



# Fra behovskartlegging til innovasjon for personer med utviklingshemming

– noen metodiske og etiske refleksjoner

## From user mapping to innovation for persons with Intellectual disability

– methodological and ethical reflections

Elisabeth Holen-Rabbersvik

Senter for e-helse, Universitetet i Agder / Songdalen kommune

[elisabeth.rabbersvik@uia.no](mailto:elisabeth.rabbersvik@uia.no)

Silje Haugland

Institutt for psykososial helse, Universitetet i Agder

[silje.haugland@uia.no](mailto:silje.haugland@uia.no)

Hans Olav Omland

Institutt for informasjonssystemer, Universitetet i Agder

[hans.o.omland@uia.no](mailto:hans.o.omland@uia.no)

Terje Emil Fredwall

Senter for omsorgsforskning, Sør, Universitetet i Agder

[terje.e.fredwall@uia.no](mailto:terje.e.fredwall@uia.no)

Lise Amy Hansen

Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo

[liseamy.hansen@aho.no](mailto:liseamy.hansen@aho.no)

### Sammendrag

Offentlig sektor erfarer i økende grad et behov for innovasjon og teknologiutvikling av sine tjenester. Et viktig premiss er at nye løsninger skal løse reelle og fremtidsrettede behov, og som en følge av dette har oppmerksomheten rundt brukerinvolvering økt de senere årene. Det er mangel på kunnskap om hvordan brukeropplevelser kan bidra, og mange innovasjonsprosjekter har mislyktes på grunn av manglende forståelse for behovene til dem som skal dra nytte av nye løsninger. Det manglende kunnskapsgrunnlaget utfordres særlig når man skal innovere i komplekse kontekster der mange aktører er involvert, og når sluttbruker har en kognitiv funksjonsnedsettelse. Disse utfordringene er fremtredende i innovasjonsprosjektet «InnArbeid», hvor hensikten er å innovere overgangen fra skole til arbeidsliv for personer med utviklingshemming. I denne artikkelen vil erfaringene fra InnArbeid benyttes som case for å belyse metodiske og etiske aspekter ved behovskartlegging for innovasjon. Sentrale erfaringer er at et tverrfaglig perspektiv og tett samarbeid med offentlig sektor er viktig i denne prosessen. Videre er en fleksibel og pragmatisk tilnærming til datainnsamling avgjørende for å innhente relevant kunnskap.

Nøkkelord

Offentlig sektor, helse, teknologi, utvikling

## Abstract

The Norwegian public sector is today experiencing an increasing need for innovation and technology development. A central premise is for new solutions to solve current and future-oriented needs, and as a result, the involvement of users is receiving increased attention. However, there is a lack of knowledge regarding the contribution of user experiences in such processes, and innovation projects may fail due to a lack of understanding of the needs of those meant to benefit from the new solutions. This lack of knowledge base is particularly challenging when innovating in complex contexts that involve many actors, and in particular when the end user has an intellectual disability. These challenges are prominent in the innovation project «InnArbeid», where the aim is to innovate for the transition from school into working life for people with intellectual disabilities. In this article, InnArbeid will be used as a case study to elucidate methodological and ethical aspects of developing user insight for innovation. Key insights are that an interdisciplinary perspective and close cooperation with the public sector are important for such processes. Furthermore, a flexible and pragmatic approach to data collection is crucial in order to obtain relevant knowledge.

## Keywords

Public sector, health, technology, development

## Introduksjon

Offentlig sektor opplever i økende grad behov for å innovere sine tjenester, og flere nasjonale planer støtter opp om dette behovet (KS, Direktoratet for e-helse & Helsedirektoratet 2019; Norges Forskningsråd, 2019a; Helse- og omsorgsdepartementet, 2013). Flere nasjonale finansielle støtteordninger åpner samtidig et mulighetsrom for å initiere mer innovasjon i offentlig sektor (Helsedirektoratet, 2019; NHO, KS, Difi, Innovasjon Norge & Forskningsrådet, 2019; Norges Forskningsråd, 2019b). Ved utvikling av nye tjenester og teknologi er det et viktig premiss at innovasjonene skal løse reelle og fremtidsrettede behov. Det innebærer at utviklingen må være basert på et samspill med sluttbrukerne, både for å identifisere dagens behov og for å identifisere nye handlingsrom. Flere studier har vist hvordan innovasjonsprosjekter har mislykkes på grunn av manglende forståelse for behovene til dem som skal dra nytte av dem (Murray et al., 2011; Engström & Elg, 2015). Særlig er velferdsteknologi i omsorgstjenester et ungt område hvor kunnskapsgrunlaget for å forstå bredden av brukeropplevelser ennå er mangelfull (Ørjaseter, 2018). En stor majoritet av velferdsteknologiske prosjekter i Norge har rettet seg mot eldre personer med kognitiv svikt, mens kun en liten andel har hatt fokus på yngre personer med funksjonsnedsettelse (Knarvik, Rotvold, Bjørvig & Bakkevold, 2018). Det foreligger dermed en manglende innsikt i hvordan innovasjonsprosesser for utvikling av tjenester og teknologi kan gjennomføres for og med personer med utviklingshemming.

Konteksten for denne artikkelen er et innovasjonsprosjekt kalt InnArbeid. Prosjektet er rettet mot overgangen mellom videregående skole og arbeid for personer med utviklingshemming. Denne overgangen er preget av involvering av et stort antall aktører som i ulik grad er avhengig av hverandre, og betraktes dermed som kompleks. I prosjektets første fase har det vært gjennomført en omfattende kartlegging av behov og barrierer hvor personer med utviklingshemming har vært involvert.

Hensikten med denne artikkelen er å beskrive og drøfte metodevalg og etiske utfordringer ved behovskartlegging i innovasjonsprosjekter i offentlig sektor som involverer personer med utviklingshemming. Slik ønsker vi å bidra til økt kunnskap blant forskere og ansatte om behovskartlegging i innovasjonsprosesser for personer med utviklingshemming.

## Litteraturgjennomgang

### Innovasjonsprosesser

Tradisjonelt har innovasjonsprosesser blitt ansett som lineære prosesser som involverer predefinerte faser som idégenerering, utvikling og lansering av innovasjonen (Salerno, Vasconcelos Gomes, da Silva, Bagno & Freitas 2015). De siste årene har forskere argumentert for at ikke alle innovasjonsprosjekter passer i den tradisjonelle lineære prosessen fra idé til lansering av innovasjoner (Salerno et al., 2015), og ulike modeller for ulike situasjoner har blitt presentert. I offentlig sektor er innovasjon en relativt ny tenkemåte, og det finnes lite empirisk kunnskap om hvordan man skal gjennomføre innovasjoner (Torfing & Triantafillou, 2016). NESTA har utviklet en innovasjonsspiral som fremheves av Direktorat for forvaltning og IKT som et innovasjonsverktøy som kan benyttes for innovasjon i offentlig sektor (Direktorat for forvaltning og IKT, 2019). Den inneholder syv trinn, og som synliggjør at prosessen ikke er lineær. De syv fasene som beskrives, er «muligheter og utfordringer», «generering av ideer», «utvikling og testing», «argumentering og vurdering», «levering og implementering», «spredning og skalering» og «systemendring» (NESTA, 2019). Denne artikkelen retter seg mot fasen «muligheter og utfordringer». Fasen innebærer å bygge forståelse for muligheter og utfordringer knyttet til et konkret område, for å bidra til inspirasjon og nye ideer. Sentrale elementer i den første fasen er innovasjonskartlegging for å identifisere hvor innovasjon skjer, hvem som gjør hva og hvordan dette håndteres, samt utarbeidelse av fremtidsbilder, for eksempel ved bruk av trendanalyser, scenarioplanlegging og Delphi-studier.

I innovasjonsprosesser har man de siste årene sett et paradigmeskifte fra tidligere å involvere en brukergruppe, til nå å involvere og samarbeide med flere brukergrupper samtidig (Kazadi, Lievens & Mahr, 2016). Dette skiftet er drevet av to viktige faktorer: Utviklere har i økende grad behov for kompleks kunnskap i innovasjonsprosesser, noe som krever innsikt fra mange ulike perspektiver (Day, 2011; Hsiao, Tsai & Lee, 2012), og en økning i interessenters vilje og myndighet for å dele sine kunnskaper og ideer med utviklere (Fuchs, Prandelli, Schreier & Dahl, 2013; Gebauer, Fuller & Pezzei, 2013).

Det finnes flere eksempler på innovasjon som er av viktighet for eller involverer sektorer for personer med utviklingshemming (Meacham, Cavanagh, Shaw & Bartram, 2017). Forsknings- og innovasjonsprosjekter som involverer personer med utviklingshemming har tradisjonelt vært gjort *på* dem, fremfor *med* dem (se eksempelvis Gauthier-Boudreault, Couture & Gallagher, 2018; Colpani & Homem, 2015; Lanyi & Brown, 2010). Dette har gjerne skjedd ut fra en forestilling om at de ikke har hatt mulighet til å bidra med innsikter på grunn av redusert kognitiv funksjon og redusert samtykkekompetanse (Hollomotz, 2018; Prosser & Bromley, 2012).

### Metodiske utfordringer ved personer med utviklingshemming som deltaker

Utviklingshemming er en diagnose som innebærer nedsatte kognitive ferdigheter. Diagnosen blir satt på basis av intelligensskårer og adaptive ferdigheter (ICD-10). Områder som kan være utfordrende for personer med utviklingshemming, er kommunikasjon, hukommelse, abstraksjonsevne, problemløsning og generelt kunnskapsnivå (jf. Wechsler Adult Intelligence Scale, WAIS III). Personer med utviklingshemming er ikke en ensartet gruppe, og det er stor variasjon i funksjonsnivå. Noen brukergrupper er vanskeligere å nå enn andre, enten på grunn av problemer med å få innpass eller på grunn av redusert kognitiv funksjon (Prosser & Bromley, 2012), og det er særlig samtykkekompetansen som har gitt utfordringer med hensyn til inklusjon i forskning (se Sigstad, 2014 for nærmere redegjørelse).

Historisk sett har personer med utviklingshemming vært lite deltakende i datainnsamlingen i forskningsprosjekter (Cummins & Laraine Masters, 2002). I den grad man har forsøkt å få frem en brukerstemme, så har dette vært i form av stråmenn eller gjennom mer kvantitative metoder (se Beail & Williams (2014) for en gjennomgang av dette). Til tross for dette har personer med utviklingshemming selv formidlet et ønske om at forskere skal få større innsikt i deres erfaringer og meninger (McDonald, Kidney & Patka, 2013).

Det er en stadig økning i bruk av kvalitativ metodikk i forskning på og med personer med utviklingshemming (Beail & Williams, 2014; Elliot, Fisher & Rennie, 1999). Kvalitativ forskning har lenge blitt fremhevet som metoden for å få frem perspektivet til personer med utviklingshemming, gitt at dette er en svært heterogen gruppe (O'day & Killeen, 2002). Det er særlig semistrukturerte forskningsintervju og deltakende observasjon, ofte i kombinasjon, som er egnet til å avdekke brukerstemmen (Beail & Williams, 2014; Sundet, 2010). Deltakelse i et kvalitativt intervju krever kommunikasjonsferdigheter, både for å uttrykke egne meninger og for å forstå andre. I fokusgruppeintervju stilles det særlige krav til at deltakerne har ferdigheter innen kommunikasjon og forstår den sosiale interaksjonen (Beail & Williams, 2014). Modaliteten kan være vokalt språk, tegn, bilder, ord osv. Personer med utviklingshemming vil ofte ha begrenset vokabular. Det kan innebære vansker med språkforståelse og verbal resonnering samt at noen ikke har verbalt språk i det hele tatt (Beail & Williams, 2014). Dette kan gi ulike utfordringer i en intervjusituasjon, som at informanten ikke forstår åpne spørsmål og ikke kan generalisere fra erfaring til abstraksjon og forståelse av tid (Booth & Booth, 1996). En del forskere viser til at personer med utviklingshemming ser ut til å føye seg, det vil for eksempel si at man som forsker får svaret «ja» uansett hvilket spørsmål man stiller (Sigelman, Budd, Spanhel & Schoenrock, 2014). Disse utfordringene kan føre til mangel på «rike data».

I forskning på komplekse fenomener er observasjon et nyttig metodevalg (Denzin & Lincoln, 2011), som kan gi vel så rike data som intervjuer (Johnson, Douglas, Bigby & Jacono, 2011, s. 276). Det er anbefalt å involvere seg i miljøet til personene forskningen dreier seg om (Taylor, Bogdan & DeVault, 2016). Det innebærer også å bruke tid i forkant på å etablere empatiske relasjoner med deltakerne i studien og med tjenesteyterne (Carey & Griffith, 2017). Sigstad (2014) vektlegger det å få informasjon fra personer i nettverket i forkant av et intervju som viktig for å møte personen der den er. Metodiske og etiske utfordringer i selve observasjonssituasjonen knyttet til å være deltakende observatør versus ikke å være ikke deltakende observatør, kan være utfordrende. Eksempler på dette er å måtte variere rollen som deltaker eller ikke-deltaker, noe som kan gjøre observasjonen mindre gyldig. I andre tilfeller kan en måtte overse initiativ fra deltakeren, noe som kan skape en etisk utfordring med hensyn deltakerens opplevelse av avvising (Johnson, Douglas, Bigby & Jacono, 2011). Sundet (2010) peker videre på en rekke utfordringer ved observasjoner. For det første så vil en gå glipp av informasjon dersom en involverer seg for mye i en situasjon eller griper inn – det vil si går fra ikke-deltakende til deltakende observatør (s. 132). Personer med utviklingshemming kan ha begrensninger i å korrigere og kritisk vurdere fremstillinger av seg selv, noe som kan påvirke om forskeren tror at fortolkningene av personen er valide (Sundet, 2010). Forskeren kan også måtte ta stilling og avgjøre lojalitet overfor enkelte aktører i observasjonen (Sundet, 2010). Det hierarkiske forholdet mellom forsker og deltaker er også problematisert ut fra et kvalitativt forskningsmetodisk ståsted. Det foreslås derfor å gi deltakerne «...tydeligere stemme som eier av valide perspektiver og innsikt i egen erfaring og sosial verden» (Nind, 2014, s. 529; egen oversettelse).

## Metode

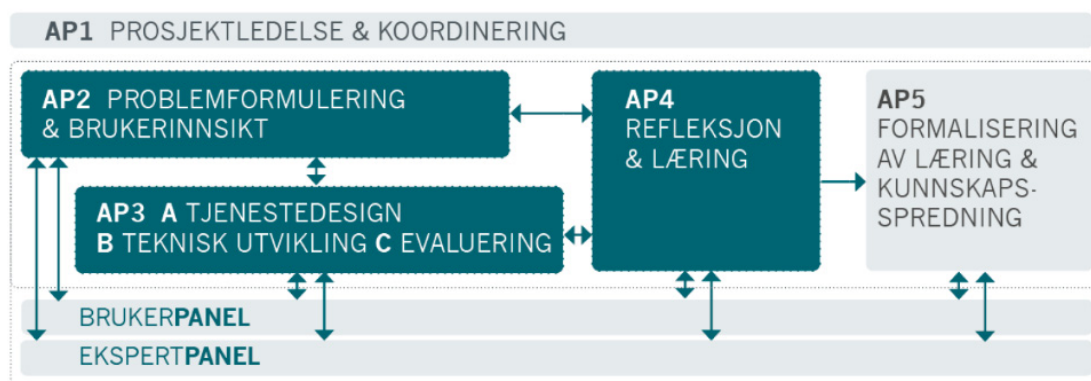
### Forskningsdesign

Formålet med denne artikkelen er å beskrive og drøfte metodevalg og etiske utfordringer ved behovskartlegging i innovasjonsprosjekter som involverer personer med utviklingshemming. Det innebærer å belyse hvordan eksisterende teori og ny erfaring kan bidra til å forbedre innovasjonsprosesser i offentlig sektor, som inkluderer personer med utviklingshemming. I tråd med Eisenhardt og Graebner (2007) har vi valgt en tilnærming basert på en casestudie.

### Kontekst

Denne studien baserer seg på en case fra innovasjonsprosjektet InnArbeid (Norges forskningsråd, prosjektnummer 269019). InnArbeid har fokus på innovasjon for å bedre overgang fra skole til arbeidsliv for personer med utviklingshemming.

For å kvalitetssikre funn og innovasjoner baseres InnArbeid på vitenskapelige metoder. Prosjektet baseres på «Action Design Research» (ADR), en metode som kombinerer aksjonsforskning og designforskning, og som inkluderer behovskartlegging, samskaping, evaluering og implementering gjennom gjentakende eller såkalte iterative prosesser (Sein, Henfridsson, Purao, Rossi & Lindgren, 2011). ADR benyttes for å sikre helhetlige prosesser som ivaretar ulike deler av innovasjonsprosessen. Disse prosessene gjenspeiles i prosjektets organisering i fem arbeidspakker og i tett kontakt med brukerpanel og ekspertpanel (se Figur 1). I denne artikkelen vises det kun til arbeidspakke 2, «Problemformulering og brukerinnsett» som er en del av en helhetlig prosess for utvikling av teknologi for personer med utviklingshemming.



**Figur 1** Prosjektorganisering i InnArbeid

InnArbeid-prosjektet består av mange faser som krever ulik grad av involvering. I denne artikkelen vil vi dele erfaringer fra Arbeidspakke 2, «Problemformulering og brukerinnsett». Hensikten med denne kartleggingen var å få et grunnlag for å velge relevante innovasjoner som kan bidra til en bedre overgang mellom skole og arbeidsliv for personer med utviklingshemming. Basert på våre erfaringer vil vi i denne artikkelen spesielt presentere og drøfte følgende aspekter: inkludering av personer med utviklingshemming initialt i innovasjonsprosesser og valg av metoder for gjennomføring av datainnsamling (fokusgruppeintervju og observasjoner).

## Utvalg

Informantene bestod av syv personer med en utviklingshemming. De bodde i en mellomstor kommune i Sør-Norge. Alle bodde i samme bofellesskap og var i ung voksen alder. Overgangen fra videregående skole var gjennomført de foregående årene eller var nært forestående.

## Datainnsamling

Det ble lagt opp til to former for datainnsamling. Først startet datainnsamlingen med at det ble gjennomført et fokusgruppeintervju, heretter kalt «kjøkkenbordsintervjuet». Dagen derpå ble det gjennomført observasjonsstudier av beboernes hverdag. Alle forskerne kom samlet på besøk til beboerne i forkant av kjøkkenbordsintervjuet. Der fikk hver enkelt beboer hilse på forskeren som skulle følge dem dagen etterpå.

### «Kjøkkenbordsintervju» med personer med utviklingshemming

Bofellesskapet der «kjøkkenbordsintervjuet» ble foretatt, var organisert slik at beboerne hadde individuelle og fullt utstyrte leiligheter, samt et fellesareal med stue og kjøkken. Der hadde de jevnlig felles måltider og aktiviteter. Fellesarealet ble benyttet som arena for å gjennomføre intervjuet, og tidspunktet var etter jobb da alle i bofellesskapet var samlet til middag.

Alle syv beboere ved bofellesskapet ble forespurt om å delta på intervjuet. En beboer hadde avtale med støttekontakt og deltok derfor ikke. Han var imidlertid med i forkant av intervjuet og fikk hilse på forskeren som skulle observere ham påfølgende dag. Det ble ikke gjort en presis kartlegging av funksjonsnivået, men spenning i kommunikasjonsferdigheter var fra å fortrinnsvis svare med enkeltord til små forsinkelser i kommunikasjonsferdigheter.

Varigheten på intervjuet var omtrent en og en halv time. To forskere gjennomførte intervjuet, hvor en hadde ansvar for å stille spørsmål, og en hadde ansvar for å notere underveis. I tillegg var to fra det faste personalet til stede under samtalen. Disse bidro med å fortolke hva som ble sagt i de tilfeller hvor forskeren ikke forstod konteksten av hva som ble sagt, eller når beboerne hadde utydelig tale. Det ble lagt opp til en dagligdags ramme der deltakerne fikk fortelle om sin hverdag. Spørsmålene ble tilpasset den enkelte ut fra en semistrukturert intervjuguide.

### Deltakende observasjon

Dagen etter kjøkkenbordsintervjuet ble det gjennomført deltakende observasjon. Forskerne møtte ungdommene med utviklingshemming i bofellesskapet tidlig på morgenen til en kaffe og en «bli kjent»-runde. Derfra fulgte de beboerne gjennom hele dagen, fra frokost i leiligheten, transport til arbeid eller skole, gjennom arbeids- eller skoledagen og transport hjem til bolig i tidsrommet 8.00–15.00 med noe variasjon. Det ble samlet inn kvalitative observasjonsdata fra dagen til personen med utviklingshemming. Disse ble notert når deltakeren ikke var til stede. Dette ble kombinert med semistrukturerte intervjuer med predefinerte personer som personen ville være i kontakt med i løpet av dagen, eksempelvis lærer, veileder eller arbeidsleder. Deltakeren ble forespurt i forkant om samtykke til observasjonen. I tillegg stilte forskerne jevnlig spørsmål ved skifte av aktivitet om det var ønskelig at forskeren skulle være med. I enkelte situasjoner valgte forskeren å ikke være med deltakeren.

## Diskusjon

I avgjørelser om livet etter videregående skole blir personer med utviklingshemming i liten grad involvert og hørt (Tøssebro & Wendelborg, 2014). Det har derfor vært et sentralt prinsipp i InnArbeid at personer med utviklingshemming skal være en aktiv bidragsyter i datainnsamlingen, i tråd med at personer med utviklingshemming ønsker å få sin stemme hørt (McDonald, Kidney & Patka, 2013). Basert på erfaringer fra behovskartleggingen vil inklusjon, samtykke, datainnsamling og integritet være sentrale områder i en metodisk diskusjon. Vi ser også at prosjektorganisering og struktur legger viktige føringer for involvering av personer med utviklingshemming i en innovasjonsprosess. Disse fem områdene vil drøftes videre.

### Metodisk diskusjon

#### Inklusjon

Vi ønsket innsikt i hverdagen til personer med utviklingshemming, og hadde en dialog med kommunalt ansatte som kjente til brukergruppen. Sentrale spørsmål i forkant av rekrutteringen var hvilke informanter vi ønsket å rekruttere. Inklusjonskriterier ble drøftet både internt i prosjektgruppen og i dialog med brukerpanel og ekspertpanel. Både diagnose (ICD-10, 2011), funksjonsnivå i IPLOS (Individbasert pleie- og omsorgsstatistikk) og grad av utviklingshemming ble drøftet som aktuelle inklusjonskriterier. Inklusjonskriterier ble vurdert opp mot risiko for å stigmatisere en gruppe mennesker. Brukerpanelet pekte tydelig på at innenfor hver diagnose og grad av funksjonshemming ville det være store individuelle forskjeller. Denne informasjonen ble så vurdert opp mot et behov for å sikre en gjennomføring av datainnsamling som ville oppleves god for brukeren, samt sikre et tilstrekkelig datagrunnlag. Ansatte i tjenester for personer med utviklingshemming i kommunen fremhevet det som viktig at flere kunne delta i en datainnsamling sammen. Etersom fokuset var overgangen fra skole til arbeidsliv, ønsket vi å inkludere ungdom hvor dette var en aktuell problemstilling i nær fremtid eller fortid. Samlet sett ble vurderingen å gjennomføre en pragmatisk tilnærming til inklusjon av informanter basert på følgende inklusjonskriterier:

1. Det skulle være en gruppe personer som kjente hverandre.
2. Gruppen skulle bestå av personer som i nær fremtid eller fortid sto i overgangen fra skole til arbeidsliv.
3. Personene skulle rekrutteres fra kommunens tjenester for personer med utviklingshemming.

Ved å velge disse kriteriene reduserte vi muligheten for at de som ble rekruttert, skulle oppleve å bli rekruttert basert på sin diagnose eller «annerledeshet», men fordi de var en gruppe som hadde til felles at overgangen skole–arbeid, samt nær kontakt med kommunale helse- og omsorgstjenester, var en sentral del av deres liv. I dialog med ansatte i kommunen ble det valgt ut en bolig hvor beboerne oppfylte inklusjonskriteriene. De ansatte vurderte hvem som var aktuelle. Enkelte ansatte var i tvil om hvor mye noen av de enkelte kunne bidra, men de ansattes konklusjon var at det var viktigere at ingen følte seg utenfor. Alle beboerne ved boligen fikk dermed forespørsel om å delta.

### Samtykke

Et tydelig og mye omtalt etisk dilemma er personer med utviklingshemming sitt samtykke til å delta i forskning (se Sigstad, 2014). Ifølge Coons og Watson (2013) finner vi særlige forskningsetiske utfordringer knyttet til å få samtykke fra personer med utviklingshemming, noe som inkluderer hvordan man skal kunne vurdere ulike personers kapasitet til å ta beslutninger. Dette var grunnen til at ansatte som kjente beboerne godt, vurderte hvem som var aktuelle for å delta. De ansatte ved boligen forespurte både hver enkelt deltaker og verge/foresatte i forkant av at forskerne kom på besøk.

Det frivillige og informerte samtykket trekkes frem som ett av de aller mest sentrale etiske forsvarslinjene i forskningen (se for eksempel: Kvale, 2007; Repstad, 2007; Thagaard, 2009). Samtidig viser de nevnte forfatterne til at forskerens forskningsetiske ansvar går lenger enn hva som direkte rammes inn av kravene til et informert, fritt samtykke. Det frie og informerte samtykket fordrer en reflektert avveining av prosjektets risiko og nytte for enkeltpersoner eller de gruppene som deltar, og var vurderinger som ble drøftet i prosjektets forskerteam. Utfordringer knyttet til språk i samtykkeutformingen og forklaringer var til stede også i dette forskningsprosjektet, og vi ønsket å legge til rette for en reell mulighet til å trekke samtykket. I prosjektet planla vi for enkel og tilgjengelig tilbaketrekking under kjøkkenbordsintervjuet. Intervjuet ble gjennomført på kjent plass for alle beboerne, samtidig som det var enkelt for den enkelte å trekke seg tilbake til egen leilighet dersom de ønsket det. Det er viktig at intervjuet skjer som en naturlig og avslappende interaksjon når informanten har utviklingshemming, samt at det gjennomføres i en familiær setting (Prosser & Bromley, 2012). Det er grunn til å anta at nærheten til egen leilighet sannsynliggjorde at deltakerne hadde et reelt valg til å trekke seg fra samtalen underveis. Dette viste seg i praksis å ha stor grad av relevans, da flere av deltakerne trakk seg tilbake til egne leiligheter da de hadde formidlet sine innspill.

Under observasjonene ble deltakerne spurt, og ikke-verbal kommunikasjon hele tiden tolket, for å ivareta muligheten for tilbaketrekking. Et eksempel er da en deltaker ga beskjed om at hun skulle ha en samtale med lederen. Selv om noe av observasjonen ble ufullstendig, valgte forskeren i denne konteksten å ikke spørre om å få være med, siden kroppsspråket ble tolket i retning av at deltakeren ikke ønsket dette. Forskeren ønsket heller ikke å utsette deltakeren for belastningen ved å si nei. De forskningsetiske retningslinjene påpeker at det kontinuerlig må foretas en avveining mellom belastning og «hensynet til forskningens kritiske funksjon og sannhetssøken» (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, 2016, s. 20). Det er altså ikke nok at det på forhånd er gitt samtykke. Ved alle situasjoner og hendelser som skjer i løpet av observasjonen, må konsekvensene veies opp mot viktigheten av den kunnskapen som etableres gjennom undersøkelsen. En totalvurdering i samråd med personalet var at observasjonen med all sannsynlighet ville innebære liten risiko, og snarere at beboerne ville oppleve det positivt å bidra til studien.

### Datainnsamling

En kvalitativ tilnærming var egnet, gitt at deltakerne i bofellesskapet var en heterogen gruppe (jf. O'day & Killeen, 2002) samt at deltakernes opplevelse er en ukjent størrelse som krever flere innfallsvinkler for at en skal kunne gripe den (Morse & Field, 1995). Vi valgte, i samråd med personalet, å gjennomføre intervjuet ved middagstider og kjøpte inn pizza. Dette bidro til å skape en hyggelig og trygg ramme for beboerne, da de jevnlig satt rundt kjøkkenbordet og hadde felles middager. Til tross for at intervjuet i stor grad var tilpasset deltakerne i form av korte spørsmål tilpasset språkforståelsen og vokabularet (Beail &



Williams, 2014), så var det viktig å ha personalet som kjente deltakerne, til stede. Dette er i tråd med metodiske råd som sier at kan være lurt å ha en tredjepart til stede når det er utfordringer med kommunikasjon (Prosser & Bromley, 2012). I kvalitative intervju kan språket i seg selv være en barriere og en utfordring. I tillegg er fokusgruppeintervjuer særlig utfordrende da det innebærer deltakelse i en kompleks sosial interaksjon som krever nødvendige språkferdigheter (Beail & Williams, 2014). Til tross for dialog med personalet på boligen, ble det under kjøkkenbordsintervjuet raskt tydelig at det var stor variasjon i ordforråd samt grad av utadvendthet, noe som kunne føre til en skjevhet i hvem som fikk formidlet sine erfaringer. Dette tydeliggjorde viktigheten av en fleksibel og pragmatisk tilnærming til datainnsamlingen. Til tross for tverrfaglige drøftinger, og dialog med personalet ved boligen om beste metodiske tilnærming, så vi behovet for at predefinerte metodevalg måtte justeres. Eksempelvis ved «kjøkkenbordsintervjuet» så forskerne behov for mer struktur enn opprinnelig planlagt, for å sikre at alle stemmer ble hørt. Intervjueren valgte derfor å ta en ad hoc-avgjørelse på at intervjuet foregikk som en «runde rundt bordet» hvor alle fikk tilmålt tid til å fortelle om sin hverdag. Det ble åpnet for innspill og kommentarer til den enkeltes fortelling, og personalet bidro til å moderere enkelte beboere som kunne ta over samtalen. Denne mulige barrieren ved variasjon i ordforråd samt grad av utadvendthet ble også møtt med at deltakerne fikk mulighet til å tegne sin hverdag. Et par av deltakerne valgte å utdype det de hadde sagt med en tegning av sin hverdag, etter at kjøkkenbordsintervjuet var over. Tegning er et metodisk verktøy en kan bruke i forskningsintervju med personer med utviklingshemming (Hollomotz, 2018; Nind & Vinha, 2016).

Det å ha kjent personale til stede under intervjuet, i tillegg til dialogen forskerne hadde i forkant av intervjusituasjonen, opplevdes samlet sett som viktige forutsetninger for å innhente relevante data. Det innebar at forskerne hadde forutsetninger for å identifisere tidspunkt og sted og spørreform som gav best mulig rom for rik datainnsamling.

Ved å observere personer i deres hverdag fikk forskerne innblikk i beboernes opplevelser, rytmen i dagen på jobben og skole og dermed mulighet til å validere og supplementere funn fra kjøkkenbordsintervjuet. Den deltakende observasjonen ga forskergruppen mulighet til en detaljorientering utover det som ble formidlet i intervjuet. Feilkilder knyttet til observasjonsdata, eksempelvis observatøreffekter og utfordringer knyttet til representative tidsutvalg, må tas høyde for (Baker, 2006). Likevel kan observasjon være viktig når man står overfor komplekse situasjoner (Denzin & Lincoln, 2011) og kan bidra til å gjøre funn fra intervju rikere (Johnson, Douglas, Bigby & Jacono, 2011). Carey og Griffit (2017) legger vekt på å bygge relasjon i forkant med tjenesteytere. I dette tilfelle ville det være ansatte på dagsentra, arbeidsplass eller skole der forskerne fulgte deltakerne. I denne studien var det kun etablert en relasjon med ansatte på boligen, men ikke på den enkelte skole, dagsenter eller arbeidsplass. Erfaringen var at observasjonen likevel skapte et rom for at deltakeren tok forskerne med inn i sin verden og var eksperter på denne. Observatørene tolket at deltakerne opplevde stolthet over dette, for eksempel ved at deltakeren hadde omvisning med presentasjon av observatør på alle avdelinger på arbeidsplassen.

Vi valgte å la flere forskere involveres i deltakende observasjon. Sigstad (2014) fremhever at forskeren har utfordringer med hensyn til å ha distanse til sine egne fordommer som ofte er tett relatert til forståelsen av utviklingshemming (Sigstad 2014, s. 196). Forskerteamet var tverrfaglig, og drøftinger i forkant og etterkant av observasjonene bar preg av ulike faglige perspektiv. Tverrfagligheten vil kunne danne en form for pluralisme i forståelseshorisonter og revidering av denne, som gjør at dybden i et felt kan tre klarere frem.

### Integritet

Ved gjennomføring av kjøkkenbordsintervjuet ble det lagt opp til å skape en arena som skulle være trygg og forutsigbar for den enkelte. Samtidig er det forskerens ønske å få frem en brukerstemme som fritt skal velge, gjennom et samtykke, å avgi denne informasjonen. Det kan da være at det å bruke trygge personer, skape trygge arenaer og kjøpe pizza som sosialt samlingspunkt bygget ned en skepsis til å dele informasjon. Det ligger et dilemma i det å skape tillit i en intervjusituasjon (slik Sigstad, 2014 foreslår) og det å ivareta deltakerens autonomi. Det er en mulighet for at det å bruke trygge rammer og fellesskap rundt et måltid kan bidra til at en deltaker deler mer informasjon enn det deltakeren finner bekvemt i ettertid. Dette blir særlig tydelig gitt at personer med utviklingshemming ser ut til å ha en tendens til å føye seg (Sigstad, 2014) samt at de har større vansker med å korrigere fremstillinger av seg selv (Sundet, 2010). For å unngå dette la vi særlig vekt på muligheten til å trekke seg ut av intervjusituasjonen, som beskrevet i tidligere avsnitt.

Andre verdier som kan stå på spill, er en persons integritet og verdighet. Under observasjonene møtte en forsker en situasjon der en deltaker ble irettesatt av en arbeidsgiver og deltakeren tydelig ble ukomfortabel over dette. Her medførte forskningsprosessen en merbelastning for deltakeren. Som Sundet (2010) påpeker, vil personer med utviklingshemming i mindre grad kunne korrigere slike inntrykk hos forskeren samtidig som forskeren kan komme til å ta parti. Samtidig er det en fare å ikke ta gruppens heterogenitet på alvor. Deltakende observasjon viste å ivareta selvbestemmelse, da erfaringene var at en del av deltakerne tok regien og aktivt valgte ut og la rammen for hva vi som forskere skulle få se i løpet av dagen. Dette gir den observerte muligheten til å være agent og premissleverandør for hvilket innblikk andre får i ens liv. Vi slutter oss til McDonald, Kidney og Patka (2013) som sier at det er etiske utfordringer ved inkludering av personer med utviklingshemming i forskning, men at forskeren likevel må fremme forskning som kan forbedre livene til personer med utviklingshemming. De sier videre at forskningen i større grad vil kunne være etisk og suksessfull dersom forskeren er personsentrert og fremmer autonomi, men samtidig sikrer deltakerens tillit (s. 216) slik det ble tilstrebet i dette prosjektet.

### Prosjektorganisering og struktur

Erfaringene viser at det er to momenter ved prosjektorganisering og struktur som er sentrale å trekke frem ved en behovskartlegging som involverer personer med utviklingshemming i komplekse kontekster og der målsettingen er å utvikle innovative tjenester og teknologi.

Først ser vi viktigheten av at forskerteamet har hatt en tverrfaglig bakgrunn innen etikk, vernepleie, helsetjenesteforskning, tjenestedesign, informasjonssystemer og inter-organisatorisk samarbeid, samt at teamet har bestått av personer fra akademia, næringsliv og offentlig sektor. På den måten har vi kunnet dra veksler på hverandres kompetanser og utfylle hverandre. Dette gjelder eksempelvis ved metodevalg, hvor et mangfold av erfaringer og fagtradisjoner aktivt har blitt benyttet for å gjennomføre datainnsamling. Fokusgruppeintervjuer har blitt supplert med mulighet for tegning og visuell fremstilling av en situasjon, og konkrete verktøy og samskaping har blitt benyttet for å identifisere en brukerreise. Den jevne kontakten med brukerpanelet har vært sentral ved utforming av metode og rekruttering, og har gitt innspill som både har validert og supplert datainnsamlingen. Dette bidrar til en tett forankring til praksisfeltet, der innovasjonene skal implementeres.

Videre har vi identifisert viktigheten av at datainnsamlingen ble gjennomført med fleksibilitet og en pragmatisk tilnærming, i tråd med ADRs gjentakende prosesser for å sikre læring. Datainnsamlingen hadde en todelt utfordring; sluttbruker var person med utviklingshemming, og konteksten var kompleks. Til tross for tverrfaglige drøftinger om beste

metodiske tilnærming, så vi behovet for at predefinerte metodevalg måtte justeres basert på raske avgjørelser. Eksempelvis gjaldt det ved «kjøkkenbordsintervjuet», hvor behovet for mer struktur enn opprinnelig planlagt ble identifisert ved intervjustart. Videre medførte observasjonsstudiene behov for at forskerne kontinuerlig vurderte etiske utfordringer knyttet til uforutsigbare situasjoner som kunne oppstå ved en kontinuerlig vurdering av deltakernes samtykke.

## Implikasjoner for teori og praksis

Basert på litteraturgjennomgang og erfaringer fra caset, ser vi behovet for at innovasjonsprosjekter som involverer personer med utviklingshemming, krever en innledende fase utover det som beskrives i tradisjonelle innovasjonsprosesser, i tråd med nasjonale anbefalinger om innovasjon i offentlig sektor. Før man starter med idégenerering, er det viktig at konteksten personer med utviklingshemming lever i, forstås, og at personer med utviklingshemming selv får mulighet til å bidra til å identifisere problemområdet som kan initiere innovasjoner. Dette utstrakte behovet for grundig og åpen kartlegging bunner i at personer med utviklingshemming er en sårbar gruppe som lett vil kunne la seg overtale til å akseptere introduksjonen av en ny innovasjon. Dersom innovasjonen er lite gjennomtenkt, vil dette særlig kunne skade denne gruppen som trenger mer tid til å lære seg nytt og omstille seg.

I tråd med NESTAs innovasjonsspiral bør innovasjonsprosessen starte med en identifisering av behov og muligheter. Nestas innovasjonsspiral fokuserer imidlertid på at denne kartleggingen skal basere seg på innovasjonskartlegging; en kartlegging av hvordan innovasjoner skjer i aktuell kontekst, samt fremtidsbilder; eksempelvis trendanalyser og scenario-utvikling som kan bidra til å utvikle potensielle fremtidsbilder. Vi argumenterer imidlertid for at når det gjelder innovasjon som inkluderer personer med utviklingshemming, må identifisering av behov og muligheter inkludere andre områder. Abstraksjonsnivået som kreves for å kunne forestille seg en løsning på et problem, er særdeles vanskelige for personer med utviklingshemming. Å trekke inn generell idémyldring på potensielle løsninger vil ikke være en aktuell arbeidsform i startfasen av et innovasjonsprosjekt som involverer personer med utviklingshemming. Det må dermed være forskerens oppgave å bygge bro mellom en brukers perspektiv og mulighetsrom og over i mulige ideer til løsning. Dette innebærer en innledende dybdeinnsikt i konteksten personer med utviklingshemming lever i, og en innsikt i hva som er viktig for dem, uttrykt med deres egen stemme. I innovasjonsprosessen er det dermed sentralt at det bygges videre på etablerte og nye forskningstradisjoner hvor inkludering av personer med utviklingshemming står sentralt. Disse tradisjonelle forskningsmetodiske elementene bidrar til at en innovasjon står på solid fundament. I så måte blir innovasjon og forskning knyttet tettere sammen.

Vår tilnærming gav oss en kontekstforståelse som er nødvendig når en innovasjon involverer flere komplekse organisasjoner i et dynamisk, utfordrende bilde (Dorst, 2015, s.79). Dette var nødvendig for å kunne gå videre til en samskapende prosess hvor man ikke bare løser problemer slik de fremstår, men kan utvide rammene for endring ved å se på hvordan premissene for utfordringene kan endres (Bardzell, Bardzell, Lin, Lindtner & Toombs, 2017). Dette skaper grunnlaget for at personer med utviklingshemming kan være med videre i innovasjonsprosessene, som deltagende aktører og medskapere i åpne og komplekse mulighetsrom der tilnærming til teknologi er basert på deres premisser.

## Avslutning

Konteksten for denne artikkelen er et innovasjonsprosjekt kalt InnArbeid. Prosjektet er rettet mot overgangen mellom videregående skole og arbeid for personer med utviklingshemming. I prosjektets første fase har det vært gjennomført en omfattende kartlegging av behov og barrierer hvor personer med utviklingshemming har vært involvert. I denne artikkelen har vi beskrevet og drøftet metodevalg og etiske utfordringer ved datainnsamling som involverer personer med utviklingshemming. Slik ønsker vi å bidra til økt kunnskap blant forskere og ansatte i offentlig sektor om behovskartlegging ved innovasjonsprosesser for personer med utviklingshemming.

## Referanser

- Baker, L. M. (2006). Observation: A complex research method. *Library Trends*, 55(1), 171–189. <http://doi.org/10.1353/lib.2006.0045>
- Bardzell, J., Bardzell, S., Lin, C., Lindtner, S. & Toombs, A. (2017). HCI's making agendas. *Foundations and Trends® in Human-Computer Interaction*, 11(3), 126–200. <http://dx.doi.org/10.1561/11000000066>
- Beail, N. & Williams, K. (2014). Using Qualitative Methods in Research with People Who Have Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 27(2), 85–96. <https://doi.org/10.1111/jar.12088>
- Booth, T. & Booth, W. (1996). Sounds of Silence: Narrative research with inarticulate subjects. *Disability & Society*, 11(1), 55–70. <https://doi.org/10.1080/09687599650023326>
- Carey, E. & Griffiths, C. (2017). Recruitment and consent of adults with intellectual disabilities in a classic grounded theory research study: ethical and methodological considerations. *Disability & Society*, 32(2), 193–212. <https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1281793>
- Colpani, R. & Homem, M. R. P. (2015, July). An innovative augmented reality educational framework with gamification to assist the learning process of children with intellectual disabilities. In *2015 6th International Conference on Information, Intelligence, Systems and Applications (IISA) (s. 1–6)*. IEEE. <https://doi.org/10.1109/IISA.2015.7387964>
- Cummins, R. A. & Laraine Masters, G. (2002). Proxy responding for subjective well-being: a review. *International Review of Research in Mental Retardation*, 25, 183–207. [https://doi.org/10.1016/S0074-7750\(02\)80009-X](https://doi.org/10.1016/S0074-7750(02)80009-X)
- Day, G. S. (2011). Closing the Marketing Capabilities Gap. *Journal of Marketing*, 75(4), 183–195. <https://doi.org/10.1509%2Fjmk.75.4.183>
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH). (2016). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. Hentet fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). Los Angeles: Sage.
- Direktoratet for e-helse & Helsedirektoratet. (2019). Nasjonalt velferdsteknologiprogram. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/velferdsteknologi>
- Direktorat for forvaltning og IKT. (2019, 24. mai). Verktøy og metoder innen innovasjon. Hentet fra <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/innovasjon/hvordan-jobbe-med-innovasjon/verktoy-og-metoder>
- Dorst, K. (2015). *Frame innovation: Create new thinking by design*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Eisenhardt, K. M. & Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: Opportunities and challenges. *Academy of management journal*, 50(1), 25–32. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.24160888>
- Elliott, R., Fischer, C. T. & Rennie, D. L. (1999). Evolving guidelines for publication of qualitative research studies in psychology and related fields. *British Journal of Clinical Psychology*, 38(3), 215–229. <https://doi.org/10.1348/014466599162782>

- Engström, J. & Elg, M. (2015). A self-determination theory perspective on customer participation in service development. *Journal of Services Marketing*, 29(6/7), 511–521. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2015-0053>
- Fuchs, C., Prandelli, E., Schreier, M. & Dahl, D. W. (2013). All That Is Users Might Not Be Gold: How Labeling Products as User Designed Backfires in the Context of Luxury Fashion Brands. *Journal of Marketing*, 77(5), 75–91. <https://doi.org/10.1509%2Fjm.11.0330>
- Gauthier-Boudreault, C., Couture, M. & Gallagher, F. (2018). How to facilitate transition to adulthood? Innovative solutions from parents of young adults with profound intellectual disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(S2), 215–223. <https://doi.org/10.1111/jar.12394>
- Gebauer, J., Füller, J. & Pezzeri, R. (2013). The dark and the bright side of co-creation: Triggers of member behavior in online innovation communities. *Journal of Business Research*, 66(9), 1516–1527. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.09.013>
- Helsedirektoratet. (2019). Omsorgsplan 2020 – Innføring av velferdsteknologiske løsninger. Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/tilskudd/omsorgsplan-2020--innforing-av-velferdsteknologiske-losninger>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2013) Morgendagens omsorg (Meld. St. 29 (2012-2013)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/>
- Hollomotz, A. (2018). Successful interviews with people with intellectual disability. *Qualitative Research*, 18(2), 153–170. <https://doi.org/10.1177%2F1468794117713810>
- Hsiao, R. L., Tsai, D. H. & Lee, C. F. (2012). Collaborative Knowing: The Adaptive Nature of Cross-Boundary Spanning. *Journal of Management Studies*, 49(3), 463–491. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2011.01024.x>
- ICD-10: Den internasjonale statistiske klassifikasjon av sykdommer og beslektede helseproblemer: *Systematisk del, alfabetisk indeks (forenklet)*. 10. revisjon, norsk utg. (2011). Oslo: Helsedirektoratet.
- Johnson, H., Douglas, J., Bigby, C. & Iacono, T. (2011). The Challenges and Benefits of Using Participant Observation to Understand the Social Interaction of Adults with Intellectual Disabilities. *Augmentative and Alternative Communication*, 27(4), 267–278. <https://doi.org/10.3109/07434618.2011.587831>
- Kazadi, K., Lievens, A. & Mahr, D. (2016). Stakeholder co-creation during the innovation process: Identifying capabilities for knowledge creation among multiple stakeholders. *Journal of business research*, 69(2), 525–540. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.05.009>
- Knarvik, U., Rotvold G.-H., Bjørvig, S. & Bakkevoll, P. A. (2018). *Velferdsteknologi* (NSE-rapport 2017-12). Hentet fra <https://ehealthresearch.no/prosjektrapporter/kunnskapsoppsummering-velferdsteknologi>
- Kvale, S. (2007). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Lanyi, C. S. & Brown, D. J. (2010). Design of serious games for students with intellectual disability. *IHCI*, 10, 44–54. <http://dx.doi.org/10.14236/ewic/IHCI2010.6>
- Lazar, J., Woglom, C., Chung, J., Schwartz, A., Hsieh, Y. G., Moore, R., Crowley, D., Skotko, B. (2018). Co-design process of a smart phone app to help people with down syndrome manage their nutritional habits. *J. Usability Studies*, 13(2), 73–93. Hentet fra <https://uxpajournal.org/design-app-down-syndrome-habits/>
- McDonald, K. E., Kidney, C. A. & Patka, M. (2013). «You need to let your voice be heard»: research participants' views on research. *Journal of Intellectual Disability Research*, 57(3), 216–225. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2011.01527.x>
- Meacham, H., Cavanagh, J., Shaw, A. & Bartram, T. (2017). Innovation programs at the workplace for workers with an intellectual disability. *Personnel Review*, 46(7), 1381–1396. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0214>
- NESTA. (2019). *A compendium of innovation methods*. Hentet fra <https://www.nesta.org.uk/report/compendium-innovation-methods/>
- NHO, KS, Difi, Innovasjon Norge & Forskningsrådet. (u.å.). *Leverandørutviklingsprogrammet*. Hentet 05. juli 2019 fra <https://innovativeanskaffelser.no/>
- Nind, M. (2014). Inclusive Research and Inclusive Education: Why Connecting Them Makes Sense for Teachers' and Learners' Democratic Development of Education. *Cambridge Journal of Education*, 44(4), 525–540. <https://doi.org/10.1080/0305764X.2014.936825>

- Nind, M. & Vinha, H. (2016). Creative interactions with data: using visual and metaphorical devices in repeated focus groups. *Qualitative Research*, 16(1), 9–26. <https://doi.org/10.1177%2F1468794114557993>
- Norges forskningsråd. (2019a). *Strategi for innovasjon i offentlig sektor 2018-2023*. Hentet fra <https://www.forskningsradet.no/sok-om-finansiering/hvem-kan-soke-om-finansiering/offentlig-sektor/strategi-for-innovasjon-i-offentlig-sektor/>
- Norges forskningsråd. (2019b). Gode og effektive helse-, omsorgs- og velferdstjenester (HELSEVEL). Hentet fra <https://www.forskningsradet.no/om-forskningsradet/programmer/helsevel/>
- NOU 2016:17. (2016). *På lik linje. Åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-17/id2513222/>
- Morse, J. M. & Field, P. A. (1995). *Qualitative research methods for health professionals* (2nd ed.). Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Murray, E., Burns, J., May, C., Finch, T., O'Donnell, C., Wallace, P. & Mair, F. (2011). Why is it difficult to implement e-health initiatives? A qualitative study. *Implementation Science*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-6>
- O'Day, B. & Killeen, M. (2002). Research on the Lives of Persons with Disabilities: The Emerging Importance of Qualitative Research Methodologies. *Journal of Disability Policy Studies*, 13(1), 9–15. <https://doi.org/10.1177%2F10442073020130010201>
- Prosser, H. & Bromley, J. (2012). Interviewing People with Intellectual Disabilities. I E. Emerson (Red.), *Clinical Psychology and People with Intellectual Disabilities* (2. utg.). Hoboken: Wiley.
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse: Kvalitative metoder i samfunnsfag* (4. Utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Salerno, M. S., de Vasconcelos Gomes, L. A., da Silva, D. O., Bagno, R. B. & Freitas, S. L. T. U. (2015). Innovation processes: Which process for which project? *Technovation*, 35, 59–70. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2014.07.012>
- Sein, M., Henfridsson, O., Purao, S., Rossi, M. & Lindgren, R. (2011). Action design research. *MIS Quarterly*, 35(1), 37–56. <https://doi.org/10.2307/23043488>
- Sigelman, C. K., Budd, E. C., Spanhel, C. L. & Schoenrock, C. J. (1981). Asking questions of retarded persons: A comparison of yes-no and either-or formats. *Applied Research In Mental Retardation*, 2(4), 347–357. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0270-3092\(81\)90029-1](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/0270-3092(81)90029-1)
- Sigstad, H. M. H. (2014). Characteristic interviews, different strategies: Methodological challenges in qualitative interviewing among respondents with mild intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 18(2), 188–202. <https://doi.org/10.1177%2F1744629514523159>
- Sundet, M. (2010). Noen metodiske dilemmaer. Bruk av deltakende observasjon i studier av mennesker med utviklingshemming. [Some methodological dilemmas. The use of participatory observation in studies of people with intellectual disabilities.] In Norwegian. I Gjørum, R. G. (red.), *Usedvanlig kvalitativ forskning: metodologiske utfordringer når informanter har utviklingshemming* (s. 123–137). Oslo: Universitetsforlaget.
- Taylor, S. J., Bogdan, R. & DeVault, M. L. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource* (4. utg.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Torring, J. & Triantafillou, P. (2016). *Enhancing Public Innovation by Transforming Public Governance*. Cambridge, UK: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316105337>
- Tøssebro, J. & Wendelborg, C. (2014). *Oppvekst med funksjonshemming. Familie, livsløp og overganger*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ørjaseter, N. O., Kirchhoff, S., Hansen, L. A., Kistorp, K. M., Moland, O. & Almqvist, F. (2018). *Avstandsoppfølging – Nasjonalt velferdsteknologiprogram (Rapport)*. Oslo: Direktoratet for e-helse.