og kommunen, - noe som var en antatt leveranse. Hun forteller at Kommunens kommunaldirektør ble kontaktet av NHO og Kunnskapspartneren, de inviterte Kommunen til å bli med på et leverandørutviklingsprogram sammen med flere omkringliggende kommuner. Hensikten var læring gjennom samarbeid og Kommunen skulle lære om hvordan man skal gjennomføre Innovative anskaffelser. Siri Innkjøper forteller om starten på prosjektet:

”Og da er det veldig typisk; - da er det hvem kan, og hvem skal (være med). Og siden dette var Innovative anskaffelser, (...) og det var innenfor helse og velferdsteknologi, så var det naturlig at det var en innkjøpsrådgiver her i seksjonen som skulle ta tak i dette.” (Siri Innkjøper)

I mine samtaler og intervju med *Bente Prosjektleder*, fortelles det om et initiativ gjort fra Kunnskapspartneren på bakgrunn av deres egen kompetanse på området. Bente Prosjektleder er prosjektleder i Kunnskapspartneren og var den som initierte prosjektet for kommunen og presenterte det for rådmannen. Kunnskapspartneren har kompetanse på både kommunal kultur, prosjektgjennomføring, innovasjon og anskaffelsesprosesser. De søkte om regionale anskaffelsesmidler og startet et samarbeid med NHO og Oslo MedTech. På denne bakgrunnen opprettet de et prosjekt med to kommuner i regionen som begge er aktive medlemsvirksomheter i Kunnskapspartneren. Vår kommune var altså i gang med å bygge Solstrand, og den andre kommunen hadde også sine planer for bygging av omsorgsboliger. For Kunnskapspartneren skapte dette ett moment til å invitere til Innovative anskaffelser:

”(...) for å få dem (kommunene) til å tenke Innovative anskaffelser og smarte løsninger for disse omsorgsboligene som de da hadde under planlegging og prosjektering. De hadde vel så smått begynt å grave opp i Solstrand. Jeg sa at der må dere legge opp til dette hvertfall og hvordan skal dere gjøre det?”
(Bente Prosjektleder)

For å sette i gang med Innovative anskaffelser ble det arrangert møte med rådmannen og ”alle” var med på møtet ifølge Bente Prosjektleder. Hun poengterer at det er krevende å få kommunale avdelinger til å møtes og å samarbeide generelt sett. Hun

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

synes derfor møtet ble bra, hun beskriver det som at: ”det ble sagt at vi må tenke smart og legge til rette for infrastrukturen som skal til for at vi kan få et hus med omsorgsleiligheter som kan bli bra, sånn at huset er i stand til å ta imot ny teknologi”. Kort tid etter disse møtene forsvant den andre kommunen fra prosjektet og Kommunen ble stående igjen alene. Men de hadde fortsatt støtte fra NHO og Kunnskapspartneren som hadde fått midlene fra Fylkeskommunen for å gjennomføre prosjektet:

”Så da...satte vi i gang med noe sånn, - vi møtte opp i Kunnskapspartneren og fikk noe foredrag om sånne Innovative anskaffelser og Leverandørutviklingsprogrammet og hvor fantastiske de var, - for vi skulle drive med næringsutvikling i området. For velferdsteknologi.” (Siri Innkjøper)

Kommunen forholdt seg til InnoMed (2011) sin publikasjon *10 steg til innovasjon i helsesektoren* for å ha et metodeverk i prosjektet, og for å få erfaringsbaserte innspill til hvordan å gå stegvis frem. I metoden er trinn én å gjøre en behovskartlegging hos brukerne før man lager noen kravspesifisering for hva som skal anskaffes.

Konsulentselskapet Bouvet ble leid inn for å gjennomføre behovskartleggingen. Det ble gjennomført et kort og intenst prosjekt høsten 2015, med en rapport som leveranse. Behovskartleggingen ble gjort i samarbeid med en prosjektgruppe bestående av ansatte i førstelinje hjemmesykepleie fra Kommunen, samt våre tre sentrale informanter. Siri Innkjøper sier om behovskartleggingen:

”Så dere jobba jo effektivt i noen uker og kom med en rapport som var kjempenyttig, som fortalte oss at dette handler om tjenesteinnovasjon og ikke leverandørutvikling. Eh...og da ble det litt sånn, hvor går vi nå?” (Siri Innkjøper)

Rapporten skapte betydelige utfordringer for Siri Innkjøper, da den ikke ga noe tydelig svar for utvikling av produkter som kommunen kunne viderebringe til leverandører. Hennes forsøk på å lage en kravspesifikasjon basert på rapporten ble avvist av NHO og Kunnskapspartneren. Kravspesifikasjonen var for lite konkret, og Siri Innkjøper er enig i denne betraktningen: ”Og det er sant! Vi visste ikke hva vi skulle anskaffe, for det vi fikk beskjed om i den rapporten var; – her trenger dere en slags kommunikasjonsløsning!”

Siden Kunnskapspartneren som en aktør fremstår sentral for hvordan oppstarten ble, og hvilke forventninger til hva som skulle skje på vegne av kommunene, vil jeg gå litt tettere på Bente Prosjektleder, - hva tenker hun om resultatet fra behovskartleggingen og hva den kunne bidra til?

Hun forteller at fra sitt perspektiv starter utfordringen *før* behovskartleggingen. Hun er skeptisk til oppstarten og hvordan Siri Innkjøper ble satt alene til å skulle gjennomføre prosjektet uten mye støtte rundt seg:

”Det kom ikke helt godt ut fra hoppet å gjøre denne anskaffelsen. (...) Jeg opplevde vel at...innkjøperen, Siri Innkjøper, som da ble pekt ut fra innkjøpsseksjonen for å være den som skulle gjøre det, - hun satt veldig alene med dette. Det er jo ikke mange innkjøpere som har holdt på med Innovative anskaffelser ikke sant? Og du kan ikke sette én innkjøper som liksom skal være den avdelingen alene, ’vær så god, liksom’, - bare gjør det. Og det var ganske dumt, synes jeg, for innkjøps sjefen var med på det første møte og hun var mye mer,... - hun hadde erfaring med dette fra en nabokommune, hun virket mye tryggere i den rollen.” (Bente Prosjektleder)

Siri Innkjøper imøtekommer dette og beskriver seg selv som en med manglende erfaring til å gjennomføre denne typen prosjekter: ”Jeg er jo ikke IT-menneske og jeg har 30 studiepoeng i prosjektledelse, så jeg følte med veldig aleine i dette her.” Hun snakker videre om manglende tid tilgjengelig for å jobbe med prosjektet, og at alle de andre i prosjektgruppa også hadde andre jobber ved siden av dette prosjektet:

”Og mine prosjektmedarbeidere de har andre jobber, Gunnhild Leder skulle bygge ett nytt hus og fylle det med møbler og ansatte og etter hvert finne beboere, eh...og jeg hadde folk i prosjektet som jobba i hjemmesykepleien som hadde sine oppdrag.” (Siri Innkjøper)

Bente Prosjektleder opplevde også at kompetansen og erfaringen ikke var god nok og at Siri heller ikke ville ha med seg gode råd på veien:

”når (...) jeg ga henne spørsmål som ’skjønner du nå hvordan det skulle være?’, - så sa hun at jada, hun skjønnte det, men hun satt alene med det. Men da sa vi at da må du involvere noe flere, og at hun for eksempel kunne

kontakte Bærum som har laget kravspesifikasjoner og anbudsforespørsler på dette tidlige” (Bente Prosjektleder)

Hun forteller videre at de i Kunnskapspartneren ikke visste om at behovskartleggingen skulle gjennomføres før Siri Innkjøper ”plutselig sier hun at nå har de leid inn et konsulentselskap til å gjøre en behovskartlegging”. Hun er også kritisk til selve gjennomføringen av behovskartleggingen og at den ble satt til et konsulentselskap;

”(...) det er kjempeviktig at man ikke bare setter det ut til et konsulentselskap, men at man deltar aktivt selv...for denne tjenesteinnovasjonsbiten, om dette skal gå bra så må du samarbeide med brukerne dine på en helt annen måte.” (Bente prosjektleder)

Hun er redd for at de gjennom å engasjere et konsulentselskap bare ville ”krysse av for at de har gjort det.... på en måte” og at behovskartleggingen ikke ble brukt til å lære noe nytt som kunne brukes videre til dette og andre prosjekter.

Behovskartleggingen konkluderte med en hovedanbefaling som var å kombinere to ting: *Ny velferdsteknologi + tjenesteinnovasjon*. Å anskaffe velferdsteknologi var basert på følgende brukerbehov:

”et behov for større oversikt over hvem som kommer og går ut av hjemmet, og hvem som ringer på. Det føles utrygt at folk låser seg inn, når man ikke vet hvem det er. Vi ser også et behov for å få oversikt over dagen sin, for å oppleve mer kontroll” (Dahle og Gulbrandsen 2015)

Behovet for opplæring av ansatte og beboere og samspeilet mellom dem for en vellykket implementering ble poengtert, sammen med en begrunnelse for hvorfor en tjenesteinnovasjon ble svaret når det ikke var spørsmålet, og heller ikke bestillingen fra kommunen:

”Skal man ta funnene i denne kartleggingen på alvor, kan det bety at behovet for trygghet i eget hjem ikke bare kan besvares med teknologi. Det må tjenesteinnovasjon til også, en utvikling av tjenestene knyttet til omsorgsboligen med hensikt å skape mer trygghet og bedre utnyttelse av velferdsteknologiske løsninger.” (ibid)

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Rapporten Siri Innkjøper skulle bruke som bakgrunn for å lage en kravspesifikasjon for å gjøre en bestilling til et leverandørutviklingsprogram, konkluderte dermed med at en type kommunikasjonsløsning knyttet til huset, noe som brukerne kunne forstå og gi en opplevelse av kontroll, var den etterspurte teknologien. Dette behovet for produkter kan ivaretas av ”hyllevare”, dette er produkter som allerede finnes og som er velprøvde i markedet. Leverandørutviklingsprogrammet har til hensikt å videreutvikle eksisterende løsninger eller utvikle nye ideer og produkter for å imøtekomme behov som er avdekket i ulike offentlige sektorer. Kommunen anså ikke en kommunikasjonsløsning for å være innovativ og tenkte også at omfanget var for lite til at noen leverandører ville utvikle en tilpasset løsning for Solstrand:

”...vi har 50 beboere på Solstrand som skal ha denne kommunikasjons-løsningen – er ikke det litt lite? Altså, hvor er inntjeningen for leverandøren? Kan virkelig en leverandør utvikle et nytt produkt når det er snakk om maks 50 brukere og det er snakk om en digital kommunikasjonsløsning som allerede finnes på alles iPhoner?” (Siri Innkjøper)

Gunnhild Leder forteller at hun stiller seg bak Siri Innkjøper sine betraktninger, og mener det må være sammenhenger mellom reelle behov, innkjøp av hyllevare og å gjøre Innovative anskaffelser. Hun gjør også et poeng ut av at produkter som er laget for spesielle behov raskt går over til å bli hyllevare og når de skal kjøpe inn hyllevare må de forholde seg til de innkjøpsavtalene de allerede har:

”Så er det ikke så fryktelig sikkert at vi skal gå til noen såne store prosesser med innovative innkjøp i hvertfall. For det blir jo etter hvert sånn hyllevare da, ikke sant? Og den hyllevaren har vi ikke kjøpt, fordi vi har den innkjøpsavtalen som vi har, og fordi vi ikke heller har tatt de beslutningene. Vi bestemmer oss ikke”. (Gunnhild Leder)

Tankerekken hennes beveger seg fra det konkrete innkjøpstekniske til de omkringliggende årsakene som manglende forankring, en idealisme som kan stå i veien for realisering og en teknologiutvikling som går **mye** raskere enn kommunens beslutningslinjer og strukturer:

”Og det tenker jeg henger sammen med at det ikke er godt nok forankra, det er ikke, eller for å si det på en annen måte, jeg tenker at vi er i en prosess og da er vi litt tilbake til det derre velferdsteknologispøkelset, da for å bruke det

begrepet. Vi mener så mye om det at vi til slutt vet vi ikke hva vi mener.”

(Gunnhild leder)

Bente Prosjektleder har også tanker om kompetanse, prosjekterfaring og gjennomføringskraft i kommunene, generelt;

”... de burde ha en egen sånn prosjektlederstab nesten, en kommune på størrelse med Kommunen, som gjør anskaffelser for mange millioner kroner. Som setter i gang med noe utvikling, og som jeg, tror jeg, buklander på samme måte som dette gjorde. Og hva skyldes det? Jeg tror..., det lurte jeg på om de har evaluert litt grundig? Det lurte jeg på, og om de har, at dette med å, dette med å drive et utviklingsprosjekt, det er morsomt, men det blir bare et stunt. Det er ikke hode og hale på det, så det blir bare noe som henger litt og det med å løfte dette over i vanlig drift, - det er veldig sjelden det går bra, tror jeg. Og hva skyldes det, og gjør de noen evaluering, hva tenker de nå? Hva tenker de om at - har det stoppet, var det forgjeves? Du blir liksom tatt av den daglige driften. Det er fullt ikke sant, det er fullt av de vanlige oppgavene, av forespørsler og om du lar deg fange av det hjulet så ser du ikke langt nok frem heller. Derfor så burde de hatt en sånn prosjektleder som var veldig proff, og som var veldig kompetent og som så over avdelingene, for nå så - du må tenke helhet og så må du draa det over...” (Bente Prosjektleder)

Det Bente Prosjektleder snakker om er manglende strukturer og prosjektkompetanse i kommunen, som fører til et prosjekt som hun kaller for å være uten ”hode og hale” fordi utviklingsprosjekter ikke sees i sammenheng med forvaltning og daglig drift. Siri Innkjøper kobler også på dette perspektivet gjennom å poengtere at hun hadde en styringsgruppe som hadde minimalt med IT-kunnskaper, og som ikke forstod hva hun snakket om. I intervjuet blir dette en litt lengre passasje mellom Siri Innkjøper (SI) og meg (Forsker), som jeg velger å ta med. Siri Innkjøper begynner med å si:

(SI): De (styringsgruppa) var fortsatt på denne tanken om at ...’er det sånn at vi må installere analoge telefoner i Solstrand, fordi trygghetsalarmene ikke er digitale?’ Vi var på det nivået da, vi løfta oss ikke faglig. Vi hadde ikke, ... ingen av oss hadde særlig kompetanse på teknologi, ingen av oss hadde kompetanse på prosjektledelse og prosjektstyring og vi hadde et sterkt press på oss utenfra, fra Kunnskapspartneren, og der stranda det.

(Forsker): Så da snakker vi både om manglende forankring og manglende prosjektkompetanse?

(SI): Ja, fordi det er jo ikke kommunen det er noe problem med, det er sektoren. For det er jo bare å gå en trapp ned her på rådhuset (...) hvor portalgjengen sitter. De gjennomfører prosjekter *an mas*, - de har masse prosjektledere og prosjektgjennomføringskompetanse. (...) Vi her er i driftstjenesten, ... - vi skal drive helsetjenester vi, løpende 24/7, vi skal ikke drive med andre prosjekter...

(Forsker): Men kommer da disse NHO-prosjektene inn på feil sted hos dere?

(SI): Ja

(pause)

(Forsker): Hva kunne de gjort for at dette skulle endt bedre?

(SI): (Ler) –... for det er jo ikke dems skyld! De har jo bare gode hensikter og har lyst til å bistå. Med sin kompetanse. Så jeg vet ikke.

Om dette med utenfra initiativ for å igangsette prosjekter er problematisk eller ikke er vanskelig å få helt tak som forsker når jeg snakker med informantene. På en side fortelles det om hvordan et utenfra initiativ kommer inn på feil sted, eller nivå, i kommunen, og samtidig mener de også at noen må dytte på dem for at noe skal skje. Og det refereres flere ganger til andre vellykkede eksempler fra andre kommuner. Gunnhild Leder, med sin lange erfaring både fra helsesektoren og fra ledelse, kommer fort over i analytiske og kontekstuelle betraktninger når hun får snakke uavbrutt. Hun lager ofte sammenhenger mellom stat, kommune, politikk og brukerne. Under gjengir jeg et sånt uttrekk, som starter med å beskrive at det kan være at Kommune-Norge ikke klarer å henge med på teknologirevolusjonen og se på brukerbehov, samtidig. Hun sier både at det er litt ute av kontroll, men sier samtidig at det trengs et trykk utenfra og fra statlige føringer:

(GL): ...jeg leste et sted at det er ikke fasilitert godt nok for oss til å ta det (velferdsteknologi) i bruk på en måte. Vi har ikke de systemene rundt oss heller på plass. Verken lovverk, det er jo en del sånn på personvernbiten, og det å holde disse systemene, disse tingene, og anskaffelsene i stand (...) Det er ikke bare å kjøpe, eller anskaffe ting, det er så mange andre ting rundt det som ikke er på plass, - og det er underkommunisert.

(Forsker): Tror du dere noen gang blir uavhengig av sånne programmer som staten setter i gang? Sånn som jeg leser disse programmene så er det for å gi kommunene en slags dytt i rompa, og her så lokker de med noen midler og...

(GL): Nei, jeg tror ikke det er så enkelt. Jeg tror det må noe statlig styring til, det er en slags sånn... hva skal jeg si. Man beveger seg i dette rommet med helseopplysninger og det er så mange ting. Og hvis liksom ikke staten går foran og sier at vi vil noe og vi skal noe, så er det for mange hindringer på veien som gjør at det er ikke bare sånn og sånn og sånn... Men det er klart at det har skjedd veldig mye positivt de siste årene, vi har kommet opp med elektronisk pasientjournal, elektronisk meldingsutveksling mellom fastlege, sykehus og kommune, og det er noe med denne strukturen som må ligge i bunn, det er ikke bare å ta i bruk den teknologien, det må ligge en nasjonal struktur i bunn. (...) Hvem skal vedlikeholde når den går i stykker, hvem skal reparere det, hvem skal gi opplæring i det, altså, ... skjønner du?

Jeg tenker jo at dette henger sammen på en måte, for du må ha noen virkemidler for å skape atferdsendring og teknologi er jo, kan jo være noe som bidrar til at du får en endring eller en tjenesteinnovasjon, hvis vi skal bruke det begrepet. Men det er ikke noe mer enn det heller, tenker jeg. Det er mer et spørsmål om å spare penger enn et spørsmål om noe annet, i mange sammenhenger. Så jeg tenker, holdningene, om rollen din som hjelper, ikke sant? Den er under stort trykk, fra innbyggerne i forhold til at, ... at vi må gi mer av makta tilbake til den det gjelder, og det har denne hverdagsrehabiliteringen gjort. Men det tenker jeg at er liksom en slags innovasjon som er omsorg.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

På direkte spørsmål om hvorfor prosjektet har stoppet opp er svaret til Gunnhild

Leder knyttet mer til nytteverdien til prosjektet enn til strukturene rundt:

”Som jeg sa i en tidligere fase av planleggingen her, så må jeg være sikker på at det er ett grunnleggende behov som skal dekkes og det (behovet) er at de som flytter inn her kan tilkalle hjelp når de trenger det.” (Gunnhild Leder)

Aktørbildet: Mange kokker og mye søl?

Jeg interesserer meg spesielt for aktørbildet og hvordan informantene ser på dette med at det ikke er kommunens eget initiativ som driver prosjektet fremover mot et resultat. I mitt argument om gapet mellom statlige føringer og kommunal gjennomføringskraft er aktørbildet svært interressant fordi jeg er usikker på hvilken måte både eierskap og kompetanse følger prosjektene. Når initiativet ikke kommer fra kommunale behov for å gjennomføre et prosjekt, er det krevende å få til et eierskap til resultatet og dette kan være en av årsakene til buklandingen. For å få mer tak i sammenhengene mellom både tilgjengelig, intern kompetanse og organisering i Kommunen, spør jeg informantene om deres betraktninger og erfaringer om akkurat dette.

Bente Prosjektleder opplever sin egen rolle, som en representant for en aktør som er på utsiden av kommunen, som problematisk. Hun beskriver det som at det gir liten styringsfart og en lite hensiktsmessig prosjektstruktur for kommunen:

”Så det var kommunikasjonen mellom Kunnskapspartneren og Kommunen som stoppet opp og fra utsiden er jo dette problematisk, å være en sånn prosjektorganisasjon fra utsida er jo problematisk. Du kan ikke *styre* og si at ’nå vil jeg vite, eller nå må du levere til meg’. Det går jo ikke. Man kan spørre om hvordan det går og om ’kan jeg hjelpe med...’” (Bente Prosjektleder)

På spørsmål om hvordan det gikk med den *andre* kommunen som var med i oppstarten, men som hoppet av prosjektet, forteller hun at det heller ikke gikk så bra;

”De gjorde en utredning – og det tok lengre tid med de også, vi ble aldri ferdig og fikk ikke noen leveranser innenfor den tiden på ett år eller halvannet (...). De var også ute på jordet og snakket med noen brukere og gjorde behovskartleggingen selv og fant ut at det viktigste var at huset var i stand til å

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

ta imot velferdsteknologi. Og da blir det fort sånne tekniske greier og kabling og ja..." (Bente Prosjektleder)

Betegnende er det at Bente Prosjektleder mistet litt kontakten med prosjektet etter som tiden gikk og sier; "neste gang jeg etterspurte det prosjektet i våres (2016), og spurte om hvordan det gikk så fikk jeg beskjed om at Siri Innkjøper hadde slutta. Så tenkte jeg, -jaja – da stopper det vel helt opp da, antakelig". Hun opplever å bli litt oppgitt over Kommunen; "her har dere satt i gang et prosjekt, og så har dere ikke....altså finnes det i det hele tatt en prosjektplan? Har dere hoppa...er det gjort litt sånn som stunt-handlinger?"

Det fremkommer et sammensatt aktørbilde hvor både hver aktør som er involvert har ulike interesser, samt at noen aktører som har eller bør ha interesser, ikke er med i prosjektet. Eksempler kan være Helse- og sosialsjef, rådmann, hjelpemiddelsentralen og eksterne leverandører av omsorgstjenester. Jeg forsøker å få litt mer informasjon fra Siri Innkjøper rundt dette med aktørene og de ulike rollene de har. Jeg begynner med å spørre henne om Leverandørutviklingsprogrammet, og om det er en måte å tenke privat-offentlig samarbeid på?:

"Ja, og det har fungert veldig bra, vi har mange historier, for eksempel Bærum kommune som ønsket en ny måte å få maten bestilt og levert hjem til hjemmeboende tjenestemottakere. Og hvor de ikke hadde løsningene ferdig, hvor de bare sa: vi vil ha noe som gjør det smidigere, enklere og bedre for de eldre å få maten sin og matvarer hjem." (Siri Innkjøper)

Hun forteller videre at programmet er "'topp stemning' og Innovative anskaffelser er 'topp stemning'. Men – vi skal jo ikke ha noe nytt". Hun poengterer at Solstrand ikke har bedt om en ny type trygghetsalarm, eller en ny type "hvordan få maten hjem", men har sett behov for bedre kommunikasjon og en dialog mellom bruker av omsorgstjenester og ansatt. Og videre at det kartlagte behovet tok de på alvor og så konsekvensene av;

"(...) om vi skal ha det så krever det en stor organisasjonsendring, ... da må vi ha noen som er i stand til å drifte dette her. Da må noen fylle denne løsningen med informasjon, det må være noen som tar i mot beskjeder, tar imot Skype samtaler. (...) Sånne merkantilt ansatte har vi jo ikke i dag, er du

hjemmesykepleier så skal du jobbe på oppdrag og du har så og så mange minutter pr bruker. Og det var også noe vi problematiserte, til styringsgruppa. Vi må på en måte fortelle leverandørene hva vi er i stand til å gjøre selv, for at de kan levere en sånn kommunikasjonsløsning til oss. Er det sånn at vi skal sette av ressurser til å drifte dette, eller skal alt være drifta av et firma? Det fikk jeg ikke svar på. Og da er det vanskelig å lage en kravspesifikasjon, eller en slags beskrivelse av behovet til leverandøren når vi ikke engang kan svare på dette?” (Siri Innkjøper)

Som intervjuer problematiserte jeg dette temaet videre og ønsket informasjon om grenseoppgangene mellom innkjøp og forvaltning, og om det er forskjellen på krykker og digitale pilledispensere når det gjelder både innkjøp og forvaltning. For å eksemplifisere spurte jeg om trygghetsalarmene og hvem eier og forvalter de?

(SI): Det er Hjelp4, det er altså... men alle disse rullestolene, og krykkene, dostolene og disse her håndtakene og dingsene, det er den kommunale hjelpemiddelsentralen som ligger under avdeling for hjemmetjenester og en ren vaktmesterordning. De bestiller og monterer. Men det er tjenestekontoret, saksbehandlerne, som fatter vedtak om disse tingene.

(Forsker): Fatter de også vedtak om elektronisk pilledispenser? Eller fallsensor?

(SI): Å...dette er så...hvor skal vi begynne? Det er så, vi er så mange biter! For hjelpemiddelsentralen med disse greiene, -det er fullt mulig for ergoterapeuten eller sykepleieren å bestille direkte der. I tillegg kan også pårørende ringe og si at vi trenger en dostol. 'Hey, - det er ikke noe problem!' Og så har du trygghetsalarmen, som er en privat leverandør, Hjelp24, men da får du vedtak fra tjenestekontoret om trygghetsalarm, og det får alle. Og da betaler du selv, 150 eller 250 kroner i måneden avhengig av hva du har. Og det hører hjemme her på Rådhuset. Hjelpemidler hører til delvis ute på dette lokalet, ...jeg vet ikke engang hvor det er...

(Forsker): ...for det er jo bokstavelig talt hyllevarer så de trenger vel litt plass...

(SI): Ja (ler) det er hyller. Med krykker. Men så er det pilledispensere, som ikke vi har. Men det er noe som Solstrand har lyst til å ha. Og kan bestille. Fallsensorer, det har vi ikke noe tilbud om noe sted. Jeg vet at noen sykehjem i kommunen, ett sykehjem, har lyst å prøve fallsensor og har lyst til å anskaffe det uten konkurranse og det har jeg sagt ja til. Så du har din avdeling, enten det er hjemmetjeneste, sykehjemstjeneste eller andre tjenester og så bestemmer du selv hva du vil ha. Og så anskaffer du det om du har tid.

(Forsker): Så da er vi tilbake til bits and pieces da, på en måte?

(SI): Bits and pieces, Og så har du IT-kompetansen, som er null. Vi har et tjenestekontor som jobber livet av seg. Flinke folk. Men når det kommer til teknologi så er de helt akterutseilt. Så de gir jo brukerne råd om at dere må ikke avinstallere fasttelefonen hos din gamle mor, for da kan hun ikke får trygghetsalarm. Men Hjelp24 sier – slapp av folkens, digitale trygghetsalarmer leverer vi, mobile trygghetsalarmer leverer vi, GPS tilknytt trygghetsalarmene leverer vi, det ligger i rammeavtalen. Så det er sånn, det er noe med kompetansen, informasjonsflyten, og det her enhetlige tankegangen – den er helt fraværende. Vi har én direktør som skal holde styr på alt. Og da blir det litt sånn, ...mange ledere, mange løsninger. Ja.

(Forsker): Hva tenker du da, ...når det kommer sånne prosjekter og programmer inn utenfra sånn som dette. Det representerer jo noen penger og gode intensjoner, -tenker du at det bare er forstyrrende?

(SI): Det har jo ikke hatt noen positiv effekt, det har jo tatt livet av hele gløden...det har jo det. Det hadde vært mye bedre om det hadde vært en ledergruppe hos oss, som hadde bestemt seg for, på et ledermøte om at nå skal vi ha velferdsteknologi, folkens, og vi skal ha det i alle avdelinger og det skal ledes av vår stab for administrative tjenester som det heter nå, hvor det er innkjøpskompetanse, IT-kompetanse og prosjektkompetanse. Men det er det ikke. Og så er det sånn, når man prøver å følge boka, følge prosjektlederboka og lager en prosjektbeskrivelse og lager noen mål og ...og skriver

statusrapporter hvor man ber styringsgruppa om å ta noen beslutninger, så blir det tatt negativt. ”Åh... nå lager hun kvalm igjen. Kunne hun ikke bare gjort dette prosjektet da?”

Velferdsteknologi og (andre) hjelpemidler

I et perspektiv av både aktører, begreper og diskurser har jeg underveis ønsket å problematisere både hvem som *eier* og forvalter velferdsteknologien. Tanken min er at den bakenforliggende teknologiske diskursen, - den som kan bidra til å plassere denne typen prosjekter i teknologi, og ikke -omsorgskategorien også kan ha bidratt til buklanding. Prosjektene kan bli komplekse og inneholde så mange ulike fagfelt. Som beskrevet over er en manglende IT-kompetanse nevnt av Siri Innkjøper som en viktig årsak til manglende forståelse for prosjektets natur i kommunen. For å videreføre tanken om et teknologisk prosjektperspektiv, må jeg nødvendigvis videreføre dette til både eierskap og forvaltning. Fordi det fremkommer en tydelig forskjell i synet på krykker og pilledispensere. Så jeg undrer meg over hvorfor en GPS-tracker ikke bare er en hylleware på hjelpemiddelsentralen, som beskrevet fra intervjuet med Siri Innkjøper over. Jeg har forsøkt å spørre alle informantene om dette, - hvordan har de tenkt om forvaltning og eierskap til teknologien etter den eventuelt er innkjøpt?

Jeg spør Gunnhild Leder om dette; ”Er liksom hjelpemiddelsentralen på banen når det gjelder dette temaet? Eller er de fortsatt på krykker og rullatorer...?”

”Vet du hva, når du sier det – jeg har ikke peiling. Det er liksom to sånne parallelle løp som går, - altså hjelpemiddelsentralen er en lovregulert tjeneste hvor alt de leverer er gjennom NAV og trygdeytelsene våre, så de forvalter på en måte statens hjelpemidler utfra ganske strenge lovkrav, eh...ikke sant?”

(Gunnhild Leder)

Hun sier videre at trykket på hjelpemiddelsentralen er veldig stort og at det henger sammen med tidlig utskrivning fra sykehusene etter samhandlingsreformen, noe som generer mye arbeid for hjelpemiddelsentralene. Videre resonnerer hun da til at det er ”frikoblet fra kommunens innovasjonstankegang. For det er jo så inn i tiden å snakke om innovasjon, ikke sant?” I tidligere samtaler med Gunnhild Leder har hun benyttet

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

et begrep, velferdsteknologispøkelset, som jeg ble veldig interessert i hvorfor hun brukte og hva hun *la* i det begrepet. Jeg tok det opp igjen i dette intervjuet, av ren nysgjerrighet. Hva mente hun med det? Først ler hun og husker ikke helt, men forsøker å forklare og resonnerer;

”...det jeg tror jeg mente med det er at (...) vi har en litt for stor forventning i forhold til hva vi skal få ut av det. Fordi, man tror..., hva er det som trigger til å ha fokus på velferdsteknologi? Spør jeg meg da, for det blir sånne spørsmål jeg må stille. Jo, jeg tror det er fordi man har en forventning om at man skal ut en stor gevinst, og da blir alle opptatt av det. For da handler det om penger og om hvordan man bruker penger.” (Gunnhild Leder)

Hun sammenligner teknologiutviklingen innen omsorg med en generell utvikling som går fort og hvordan vi som privatpersoner utfordres av den teknologiske utviklingen. Noe som ikke stopper ved kommunegrensene og er uavhengig av ”hva vi driver med (...) Og vi tar den i bruk når vi finner det hensiktsmessig. Og det gjelder også kommunen”. Hun betrakter selve bygget, huset som er bygget etter Tek10-standard, som et resultat av samfunnsutviklingen, og som noe som ”ikke har så mye med velferdsteknologi å gjøre”. Hun sammenligner det å kunne se hvem som ringer på, noe som skaper trygghet, med en pilledispenser, og hvilken av disse som gir bedre tjenester eller størst økonomiske effekter?

”Men jeg tenker at den teknologien som har skjedd gjennom at den ordinære hjemmetjenesten tar i bruk elektroniske dupperingser som en telefon og får en kode og kan låse seg inn hos beboere, og innbyggere i kommunen uten å måtte reise ett sted og hente en haug med nøkler og finne frem den rette nøkkelen til de jeg skal til. Det tar jo veldig mye tid. Så det er jo en tidseffektivisering, men det har jo kommet uavhengig av dette her da.” (Gunnhild leder)

På videre spørsmål fra meg om hva som kan være skillelinjene mellom teknologi generelt og velferdsteknologi svarer Gunnhild Leder at det er så mye teknologi i veggene på Solstrand at det er mer enn nok for beboerne å forholde seg til allerede:

”Bare hvordan de skal klarer å ta imot besøk og håndtere brytere og søppelsjakter og you name it av ting og komfyrtopper og jeg vet ikke hva (...) Husk på at de som flytter inn her de kommer fra gamle bygg. Bare det i seg selv er en enorm omstilling for de menneskene som flytter inn her, de har

ingen kapasitet til mer enn bare å komme inn og bo her. Og sånn vil det være en stund.” (Gunnhild Leder)

Jobben som er gjort på Solstrand når det kommer til ansettelser og forståelse av roller som skal til for å imøtekomme utfordringene Gunnhild Leder beskriver over er interessante. De ansatte som er intervjuet er en ergoterapeut, en vaktmester, to sykepleiere og en hjelpepleier. Morten Vaktmester og Anne Ergoterapeut har begge særstillinger på Solstrand, posisjoner som skiller seg mest fra regulære stillinger i kommunal hjemmesykepleie. Anne Ergoterapeut er tidligere nevnt av Gunnhild Leder som en nøkkelperson når det gjelder å lære beboerne opp i bruk av teknologien i huset. I tillegg er Morten Vaktmester sentral for denne typen funksjoner, han forteller at det er spennende å jobbe på Solstrand fordi det er en Tek10-bygg på 10 000 kvadratmeter, med solceller på taket og mye teknologi på innsiden og så ”liker jeg å jobbe med gamle mennesker”, som han sier det. Hans oppgaver å drifte et bygg på vegne av eiendomsavdelingen i kommunen,

”... det er det sjefen min vil jeg skal gjøre, men så gjør jeg noe helt annet. En vaktmester er ikke bare en vaktmester i et bygg som dette, det er i overkant teknologisk og mye av min tid går til å gjøre tekniske installasjoner med de eldre.” (Morten Vaktmester)

Jeg har gått rundt i huset med Morten Vaktmester for å se på hva han jobber med, og hans rolle i feltet mellom drift, installasjoner og omsorg blir tydelig i forhold til hvordan han kommuniserer med beboerne. Han sier han bruker tid på å opprettholde servicegraden i forhold til beboerne, hvordan virker GET-boksen (TV), hvordan få til å dimme lyset i leilighetene og sånne ting; ”Jeg visste første gang jeg kom til bygget, - så skjønte jeg at her får vi en stor utfordring med brukervennlig opplæring i forhold til drift, hvertfall til å begynne med”, forteller han. Beboerne har hans mobilnummer, og han er med på visninger og er ansvarlig for nøkkelutdeling og brikker til å låse seg inn med. Beboerne ringer han når de trenger hjelp, og han kjenner pårørende ved navn, ”så det blir personlig etter hvert, og det tror jeg det må være”. Han deltar på morgenmøtene i basen til hjemmesykepleien,

”... jeg er alltid tilstede, så tar vi opp det jeg må ta opp etter de er ferdige med dagens flytskjema, eller de tar ting opp med meg underveis om det er noe. Vi

er avhengige av et godt samarbeid mellom avdelingene for at et sânt bygg skal fungere, og være veldig serviceminded.” (Morten Vaktmester)

Alle informantene som jobber under Gunnhild Leder snakker om sin rolle som de som må hjelpe beboerne med teknologien samtidig som de skal være sykepleiere. Om hvordan de bruker dagene på å regulere solskjerming, sette tapebiter på brytere som ikke skal brukes og finne ut av komfyrtopper. Jeg går litt tettere inn på dette i neste underkapittel, som omhandler ansattes kompetanse og hvordan det på forsommeren 2016 fungerte i det daglige på Solstrand.

Nåsituasjonen på Solstrand

NOU 2011:11 beskriver at det er en utfordring med både deltidsansatte, utdanningsbakgrunn og antallet kvinner i omsorgsyrkene når det kommer til innføring av ny teknologi og endring i arbeidsrutiner, men at det av samme årsaker også er et ”stort potensial for innovative grep og nyskaping” (NOU 2011). Det var derfor ønskelig for meg å ha med dette perspektivet inn i problemstillingen for å følge den fra statlige føringer, til kommunale prosjekter, til ansattes operative begrepsbruk og beskrivelser av nytteverdi av teknologi. Kan det ligge noen årsaker til buklanding i utfordringer med implementering, opplæring eller ansattes kompetanse?

Gunnhild Leder synes ikke utfordringen ligger der som NOU 2011:11 beskriver. Jeg spør henne om de ansatte har kompetansen som skal til, og hvordan hun tenker om dette nå som hun ansetter full stab på Solstrand:

”Hadde jeg bare hatt ansatte på 50 pluss så hadde det jo være vanskelig, men jeg har jo mange yngre ansatte og de tilegner seg teknologi på helt andre måter enn du og jeg (...) De er jo så kjappe i hodet disse ungdommene, så de er jo en annen teknologisk generasjon. Så det er bare morsomt, men kanskje det er det å lære det bort, hvordan du faktisk gjør det, for å få Fru Hansen til å lære seg å bruke et eller annet, at vi kan tenke hvordan vi...å bruke tid på å få til det, hvordan vi gir fra oss kunnskapen vår. Jeg har jo gjort noe som er litt uvanlig, vi er jo sykepleie, vi har ikke hjemmehjelpere her, som gir det praktiske hjemmetjenesten å vaske for deg etter vedtak, vi gir helsehjelp. Men jeg har jo da en ergoterapeut inn i denne gruppa her, og det er jo hennes fagområde,

nettopp det å lære bort. (...) Jeg ser jo at hun er gull verdt inn i dette miljøet her, for å ha mestringsfokuset, på at 'dette klarer du selv' og motiverer. Og denne generasjonen ser ikke på denne teknologien som noe spesielt, det er jo normalt. Og det mener jeg også, *det er jo ikke noe hokuspokus.*" (Gunnhild Leder)

Nina Ergoterapeut skal fungere både som ergoterapeut og som en det hun betegner som en brobygger når det gjelder velferdsteknologi, og en som skal bidra til å finne ut av; "Hva kan vi gjøre oss nytte av her på huset, og hva har vi mulighet for å få til og ikke minst hva har beboerne behov for?" Hun beskriver seg selv som en potet som jobber tett med Morten Vaktmester for å få til en bra innflyttings-prosess. Hun bruker mye av tiden sin på å vise beboerne de 5-6 ulike måtene å få lys av og på i de ulike rommene, altså at det er ulike brytere gjennomgående i alle rommene; "i tillegg er det tidsbrytere for strømmen som de ikke har sett før, og at det ikke går an å sette mindre kjeler enn ment på ulike plater for da slår komfyrvakten ut". At det er samme installasjon med ulike funksjoner i de ulike leilighetene, gjør at hun må lære seg selv og lære bort de ulike funksjonene til hver beboer. Eksempler er at solskjermingen er ulik ettersom du har veranda over deg i leiligheten eller ikke, og det avgjør igjen hvilke funksjoner som er tilgjengelige i det enkelte panel. Noen steder må hun bestemme at komfyrtoppene må fjernes på bakgrunn av manglende forståelse hos beboer, og kommunen må kjøpe tilbake og bytte inn komfyrtoppen med en eldre versjon med skrubrytere som kan merkes. Anne Ergoterapeut er i gang med å utrede behovet for å finne en pilledispenser som kan benytte multidose, som alle beboerne har. Hun må samarbeide med hjemmesykepleierne for å utrede dette, og hvilke muligheter som finnes gjennom Hjelp24, som er kommunens leverandør, og hun er redd for at noen beboere vil kunne rote seg bort, fordi huset er for stort for dem, - "så da må vi hente inn samtykkekompetanse for å få startet på det". På spørsmål om Leverandørutviklingsprogrammet kunne brukes for å få laget en multidose-pilledispenser, svarer hun:

"Det har ligget der og vaket om hva som skal og ikke skal være med. Men nå tenker jeg at nå må vi bare komme i gang, jeg har hørt om velferdsteknologi i x antall år og vært på diverse kurs og seminarer og firmaer kommer og forteller, og nå...nå må vi bare prøve". (Anne Ergoterapeut)

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Signe Sykepleier har lang erfaring fra hjemmesykepleien i kommunen og søkte seg til Solstrand for å være med på den store satsningen som Solstrand representerer og at tidligere kolleger snakket fint om Gunnhild Leder. Hun liker mye av romløsninger og installasjoner på Solstrand, men synes det er

”(...) helt bingo hva som slås på og av med bryterne og jeg er litt overrasket over, altså ovnsplatene er vanskelige, selv jeg synes de er det. De blir fort varme og holder seg varme lenge, det lyser bare en liten H.” (Signe Sykepleier)

Hun sier de snakker lite om velferdsteknologi i basen når de snakker om pasientene, ”det har ikke være så langt fremme selv om vi snakker om de problemene som kunne løses med det”. Hun mener ellers de er veldig gode i basen på refleksjon i forhold til aktivitet, aktiv bruk av huset og sånne ting, og synes det representerer en nytenkning og tverrfaglighet hun liker godt. Hun synes de jobber for at Solstrand skal bli et hjem og ikke en institusjon gjennom at det ikke er ringesnorer men at de i basen må kontaktes med telefon, de må åpne dørene sine selv og de må klare mange ting selv. De som hjemmesykepleiere har bedre tid fordi de ikke har reisetid, og det er et fast antall beboere i forhold til stadige skifter i vanlig kommunal hjemmesykepleie. Tone Fagutviklingssykepleier har en rolle som blir mye administrasjon og stedfortreder for Gunnhild Leder, opplæring av nyansatte og bidrag til at huset til komme i god drift. Som alle andre ansatte påpeker Tone Fagutviklingsleder også utfordringene med bryterpaneler, komfyrer og callinganlegget, ”første gang jeg brukte den inne på vaktrommet, trodde jeg den ikke virket. Jeg holdt inne Talk-knappen og hørte ikke hva noen sa. Så jeg ringte Morten Vaktmester og sa at ’den virker ikke’”.

Diskusjon

Hva kan være de bakenforliggende årsakene til denne buklanding som er beskrevet i kapittelet over? I dette kapittelet skal jeg vise gjennom diskusjon hvordan det i denne casen har oppstått et stort gap mellom myndighetenes føringer for og kommunens evne til å gjennomføre prosjekter som omhandler implementering av velferdsteknologi, med et premiss om å bidra til innovasjon og leverandørutvikling. Dette skal jeg gjøre gjennom tre steg som speiler mine teoretiske perspektiver. Dette er om den velferdsteknologiske diskursen, om teknologiforståelsen som ligger til grunn og om brukervedvirkning som mål eller middel.

Jeg vil starte med å gjennomgå diskursen om hvordan den organiserende visjonen kan betraktes for denne casen, og deretter å diskutere teknologiforståelsen og brukervedvirkningen som den kan fremstå for case Solstrand.

Den velferdsteknologiske diskursen

For å starte med mitt hovedpoeng i denne diskusjonen først; - hva ville skjedd innen feltet ”innovasjon i omsorg” om vi snakket om og konsekvent brukte begrepet hjelpemidler og ikke velferdsteknologi? Om vi tenkte og forstod, og derfor også snakket om, innovasjon i omsorg som noe som var uavhengig av teknologien som *industri*, som var en naturlig utvikling av antall hjelpemidler tilgjengelig for brukere som trenger den? At krykker og dostoler stod i hyllene på hjelpemiddelsentralen sammen med GPS-trackere, fallsensorer og pilledispensere? At hjemmesykepleien bestilte alle tingene Fru Hansen trenger for å ha et så godt og trygt mulig liv hjemme som mulig? Hvilke konferanser skulle aktørene møttes for å snakke om hvordan hjelpemidler kan bidra til bedre hverdag for brukerne og hjemmesykepleien, og en tjenesteutvikling for kommunene? Pr i dag er det mange sykdomsspesifikke konferanser som handler om epilepsi eller Alzheimer og teknologikonferanser som omhandler IT og Helse – felles for disse er at hovedfokuset er sykdom eller teknologi mens ”den andre størrelsen henger med”. Hva som skal til for at innovasjonen og utviklingen skal være knyttet til en diagnose og til hjelp for brukerne med den enkelte diagnose, eller for avlastning av hun som steller Fru Hansen, vil være essensielt for en bedre implementering i kommunene i fremtiden.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

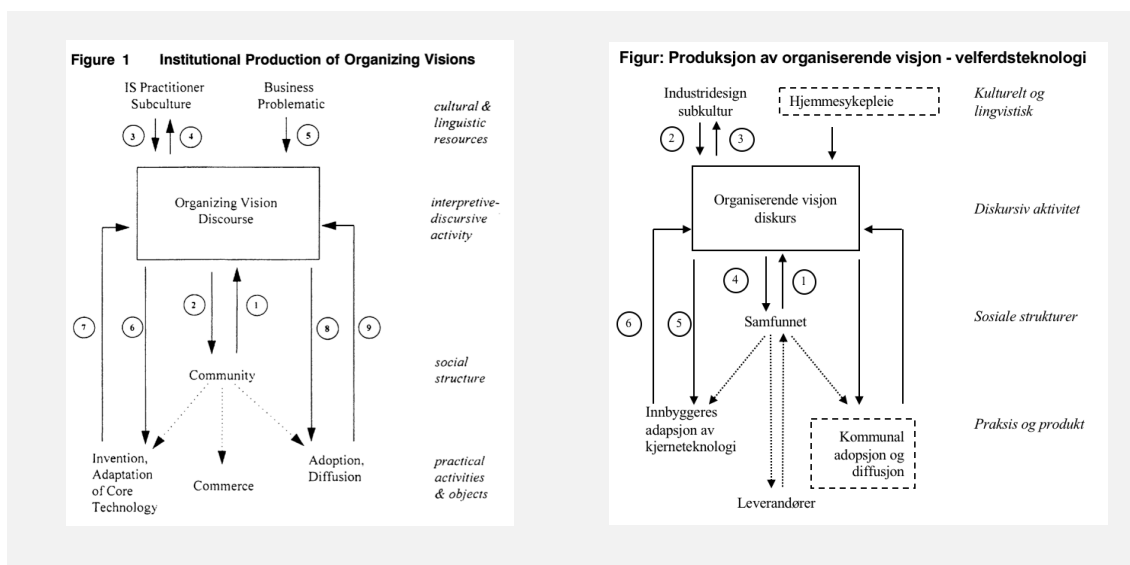
Artikkelen til Swanson og Ramiller (1997) om det diskursive perspektivet, om hvordan en organiserende visjon oppstår og vedlikeholdes, har gitt meg en forståelse for hvordan denne kommunale buklanding kunne skje, også gjennom hvordan aktørene beskriver *sin* forståelse av sammenhengene mellom innføring av velferdsteknologi og organisasjonsmessige utfordringer, som vi har sett i foregående kapittel om analyse.

Abrahamson og Fairchild (1999) hevder som vi har sett at hyppig bruk av metaforer og mister kraften sin og ikke lengre er koblet til sin opprinnelse. Dette synet står i motsetning til Swanson og Ramiller (1997) som skriver om begreper som mobiliserende for det som skal oppnås. For vårt tema er begrepene knyttet til to opprinnelig ulike fagfelt, både teknologi og omsorg, eller velferd. Diskursivt kan det virke som begrepene knyttet til teknologi "vinner" over begrepene som omhandler velferd og omsorg, mens begrepet *velferdsteknologi* som sådan kan være på vei til å miste litt av sin metaforiske kraft. Foreløpig har dagens diskurs, med sine begreper knyttet til velferdsteknologien satt i sving en stor, teknologisk bransje av produktutviklere og innovasjonsdrevne aktører innen teknologi. Arenaene er i stor grad preget av innovasjon knyttet til teknologi, og med tanke på *tempoet* i teknologiutviklingen, så er ikke det en unaturlig konsekvens. Gunnhild Leder har som vi har sett i analysen noen tanker om hvordan teknologi-utviklingen går så fort at vi som vanlige brukere av teknologi kan ligge (langt) foran kommunens mulighet for å implementere like brukervennlig teknologi. Både statlige og kommunale aktører deltar og gir bidrag til en organiserende visjon gjennom konferanser og programmene som skal operasjonalisere innføring av velferds-teknologi i kommunen. Siri Innkjøper snakker om hvordan den pågående diskursen skaper en agenda internt i kommunene, en agenda som de ikke har bedt om men opplever at de "må være med på" etter påtrykk utenfra. Hun snakker dermed om en arena for myndigheter og næringsliv, en arena hvor de i kommunen foreløpig ikke har vært aktører i stor grad. Flere av informantene benevner intern, manglende kompetanse som en utfordring – om kommunens ansatte ikke er aktive aktører på den diskursive arenaen kan det også være krevende å oppleve seg som kompetente på en arena de egentlig kan godt, - å gi best mulig omsorg til kommunens aldrende befolkning.

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Swanson og Ramiller (1997) sin modell for hvordan en organiserende visjon produseres institusjonelt mener jeg kan gi et godt bilde på hvordan kommunen har opplevd å være en aktør i dette. Eller ikke vært det, som både Siri Innkjøper og Anne Ergoterapeut sier det når de snakker om prosjekter som har ”ligget der og vaket” i lengre tid og ”jeg har hørt om velferdsteknologi i x antall år” (Anne Ergoterapeut). Den organiserende visjonen som utspiller seg for velferdsteknologi er ikke kommunene en del av på den måten at de er med å spille inn begreper, skape buzzwords som reflekterer *sine* perspektiver, et ankepunkt kan være at dette også kan være en grunn til manglende beslutninger og forankring i rådhusene i mellomstore og mindre kommuner. Siden mitt perspektiv på dette representerer at velferdsteknologi påvirker så mange sektorer i kommunen at de må samarbeide, et syn jeg deler med Bente Prosjektleder, vil manglende forankring også føre til en manglende gjennomføringskraft.

Som vi har sett i modellen og beskrivelsene til Swanson og Ramiller (1997) benytter de informasjonssystemer som eksempel, mens det for velferdsteknologi kan diskuteres om det kan være noe annerledes rekkefølge på hvordan den organiserende visjonen konstrueres. Under setter jeg opp et forslag til en annerledes rekkefølge for produksjon av en organiserende visjon for velferdsteknologi, med utgangspunkt i vårt case i kommunen, modellen forklares gjennom illustrasjonen på neste side:



Figur 2: Swanson og Ramiller (1997) og forslag til forståelse av produksjon av organiserende visjon innen velferdsteknologi

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Som diskutert og gjort rede for tidligere i oppgaven fremstår det som leverandørene legger premisser inn i diskursen gjennom at de følger teknologiutviklingen mye raskere enn fagfeltet sykepleie. Jeg har derfor lagt inn et større samspill mellom samfunnsbevegelser og leverandører. Dernest har jeg foreslått det jeg har kalt ”industri-design subkultur” som en stor påvirkning gjennom bruk av metodeverk, innsiktsarbeid og innovativ produktutvikling som påvirker den organiserende visjonen med begreper. To bokser har stiplede linjer: hjemmesykepleien som representanter for fagfeltet og kommunal adopsjon og diffusjon. I vårt case er det dette som skiller modellen fra Swanson og Ramiller (1997) sin fremstilling, - det mangler innspill til organiserende visjon fra de fagmenneskene som vet mest om behov og virkemidler, og manglende adopsjon og diffusjon, altså manglende erfaringsgrunnlag i kommunene gjør at den organiserende visjonen for velferdsteknologi får en teknologisk slagside. Denne slagsiden kan betraktes som et bidrag til buklanding gjennom at behovene til sluttbrukerne, de eldre som skulle flyttes på til et nytt hjem, ble ansett som langt viktigere enn behovene til ansatte som kunne gi andre, kvalitative bidrag til å forstå hva som kunne leveres og implementeres. På denne bakgrunn vil jeg diskutere videre hva selve teknologiforståelsen har bidratt til for denne casen.

Teknologiforståelse

Hvordan forstås teknologi av informantene og hva sier teorien? Orlikowski og Scott (2008) har som vi har sett snakket om teknologien som en maskin eller konkret verktøy, som en teknikk eller som en *cultural force*, Bailey og Leonardi (2015) om hvordan teknologivalg kan forstås som determinisme eller voluntarisme og om sosiomaterialitet som en ny tilnærming. Om teknologiens materialitet er viktig eller ikke har grepet meg underveis, og måten informantene snakker om teknologien på berører dette temaet da velferdsteknologien *både* er konkrete verktøy, det Barley og Leonardi (2008) kaller *tangible resources*; - kjente oppgaver kan gjøre på nye måter gjennom nye verktøy. Beboeren eller brukeren skal fortsatt følges opp i forhold til sin daglige medisinerings av en hjemmesykepleier selv om hun inntar pillene selv ved bruk av en elektronisk pilledispenser. Samtidig representerer velferdsteknologien en ”usynlig” form for teknologi som ikke er til å ta og føle, noe som er i stand til å samle inn større mengder av brukerdata som igjen kan brukes til videre oppfølging av brukeren. Gjennom disse to veldig ulike funksjonene opererer velferdsteknologien i feltet mellom tradisjonelle hjelpemidler og velferdsteknologiske innovasjoner.

Krykker er som nevnt tidligere ikke innovativt, men det er like relevant og teknologisk hjelpemidler for beboeren etter et lårhalsbrudd, som det er å ta sine daglige medisiner ved hjelp av en elektronisk pilledispenser. Når Helsedirektoratet selv påpeker at "(det) velferdsteknologiske området ikke kun handler om teknologi alene, men også om (...) hjelpemiddelområdet (Helsedirektoratet 2012), kan det bidra til at synet på teknologien *som sådan* kan være en av årsakene til at hjelpemiddel-sentralen ikke håndterer alle hjelpemidler beboeren trenger og at kommunens tjenestetilbud splittes innenfor sektoren.

Tabellen under viser et forslag til forståelsesrammer for velferdsteknologi knyttet til Barley og Leonardi (2008) sin klassifisering i syn på teknologiforståelse som materialistisk determinisme, idealistisk determinisme, materialistisk voluntarisme eller idealistisk voluntarisme:

Determinisme	Voluntarisme
<i>Materialistisk:</i> Velferdsteknologiens utvikling styrer hvordan endring skjer i kommunen uten at noen kan gjøre noe med det ---	<i>Materialistisk:</i> Interaksjonen mellom velferdsteknologien og hjemmesykepleiere skaper sosial endring ---
<i>Idealistisk:</i> Kommunen må endre seg fordi det skjer en stor velferdsteknologisk utvikling som påvirker organisasjonen	<i>Idealistisk:</i> Hjemmesykepleiens behov for bedre verktøy for fagutøvelse driver frem anskaffelser

Tabell 5: *Deterministiske og voluntaristiske forståelsesrammer for velferdsteknologi*

Dikotomiene som tabellen viser hvordan teknologisk utvikling og organisering frikobles fra hverandre, og dette er nettopp kritikken til Barley og Leonardi (2008), - det forblir uløste ontologiske og epistemologiske sammenhenger mellom det materielle og det sosiale. På den deterministiske siden finner vi igjen et syn på velferdsteknologien som noe som kommunene "ikke kommer unna", mens det er verdt å diskutere om å se mer til en materialistisk voluntarisme ville oppnådd en større kommunal endring. Pendelen har historisk sett svingt mellom disse bakenforliggende synene på teknologi og påvirkning, mellom determinisme og

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

voluntarisme og det påvirker også hvilke metoder som gjelder for offentlig sektor for å gjøre innkjøp av teknologi eller gjennomføre teknologiske prosjekter.

Jeg har i teorien gjort rede for undersøkelser som er gjort i organisasjonsfagene hvor teknologi ikke blir tatt i betraktning, eller som en selvfølgelig del av den institusjonelle infrastrukturen, og for en sosialkonstruktivistisk forskning på teknologi som aktivt forsøker å beskrive hvordan interaksjonen mellom teknologiens materielle egenskaper og organisasjonens sosiale konturer foregår (Orlikowski og Scott 2008, Orlikowski i Leonardi 2012). Sosiomaterialitet (Orlikowski og Scott 2008) er begrepet som brukes for å forsøke å transcendere, eller bygge over, disse tradisjonelle skillelinjene i teknologiforståelsen. Fra statlig hold er det satt noen likhetstegn mellom teknologianskaffelser og tjenesteinnovasjon for anskaffelser av velferdsteknologi. Det er dermed på statlig nivå *sett* en sammenheng mellom organisasjonsutvikling og teknologiske anskaffelser, men på en måte som minner om idealistisk determinisme, - at ytre bevegelser gjør at kommunen må endre seg. Men hvordan dette passer sammen med en samtidig bevegelse i teknologiforståelsen som forfekter brukerorientering og behovskartlegginger som har til hensikt å tilpasse teknologien brukerne, - det fremstår mer eller mindre som en gåte for meg. Både teknologiforståelsen og behovene til de *ansatte*, men også samspillet teknologi og fagutøvelse kunne gi en bedre plattform for å videreutvikle produkter og skape en tjenesteinnovasjon. I teoretisk forstand ville det å skifte teknologisyn fra determinisme til voluntarisme skapt en annerledes arena og annerledes prosjekter, gjennom å ta utgangspunkt i fagutførelse ville teknologien i større grad kunne få en funksjonell og ikke en spesifiserende rolle. Orlikowski og Scott (2008) mener nettopp at kan finnes noe relevant mellom ytterpunktene av sosialkonstruktivismen og de teknologiske produktenes relevans, og med det perspektivet kan det også bli en ”feil” å legge vekk hele verdisettet til determinismen, men heller se en større sammenheng mellom teknologiutviklingen og interaksjonen, som innenfor benevnelsen sosiomaterialitet. Jeg argumenterer derfor for at den rådende teknologiforståelsen har en stor betydning for det gapet vi på Solstrand har sett mellom statlige intensjoner og kommunal gjennomføringskraft. Samtidig vil det være en sammenheng mellom den rådende teknologiforståelsen og hvordan brukermedvirkning benyttes i denne typen prosjekter. Dette skal jeg diskutere videre i neste underkapittel.

Brukermedvirkning

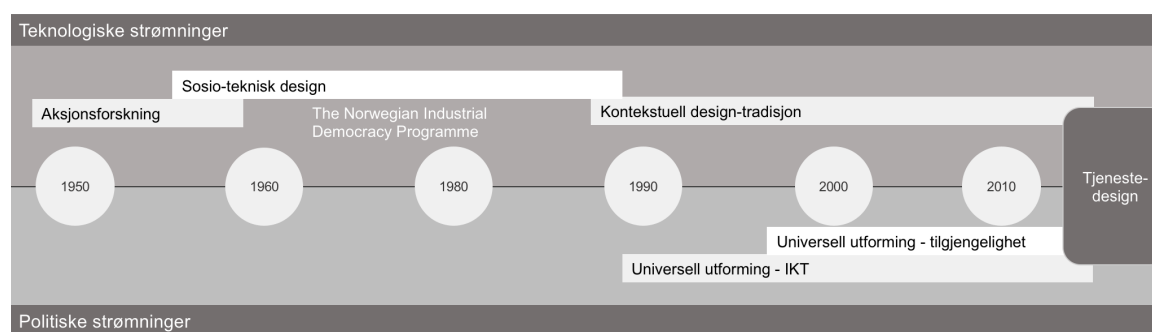
I teorien har vi sett på en historisk utvikling av brukermedvirkning i utvikling av, - eller implementering av teknologi, og teoretiske retninger for å betrakte brukermedvirkningen som et mål eller et middel. Teoriene som er lagt frem er i stor grad knyttet til en brukermedvirkning som omhandler medarbeidere som blir direkte berørt av teknologien, og perspektivene er i noen grad knyttet til det å ha definisjonsmakt over egen hverdag og de arbeidsprosesser som medarbeideren er en del av. I det materialet jeg har brukt som omtaler brukersentrering og tjenstedesign er fokus i stor grad på sluttbrukeren, og i mindre grad på de ansatte. At ansatte i førstelinje i omsorgsykker ikke er tydeligere aktører i teknologiutviklingen kan være interessant å diskutere, - om vi mister noe på veien mellom ingen brukermedvirkning og litt ensidig sluttbrukerfokus og om dette kan ha en sammenheng mellom å betrakte brukermedvirkningen som et mål eller et middel. I Aftenposten (2017) forteller rektor Curt Rice ved Høyskolen i Oslo og Akershus om fremtidens sykepleiere som noen som ” (...) må utvikle måten de jobber på, og yrkesutøverne må ha stadig mer teknologisk kompetanse. Det handler mer om å få teknologi inn i alle andre utdanninger, enn å satse på teknologi isolert. En sykepleier i fremtiden vil være en blanding av sykepleier og ingeniør, sier han.”

Jeg startet i innledningen med å si noe kort om et politisk mål om å møte *eldrebølgen* gjennom at flere er hjemmeboende lengre og at de dermed ikke utløser (like mange) tjenester. Norge trenger *flere bein å stå på etter oljen*, og velferdsteknologi, knyttet til innovasjon, blir ofte trukket frem som et slags svar på hvordan eldrebølgen kan imøtekommes¹⁰. Er det et bakenforliggende, ikke så tydelig uttalt mål, om å knytte velferdsteknologi så tett til innovasjon for å imøtekomme at Norge trenger å utvikle ny industri som skal blomstre etter oljen tar slutt? Om vi trekker det tilbake til brukermedvirkningen, så er sluttbrukernes behov selvsagt svært tett knyttet til utviklingen av produkter og industridesigntankegang. Disse behovene kan igjen bidra til hvordan kravspesifiseringen til leverandørene som skal utvikle produktene blir.

¹⁰ To eksempler på artikler om ”hva vi skal leve av etter oljen”:
<http://www.digi.no/artikler/dette-ikt-området-skal-redde-oss-etter-oljen/320726>
<http://www.aktivvelferd.no/forskning-og-utvikling/hva-skal-vi-leve-av-etter-oljen>

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Brukermedvirkningen i et sånt perspektiv vil være et middel for å oppnå noe som er større; - gjennom gode produkter øker bruken av teknologien som igjen utløser færre tjenester i kommunen. Og leverandørene vet at gode produkter lages i samarbeid med brukerne, og at å ikke gjøre det vil være svært politisk ukorrekt. Den historiske utviklingen av brukermedvirkning er interessant og har i noen grad vekslet mellom å være et mål eller et middel, kanskje også i forhold til bransje. Det er mange av strømmingene som kommer fra en ren teknologisk side, men strømmingene påvirkes også av politiske føringer om for eksempel universell utforming og tilgjengelighetskrav. For å få til dette må sluttbrukere av produkter involveres i utviklingen og høres på gjennom brukertesting eller andre metoder. Tjenstedesign som metode ”opsummerer” mange av disse strømmingene, sett fra dagens situasjon. Under vises en oppsummerende modell over de viktigste strømmingene rundt brukermedvirkning siden 1950-tallet:



Figur 3: Oversikt over noen viktige strømninger innen brukermedvirkning

Tjenstedesign er en tverrfaglig disiplin som brukes innenfor ulike fagfelt som utvikling av byrom, industridesign og tjenesteutvikling i offentlig sektor, for å nevne noe. Fellesnevneren for prosjekter som bruker tjenstedesign for utvikling er en trinnvis prosess hvor brukeren med sin *opplevelse* av en tjeneste står i sentrum for betraktningen, og at organisasjonen som leverer tjenesten betraktes som et økosystem som tilbyr dialog og interaksjon knyttet til tjenesten i flere kanaler. I et sånt perspektiv er det umulig å ikke koble på politiske føringer knyttet til universell tilgjengelig. Et arkitektfirma som lager et byrom og bruker tjenstedesign, kan ikke si det er brukersentrert dersom det ikke er mulig å bevege seg i byrommet med rullestol. På denne måten møtes utviklingsstrømmingene i ulike fag med politiske føringer gjennom metodikken tjenstedesign, som jeg viser i figuren over.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Om tjenestedesign som metode innenfor velferdsteknologien benyttes som et mål eller et middel er interessant å diskutere i forhold til min case. Som beskrevet tidligere ble det gjort en behovskartlegging. Denne ble gjort gjennom å intervjuere eldre som var på vei til å skulle flytte til omsorgsbolig, og vi observerte hjemmesykepleiere i deres daglige arbeid. Men svaret ble som kjent ikke som forventet, - og hvilken verdi har behovskartlegging da, og hvordan vektet brukerbehov opp mot et ønske om å utvikle leverandørmarkedet? Om brukermedvirkningen var et mål i seg selv, -at Fru Hansen skal få en enkel og forståelig kommunikasjonsløsning som gjør at hun føler seg trygg i sitt nye hjem, da ville det blitt anskaffet. Greenbaum og Kyng (i Bjerknes og Bratteteig 1995) sin argumentasjon om at brukerdeltagelse fasiliteter for bedre brukbarhet og kvalitet heller enn arbeidsplassdemokratiperspektivet, kan vi benytte for å diskutere om det er et verdivalg eller en teknisk-rasjonell øvelse hvor brukermedvirkningen benyttes som et middel for å oppnå noe annet.

Arbeidsplassdemokratiet kan for problemstillingen i denne oppgaven erstattes med velferdsteknologiarenaen, som har både sluttbrukere og fagutøvere som relevante brukere. Argumentet til Greenbaum og Kyng betyr at det å kartlegge brukerbehovene ikke nødvendigvis gir et resultat som er brukersentrert, men kan skape produkter som fungerer bedre, - å gjøre brukerundersøkelser blir dermed en teknisk-rasjonell øvelse. Det igjen kan bety at gjennom å være mer bevisst på hvilken rolle

behovskartlegginger kan spille, kan man oppnå bedre resultater, - som Bjerknes og Bratteteig (1995) beskriver hvordan et demokratisk resultat kan komme til gjennom ikke-demokratiske prosesser. Innen velferdsteknologien er *behovet* for enkelte hjelpemidler tydelig, og hvor mange kommuner må spørre sin Fru Hansen med epilepsi om behovet for fallsensor? Mens *verdien* knyttet til velferdsteknologi kan komme frem gjennom bruk av den, og å foredle eksisterende produkter videre.

Velferdsteknologien som sådan påvirker både sluttbrukerne og arbeidsplassen til hjemmesykepleierne, og det samspillet det medfører kan være en arena for utvikling videre. Da vil vi også kunne finne ut av hva de fører til av endringer for hjemmesykepleien og kommunene. Jeg argumenterer derfor for at gjennom å være mer bevisst på hvordan brukermedvirkning benyttes, og erkjenner at den kan brukes som både mål og middel, kan oppnå bedre resultater både for sluttbrukerne og fagfolkene. Å knytte sluttbrukerne sine behov tettere til produktutviklingen og hjemmesykepleiere tettere til arbeidsplassen og tjenesteinnovasjonen kan skape en

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

bredere arena for velferdsteknologi og en demokratiserende vei inn i tjenesteinnovasjonen.

Gjennom diskusjonen har jeg gjennomgått hvordan både den velferdsteknologiske diskursen, en bakenforliggende teknologiforståelse som vipper mot determinismen og en brukermedvirkning som fremstår som mer et middel enn et mål alle bidrar til hvordan buklandingene kunne skje, og hvordan gapet mellom statlige intensjoner og kommunal gjennomføringskraft kan oppstå.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Konklusjon

Temaet for denne oppgaven har vært å undersøke hvordan og hvorfor et velferdsteknologiprojekt ikke leverte det som var intensjonen; å benytte Innovative anskaffelser og Leverandørutviklingsprogrammet til å anskaffe persontilpasset velferdsteknologi for et nytt Bo- og aktivitetssenter. I innledningen formulerte jeg forskningsspørsmålet: *Gjennom brukersentrering og innovasjonsmetodikk skal kommunene innføre velferdsteknologi, - hvordan fungerer dette i praksis?* Jeg formulerte også et argument som jeg skulle bruke gjennom kapitlene om at det kan oppstå et stort gap mellom myndighetenes føringer og kommunal gjennomføringskraft i mindre og mellomstore kommuner, - et vakuum hvor det er vanskelig å realisere implementeringsprosjekter av velferdsteknologi.

Min case er gjennomført på Solstrand Bo- og Aktivitetssenter og metodisk har jeg intervjuet åtte informanter for å få en innsikt i hvordan disse personene betrakter velferdsteknologi, innovasjon og årsaker til hvorfor prosjektet ikke ga forventet resultat.

Hovedfunn

Case Solstrand er en liten case som er gjennomført i en begrenset periode, og jeg vil velge å være varsom med å trekke frem hovedfunn med det forskningsdesignet som jeg har benyttet, dette forskningsdesignet er i liten grad av generaliserbart. Men kan det likevel være gyldig?

Jeg vil på bakgrunn av det som er undersøkt og analysert tillate meg å forfekte noen erfaringer fra materiellet i oppgaven som jeg håper kan gi noe substansielt tilbake til fagfeltene knyttet til velferdsteknologi. Det er mange mellomstore og små kommuner i Norge som har like utfordringer som Kommunen. Det er ikke egentlig gjort noen store feil underveis, og det er vanskelig å peke ut *ett* årsaksforhold som skaper buklanding. Det fremstår mer som en vei strødd med gode intensjoner, - men det fungerte ikke etter hensikten.

Først; - det kan diskuteres om det i den hele tatt *er* en buklanding. Om jeg hadde gjennomført en analyse om alle grep som er gjort som bidrar til en tjenesteinnovasjon,

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

så er det er en god historie om et vellykket prosjekt med masse nytenkning rundt kompetansesammensetning, daglig drift med brukernes behov i sentrum og et veldrevet Bo- og aktivitetssenter. Det er en interessant observasjon at *tjenesteinnovasjon* nevnes mye i de førende dokumenter, spesielt i NOU2011:11, og at det, på tross av at behovsanalysen påpekte dette, så ivaretar ikke de offentlige innovasjonsprogrammene dette perspektivet. I stedet er innovasjon koblet til *produktutvikling* gjennom leverandørutviklingsprogrammet. Og da kan man jo også diskutere om tanker og kunnskap rundt innovasjon *outsources* til interkommunale privat-offentlige virksomheter og leverandører istedenfor å bygges opp internt i kommunen. Med positivt fortegn kunne dermed tjenesteinnovasjonen som er gjort på Solstrand vært tema for oppgaven. Men om jeg legger premisset i problemstillingen til grunn og diskuterer argumentet om at det er et gap mellom statlige intensjoner gjennom metodeverk og innovative anskaffelser og den kommunale evnen og kompetansen til å drive slike prosjekter, - da fremstår det et bilde av en buklanding.

Informantene i ledende posisjoner har påfallende lik oppfatning av hva som ikke har fungert underveis, på tross av svært ulike posisjoner og ansvar i prosjektet. Det er tre oppfatninger knyttet til årsakene til buklanding som blir tydelig i empirien:

- Prosjekter som er initiert utenfra kommunen, og ikke er basert på interne behov og initiativ, er problematiske og skaper liten forankring for prosjektet. Samtidig er det nødvendig med et påtrykk utenfra for at kommunen skal utvikle seg.
- Det mangler kommunal kompetanse på gjennomføring av prosjekter som er knyttet til innovasjon og teknologi, samtidig som kjernen i prosjektet er knyttet til lovpålagte tjenester kommunen skal tilby sine innbyggere 24/7.
- Samspillet mellom teknologi og velferd, og det som i empirien har blitt kalt ”velferdsteknologispøkelset” blir i seg selv et hinder gjennom at det er vanskelig for deltakerne å forstå hvilken ende man skal begynne i. Skal behovene for bedre tjenester, flere velferdsteknologiske produkter eller gevinstrealisering være utgangspunktet?

Det mangler ikke på verken teknologisk kompetanse eller forståelse for at en endring må skje hos de ansatte på Solstrand, enten de jobber som ergoterapeuter, sykepleiere

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

eller vaktmester. Dette står i motsetning til en oppfatning i styrende dokumenter om at et yrke preget av mye deltid, lav utdanning og høy turn-over kan være et hinder for tjenesteinnovasjon eller innføring av ny teknologi. I analysen av empirien fremkommer det som utfordringene heller ligger høyere opp i systemet, på den *kommunale kompetansen* på innovasjon og prosjektgjennomføring, og på statlig nivå gjennom såpass kraftige føringer som ikke tar innover seg virkeligheten til små og mellomstore kommuner. Det fremstår derfor som grunnløst å skyve ansattes manglende teknologiforståelse foran seg som grunn til å ikke få suksess med en velferdsteknologisk implementering.

For å komme frem til analysen av buklandingene har jeg brukt tre ulike teoretiske perspektiver. Jeg har sett på teorier for brukervedvirkning, og om brukervedvirkningen brukes som mål eller middel. Jeg har gjort en teoretisk gjennomgang av brukervedvirkning i skandinavisk perspektiv hvor demokratiutvikling på arbeidsplassen står sterkt, og diskutert om tjenstedesign som metode blir brukt som mål eller middel når behovene til brukerne for velferdsteknologi skal kartlegges. Jeg har også diskutert et manglende perspektiv på fokus på ansattes behov knyttet til velferdsteknologi, og dette spiller inn på teoriene jeg har brukt til å diskutere hvordan er organiserende visjons diskurs utspiller seg på arenaene for velferdsteknologi. Diskursivitet har derfor vært det andre teoretiske perspektivet, mens det tredje har vært teknologiforståelse og en diskusjon knyttet til deterministiske og voluntaristiske perspektiver på velferdsteknologien.

Min analyse kan oppsummeres som at samspillet mellom diskursivitet, teknologiforståelse og brukervedvirkning til dels er litt flytende. Perspektivene overlapper hverandre og som det fremkommer i diskusjonen påvirker de hverandre på en måte som fremstår som at de til sammen blir en hemske mer enn å skape fremdrift for kommunale prosjekter. En teknologiforståelse preget av determinisme skaper også en brukervedvirkning preget av liten åpenhet for hva svarene brukerne gir kan føre til. Brukervedvirkningen fremstår som et middel for å kunne implementere noe forutsigbart og den organiserende visjonens diskurs mangler ansattes perspektiver.

Gjennom denne oppgaven håper jeg å bringe inn noe kunnskap og perspektiver som kommer kommunal sektor til nytte når de skal gjennomføre velferdsteknologiske

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

implementeringsprosjekter. Jeg håper også å gi et bidrag som sporer akademia til å undersøke hva videreutvikling av teorier om diskursivitet og sosiomaterialitet kan bidra til for dette som ligger mellom teknologi, organisasjon og praktiske fag. Det eneste som er sikkert er at det ikke blir færre utfordringer knyttet til dette.

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Referanser og litteratur

Abrahamson E, Fairchild G (1999): *Management fashion: Lifecycles, triggers, and collective learning processes*. *Administrative science quarterly* 44 (4), 708-740, lastet ned 23.01.2017 fra <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1056492612448463>

Aftenposten: *Tre digitale grep Helse-Norge vil at kommunene skal ta i bruk*, lastet ned 11.02.2016 fra <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/Tre-digitale-grep-Helse-Norge-vil-at-kommunene-skal-ta-i-bruk-8336203.html>

Aftenposten: *Fremtidens sykepleier skal være en krysning av ingeniør og helsearbeider*, lastet ned 05.01.2017 fra <http://www.aftenposten.no/okonomi/-Fremtidens-sykepleier-skal-vare-en-krysning-av-ingenior-og-helsearbeider-612279b.html>

AML (1977): *Lov om arbeidervern og arbeidsmiljø*. Arbeidsmiljøloven, Oslo, Februar 4.

Bailey, A. and Leonardi, P.M. (2015): *Chapter 1: Explaining Technology Choices in the Workplace: Proposing an Occupational Perspective* i *Technology Choices*, MIT Press: Cambridge, MA.

Bansler, J. (1989): *Systems development research in Scandinavia: Three theoretical schools*. *Scandinavian Journal of Information Systems*, vol. 1. side 3-20

Barley, S. R. and Leonardi, P. M. (2008): *Materiality and change: Challenges to building better theory about technology and organizing*. *Information and Organization* 18(3): 159-176.

Bertalanffy, L.V. (1950): *The theory of open systems in physics and biology*. *Science*, 3, side 23–29.

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Bessant, John og Tidd, Joe (2013): *Managing Innovation. Integrating Technological, Market and Organizational Change*. United kingdom, John Wiley And Sons Ltd

Bimber, B. (1990): *Karl Marx and the three faces of technological determinism*. Social Studies of Science 20(29), side 333-351

Bijker, W. (1995): *TOF Bicycles, Bakelites, and Bilns. Towards a Theory of Sociotechnical Change*. MIT Press, Cambridge: Mass.

Bjerknes, G. og Bratteteig, T. (1984): *The Application Perspective—An Other Way of Conceiving Edp-based Systems and Systems Development*, in Sääksjärvi, M. (ed): Report of the Seventh Scandinavian Research Seminar on Systemeering Helsinki School of Economics, Studies B-75, Helsinki, side 204-225

Bjerknes, G., Bratteteig, T., Kaasbøll, J., Sannes I., and Sinding-Larsen, H. (1985): *Gjensidig læring*. Florence Report no 1, Department of Informatics, University of Oslo

Bjerknes, G. og Bratteteig, T. (1987): *Å implementere en idé—samarbeid og konstruksjon i Florence-prosjektet*. Florence Report no 3, Department of Informatics, University of Oslo

Bjerknes, G., Bratteteig, T., Braa, K., Kautz, K, Kaasbøll, J., and Øgrim, L. (1991): *Project FIRE: Functional Integration through REdesign* FIRE Report no 1, Research Report no 154, Department of Informatics, University of Oslo

Bjerknes, G. og Bratteteig, T. (1995): *User Participation and Democracy: A Discussion of Scandinavian Research on System Development* i Scandinavian Journal of Information Systems, 7, s. 73–98

Bjørn-Andersen, N. and Hedberg, B. (1977): *Designing Information Systems in an Organizational Perspective*. Studies in the Management Sciences Prescriptive Models of Organizations vol 5, 1977, side 125- 142

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Braa, K., Bratteteig, T., Kaasbøll, J., and Øgrim L. (1992): *ENtry to the FIRE project*. FIRE Report no 2, Research Report no 168, Department of Informatics, University of Oslo

Cherns, A. (1976): *Principles of socio-technical design*. Human Relations, 2, side 783–792.

Computerworld, Ahlert Hysing Nr 14 uke 19 2016 *Skaper trygghet for de hjemmeværende*

Dahle, Ingunn, Gulbrandsen, Lene (2015): *Trygg i eget hjem. En behovskartlegging av hva som skal til for at eldre og funksjonsnedsatte med omsorgsbehov føler seg trygge i egen bolig*. Oslo, bestilt rapport utført av Bouvet, ikke publisert

Davis, L. & Cherns, A. (1975) *Quality of Working Life*. Vol. 2. Free Press of Glencoe.

Davis, L.E. & Taylor, J.C. (1972): *The Design of Jobs*. Penguin Books, Harmondsworth, UK.

DeSanctis and Poole (1994): *Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory*. Organization Science, 5(2), 121-147.

Donaldson, L. (2001): *The Contingency Theory of Organizations*, SAGE Publications, Thousand Oaks, NJ.

Ehn, P. (1989): *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*. Lawrence Erlbaum Ass., Hillsdale, New Jersey

Emery, Fred og Thorsrud, Einar (1970): *Mot en ny bedriftsorganisasjon: eksperimenter i industrielt demokrati*. Samarbeidsprosjektet LO/NAF. Rapport 2 ; Organisasjon og produksjonsteknikk

Det er jo ikke noe hokuspokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Cambridge, UK: Polity Press.

Greenbaum, J. and Kyng, M. (eds.) (1991): *Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems*. Lawrence Erlbaum Ass., Hillsdale, New Jersey

Gustavsen, B. (1986): *Sociology as Action: On the Construction of Alternative Realities*. Unpublished manuscript

Helsedirektoratet (2012): *Fagrappport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030*. Oslo, Helsedirektoratet. IS-1990

Hughes, T. (1983): *Networks of Power: Electrification of Western Society*. John Hopkins University Press.

Iedema, Rick (2007): *On the Multi-modality, Materiality and Contingency of Organization Discourse*. SAGE: Organization Studies 2007 28:931

InnoMed (2011): *10 steg til innovasjon i helsesektoren*. Trondheim, InnoMed, Helsedirektoratet, Helse Midt-Norge og SINTEF.

Latour, B. (1987): *Science in Action*. MIT Press, Cambridge: Mass.

Leonardi, P.M. (2012): *Chapter 2: Between Technological and Organizational Change*, i *Car Crashes without Cars*, MIT Press. Cambridge, MA.

MacKenzie D. og J. Wajcman. (1985): *The social shaping of technology*. Open University Press, London: UK.

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Mumford, Enid (2006): *The story of socio-technical design: reflections on its successes, failures and potential*. Info Systems Journal (2006) Nr.16 Side 317-342

NOU 2011:11 (2011): *Innovasjon i omsorg*. Helse- og omsorgsdepartementet. ISSN 0333-2306 ISBN 978-82-583-1099-7

Nygaard, K. and Bergo, O.T. (1974): *Planlegging, Styring og databehandling*. Grunnbok for Fagbevegelsen, Tiden Norsk Forlag, Oslo

Orlikowski, W. J., & Iacono, C. S. (2001): *Research Commentary: Desperately Seeking the 'IT' in IT Research-A Call to Theorizing the IT Artifact*. Information Systems Research, 12(2), side 121-134.

Orlikowski, W. J. and S. V. Scott (2008): *Sociomateriality: Challenging the separation of technology, work, and organization*. Academy of Management Annals 2(1): 433-474.

Ramiller C., Neil and Swanson E., Burton (1997): *The organizing Vision in Information Systems Innovation*. Organization Science, Vol. 8, No. 5 Side 458-474

SINTEF (2015): *Evaluering av velferdsteknologi. Et helhetlig rammeverk for effektevaluering*. Rapport A 27017

Thagaard, Tove (2003): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* Bergen: Fagbokforlaget

UTOPIA Project Group (1981): *Training, Technology, and Product from the Quality of Work Perspective Utopia*. Report no 1, Swedish Center for Working Life, Stockholm

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Walsham, G. (1993): *Interpreting Information Systems in Organizations*. Chichester: John Wiley and Sons.

Yin, Robert K. (2014): *Case Study Research. Design and Methods*. London: Sage

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

Vedlegg

Intervjuguide

Samtykkeerklæring

Intervjuguide ledere

Introduksjon

Formalia (samtykke, diktafon, mulighet for å trekke seg, anonymitet)

Litt om deg selv, stilling, arbeidsoppgaver, utdanning. Andre steder du har jobbet, i så fall andre posisjoner eller stillinger?

Velferdsteknologispøkelset

Begrepet ble brukt i en tidligere samtale, hva mener du med dette?

Mål og styring

Hvilken styringsmodell gjelder for å få resultater, og hvordan måles suksess/fiasko for ulike aktiviteter, tilbud og tjenester?

Hvilken rolle spiller det vi kan kalle for ”Konkurransen om arbeidskraften” og ”utlendifiseringen” av arbeidsstokken

Sykepleiere versus helsefagsarbeidere

Velferdsteknologi og innovasjon

Hva har vært tenkt helt fra starten av prosjektet?

Hvorfor kom behovsanalysen inn så seint?

Teknologien var viktig før innflyttingen, hva har blitt realisert og hva ikke?

Hvilke hindringer har det vært underveis og hva tenkes om utviklingen videre?

Er det ulik tankegang rundt beboere som mottar og ikke mottar tjenester fra kommunen?

Tjenesteinnovasjon – erfaringer, visjoner og praksis

Omsette idealer

Om Solstrand

Hva inneholder huset og hvordan er selve huset strukturert? Antall stillinger, forholdet mellom stillinger og oppgaver.

Hvilke intensjoner lå bak byggingen og hvordan er status nå i forhold til intensjonene?

Intervjuguide _ førstelinje

Introduksjon

Formalia (samtykke, diktafon, mulighet for å trekke seg, anonymitet)

Litt om deg selv, stilling, arbeidsoppgaver, utdanning. Andre steder du har jobbet, i så fall andre posisjoner eller stillinger?

Hvorfor søkte du deg hit?

Daglige rutiner

Hvordan er dagene dine her på Solstrand i forhold til hvordan det vært på tidligere arbeidsplasser?

Hvordan ser en "vanlig" dag ut og er det forskjell på arbeidsoppgaver i forhold til turnus

Hvilke faggrupper samarbeider du med og om teknologi brukes i forhold til tverrfaglig samarbeid

Er det en forskjell på det som kalles for en helsetjenestedimensjon og en behandlingsdimensjon i det arbeidet dere gjør?

Om Velferdsteknologi

Hva er det av velferdsteknologi eller annen teknologi tilknyttet Solstrand, eventuell infrastrukturell teknologi og personlig teknologi

Hvordan teknologi benyttes av beboere og ansatte

Personlig teknologi tilknyttet wifi

Teknologi brukt av ansatte til helseformål

Eventuell ulik bruk av teknologi rundt beboere som mottar og de som ikke mottar tjenester fra kommunen?

Innovasjon

Hva tenker du om Solstrand i forhold til innovasjon?

I hvilke grad endrer teknologien dere brukes selve *tjenesten* dere tilbyr beboerne?

Er det noen forskjell på hva beboerne mottar på Solstrand og de som bor andre steder i kommunen?

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

SAMTYKKEERKLÆRING

Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta en til to timer.

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli anonymisert. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og materialet kan i etterkant bli brukt til akademisk publisering.

For å trekke deg tar du kontakt med meg på e-post:

Lene.gulbrandsen@gmail.com

Mobil 958 77 148

Det er jo ikke noe hokusfokus - En casestudie av en velferdsteknologisk buklanding

SAMTYKKEERKLÆRING

Jeg har mottatt informasjon om studien av velferdsteknologi og innovasjon og ønsker å stille på intervju.

.....

Sted og dato

Signatur Telefonnummer