

15/2 2016

Workshop i Umeå

D-in

Samskapande
av digitalt
innanförskap

Självständig i det digitala samhället

– Utmaningar för personer med funktionsnedsättning

Under hösten fick vi på FoU Valfärd tillsammans med Nordmalings kommun och Joyn Service Design beviljade medel från VINNOVA, inom utlysningen för Utmaningsdriven innovation (UDI), för ett initieringsprojekt med projektnamnet “Samskapande för inkluderande välfärdstjänster och digitalt innanförskap”.

Initieringsprojektet kom att benämnas D-in och syftar till att skapa underlag för ett “riktigt” utvecklingsprojekt som arbetar med frågor kring utmaningar för personer med funktionsnedsättning i mötet med digitala offentliga tjänster.

Under initieringsprojektet ska kartläggning av problemområdet göras, och vi ska bygga konstellationer för och formulera ansökan till ett kommande projekt i Steg 2-projekt.

Under våren kommer vi att genomföra två workshops kring kartläggning och fördjupning av problemställningen.

Första workshopen gick av stapeln den 15/2. Under dagen arbetar vi tillsammans för att identifiera och prioritera både möjligheter och hinder för personer med funktionsnedsättning att leva ett mer självständigt liv.

Syftet med workshopen var att skapa:

- möten mellan användare, stödfunktioner och producenter där innovativa lösningar identifieras och utvecklas utifrån ett användarperspektiv
- testa lösningarna bland användare av offentliga digitala tjänster
- skapa en konstellation av användare, stödfunktioner och tjänsteproducenter som kan arbeta vidare fördjupat med frågan

- underlag för kommande analysbehov och utveckling av konkreta lösningar och koncept som kan testas vidare i ett UDI Steg 2-projekt

Upplägg:

Introduktion och bakgrund till projektet av

Margaretha Hägglund - projektledare

Uppvärmningsövning

Deltagarna bygger en maskin, som hjälper brukaren att leva ett självständigt liv.

Följande frågeställningar behandlades:

- kartlägga områden som är ett hinder för “ett självständigt liv
- vilka möjligheter har den digitala tekniken fört med sig?
- vilka problem har den digitala tekniken medfört?
- vilket digitalt hjälpmedel önskar du att det fanns?

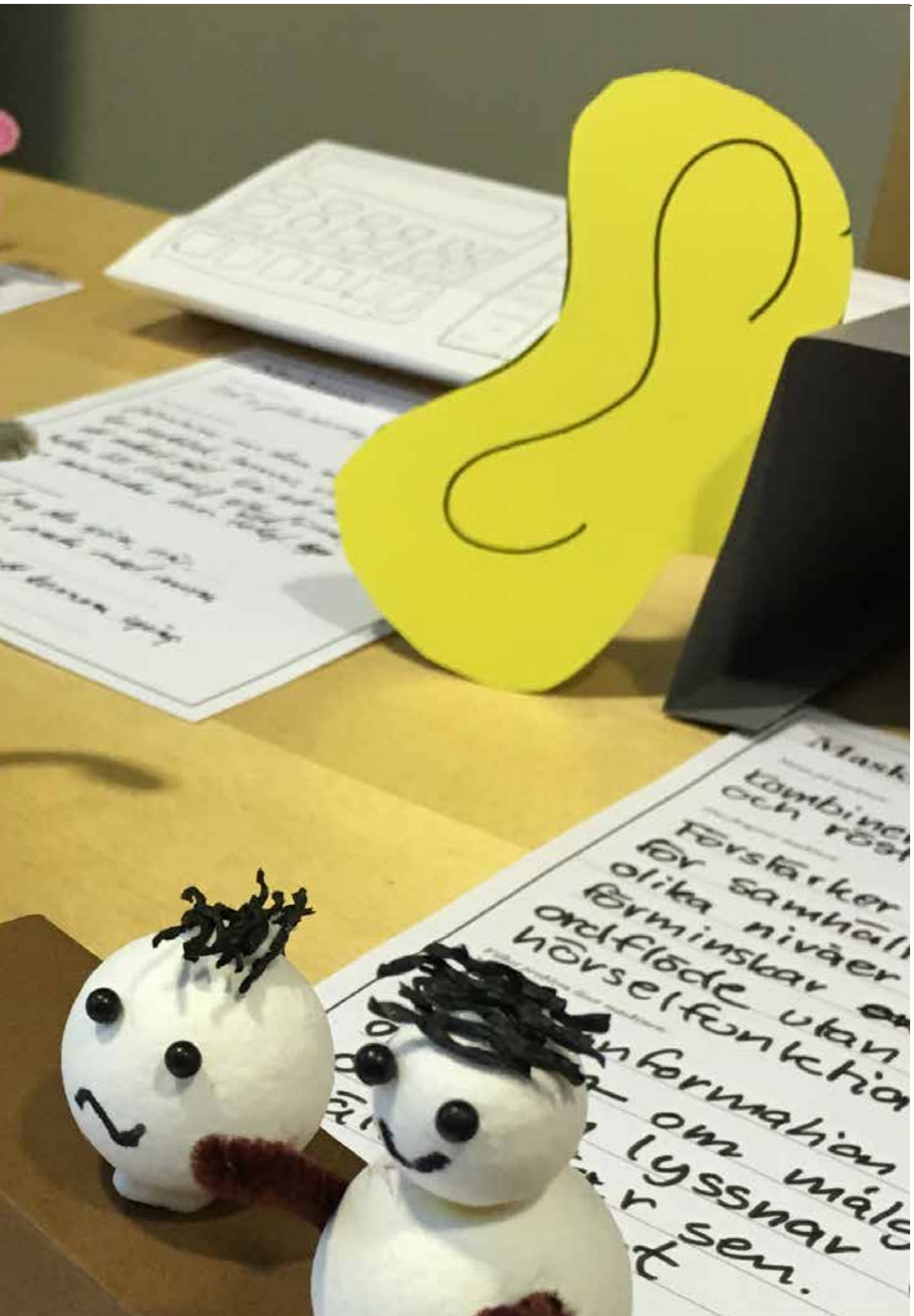
Fika

- Prioritering och val av två problemområden
- Vilka personer/resurser ”måste” vara med?
- Förberedelse för presentation
- Presentationer från grupperna
- Sammanfattning

Avslut med gemensam lunch







Översikt “Maskiner”

Workshopen inleddes med att deltagarna individuellt fick bygga varsin maskin - en maskin som hjälper brukaren att leva ett självständigt liv. Uppgiften lämpar sig för att ”frigöra” deltagarnas kreativitet. Genom att bygga en fantasifull maskin som löser ett faktiskt problem hos brukaren. Det är ett sätt att ”komma in bakvägen” för att ta del av vilka problem deltagarna adresserat genom maskinerna.

Uppgift: *Bygg individuellt en maskin som hjälper individen* att leva ett självständigt liv. Vad skulle maskinen hjälpa till med?*

Här följer en beskrivning av deltagarnas maskiner och vilka problem de löser.

Namn: Ekonomimaskinen

Funktion: Hjälper individen med planering av ekonomi så dem vet exakt hur långt pengarna räcker.

Problem: Ekonomiproblem

Namn: Handlings-maskinen

Funktion: Man knappar in en handling som man är osäker på hur det blir för mig.

Problem: Maskinen visar då det negativa i din handling men även det positiva. Maskinen hjälper personen att fatta rätt beslut i en osäker situation.

Namn: Musfinger

Funktion: Används som mus eller finger till touchplatta eller till datorn

Problem: För personer som har svårt att greppa och styra sitt finger vid användning av dator.

Namn: Tankesamtal?

Funktion: Genom att tänka på vad man vill säga förs tanken över till en display eller direkt till den person man vill föra samtal med. Tvåpartssamtal genom tankesändare och -mottagare

Problem: Integritet i samtalet. Ämnen man inte kan tala men kan tänka kan föra ett samtal.

Namn: V.I.P:an

Funktion: Har man en fråga eller ett problem som man vill lösa själv men inte kommer på lösningen fullt ut - ställer man frågan och är man nöjd eller inte med svaret trycker man på ”röd” eller ”grön” knapp.

Problem: Att kunna lösa dagliga utmaningar mer självständigt.

Namn: Loppan

Funktion: Den ska ge energi, glädje, sinnesro, självförtroende

Problem: Ska kunna ge personen ork och lust att få ett så bra dagligt liv som möjligt utifrån varje persons förutsättningar.

Namn: ”Min dag”

Funktion: Maskinen berättar och visar i bild aktiviteter som ska hända under personens dag

Problem: Problem att komma ihåg tider och aktiviteter vad som händer och i vilken ordning

Namn: Sällskaps Klas

Funktion: Som skalmans mat o sovklocka men med fler möjligheter

Problem: Ensamhet, Tidsuppfattning, Minska stress, Ger Glädje

Namn: **Motiveringsmaskinen med puffarfunktion**

Funktion: Hjälper brukaren att komma igång med saker, peppar och ger positiv feedback. Möjlighet till kontakt med personal via webcam
Problem: Hjälper brukare att komma igång. (Trots den positiva feedbacken brukar användarna strunta i maskinen och bara vilja tala med personalen i monitorn)

Namn: **Kom ihåg!**

Funktion: Laddar telefoner och laddhängare

Namn: **Tid och planering**

Funktion: Påminner om dina aktiviteter, ger överblick, larmar och visar tid på ett enkelt sätt. Går att anpassa tillgängligheten efter förmåga. Kan används som bildtelefon.
Problem: Vet vad jag ska göra, när och hur. Kan prata med mina nära och kära. Hjälper mig att komma igång.

Namn: **”Pejlaren”**

Funktion: Ger mod och energi, pushar, visar på alternativa vägar, avslöjar ont uppsåt.
Problem: Att personer med intellektuell funktionsnedsättning står ensamma.

Namn: **Kombinerad hörförstärkare och röstförminskare**

Funktion: Förstärker hörsel funktionen på olika nivåer samt förminskar onödigt ordflöde utan koppling till hörsel funktionen.
Problem: Mer information om målgrupper om man lyssnar först och pratar sen. Rättare beslut.

Namn: **Sputnik omvandlare**

Funktion: Skickar själv eller via personal signaler via platta, dator, telefon, det jag behöver hjälp med till sputnik. Sputnik omvandlar problemet så jag kan lösa det > skickar tillbaka till mig t ex. kontantlösa samhället. Får info om hur mycket pengar jag har på kontot via bilder av pengar.

Namn: **Trygg promenad**

Funktion: Kontakt mellan personal i gruppbostad och individen på egen promenad. Samtal på vägen t ex gå till närbutiken och handla och hitta hem.
Problem: Trygghet att ha kontakt om man något händer på vägen. Utöka den trygga zonen.

Namn: **Vattenkransförlängare**

Funktion: Hjälper till att leda fram vatten från t ex kran till hink

Hinder för ett självständigt liv

Nästa uppgift gick ut på att i gruppen gemensamt kartlägga områden som utgör hinder för den enskilde att leva "ett självständigt liv". Här följer gruppernas svar indelade under respektive grupp:

Grupp1

- Handikappmedvetenhet
- Tid - tillgång till andras tid
- Få bollplank - rådgivare
- Materiell ojämlikhet
- Pengar
- Motarbetade av anhöriga och personal
- Ängslighet hos individ och omgivning
- Svåra instruktioner
- Förväntas kunna hitta, förstå och agera utifrån stora informationsmängder
- Svåra telefonsvar - för många val
- Avsaknad av lättlästa instruktioner
- Höga krav på individuell förmåga
- Viktiga och svåra val ligger hos individen Höga krav på IT-vana
- 24-timmars myndigheter
- Kulturell ojämlikhet
- Fördomar
- Finns få kanaler att få sin röst hörd
- Acceptans av fördomar

Grupp2

- Anhöriga
- För mycket möten
- Inser ej sina egna begränsningar
- Engagemang hos personalen
- Förväntningar på personen
- Nyttänk
- Aldrig prövat
- Tidsuppfattning
- Omtanke
- Ovilja
- Miljö
- Resurser
- Brist på hjälpmedel
- Inser inte sina förmågor
- Ekonomi - kontanter
- Samhället
- Kunskap
- Verksamhetens upplägg
- Engagemang hos personer runt omkring
- Förtroende
- Rörelsehinder
- Egen tid
- Brist på samsyn
- Personalen
- Överaktivering
- Olika roller
- Ingen tro på egen förmåga Engagemang hos kontaktperson Abstrakt

Grupp 3

- Kommunikation
- Brist på "översättningar"
- Skola - rätt information
- Ekonomi
- Miljön
- Självisikt
- Omgivningen
- Brist på tillgänglighet
- Bilder och kategorisering
- Anhöriga
- Bilder och kategorisering
- Brist på hjälpmedel
- Exponera andra och sig själv utan tillåtelse och begränsningar

Grupp 4

- Banken och dess neddragningar
- Abstrakta pengar
- Brist på kunskap hos personal
- Utnyttjade
- Avsaknad av personlig kontakt
- Internet på gott och ont
- Avsaknad av pengar
- För att kunna bli självständig - viktigt med neutral godeman/förvaltare
- Telefon - telefonkö
- Telefonförsäljning
- SMS - lån
- Trasig bankomat - ej kunna ta ut pengar

Grupp5

- Ekonomi
- Klara av förändringar
- Svårt att komma till tals
- Få sin röst hörd
- Att orientera sig

Möjligheter med digitalteknik

D-in projektet syftar till att skapa ett digitalt innanförskap - därför undersökte vi i nästa uppgift vilka möjligheter den digitala tekniken har medfört för målgruppen. Svaren presenteras gruppvis nedan.

Grupp 1

- 24- timmarsmyndigheter
- Mångfaldigande
- Dokumentation (kring beslut etc)
- Sociala kontakter
- Billigare att testa "vilda" lösningar
- Smarta hjälpmedel
- Stöd att komma igång
- Bilder visuella instruktioner
- Uppslade instruktioner
- Alarm, påminnelser

Grupp 2

- Ekonomi - lättare och bättre koll Snabb feedback
- Nya språk kunskaper
- Lättare att få ny information
- Pedagogiska program
- Facebook
- Tidsfördriv
- Självständig
- Tillgänglighet
- Gamla kontakter
- Hitta intresseområden

Grupp 3

- Nya sätt att informera - bilder
- Kommunikation
- Boka tider
- Ökade chanser till socialt liv
- Spell och film = nöjen
- Bank ärenden
- Möjligheter att handla

Grupp 4

- Ej så ensam
- Passa tider med olika hjälpmedel Kontakt med vänner utanför bostaden

Grupp 5

- Hjälp med tidsplanering
- Hjälp med tal och höra tecken Kommunikation via facetime Kamera och GPS för att hitta



Hinder med digital teknik

Därefter fortsatte vi på samma tema och frågade nu vilka problem har den digitala tekniken medfört.

Grupp 1

- För dåliga lagar för att personer skall kunna komma ur avtal som de ingått
- Beroende
- Utsatthet
- Sociala kontakter - missförstånd, bråk lurade Cementerar / stärker ojämlikheten
- Materiell ojämlikhet mer påtaglig
- Verksamheterna har begränsad tillgång till internet och datorer

Grupp 2

- SMS nacke
- Lurad
- Rubbad dygnsrytm
- Stillasittande
- Utsatthet
- Handla
- Övervikt
- Andra kan få uppgifter om personen
- Beroende
- Synproblem
- Reklam
- Facebook

Grupp 3

- Ej rätt utformad information
- Spelberoende
- Fel bild av sexualitet och relationer
- Handla - ekonomi
- Gigantiskt utbud - problem att se konsekvenser
- Lån, bedrägerier

Grupp 4

- Nya programvaror och uppdateringar = allt är nytt
- Brist på kunskap hos personal
- Språket utestänger
- Innanför eller utanför ett system
- Krångliga/svåra hemsidor, tex VLL

Grupp 5

- Telefonköer
- Svårt att hinna med i utvecklingen
- För lätt att ta sms-lån
- Att inte förstå konsekvenserna av sitt handlande på internet
- Känslighet vid haveri
- Känslighet för haveri
- Haveri - it-stöd
- Individuellt anpassad dator, telefon
- Spelmissbruk
- SMS lån
- Brott
- För mycket information på en gång, t ex. smartphone, reklam, internetsidor Svårt att ställa in känslighet på smartphone (knapptryck)

Hjälpmedel som deltagarna önskar fanns

För att undersöka problematiken vidare ur ett annat perspektiv bad vi deltagarna brainstorma kring vilket hjälpmedel de önskade att fanns och vilka problem dessa skulle lösa.

Grupp 1

- Typ 1177 för målgruppen (Svara på allt)
- > Snabb rådgivning kring vardagsproblem

Grupp 2

- Konsekvensmaskin
- > Förhindrar problem
- Röststyrt kontokort
- > De inser hur mycket de har kvar Bildstyrt kontokort (app)
- > Visualiserat saldo
- Röststyre maskin (app)
- > Anpassad information till en fråga

Grupp 3

- En funktion för översättning på olika nivåer
- > Gör info begriplig

Grupp 4

- En app som visar pengars värde
- > För att veta pengars värde, vad saker kostar. Veta hur mycket pengar man har kvar på kontot
- Bildstöd för att kunna använda e-tjänster
- > Kan själv lära sig att fylla i olika blanketter

Grupp 5

- Övervakningssvårigheter
- > Guider som registrerar hur man går - för att hitta hem. Talfunktion

Valda problemområden

I nästa steg fick grupperna klustra bland de problem de hittat. Därefter fick deltagarna genom "dot—sticking" individuellt rösta på de områden de tyckte var de mest angelägna. Här följer en redogörelse för vilka två problemområden grupperna prioriterade och vilka konsekvenser de problemen får.

Grupp 1

Problemområde 1: **Pengar**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Abstrakt begrepp - i en digital värld. Är svårare att greppa
- Individuell brist/avsaknad av pengar - knapert
- Verksamhetens bristande resurser - både materiella och personliga resurser
- Svagare skydd beträffande brukarens ekonomi

Problemområde 2: **Höga krav på individuell förmåga + att många samhällsfunktioner är mindre tillgängliga**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Utsatthet + stress
- Spår på / cementerar existerande orättvisor
- Utanförskap
- Minskad självkänsla

Grupp 2

Problemområde 1: **Ekonomi - kontokort/kontanter**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Abstrakt när man inte ser sina pengar
- Den egna budgeten "syns" inte
- Förståelse för vad saker kostar
- Lättillgängligt att handla på nätet
- Sporren att se att man får sin lön för arbetet saknas

Problemområde 2: **Utsatthet i socialamedier**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Avstulen identitet
- Mobbning och kränkande behandling
- Förmågan att tolka signaler i en digital kommunikation
- Utsatthet för övergrepp (sexuellt/pengar mm.)
- Faller för reklam på nätet - handlar
- "Lurade" att lättvindigt handla på nätet

Grupp 3

Problemområde 1: **Tillgänglig samhällsinformation**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Svårigheter att förstå och ta till sig information, allt!
- Svårigheter att vara delaktig i samhället, pengar, tandläkare.
- Begränsningar för att kunna leva ett självständigt liv. Mer resurskrävande för samhället.
- Dålig självkänsla för individen

Problemområde 2: **Miljö/omgivning/relationer**

Vilka konsekvenser får problemet: Kategoriseringar:

Vi och dem. Se konsekvenser ovan.

Grupp 4

Problemområde 1: **All kontakt med banken**

Vilka konsekvenser får problemet:

- Personligt möte underlättar kontakten - ibland ett måste
- Självständighet och delaktighet försämras för den som inte klarar hantera ”digitala” pengar eller
- digitala system
- Kan innebära svårighet att få ut kontanter

Problemområde 2: **Godeman-systemet**

Vilka konsekvenser får problemet: Utan ”neutral”

godsman är det svårare att bli självständig.

- Mindre självständighet i vardagen
- Mindre möjlighet till aktiviteter, upplevelser mm.
- Mindre självständighet i samhället

Grupp 5

Problemområde 1: **Lätt tillgänglighet till allt**

Vilka konsekvenser får problemet: Svårt att konsekvenserna av sitt handlande ex. brott, spelberoende, dålig ekonomi, ärekränkning, förtal, utnyttjad

Problemområde 2: **Snabb utveckling**

Vilka konsekvenser får problemet: Svårt att hinna med ny teknik och ny utformning. Extremt svårt vid lång inlärningsprocess



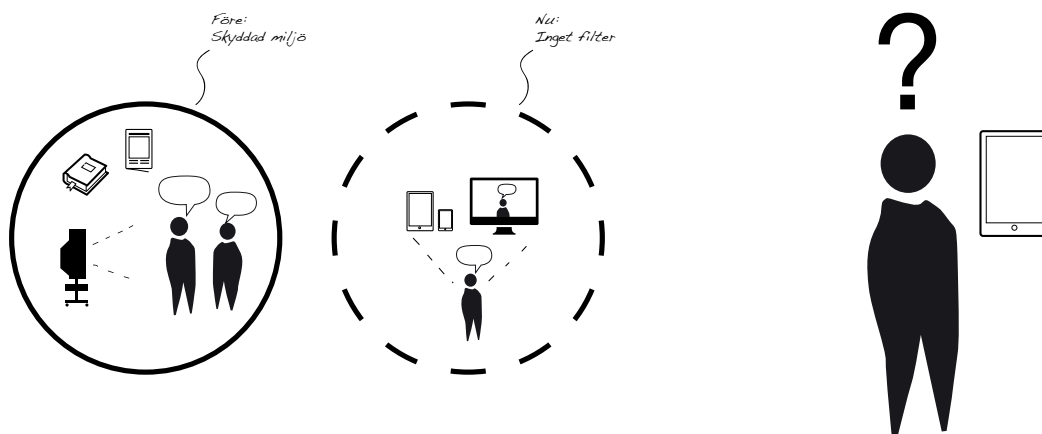


Analys



Analys av workshopen

Efter workshopen har vi på Joyn analyserat materialet som producerades i grupperna. Vi har tittat generellt på hur digitaliseringen påverkat kontexten i vilken brukaren befinner sig. Vi ser också vilka konsekvenser digitaliseringen medför för målgruppen. Utifrån dessa slutsatser har vi valt ut två områden att fördjupa oss i och jobba vidare med.



Inget mänskligt filter

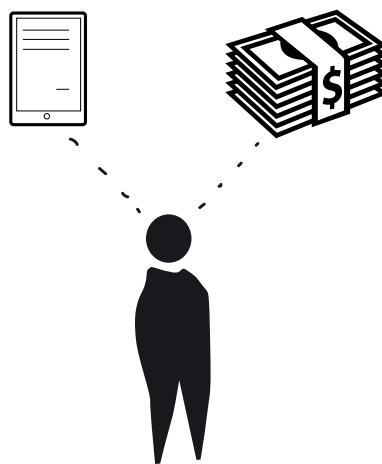
I och med utvecklingen av olika digitala produkter har internet många gånger kommit närmare oss i vår vardag. Förr var tillgången till information och underhållning samt sociala interaktioner begränsad till vad som tillhandahölls av t ex. personal och anhöriga. Det skapade en skyddande miljö för brukaren, på gott och ont. Idag innebär tillgången till internet både nya kontaktytor och nya personkontakter - på ett sätt som är tämligen okontrollerat och som kan innebära stora problem för personer med intellektuella funktionshinder.

Digitalt = abstrakt

Många av problemen grundar sig i att digitalisering innebär en abstraktion av en fysisk företeelse. I övergången från fysisk till digital kommunikation försvinner mycket information som kan vara av stor vikt för att kunna tolka och förstå sammanhang.

Högre krav på individuell förmåga

När samhället ställer högre krav på individuell förmåga och egen insats (tex. genom självbetjäningstjänster) blir det viktigt att kunna samla information, förstå denna (tolka denna) och göra ett aktivt val.



Utsatthet på nätet

Att vara utsatt eller att utsätta någon för mobbing eller andra ovälkomna situationer.

Många tjänster kräver en digital kommunikation det kan handla om allt från sociala medier till vårdkontakter. Utan direktkontakt med den du kommunicerar med kan det vara svårt att tolka signaler och betydelser.

Sociala medier och olika forum kan ge mycket positivt i individens liv genom ökad social interaktion och nya fritidsintressen. Men den ökade kontakten med omvärlden utan "filter" genom text, personal eller föräldrar ökar utsattheten. Risken är att både utsätta någon och att bli utsatt för olika typer av mobbing, övergrepp och bedrägerier.

Pengar & Ekonomi

Ett abstrakt begrepp, än mer abstrakt som digitalt.

Pengar är något som berör alla och att kunna ta en aktiv del i sin egen ekonomi ökar självständigheten på olika sätt. Pengar är dock ett svårt begrepp att förhålla sig till redan idag och digitala pengar, olika betalkort och tjänster gör begreppet än mer abstrakt. Här finns dock stora möjligheter att tekniken istället skulle kunna vara ett direkt hjälpmedel. Det finns också ett behov av mer eller annorlunda information/hjälp i vardagen.

Nästa steg

I projektet har vi nu valt att fördjupa oss i de två valda områdena *Utsatthet på nätet* och *Pengar & Ekonomi*, vilka båda är intressanta utmaningar. Vi kommer att undersöka båda områdena för att se vad som gjorts inom respektive område och vilket av områdena som lämpar sig bäst för det fortsatta arbetet i projektet.

Tack!

Ett stort tack till er alla som deltog och bidrog med era kloka tankar och idéer. Ni är varmt välkomna att ställa frågor eller ge input till projektet även i fortsättningen. Skicka dina frågor och kommentarer angående projektet till projektledare:

Margaretha Hägglund

margaretha.hagglund@regionvasterbotten.se
090-16 37 09, alternativt 070-563 37 09

Har du frågor eller kommentarer kring workshopen eller sammanställningen kan du kontakta:

Ville Lintamo

ville@joynservicedesign.se
070-732 11 05

D-in

*Samskapande
av digitalt
innanförskap*