

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

Siri Sølvberg Andersen og Hanna Jønsrud

Kandidatnummer: 101 og 102

Masteroppgave

Brukermedvirkning i teori og praksis

Fra brukermedvirkning til samhandling gjennom
handlingsrom

User participation in theory and best practice

Master i økonomi og ledelse,
hovedprofil markedsføringsledelse

3MMF350

2022

Forord

Denne masteroppgaven startet vi arbeidet med høsten 2020. Den markerer avslutningen på et deltidsstudium i markedsføringsledelse ved Høgskolen i Innlandet. Omfanget på oppgaven utgjør 30 studiepoeng.

De siste fire årene har gått veldig raskt og det er rart å tenke på at det allerede er fire år siden vi var på oppstartsamling på Rena høsten 2018, men nå er vi altså snart ferdige med et fireårig løp med deltidsstudier mot en masterutdanning. Det er ikke til å legge skjul på at det har vært krevende med fulle jobber ved siden av og familier som skal følges opp. I tillegg har vi hatt koronapandemien som en utfordring under avhandlingsarbeidet. Studien har vært svært interessant og lærerikt og veldig dagsaktuelt. Gjennom arbeidet med oppgaven har vi lært mye både om oss selv, men også om brukervedvirkning og ikke minst helse- og omsorgsfaget.

Vi vil rette en stor takk til familiene våre som har vært en støtte i fire år og holdt fortet hjemme mens vi har vært på samlinger. I tillegg vil vi takke informantene for at de stilte opp på teams og ga oss mange gode svar og tolkninger selv om landet var stengt ned. Uten deres bidrag ville ikke avhandlingen vært mulig. Vi vil også takke tjenestesjef for helse Nina Evensen Smith og prosjektleder i Agenda Kaupang Rune Holbæk for veldig god tilrettelegging for oss i workshopene og for å muliggjøre opptak av samlingene til transkribering. En takk skal også rettes til Gunnar Ogwyn Lindaas og Tone Merete Worren for hjelp med befolkningsframskrivninger og modeller og Marit Henriksen, leder for tjenestekontoret i Arendal kommune. Sist, men ikke minst vil vi takke førsteamanuensis Rolf Gunnar Finsrud og førstelektor Ole Jørgen Stefferud Ranglund. Vi er svært takknemlige for Rolf sin villighet til å stille opp med tilbakemeldinger og innspill og han har vært en uvurderlig sparringspartner – særlig når vi har møtt på utfordringer. Kompetansen til Ole Jørgen på brukervedvirkning og offentlige virksomheter har kommet veldig godt med.

Vi kommer til å sitte igjen med gode minner etter denne tiden, stolte over å ha fullført på normert tid.

Siri Sølvberg Andersen, Arendal 01.05.2022

Hanna Jønsrud, Hamar, 01.05.2022

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	3
Sammendrag	6
Abstract	7
1 Introduksjon	8
1.1 Posisjonering og faglig bakgrunn for studien	10
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål	12
1.3 Begrepsavklaringer	12
1.4 Valg av forskningskontekst	14
1.5 Avgrensning	16
1.6 Bidrag	17
1.7 Oversikt over hvordan oppgaven er bygget opp	17
2 Litteraturstudie	18
2.1 Oversikt over kapitlet	18
2.2 Søkeprosess etter relevant litteratur	18
2.3 Litteraturgjennomgang	18
2.4 Sentrale begrep	20
2.4.1 Brukermedvirkning og brukerorientering – forskjell og likheter	20
2.4.2.1 Brukerorientert ledelse	22
2.4.3 Samskaping	23
2.5 Oppsummering	26
3 Metode	27
3.1 Presentasjon av forskningskontekst	27
3.2 Forskningsmetode og forskningsdesign	29
3.2.1 Ontologisk og epistemologisk ståsted	29
3.2.2 Kvalitativ studie	30

3.2.3 Svakheter	32
3.2.4 Forskningsdesign.....	32
3.3 Datainnsamling.....	34
3.3.1 Datainnsamling gjennom observasjoner	34
3.3.2 Datainnsamling gjennom dybdeintervju	36
3.4 Utvalg	38
3.4.1 Utarbeidelse av intervjuguide.....	39
3.5 Gjennomføring av dataanalyse.....	41
3.6 Studiens kvalitet	42
3.6.1 Troverdighet	43
3.6.2 Overførbarhet	43
3.6.3 Bekreftbarhet.....	44
3.6.4 Pålitelighet.....	44
3.7 Forskningsetikk	45
3.7.1. Refleksjon over egen rolle som forsker.....	46
4 Analyse.....	47
4.1 Ledelsens begrepsforståelse og kommunikasjon	47
4.2 Førstelinjens begrepsforståelse	48
4.3 Brukermedvirkning i praksis.....	50
5 Diskusjon.....	55
5.1 Hvordan snakker lederne om brukermedvirkning?.....	55
5.1.2 Anbefaling	57
5.2 Hvordan tolker førstelinjen brukermedvirkning?.....	57
5.2.1 Anbefaling	60
5.3 Hvordan opplever førstelinjen å omgjøre retningslinjer til praksis i sin arbeidshverdag?	61
5.3.2.Anbefaling	64

5.4 Premisser mot tjenestesamhandling	64
5.5 Oppsummering av premissene og ny forskningsmodell	65
6 Konklusjon	67
7 Avslutning	69
7.1 Teoretiske og praktiske implikasjoner	69
7.2 Begrensninger ved oppgaven og forslag til videre forskning	70
Litteraturliste	72
Vedlegg	77
Vedlegg 1: Godkjent prosjekt av NSD.....	77
Vedlegg 2 - Intervjuguide	79
Vedlegg 3 – Informasjonsskriv til informanter	80

Sammendrag

Mye av litteraturen som tar for seg brukermedvirkning i tjenestesammenheng fokuserer i stor grad på det private næringsliv og hvordan involvere kundene. Denne studien har som mål å identifisere hvordan ledelse og førstelinjen i offentlig virksomhet opplever begrepet brukermedvirkning. Mer spesifikt om hvilke forventninger ledelsen i et regionalt kommunesamarbeid har til implementering av nye felles rutiner i førstelinjen og hvordan saksbehandlerne blir et viktig verktøy i gjennomføringen. Vi vil se hvordan brukermedvirkning påvirkes i denne prosessen gjennom teori og praksis.

I denne studien er førstelinje saksbehandlere ved tjenestekontorene som kartlegger brukere i behov av helsetjenester og tildeler gjennom vedtak. Studiens problemstilling har derfor blitt: *Hvordan oppleves brukermedvirkning hos ledelse og førstelinje?*

Dette er en kvalitativ studie og for å besvare problemstillingen har vi intervjuet saksbehandlere ved offentlige tjenestekontor hvor vi diskuterer og tolker dataene i lys av teori rundt brukermedvirkning og tjenestesamskaping. Videre har vi deltatt i workshoper i det regionale samarbeidet der ledelsen har diskutert hvordan de bedre implementerer arbeidsverktøy for å sikre brukermedvirkning hos saksbehandlere.

For å forstå hva som påvirker tolkningen rundt brukermedvirkning baserer studien seg på teori fra Christensen og Fluge (2016) som tar opp begrepet brukermedvirkning og at det knyttes til “samskaping” eller “samproduksjon”. I tillegg har vi sett til Røhnebæk og Løberg (2021), som går inn på at kommuneansatte må ha autonomi og handlingsrom for å kunne innlemme brukermedvirkning.

Studiens teoretiske bidrag er økt kunnskap rundt offentlig sektors ledelse og førstelinjes oppfatning av begrepet brukermedvirkning. Bidraget fra denne studien kan anvendes i praksis ved å gi lederne i offentlig sektor innsikt i hvordan brukermedvirkning kan praktiseres gjennom førstelinjen. Samhandling mellom bruker, førstelinje og offentlig sektor kan sees på som et tjenesteøkosystem. I konklusjonen vår presenterer vi tre premisser som kan hjelpe flere offentlige virksomheter til å inkludere brukere ved å se på de som ressurser og mindre som tjenestemottakere. For videre forskning vil det være spesielt interessant å gjennomføre en kvantitativ studie for å se om resultatet og funnene i denne studien blir empirisk styrket.

Abstract

When it comes to user-participation in a service context, much of the existing literature focus in huge part on the private business sector, and how to involve customers. This study aims to identify how both the management and the frontline-workers of public enterprises experience the concept of user participation. More specifically about what expectations the management in a regional municipal collaboration has for the implementation of new common routines in the front line, and how the case officers become an important tool in the implementation. We wish to see how user participation is affected in this process through theory and practice.

In this study, the front line – workers are caseworkers at the service offices who map users in need of health services and assign through resolutions. The literature review shows indications of limited research on how management and caseworkers view user participation, especially in public companies. Based on this discovery, the following topic has been formulated: How is user participation experienced by management and front line?

This is a qualitative study, and to answer the problem, we have interviewed caseworkers at public service offices where they discuss and interpret the data in the light of theory on user participation and service co-creation. We have also participated in workshops in the regional collaboration where the management has discussed how to better implement work tools to ensure user participation among caseworkers.

To understand what influences the interpretation around user participation, the study is based on theory from Christensen and Fluge (2016) which addresses that the concept of user participation is linked to “co-creation” or “co-production”. In addition, we have looked at Røhnebæk and Løberg (2021), which states that municipal employees must have autonomy and room for maneuver in order to be able to incorporate user participation.

Through this thesis we hope to increase the knowledge of how management and the front line in the public sector perceive the concept of user participation. The contribution from this study can be used in practice by giving the leaders in the public sector insight into how user participation can be practiced through the front line. Interaction between user, first line and public sector can be seen as a service ecosystem. In our conclusion, we present three premises that can help more public enterprises to include users by looking at them as resources and less as service recipients. For further research, it will be particularly interesting to conduct a quantitative study to see if the results and findings in this study are empirically strengthened.

1 Introduksjon

Denne studien tar for seg brukermedvirkning og hvordan den tolkes av henholdsvis kommuneledelse og førstelinje. Brukermedvirkning overlapper med brukerorientering, men skiller seg ut ved at brukeren skal ha en reell innflytelse når beslutninger skal tas (Christensen & Fluge, 2016). I litteraturen som er relatert til brukermedvirkning, finnes også begreper som innbyggerdialog (Koht, 2018; Klausen et al., 2013) og samhandling (Christensen & Fluge, 2016; Røiseland & Lo, 2019; Røhnebæk & Steighaug, 2021). Det som er felles for alle disse begrepene er at brukeren er i sentrum (Christensen & Fluge, 2016; Kjellevold, 2006; Olsen, 2017; Ellingsen, 2013). Informantene i denne studien består av observasjoner av deltakere i workshoper, i tillegg til intervjuer. Intervjuene er med fem saksbehandlere ved kommunale tildelingsenheter i kommuner med ulik størrelse. I tillegg er det informanter fra gjennomførte workshoper i regi av et regionalt kommunesamarbeid, der ledelsen innen helse i alle kommunene i samarbeidet deltok. Det ble også gjennomført et saksbehandlerkurs over fire dager, der de fleste saksbehandlere ved de kommunale tildelingsenhetene fikk delta, hvor det skulle innføres felles rutiner for kartlegging gjennom å lære god innbyggerdialog og brukermedvirkning i praksis.

Proessen i det regionale samarbeidet ble igangsatt fordi ledelsen ved samtlige samarbeidskommuner var bekymret for den økende eldrebølgen, samt det voksende behovet for kommunale helsetjenester blant innbyggerne. Det voksende behovet sett i sammenheng med lavere fødselstall har gitt både små og store kommuner utfordringer med økonomien og ressursene til å håndtere et fremtidig behov for kommunale tjenester. Derfor var kommunene nødt til å tenke mer bærekraftig. Det resulterte i dette samarbeidet med workshoper og saksbehandlerkurs. Statsbudsjettet for 2021 indikerte et ønske om mer søkelys på brukermedvirkning – og å gi innbyggere følelsen av å være ivaretatt og trygge hjemme lenger – gjennom sin satsning på nasjonale samhandlingsløsninger og digitale velferdsmidler (Prop. 1 S Statsbudsjett 2021, 2020). Statsbudsjettet for 2022 stadfester nødvendigheten av at det settes av mer midler til helseforetak og kommuner, som følge av at befolkningen over 80 år økes betraktelig hvert år og de antyder at årlige kostnader på grunn av dette vil øke med om lag 4 milliarder kroner de nærmeste årene (Prop. 1 S Statsbudsjett 2022, 2021). Videre påpeker Statsbudsjettet for 2022 at flere eldre gir økt behov for helse- og omsorgstjenester og at behovet øker når gjennomsnittsalder går opp. Langsiktige planer og satsinger, i tillegg til flere usikkerhetsmarginer i økonomien, for eksempel finanskrisen i 2008 og pandemien i 2020, gir behov for å redusere utgifter der det er mulig (Prop. 1 S Statsbudsjett 2022,

2021). Det er et økende gap mellom innbyggernes behov og tilgjengelige ressurser i de kommunale helse- og omsorgstjenestene, økning i antall brukere med sammensatte lidelser og i omfang av tjenester (Handlings- og økonomiplan (HØP) 2022-2025). Endringer i demografien tilsier at det vil være avgjørende at kommunene klarer å igangsette tiltak som medfører at en “vokser smartere”. Om kommunene fortsetter som nå uten å gjennomføre strategiske og strukturelle grep, vil ressursbehovet kunne doble seg de neste 30 årene (Perspektivmeldingen 2021). «Å vokse smartere» vil kreve en helhetlig tilnærming og et tett samarbeid mellom politikk, administrasjonen og kommunenes innbyggere. Kommuner har begynt å lage tjenester i et mer langsiktig perspektiv; være mer effektive og vri tjenestebildet mot forebyggende arbeid for å imøtekomme eldrebølgen (HØP 2022-2025). Man kan samtidig med dette arbeidet ivareta brukernes behov for kontroll og innflytelse i leveransen og tildelingen av tjenestene ved å ha brukermedvirkning i fokus. Helsedirektoratet har en satsing på eldre gjennom reformen Leve Hele Livet, der det er opprettet et senter for et aldersvennlig Norge, som har dette utgangspunktet:

“Den demografiske utviklingen påvirker de fleste av samfunnets institusjoner, sektorer og markeder, og vil føre til store endringer på en rekke områder. Dette krever nye løsninger. Samtidig ser vi at den nye generasjonen eldre vil ha høyere utdanning, bedre helse, bedre boliger og bedre økonomi. Vi må sørge for at de blir sett som den ressurssterke og viktige gruppen de er.” (Helsedirektoratet, 2022)

Viktigheten av at tjenestetilbudene innen helse, omsorg og levekår reflekterer behovet og forventningene til brukere og pårørende i mye større grad enn i dag kommer ifølge Ledang (2020) stadig tydeligere frem. Ledang (2020) påpeker at virksomheter som klarer å dra nytte av brukeres erfaringer systematisk øker effektiviteten sin og skaper tjenester med bedre kvalitet.

Med økt befolkningsvekst og økende behov for effektivisering i helse- og omsorgstjenesten er det naturlig å spørre om kommunene må tenke annerledes for å løse utfordringen med brukermedvirkning på en annen måte. Derfor har vi i denne studien sett nærmere på hvordan kommuneledelsen omtalte brukermedvirkning (heretter sagt hvordan ledelse omtaler brukermedvirkning i “teori”) og hvordan det samsvarte eller skilte seg fra hvordan førstelinjen omtalte brukermedvirkning i praksis. B2B-samarbeidet var i prosess, så vi har fulgt hvordan opplevelsen av brukermedvirkningen ble påvirket. Saksbehandlerne ved tildelingsenhetene (videre i studien kalt tjenestekontor) er de som tildeler tjenester og dermed de som har

mulighet for å legge til rette for brukermedvirkning. Gjennom å undersøke nevnte punkter antok vi å kunne avdekke eventuelle utfordringer knyttet til hva kommuneledelsen forventet av brukermedvirkning i “teorien” og hvordan dette påvirket saksbehandlerne i dialog med brukerne. Under datainnsamlingen fant vi ut at saksbehandlerne som førstelinje snakket om samhandling når de skulle forklare begrepet brukermedvirkning. Det kan se ut som at ledelsen er mest opptatt av at brukermedvirkning skal benyttes, mens saksbehandlerne snakker om samhandling og kommunikasjon. Flere av funnene våre kan tyde på at begrepet brukermedvirkning har gått ut på dato.

1.1 Posisjonering og faglig bakgrunn for studien

Vi fant få treff i databaser og ved å søke på nøkkelord, noe som tilsier lite forskning rundt brukermedvirkning i kommunal sektor. Det er flere artikler som bekrefter dette, blant annet Johannessen og Steihaug (2019) som forteller at det er lite forsket på brukermedvirkning innen kommunal eldretjeneste. Andersen (2019) setter søkelys på forståelse av brukermedvirkning på individnivå, det hevdes i artikkelen at det er lite forsket på brukermedvirkning i kommunesektoren og den knyttes samtidig sterkt opp til samproduksjonsperspektivet.

Hvorfor trenger vi brukermedvirkning?

Brukermedvirkning er en måte å regulere maktforholdet mellom institusjoner og brukere (Arnstein, 2019). Brukermedvirkning er borgermakt (Arnstein, 2019). Andersen (2019) har forsket på ledelse og deres tilnærming til samproduksjon på individuelt nivå, der brukerne bør ha innflytelse både ved utforming av tjenestetilbudet og selve tjenesteutførelsen.

Røiseland og Lo (2019) viser til Andersen og Røiseland (2008) som aktualiserer samskaping ved at begrepet representerer selve DNA-et for norske kommuner og at denne type samarbeid er typisk norsk. Grunnen til at dette blir sett på som typisk norsk er ifølge Barnes (1954) at elementene i samskaping allerede finnes i den idealtypiske norske modellen for makt – og styringsrelasjoner (Røiseland & Lo, 2019). Dette blir sett på som paradoksalt over at norske kommuner søker informasjon om samskaping utenlands, når de kunne funnet informasjonen på et lokalt bibliotek (Røiseland & Lo, 2019). Christensen og Fluge (2016) tar opp at begrepet brukermedvirkning blir knyttet til begrepene «samskaping» eller «samproduksjon». Christensen og Fluge (2016) viser til Marshall (1950) som mente at den klassiske argumentasjonen for brukermedvirkning sprang ut av idèen om sosialt medborgerskap. Dette ble gjort gjennom rettigheter, tjenester og ytelser fra velferdssektoren, og på denne måten kan

vi se at brukermedvirkning har vært snakket om i lang tid. Samskaping er et samarbeid mellom brukere av velferdstjenestene og de som utfører tjenestene og som kan defineres som en særegen form for partnerskap (Christensen & Fluge, 2016). Olsen (2017) støtter tankegangen til Christensen og Fluge (2016) og har fokus på tjenestene som blir gitt i offentlig regi. Betegnelsen brukermedvirkning blir sett på som en ideologi innen helse- og sosialsektoren og den tar for seg at vi skal kunne påvirke beslutninger som berører oss (Olsen, 2017). Olsen (2017) ser på brukermedvirkningens innholdsbegrunnelser, hvor det presiseres at det er utfordrende å gi en håndfast definisjon på begrepet brukermedvirkning.

Reformen Leve Hele livet (Meld. St. 15, 2017–2018) skal sørge for at eldre kan mestre livet lenger og at tjenestene blir kvalitetssikret og føles trygge. Hovedfokuset i reformen er at Norge skal bli mer aldersvennlig ved hjelp av innovative løsninger. Det gjelder områder som helsehjelp, aktivitet og fellesskap, måltider og bedre tjenesteløp. Videre skal reformen føre til større valgfrihet når det innebærer å velge tjenesteyter, medvirke til innhold, hvordan det skal gjøres og hvor og når det skal gjøres (Meld. St. 15, 2017–2018). Denne reformen aktualiserer temaet brukermedvirkning i offentlig sektor og brukes aktivt i kommunene fremdeles – som tidligere nevnt gjennom senter for et aldersvennlig Norge (senteret for et aldersvennlig Norge, 2022). Helsedirektoratet aktualiserer problemstillingen ved at de skriver om hvorfor vi skal ha brukermedvirkning, hvor en av grunnene er at den er lovfestet og en annen grunn at brukermedvirkning kan sees på som et virkemiddel på flere nivåer. Brukermedvirkning kan gi økt treffsikkerhet på tjenester med tanke på utforming og gjennomføring, føre til økt egenverdi for brukerne og det kan gi økt selvbilde for bruker, som igjen kan føre til motivasjon (helsedirektoratet.no).

Jenhaug (2020) stiller kritiske spørsmål om samskaping og brukerinvolvering. Artikkelen stiller spørsmål ved brukerens mulighet for reell innflytelse i praksis og foreslår videre forskning på hva ansatte kan gjøre for å gi brukerne innflytelse i innovasjonsprosessen. Økt satsing på samskaping med brukerne skal løse bærekraftsutfordringene (Jenhaug, 2020). For å møte utfordringene rundt bærekraft bør samskaping erstatte brukermedvirkningsbegrepet, da bærekraftsmålene vil påvirke relasjonen med brukerne (Jenhaug, 2020). Bærekraftsutfordringene kan føre til et krysspress for de ansatte og på den måten vil begrepene samskaping/ samhandling og brukerinvolvering bli påvirket (Jenhaug, 2020).

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Vi har sett på om det var noen forskjell på teori og praksis i offentlig sektor når det gjaldt kommunikasjon fra ledelse over til handlinger, som kunne gjenkjennes i saksbehandlerne arbeid med å bestemme om brukerne skulle få innvilget tjenester. For å avdekke hvordan førstelinje tolket brukervedvirkning måtte vi vite hva slags teori lederne hadde på brukervedvirkning, fordi det er en direkte overføring mellom leder og saksbehandler.

Problemstillingen vår er som følger:

Hvordan oppleves brukervedvirkning hos ledelse og førstelinje?

Den overordnede problemstillingen har vi operasjonalisert i tre forskningsspørsmål:

1. Hvordan snakker lederne om brukervedvirkning?
2. Hvordan tolker førstelinje brukervedvirkning?
3. Hvordan opplever førstelinje å omgjøre retningslinje til praksis i sin arbeidshverdag?

1.3 Begrepsavklaringer

Flere av definisjonene som blir brukt i denne studien kan vinkles og forstås på flere måter, så flere begreper vil bli klarert for å unngå uklarheter. Definisjonene vil avgrense litteraturen og konkretisere studien.

Med **brukere** mener vi alle innbyggere i kommunen som mottar tjenester i en eller annen grad og som får tildelt en tjeneste fra tjenestekontoret – altså har et vedtak eller tilbud om hjelp eller tjeneste kommunen skal levere. Et annet ord for bruker kan være tjenestemottaker eller innbygger.

Begrepet **brukervedvirkning** tolker vi å være den reelle innflytelsen tjenestemottaker har når beslutninger skal tas – og det vil i denne studien si alle innbyggere som mottar tjenester, både med og uten vedtak innen helse. En bruker er en tjenestemottaker, mens en innbygger er en person som bor i en kommune, fylke eller et annet spesifikt sted. En borger blir betegnet som en innbygger i en by, kommune eller stat (det norske akademis ordbok). Forskjellen blir at en innbygger eller borger er noen som bor på et spesifikt område, mens en bruker er noen som bor på det spesifikke stedet i tillegg til at de mottar en tjeneste. De fleste innbyggere mottar en form for tjeneste som for eksempel helse – og omsorgstjenester. I praksis blir begrepene bruker, innbygger og borger overlappende.

Når det gjelder **samhandling** mener vi kommunikasjonen mellom bruker / pårørende og førstelinje, kommunikasjonen mellom førstelinje og ledelsen, samt kommunikasjonen mellom

førstelinje og andre enheter. Samhandlingen blir sett på gjennom tjeneste dominant logikk – perspektivet.

Med **tjenestetildeling** mener vi tildeling av den tjenesteleveransen som tilbys innbyggerne fra kommunen, som er vedtaksbaserte og dermed krever saksbehandling. I denne studien definerer vi **førstelinje** til å være **saksbehandlerne** ved tildelingsenhetene.

Tjenestekontor er det vi omtaler tildelingsenhetene som heretter i studien. Dette er kontoret der saksbehandlerne som driver tjenestetildelingen tilhører.

Arbeidet i forkant av tjenestetildeling kalles **kartlegging**, og er når førstelinjen besøker bruker og eventuelt pårørende for å se/høre hva bruker trenger eller ønsker av tjenester. Under kartleggingen er bruker og saksbehandler i **brukerdiallog**, hvor vi har forstått det som at kommunikasjon er essensiell for opplevelsen av brukervedvirkning.

Tjenester generelt definerer vi å være den hjelp eller bistand en bruker mottar eller kjøper fra kommunen, annen offentlig virksomhet eller privat næringsliv.

Vedtak er et annet ord for tjenester. Alle vedtak innen helse er lovfestet i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester. Loven gjelder for helse- og omsorgstjenester som tilbys eller ytes i Norge av kommunene. Vi har sett på hvordan saksbehandlerne tolket brukervedvirkning og tok det med seg i arbeidet ved tildeling av tjenester til brukerne.

Den regionale **innsatstrappen** er en trapp med tolv trinn, der de nederste fire trinnene er uten vedtak. Ettersom man kommer høyere i trappen desto mer inngripende er kommunen i livet til brukeren. Innsatstrappen kan brukes som et arbeidsverktøy for ansatte eller som informasjon og oversikt for brukere. Trappen har særlig fokus i samarbeidet, med tanke på forebygging og tidlig innsats.

Med **handlingsrom** mener vi den autonomien saksbehandlerne har når de gjør faglige vurderinger av kartleggingene og til slutt tildeler tjenester. Videre omhandler handlingsrom at saksbehandlerne kan ta avgjørelser på egenhånd uten å trekke inn ledelsen.

Ledelse definerer vi i vår studie å være de lederne som var deltakere på workshopene.

B2B samarbeid: Business-to-business samarbeid er et annet ord for samarbeidet mellom åtte kommuner i Østre Agder. Vi kaller det i studien også for det **regionale samarbeidet**.

Med **venstrevridning** menes å kunne gå nedover i den regionale innsatstrappen, og ha mer fokus på forebygging, digitalisering og tidlig innsats – noe som igjen fører til mer effektiv

tjenesteleveranse. Det at bruker stilles krav til ved å skulle være en ressurs medfører også venstrevridning. Med andre ord så kan venstrevridning være kostnadsbesparende. Ledelsen i kommunene snakker om venstrevridning, så dette begrepet vil bli brukt i analyse og diskusjon.

Når vi snakker om *effektivitet* i B2B sammenheng gjelder det ressursbruk og kostnader, altså forholdet mellom produksjonsverdi og ressursinnsats, og man kan gjøre små kommuner mer robuste i å ha et større fagmiljø knyttet til samarbeidet (Jacobsen et al. 2010). Det ønskes å oppnå mest mulig verdi for minst mulig innsats.

Saksbehandlerne skal delta på *saksbehandlerkurs* over fire dager. Kurset skal bidra til at alle saksbehandlere uavhengig av kommune skal ha lik praksis når det gjelder brukerdiallog og innplassering i trappen ved tildeling av tjeneste. All tildeling er alltid faglig forsvarlig. Dette er et tiltak for å få til venstrevridningen.

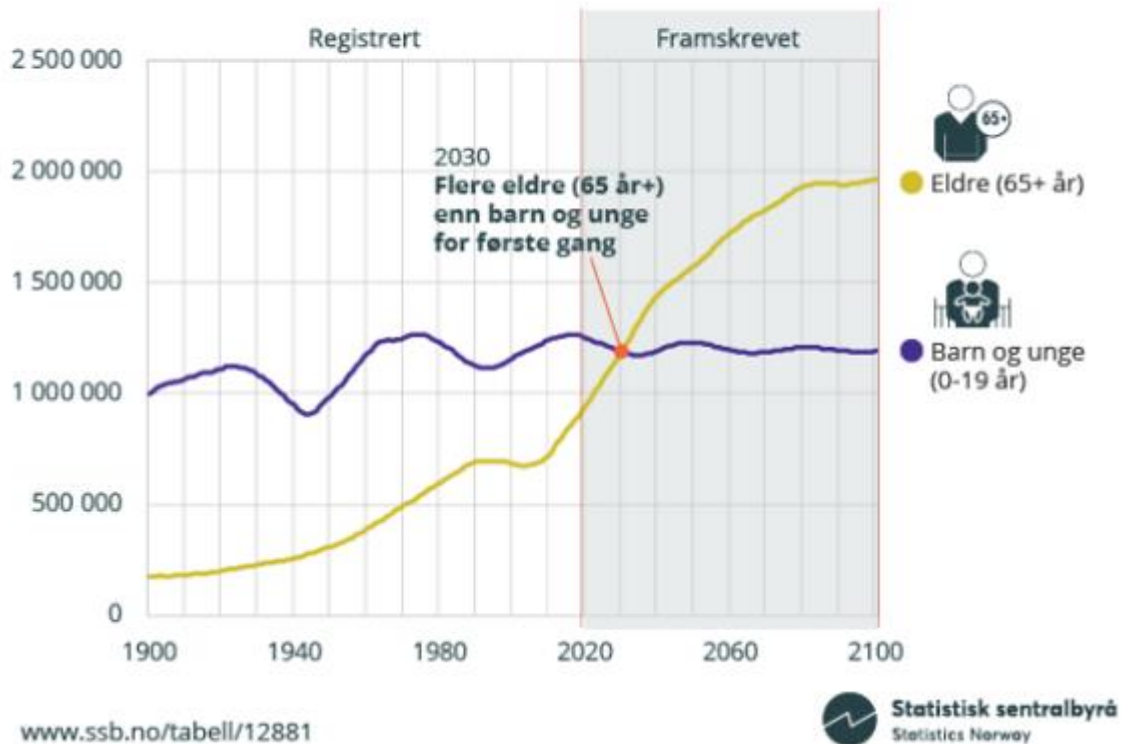
Tjenesteøkosystem ser vi på som samhandling på tvers mellom fagområder og sektorer.

1.4 Valg av forskningskontekst

Det er ikke noen tvil om at det er en eldrebølge på vei og flere prognoser viser at regionens folketall vil øke i de eldre aldersgruppene: innbyggere fra 67 år og over utgjør 15% av befolkningen i 2020, mens det i 2060 vil være 26%. Sannsynligheten for at det er den delen av befolkningen som vil motta hoveddelen av tjenesteleveransen er relativt høy (SSB 2021).

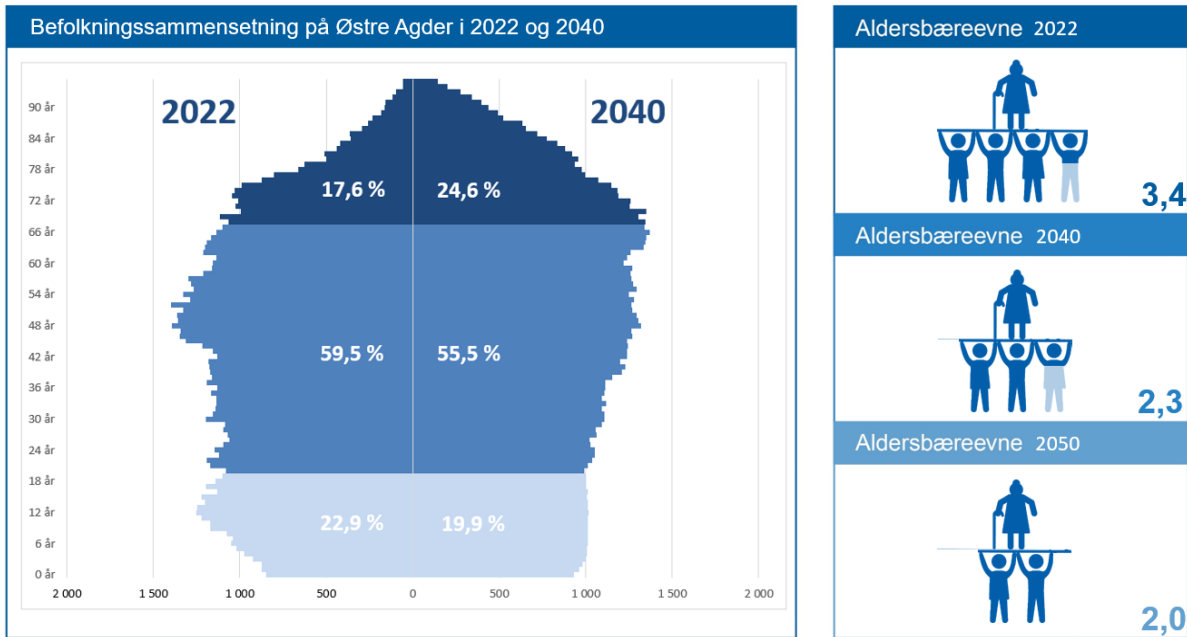
Flere eldre enn barn og unge

Hovedalternativet (MMM)



Figur 1: Befolkningsframskriving (kilde: statistisk sentralbyrå)

Det er tydelig at endringer må til for å kunne klare og stå i denne utviklingen. Det må være økonomisk bærekraftig. Gjennom samfunnsperspektiv økes forståelsen av behovet for effektivisering med utgangspunkt i framskrevet befolkningsvekst. Befolkningens demografiske endringer medfører andre handlingsrom når forsørgelsesbyrden endres. Den beskriver forholdet mellom yrkesaktive og de med forsørgerbehov og utfordres ved at det blir stadig flere personer i alderen 67 + i forhold til mennesker i arbeidfør alder. Dette forholdet kan også kalles aldersbæreevne. Dette vises i figuren under, der regionen i 2022 har 3,4 innbyggere i arbeidfør alder per innbygger over 67 år mens det i 2050 kun er 2,0 (SSB 2022):



Figur 2: Bærekraftsevne (Kilde: Laget selv etter tall fra SSB)

For å møte bærekraftsutfordringene og befolknings sammensetningen har de åtte kommunene Arendal, Froland, Gjerstad, Grimstad, Risør, Tvedestrand, Vegårshei og Åmli inngått et B2B samarbeid, (Østre Agder regionråd, 2022). Dette B2B samarbeidet jobber for å fremme regionens interesser overfor nasjonale myndigheter sentralt i Agder, samt overfor Agder fylkeskommune som regional utviklingsaktør på vegne av innbyggere, kommuner og næringsliv. Det rådgivende organet Helse – og omsorgslederforum (HLF) ved kommunene i Østre Agder består av helseledere og skal fremme samhandling innenfor fagfeltet helse-omsorg- og levekårsfeltet. Målet deres er å finne potensiale for flere samarbeidsområder når det gjelder økonomi, effektivisering og tilfredsstillende kvalitet (Østre Agder regionråd/HLF, 2022).

1.5 Avgrensning

Da vi skjønnte at vi kunne være observatører i workshopene arrangert av HLF, vurderte vi flere ulike tilnærminger til oppgaven. Vi lurte på å se hvordan en regional trapp kunne hjelpe med markedsføring av de ulike tjenestene og på den måten gi bedre brukeropplevelser, men skjønnte at det ville bli vanskelig å innsnevre brukerområdet og få tak i gode respondenter. For å innsnevre området og fordi vi underveis lærte at det først og fremst var ledere som deltok på workshopene, mens brukermedvirkning skulle ha fokus gjennom et kurs, tenkte vi at brukermedvirkning i praksis sett mot ledelsesteori ville være relevant.

Som nevnt over er det lite forsket på brukermedvirkning i offentlig sektor. Prosessen vi har fulgt tar for seg B2B samarbeid, med fokus på felles regional innsatstrapp som gir god oversikt over lavterskeltilbud, tidlig innsats og forebygging for å utnytte ressursene bedre. I tillegg gir trappen like rutiner for tjenesteleveranse i alle åtte kommunene. Vi har kun valgt å se på brukermedvirkningen i denne sammenhengen.

1.6 Bidrag

Brukermedvirkning er mindre forsket på i offentlig sektor. Denne studien har som formål å bidra med økt kunnskap rundt ledelsens og førstelinjens oppfatning av begrepet brukermedvirkning. Vi har vinklet studien ved å se på hvordan dette gjennomføres gjennom kommunikasjon og handlingsrom. Denne studien kan brukes som en forstudie for andre som ønsker å se på denne vinklingen.

Studiens praktiske implikasjoner er å gi lederne i offentlig sektor innsikt i hvordan brukermedvirkning kan praktiseres gjennom førstelinjen. Videre gi økt kunnskap til ledelsen om hvordan økt handlingsrom igjen fører til brukermedvirkning. Det er særegent at vi i slutten av oppgaven kommer frem til et nytt begrep som det per i dag ikke finnes noe teori rundt etter hva vi kan se.

1.7 Oversikt over hvordan oppgaven er bygget opp

Oppgaven er bygget opp ved at vi starter innhenting av teori for å finne forskningsgap hvor vi kan bidra med en teoretisk implikasjon. Deretter går vi gjennom relevant teori som studien er bygget på. Neste kapittel går vi gjennom alle relevante valg som har blitt tatt gjennom metode, datainnsamling, forskningsdesign, utvalg, utarbeidelse av intervjuguide og dataanalyse. I slutten av metodedelen ser vi på studiens kvalitet med tanke på troverdighet, overførbarhet, bekreftbarhet og pålitelighet. De neste kapitlene vil se på analyse, resultater og diskusjon av funnene. Her vil se på våre resultater opp mot empirien. Deretter følger konklusjon, forskernes ståsted og teoretiske og praktiske implikasjoner. Oppgaven avsluttes med studiens begrensninger og forslag til videre forskning.

2 Litteraturstudie

2.1 Oversikt over kapitlet

Teorikapitlet består av en søkeprosess etter relevant litteratur og litteraturgjennomgang. Sentrale begrep som kommer frem i problemstillingen blir diskutert i dette kapitlet og det avsluttes med en oppsummering.

2.2 Søkeprosess etter relevant litteratur

Informasjonssøk er grunnleggende for enhver studie for å finne eksisterende teorier og tidligere forskning (Easterby-Smith et al., 2018). I vårt litteratursøk benyttet vi hovedsakelig Høgskolen i Innlandet sin biblioteksdatabase, Oria og Brage i tillegg til Google Scholar. Søkene startet bredt med nøkkelord som “brukermedvirkning” og “brukerorientering” noe som resulterte i henholdsvis 2 333 treff og 124 treff. Deretter spisset vi søkene til “brukermedvirkning i det offentlige” og “interkommunalt samarbeid”. Videre søkte vi på de engelske ordene: “empowerment”, “user participation” og “user involvement” for å finne utenlandsk litteratur. Det ble også benyttet snøballmetoden (Johannessen et al., 2011) ved at vi har sett på nye artikler i referanselisten på relevante artikler for å finne nye relevante kilder. Vi endte opp med omtrent 450 artikler, men leste gjennom omtrent 92 stykker.

2.3 Litteraturgjennomgang

Tittel	Forfatter(e)	Innhold
Brukermedvirkning i norsk eldreomsorgspolitik – Om utviklingen av retorikken om individuelt medansvar	Christensen & Fluge (2016)	Tar opp begrepet brukermedvirkning og tar opp at begrepet knyttes til “samskaping” eller “samproduksjon”.
Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratens autonomi i det digitaliserte NAV	Røhnebæk & Løberg (2021)	Kommuneansatte må ha autonomi for å kunne integrere brukermedvirkning.
Brukermedvirkning i helsetjenester for eldre	Johannessen & Steihaug (2019).	Ser på hvordan brukermedvirkning fungerer i praksis. Studien ble gjennomført i to kommunale, akutte døgnenheter.

Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic	Vargo & Lusch (2016)	Kunden sett på som en value-cocreater, hvor kunden sammen med virksomheten skaper verdi.
Samskaping – nyttig begrep for norske forskere og praktikere?	Røiseland & Lo (2019)	Ser på samskaping som en flytende betegnelse som et tomt begrep uten mening. Det er diskursen som de plasseres inn i som former innholdet. Samskaping kan føre til reell medvirkning.
Om å vite best ... sammen – brukermedvirkning i helse – og sosialsektoren	Olsen (2017)	Ser på begrepet brukermedvirkning i offentlig sektor. Synes begrepet er tvetydig og at begrepet kan misforstås og misbrukes.
Value co-creation in service logic: A critical analysis.	Grönroos (2011)	Kritiserer S-D-L logikken når det kommer til begrepet verdiskaping.
Critical service logic: making sense of value creation and co-creation.	Grönroos & Voima (2013)	Mener at virksomheter bør fokusere på hvordan firmaet kan bli involvert i kundens liv, i stedet for å fokusere på hvordan kundene kan engasjere seg i verdiskapingen.
From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation?	Osborne (2018).	Tjenester som blir gitt fra offentlig sektor kan aldri levere verdi.
Brukerorientert ledelse i offentlig sektor, 1. utgave, Gyldendal Nors Forlag AS	Ellingsen (2013).	Diskuterer begreper som brukerorientering og brukermedvirkning. Brukermedvirkning foregår på tre nivåer: 1) individnivå, 2) tjenestenivå og 3) politisk nivå / systemnivå.
Brukermedvirkning som innflytelse og deltakelse – en studie av omsorgslederes vurderinger	Andersen (2019)	Artikkelen tar opp lederes forståelse av brukermedvirkning innen kommunale omsorgstjenester.

Tabell :1 Oversikt over teori brukt i oppgaven

2.4 Sentrale begrep

Brukermedvirkning og brukerorientering er sentrale begrep i teorien. Her vil vi gjøre rede for hva som ligger i begrepene og hva som skiller begrepene fra hverandre.

2.4.1 Brukermedvirkning og brukerorientering – forskjell og likheter

Begrepet brukermedvirkning overlapper ofte med brukerdeltagelse, brukerstyring, brukerinvolvering og brukerorientering (Christensen & Fluge, 2016; Haukelien et al., 2011; Kjellevoid, 2006). Det samme gjelder også internasjonalt med begrepene «user involvement» og «user empowerment». Innbyggerdialog og samhandling er også begrep som overlappes med brukerorientering, felles for alle begrepene er at brukeren er i sentrum (Christensen & Fluge, 2016; Kjellevoid, 2006; Olsen, 2017; Ellingsen, 2013). Brukeren skal kunne medvirke under planleggingen, når tjenesten utformes, gjennomføres og utvikles og brukers behov skal være synlige når beslutninger skal tas (Olsen, 2017; Ellingsen, 2013). Brukermedvirkning er et diffust begrep med ulike definisjoner (Ellingsen, 2013). Dette kan gjøre det vanskelig å gi en tydelig definisjon av begrepet. Ellingsen (2013, s. 45) definerer brukermedvirkning på denne måten: *“Brukermedvirkning betyr at de som mottar tjenester, deltar aktivt i saksgangen og får påvirke beslutninger som angår dem”*. En sentral forskjell på brukermedvirkning og brukerstyring er den “reelle innflytelsen” overfor brukeren når beslutningene skal tas (Christensen & Fluge, 2016). Vi tolker dette til at ved brukerstyring er bruker mindre delaktig når beslutningene tas. En utfordring ved det tvetydige begrepet er at det kan misforstås og misbrukes (Olsen, 2017).

Brukerorientering defineres av Ellingsen (2013, s. 17) på denne måten: *“brukerorientering er å snu seg mot brukerne, men forutsetter ledere og ansatte med interesse, mot, evne og vilje til å se og involvere dem”*. Olsen (2017) har samme syn og forteller at brukerorientering innebærer å anlegge et brukerperspektiv og ta utgangspunkt i brukernes ståsted og forståelse og deretter vurdere et tilbud eller tjenestebehov. Ved brukerorientering forstår vi det som at det er flere involverte i saksgang og beslutninger; som ledelse og organisasjon. Dette kan bety at ved brukermedvirkning dreier det seg om brukers delaktighet i saksgangen og når beslutninger skal tas (Ellingsen, 2013). På denne måten blir brukerne aktive deltakere når det er snakk om brukermedvirkning. Ved brukerorientering er brukerne mer passive, da de ikke får samme muligheten til å påvirke beslutningene som tas.

Kundenes oppfatning omhandles av Grönroos (1997) med en syv punkts liste i det han kaller opplevd kvalitet på hva man får, hvordan man får det og hvordan leverandørens omdømme er

med på å farge opplevelsen. Punktene er kompetanse og faglig utførelse, holdninger og adferd, tilgjengelighet og fleksibilitet, pålitelighet og trygghet, evne og vilje til gjenoppretting, fysiske ressurser og faktorer og til slutt renommé og troverdighet (Grönroos, 1997). Denne modellen brukes mye mot det offentlige for å understreke at det ikke bare er leveransen som skal ha best mulig kvalitet, men for å drive forventningsstyring (Aasbrenn, 2020). Aasbrenn (2020) forteller at det bør legges til et punkt om brukerinvolvering i modellen til Grönroos, fordi brukerdiallog og reell brukerinnflytelse påpekes som en viktig kvalitetsindikator i forbindelse med utforming av offentlig tjenestetilbud. En begrunnelse for god brukerdiallog er mangelen på valg av andre leverandører der offentlig sektor har monopol på tjenesten. Arnstein (2019) bekrefter dette ved å fortelle at det er omfordelingen av makt som gjør det mulig for at borgerne blir inkludert i fremtiden. Det opplyses videre at for å fremkalle betydelige sosiale reformer gjør det borgerne i stand til å ta fordelene til velferdssamfunnet.

Ut fra teorien tyder det på at begrepet brukervedvirkning er lite implementert i offentlig sektor, til tross for at begrepet er godt etablert i privat sektor. Flere offentlige instanser ser på brukervedvirkning som et informasjonstiltak overfor brukeren, og det er ikke bare instansene som ser brukervedvirkning slik. Johannessen og Steihaug (2019) viser til Ekdahl et.al., (2010) som forteller at brukerne har samme tankegang. Videre avdekket Johannessen og Steihaug (2019) at brukervedvirkningen ikke var veletablert innenfor kommunal eldrehelsetjeneste. Studien resulterte med at det var begrensede ressurser og mangel på handlingsrom som var hovedårsaken til at brukervedvirkning ikke var integrert. Røhnebæk og Løberg (2021) avdekker at kommuneansatte må ha stor grad av autonomi, noe vi også ser på som nødvendig for at brukervedvirkning skal kunne implementeres best mulig. Autonomi gir de ansatte større handlingsrom, noe som påvirker hensynet til brukeren når beslutninger skal tas. Ved å benytte seg av digitaliseringsmuligheter tilrettelegger kommunen for brukervedvirkning ved at kommunikasjonen mellom førstelinje og bruker blir mer gjennomiktig (Røhnebæk & Løberg, 2021). På den måten har bruker en større form for kontroll i egen sak, noe som tilrettelegger for at bruker kan medvirke hvis noe er uklart eller feil.

Ellingsen (2013) peker på at brukervedvirkning er et grunnfestet og lovpålagt prinsipp i offentlig forvaltning, noe som innebærer at brukerne skal medvirke i både utformingen, gjennomføringen og evalueringen av helsetjenester. I Kjellebold (2006) sitt brukerorienteringsbegrep inngår prinsippet om samordning av tjenester og prinsippet om

brukermedvirkning og begge disse henger nøye sammen med prinsippet om individuell tilpasning (Ellingsen, 2013). En individuelt tilpasset tjeneste er ifølge Aasbrenn (2020) en tjeneste der man får et tilbud som er tilpasset sine personlige behov og forutsetninger i stedet for en standardløsning. I forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven, er det et krav om brukermedvirkning bygd inn i forskriftens paragraf 4: “... tjenestemottakeren har rett til å delta i arbeidet med sin individuelle plan, og det skal legges til rette for dette. Pårørende skal trekkes inn i arbeidet i den utstrekning tjenestemottaker og pårørende ønsker det..” (Forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven). Johannessen og Steihaug (2019, s. 2) viser til pasient- og brukerrettighetsloven av 1999, § 3-1 som presiserer at “Pasient eller bruker har blant annet rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige tjenesteformer og undersøkelses- og behandlingsmetoder”, og de mener at siden lover og forskrifter har fått et betydelig økt fokus på brukermedvirkning, er det behov for mer kunnskap. Kunnskap i perspektivet til aktørene som praktiserer brukermedvirkningen – pasienter/brukere og ansatte.

For at en bruker skal kunne være delaktig og kunne mene noe om det som ble sagt i en samtale med kommunen, så krever det mye av bruker med tanke på informasjonsmengde og kompleksitet (Gulbrandsen et al., 2016). Videre kan det virke urettferdig at det er de sterke og kunnskapsrike brukerne som klarer å utnytte brukerorienteringen og dermed får de godene som skal fordeles mellom mange brukere (Ellingsen, 2013). Ellingsen (2013) stiller spørsmål ved at brukerorientering alltid er bra. Krav og vilkår for å kunne motta offentlige tjenester kan være i konflikt med brukernes interesser. Måloppnåelse og effektivitet som de ansatte skal levere er ikke alltid ideelt med brukerhensynet (Ellingsen, 2013). Dette kan føre til at brukere som gjør alt innenfor tidsfristene blir prioritert, da det vil slå ut positivt på statistikken. Konsekvensene er at det blir et systematisk dårligere tilbud og utbytte av tjenestene (Ellingsen, 2013). Denne tankegangen støttes av Røiseland og Lo (2019) som mener at samskaping med klienter og brukere kan utfordre likebehandlingen med tanke på velferdsytelser og brukers ulike forutsetninger til å bidra i egen sak. Det kan i mange tilfeller være lurt å stille spørsmål ved hva samskaping gjør med ulike gruppers muligheter for reell medvirkning, samt å kontrastere samskaping med andre former for medvirkning (Røiseland & Lo, 2019).

2.4.2.1 Brukerorientert ledelse

Ellingsen et al. (2022) viser til brukerorientert ledelse hvor lederen tar hensyn til brukerens behov, forventninger og forutsetninger og setter dette i fokus, og en ledelse som er verdibasert

og rasjonell hvor lederen kommuniserer gjennom visjoner som gir mening for medarbeiderne. Denne ledelsestypen handler om å få frem det beste i mennesket og på den måten sammen utvikle verdier mot et felles mål (Ellingsen et al., 2022). Videre presiserer Ellingsen et al. (2022) at det som foregår i organisasjonen også er viktig for brukerne. Lederne er viktige når det gjelder formidling og påvirkning av medarbeidernes verdier (Andersen, 2019; Ellingsen, 2013). Hvordan lederne i omsorgssektoren legitimerer brukermedvirkning vil ha konsekvenser for hvordan de ansatte praktiserer og vurderer brukermedvirkning (Andersen, 2019). Ellingsen et al., (2022) viser til House (1996) og Aadland og Askeland (2017) som forteller at hensikten med verdibasert ledelse er å få medarbeiderne til å føle forpliktelse og tilhørighet. For å gi begrepet brukerorientering mening kan lederne vise dette via handling, blant annet investere i brukerne, medarbeiderne, samt gi medarbeiderne ansvar og myndighet (Ellingsen et al., 2022). Sistnevnte handler om å gi medarbeiderne autonomi og handlingsrom (Røhnebæk et al., 2021)

2.4.3 Samskaping

I tjenstedominant logikk (SDL) blir kunden sett på som en value-cocreator, hvor kunden sammen med virksomheten skaper verdi (Vargo & Lusch, 2016). Ng og Smith (2012) støtter SDL- perspektivet når det gjelder at selskapene alene ikke kan gi en verdi, men at verdien skapes sammen med kunden. Det er selve nytteverdien for bruker som er viktig i SDL, kontra skillet mellom varer og tjenester (Ellingsen et al., 2022). Nyten for brukerne i offentlig sektor kan være for eksempel åpenhet, effektivitet, tilgjengelighet og saksbehandlingstider (Ellingsen et al., 2022). Dette begrunnes med at det ikke er noen prismekansime som regulerer tilbud og etterspørsel. For å imøtekomme behovene til brukerne kan offentlig sektor gi tydelige kvalitetsmål som for eksempel at brukerne skal få behandlet søknaden innen en viss tid (Ellingsen et al., 2022). Den gjensidige nytten mellom mennesker er sentralt i SDL, herav gjennom kompetanseutveksling. Med denne tankegangen handler brukerorientering også om helhetlige prosesser hvor brukerne i tillegg til virksomheten tilegner seg kunnskap. Brukerorientering omhandler ikke bare relasjoner mellom bruker og virksomheten, men også om de økonomiske organisatoriske rammene (Ellingsen et al., 2022).

Begrepet samskaping brukes i privat sektor, men stammer opprinnelig fra samskappingsbegrepet i forbindelse med tjensteloggikk (SL) og tjenstedominantloggikk (SDL) (Jenhaug, 2020). Brukerens verdi må tas hensyn til i utformingen når man skal skape effektive og gode tjenester, samt bærekraftige tjenester for offentlig sektor (Jenhaug, 2020). Tjenester som blir gitt fra offentlig sektor kan aldri levere verdi, men bare tilby en verdiproposisjon for

brukeren og / eller gi ressurser for å skape verdi for tjenestebrukeren. Røiseland og Lo (2019) ser på samskaping som en flytende betegnelse hvor det er flere ulike diskurser som konkurrerer om å fylle med konkret innhold. Videre viser Røiseland og Lo til Laclau og Mouffe (1985) som mener at begrepet samskaping er nokså tomt siden det kan fylles med forskjellig meningsinnhold og at det først tilegner seg mening gjennom de diskursene de plasseres inn i. Begrepene samhandling og samskaping brukes ofte litt om hverandre, men samhandling er nok mer utbredt i offentlig sektor siden det der handler mer om tjenesteleveranse. Det å ha god brukerdiallog og å ha tilrettelagt et tilbud der det meste er tilpasset brukerne, at kompetansen er riktig og bemanningen tilstrekkelig – altså et brukertilpasset tjenesteapparat er en systemkvalitet som må være velfungerende som en forutsetning for at samhandlingskvaliteten skal bli god (Aasbrenn, 2020). Grönroos (1997) beskriver et tjenestetilbud som alt fra en betjent skranke med fysisk hjelp til en automat eller elektronisk tjeneste brukeren forventes å betjene selv. Vi tolker det som at han knytter tjenestebegrepet til både samhandlingen mellom bruker og tjeneste som mottas. Resultatene av denne samhandlingen må ha nytte for brukeren (Grönroos, 1997). Det som skjer er altså ikke en tjeneste hvis det ikke fører til en løsning på problemet til brukeren (Grönroos, 1997). Torfing et al. (2017) sier at en vanlig definisjon av samskaping når det gjelder offentlig sektor er enkelt sagt at aktører samarbeider for å dele kunnskap og ressurser med hverandre. Det å la borgere trekkes inn i diskusjoner om problemløsninger i et lokalsamfunn blir sett på som en mer radikal form for samskaping. I dette tilfellet vil verdiskapingen skje i selve samarbeidet mellom de offentlige aktørene og borgerne (Røiseland & Lo, 2019). Dette blir sett på som radikalt fordi det er uvanlig at innbyggere og borgere medvirker i problemløsningen, da dette ofte gjøres alene av eksperter og utvalgte politikere (Røiseland & Lo, 2019).

Lusch og Vargo (2014) ser på verdisamskaping som samarbeid mellom ulike aktører, hvor poenget er at de igjennom en prosess skaper verdi sammen. Lusch og Vargo (2014 s. 284) definerer verdisamskaping på denne måten : *“Verdi kan kun skapes sammen med, og defineres av, brukeren i en forbruksprosess og gjennom bruk (...), det (samskaping av verdi) skjer derfor i grensesnittet mellom tilbyder og kunde over tid, enten i direkte samhandling eller mediert av et produkt”* (norsk oversettelse). Grönroos (2011) setter spørsmålsteget ved uttalelsen til Vargo og Lusch (2014) om at kunden alltid er en medskapere av verdi og hva som ligger i begrepet verdiskaping. Ifølge Lusch og Vargo (2014) er det brukeren alene som opplever verdi og kan evaluere den, enda det er mange aktører og ressurser som er involvert i samskapingprosessen. Grönroos (2011) mener at bedrifter får muligheter til å bli medskapere

av verdi med sine kunder når det er aktiv interaksjon. Ng og Smith (2012) ser på verdisamskaping som kundens realisering av tilbudet for oppnåelse av “value-in-use”. Grönroos og Voima (2013) mener at virksomheter bør fokusere på hvordan firmaet kan bli involvert i kundens liv, i stedet for å fokusere på hvordan kundene kan engasjere seg i verdiskapingen. Verdisamskaping kan ifølge Aasbrenn et al. (2015) sees på som et tjenesteøkosystem. Aasbrenn et al. (2015, s. 57) viser til Vargo og Lusch (2014, s.52) som definerer tjenesteøkosystem på denne måten: *“et relativt selvforsynt og selvjusterende system av ressursintegrerende aktører som yter tjenester til hverandre og derfor er knyttet sammen av felles institusjonell logikk og gjensidig verdiskaping”*. Vink et al. (2021) legger til at tjenesteøkosystemet gir innsikt i hvordan aktører gjensidig påvirker verdisamskapingen innenfor tjenesteøkosystemet som de er en del av. Dette kommer i tillegg til den systematiske og helhetlige forståelsen som tjenesteøkosystemet bidrar til (Vink et al., 2021).

En annen form for verdisamskaping er samproduksjon. De senere årene har det blitt stadig mer fokus på brukermedvirkning gjennom samproduksjon og det har etter hvert utviklet seg til et eget perspektiv knyttet til brukermedvirkning (Askheim, 2016). Samproduksjon er selve kjernen i offentlig tjenesteyting og er årsaken til både effektive ytelser og innovasjonen i offentlige tjenester (Osborne, 2015). I dette tilfellet er det en korrelasjon mellom brukerens forventninger, opplevelser og som en aktiv deltaker av tjenesteprosessen (Osborne, 2015), noe som gir en god innsikt under problemløsningen. I motsetning til samskaping, så er samproduksjon frivillig (Lusch & Vargo, 2014). Brukere som er involverte i samproduksjonen blir gjerne kalt for “prosumenter”, noe som innebærer at de er forbrukere og produsenter (Vargo & Lusch, 2014). Det er ifølge Lusch og Vargo (2014) seks faktorer som påvirker at en bruker tar rollen som en prosument og dermed blir med frivillig på en verdisamskaping. Det er større sannsynlighet for at en bruker deltar i samproduksjonen hvis bruker har en form for kompetanse, at bruker ønsker å ha kontroll, har den nødvendige fysiske kapitalen, har en risikovilje, at bruker har en glede av deltagelsen og at det har en økonomisk fordel. Larsgaard et al. (2020) viser til Boyle og Harris (2009, s. 11) som ser på samskaping på denne måten: *“Co-production means delivering public services in an equal and reciprocal relationship between professionals, people using services, their families and their neighbours. Where activities are co-produced in this way, both services and neighbourhoods become far more effective agents of change”*. I denne definisjonen brukes begrepene likeverd og gjensidig forhold, noe som ligger til grunn i brukermedvirkningen. Videre viser Larsgaard et

al. (2020) til Tisdall (2017), som forteller at brukere vil legge til rette for deltakelse hvis de blir behandlet på en måte som synliggjør deres styrker og vilje.

Er det brukermedvirkning både ved frivillig og ufrivillig deltakelse? Andersen (2019) mener at i den offentlige utredningen om «Innovasjon i omsorg» blir samskaping beskrevet som en videreutvikling av samproduksjon der samskaping beveger seg bort fra et mottakerperspektiv til et medborgerperspektiv. Der dagliglivet og aspirasjonene til folk, samt deres behov og mål blir tatt på alvor og lagt til grunn for tjenesteutforming (Andersen, 2019). I artikkelen til Andersen (2019) benyttes samproduksjon som en felles betegnelse på medborgerperspektivet og legger til grunn at *“når bruker forstås som samprodusent, innebærer det en oppfatning av at bruker bør delta i tjenesteytingsprosessen på en aktiv måte”* (s. 4). Det bør ifølge Andersen (2019) foregå en kartlegging av hjelpebehov som hver enkelt har, hva en kan gjøre selv og hva en må ha hjelp til før tjenester tildeles. Andersen (2020) viser til at forutsetningen om at hver enkelt bruker selv ønsker å være med å bestemme hvilke tjenester, ta ansvar for eget liv og benytte egne ressurser kan problematiseres. I tilfeller der bruker kan sees på som «tvungen samprodusent» er det et krav eller en forventning om deltakelse der bruker skal benytte egne ressurser og være aktiv i produksjonen av tjeneste. De gangene da brukeren selv ikke ønsker dette, blir det ifølge Andersen (2019) ikke forstått som individets frie valg, men som en plikt som medborger.

2.5 Oppsummering

Begrepet brukermedvirkning overlapper ofte med brukerdeltagelse, brukerstyring, brukerinvolvering og brukerorientering. Det er flere ulike definisjoner på brukermedvirkning. Ut fra gjennomgangen forstår vi brukermedvirkning som at brukerne har en reell innflytelse når beslutninger skal tas (Christensen & Fluge, 2016). Brukermedvirkning har mye til felles med samskaping og at brukeren skal ha en nytteverdi av tjenesten som blir gitt. Dette fører oss over til SDL-logikken.

3 Metode

Samfunnsvitenskapelig metode omhandler hvordan vi bidrar til kunnskap om virkeligheten, og hvordan vi tilnærmer oss kunnskapen (Johannessen et al., 2016), der svaret på problemstillingen er vår virkelighet. Det er problemstillingen som styrer valgene vi gjør når det gjelder metode (Mehmetoglu, 2004).

Problemstillingen vår er *“Hvordan oppleves brukermedvirkning hos ledelse og førstelinje?”* og vi har operasjonalisert den i følgende tre forskningsspørsmål:

1. *Hvordan snakker lederne om brukermedvirkning?*
2. *Hvordan tolker førstelinje brukermedvirkning?*
3. *Hvordan opplever førstelinje å omgjøre retningslinje til praksis i sin arbeidshverdag?*

Dette kapittelet inneholder en presentasjon av forskningskonteksten vår, vurdering av kvalitativ eller kvantitativ metode basert på hva slags datainnsamling vi har, valg av forskningsdesign, hvilket utvalg vi endte opp med og til slutt en gjennomgang av metoden for dataanalysen vår.

3.1 Presentasjon av forskningskontekst

Østre Agder regionråd sitt regionale B2B-samarbeid omfatter drift av eksisterende interkommunale samarbeid og hjelper med etablering av nye fellesløsninger når to eller flere samarbeidskommuner finner dette hensiktsmessig (Østre Agder regionråd, 2022). Regionen er den nest største i Agder og utgjør ett felles bo- og arbeidsmarked. Ved årsskiftet 2021/2022 var det bosatt 94.833 innbyggere i de åtte samarbeidskommunene (SSB, 2022). Det rådgivende organet Helse – og omsorgslederforum (HLF) i Østre Agder samarbeidet skal fremme samhandling innenfor fagfeltet helse, omsorgs- og levekårsfeltet og består av ledere innen helse fra de åtte samarbeidskommunene: Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Åmli, Vegårshei, Arendal, Froland og Grimstad. Målet deres er å finne potensiale for flere samarbeidsområder når det gjelder økonomi, effektivisering og tilfredsstillende kvalitet (Østre Agder regionråd/HLF, 2022). Ledelsen i flere av kommunene har i lengre tid forsøkt å få ned kostnadene i helsesektoren. På bakgrunn av dette besluttet deltakerne i B2B samarbeidet å bruke konsulentene fra Agenda Kaupang for å få denne prosessen gjennomført. Forslaget fra konsulentene var å få en felles regional innsatstrapp som kunne brukes som et arbeidsverktøy for saksbehandlerne i tjenestetildelingen. Kostnadsreduksjonen kunne helt konkret skje i førstelinjen, der brukere kan plasseres på laveste punkt i trappen innen faglig helsemessig

forsvarlighet. Denne fagligheten har førstelinjen, derfor er fokuset hos ledelsen på saksbehandlerne. Vi ønsket å avdekke om brukermedvirkningen ble påvirket i denne prosessen.

Prosesen har blitt gjennomført gjennom workshoper, der det ble bestemt at det skulle arrangeres et saksbehandlerkurs som ville gi felles rutiner for bruk av innsatstrapp i tildeling av tjenester. Det har vært arrangert fem workshoper for ledere i helse og levekår i regi av HLF, som har vært ledet av konsulentene fra Agenda Kaupang. I tillegg ble det arrangert saksbehandlerkurs over fire dager med brukerdiallog og kommunikasjon som hovedtema for førstelinjene i alle kommunene. Deltakerne i workshopene består av ledelsen. Her ville vi avdekke om de forventningene ledelsen snakket om i workshopene (som vi definerer i denne studien som “teori”) samsvarte med “praksis”, altså handlingene hos saksbehandlerne når de var i dialog med brukerne.

Deltakerne i workshopene besto av ledere på ulike nivåer innen helse- og omsorgstjenester i kommunene. HLF ønsket ifølge helse- og omsorgssjef i Arendal kommune å arrangere workshoper for å få samlet flest mulig ledere fra helse- og levekårssektoren i regionen. Planen var å få i gang et arbeid som kunne gi mer bærekraftige helse- og omsorgstjenester, samtidig som at kvaliteten ble opprettholdt eller i beste fall forbedret. En fremtidsrettet tjeneste må ha et bærekraftig kostnadsnivå, som medfører at i videreutviklingen av pleie- og omsorgstjenester må kommunene både tenke kvalitet og økonomi (HØP 2022-2025). Ifølge den største kommunens handlings- og økonomiplan (HØP) for 2022 til 2025 må det sikres at innbyggere gis mulighet til å være aktive og deltakende i eget liv og fortsetter å bo i eget hjem så lenge som mulig, til tross for funksjonsnedsettelse og hjelpebehov. Ambulante- og oppsøkende tjenester må også styrkes slik at behovet for institusjon og heldøgns tilbud blir redusert (HØP 2022-2025). Det er viktig å sikre at pårørende og frivillighet sees på som en ressurs, og man må utforske og ta i bruk teknologi for å oppnå smartere helsetjenester. Det er også viktig å jobbe videre med god organisering og lokalisering – med mer samarbeid på tvers av sektorene (HØP 2022-2025). Dermed vil det gi rom for forskning om hvordan kommunene involverer innbyggerne når det gjelder tiltaket om å bo lengst mulig hjemme. Under datainnsamlingen vil vi fokusere på smartere helsetjenester og det tverrfaglige samarbeidet, samt hvordan brukermedvirkningen blir påvirket i denne prosessen.

3.2 Forskningsmetode og forskningsdesign

Forskningsdesign etterstreber å forklare hvordan utvalgte data skal analyseres i etterkant, og hvordan analysen skal gi svar på forskningsspørsmålene (Easterby-Smith et al., 2018).

Problemstillingen må nedfelles i et system for å kunne besvare spørsmålene og hvordan det er mulig å gjennomføre en undersøkelse fra begynnelse til slutt (Johannessen et al. 2011). For å kunne besvare spørsmålene må forskeren finne et passende perspektiv for analyse. Dette for å belyse en mest mulig riktig sannhet og danne et grunnlag for valget mellom kvalitative og kvantitative studier.

3.2.1 Ontologisk og epistemologisk ståsted

Easterby-Smith et al. (2018) belyser at ontologi strekker seg fra nominalistisk til realistisk perspektiv, sier noe om hvilken virkelighet vi naturlig befinner oss i og at det gjennom realistisk ontologi letes etter en virkelighet ved å finne sammenhenger eller mønstre som støtter opp forskningen med tydelige fakta. En nominalistisk ontologi viser til at virkeligheten er laget av vår oppfatning av den og ikke evner å eksistere uten denne (Easterby-Smith et al., 2018). Ifølge Easterby-Smith et al. (2018) går både relativistisk og nominalistisk ontologi ut på at det virkelige liv ikke bestemmes av vår egen oppfatning, men av menneskene som lever i den. Vårt ontologiske perspektiv befinner seg i en overgang mot et relativistisk ontologisk utgangspunkt, siden studien har grunnlag i mennesker i en gitt kontekst – fra den verden vi befinner oss i nå. Forskningen vår gir oss et utgangspunkt som er basert på fakta gitt fra mennesker i sin verden. I vår studie er informantene ledere i workshoper gjennom observasjon, og førstelinjeansatte ved tjenestekontor. I denne konteksten er førstelinje saksbehandlere. Siden vi ønsket å få saksbehandlernes forståelse og historie rundt opplevelser de har hatt ved tjenestetildelingen, hvordan de følte samarbeidet med bruker fungerte og om det har gitt brukermedvirkning, konkluderte vi med å ha kvalitative intervjuer. Dette brakte oss i retning nominalistisk ontologi, ettersom virkeligheten saksbehandlerne beskrev er farget av deres opplevelse av den, og dermed ikke kunne måles direkte kvantitativt.

Aase og Fossåskaret (2014) sier at når forskeren tolker informantenes tolkninger av egen virkelighet, kalles det dobbel hermeneutikk, mens Grønmo (2016) fremmer at forskeren legger vekt på egen fortolkning av informantene og deres synspunkter i hermeneutiske studier. Grønmo (2016) sier også at intensjonen bak handlingene er viktig for å forstå handlingens mening. I denne studien ønsker vi å tolke og begripe på best mulig måte hvordan

ledelse og førstelinje forstår brukermedvirkning. Vi bruker derfor en hermeneutisk tilnærming (Grønmo, 2016). En hermeneutisk studie er ofte knyttet til kvalitativ metode (Nilsson, 2007).

3.2.2 Kvalitativ studie

Metode er en fremgangsmåte for å finne løsningen på et problem og man kan på et overordnet nivå si at man trekkes mellom to retninger, kvantitativ og kvalitativ undersøkelse. Det er viktig å presisere at disse retningene ikke er motsetninger av hverandre, de er heller med på å utfylle hverandre (Aase & Fossåskaret, 2014; Gripsrud et al., 2016). I kvantitativ forskning vil forskerne ha noe avstand til det som undersøkes, fordi spørreundersøkelsen gjerne er basert på store, generelle utvalg (Ringdal, 2018). Kvantitativ metode er ofte teoristyrte og handler om å trekke logiske slutninger fra en generell regel, altså deduktiv forskningsstrategi– og her vil forskeren utforme hypoteser og ha spørreundersøkelser basert på ett teoretisk perspektiv relevant for det som forskes på (Ringdal, 2018). Målet i kvantitativ forskning er ifølge Mehmetoglu (2004) å lage forskningsspørsmål basert på hypoteser som tas fra teorier som allerede eksisterer rundt et fenomen, for så å kunne teste disse hypotesene. I kvalitative studier starter man opp med et behov for å forstå et fenomen og ender opp med forskningsspørsmål eller hypoteser for å øke forståelsen til fenomenet (Johannesen et al., 2011). Kvantitativ metode er ofte en prosess som er regelstyrt og rigid og opptatt av å finne årsakssammenhenger, mens en kvalitativ metode kan være mer sirkulær og basert på å trekke logiske slutninger (Ringdal, 2018; Mehmetoglu, 2004).

Et kvantitativt design er i praksis et strukturert design der problemstillingen typisk er formulert som hypoteser eller presise undersøkelsesspørsmål, noe som gir forskeren færre frihetsgrader når det gjelder dataproduksjon (Grenness, 2014). I kvalitativ forskning er det mer ustrukturerte problemstillinger der designet kan bli mer fleksibelt, noe som betyr at man kan gjøre endringer underveis etter som forskeren får mer kunnskap (Grenness, 2014). I vår studie var vi mer i retning av sirkulær metode og hadde lite rigiditet. Siden vi underveis fikk mer kunnskap, var vi avhengige av å kunne ha et fleksibelt design for å kunne endre studien fortløpende. Ved kvalitative metoder går man i dybden for å forstå, mens det ved kvantitativ metode forsøkes å forklare fenomener. Målsettingen med kvalitative tolkninger er ifølge Aase og Fossåskaret (2014) å produsere ny kunnskap eller se et fenomen fra ulike posisjoner eller i henhold til forskjellige virkelighetsforståelser. Dette til forskjell fra kvantitativ forskning som dreier mot å finne utbredelsen av et fenomen eller analysere statistiske sammenhenger mellom flere (Aase & Fossåskaret, 2014). Metode kan føre oss frem til en mer reflektert og

systematisk tolkning, som også kan etterprøves av andre. Man må derfor være åpen for å velge den eller de metodene som er best egnet for å besvare problemstillingen (Aase & Fossåskaret, 2014; Gripsrud et al., 2016; Johannessen et al., 2016). Aase og Fossåskaret (2014) viser til at etterprøvbarehet er et av de fremste kravene til forskning.

Utvelgning av informanter eller respondenter foregår på helt ulike måter ut fra om man velger en kvalitativ eller en kvantitativ tilnærming (Mehmetoglu (2004). Mehmetoglu (2004) mener det er hensiktsmessig med en kvalitativ retning når formålet er å forstå og forklare et fenomen basert på et antall informanter som blir valgt ut ifra et formålsutvalgsprinsipp. Det vil si å hente data fra kun den populasjonen som kan bidra med relevant informasjon for fenomenet (Mehmetoglu, 2004). Siden studien vår omfatter informanter i form intervjuobjekter, som utelukkende består av saksbehandlere ved tjenestekontorene i samarbeidskommunene støtter det en kvalitativ tilnærming. Alle studier tar utgangspunkt i forskningens formål og forskningsspørsmål skal designes ut fra målsetningen til studien.

I kvalitative studier starter som oftest problemstillingen med *hvordan* eller *hva* og viser at det er interessant å forstå hva som skjer i den studerte situasjonen (Gripsrud et al., 2016). Når man skal velge hvilken retning av metode å gå for, vil det komme an på oppsettet av problemstillingen i undersøkelsen. Vår er som følger: "*Hvordan oppleves brukermedvirkning forskjellig hos ledelse og førstelinje?*". Vi søker økt forståelse, samt at vi ønsker å definere problemet mer utfyllende (Gripsrud et al., 2016). Som i dette studier er hvordan ledelse og førstelinje oppfatter brukermedvirkning. Problemstillingens innhold og formulering er med på å støtte opp at kvalitativ tilnærming er mest egnet for studien vår. Vi var ute etter å få god forståelse og innsikt i problemstillingen. Da vi snakket med informanter, fikk vi deres erfaringer og kunnskap om fenomenet vi studerer. Formålet med denne studien var å prøve å forstå forskjellen mellom ledelsens "teoretiske" tilnærming til brukermedvirkning og saksbehandlernes opplevelse av å sette denne teorien ut i praksis, på bakgrunn av observasjoner i workshops og informantenes egne fortolkninger og opplevde "sannhet" – noe som talte for en kvalitativ tilnærming (Johannessen et al., 2011). Dette støttet opp under vår oppfattelse av at kvalitativ metode ville være mest hensiktsmessig fordi vi ønsket å tolke svarene. Når det er snakk om å fange inn en kontinuerlig utvikling av en bestemt prosess (her brukermedvirkning hos førstelinje gjennom kartlegging og brukerdiallog som prosess) hevder Grønmo (2016) at kvalitative undersøkelser er mer velegnet enn kvantitative. Dette gir også

bakgrunn for å velge en kvalitativ retning for vår studie, også fordi vi fikk anledning til å være med som observatører i flere workshoper. For å få dybde i hvordan brukermidvirkning ble integrert i brukerdialogen konkluderte vi med at vi ville ha intervjuer med saksbehandlere. Nadim (2015) henviser til Corbin og Strauss (2008) som påpeker at kategoriene som brukes for å forstå studien må være teoretisk begrunnet og ikke basert på kommersielle antagelser eller gammel vane. Hvis dette gjøres, svekkes mulighetene for å gjøre robuste generaliseringer. Samtidig undergraves det som er fordelen med kvalitativ metode, nemlig å fange kompleksiteten av relasjoner i lokale kontekster (Nadim, 2015). Vår studie er altså en kvalitativ undersøkelse.

3.2.3 Svakheter

Kvalitativ metode har som nevnt mange styrker og fordeler, men det er også flere ulemper eller svakheter med kvalitative tilnærminger. Mange av oss gjør tolkninger og har gjort oss opp en dom eller forventning i forkant av menneskemøter, eller før en film, en bok eller en ny låt. Dette kalles ifølge Gadamer (2007) for-forståelse og må forstås i nøytral forstand som de fordommene vi mennesker besitter. Våre egne fordommer måtte derfor ikke avlede vår oppfatning til å mene at “saksbehandler burde svart slik eller slik”. Allerede før intervjuene hadde vi, basert på litteraturgjennomgangen (Andersen, 2019; Johannessen & Steihaug, 2019;) samt egne erfaringer, en antagelse om at brukermidvirkning ikke var så godt implementert hos saksbehandlerne med bakgrunn i at ledelsen under workshopene hadde vært så bestemte på at dette var viktig og måtte innføres.

For å unngå at vår forforståelse skulle påvirke vår analyse fulgte vi noen råd fra Gilljam et al. (2012): Vi valgte informanter som var fremmede så man ikke tar noe for gitt og får vitenskapelig distanse. Gilljam et al. (2012) anbefaler å velge et mindre antall informanter og argumenterer for at 10 ofte er nok for å gjøre interessante analyser. Til slutt, ble det valgt informanter som ikke var “subjektive” eksperter, da de ifølge Giljam et al. (2012) kunne la svarene farges av egne fordommer og meninger. Disse rådene ble sikret ved at lederen for tildelingsenheten i Arendal kommune valgte ut informanter til dybdeintervju, deretter benyttet vi oss av snøballmetoden og kontaktet flere intervjuobjekter etter anbefalinger fra andre. På den måten hadde vi ikke kontroll på hvilke informanter som ble valgt.

3.2.4 Forskningsdesign

Transparens er et viktig krav ved gjennomgang av kvalitative analyser fordi kvalitative undersøkelser kan gjennomføres på mange forskjellige måter og det blir essensielt å beskrive

alle fasene i forskningsprosessen (Johannessen et al., 2011). Forskningsdesign hjelper oss å måtte gi en begrunnelse for hvilke data som er samlet inn og er en overordnet plan for hvordan studien skal gjennomføres (Johannessen et al., 2011). Planen viser intensjonen, utvalg og analysemetoder vi vil benytte (Johannessen et al., 2011). Dette danner ifølge Mehmetoglu (2004) grunnlaget for hele studien. Easterby-Smith et al. (2018) mener at med nominalistisk eller realistisk ontologi vil vi ende opp med en konstruksjonistisk epistemologi, som betyr at virkeligheten er sosialt konstruert og får mening av de som lever i den verdenen. I tillegg får vårt forskningsdesign mer mening av menneskene som er i virkeligheten, det vil si førstelinjen og ledelsen (Easterby-Smith et al., 2018). Vi har et epistemologisk synspunkt farget av sosial konstruksjonisme fordi vi har sett på saksbehandlernes og ledelsens opplevelser av brukervedvirkning ved tjenestetildeling i kommunen. Det er også vår oppfatning at forskningen er evalueringsforskning, basert på utfall av handlingene til kommunene gjennom opplevelsen til ledelsen i workshopene, og opplevelsene til saksbehandlerne ved kartleggingssamtaler i tjenestetildelingen. Studien har gitt oss dybde i hvordan tildelinger og samarbeid med bruker oppleves gjennom saksbehandlerne egne historier i kvalitative intervjuer, som viser at studien har en konstruksjonistisk forskningsdesign.

Tjora (2017) forteller at det er viktig at metodevalg reflekterer hva man faktisk ønsker å finne ut og at man må ha åpenhet i de metodene som brukes for å løse type datainnsamling. Vi ønsket å se om det var ulikheter mellom hvilke forventninger ledelsen hadde i forhold til hvordan førstelinje løste brukervedvirkningen i praksis. Problemstillingen hentydet at vi måtte ha data fra både ledere og førstelinje, da vi skulle se på forskjeller i “teori” og “praksis”. Dette ble løst gjennom intervju med førstelinje og observasjon av ledelse. Fordi vi ville se på friksjonen mellom teori og praksis og ønsket å få mer bakgrunn og forståelse rundt det praktiske ved brukervedvirkning, var det derfor naturlig å intervju saksbehandlere.

Denne studien tar sikte på å få frem og definere brukervedvirkning gjennom ledelse og førstelinje som opptrer når kommunen organiserer en virksomhet i en enhet utenom kommunen selv. Vår studie ligger et sted mellom narrativt og etnografisk design, siden vi har deltatt som observatører som deltakere i en gruppe hvor vi fikk se informantene i en naturlig kontekst. Aase og Fossåskaret (2014) sier at etnografi er selve tolkningen av et tema som studeres. Det innebærer at fenomener observeres i sin naturlige kontekst og at man prøver å få tak i informantenes forståelse av hendelsene (Aase & Fossåskaret, 2014). Gjennom

intervjuene fikk vi anledning til å bruke alle sanser for å skape et bilde av informantene i fenomenets naturlige kontekst, samtidig som vi søkte forståelse i førstelinjens egne fortellinger. Ifølge Aase og Fossåskaret (2014) gir det en narrativ fremstilling når det kategoriseres i sekvensielle systemer. Vi deltok som observatører på til sammen fem workshoper. Da kunne vi følge utviklingen av samarbeidet og hvordan oppfatningen av brukermedvirkning ble påvirket hos ledelsen. Dette viser at vi har en case-studie med observasjon og kvalitative intervju. Tidsdimensjonen i prosjektet har vi tolket å være longitudinelt, siden datainnsamlingen har foregått over lengre tid, nærmere 1,5 år, som har gitt oss sjansen til å studere endringer og utvikling. Det har blitt intervjuet relativt få kandidater – som alle har fortalt sin opplevelse av fenomenet, noe som har gjort det til en fenomenologisk studie.

3.3 Datainnsamling

Ved en kvalitativ tilnærming er det flere måter å gjennomføre en datainnsamling på, men de vanligste måtene er gjennom observasjoner, gruppesamtaler og intervjuer. I denne studien ble både observasjon og dybdeintervjuer benyttet for å samle inn data til å svare på forskningsspørsmålene.

3.3.1 Datainnsamling gjennom observasjoner

Første datainnsamlingsmetode som ble brukt var observasjon under workshoper i regi av HLF våren og høsten 2021. HLF ville gjennom B2B-samarbeidet se på en felles regional innsatstrapp for å redusere kostnadsnivået på bakgrunn av forventet helsetilstand i befolkningen, eldrebølgen og for å få en sammenheng i tjenestene. Workshoper ble gjennomført med fysisk deltagelse og via teams. Under våren 2021 ble workshopene gjennomført heldigitalt, da tiltakene var på det strengeste og alle deltakerne koblet seg opp hver for seg via teams. Det var omtrent 70 deltakere i snitt på hver workshop. Det ble gjennomført gruppeoppgaver ved at deltakerne ble delt opp i ulike digitale rom. Vi som observatører deltok ikke i gruppeoppgavene. Da workshopene ble holdt fysisk på høsten ble det arrangert i en stor sal med scene og mange rader med stoler. Alle satt med 1-2 meters avstand. Konsulentene fra Agenda Kaupang sto på scenen og ledet workshopene gjennom en powerpointpresentasjon. Deltakerne fra de ulike kommunene bestod av enhetsledere for institusjon, hjemmetjeneste, koordinerende enhet, funksjons-hemmede og rus, avdelingsledere under dem igjen, kommunalsjefer innen helse og ledere for tjenestekontorene pr kommune; alle satt på rekke og rad. Relevante tillitsvalgte var også til stede. Ved de fysiske møtene var

det også mulig å delta digitalt via teams, fordi man ikke hadde lov til å møte ved forkjølelssymptomer. Det var åpent for innspill under hele presentasjonen og det var lagt opp til at deltakerne skulle jobbe i grupper og deretter legge frem idéer i plenum. På denne måten kunne vi observere hvordan lederne snakket om og rundt brukermedvirkning. Vi oppfatter oss selv som observatører (Aase & Fossåskaret, 2014), fordi vi stod utenfor samhandlingen til de andre deltakerne. Deltakerne visste om oss og at vi var der som observatører og ifølge Tjora (2017) betegnes vi som deltakende observatører. Vi var derimot ikke observerende deltakere (Tjora, 2017) siden vi ikke deltok i workshopen. Vi var nøye med å ikke delta i grupper eller diskusjoner, ei heller når det ble produsert ordskyer eller meningsmålinger. På den måten kan det ikke finnes avtrykk av oss i transkriberingene eller notatene fra feltarbeidet, så derfor mener vi at vi kun var observatører og ikke deltakende (Aase & Fossåskaret, 2014). Workshopene ble tatt opp på video via teams av konsulentene og vi fikk rådataene oversendt i ettertid. Disse rådataene ble lagret på et trygt sted og slettet etter transkribering. Opptak ble avklart med alle deltakerne i starten av hver workshop. Ifølge Tjora (2017) er det en fordel å bruke video i datagenereringen siden man da har en detaljert ikke-tolket gjengivelse av det som skjer. Det som gjør videodata til en fordel er at forskerne har mulighet til å kontrollere egne inntrykk og notater i etterkant (Tjora, 2017). Vi slet noen ganger med å tolke hva som ble sagt, særlig i workshopene som hadde en hybrid løsning, der de fleste deltakerne møtte fysisk, mens noen deltakere møtte via teams. Da kunne kommentarene fra salen bli litt borte lydmessig på opptaket og siden kameraet fra salen bare fanget opp deltakerne på første rad var det umulig å se de som snakket. En av oss var uansett alltid til stede og tok notater som kunne brukes sammen med transkriberingen – så det meste ble fanget opp likevel.

Under følger en tabell med detaljer over de ulike workshopene:

Workshop	Tema	Møtetype	Dato	Varighet
Oppstartsamling	Prosjekt bærekraftig helse- og omsorgstjenester	Teamsmøte	23. april 2021	3:11:47
Workshop 1	Prosjekt regional «Helhetlig innsatstrapp»	Hybrid, både teams og fysisk	17. september 2021	1:25:16 del 1 1:13:47 del 2 2:10:48 del 3

Workshop 2	Østre Agder – Innsatstrappen økonomisk	Hybrid, flest fysisk, men en del på teams	14. oktober 2021	3:36:04 del 1 2:43:14 del 2
Formøte kurs saksbehandlere	Prosess- og styringstenkning i tildeling av tjenester	Hybrid, fysisk og teams	15. oktober 2021	3:29:25
Workshop 3	Østre Agder – Innsatstrappen siste samling	Hybrid, flest fysisk, men noen på teams	29. oktober 2021	2:39:29

Tabell 2: Oversikt over workshoper

3.3.2 Datainnsamling gjennom dybdeintervju

Ved å bruke dybdeintervju kan forskerne skape en situasjon hvor man kan ha en relativt fri samtale med informantene under gitte rammer (Tjora, 2017). Ringdal (2018) mener hensiktsmessigheten rundt hvor mange intervjuer eller antall informanter det er behov for avhenger av formålet med intervjuene. Forskerne skal intervjuer til det ikke lenger mottas ny informasjon, når metningstetthet er oppnådd (Johannessen et al., 2011; Grønmo, 2016). Dette måtte vi hensynta, så vi ønsket derfor å begynne med intervjuer så tidlig i studien som mulig i tilfelle vi måtte ta inn flere informanter ved behov. Det er ikke så lett å si hva som er hensiktsmessig i forhold til hvor mange informanter man bør intervjuer i en studie som dette, men Johannessen et al. (2011) oppgir at man skal intervjuer til man ikke mottar ny informasjon. Av flere årsaker satte vi i utgangspunktet et anslag på 10 informanter ved oppstart; vi antok at et utvalg høyere enn dette antallet ikke ville gi mer informasjon og bredere analyse til studien – basert på litteraturstudiet og med hensyn til problemstillingen. Med andre ord forventet vi å få en teoretisk metning ved mindre enn 10 informanter (Gilljam et al., 2012). Etter hvert som avtaler ble satt opp med informanter etter snøballmetoden havnet vi på seks planlagte intervjuer. På grunn av nok en korona-nedstenging ble alle intervjuene avtalt og gjennomført på teams og alle informantene ble spurt om det var ok at det ble gjort opptak av intervjuene. Vi hadde på forhånd søkt NSD om lov til å gjøre opptak, noe vi fikk godkjent. I tillegg fikk alle informantene tilsendt et skjema med informasjon rundt studien og deres rettigheter som informant.

Ett intervju ble avlyst, men vi kjente på en begynnende metningstetthet allerede etter fjerde intervjuet, så studien ble ikke påvirket i veldig stor grad. Det var en teoretisk metthet på

begrepsforståelsen hos saksbehandlerne og hvordan de gjorde teori om til praksis, samt hva slags utfordringer de møtte i praksis. Vi tolker at vi opplevde en metthet fordi de hadde vært på samme saksbehandlerkurs, noe som svarene bar preg av. Samtidig har samtlige saksbehandlere måttet forholde seg til ‘Gode pasientforløp’ gjennom reformen ‘Leve hele livet’ når det kommer til brukermedvirkning, i lang tid. Når det kommer til utfordringer i praksis var det variasjon mellom små og store kommuner, men der det var informanter fra samme kommunistørrelse bar svarene preg av lik opplevelse rundt ledelse og rutiner.

Vi intervjuet altså fem saksbehandlere ved forskjellige tjenestekontor i tre av samarbeidskommunene. Alle intervjuene ble gjennomført på teams og alle deltakerne deltok hjemmefra eller fra stillerom på kontoret. Dette er ifølge Tjora (2017) en tidkrevende metode hvor vi ble sittende igjen med mye data og opptak via teams som vi har bearbeidet i ettertid. Alle intervjuene varte i omtrent en time. Informantene ble varslet da det var fem minutter igjen av avsatt tid. Intervjuene startet med å varme opp informantene ved å snakke om den rare tiden vi befant oss i. Vi presenterte oss og hadde oppvarmingsspørsmål der vi blant annet spurte hva som var bakgrunnen deres. En av informantene hadde syke barn hjemme, men intervjuet ble ikke betydelig preget av dette siden informanten satt på eget kontor. Alt er transkribert, og siden er opptakene slettet. Siden vi fikk innvilget å gjøre opptak fra samtlige intervjuobjekter gjorde vi ingen notater underveis, vi ville heller konsentrere oss om flyten i intervjuet.

Tabellen under viser hvilken stilling informantene har, bakgrunn, kommunistørrelse der informanten er ansatt, type og lengde på intervjuet. Det var kun kvinner som ble intervjuet.

	Stilling	Bakgrunn	Type møte	Kommune- størrelse	Lengde
Informant 1	Rådgiver helse	Sykepleier	Teams	Stor < 35 000	1:00:08
Informant 2	Saksbehandler helse	Sykepleier	Teams	Stor < 35 000	47:56
Informant 3	Rådgiver helse	Sykepleier	Teams	Middels < 15 000	58:30

Informant 4	Rådgiver psykisk/rus	Sykepleier/ terapeut	Teams	Stor < 35 000	55:51
Informant 5	Saksbehandler tjeneste/bolig kontor	Sykepleier	Teams	Liten > 8 000	49:34

Tabell 3: Informanter

Gjennom dybdeintervjuene ønsket vi å få informantene til å beskrive med egne ord hvordan de så på brukermedvirkning med egen bakgrunn og erfaringer. Vi opplevde stor velvilje fra informantene når det gjaldt å snakke om temaet i studien. Det ble stilt flere åpne spørsmål i starten av intervjuene og vi stilte oppfølgingsspørsmål ut fra hva som dukket opp i svarene. Spørsmålene vi hadde forberedt ble endret underveis ut fra hva slags vinkling intervjuet tok. Der hvor informantene hadde mye på hjertet måtte vi noen ganger føre dem tilbake på temaet. På slutten av intervjuene stilte vi et åpent spørsmål som handlet om brukermedvirkning igjen. Det kom i de tilfellene opp flere tanker rundt begrepet som ikke var med første gang.

Ingen av informantene fikk tilsendt intervjuguide i forkant av intervjuet, for vi ville at de skulle svare spontant. Det ble heller ikke etterspurt fra noen av dem. Vi så også at det var lurt å stille et åpent spørsmål om brukermedvirkning i slutten av intervjuet fordi da hadde informantene fått tenkt litt mer gjennom begrepet og kunne utdype mer enn tidligere.

Andre metoder av datainnsamling som ble vurdert var gruppeintervju siden det er en effektiv form for datagenering og i tillegg en metode som kan virke mindre skremmende (Tjora, 2017). En av grunnene til at vi valgte bort denne metoden er at det var utfordrende å samle saksbehandlerne som vi ønsket å intervju da de bodde i forskjellige kommuner, samt at koranapandemien ikke gjorde det mulig med fysiske møter på dette tidspunktet.

3.4 Utvalg

Forskeren må finne informanter som kan gi den nødvendige informasjonen for å kunne belyse problemstillingen (Mehmetoglu, 2004). Målgruppen vår var ledere for tjenestekontorene i B2B samarbeidet, som kunne plukke ut saksbehandlere i førstelinjen som jobbet i regionen. Strategisk utvelgelse er ofte benyttet i kvalitativ metode da hovedformålet er å studere og få kunnskap om fenomenet og dens kontekst, kontra å lage statistiske generaliseringer

(Johannessen et al., 2016). Kriteriet vårt var at vi ville intervju saksbehandlere fra de ulike kommunene i samarbeidet og at vi ønsket flere informanter fra de største kommunene. Ved å få til dette brukte vi snøballmetoden som innebærer at forskeren forhører seg om hvilke informanter som bør rekrutteres med tanke på nødvendig informasjon (Johannessen et al., 2016, Easterby-Smith et al., 2018; Grønmo, 2016). Dette var hensiktsmessig for å finne informanter som hadde god kunnskap og erfaring for å kunne svare på vår problemstilling. Vi benyttet oss av denne metoden ved at vi kontaktet lederen for tjenestekontoret i Arendal hvor vi ba henne komme med forslag til saksbehandlere vi kunne intervju, også fikk vi videre tips om flere som kunne kontaktes fra de saksbehandlerne vi snakket med da vi avtalte møter for gjennomføring av intervju.

3.4.1 Utarbeidelse av intervjuguide

For datainnsamling ble semi-strukturert dybdeintervju benyttet. Johannesen et al. (2011) tar utgangspunkt i en overordnet intervjuguide, der spørsmål, tema og rekkefølge kan forandres etter hvordan intervjuet utvikler seg. Dybdeintervju kan formes på flere ulike måter, men består gjerne av tre grunnleggende faser; oppvarming, refleksjon og avrundning (Tjora, 2017). Oppvarmingsspørsmålene skal være enkle og ikke kreve mye refleksjon (Tjora, 2017). Denne fasen varer gjerne bare noen minutter, men den kan gjøre informanten tryggere i situasjonen (Tjora, 2017). Alle intervjuene ble startet med litt småprat og vi presenterte oss begge to med hva vi jobbet med ved siden av masterutdanningen. Spørsmålene vi åpnet med var alder, hvor lenge informanten hadde jobbet i kommunen og hva som var nåværende arbeidsoppgaver.

Den andre fasen omhandler refleksjonsspørsmål og det er disse spørsmålene som danner kjernen i intervjuet (Tjora, 2017). Her skal forskerne stille spørsmål så informanten kan gå i dybden i ulike deler av forskningstemaet. Det stilles gjerne 3-6 refleksjonsspørsmål på intervjuer som varer omtrent en time (Tjora, 2017). Videre kan det være lurt å ha noen mulige oppfølgingsspørsmål. Hvor mange oppfølgingsspørsmål og omformuleringer av spørsmål avhenger av de ulike informantene (Tjora, 2017). I stedet for raske oppfølgingsspørsmål prøvde vi, som Tjora (2017) forslår, å la det bli en "pinlig stillhet" for å se om informanten tok ordet. Det fungerte stort sett som planlagt. Spørsmålene i denne fasen kan deles opp i to kategorier som er 1) redegjøre og 2) reflektere (Tjora, 2017). I den reflekterende fasen var hensikten blant annet å få innsikt i informantens begrepsforståelse av brukermedvirkning. Et av spørsmålene vi stilte var: "Hvordan tolker du brukermedvirkning?" Formålet med spørsmålet var å gi informantene mulighet til å forklare hva de legger i begrepet. Et annet

spørsmål som ble stilt i denne fasen var: “I hvilken grad skjer brukermedvirkning i dag, og hvordan får brukerne mulighet til å påvirke beslutningene?” Her kunne informantene blant annet redegjøre for hvordan brukerne fikk påvirke beslutningene og hvordan saksbehandleren selv redegjorde graden av brukermedvirkning. Refleksjonsspørsmålene som ble stilt var: “Har du egne erfaringer med brukermedvirkning? (gjerne med noen eksempler)”, “Hvordan får brukerne mulighet til å påvirke beslutningene?” Og “Hva er den største endringen i saksbehandlingen din etter kurset?”. Dette var spørsmål vi gjerne ville at informantene kunne bruke litt tid på å gruble over før de svarte.

I den tredje fasen stilles det avrundings spørsmål som har til hensikt å normalisere situasjonen mellom intervjuer og informant (Tjora, 2017). Relevante temaer som tas opp her er hvordan forskningsprosjektet går videre og hva som skjer med dataene (Tjora, 2017). Spørsmål vi brukte her var “Synes du at du har lært noe av saksbehandlekurset og hva synes du var det viktigste?” og “Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du tror er relevant når det gjelder brukermedvirkning?” Disse to spørsmålene ble brukt til å runde av samtalen. På det siste spørsmålet hadde informanten mulighet til å komme med noe selv som han/hun kunne sitte inne med etter å ha reflektert over temaet.

Det var avtalt på forhånd at en av oss skulle holde et ekstra øye med intervjuguiden, mens den andre holdt i gang flyten av intervjuet og konsentrerte seg om intervjuobjektet. Det var enkelt å komme med tilleggsspørsmål for den som passet på guiden. På denne måten mistet vi ikke viktige spørsmål. Gilljam et al. (2012) viser til at intervjuguiden har utfordringer på den måten at man bør lage korte spørsmål som muliggjør lange svar. Det ble underveis vurdert hvor stort behovet var for en solid intervjuguide, fordi vi ved en masteroppgave hadde begrenset tid til denne type datainnsamling. Intervjuguiden har man alltid mulighet for å justere, men med et begrenset antall intervjuer er det alltid en fare for at man mister verdifull informasjon (Gilljam et al., 2012).

Det kan være at intervjuene ble påvirket av at vi måtte ha dem som teamsmøter, vi hadde ønsket å kunne møte informantene fysisk – men pandemien satte en stopper for det. Flyten gikk fint, og vi tror kanskje at det eneste som ble påvirket var at vi fikk unna intervjuet raskere enn ved fysisk oppmøte. De fleste intervjuene varte i omtrent 1 time og det var som planlagt. Det kan være man får en enda bedre flyt når informantene ikke tenker over at de blir filmet, men det får vi ikke vite siden vi kun har teamsmøter med opptak.

3.5 Gjennomføring av dataanalyse

Mehmetoglu (2004) viser til at kvalitative data ofte kommer i store mengder og er ustrukturert og at all informasjonen ikke er like relevant for forskeren. I vår analyse er den ustrukturerte dataen de transkriberte workshopene og teamsopptakene fra intervjuene som ble transkribert. De dataene som viste seg å være hovedfunn, og som vi som forskere har benyttet for å besvare problemstillingen, er de dataene som er mest interessante. Derfor var hensikten med dataanalysen å organisere den relevante dataen på en systematisk måte (Mehmetoglu, 2004). Transkribering er, ifølge Tjora (2017), å gjøre lyd- eller videoopptak om til tekst. Vi har valgt å transkribere slik at vi utelater fyll- og svarord, men ellers er det detaljert oversatt fra muntlig til skriftlig språk. Tjora (2017) sier det viktigste mulige tapet er visuelle ledetråder, men at det er liten fare for det så lenge det er vi som transkriberer som også deltar videre i forskningsarbeidet, slik at vi husker stemningen som var til stede underveis i intervjuet. En annen fordel ved å transkribere selv er at forskeren har full kontroll over datamaterialet, samtidig som at man er ikke avhengig av å vente på at en ekstern tredjeperson skal bli ferdig. Vi gjennomførte transkriberingen av teamsopptakene så tett vi kunne opptil intervjuet, slik at vi hadde intervjuene så tydelig i minnet som mulig. Etter transkriberingen satt vi igjen med ren tekst av vårt datamateriale.

Med kvalitativ data må man være åpen for hva som finnes i dataen utover problemstillingen, da den kan være stor og ustrukturert (Mehmetoglu, 2004; Tjora, 2017). Analysen har som formål å gjøre den lesbar og interessant for andre som skal lese studien for å få økt kunnskap om det som har blitt forsket på (Tjora, 2017). Datamengden må reduseres for å kunne analyseres, så forskerne må danne seg et helhetsinntrykk før de eliminerer data ved å plukke ut hvilke fenomener som gir mening for informantene (Johannessen et al., 2011). Deretter må man gjøre en systematisk analyse for å finne ut hva som ligger bak det som fremkommer i dataen. Det kan være utfordrende å se sammenhenger i datamaterialet, så forskeren bør starte med å organisere for å få en oversikt og identifisere mønstre (Johannessen et al., 2011). Under datainnsamlingen fikk vi nye innspill og tanker rundt problemstillingen vår. Med tanke på dette burde analysen og datainnsamlingen gjennomføres parallelt. Med hensyn til dette må forskere være innstilt på at det kan dukke opp nye og uforutsette forhold som fører til endringer på intervjuet (Grønmo, 2016).

Det finnes ulike måter å organisere og ordne kvalitative datamaterialer på og innen kvalitative er det ingen standardisert analyseteknikk (Grønmo, 2016). En vanlig metode er å benytte seg

av en kategoribasert inndeling for å klassifisere datamengden (Johannessen et al., 2011). Dette innebærer å samle koder som har en tematisk sammenheng (Tjora, 2017). Ved klassifiseringen kan forskeren sette merkelapper på setninger eller avsnitt for at man lettere kan finne tilbake til det. Vi benyttet oss av tusjer i forskjellige farger for å kategorisere ulike kategorier etter anbefaling fra Johannessen et al., (2011), noe som gjorde det enklere å sammenligne informantenes svar. Kategoriene som vi endte opp med ble for brede, så vi måtte systematisere nøyere og endte opp med å kode materialet. Etter kodingen slo vi sammen kodene for å ikke ende opp med for mange koder (Tjora, 2017). På den måten fikk vi redusert og funnet essensen i materialet, som ble spisset opp mot problemstillingen (Mehmetoglu, 2004). I vårt tilfelle kodet vi begge to for å unngå at en ble fastlåst i temaer og potensielt gikk glipp av løsninger den andre kunne se.

Forskningen vår har som nevnt tidligere en hermeneutisk tilnærming; fortolke og forstå fenomenet best mulig (Gilljam et al. 2012) og Gadamer (2007) antyder at for å spørre må man vite, altså må man vite det man ikke vet (Johnsen-Høines & Alrø, 2016). Når vi koder og analyserer har vi et mål om å foreta en dobbel hermeneutikk – vi tolker informantenes tolkninger av deres egne virkelighet (Aase & Fossåskaret, 2014). Ved observasjonen hadde vi enkel hermeneutikk, med egne fortolkninger – mens i intervjuene tolket vi førstelinjens oppfatning av begrepet brukervedvirkning gjennom deres opplevelse av arbeidshverdagen og dermed egen virkelighet (Aase & Fossåskaret 2014).

I vår forskning der vi har sett brukervedvirkning gjennom saksbehandlernes oppfatning har det vært interessant å se hvor åpne de var i samspillet med brukerne. Som vi forstår Gadamer (2007) krever dialog en åpen og nysgjerrig væremåte, der spørrende utsagn kan være tentative og stimulere den undersøkende prosessen en kartleggingsdialog kan være. Da vi begynte med vår forskning, visste vi ikke hvilke funn vi ville gjøre og vi hadde ikke noen grunnlag for å ha tanker rundt sammenhenger ved områdene vi skulle undersøke. På bakgrunn av dette hadde vi begrensede aktuelle teoretiske begreper som Gripsrud et al. (2016) viser til og vi hadde heller ikke noen teoretisk modell da vi startet.

3.6 Studiens kvalitet

I en kvalitativ metode er det viktig at forskeren imøtekommer visse kriterier for å sikre kvalitet og troverdighet. De fire vanligste kriteriene er 1) troverdighet, 2) overførbarhet, 3) bekreftbarhet og 4) pålitelighet (Guba & Lincoln, 1982). Her vil vi diskutere hvordan vi har håndtert kriteriene i denne studien. Det finnes ingen studie som er uten feil (Sechrest &

Sidani, 1995), men disse kriteriene kan bidra til å øke kvaliteten på oppgaven ved at svakhetene kommer frem (Guba & Lincoln, 1982). Grønmo (2016) bekrefter tankegangen med at kvaliteten på undersøkelsen er bedre desto flere av kriteriene som er oppfylt.

3.6.1 Troverdighet

Troverdigheten handler om at tilliten av funn og resultater i studiet er sanne (Mehmetoglu, 2004). For å gjøre denne studien troverdig er det viktig med grundighet og systematikk (Johannessen et al., 2016). Mehmetoglu (2004) forteller at det er leserens perspektiv som skal hensyntas når det gjelder å fortelle sannheten. Intervjuene har blitt gjennomført gjennom teams, så vi har kunnet spille av filen flere ganger, samt at vi har kunnet lese kroppsspråk under transkriberingen. Noe som styrker troverdigheten er at vi er to forskere som har deltatt på intervjuene, transkribert, analysert og tolket datamaterialet. Under kodingen var vi to som kodet. Videre har vi diskutert funnene med hverandre og med fagledere. En svakhet kan være at vi som forskere ønsker at studiet skal være kausalt og at vi på den måten jakter på årsakssammenheng (Guba & Lincoln, 1982). For å minimere denne svakheten har vi lest gjennom transkriberingen flere ganger og vært bevisst på denne fellen under tolkningen.

Deltakerne under workshopene oppfattes som troverdige da det er virkelighetsnært og de forholder seg til statistikk som underbygger det som blir sagt. Om en informant oppfattes som ærlig og åpen, eller om man får inntrykk av at de svarte hva de trodde ble forventet, er en relevant opplysning. Når det gjelder saksbehandlerne opplevde vi at noen av saksbehandlerne snakket rett fra levra, mens andre bar noe preg av at de ville tilfredsstille arbeidsgiver. Vi har lettere kunnet skille mellom sannhet og usannhet, da vi har hatt fokus på taus kunnskap (Guba & Lincoln, 1982). Ifølge Guba og Lincoln (1982) kommer taus kunnskap fra bruken av de menneskelige faktorene i datagrunnlaget, noe som har ført til at vi som forskere har fått noen “vibber” under intervjuene. Dette førte igjen til at vi som forskere stilte kontrollspørsmål, så vi ser på det som at reliabiliteten er oppfylt til tross for dissonans mellom uttalelser og taus kunnskap.

3.6.2 Overførbarhet

Under kvalitative studier er det ikke mulig å generalisere den kunnskapen som fremkommer av studien (Anker, 2020). Til tross for dette kan studiet ha en overføringsverdi og opplevelsesinteressant for andre (Anker, 2020). Generalisering er heller ikke hovedmålet i kvalitativ studie. Mehmetoglu (2004) forteller at funnene og resultatet som kommer frem i studien kan si noe om liknende situasjoner, enda studien er i en gitt kontekst. Det er de generelle funnene

som blir funnet i forskningen som kan ha en overførbarhetsverdi for lignende kontekster (Mehmetoglu, 2004). Denne studien ser på hvordan brukermedvirkning hos ledelse og førstelinje oppleves med kontekst i tildelingsheten hos kommunen. De generelle funnene i studien kan være interessant for andre enheter i ulike kommuner, for eksempel i NAV. Datamaterialet blir mer generelt når kodingen er gjennomført, da kunnskapen blir mer helhetlig og forskningsvennlig (Johannessen et al., 2016)

3.6.3 Bekreftbarhet

Under studien skal forskerne ha en objektiv rolle. Når det gjelder bekræftbarhet er det viktig at forskerne er kritiske til egne tolkninger. Forskerne kan gjøre studiet mer bekræftbart ved å være gjennomsluttede rundt egne antagelser (Guba & Lincoln, 1982), samt være kritiske til og vise til skjevheter som kan påvirke analysen.

Miljøet forskeren befinner seg i kan gjenspeiles i hvordan funnene blir tolket. I dette tilfellet sitter en av forskerne i samme bygg som noen av informantene, mens den andre forskeren ikke har noen tilknytning. For å styrke bekræftbarheten har vi samarbeidet om tolkningen og hatt en diskusjon der vi har tolket noe forskjellig. Under intervjuene har vi hatt oppfølgingsspørsmål for å se om de tolkningene vi har gjort underveis stemmer. Ved at informantene kan bekrefte rådataen vil det påvirke bekræftbarheten ytterligere (Mehmetoghlu, 2004) og dette kan gjennomføres ved at informantene leser gjennom transkriberingen.

3.6.4 Pålitelighet

For å få studien pålitelig kan forskeren tydeliggjøre hvordan forskningen har blitt gjennomført og hvordan hun har tatt ulike valg gjennom hele forskningsprosessen, spesielt dataanalysen (Johannessen et al., 2016; Mehmetoglu, 2004). På den måten kan leseren selv ta stilling til relevansen og presisjonen til forskningen. Forskerens valg av teori og metode kan påvirke verdien til forskningen, både når det gjelder dataanalysering og tolkning av funn (Guba & Lincoln, 1982).

Det kan stilles spørsmål rundt påliteligheten når det gjelder informantene på grunn av at en av oss jobber i administrasjonen nært på kommunaldirektøren og i tillegg til tider jobber sammen med leder av ett av tjenestekontorene. På grunn av dette vil det kunne stilles spørsmål ved om informantene vil tørre å være kritiske eller om de vil svare det de tror vi vil høre. Men siden det er informanter fra andre kommuner som ikke påvirkes av dette, vil det ikke være et problem med store innvirkninger. Vi så også at noen av de mest kritiske svarene kom fra

informanter med denne tilhørigheten, så vi kom frem til at påliteligheten ikke ble påvirket av denne faktoren. Vi har også vurdert om forskerne blir influert av at begge jobber i det offentlige, men siden en av forskerne ikke har noen tilknytning til hverken sektor eller region tror vi heller ikke dette vil være en påvirkende faktor på resultatene. Til tross for dette trenger ikke det som er sannhet på et gitt tidspunkt, være sannhet en annen gang eller i en annen sosial kontekst (Guba & Lincoln, 1982).

3.7 Forskningsetikk

Etikk handler om regler, retningslinjer og prinsipper for å avklare om handlinger er riktige eller gale (Johannessen et al., 2011). Som forsker er det viktig at man beskytter informantene og sørger for at ingen av informantene kommer til skade av informasjonen som blir gitt (Easterby-Smith et al., 2018). Forskingen må underordne seg etiske prinsipper og juridiske retningslinjer (Johannessen et al., 2011). Det er ikke uvanlig å møte på etiske problemstillinger innenfor helseområdet, særlig ved tjenester der man er tett på brukerne. Forskerne møter på konfidensialitetsspørsmål, anonymisering, transparens og utvikling/eksisterende relasjoner til dem man studerer (Tjora, 2017). Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) påpeker at forskere har et ansvar for alle som deltar i forskningen (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021). NESH utdyper blant annet at forskerne skal gi informasjon og innhente samtykke fra alle som deltar i forskningen, sikre anonymitet, behandle datamaterialet konfidensielt og tilgjengeliggjøre resultatene så funnene kan etterprøves (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021).

Prosjektet ble meldt inn til Norsk Senter for Forskningsdata (NSD) og det ble søkt om godkjenning for gjennomføring av studien siden vi skulle benytte oss av video- og lydopptak, og innhente navn og bakgrunnsopplysninger fra informantene. I meldeskjemaet ble det spesifisert hvordan vi som forskere skulle oppbevare, behandle og sikre opplysningene som kom frem av forskningen. Det ble sendt ut et samtykkeskjema før dybdeintervjuene, hvor studiens formål og informasjon kom frem. Datamaterialet ble transkribert raskt etter dybdeintervjuene og det har blitt utelatt personlige opplysninger. Informantene fikk på forhånd tilsendt et informasjonsskriv og de fikk vite at de når som helst kunne trekke seg fra intervjuet. Når det kommer til observasjonene av workshopene, ble video- og lydopptaket tatt opp av arrangørene selv og vi fikk det oversendt. Det ble spurt om samtykke fra deltakerne før hver workshop. Under workshopene var vi nøye med å ikke komme med egne meninger

som kunne påvirke forskningen til tross for at vi fikk spørsmål fra noen av deltakerne. Vi bidro ikke under diskusjoner eller til informasjonsinnhenting for å lage ordskyer. Dette for å ikke påvirke studien i en ønsket retning.

3.7.1. Refleksjon over egen rolle som forsker

Vi jobber i hver vår kommune, hvorav den ene er med i B2B-samarbeidet som vi forsker på. Fordelen ved å jobbe i kommune innen ulike sektorer, er å kunne være objektiv på hverandres områder, noe som samlet gjør oss mer habile i vår rolle som forskere. Ulempen er at vi begge har jobbet lenge i kommunesektoren og kan ha opparbeidet oss inhabilitet omkring «best-practice». Gjennom observatørrollen i workshopene får vi god tilgang på informanter og kontinuerlig informasjon, og det å være tilknyttet egen arbeidsplass gir fordel ved å jobbe med kjente systemer, noe som er tidsbesparende. Dette kan imidlertid føre til at vi leter etter det vi ønsker å finne, både i systemene, blant ansatte og i våre observasjoner.

Det var viktig for oss å velge et tema innen en sektor som står foran store utfordringer og dermed trenger fokus på effektivisering og innovasjon – og da var helsesektoren og den kommende eldrebølgen en mulighet som åpnet seg for oss. Problemstillingen er kjent i organisasjonen, den er kjent nasjonalt – og organisasjonen ønsket at utenforstående skulle se på problematikken, noe som gir oss en lett innfallsport til vår masteroppgave. B2B-samarbeidet omfatter åtte kommuner, noe som bidrar til at vi kan unngå personlige relasjoner til både tjenestebrukere og ansatte på tjenestekontoret, samt ledelse. Dette styrker habiliteten vår i rollen som forskere, med tanke på mulighet for å påvirke ledere eller andre ansatte.

Vår måte å stille spørsmål på kan lede til en førende samtale med intervjuobjektene – som igjen kan påvirke hvilken retning forskningen vår føres. Vi må derfor være oppmerksomme på hvilken kraft våre spørsmål kan ha på forskningen vår.

4 Analyse

I dette kapittelet blir funnene og fortolkningene av datamaterialet som ble gjort i studien presentert. Informantene blir presentert som saksbehandlere 1–5 og deltakerne under workshopene presenteres under fellesbetegnelsen “ledelse” eller “deltaker på workshop”. Informasjon som kan påvirke anonymiteten til informantene har blitt kodet eller erstattet, samt sitater som muliggjør identifisering av informantene har blitt anonymisert. Kapittelet starter med å ta for seg hvordan ledelsen snakker om brukermedvirkning. Deretter presenteres hvordan saksbehandlerne tolker brukermedvirkning og avslutningsvis presenteres hvordan saksbehandlere opplever å omgjøre retningslinje til praksis i sin arbeidshverdag.

4.1 Ledelsens begrepsforståelse og kommunikasjon

Allerede i første workshop ble det laget en ordsky der deltakerne sa hva som skulle til for at B2B-samarbeidet om en felles innsatstrapp og bærekraftige helse- og omsorgstjenester skulle bli vellykket:



Figur 3: Ordsky fra workshop nr. 1

Fra ordskyen i figur 3, kom det frem at det var stor enighet om at forankring, kompetanse, samarbeid, dialog og engasjement er viktige faktorer for at samarbeidet mellom kommunene skal lykkes. Brukermedvirkning ble nevnt av flere, på samme måte som engasjement, nytteverdi, kommunikasjon og medvirkning. I denne studien er det som tidligere utdypet valgt å benytte Christensen og Fluge (2016) sin definisjon på brukermedvirkning som innebærer at

brukerne har en reell innflytelse når beslutninger skal tas (Christensen & Fluge, 2016). Ledelsen brukte begrepet 'innbygger' under workshopene, men vi valgte å bruke begrepet 'bruker' under presentasjon av resultatene, da disse begrepene kan sees som tilstrekkelig overlappende for denne studien. Det ble nevnt av flere ledere for tjenestekontorene at brukeren måtte involveres mer underveis i B2B – samarbeidet. En av lederne fortalte at det var en forutsetning at bruker måtte trekkes inn og at de måtte være med over lengre tid. Det var særlig under diskusjonene ved utformingen av selve innsatstrappen dette ble brakt opp. Det ble bestemt relativt tidlig i en workshop at trappen skulle være felles for alle kommunene i samarbeidet, og at den skulle redigeres ferdig slik at alle kommuner var enige i det som stod i den før den ble publisert. Det er brukeren som i siste ledd bør ha nytte av trappen, så det var viktig at det ble brukt et klart språk som bruker kunne skjønne. Videre ble det sagt at alle burde "snakke samme språk" når det skulle kommuniseres ut mot brukerne. Et eksempel som ble trukket frem var at bruker mest sannsynlig ikke skjønnte begrepet "ambulant". For å oppklare: det er alle tjenester som leveres utenfor base, altså at tjenesteleverandørene må kjøre til bruker og gi tjenesten der bruker bor. Et forslag som ble nevnt var at brukerne kunne få en brukervennlig versjon av trappen som var forenklet, modellert så "hvem som helst" kunne skjønne den. En av lederne fortalte at det burde oppfordres til innvirkning fra brukerne, men at det i praksis ikke ville ha noen betydning da det meste var bestemt allerede. Det var ikke noe logikk til medvirkning slik noen av deltakerne så det.

4.2 Førstelinjens begrepsforståelse

Alle informantene ble spurt hvordan de tolket begrepet brukermedvirkning. Saksbehandlerne ga veldig like svar, der de kom med eksempler som viste at bruker fikk være med å forme deler av vedtaket sitt i form av enkelte nøkkelord som klagemulighet, samhandling, påvirke og fysisk oppmøte. Flere av saksbehandlerne nevnte klagemulighet som brukermedvirkning, på den måten at de kunne hjelpe bruker til å få riktig avslag så de kunne søke på nytt. Vi fant også at de ofte snakket om samhandling som eksempel på brukermedvirkning.

"[...] og det er klart at når [personen] er låst til en svær rullestol og ikke kan gjøre noe annet enn å sitte i den stolen, så er det tungt for mange pårørende. Her er det helt klart samhandling med bruker, selv om den pårørende er uenig. Det er til syvende og sist bruker som skal være med å ønske hvilken tjeneste som skal gis, og den samhandlingen er viktig for at bruker skal føle seg sett og hørt av den offentlige aktøren."
(Saksbehandler 1)

I eksempelet over snakket saksbehandler om hva bruker tenkte rundt det å få være hjemme, men beslutningstaking ble ikke nevnt. Det kreves autonomi og handlingsrom hos førstelinje for at de skal kunne få en reell innflytelse overfor brukerne (Røhnebæk & Løberg, 2021; Christensen & Fluge, 2016). Ut fra intervjuene kom det frem av saksbehandlerne at de hadde større handlingsrom og autonomi før B2B-samarbeidet. Førstelinje la vekt på at de er eksperter på hvert sitt område og forundret seg over at enhetslederne ikke la mer vekt på førstelinjens ekspertise.

“Jeg tenker [enhetsledere] er på en måte eksperter på det de har ansvar for også tenker jeg at vi som saksbehandlere er på en måte eksperter på kartlegging og finne de tjenestene som vil dekke behovet best mulig og. Altså der har jo vi vår styrke. Også blir det litt sånn underlig at det er enhetsleder som ikke til vanlig jobber med det, som plutselig skal bestemme.” (Saksbehandler 3)

Flere av saksbehandlerne fortalte at tjenestekontoret tidligere hadde hatt et mandat som lå høyere opp i organisasjonskartet enn i dag, noe som styrket beslutningsmuligheten til førstelinjen. Dette ble også bekreftet av leder av tjenestekontoret i en av de større kommunene. I dag er tjenestekontoret likestilt med de ulike enhetene i kommunen, noe som fører til mange unødvendige diskusjoner mellom førstelinje og enhetsledere. Et eksempel på dette er:

“Fordi vi tenker at vi skal praktisere innsatstrappen, det er dette vi har gått på kurs og lærer og når vi gjør det, så må vi allikevel drive og diskutere med de ulike enhetslederne; er dette riktig nivå? Og da blir det sånn at de ulike enhetslederne de har jo selvfølgelig ansvar for sitt økonomiske område, også kan de se at det; Nei, men det har ikke vi penger til fordi at det er ikke budsjetttramme til det. Også sier vi; Nei, vi skjønner jo det, men for kommunen totalt sett så er det faktisk mye billigere at det løses hos dere, for hvis ikke så må vi opp i innsatstrappen.” (Saksbehandler 3)

Hvis brukere går nedover i innsatstrappen kan enheter få redusert midler og budsjett hvis de mister mange brukere i sin enhet. Det kan også være en utfordring med budsjettmidler hvis en bruker flyttes så langt ned i trappen at tjenesten havner i en annen enhet. Dette kan føre til utfordringer når saksbehandler må diskutere plassering av tjeneste med enhetsleder og komme til enighet fordi saksbehandler ikke har den autonomien som er nødvendig for å ta riktige beslutninger. Beslutninger som i tillegg til bedre tjenester for bruker totalt sett også kan føre

til innsparinger for kommunene. Saksbehandlerne opplevde at enkelte enhetsledere kan ha et subjektivt syn og ikke alltid se like helhetlig på tjenestetilbudet og innsatsområdet for kommunen som en saksbehandler kan. Dette at et mandat er med på å redusere handlingsrommet går stridt imot Røhnebæk og Løberg (2021) som påpeker at autonomi og handlingsrom fremmer brukervedvirkning.

4.3 Brukervedvirkning i praksis

Denne studien har definert retningslinjene til å være ledelsens forventinger gjort om til ‘teori’. Under workshopene omtalte lederne førstelinje hvor det nevntes at de var det viktigste verktøyet for å få til endringer som bedre tjenester, gjennom forbedret brukerdiallog/medvirkning og dermed besparelser i kommunen. Gjennom workshopene ble ledelsen enige om at kurset til saksbehandlerne i alle samarbeidskommunene skulle bli tilbudt for å øke kunnskapen rundt tjenester ned i trappen (venstrevridning) og innbyggerdialog. Flere av saksbehandlerne nevnte at det var utfordrende å omgjøre retningslinje i praksis da mye blir hemmet av økonomien. Et eksempel fra intervjuene:

“Har du skrevet 15 minutter? Nei det får de ikke, de får bare 10. Altså det er jo hele tiden konkurranse på tid på hva vi skal bruke.” (Saksbehandler 1)

Overfor blir det tatt opp at saksbehandlerne må krangle om minutter når det gjelder hjelp fra hjemmesykepleie i vedtaket, og at det hele tiden er en konkurranse på hvor mange minutter en bruker skal få i et vedtak. Det kommer frem at ingen brukere i hjemmetjenesten er stabile over tid, så det å skulle bruke tid på å diskutere på minuttnivå oppleves som håpløst og dårlig utnyttelse av tidsbruk.

Under workshopen kom følgende utsagn fra ledelsen:

“[...] det er hos saksbehandleren slaget står også for å gjøre ting billigere, slaget står hos tjenestekontoret når du mottar en søknad. Det er det som er avgjørende, og det er det som også er svaret på om man kan gjøre og levere mer til flere, for mindre penger.”
(Deltager på workshop)

Her ser vi at det helt klart er saksbehandlerne “slaget står hos” og at det er de som er avgjørende for å få til en såkalt venstrevridning. Det er kun de som kan klare dette fordi de har den faglige tyngden som er nødvendig for å gi riktig tjeneste, men likevel færre tjenester enn tradisjonelt hvis man ser at bruker kan være en ressurs. Dette er motstridende da

saksbehandlerne var fratatt autonomi, samtidig som det ifølge ledelsen var saksbehandlerne som var nøkkelen til gjennomføringen.

En annen utfordring i praksis var at saksbehandlerne som skulle styrkes også blir rammet av venstrevridningen og at kommunene må spare inn penger.

“I morgen skal dere begynne å jobbe vaktordning og det skal dere gjøre hjemmefra. Hvis dere ikke har noe å gjøre på en time eller to, så kan dere få lov til å avspasere på julaften. Gå litt rundt juletreet også kan dere logge dere på igjen og jobbe og holde på ikke sant.” (Saksbehandler 4)

Saksbehandler som er sitert ovenfor hadde i et tidligere ansettelsesforhold vært to i vaktordningen der de jobbet fra kontoret. Det var for å hensynta sikkerheten og at saksbehandler hadde mulighet til å diskutere utfordringer som oppstod med en kollega. På den måten var aldri saksbehandler alene om å fatte tyngre beslutninger. Saksbehandleren forteller at dette ble rettet opp etter sterke protester fra de andre på kontoret. Samme saksbehandler fortalte videre:

“Jeg har ikke vært borti maken [til ledelse]. Det var rett før det var 15 søknader på saksbehandlingsstillinger på NAV for å si det sånn, de var utlyst samtidig.”
(Saksbehandler 4)

Til tross for at de gamle ordningene ble gjeninnført opplever saksbehandler til dags dato at det er vanskelig å stole på ledelsen og forteller at det må sees endringer i praksis og at lovnader i ord må sees gjennom handling. Som uttalelsen over nevner, så har saksbehandlerne fått i retningslinje og levere mer til flere for mindre penger.

Andersen (2019) viser til at det var en økende oppmerksomhet mot at brukervedvirkning forstås som egenaktivisering av brukerne og at deres deltakelse i tjenesteleveransen var essensiell. Saksbehandlerne hadde en hjelp til selvhjelp-tankegang da de snakket om samhandling.

“[...] Og da tenker de at de er gode pårørende eller en god datter for de kommer og serverer mor, mens jeg mener at du er en god datter hvis du sier til moren din at det glasset med vann må du hente selv, opp å bevege deg! Det å lære opp hvordan de kan være en best mulig pårørende da. Da er det bedre å gå en tur sammen, dropp kakene til lunsj[...].” (Saksbehandler 3)

I eksempelet over fortalte en av saksbehandlerne om en telefonsamtale med pårørende hvor det ble gitt råd om hvordan de kunne opptre for at moren kunne bo lengst mulig hjemme og forebygge sykehjemsplass. Saksbehandleren nevnte at i dette tilfellet hadde datteren blitt takknemlig for tipset, for det var noe hun ikke hadde tenkt på selv. Det ville blitt dyrt og travelt, samt at det ville bryte med samfunnsoppdraget. En av saksbehandlerne nevner dette:

“Det er klart at de mange eldre ikke klarer å bruke de nettløsningene og da er det kun en leverandør i kommunen som du kan ringe til for å få faktura til uten å bruke bank-id. Og få varer levert på døra. Så akkurat der så har de ikke så mye å velge i. Men så fort du kan bruke internett, så er det jo et hav av muligheter.” (Saksbehandler 4)

I eksempelet over var det en bruker som ikke hadde internett eller var noe god på data, så hjemmesykepleien ringte Joker sammen med bruker, som fikk varene levert på døra. For brukere med datakunnskap henviser saksbehandler til bestilling av varer gjennom nettløsninger. På den måten sparer kommunen ressurser og de slipper matlevering som en tjeneste. Det ble sagt ved workshopene at ledelsen ønsket å gjøre brukere mer selvhjulpne og at førstelinjen hadde en unik mulighet til å få brukere og pårørende til å se hvilke tjenester og aktiviteter som kan hjelpe til med dette.

“Så vi tenker jo at så langt som mulig, skal det være mulig å påvirke den tjenesten som tildeles, fordi det er de som er ekspertene på sitt eget liv. Men så er det klart at noen kan ønske seg en Mercedes, også er det på en måte kanskje en Lada eller Toyota som er det forsvarlighetsnivået som vi må forholde oss til.” (Saksbehandler 3)

Det var flere saksbehandlere som antydte at de kunne ønsket en oversikt over aktuelle leverandører av tjenester kommunen ikke tilbyr, men som kunne vært tilbudt som et alternativ som brukere eller pårørende kunne betalt for. Saksbehandler 5 fikk filmet en kartleggingssamtale til saksbehandlerkurset og i den filmen fikk vi se at bruker, en eldre dame, ønsket seg hjelp med vinduspussing. Det tilbyr ikke kommunen og saksbehandler sa i sammenheng med å fortelle at bruker ikke kunne motta dette, at det finnes flere aktører som kan tilby denne tjenesten. Saksbehandler hadde ikke noe navn eller telefonnummer på tilbyder og mente i etterkant av filmen at det kunne vært enklere å avslå tjenesten hvis de kunne komme med et alternativt tilbud i form av leverandørnavn og telefonnummer. Dette ville hjulpet bruker et steg på veien, heller enn å bare avslå ønsket.

Vi ser at det søkes å skape en tjeneste i samarbeid mellom pårørende – bruker – saksbehandler slik at tjenesten skal treffe best mulig. Som Aasbrenn (2020) forteller at tjenesten er møtet

mellom bruker og leverandør og om brukeren fikk tak i det han eller hun var ute etter i samhandlingen; at det å ha tilrettelagte tilbud der det meste er tilpasset brukerne, med rett kompetanse og bemanning, er en systemkvalitet som må være velfungerende som en forutsetning for at samhandlingskvaliteten skal bli god. Under workshopene trakk ledelsen inn brukerne i diskusjonen, der de snakket om innsatstrappen som måtte snakke samme språk som brukerne for at de skulle kunne forstå. Tanken var at brukerne gjennom kommunens hjemmeside skulle kunne bruke trappen som en oversikt over hva slags tilbud som finnes innenfor de forskjellige sektorene, først og fremst helse og levekår.

“Snakke samme språk også innad i systemet. Hvem er det egentlig som skal forstå de tingene der? Hvis det skal forstås innad i sektoren eller i regionen, eller om det skal nå alle innbyggere. Kan vi kalle det kanskje noe annet (enn Aktive lokalsamfunn, red.mrk.). Også savner jeg litt det der å, dette er ikke bare et tilbud som ‘dette skal jeg på’, men også ‘hva jeg som innbygger kan bidra med, samtidig som jeg kan benytte meg av det.’” (Deltager på workshop)

Det var som nevnt over snakk om kommunikasjon med bruker gjennom et klart språk. Videre ble det trukket frem samhandling fra brukerens side, da fokuset også ble lagt over på hva brukeren kan bidra med og samtidig benytte seg av det. Her blir brukeren fremstilt som en prosument som blir med frivillig på en verdisamskaping (Lusch & Vargo, 2014). I denne type samhandling har brukeren en glede av deltakelsen, noe som Lusch og Vargo (2014) påpeker at fører til økt sannsynlighet for at brukeren skal bidra. Uttalelsen som er nevnt ovenfor sees på som tilrettelegging for brukermedvirkning, da ledelsen har benyttet seg av digitaliseringsmuligheter for mer gjennomsiktighet overfor brukerne (Røhnebak & Steighaug, 2021).

Ledelsen var tydelig på at førstelinjen måtte ha fokus på brukermedvirkning. For å få omgjort retningslinjer fra ledelse i praksis har de ulike saksbehandlerne forskjellige metoder for hvordan de får sikret brukermedvirkning i praksis.

“Vi har sånn sjekklister for hjemmebesøk og der ligger det som punkt i sjekklister vår, så i den kartleggingsmetoden vår så ligger det et eget punkt på brukermedvirkning.”
(Saksbehandler 3)

Her ser vi at en av kommunene har en sjekklister med et eget punkt som heter brukermedvirkning for å sikre at det punktet ikke blir glemte i hverdagen. En annen

saksbehandler fortalte at de sikret brukermedvirkning ved at de hjalp bruker med å klage på et vedtak som var gitt av tjenestekontoret.

“Det er jo for å sikre brukermedvirkning og sikre rettighetene til brukerne. Så det er på en måte den vegen vi kan gå for å påvirke når det går den vegen som de ikke ønsker.” (Saksbehandler 4)

En annen saksbehandler fortalte at de ikke hadde noen rutine på å sikre brukermedvirkning i praksis:

“Det blir jo bare at vi dokumenterer det, at vi har vært i kontakt og hva som er blitt, blitt informert om og hva som er mottatt hos oss. Men vi har vel ikke noen annen måte å sikre det på enn at det blir journalført i kartlegging og, ja.” (Saksbehandler 5)

Det har vært mye fokus fra ledelsen sin side i workshopene at den største og viktigste jobben mot bedre brukermedvirkning og i tillegg innsparinger ligger hos førstelinjen. Derfor ville det vært naturlig at ledelsen hadde hatt flere runder med saksbehandlerne for å fortelle hvor viktig jobb som skal gjøres og at det satses skikkelig på dem. Det var både blitt ansatt flere i førstelinje og gitt saksbehandler kurs. Et spørsmål som ble stilt var om de følte de hadde støtte fra ledelsen i denne prosessen. Flere saksbehandlere var usikre på hvem som var øverste leder innen helse og hvordan personen så ut. Vi opplever at det er et funn at flere saksbehandlere, særlig fra de større kommunene, hadde en opplevelse av at det er lang avstand fra dem til den øverste ledelsen innen helse i kommunen. I den største kommunen var det faktisk fire trinn fra førstelinje til øverste leder: leder for tjenestekontor som nærmeste, enhetsleder over der, neste nivå helse- og omsorgssjef og øverste nivå er kommunalsjef personrettede tjenester. Det var flere som ikke visste hvem som var øverste leder og heller ikke at det skulle satses på tjenestekontoret, eller at saksbehandlerne gjorde en jobb som var vesentlig i forhold til kommunens strategier rundt brukermedvirkning og venstrevridning. Det virket ikke som denne utfordringen var like stor i de mindre kommunene, noe som oppfattes som naturlig fordi veien mellom ledelse og førstelinje var kortere.

5 Diskusjon

Funnene av informantenes syn på brukervedvirkning og hvordan retningslinjer kunne omgjøres i praksis ble presentert i kapittelet ovenfor. I dette kapittelet vil studiens resultater bli diskutert opp mot teorien som fremgår i kapittel to, for å kunne besvare oppgavens tre forskningsspørsmål. Under hvert av forskningsspørsmålene vil vi komme med anbefalinger, hvor alle tre anbefalingene vil bli diskutert sammen til slutt.

5.1 Hvordan snakker lederne om brukervedvirkning?

Som vist i kapittel to snakker Ellingsen et al. (2022) om en ledelse som er verdibasert og rasjonell hvor lederen kommuniserer gjennom visjoner som gir mening for medarbeiderne. Under workshopene var det som nevnt tidligere invitert ledere ved kommunene i B2B-samarbeidet som sammen vurderte hvordan kommunene best mulig kunne klare å redusere kostnader innenfor helsesektoren. Vi så at lederne snakket om brukere underveis i workshopen og var enige om og opptatte av at tjenestemottakerne skulle bli tatt med i utformingen av innsatstrappen. Denne var etter hvert tenkt å kunne brukes som en informasjonskanal ut til brukerne. Informasjonskanalen kan bidra til at tjenestemottakerne fikk innsikt i hva kommunen tilbyr, på den måten forventningsstyre brukerne og gjøre dem mer fornøyd (Andersen, 2019). Vi ser i funnene våre at lederne er opptatt av et klart språk i kommunikasjonen ut mot bruker, slik at de lettere kan inkluderes. Ellingsen (2022) informerer om at klart språk er viktig i offentlig sektor, da det bidrar til å minske frustrasjon og merarbeid, både for førstelinje og bruker. Et klart språk er god brukerorientering (Ellingsen, 2022). Ledelsen snakker om innsatstrappen som et informasjonstiltak overfor brukeren, i samsvar med Johannessen og Steihaug (2019), men skilte seg ut ved at ledelsen også tok opp inkluderingen av tjenestemottakeren. Funnene våre viser at ledelsen gjennom informasjon og involvering snakker om brukervedvirkning og at det er lederforankret til en viss grad. Hovedfokuset er nok likevel på førstelinjen og hvordan de får felles rutiner for å innplassere tjenester så langt ned i trappen som faglig forsvarlig, for å redusere kostnadene i kommunene. Det støttes av Ellingsen (2022) og Johannessen og Steihaug (2019) ved at saksbehandlerne skal sees på som det viktigste verktøyet. Våre funn bærer preg av at førstelinjen savner kommunikasjon rundt prosessen i B2B-samarbeidet ved Agenda Kaupang når det gjelder felles rutiner, strategien rundt innsatstrappen, samt mer generelle strategier og mål fra kommuneledelsen. Ved de største kommunene var det flere av informantene fra førstelinjen som ikke visste at saksbehandlerne var et reelt satsingsområde. Førstelinjen hadde bare fått

med seg at det var blitt ansatt flere saksbehandlere ved tjenestekontorene. Det var ikke arrangert møter eller gitt ut informasjonsmateriell som sa noe om prosessen rundt lavere kostnader for å møte eldrebølgen, men saksbehandlerne var klar over at innsatstrappen var under utvikling. Førstelinjen brukte innsatstrappen som eksempel under intervjuene, for hvordan man burde tenke når tjenester ble tildelt. Flere av saksbehandlerne nevnte at brukere burde plasseres lengst mulig ned i trappen innenfor faglig riktig vurdering. Ellingsen et al. (2022) mener at ledelsen bør få frem det beste i menneskene og på den måten sammen utvikle verdier mot et felles mål. Dette kan tolkes som at ledelsen burde ha involvert førstelinjen når det gjaldt prosessen der kostnadsnivå skulle reduseres ved hjelp av felles regional innsatstrapp. Vi mener det er et funn at førstelinjen ikke ble koblet på i forkant av saksbehandlerkurset. En av de fem workshopene som ble arrangert var i forkant av saksbehandlerkurset, der ledelsen ble informert om det som skulle gjennomgås på kurset. Dersom førstelinje hadde vært invitert til denne workshopen, antar vi at flere saksbehandlere ville sagt ifra at de allerede var veldig godt kjent med første del av kurset. Denne delen av kurset handlet om teori rundt brukermedvirkning og ble arrangert over to hele dager. Her kunne ledelse og førstelinje sammen laget et felles mål om hva som var ønsket læring i kurset på vei mot nye rutiner. Andre del av kurset som bestod av bruker- og kartleggingsdialog har vist seg å være til stor nytte for saksbehandlerne og kunne vært interessant for dem å ha på alle kursdagene. Dette mener vi kunne vært veldig aktuelt for å få enda bedre på plass felles rutiner for førstelinjen, som var en felles strategi for alle kommunene.

Vi tolket oppfatningen av brukermedvirkning hos ledelsen som motstridende med hvordan førstelinjen har jobbet de siste fem årene. Ledelsen har fokusert på brukermedvirkning og saksbehandlernes betydning rundt det å innføre gode rutiner for å få til at brukere plasseres lavere ned i trappen. På samme tid har førstelinjen jobbet med politiske reformer som har hatt brukermedvirkning i fokus de siste fem årene. Brukere lenger ned i trappen (venstrevridning) har også hatt et fokus i ledelsen lenge, men uten forankring lenger ned i organisasjonen har det vært nesten umulig å innføre. Dette henviser Sandberg og Tsoukas (2011) til viktigheten av i artikkelen sin. Studien vår viser at gjennom forankringen hos saksbehandlerne blir venstrevridningen og dermed muligheten for reduserte kostnader mer konkret og gjennomførbart.

Kommunikasjonen opplevdes altså for enkelte saksbehandlere, særlig i de større kommunene, som noe fraværende og kunne vært bedre håndtert top-down – men også bottom-up. Dette kan kobles til artikkelen til Sandberg og Tsoukas (2011) der de trekker frem viktigheten av å få

med arbeidsprosessen i detaljer. Dette for å hensynta de uuttalte delene av rutinen man er helt avhengig av å få med kompetansen som ligger hos de ansatte. De har en bred erfaring og det er de som gjerne står i de mest krevende situasjonene.

5.1.2 Anbefaling

Dette bringer oss til en anbefaling og premiss 1 som vi mener kan hjelpe med å få til bedre samhandling mellom ledelse og ansatte. Vi vil komme tilbake til premissene samlet på slutten av diskusjonen.

Premiss 1) Kommunikasjon fra toppledelse til førstelinje og opp igjen – bottom up – top down. Ut fra datainnsamlingen kan det tyde på at saksbehandlerne ikke har deltatt under arbeidsprosesser eller under strategiplanleggingen. Et av funnene vi mener er relevant og viktig er at ledelsen kanskje har hatt noe feilaktig fokus. De har syntes å være mer opptatt av at brukervedvirkning og venstreforskyvning skal oppnås enn av å være lydhøre på hva som har vært gjort ved tjenestekontorene de siste årene. I tillegg til dette ser det ut som at ledelsen har hatt feil fokus på hva førstelinjen trenger av kompetanse. Saksbehandlerne har vært ganske tydelige på at nytten de har hatt av saksbehandlerkurset var relativt liten de to første dagene med tanke på å lære teorien rundt brukervedvirkning og dialog. Sandberg og Tsoukas (2011) peker på at ledelsen må være oppmerksomme på å få med seg ansatte når strategier og mål skal innarbeides i virksomheten. Ledelsen må også gjerne få innspill på hva som er viktig for de som jobber ‘på gulvet’ – dette kan kalles bottom-up (Sandberg & Tsoukas, 2011). Det er viktig for ledelsen å ikke fremstå som arrogante og gi inntrykk av at de vet best. Dette kan ofte få ansatte til å miste tillit til at ledelsen ønsker deres beste og i verste fall få ansatte til å motsette seg strategiene – noe som Sandberg og Tsoukas kaller for top-down. Hadde samhandlingen mellom ledelse og saksbehandlere vært direkte fra toppledelsen til førstelinjen, ville saksbehandlerkurset kunne vært vinklet noe annerledes med bedre relevans for deltakerne. Vi mener dette kan vinkles til artikkelen til Sandberg og Tsoukas (2011) og det de ville kalt en ledelse som er preget av top-down styring. Vi opplever ikke at saksbehandlerne har mistet tilliten til ledelsen i stor grad, men at de ikke føler seg hørt i forkant av innholdet i kurset de ble sendt på.

5.2 Hvordan tolker førstelinjen brukervedvirkning?

Under intervjuene ble begrepene brukervedvirkning, brukerorientering og samhandling omtalt om hverandre og de ble blandet sammen. De samme funnene hadde Christensen og Fluge (2016), som forteller at brukervedvirkning er tilknyttet samskaping. Forskjellen på

brukermedvirkning og de andre begrepene som har bruker i fokus er at bruker har innflytelse når beslutninger tas ved brukermedvirkning (Ellingsen, 2013). En av fem saksbehandlere tolket brukermedvirkningen i samsvar med begrepsforståelsen til Christensen og Fluge (2016).

“[...] nå sitter jeg akkurat med et vedtak nå hvor en har [diagnose], og er veldig dårlig og har da [sin] tidslinje for når [hen] i løpet av døgnet kan ta imot hjelp – det er litt sånn spesifikke klokkeslett eller tider på døgnet. Da vil jo det bli en del av faktagrunnlaget som ligger i vedtaket, sånn at tjenesten skal kunne orientere seg om det. Og da tenker jeg ‘det er jo brukermedvirkning’.” (Saksbehandler 3)

I dette tilfellet fikk brukeren selv komme med ønske om når på døgnet hjemmetjenesten skulle komme på grunn av egne behov. Dette kommer frem i vedtaket slik at brukers ønske kunne hensyntas når beslutninger skulle tas. I eksempelet ovenfor er brukers reelle innflytelse i vare tatt når beslutninger skulle tas. Som nevnt tidligere innebærer brukermedvirkning at bruker skal ha innflytelse når beslutninger om egne tjenester skal tas (Ellingsen, 2013). Basert på informasjon vi har fått fra saksbehandlerne, har vi gjort en vurdering av om denne innflytelsen har vært reell (Christensen & Fluge, 2016). Innflytelse kan tolkes på flere måter, både som å være en deltaker i kommunikasjon og i samhandling (Christensen & Fluge, 2016). Det var begrepet samhandling som oftest ble brukt når førstelinjen tolket brukermedvirkning. Saksbehandlerne brukte begrepet brukermedvirkning, men det var innholdet i begrepet som ble misforstått. Dette funnet er det motsatte av funnene til Askheim (2020), hvor begrepet brukermedvirkning ikke ble brukt av informantene, men som snakket om brukermedvirkning likevel. Funnene i denne studien støttes av Olsen (2017) som erfarer at brukermedvirkning som begrep misforstås. I dette tilfellet snakket saksbehandlerne om samhandling mellom bruker, pårørende og offentlig sektor når begrepet brukermedvirkning skulle tolkes.

Vi har avdekket ut fra dybdeintervjuene våre at flere av saksbehandlerne har hatt en til bøyning mot å si pasient i stedet for bruker. Som tidligere vist i tabellen over informantene i kapittel tre er alle informantene sykepleiere. Vi er undrende til om graden av andel sykepleiere på tjenestekontoret har en effekt på pleiefokuset. En svakhet ved dette kan være at saksbehandleren kan bli forutinntatt og at det derfor kan være utfordrende å se på bruker som en mulig ressurs. Saksbehandlerens pleiefokus kan ha en innvirkning på hvordan førstelinjen tolker begrepet brukermedvirkning med tanke på “bagasjen” saksbehandleren har med seg. Dette blir nevnt under videre forskning.

Saksbehandlerne ser på samhandling som brukermedvirkning. Samhandling innebærer at offentlige tjenester leveres i et likeverdig og gjensidig forhold mellom fagfolk, brukere som benytter seg av tjenester, samt deres pårørende (Larsgaard et al., 2020). Torfing et al., (2017) trekker frem kunnskaps- og ressursdeling mellom aktører som samskaping. I tillegg til samhandling med bruker, snakker saksbehandlerne i stor grad om samhandling internt i organisasjonen og mellom aktører. Det kommer frem at saksbehandlerne ønsker en oversikt eller et samarbeid med flere aktører når det gjelder tjenester som kommunen ikke selv kan tilby. Saksbehandlerne mener det ville vært enklere å avslå en tjeneste dersom de kunne henvist til andre aktører som kunne hjelpe. På den måten blir ikke bruker overlatt like mye til seg selv. Dette kan vise at Torfing et al. (2017) har et poeng i at kunnskaps- og ressursdeling blir en form for samskaping og at det er denne samskapingen førstelinjen ønsker å hjelpe bruker med. Det blir en måte å se det totale bildet rundt brukeren. Røiseland og Lo (2019) ser på samskaping som en flytende betegnelse hvor det er flere ulike diskurser som konkurrerer om å fylle med konkret innhold. Ut fra teorien ser vi at begrepet samhandling er et stort begrep. Alt av samarbeid og det som har brukerfokus passer inn i det saksbehandlerne beskriver at de gjerne skulle gjort mer av. På bakgrunn av teorien og svarene til saksbehandlerne tyder det på at Røiseland og Lo (2019) er inne på noe i forhold til at begrepet er svevende og kan fylles med innhold ved ulikt arbeid. Ved å ha større grad av samhandling mellom bruker og andre aktører, vil det komme brukerne og saksbehandlerne til gode, særlig når brukeren ikke får innvilget tjenesten av kommunen. Samhandling er et mer åpent begrep enn brukermedvirkning, da brukermedvirkning har strengere kriterier som for eksempel reell innflytelse.

Funnene våre viser også at når saksbehandlerne snakker om brukermedvirkning, er det flere som nevner eksempler som vi anser som hjelp til selvhjelp. Offentlige virksomheter har i motsetning til det private som formål å "miste" kunden og gjøre dem mindre avhengig av tjenesten og at brukerne skal kunne ta ansvaret selv (Aasbrenn et al., 2015). I tillegg til at det blir lavere kostnader for samfunnet, vil kundene selv bli sjef i eget liv. Hjelp til selvhjelp omtales i Paulsen (2010) som "självtjänstesamhälle" som innebærer at man gir brukerne verktøyet for å selv utføre arbeidet. Begrepet hjelp til selvhjelp har likhetstrekk med tjenesteøkosystem, da tjenesteøkosystem handler om å integrere de ulike aktørenes egne ressurser (Lusch & Vargo, 2014). I dette tilfellet gjelder det å benytte seg av brukerens egne ressurser. Haukelien og Møller (2011) viser til Olsen et al. (2003) som støtter tankegangen til

saksbehandlerne der de ser på brukeren som en aktør, samt at mesteparten av hjelpen som blir gitt skal være hjelp til selvhjelp.

Hjelp til selvhjelp tankegangen støttes av Normann og Ramirez (1993) som forteller at kundene kan skape verdi selv ved at de gjør aktivitetene på egen hånd. Dette vil være kostnadsbesparende for bedriften. Den samme tankegangen har Christensen og Fluge (2016) som sier at brukermedvirkning begynner i større grad å dreie seg om at bruker selv skal benytte seg av de ressurser som de besitter. I denne studien gjelder det spesielt ressursene som omhandler brukers pleie -og omsorgsbehov. Det trekkes frem i teorien at det offentlige ikke kan oppføre seg på samme måte som det private når det gjelder å tilby avlastning og tilleggstjenester, som for eksempel hjemkjøring av dagligvarer (Aasbrenn, et al., 2015). Aasbrenn et al., (2015) presiserer at det offentlige må gjøre en profesjonell vurdering av brukeren for å finne ut om det er snakk om vilje eller evne til selvhjelp. I praksis vil dette si at det ikke hjelper med matvarer på døra hvis bruker ikke får laget eller varmet opp maten selv. Viser det seg at matlevering på døra og selvhjelp er den rette tjenesten, kan denne profesjonelle servicen føre til verdisamskaping (Aasbrenn et al., 2015). På den måten oppnår kunden en egenverdi ved å klare selv, noe som oppleves som at de medvirker i egen sak (Aasbrenn et al., 2015; Larsgaard et al., 2020). Basert på diskusjonen rundt samhandling som brukermedvirkning, vil vi også komme tilbake til det som handler om å inkludere flere aktører for å bedre tjenestene totalt for bruker blant annet basert på SDL teorien rundt tjenesteøkosystem.

5.2.1 Anbefaling

Vi har sett som et funn at saksbehandlerne noen ganger omtaler brukere som pasient og at det er et visst pleiefokus i svarene. Alle saksbehandlerne vi har brukt som informanter er sykepleiere – og vi antar at effekten av at det er stor andel sykepleiere på tjenestekontoret gir pleiefokus. Det kan være at man kanskje må ha en endring i sammensetningen av utdanning og bakgrunn blant ansatte ved tjenestekontorene for å få til større ressursfokus? Dette tar oss videre til et andre premiss.

Premiss 2) *Vi må gå fra å fortelle hva bruker trenger (av pleie) til å se bruker som en ressurs, og se helheten rundt brukeren.* Hvis kommunen leverer tjenester til brukeren som gjør dem bedre i stand til å håndtere hverdagen selv med gode digitale hjelpemidler og hjelp fra andre eksterne aktører, vil muligheten for å kunne bo hjemme så lenge de ønsker øke betraktelig. Kommunene og førstelinjen må gå fra å se brukerne som pleietrengende til ressurser med

ansvar for egen helse og begynne å måle mulighetene for hva bruker kan klare å gjøre selv, heller enn å se på hva bruker ikke kan klare.

5.3 Hvordan opplever førstelinjen å omgjøre retningslinjer til praksis i sin arbeidshverdag?

Funnene viser at det er ulike teorier og definisjoner som tar opp inkluderingen av brukerne, samt mulighet for påvirkning av tjenester som blir tildelt, men spørsmålet er hva det betyr i praksis. Det er tidligere diskutert i studiet at saksbehandlerne ser på samhandling som brukermedvirkning. Her vil vi diskutere hvordan samhandlingen muliggjøres i praksis.

Som teorien rundt SDL og tjenesteøkosystem har belyst gjennom studien, er det viktig å se hele brukeren og verden rundt. Med SDL – perspektivet blir kunden sett på som en value-cocreator, hvor kunden sammen med virksomheten skaper verdi (Vargo & Lusch, 2016; Ng & Smith 2012). Målet med samarbeidet er å gi økt samhandling mellom bruker og tjenesteleverandører tverrsektorielt. Dette vil styrke saksbehandlerne opplevelser rundt samarbeidet og kommunikasjon med ulike aktører i alle ledd. På denne måten vil det bli lettere å jobbe med tidlig innsats og forebygging fordi mye av dette arbeidet avhenger av andre sektorer enn helse og levekår. Eksempler på tverrsektorielt er privat næringsliv, oppvekst, barnevern, kultur og idrett. Denne tankegangen kan sees opp mot SDL og systemtankegangen til Lusch og Vargo (2014). Ved at kommunene ser på tjenester i annen sektor blir systemet zoomet ut og kommunene får en bedre oversikt og ser mer helhetlig (Lusch & Vargo, 2014). Våre funn viser at saksbehandlerne foretrekker å dra ut til brukerne på besøk når det kommer nye søknader om tildeling av tjenester. Ved hjemmebesøk kan saksbehandleren se hele brukeren og avdekke et mer helhetlig hjelpebehov. Videre kan saksbehandleren få et innblikk i hva brukeren klarer selv, eventuelt hva pårørende til tjenestemottakeren kan bidra med. Vi får gjennom saksbehandlerne inntrykk av at pårørende er til stede under hjemmebesøket. Det fremkommer av studien at saksbehandlerne ønsker seg et samarbeid med private aktører som hadde overlappet de kommunale tjenestene. Saksbehandlerne opplyser at det finnes flere pårørende som ønsker å betale for private tjenester hvis de hadde fått vite om de private aktørene. Samarbeidet mellom kommunene og private aktører kan bidra med å nå målet om at tjenestemottaker skal kunne bo hjemme lengst mulig etter reformen Leve Hele Livet (Meld. St. 15, 2017-2018).

Eksempler på tjenester på tvers av sektorer er e-helse, offentlig og privat velferdsteknologi, turgrupper og svømmeklubber som driftes av idrettsforeninger, strikke- eller leseklubber i regi av frivillighetssentraler, skravlekoppen eller møtepunkter på biblioteker. Det kan også være

andre arenaer arrangert gjennom kultur, tilskudd og avtaler til næringslivet, som for eksempel hjemkjøring av matvarer og medisiner, snømåking, plenklipping eller lignende. Listen er uuttømmelig. Hvis kommunen gir tilskudd til apotek for hjemkjøring av medisiner, blir det ikke like dyrt for brukerne, samtidig som hjemmetjenesten slipper å bruke tid på det. Eksempelene over er ikke noe kommunene tilbyr, men det finnes private aktører som gjør det. Dette funnet går overens med funnene til Andersen (2019), som opplevde at brukerne ønsket tjenester som kommunen ikke kunne tilby, men at det kunne løses ved at saksbehandlerne kunne sette brukerne i kontakt med private aktører. Hvis førstelinjen har informasjon om de private aktørene tjenestene og kan levere et navn og et telefonnummer samtidig som de gir et kommunalt avslag på tjenesten, vil de hjelpe bruker eller pårørende til å finne ut av tjenesten på egen hånd. Andersen (2019) presiserer at ved å gi brukerne informasjon om private aktører som et virkemiddel, kan brukerne bli mer fornøyde til tross for at ønsket ikke ble innvilget. Hvis kommunene klarer å få til dette samarbeidet, vil man kunne se hele omkretsen til brukerne og tilby tjenester både i og utenfor kommunen. Brukermedvirkning er ikke nødvendigvis utfordrende i de tilfellene der bruker får et vedtak og dermed krav på å motta en tjeneste fra kommunen, men det er i de tilfellene hvor kommunen ikke kan tilby disse tjenestene. Disse brukerne havner litt utenfor kommunen og det er ikke noe system for å fange dem opp eller for å sette dem i kontakt med andre. Hvis man får fanget opp dette gjennom eksterne aktører, gir det en helhetlig tjenesteleveranse til brukerne. Dette bidrar til at tjenestene samles og kommuniseres ut enhetlig til brukerne. Denne verdisamskapingen kan sees på som et tjenesteøkosystem (Aasbrenn et al., 2015). Eksempelene ovenfor kan muliggjøre en mer bærekraftig måte å drifte kommunen på. Den bærekraftige tankegangen støttes av Jenhaug (2020). Samtidig med at det er bærekraftig medfører det at saksbehandlerne opplever å gi brukerne en bedre helhetlig tjeneste.

Lederne er viktige når det gjelder formidling og påvirkning av medarbeidernes verdier (Andersen, 2019; Ellingsen, 2013). Våre funn tyder på at noen av saksbehandlerne synes det er vanskelig å stå for sin faglige vurdering når andre ansatte, pårørende eller politikere betviler vurderingen. Utfordringene kunne blitt lettere å håndtere hvis førstelinjen hadde visst at de hadde ledelsen i ryggen. Flere av saksbehandlerne nevnte at de følte seg alene i avgjørelsene og at det til syvende og sist var de som måtte stå for det som ble besluttet. Dette viser at teorien (Sandberg & Tsoukas, 2011) stemmer og at formidlingen og verdiene hos førstelinjen hadde vært bedre forankret hvis støtten hadde vært tydelig og konkret fra ledelsen.

Sandberg og Tsoukas (2011) poengterer viktigheten av å gjøre strategier internt i virksomheten forenlig med praksis, slik at teori og praksis henger sammen. Dette muliggjør å bruke forventningene og retningslinjene til ledelsen direkte inn i arbeidsprosessene hos førstelinjen. Hvis forankringen i strategiene kun er teoretisk, vil alle de uskrevne måtene å prosessere arbeidsrutiner på være mangelfull. Dette gjelder også i tildeling av tjenester, der dialogen med menneskene ofte er annerledes enn det som kommer frem i teoretiske eksempler og forventninger. Hvis ikke ledelsen har med seg de ansatte med reelle, konkrete og gode arbeidsprosesser, får man dem heller ikke med seg i strategien fordi den blir for svevende og ikke oppleves som relevant for de ansatte (Sandberg & Tsoukas, 2011).

For at brukerne skal kunne ha en reell innflytelse i praksis, kreves det at førstelinjen har autonomi og et handlingsrom for at innflytelsen skal kunne bli ivarettatt. Ved å gi medarbeiderne ansvar og myndighet, vil dette fremme brukerorienteringen (Ellingsen et al., 2022). Dette støttes av Johannessen og Steihaug (2019) som opplyser at begrensede ressurser og mangel på handlingsrom var hovedårsaken til at brukervedvirkning ikke var integrert. Andersen et al. (2017) ønsker å formidle at bur og ballsal kan sees på som metaforer på handlingsrom. Begrepet kan sees på som de mulighetene en ansatt har for å velge mål og midler når føringer er veid opp mot hverandre, noe som er enklere jo mindre klare anvisninger det er (Andersen et al., 2017). For at førstelinjen skal kunne utøve skjønn, er det nødvendig med et handlingsrom (Andersen et al., 2017). Det hjelper ikke at førstelinjen ønsker å gjøre alvor ut av brukers ønsker hvis saksbehandler ikke har handlingsrommet til å ta den avgjørelsen. Under analysen av dataene kommer det frem at førstelinjen opplevde en svekkelse av autonomien og at handlingsrommet har krympet etter prosessen i B2B-samarbeidet. Det kommer frem under analysen at saksbehandlerne må krangle med enhetsledere i tjenesten for å få gjennom tjenester til tross for at førstelinjen er ekspertisen på området. Denne problemstillingen passer med funnene til Askheim (2020) som kom frem til at det er utfordrende for de ansatte å jobbe med medvirkning fra brukerne når det er strenge ressurskrav fra ledelsen og organisasjonsmessige forhold. Opplevelsen til førstelinjen er motstridende med tanke på at ledelsen under workshopene forteller at saksbehandlerne er det viktigste verktøyet for gjennomføringer av endringer om bedre tjenester i kommunen. Røhnebæk og Løberg (2021) påpeker at førstelinjen må ha stor grad av autonomi for at brukervedvirkning skal kunne implementeres. Det er motstridende at ledelsen ser på saksbehandleren som det viktigste verktøyet samtidig som at førstelinjen opplever mindre autonomi og trangere handlingsrom. Ut fra teorien opp mot funnene gjennom

saksbehandlerne bør ledelsen gi tilbake førstelinjen den autonomien og handlingsrommet som de hadde før.

5.3.2. Anbefaling

Dette bringer oss til et premiss nummer tre vi vil anbefale senere i diskusjonen, som omhandler at saksbehandler må ha riktig grad av autonomi. Dette kan være et punkt for å bedre tjenestene rundt bruker totalt sett.

Premiss 3) *Det må være stor grad av autonomi og handlingsrom hos førstelinje.* For at brukerne skal kunne ha en reell innflytelse i praksis, kreves det at førstelinjen har autonomi. Det vil fremme brukerorienteringen å gi medarbeiderne ansvar og myndighet (Ellingsen et al., 2022). Det hjelper ikke at saksbehandlerne ønsker å gjøre alvor ut av brukers ønsker hvis de ikke har den autonomien som kreves for å kunne ta en slik avgjørelse. Røhnebæk og Løberg (2021) viser at førstelinjen må ha autonomi for at de skal kunne gjennomføre brukermedvirkning. I vår studie kom det frem at saksbehandlerne føler autonomien har krympet etter B2B-samarbeidet på grunn av endret mandat. Dette bør endres til at førstelinjen får mandat til å gå over enhetsledere for å slippe diskusjoner på faglige vurderinger som er gjort med riktig kompetanse.

5.4 Premisser mot tjenestesamhandling

Som nevnt tidligere snakker førstelinjen om samhandling når de tolker begrepet brukermedvirkning. De jobber med brukere og er derfor i kjernen av der brukermedvirkningen skjer. Ut fra funnene gjennom førstelinjen og ledelsen er brukermedvirkning et for snevert begrep, spesielt i et tjenesteperspektiv. Ut fra tjenesteperspektivet er vår oppfatning at begrepet brukermedvirkning har begynt å bli litt utdatert og gammeldags. Vi mener det fordi funnene våre viser at det er et medvirkningsfokus ut mot bruker både blant førstelinjen og ledelsen, men innholdet i begrepet ligner en samhandling med bruker. utfordringene ligger mer på hva som inngår i brukermedvirkningen. Det retter seg mot samhandling (Christensen & Fluge, 2016) heller enn selve utformingen av vedtaket eller tjenesten til brukeren.

Denne diskusjonen har brakt oss videre til tre premisser vi mener kan settes sammen til en modell og som kan være med å forbedre den totale brukeropplevelsen til brukeren. Vi mener brukermedvirkningen må byttes ut på den måten at vi går fra å se brukeren isolert sett i sammenheng med ledelsen, eller i interaksjon med saksbehandler. Sees brukermedvirkning i sammenheng med tjenesteøkosystemet i SDL teorien, kan vi sette dette sammen til en slags felles samhandling av flere tjenester. Vi definerer da tjenester til å være leveransen av alle

tilbud til brukere som gis gjennom førstelinje, selv om det ikke er vedtak forbundet, men også videreformidling av tjenester fra andre aktører. Det er på tide å se alle tjenestene rundt brukeren på samme tid, uavhengig av sektor eller aktør – og det tar oss videre til det vi kaller **tjenestesamhandling**.

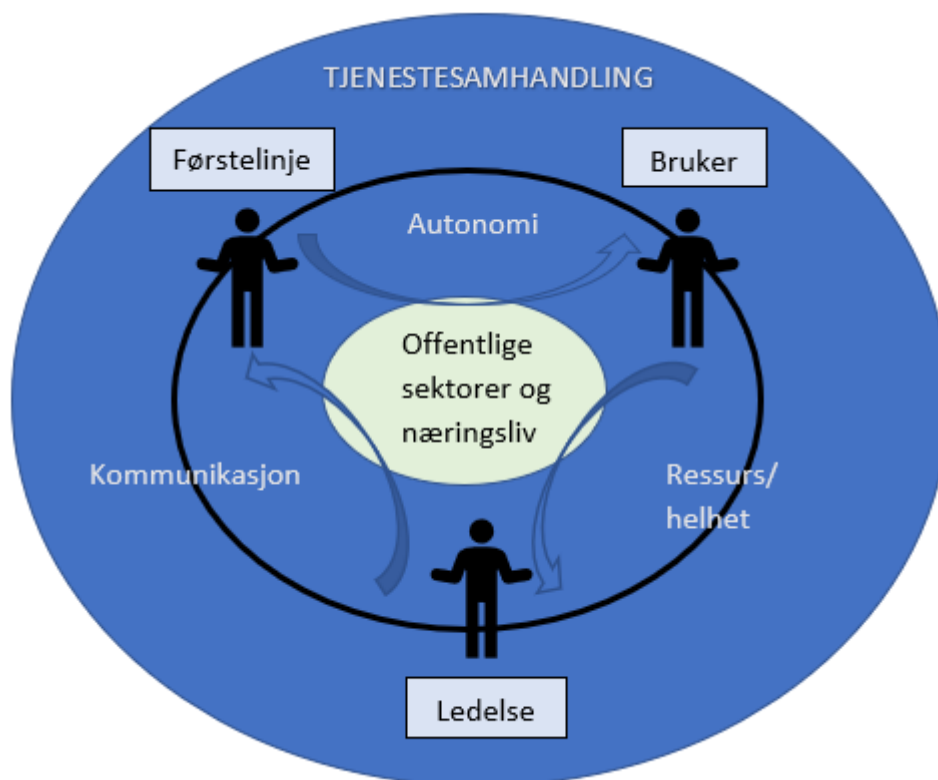
5.5 Oppsummering av premissene og ny forskningsmodell

Vi mener det bør være tre premisser til stede for å kunne utføre tjenestesamhandling og dette er noe de fleste offentlige aktører bør fokusere på for å ta brukermedvirkningen til et høyere nivå. Disse tre premissene må være synlige for at det skal gå fra å være brukermedvirkning til tjenestesamhandling, ikke bare i teori, men også i praksis.

For å oppsummere er altså premissene for å oppnå tjenestesamhandling disse:

- 1) Kommunikasjon fra toppledelse til førstelinje og opp igjen – bottom up – top down.
- 2) Vi må gå fra å fortelle hva bruker trenger til å se bruker som en ressurs og se helheten rundt brukeren.
- 3) Det må være stor grad av autonomi og handlingsrom hos førstelinje.

Denne figuren kan beskrive tjenestesamhandlingen billedlig:



Figur 4. Tjenestesamhandling

Forskningsmodellen over er en grafisk fremstilling av de teoretiske områdene som danner grunnlaget for studien. De tre variablene er ledelse, førstelinje og bruker som er satt i konteksten tjenestesamhandling. For at samhandlingen i figur 4 skal skje, må ledelsen kommunisere en bottom-up – strategi overfor saksbehandlerne, hvor førstelinje får autonomi og stort nok handlingsrom til å kunne gi de riktige tjenestene overfor bruker. Brukerne må sees på som en ressurs og få riktige tjenester basert på dette. Ved at brukerne blir sett på som en ressurs vil det forsterke bottom-up-strategien til ledelsen, som igjen må kommunisere det ut til saksbehandlerne. Offentlig sektor og næringsliv vil være styrende for samhandlingen. Det er fordi offentlig sektor har egne lover og regler som de må forholde seg til, dessuten er det en pyramidetankegang i offentlig sektor med styrende organer. Næringslivet påvirker korrelasjonen i denne tjenestesamhandlingen ved at det private næringsmarkedet alltid er under utvikling. Hva som skjer i det private næringslivet vil påvirke det offentlige næringslivet, blant annet å styre forventingene til brukeren. Det er ifølge lederne vanskelig å få til venstrevridning uten at politikerne setter av midler til tidlig innsats og forebygging. Det vil derfor være svært viktig at politikerne i kommunene gir rom for denne tjenestesamhandlingen i form av å sette av nødvendige midler. Dette kan de gjøre ved å bevilge midler i budsjettet så det er mulig for kommunen å gi tilskudd til eksterne leverandører og næringsliv for å få til en god tjenestesamhandling.

6 Konklusjon

Formålet med denne studien har vært å se hvordan ledelse og førstelinje forsto brukervedvirkning som begrep og hvordan det var for førstelinje å omsette teorien og forventningen fra ledelsen til praksis.

I studien avdekket vi at ledelsen snakket om brukervedvirkning som å tilrettelegge for “klart språk” slik at brukeren skulle kunne forstå informasjonen som ble gitt ut i forbindelse med en regional innsatstrapp. Under workshopene ble det ved flere anledninger tatt opp at brukerne skulle ha blitt involvert under utformingen av innsatstrappen. Da ledelsen snakket om brukervedvirkning bar det preg av at førstelinjen ikke var koblet på før strategien rundt B2B-samarbeidet ble bestemt. Endringer som ledelsen foreslo under workshopene når det gjaldt brukervedvirkning, var noe førstelinjen allerede hadde jobbet mot i flere år. Slik vi ser det så ble de felles retningslinjene som ble lagd under workshopene vellykkede, med tanke på å få brukerne lenger ned i innsatstrappen. De nye felles retningslinjene kan være til hjelp for at bruker blir sett på som en ressurs i stedet for en med pleiebehov.

En av fem saksbehandlere tolket brukervedvirkning i tråd med definisjonen til Christensen og Fluge (2016), som var vårt utgangspunkt som definisjon. Definisjonen til Christensen og Fluge (2016) innebærer at brukerne må ha en reell innflytelse på tjenesten. De resterende saksbehandlere snakket om samhandling da de skulle forklare begrepet brukervedvirkning. Førstelinjen snakket om samhandling mellom bruker, pårørende og offentlig sektor da begrepet brukervedvirkning skulle tolkes. De snakket også om brukervedvirkning som hjelp til selvhjelp. Dette er en viktig brikke i det å se brukeren mer som en ressurs og henger sammen med reformen Leve hele livet fra Helsedirektoratet. Flere saksbehandlere nevnte at de ønsket større grad av hjemmebesøk nettopp for å se forholdene hjemme hos bruker så de kunne foreslå hva bruker kunne klare selv, eller med hjelp fra pårørende.

Vi så gjennom studien at det har vært avvikende kommunikasjon, kanskje særlig ved de større kommunene, mellom ledelse og førstelinje. Det virket ikke som at ledelsen hadde vært klar over i hvor stor grad brukervedvirkning hadde farget kartleggingssamtalene til førstelinjen, som følge av Gode pasientforløp og reformen Leve hele livet. Et eksempel på dette er saksbehandlerkurset som kunne hatt en annen vinkling dersom kommunikasjonen var bedre. Funnene våre viser at der ledelsen mener førstelinjen skal stå for den viktigste jobben, er ikke saksbehandlere informert om forventningene. Det avdekkes også at førstelinjen ikke er klar

over hva strategiene til ledelsen er, eller egen rolle i den. Forventningene til ledelsen; her sett som en slags teori for førstelinjen, blir møtt – men ikke fordi ledelsen er flink til å formidle til førstelinjen hva de ønsker. Mer fordi forventningene følger tidligere reformer som inkluderer større fokus rundt brukermedvirkning.

Ved å gi helhetlige tjenester gjennom felles rutiner får kommunene et perspektiv basert på tjenesteøkosystem, som tilfører verdi og gjør at brukerne sees mer på som en ressurs. Dette kan muliggjøres ved at private og kommunale aktører samarbeider tverrsektorielt. I praksis betyr det at saksbehandlerne har en oversikt over private aktører som de kan henvise til under kartleggingen når de kommunale tjenestene ikke strekker til. Studien refererer også til at dette er noe førstelinjen etterspør. Dette vil føre til at brukeren blir sett i en totalitet og kan få en mer samlet tjeneste uavhengig av hva kommunene kan levere, noe som også fører til bedre kommunikasjon og brukerdialog.

For at brukerne skal kunne ha en reell innflytelse i praksis kreves det at førstelinjen har autonomi og et handlingsrom for at innflytelsen skal kunne bli ivaretatt. Det ble fremmet en utfordring fra saksbehandlerne knyttet til handlingsrom, der de opplevde å bruke mye tid på å diskutere endelige konklusjoner basert på faglige vurderinger med ledere for enhetene brukerne tilhørte. Førstelinjen opplevde at de hadde mindre handlingsrom under B2B – samarbeidet enn de hadde tidligere. Det er motstridende at ledelsen ser på saksbehandleren som det viktigste verktøyet samtidig som at førstelinjen opplever mindre autonomi og trangere handlingsrom. For at førstelinjen skal sette retningslinjene ut i praksis er de avhengig av et handlingsrom som muliggjør endringene.

Når retningslinjer skal omgjøres i praksis har vi funnet ut at begrepet brukermedvirkning er for snevert og at tjenestesamhandling er et bedre begrep. Vi har kommet frem til tre premisser som fører til tjenestesamhandling; 1) Kommunikasjon fra toppledelse til førstelinje og opp igjen – bottom up – top down. 2) Vi må gå fra å fortelle hva bruker trenger til å se bruker som en ressurs og se helheten rundt brukeren. 3) Det må være stor grad av autonomi og handlingsrom hos førstelinjen. Da vil man kunne gå bort fra brukermedvirkning med pleiefokus, til tjenestesamhandling med ressursfokus og mer helhetlig oversikt over brukeren.

7 Avslutning

7.1 Teoretiske og praktiske implikasjoner

Denne studien bidrar med både teoretiske og praktiske implikasjoner som på hver sin side kan gi større innsikt i forståelsen rundt temaet brukervedvirkning og tjenestesamskaping. Både ledelsen og førstelinjen legger noe annet i begrepet brukervedvirkning enn det teorien tilsier. Olsen (2017) sier at begrepet brukervedvirkning kan misforståes og feiltolkes og funnene våre støtter det. Det betyr ikke likevel at effekten av brukervedvirkningen blir negativt påvirket. Som Ellingsen (2013) viser til er det graden av å delta aktivt når beslutninger tas som sier noe om det er brukervedvirkning eller ikke. Vår studie ser på brukervedvirkning som begrep opp mot samhandling, da det er dette som går igjen i funnene våre – som viser at det ofte er samhandling og ikke brukervedvirkning saksbehandlerne snakker om når de sier brukervedvirkning. Vår teoretiske implikasjon er at begrepet brukervedvirkning har gått ut på dato og at tjenestesamhandling er et mer passende begrep som tar utgangspunkt i teorien rundt tjenesteøkosystem sett i lys av SDL teorien. Vargo og Lusch (2014) mener som tidligere nevnt at tjenesteøkosystem er et selvforsynt system bestående av ressurser som yter tjenester til hverandre og på den måten er nyttet sammen av gjensidig verdiskaping. Som Vink et al. (2021) sier, gir tjenesteøkosystemet innsikt i hvordan aktører gjensidig påvirker verdiskapingen i det systemet de er del av, i tillegg til den systematiske og helhetlige forståelsen som tjenesteøkosystemet bidrar til.

Studien medfører også noen praktiske implikasjoner. Funnene viser at pårørende kan ønske andre tjenester enn bruker selv. Eksempelvis i tilfeller der pårørende er slitne og ikke vil ha ansvaret for bruker lenger, eller mener bruker har blitt så gammel at det må være på tide med en institusjonsplass, selv om bruker helst vil fortsette å bo hjemme. Funnene viser at det kan være utfordrende å få bruker til å si hva de aller helst ønsker, særlig hvis pårørende er til stede. Det krever at saksbehandler er vår for det som blir “sagt mellom linjene” og det er ikke alltid de klarer å fange det opp. En annen implikasjon er at den stramme økonomien kan skape begrensninger for å opprettholde et ønskelig tjenestenivå. Det er ikke alltid førstelinjen er enig i økonominivået kommunen mener tjenestene bør ligge på. En tredje implikasjon er at den organiseringen ledelsen i kommunen har gitt mandat for gjør at autonomien hos førstelinjen vanskeliggjør den venstrevridningen som er ønsket.

Funnene våre viser at for å unngå feiltolkning av brukervedvirkning, bedre kommunikasjon for å unngå at forventninger ikke møtes og stor nok grad av autonomi hos førstelinjen er det

tre premisser som bør være til stede for å kunne utføre tjenestesamhandling. Dette er noe de fleste offentlige aktører kan nyttiggjøre seg av. Premissene må være synlige for at det skal gå fra å være brukermedvirkning til tjenestesamhandling, ikke bare teoretisk, men også i praksis: 1) Kommunikasjon mellom toppledelse og førstelinje; bottom up – top down.. 2) Gå fra å fortelle hva bruker trenger til å se bruker som en ressurs, sammen med helheten og alle aktiviteter rundt denne ressursen. 3) Stor grad av autonomi og handlingsrom hos saksbehandlere.

7.2 Begrensninger ved oppgaven og forslag til videre forskning

Datamaterialet i denne studien bygger på informasjon fra fem saksbehandlere i tjenestekontorene. En begrensning ved studien er at vi måtte ha intervjuene digitalt over teams, så flyten under intervjuene bar noe preg av at det var vanskelig å lese kroppsspråk. På en annen side var det nyttig å ha video – og lydopptak under analysen, samt at informantene satt i trygge omgivelser hvor de følte seg komfortable. Intervjuene ble holdt etter nesten to år med pandemi, så intervjuet bar preg av at vi som forskere og informantene hadde god erfaring med Teams og at det som verktøy var godt forankret. På slutten av hvert intervju ble informantene spurt om de hadde noen innspill for å sikre oss på at vi hadde fått med oss alt i intervjuguiden og for at informantene ikke brant inne med noe som de ønsket å skulle få sagt. Under workshopene var vi ikke-deltakende observatører, noe som førte til at vi ikke kunne stille oppfølgingsspørsmål eller stille spørsmål hvis det var noe vi ikke forsto.

En annen begrensning er at vi ikke har tatt hensyn til de brukerne som ikke vil være en ressurs i eget liv. Ifølge Andersen (2019) blir ikke brukerne forstått som at de har individets frie valg, men at de sees på som en ressurs som en plikt som medborger. Andersen (2020) kaller dette “tvungen samprodusent” og vi vet at de finnes, men vi tar ikke hensyn til det i studien vår.

Til videre forskning vil det være aktuelt å intervjuer saksbehandlere fra andre sektorer i kommunen. Det vil også være hensiktsmessig å bruke tankegangen til Theory in use, hvor man får saksbehandlernes mentale bilde av hvordan ting fungerer i en gitt kontekst (Zeithaml, et al., 2020). På den måten kan forskerne bruke et eksplorativt design for å skape ny teori (Zeithaml, et al., 2020). Til videre forskning ville det vært hensiktsmessig å sammenligne denne forskningen med en kvantitativ studie med spørreskjema for å se om resultatet og funnene våre blir empirisk styrket. Med en større mengde data får man et større helhetsbilde. Denne studien har vært demografisk begrenset til å gjelde for kommunene i Østre Agder-samarbeidet, så andre forskere kan se om dette gjelder for andre kommuner i Norge.

Det ville vært interessant å se mer på sammensetningen til tjenstekontoret og se om høy grad av sykepleiere – som vi vet finnes ved tjenstekontorene i dag – gir andre tjenester enn om det hadde vært høyere grad av ergo- og fysioterapeuter. Ville det gjort at brukere ble sett mer på som ressurser og vedtak i mindre grad gitt som pleie?

Litteraturliste

- Andersen, J. (2019) Brukermedvirkning som innflytelse og deltakelse – en studie av omsorgslederes vurderinger. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 5(2) <https://doi.org/10.18261/issn.2387-5984-2019-02-05>
- Andersen, J. (2020) The Scope of Possibilities for User Influence in Norwegian Municipal Care Services. *Jnl. Soc. Pol. No 49*, 4, 810–828 © Cambridge University Press 2020 <https://doi:10.1017/S0047279419000771>
- Andersen, Moldenæs, T., & Torsteinsen, H. (2017). *Ledelse og skjønnsutøvelse: analyse, intuisjon og forhandlinger* (p. 366). Fagbokforl. Kap 5.
- Anker, T. (2020). *Analyse i praksis*. Cappelen Damm Akademisk.
- Arnstein, Sherry R (2019) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 85:1, 24-34, DOI: 10.1080/01944363.2018.1559388
- Askheim, O.P. (2016). Samproduksjon som velferdssektorens kinderegg. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 2(1), 24-36.
- Askheim, O. P. (2020). Brukermedvirkning - fra politikk til praksis. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 3, 170–186. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-03-02>
- Barnes, J. (1954). *Class and Committees in a Norwegian Island Parish*. *Human Relations*, (7): 39-58.
- Christensen, K & Fluge, S (2016) Brukermedvirkning i norsk eldreomsorgspolitik – Om utviklingen av retorikken om individuelt medansvar. *Tidsskrift for velferdsforskning*, pp 261 - 277 <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-03-04>
- De nasjonale forskningssetiske komiteene (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. [Forskningsetikk.no](https://www.forskningsetikk.no). <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora/>
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., Jackson, P. R., & Jaspersen, L. J. (2018). *Management and business research (6 utg.)*. Sage Publications.
- Ellingsen, P (2013) *Brukerorientert ledelse i offentlig sektor (1. utgave)*, Gyldendal Norsk Forlag AS
- Ellingsen, P., Eriksson, R., & Kvitting, K. A. (2022). *Brukerorientert ledelse i offentlig sektor (2. utgave.)*. Gyldendal akademisk.
- Forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven, § 4. Fastsett av Helse- og omsorgsdepartementet i 2004 med hjemmel i lov 1982 nr 66 om helsetjenesten i kommunene § 6-2 a.
- Gadamer, H.G. (2007) *Sannhet og metode*. Oversatt i 2012. Pax forlag.

- Gilljam, M., Oscarsson, H., Wängnerud, L. & Esaiasson, P. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad = Metodpraktikan* (4. rev. upplagan. utg.). Stockholm: Norstedts juridik
- Grenness, T (2020). *Slik løser du metodeproblemene i bachelor- og masteroppgaven* (1. utgave). Cappelen Damm Akademisk.
- Gripsrud, G., Olsen, U.H. og Silkoset, R. (2016). *Metode, dataanalyse og innsikt*. (3. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1982) Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry, *Educational Communication and Technology*, Vol. 30, No. 4 (Winter, 1982), pp. 233- 252 Published by: Springer
- Gulbrandsen, Clayman, M. L., Beach, M. C., Han, P. K., Boss, E. F., Ofstad, E. H., & Elwyn, G. (2016). Shared decision-making as an existential journey: Aiming for restored autonomous capacity. *Patient Education and Counseling*, 99(9), 1505–1510.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.07.014>
- Grønmo. S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: fagbokforlaget.
- Grönroos, C. (2011). Value co-creation in service logic: A critical analysis. *Marketing Theory*, 11(3), 279-301.
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150.
- Helsedirektoratet, *brukermedvirkning*. (05.04.2022) Lenke:
<https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>
- Handlings- og økonomiplan Arendal kommune (HØP) 2022-2025. (05.04.2022) Lenke:
<https://www.arendal.kommune.no/politikk-og-organisasjon/kommuneplan-planer-og-styringsdokumenter/handlings-og-okonomiplan/>
- Haukelien, H., G. Møller, H. Vike (2011) Brukermedvirkning i helse- og omsorgssektoren, *TF-rapport nr. 284*, Bø: Telemarksforsking.
- Jacobsen, D., Kvelland, E., Kiland, C. og Gundersen, F. (2010). *Evaluering av interkommunalt samarbeid etter kommuneloven § 27 – omfang, organisering og virkemåte*. Kristiansand. (27.03.2022) Lenke: www.regjeringen.no
- Jacobsen, D. (2014). *Interkommunalt samarbeid i Norge*. Fagbokforlaget, Bergen.
- Jenhaug & Høgskolen i Innlandet. (2020). *Samskaping og brukerdrevet innovasjon i offentlige omsorgstjenester i et maktperspektiv: Vol. no. 14*. Høgskolen i Innlandet, Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap.
- Johannessen & Steihaug (2019) *Brukermedvirkning i helsetjenester for eldre*. Universitetsforlaget, 5 årgang, s. 1 – 14
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (3.utg.). Oslo: Abstrakt forlag

- Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode (5.utg.)*. Oslo: Abstrakt forlag
- Johnsen-Høines, M., & Alrø, H. (2010). Trenger en å spørre for å være spørrende? *Tidsskriftet FoU i praksis*, 4(3), 79-96.
- Klausen, Arnesen, S., Christensen, D. A., Folkestad, B., Hanssen, G. S., Winsvold, M., & Aars, J. (2013). Medvirkning med virkning? Innbyggermedvirkning i den kommunale beslutningsprosessen. *Norsk institutt for by- og regionforskning*.
- Kloster, P., Alrø, H. & Dahl, P. (2019): *Professionelle roller i borgersamtaler*. Dafolo Forlag
- Koht (2018). Tilbakeslag for organisert medvirkning i kommunalt planarbeid? *Plan*, 2, 28–33.
- Larsgaard, A.K., Krane, V., & Larsen, H Damsgaard. (2020). Brikke eller aktør og samskaper? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 1, 04–21. <https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2020-01-02>
- Ledang, K. (2020, 19.10.2020). Pasienter og pårørende må påvirke mer. *Kommunal Rapport*. Hentet fra <https://www.kommunal-rapport.no/debatt/pasienter-og-parorende-ma-medvirke-mer/124182/>
- Lusch, R.F og S. L. Vargo (2014) *Tjenestedominant logikk*, Oslo, CappelenDamm.
- Mehmetoglu, M. (2004). *Kvalitativ metode for merkantile fag*. Bergen: fagbokforlaget.
- Nadim, M. (2015). Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, (3), 129-148.
- Normann, Richard and Rafael Ramirez (1993), “From Value Chain to Value Constellation: Designing Interactive Strategy,” *Harvard Business Review*, 71 (July/August), 65-77.
- Ng, I. C. & Smith, L. A. (2012). An integrative framework of value. *Review of Marketing Research*, 9, 207-243.
- Nilsson. (2007). *Gadamers hermeneutikk*. Sykepleien forskning (Oslo), 4, 266–268. <https://doi.org/10.4220/sykepleienf.2007.0009>
- Olsen, B.C (2017) *Om å vite best ... sammen – brukervedvirkning i helse –og sosialsektoren*. I.M.A Stamsø (red), Velferdsstaten i endring – om norsk helse –og sosialpolitikk. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Osborne, S. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20:2, 225-231, DOI: 10.1080/14719037.2017.1350461
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE Framework: A Public-service-dominant Approach to Sustainable Public Services: The SERVICE Framework. *British Journal of Management*, 26(3), 424–438. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12094>
- Ringdal, K. (2018) *Enhet og Mangfold – samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode. 4. utgave*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS; Bergen

- Røhnebak, M & Løberg, I (2021) Kontroll eller samhandling?: – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt Norsk Tidsskrift* pp 73-85.
<https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>
- Røiseland, A & Lo, C (2019) Samskaping – nyttig begrep for norske forskere og praktikere? *Norsk Statsvitenskapelig Tidsskrift, 1*, 51–58. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-2936-2019-01-03>
- Sandberg, J. & Tsoukas, H. (2011). Grasping the logic of practice: Theorizing through practical rationality. *Academy of Management Review*, 36 (2), 338-360.
- Sechrest, L. & Sidani, S. (1995). Quantitative and qualitative methods: Is There an Alternative? *Evaluation and program planning*, 18(1), 77-87.
[https://doi.org/10.1016/0149-7189\(94\)00051-X](https://doi.org/10.1016/0149-7189(94)00051-X)
- Senteret for et aldersvennlig Norge, hjemmeside. (05.04.2022) Lenke:
<https://www.aldersvennlig.no/>
- Senteret for et Aldersvennlig Norge, programmet (27.02.2022) Lenke:
<https://www.aldersvennlig.no/programmet/>
- St.meld. 15 (2017-2018) *Leve hele livet - En kvalitetsreform for eldre*. (2017). Helse- og omsorgsdepartementet. (24.02.2022) Lenke:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/196f99e63aa14f849c4e4b9b9906a3f8/no/pdfs/stm201720180015000dddpdfs.pdf>
- Sørensen, E. & Torfing, J. (2011) Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. *Administration & Society* 43(8) 842–868 © 2011 SAGE Publications. DOI: 0.1177/0095399711418768
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2014). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press
- Vargo, Stephen L. and Robert Lusch. (2016), Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5-23.
- Vink, Koskela-Huotari, K., Tronvoll, B., Edvardsson, B., & Wetter-Edman, K. (2021). Service Ecosystem Design: Propositions, Process Model, and Future Research Agenda. *Journal of Service Research: JSR*, 24(2), 168–186.
<https://doi.org/10.1177/1094670520952537>
- Paulsen, R (2010), *Arbetsmiljø*, kap. 7 Tjänestearbete, s. 156 – 169. Glerups Utbildning AB.
- Perspektivmeldingen 2021. Meld. St. 14 (2020–2021) - regjeringen.no. (2022, 20.04) Lenke:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20202021/id2834218/?ch=1>
- Prop. 1 S Statsbudsjettet 2021, 2020 Gul bok. (25.02.2022) Lenke:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/3a26510c180f4657ae1d1892ef96e6d8/no/pdfs/prp202020210001guldddpdfs.pdf>

Prop. 1 S Statsbudsjett 2022, 2021 Gul bok. (25.02.2022) Lenke:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/2b684e11ef3f4ca79709f4852282c198/no/pdfs/prp202120220001guldddpdfs.pdf>

Zeithaml, V. A., Jaworski, B. J., Kohli, A. K., Tuli, K. R., Ulaga, W. & Zalman, G. (2020). A Theories-in-Use Approach to Building Marketing Theory. *Journal of Marketing*, 84(1), 32-51. <https://doi.org/10.1177/0022242919888477>

Øksnes, Maria (2008). Lekens ontologiske betydning hos Hans-Georg Gadamer. *Barn* (3) 2008:75–88, ISSN 0800–1669 © 2008 *Norsk senter for barneforskning*

Østre Agder regionråd (03.04.202) Lenke: [Østre https://www.ostreagder.no/](https://www.ostreagder.no/)

Østre Agder regionråd, *helselederforum* (03.04.2022) Lenke:

<https://www.ostreagder.no/helse-og-omsorg/helse-og-omsorgsleder-forum/>

Aasbrenn, K. (2016) *Privat vs. offentlig tjenestelogikk*. I Høyen, H. C., Kasa & Tranøy, B. S. Tillit. Styring. Kontroll. Oslo: Universitetsforlaget

Aasbrenn, K. (2020) *Tjenester som treffer - betyr brukerorientering og kvalitet noe annet i offentlig sektor?* (5. utgave). Universitetsforlaget

Aasbrenn, K, Ranglund, O,J & Ellingsen, P (2015). Kunsten å bli kvitt kunden. *Stat & Styring*, 24(1), 56–58.

Aase & Fossåskaret (2014) *Skapte virkeligheter – om produksjon og tolkning av kvalitative data* (2. utgave). Universitetsforlaget

Vedlegg

Vedlegg 1: Godkjent prosjekt av NSD

01.04.2022, 10:39

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

Vurdering

Referansenummer

686090

Prosjekttittel

Masteroppgave - brukermedvirkning i praksis

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap / Institutt for økonomifag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Rolf Gunnar Findsrud, rol.f.findsrud@inn.no, tlf: 95729915

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Hanna Jønsrud, hannaj_91@hotmail.com, tlf: 97187054

Prosjektperiode

18.11.2021 - 02.05.2022

Vurdering (1)

26.10.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 26.10.2021. Behandlingen kan starte.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

Det er obligatorisk for studenter å dele meldeskjemaet med prosjektansvarlig (veileder). Det gjøres ved å trykke på "Del prosjekt" i meldeskjemaet.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/616dae8e-d2b9-416c-be72-7803e7129e00>

1/2

01.04.2022, 10:39

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 02.05.2022.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Dersom du benytter en databehandler i prosjektet må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2 - Intervjuguide

Intervjuguide	
Fase 1:	<p>1. Skape en trygg og uformell atmosfære</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ønske velkommen og takke for deltakelse - Presentere oss
Oppvarming Estimert lengde: 5-10 min	<p>2. Informasjon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formål med studien - Taushetsplikt og anonymitet - Frivillig deltakelse - Ca lengde på intervjuet - Be om tillatelse til å gjøre opptak av intervjuet <p>3. Innledningsspørsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvor gammel er du? - Hva jobbet du med før du begynte i kommunen? - Hva jobber du med i kommunen i dag? - Hvor lenge har du jobbet som saksbehandler?
Fase 2:	<p>4. Refleksjonsspørsmål</p> <p>Stikkord med mulige oppfølgings spørsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvordan tolker du brukermedvirkning? - I hvilken grad skjer brukermedvirkning i dag, og hvordan får brukerne mulighet til å påvirke beslutningene? - I hvilken grad skjer brukermedvirkning i dag, og hvordan får brukerne mulighet til å påvirke beslutningene? - I lys av saksbehandlerkurset så langt, er det noe av teorien du tenker blir vanskelig å gjennomføre i praksis? - Eventuelt tilleggsspørsmål: Har dere noen metoder for å sikre medvirkning?
Redegjøre Estimert lengde: 15 min	<ul style="list-style-type: none"> - Har du egne erfaringer med brukermedvirkning? (gjærne med noen eksempler) - Hvordan får brukerne mulighet til å påvirke beslutningene? - Hva er den største endringen i saksbehandlingen din etter kurset?
Reflektere Estimert lengde 15 min	
Fase 3:	<p>5. Avrundingspørsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> - Synes du at du har lært noe av saksbehandlerkurset og hva synes du var det viktigste? - Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du tror er relevant når det gjelder brukermedvirkning?
Avrundning Estimert lengde 15 min	
Avslutning Estimert lengde 5 min	<p>Hvordan forskningsprosjektet går videre og hva som vil skje med dataene.</p> <p>Takk for innsatsen.</p>

Vedlegg 3 – Informasjonsskriv til informanter

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Brukermedvirkning i teori og praksis”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på brukermedvirkning i lys av saksbehandlere ved tjenestildeling i kommunene. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Vi vil undersøke om saksbehandlerkurs for offentlig sektor kan føre til bedre kvalitet gjennom samarbeid, felles rutiner og fokus på brukermedvirkning. Våre undersøkelser gjøres gjennom observasjon i et samarbeidsforum, og intervjuer med 6-8 saksbehandlere ved tildelingskontorene. Det er en masteroppgave som skal leveres våren 2022. Spørsmål som vi vil stille under intervjuet vil handle om tidligere arbeidserfaring, saksbehandlerkurset du skal delta på i høst og brukermedvirkning i tjenestekontoret.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen i Innlandet, ved studenter Hanna Jønsrud og Siri Sølvberg Andersen er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du er kontaktet fordi leder av ditt tjenestekontor har plukket ut deg som en kandidat å intervjuer. Det er 8 stykker totalt som får samme henvendelse fra andre tjenestekontor i Østre Agder samarbeidet.

Vi har fått dine kontaktopplysninger fra leder av tjenestekontoret.

Hva innebærer det for deg å delta

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du blir intervjuet av oss én gang. Det vil ta deg ca. 1 time. Intervjuet inneholder spørsmål rundt saksbehandlerkurset, og dine erfaringer fra tidligere saksbehandlerarbeid. Svarene dine i intervjuet blir tatt opp på teams og skrevet ned og registrert elektronisk.

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er juni 2022.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:
innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
å få rettet personopplysninger om deg,
å få slettet personopplysninger om deg, og
å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Innlandet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Hanna Jønsrud, mailadresse: hannaj_91@hotmail.com, mobil: 97187054 eller
Siri Sølvsberg Andersen, mailadresse: sirisolv@gmail.com, mobil 917 17 168.

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:
NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Hanna Jønsrud og Siri Sølvsberg Andersen

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Brukermedvirkning i teori og praksis, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju
at anonymiserte opplysninger om meg kan bli videreformidlet i oppgaven

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)