

Fasilitators bidrag i en samskapingsprosess

En casestudie av Agderutfordringen.

THOR ANDRE SØILAND

VEILEDER

James T. Karlsen & Clare R. L. Hildebrandt

Universitetet i Agder, [2021]

Handelshøyskolen

Institutt for Arbeidsliv og Innovasjon

Forord

Etter mange års studier markerer denne masteroppgaven slutten på studietiden. De siste to årene har jeg på masterstudiet Innovasjon og Kunnskapsutvikling lært utrolig mye, vokst som person og fått satt meg inn i mange spennende fag. Det faget jeg fant mest interessant, var Innovasjon i offentlig sektor, jeg endte derfor opp med å velge dette temaet til min masteroppgave. Jeg må først og fremst rette en spesiell stor takk til UiA CoLAB for deres åpenhet og alle Informantene som ble med på intervju. Det er takket være dere at jeg kom i mål med denne oppgaven.

Samfunnet har dette semesteret vært preget av covid-19 viruset - med sine restriksjoner og begrensinger som har ført til mange møter, undervisning og intervjuer med digital form. Dette har vært krevende, spesielt siden jeg ble smittet med covid-19 i mars i år. På tross av dette har jeg trivdes med godt med temaet og det å skrive masteroppgave. Jeg vil rette en stor takk til veilederne mine James T. Karlsen og Clare R. L. Hildebrandt for å ha blitt stilt gode spørsmål og for fin veiledning underveis. Dette har vært spesielt nyttig med den spesielle covid-19 situasjonen.

Jeg vil også takke mine foreldre og min bror for gode samtaler rundt masteroppgaven. Jeg må også takke de jeg deler kollektiv med, for å være tålmodige og forståelsesfulle.

Thor Andre Sjøiland

Kristiansand, mai 2021

Sammendrag

Masteroppgavens overordnede tema er samskaping; mer konkret handler temaet om hvordan en samskappingsprosess fasiliteres. Samskaping er vidt definert i forskningslitteraturen. Det er likevel tilnærmet enighet om målet med samskaping i litteraturen; som er at flere deltakere gjennom en samskappingsprosess skal skape løsninger på komplekse problemer. Dette er noe av grunnen til at samskaping har økt i popularitet i offentlig sektor de senere årene og i økende grad anvendes til offentlig problemløsning. Ledelse av en samskappingsprosess kalles fasiliterende ledelse og dreier seg om å bidra i en samskappingsprosess for å nå målet om løsninger på et komplekst problem. Det skal i oppgaven sees nære på et case og hvordan caset fasiliteres for å nå det satte målet. Det valgte caset er Agderutfordringen som er et prosjekt med 17 offentlige aktører. Disse er der for å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet på vegne av flere målgrupper.

Masteroppgavens problemstilling er: *Hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem?*

For å kunne besvare problemstillingen skal det sees på forskningslitteraturen om samskaping for å se på hvilke forutsetninger som må være til stede i en samskappingsprosess for å kunne kalle dette en samskaping. Definisjonene av samskaping handler om å få etablert et samarbeid og dialog mellom flere deltakere i en prosess, med et felles mål om å løse et komplekst problem. I Agderutfordringen tar prosessen utgangspunkt i design thinking metodikken, denne deler opp en prosess i ulike faser og har som mål om å løse et komplekst problem. For å få empiri er det anvendt observasjon og intervjuer av et relevant utvalg tilhørende Agderutfordringen. Funnene i oppgaven er at fasilitator bidrar gjennom å sette klare prosjektrammer og skape forutsigbarhet, gjennom å oppnå en aktiv og fri dialog og ha en klar fremdriftsplan. Samt at samskaping skjer når forutsetningene for samskaping er til stede. Samlingene bærer likevel mest preg av samarbeid og samhandling. Et interessant funn er at arenaen Agderutfordringen, ser ut til å ha et større potensiale for samskaping enn det som skjedde. Det kan argumenteres for at dersom potensialet kan utnyttes bedre, kan flere løsninger skapes og at dette er løsninger som kan komme målgruppene til gode.

Innholdsfortegnelse

Forord.....	ii
Sammendrag.....	iii
1. Innledning.....	1
2. Teori	4
2.1. Samskaping, samarbeid og samhandling	4
2.2. Samskaping	6
2.2.1. Samskaping sett i perspektivet til offentlig sektor.....	9
2.3. Fasilitering og ledelse av samskaping.....	11
2.3.1. Metastyring; Hands-off & Hands-on ledelse.....	13
2.4. Kunnskap gjennom dialog	14
2.5. Samskapingsprosessen.....	16
2.5.1. Design thinking og den doble diamanten.....	17
2.6. Min oppsummerende definisjon av samskaping.....	19
2.7. Analytisk rammeverk og forskerspørsmål	19
3. Kontekst og case.....	22
3.1. Kontekst	22
3.2. Case.....	23
4. Metode	26
4.1. Forskningsdesign	26
4.2. Datainnsamling.....	27
4.3. Utvalg informanter	29
4.4. Oversikt over data	30
4.5. Validitet, reliabilitet og generalisering	31
4.6. Analyse av data.....	33
5. Analyse av samskapingsprosessen	34
5.1. Møteplass og deltakere i Agderutfordringen	34
5.1.1. Fasilitator sin forståelse av samskaping.....	37
5.1.2. Samskaping med offentlig deltakelse.....	38
5.2. Ledelse og fasilitering i Agderutfordringen	40
5.2.1. Hands-off ledelse	42

5.2.2. Hands-on ledelse.....	46
5.3. Dialogen og prosessen i Agderutfordringen.....	50
5.3.1. Innsiktsinnhenting - samlingen 14. januar.....	52
5.3.2. Ideutvikling – samlingen 4. mars.....	54
5.3.3. Prosessen videre i Agderutfordringen.....	57
6. Oppsummerende drøfting og konklusjon.....	60
6.1. Samskaping i Agderutfordringen.....	60
6.2. Konklusjon.....	66
6.3 Videre forskning.....	68
Litteraturliste.....	69
Vedlegg 1 - Intervjuguide.....	73
Vedlegg 2 - Intervjuguide.....	75
Vedlegg 3 - Samtykkeerklæring.....	76

Figur

Figur 1: Den doble diamanten en prosessmodell i design thinking (Clune & Lockrey, 2014). 18

Tabell

Tabell 1: Definisjoner samskaping hentet fra forskningslitteraturen.	6
Tabell 2: Analytisk rammeverk basert på teorien og skillet mellom samarbeid, samhandling og samskaping.	21
Tabell 3: Oversikt Informanter.	30
Tabell 4: Oversikt over observerte samlinger.	31

1. Innledning

Det siste tiåret har det skylt en samskapingsbølge inn over de vestlige land (Tortzen, 2016). Et google-søk fra Norge viste i 2014 ca. 50 treff på samskaping (Røiseland & Lo, 2019). Et tilsvarende søk fra januar 2021 viste ca. 65.000 treff og et tilsvarende søk fra februar 2021 viste 82.200 treff.¹ Dette viser at interessen for samskaping har økt betraktelig den siste tiden og det kan være interessant å se på grunnen til dette. Forskningslitteraturen viser blant annet til samskaping som noe nytt, som har blitt omfavnet av offentlig sektor og som er en bidragsyter til den offentlige velferden (Røiseland & Lo, 2019; Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019; Vooberg, Bekkers & Tummers, 2015).

Samskaping har økt interesse i en tid der samfunnet stadig møter økende komplekse problemer. Offentlig sektor ser blant annet til samskaping som en måte å utvikle og produsere offentlig velferd på gjennom å løse komplekse problemer på vegne av borgerne. Dette kan sees i sammenheng med det at den norske velferdsstaten er bygd på ideen om at en del av offentlig sektor ønsker å løse komplekse problemer til nytte for alle borgerne (Kobro, 2018). Komplekse problemer er ofte problemer som det er vanskelig å finne løsninger på, nettopp fordi problemene er unike og sammensatte (Willumsen & Ødegård, 2020). Samtidig innebærer komplekse problemer en stor grad av usikkerhet og at disse strekker seg ut over den enkelte organisasjon (Tortzen, 2016). Det sees dermed til samskaping som en prosess for å samle en rekke ulike aktører som bidragsytere til å løse komplekse problemer i felleskap (Tortzen, 2016; Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019).

Forskningslitteraturen viser at samskaping kan ha fordeler som å skape nye og innovative løsninger på komplekse problemer og å få inkludert den alminnelige borgeren i denne prosessen (Tortzen, 2016). Forskningslitteratur viser også til at lederen av en samskapingsprosess kalles fasiliterende ledelse og dreier seg om å veilede deltakerne i prosessen (Tortzen, 2016; Kobro, 2018; Akhilesh, 2017). Det kan argumenteres for at fasilitator sine bidrag til en samskapingsprosess kan være interessant å undersøke nærmere.

¹ Google søk; samskaping (20.1.2021, 25.2.2021)

Dette for å se på hvilke fasilitatorgrep og handlinger som det kan bidra med i samskappingsprosessen på veien mot dens mål (Kobro, 2018). Det skal derfor i denne oppgaven sees nærmere på fasilitatoraspektet tilhørende en samskappingsprosess.

Siden samskaping fremmes som noe nytt argumenterer flere forfattere for at det er behov for å undersøke samskaping nærmere og at empirisk forskning trengs for å forstå og gi et mer presist innhold til begrepet samskaping (Røiseland & Lo, 2019). Det å fremskaffe kunnskap om hvordan samskaping virker er derfor et viktig bidrag i et stadig pågående fornyelsesarbeid (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2020). I denne oppgaven skal derfor samskaping undersøkes nærmere med hjelp av empiriske data i et forsøk på å øke forståelsen av samskaping, og gi et relevant bidrag til forskningen på samskapingen. Det å undersøke samskaping nærmere kan også begrunnes med at samskaping kan ha en større samfunnsverdi i form av å bidra til å løse komplekse problemer (Tortzen, 2016; Torfing, Sørensen & Røiseland, 2020).

Universitetet i Agder har i et vedtak fra 2020 tatt inn samskaping som sin nye visjon i årene 2021-2024. Denne satsingen på samskaping kan tidligere sies å være en av grunnene til at UiA blant annet opprettet et eget senter for blant annet samskaping kalt UiA CoLAB.

Satsingen på samskaping er begrunnet fra UiA sin side med at løsninger best blir skapt i felleskap og at det vil komme samfunnet til gode at flere aktører på tvers av fagområder og posisjoner samskaper gode løsninger (Whittaker, Nordlie, Fidjeland, Thommassen, Mevold, Norgaard, Madsen, 2020; Universitetet i Agder, u.å.). Denne økende interessen fra UiA er med på å begrunne relevansen for samskaping, valget av tema og behovet for å undersøke samskaping nærmere.

Masteroppgaven skal ta for seg prosjektet Agderutfordringen, som er et årlig prosjekt ledet av UiA CoLAB og som i år handler om å finne løsninger til deler av utfordringen knyttet til problemet ensomhet. Agderutfordringen er et prosjekt som innebærer samskaping mellom en rekke offentlige aktører (Universitetet i Agder, u.å.). Agderutfordringen hadde første samling 8. oktober 2020 og har siste planlagte samling 3. juni 2021. Det er Agderutfordringen fra perioden 1. januar 2021 og gjennom vårsemesteret 2021 som skal undersøkes i denne masteroppgaven. Formålet med masteroppgaven er å undersøke

hvordan Agderutfordringen fasiliteres og hvordan dialogen tilrettelegges for å fremme kunnskapsdeling og kunnskapsutvikling, som bidrag til å finne løsninger på det valgte problemet.

Problemstillingen som skal besvares i denne masteroppgaven er: *Hvordan fasiliteres en samskapingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem?*

For å besvare problemstillingen er oppgaven strukturert på følgende måte: I del 2 presenteres oppgavens teorikapittel. I del 3 presenteres oppgavens case og kontekst. I del 4 gjennomgås metodekapittelet og jeg begrunner de metodiske valgene. I del 5 presenteres og analyseres funn opp mot teorien for å besvare oppgavens problemstilling og forskerspørsmål. I del 6 drøftes de funnene som skiller seg fra teorien og kritisk refleksjon av funnene, også skal oppgavens konklusjon presenteres.

2. Teori

I teorikapittelet skal relevant teori som omhandler samskaping redegjøres for.

Teorikapittelet skal skrives i den konteksten som jeg mener passer for å senere besvare problemstillingen sett opp imot oppgavens case. Teorikapittelet skal dermed bygges opp på følgende måte; I første og andre delkapittel skal samskaping og samskaping i offentlig sektor introduseres og drøftes. Dette for å skape en forståelse av fenomenet samskaping før det i delkapittel 3 vises til fasilitator og ledelsen sin rolle i samskapingen. Deretter skal det i delkapittel 4 redegjøres for hvordan dialogen utgjør en arena for samskaping og i delkapittel 5 skal det redegjøres for samskapingsprosessen. I delkapittel 6 skal min egen definisjon av samskaping presenteres, før det analytiske rammeverket og forskerspørsmål presenteres i delkapittelet 7.

2.1. Samskaping, samarbeid og samhandling

Samskaping er et relativt nytt begrep som opprinnelig stammer fra det engelske ordet «co-creation» og som senere har blitt oversatt til det norske ordet samskaping (Røiseland & Lo, 2019). For å bli kjent med det norske ordet samskaping kan det være nyttig å dele opp det sammensatte ordet og se mer isolert på de to delordene «sam» og «skaping».

Sett i denne sammenheng kan en argumentere for at samhandling og samarbeid ligner på samskaping gjennom delordet «sam» og at det kan være nyttig å sammenligne disse tre ordene. Dette velges å gjøres for å skape et grunnlag for forståelsen av begrepet samskaping, før det skal redegjøres for det særegne med samskaping i neste delkapittel.

Samhandling handler om en interaksjon og er en betegnelse på en vekselvirkning mellom to eller flere aktører som er i aktivitet med hverandre. Samhandling er knyttet til en eller annen form for direkte kommunikasjon og forutsetter en viss grad av gjensidighet mellom aktørene, for eksempel i form av bekreftelse. Det forutsettes ikke likhet og jevnbyrdighet i samhandling. Samhandling kjennetegnes dermed som en sosial interaksjon som både kan foregå fysisk og gjennom ulike kommunikasjonsmedier som for eksempel telefonen (Tjora & Noack, 2018).

Samarbeid handler på sin side om at flere arbeider sammen for å løse en konkret oppgave. Dette kan for eksempel skje ved å fordele arbeidsoppgavene mellom deltakerne og at hver person er forpliktet til å løse sin del av oppgaven for å oppnå et felles mål. Samarbeid trenger ikke å omhandle samhandling siden partene kan gjøre sin del av arbeidet separat og innen avklarte rammer. Samarbeid forutsetter likevel at minst to eller flere personer arbeider mot et felles mål (Ness, 2016).

Likheten mellom samarbeid og samhandling kan en si ligger i det at to eller flere deltakere er med på samarbeidet eller samhandlingen, noe en kan si har sammenheng med delordet «sam». Forskjellene mellom samhandling og samarbeid kan sies å være flere. For det første arbeider deltakerne i et samarbeid mot et felles mål, samtidig som at deltakerne kan arbeide separat med sine oppgaver på veien mot dette målet. Dette til forskjell fra en samhandling der deltakerne ikke arbeider mot et felles mål, men har en form for direkte kommunikasjon mellom seg og responderer på denne kommunikasjonen (Ness, 2016; Tjora & Noack, 2018). Dette er til forskjell fra samskapinglitteraturen som viser til at samskaping inneholder både samhandling og samarbeid. Dette siden samskaping er en samarbeidsbasert og dialogbasert prosess med flere deltakere. I samskaping er nemlig ressurser og bidrag fra deltakerne helt sentralt (Akhilesh, 2017; Kobro, 2018, Tortzen, 2016). Det er dermed særegent for samskaping at samhandling og samarbeid er en del av samskapingen. Dette til forskjell fra samarbeid og samhandling som kan foregå uten å involvere samskaping.

Et ytterligere skille ligger i betydningen av delordet «skaping» i samskaping. Et særegent trekk ved samskaping kan sies å være fokuset på å «skape» noe (Kobro, 2018; Torfing, Sørensen & Røiseland, 2020). «Skaping» betyr å frembringe noe eller være den første til å begynne med noe (Det norske akademis ordbok, u.å.). Det kan derfor argumenteres for at det kan være nyttig å ha fokus på «skaping» biten i samskapingen i den følgende teoretiske drøftelsen. I det neste delkapittelet skal det drøftes noen utvalgte definisjoner av samskaping fra litteraturen.

2.2. Samskaping

Samskaping er et ulikt definert fenomen i litteraturen, som ikke gir et klart og entydig bilde av hva fenomenet samskaping faktisk er. Dette siden forfattere ofte har ulike og selvskapte definisjoner av hva de mener samskaping er (Tortzen, 2017). Det velges derfor å presentere tre forskjellige definisjoner fra teorien for å vise frem noe av bredden tilhørende samskaping og for å få fremmet ulike nyanser i definisjonene. Dette gjøres også for at redegjørelsen skal kunne fylle et innhold og en kjerne av det som fremkommer som samskaping. I et senere delkapittel skal dette lede til et nytt forslag til en definisjon som skal benyttes i analysen av samskapingsprosessen. Opprinnelig kommer begrepet samskaping fra privat næringsliv og det private konsummarkedet (Røiseland & Lo, 2019; Vooberg, Bekkers & Tummers, 2015). Det er et bevist valg å avgrense mot definisjonene av samskaping fra private næringsliv. Dette siden caset og datainnsamlingen i oppgaven er rettet mot offentlige aktører.

Definisjon av samskaping	Forfatter
«To eller flere parter finner sammen i en likeverdig felles bestrebelse på å skape en løsning på et felles problem».	Torfin, Sørensen & Røiseland, 2020, s. 29.
«Offentlige aktører og borgere samarbeider for å utnytte alle parter aktive ressurser og bidrag for å oppnå større myndiggjøring, effektivitet eller bedre resultater».	Tortzen, 2016, s. 13.
«En hyppig, toveis og ansikts-til-ansikt-kommunikasjonsprosess som hjelper kreativ problemløsning».	Akhilesh, 2017, s. 4.

Tabell 1: Definisjoner samskaping hentet fra forskningslitteraturen.

Fra de overstående definisjonene kan en argumentere for at begrepets to deler «sam» og «skaping» er selve kjernen i definisjonene. På den måten at det vises til at samskaping er en form for å skape noe nytt sammen med andre og at dette er det helt sentrale for å kunne kalle noe for en samskaping. De tre overstående definisjonene av samskaping har fokus på at «skapingen» er rettet mot det å skape løsninger på problemer, forbedringer, effektivitet, myndiggjøring eller resultater (Torfin, Sørensen & Røiseland, 2020; Tortzen, 2016; Akhilesh,

2017). Det kan derfor være interessant å se disse nyansene i sammenheng med det forskningslitteraturen viser til som det endelige målet med samskaping.

Målet med samskaping er av Tortzen (2016) beskrevet som det å gi konkrete resultater som er målbare og gir offentlig verdi. Dette gjennom å samle felles ressurser for å sammen definere og løse samfunnsutfordringer (Tortzen, 2016). Forfatterne Torfing et. al (2019) viser på liknende måte til at formålet med samskaping er å bidra til samfunnsutvikling, gjennom å skape forbedringer på eksisterende løsninger eller helt nye løsninger på problemene. Samskaping kan på denne måten være en kilde til endring og fornyelse (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Ser en dette i sammenheng med definisjonene i tabell 1 kan en dermed dra en slutning om at målet med samskaping vil være å skape forbedringer av eksisterende løsninger eller helt nye konkrete løsninger på komplekse problemer.

Det understrekes av Tortzen (2016) at spørsmålene som det arbeides med i en samskaping ofte vil dreie seg om kompliserte og komplekse problemer. Dette vil si problemer som ikke har noen klare løsninger, som innebærer stor kompleksitet og stor grad av usikkerhet (Tortzen, 2016). Komplekse problemer, på engelsk kalt «wicked problems», er ofte vanskelige å definere og vanskelige å gi noen valide beskrivelser av (Willumsen & Ødegård, 2020). Dette siden komplekse problemer ofte er komplekse på individnivå. Dette kan sees i sammenheng med at individene som er berørt av de komplekse problemene ofte har ulike behov og kompleksiteten rundt problemet kan endres gjennom ytre omstendigheter ettersom tiden går. Komplekse problemer er derfor krevende å finne løsninger på til forskjell fra enkle problemer (Willumsen & Ødegård, 2020). Komplekse problemer er samtidig en sentral del av utgangspunktet for problemløsningen i samskappingsprosessen (Tortzen, 2016). For å få nyansert dette ytterligere skal komplekse problemer i det følgende vises til løpende og sees i sammenheng med samskaping.

Torfing et al. (2019) viser til at løsninger som er målet med samskapingen ofte er mer helhetlige og synergistiske løsninger som er tilpasset lokale ønsker og behov (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Det kan derfor argumenteres med at en samskaping kan bidra til mer skreddersydde og nyanserte løsninger enn det noen standardløsninger kan bidra med og at dette derfor kan ha en faktisk virkning på problemene. Samtidig vil det i praksis være

opp til deltakerne i samskapingen å aktivt arbeide med oppgaver for å skape løsninger (Tortzen, 2017). Dette fordi det er deltakerne som er med i samskapingen som i praksis generer ideer, reagerer åpent på hverandres innspill og sammen omdefinerer problemene for å skape bedre løsninger (Akhilesh, 2017).

De overstående definisjonene av samskaping i tabell 1 har det til felles at de har med minst to eller flere deltakere i samskapingen. Forfatterne Torfing et al. (2019) viser til at deltakerne i samskapingen kan favne bredt og ikke bør avgrenses mot deltakere som kan ha reell innvirkning på samskapingen. Det vises videre til at deltakerne i en samskaping blant annet kan være offentlige ansatte, private aktører, frivillige grupper av borgere og sosiale virksomheter. Det argumenteres for at alle som i prinsippet kan bidra til verdi i bred forstand kan være med i samskapingen (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). På liknende måte viser Tortzen (2016) til det aspektet at det handler om å koble deltakere med forskjellige interesser i en samskaping. Dette for å fremme en utvikling av en bredere og felles kunnskapsbase (Tortzen, 2016). Samtidig viser forfatterne Røiseland & Lo (2019) til det at en samskaping forutsetter aktive deltakerne i prosessen for å kunne skape løsninger av verdi (Røiseland & Lo, 2019). En kan dra en slutning fra det gjennomgåtte om at det må være med minst to eller flere aktive deltakere i prosessen for å kunne kalle det en samskaping. Det kan samtidig dras en slutning om at hvem som kan være deltakere i samskapingen bør holdes åpent såfremt de har noe relevant kunnskap, erfaring eller kompetanse å bidra med i forhold til temaet det samskapes om. Tortzen (2016) sin definisjon av samskaping handler det om å utnytte partenes ressurser. På tross av at de resterende definisjonene ikke nevner dette eksplisitt, kan en argumentere for at deltakernes bidrag vil være sentrale i en samskaping og at deltakerne aktivt bør bidra med tilgjengelige ressurser for å kunne nå målet om å løse komplekse problemer.

Samtidig kan det å ha med et vidt spenn av deltakere med ulike roller sies å kunne skape utfordringer når det skal samskapes om løsninger på et komplekst problem. Torfing et al. (2020) sin definisjon av samskaping viser nettopp til at samskaping er en likeverdig relasjon. Kobro (2018) peker på lik måte på at likeverd kan skape en gjensidig utvikling av kunnskap og ressurser, læring og synergieffekt. Dette kan styrke demokrati og eierskap hos deltakerne, i tillegg til å skape merverdi til gjennomføring og resultat. Nyten av å skape i en likeverdig

relasjon kan dermed sees på som en sentral brikke for å nå målet ved samskapingen om å skape resultater på løsninger av komplekse problemer. Dette slik at deltakerne kan dermed få lik mulighet og en lik stemme å bidra med i samskapingen (Kobro, 2018).

Samskaping fanger på denne måten opp et større mangfold av aktører som tar sikte på å løse offentlige problemer, utfordringer og oppgaver. I dette ligger det et innovativt potensial som dukker opp når forskjellige aktører tar sikte på å løse delte problemer og engasjerer seg i en prosess som innebærer gjensidig og transformativ læring (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Måten læringen skjer kommer oppgaven tilbake til i delkapittel 2.4. Det kan likevel sies at samskaping er dialogbasert og på denne måten en toveis, ansikt til ansikt kommunikasjonsprosess på lik måte som i definisjonen i Akhilesh (2017). Det gjennomgåtte kan vise at de ulike definisjonene nyanserer og til en viss grad utfyller hverandre med teoretisk innhold. I det følgende skal det gås nærmere inn på samskaping i perspektivet til offentlig sektor.

2.2.1. Samskaping sett i perspektivet til offentlig sektor

Det skal i dette delkapittelet foretas en teoretisk redegjørelse av samskaping sett i sammenheng med offentlig sektors kjernefunksjoner. Dette for å fremme hvilken funksjon samskaping kan ha i offentlig sektor og for å sette en kontekst til det valgte caset i oppgaven.

Offentlig sektor har flere kjernefunksjoner, som for eksempel å tilby tjenester til trengende borgere, bidra til offentlig problemløsning gjennom å utvikle strategier, inngrep og regulering av sosialt liv i samsvar med offentlige mål (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Sett i denne sammenhengen er samskaping et relativt nytt fenomen i offentlig sektor. Samskaping representerer en delvis ny metode som kan bidra positivt i forhold til de mange komplekse utfordringene offentlig sektor står overfor (Røiseland & Lo, 2019).

Samskaping i offentlig sektor er definert av Torfing et al. (2019) som en prosess der to eller flere offentlige og private aktører prøver å løse et delt problem, utfordring eller oppgave gjennom en konstruktiv utveksling av forskjellige slags kunnskap, ressurser, kompetanse og ideer. Dette for å forbedre produksjonen av offentlig verdi når det blant annet gjelder

offentlige tjenester. De offentlige aktørene kan være offentlige ansatte, tjenestebrukere, deres pårørende eller frivillige grupper av borgere (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Forskjellen på denne definisjonen og definisjonene i tabell 1 kan sies å være fokuset på at resultatet er mer rettet mot å skape offentlig verdi og det at offentlige aktører er med på samskapingen. Samtidig kan en si at samskapingen ellers har flere av de samme fellestrekkene som definisjonene i overstående kapittelet.

En annen forskjell i fokus i definisjonene kan sies å være åpenheten for borgerens bidrag i prosessen. Dette siden samskaping i offentlig sektor ofte innebærer å samarbeide med borgerne som sluttbrukere (Vooberg, Bekkers & Tummers, 2015). En kan si at offentlig sektor, som nettopp har som kjernefunksjon å tilby tjenester til sluttbrukerne, dermed skaper en form for nærhet for borgeren til samskappingsprosessen. Synet på borgere har i nyere forskning om samskaping i offentlig sektor endret seg fra passive til aktive deltakere og til viktige bidragsyttere som kan bidra med å høyne kvaliteten på ytelser (Larsen & Larsgaard, 2017). Dette kan anses som noe av bakgrunnen til at samskaping har økt popularitet i offentlig sektor, nemlig dens antatte effekt på å finne løsninger på komplekse problemer og involvering av borgeren. Den stadige utviklingen i samfunnet har ført til en norsk velferdsstat og en offentlig sektor som må forholde seg til stadig økende komplekse problemer (Kobro, 2018). Dette er komplekse problemer som ofte bærer ut over den enkelte organisasjon og som ofte behøver et vist samarbeid (Tortzen, 2016). Dette har blant annet ført til at det offentlige ser deltakerne i en samskappingsprosess som ressurser, som igjennom ideskaping kan føre til mer løsninger på komplekse problemer (Kobro, 2018). På den annen side kan det argumenteres for at en for sterk borgerinvolvering kan flytte fokus bort fra effektivitet eller at det typisk kan være den ressurssterke borgeren som trer frem. Det kan også reflekteres rundt det at ideene fra samskapingen faktisk skal kunne gjennomføres, at det kan være vanskelig for borgeren å sette seg inn i komplekse problemer og at borgeren ikke har det samme kunnskapsnivået som offentlig forvaltning (Tortzen, 2016). Det kan derfor argumenteres for at det vil være nødvendig med en balansert tilnærming til borgerinvolvering i en samskappingsprosess.

Offentlig sektor har åpnet opp for samskaping og for å nyttiggjøre seg av innspillene fra deltakerne i en samskappingsprosess. Dette siden det å åpne for en videre deltakerkjerne i

prosessen kan gi en bedre forståelse av de komplekse problemene på veien mot å utforme nye løsninger og for å skape støtte for deres realisering (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Gjennom samskaping kan offentlig verdi skapes; ved å bringe mennesker sammen med forskjellige perspektiver, la de samarbeide og sette pris på å bygge på hverandres perspektiver. Dette gjennom samarbeidskoalisjoner med et felles mål blant annet i form av deltakende aksjonsforskning med sosiale bevegelser (Bryson, Sancino, Benington & Sørensen, 2017). Sett opp imot funksjonen samskapingen kan ha i offentlig sektor kan det mobiliseres erfaringer, ressurser og ideer til flere offentlige og private aktører i etableringen av offentlige løsninger (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019).

De gjennomgåtte aspektene tilhørende samskapingen kan vise til hvordan offentlig sektor kan oppnå en nytteverdi gjennom samskaping av offentlig problemløsninger ved inkludering og en videre deltakerbase av blant annet borgeren. Det kan argumenteres for at det vil være en oppgave for ledelsen av samskapingen å sette definisjonen av samskapingen ut i praksis og at dette må til for at samskapingen skal kunne nå sitt mål om å finne løsninger på komplekse problemer. Dette som vist til i det påfølgende kapittelet.

2.3. Fasilitering og ledelse av samskaping

Et kjennetegn i forskningen rundt samskaping viser til at ledelse i en samskapingskontekst er fokusert mot fasiliterende ledelse. I praksis handler fasiliterende ledelse om å støtte samarbeidet mellom deltakerne i prosessen (Tortzen, 2016; Kobro, 2018; Akhilesh, 2017). Fasiliterende ledelse kan sies å ta utgangspunkt i metastyring som innebærer å lede samarbeidsprosesser mellom mer eller mindre selvstyrte aktører, slik en kan si vil være tilfellet i en samskapingsprosess. Hensikten med metastyringsperspektivet vil være å sikre effektivitet og demokrati (Tortzen, 2019).

På denne måten kan en si at fasilitatorrollen innebærer en forskjell fra en autonom leder. En fasilitator vil i større grad veilede deltakerne og sette rammene for prosessen på veien mot målet (Akhilesh, 2017). Bakgrunnen for lederstilen er at den skal fasilitere det at flere enn to deltakere jobber fritt i en prosess over tid, med det formålet om å sammen skape konkrete resultater på komplekse problemer og offentlig verdi. Den fasiliterende ledelsen vil dermed

være mer dynamisk, mer interaktiv og være basert på samarbeid (Tortzen, 2019). Siden målet vil være å løse komplekse problemer, kan det tenkes at det i praksis kan være utfordrende å motivere en gruppe deltakere til å gi det lille ekstra som kan trenge for å nå dette målet. Akhilesh (2017) viser til at fasilitator aktivt bør bidra til å fremme entusiasme, motivasjon og inspirasjon blant deltakerne (Akhilesh, 2017). Det å ha motiverte deltakere gjennom hele prosessen kan en dermed si er sentralt for at deltakerne reelt sett har lyst til å bidra med det de kan for å nå målet.

Å innta en rolle som fasilitator kan en dermed si innebærer det å motivere og inspirere deltakerne til å gjøre sitt beste for å nå formålet med samskapingen. Fasilitator kan bidra til dette gjennom å forsøke å skape gjensidig tillit, felles referanserammer og likhet mellom deltakerne i samskappingsprosessen. Fasilitator bør også bygge opp ansvarlige systemer for å ha en fornuftig fremgang for å nå målet om å skape konkrete resultater (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). En kan dermed si at fasilitator har et todelt overordnet ansvar: På den ene siden i å passe på at prosessen har den fremgangen som må til for å kunne nå formålet om å skape resultater, og på den andre siden å passe på at alle deltakerne er motivert, forstår og er inspirert til å bidra gjennom hele prosessen.

Det er dermed sentralt at deltakerne reelt sett forstår hverandre. Dette siden samskaping er en prosess for samspill og interaksjoner der deltakerne har sine egne individuelle erfaringer, kompetanse, forutsetninger og kunnskap med seg inn i prosessen. Dette vil innebære forskjeller, som blant annet kan skape utfordringer i forståelsen av språket mellom deltakerne. Fasilitator bør derfor bruke begreper som støtter deltakelse, åpenhet og tilhørighet, i stedet for å spesifisere individuelle bidrag og kompetanse (Akhilesh, 2017). Et forståelig språk blir her fremhevet som sentralt og viktig for å skape inkludering for deltakerne, for eksempel vil et felles språk kunne bidra til at deltakerne forstår hverandre bedre. Det kan derfor være smart å formulere et felles mål både i starten og underveis i en samskappingsprosess (Kobro, 2018). Blant annet bør fasilitator lede på en måte som slipper opp styring og som gir rom for likeverd, slik at alle deltakernes ressurser kommer til nytte (Tortzen, 2017). Fasilitator har som nevnt mulighet til å veilede og motivere den deltakende gruppen mot likeverd også gjennom å skape et felles mål for deltakerne tidlig i prosessen.

Dette kan sies å bidra til større likevekt og en felles referanseramme blant deltakerne i prosessen.

2.3.1. Metastyring; Hands-off & Hands-on ledelse

Fasilitatorrollen innen metastyringsperspektivet kan deles inn i to grener: Ledelse hands-off og ledelse hands-on. Det vises til sammen til syv grep innen metastyringsperspektivet som fasilitator kan ta for å nå en vellykket samskaping (Tortzen, 2019). Disse fasilitatorgrepene kan bidra til å lage et system for fasilitatorrollen i de allerede gjennomgåtte aspektene og samtidig tilføye visse aspekter til fasilitatorrollen. Innen hands-off ledelse fremmes fire grep som fasilitator kan ta før og mellom møtene og som kan virke rammesettende for samskappingsprosessen (Tortzen, 2016).

Hands-off grepene er: 1) Det å bidra til en språklig rammesetting og formulering av hensikten med samskapingen. Dette innebærer blant annet språklige oppklaringer av hva som er formålet med samskapingen. Dette er med på å skape klarhet og få alle med på målene som settes, slik at det kan handles ut ifra dette; 2) Fastsette mål og rammer med samskapingen. Dette er typisk tidsplan, ressurser og oppgaver. Dette innebærer å skape en plan som alle deltakerne kan forholde seg til og er med på å skape en forutsigbarhet; 3) Velge hvilke deltakere som skal være med. Der det er sentralt å sikre at relevante deltakere blir med i prosessen; 4) Å sikre demokratisk forankring av prosessen gjennom institusjonelle koblinger. Dette er viktig for å skape en kobling mellom øvrige demokratiske arenaer og unngå en dekobling mellom samskappingsarenaen og den eksisterende demokratiske beslutningskulturen (Tortzen, 2019). Dette er fire grep som kan tas av fasilitator før og mellom møtene i samskappingsprosessen. De fire grepene skal sikre en god planlagt samskaping for å skape forutsigbarhet for relevante deltakerne og andre aktører. Innen hands-on ledelse fremmes tre grep som kan tas mer direkte av fasilitator underveis i møtene der samskapingen skjer (Tortzen, 2019).

Hands-on grepene er: 1) Det å støtte en utvikling av tillit og relasjoner mellom deltakerne, som eksempel nevnes her likeverdighet mellom deltakerne; 2) Det å støtte synergi og samarbeid mellom deltakerne. Dette gjøres gjennom å fremme en type gjensidig avhengighet

og deling av ressurser mellom deltakerne; 3) Det å støtte felles læreprosesser, utvikling og en felles forståelse hos deltakerne. For eksempel er det å bidra til en felles forståelse av problemer og problemløsninger en åpning for å lære om problemene og finne løsninger. Dette kan gjøres gjennom å skape en felles arena for læring og utvikling i prosessen (Tortzen, 2019; Kobro, 2018). Dette er tre grep som kan tas kontinuerlig av fasilitator på samskapingsmøtene. Samlet kan grepene sees på som bidragsyttere for å kunne skape løsninger på komplekse problemer.

Et fellestrekk som går igjen i de ovenstående delkapitlene er at samskaping innebærer å formidle, dele og fremme kunnskap mellom deltakerne. Dette kan henge sammen med at delt kunnskap kan gi nye synspunkter og perspektiver som kan føre til nye løsninger (Kobro, 2018). Dette er ytterligere vist til i det følgende.

2.4. Kunnskap gjennom dialog

Det kan fra det gjennomgåtte stilles spørsmål rundt hvilken arena samskapingen skjer på og hvordan samskapingen skjer på denne arenaen. Kobro (2018) viser til at fellestrekk fra forskningen sier samskaping i praksis er dialogpreget og at dialogen utgjør en arena for kunnskapsutvikling og -deling i samskapingen. Det er i dialogen at det skapes større innsikt, forståelse og læring (Kobro, 2018). Ordet dialog betyr det å føre en samtale mellom to eller flere personer (Det norske akademis ordbok, u.å.). En kan dermed si at en samskaping er samtalepreget og at det er samtalen som utgjør en arena der kunnskap deles og utvikles mellom deltakerne. Det kan stilles spørsmål ved hvordan deltakerne kan oppnå dette i dialogen. Johnsen (2014) viser til at kunnskap i utgangspunktet er et sosialt fenomen og at kunnskap utvikles i og rundt forskjellige sosiale domener. Det bør derfor sees på det sosiale domenet som ligger bak kunnskapen (Johnsen, 2014). En kan på bakgrunn av dette legge til grunn at dialogen i samskapingen representerer det sosiale domene som kunnskap utvikles i og at dialogen bør sees på for å se hvordan kunnskap utvikles på veien mot målet med samskapingen. I sammenheng med hvordan dialogen legges opp viser Kobro (2018) til at fasilitator har en funksjon om å legge til rette for dialog i samskapingsprosessen og å sikre at dialogkvaliteter ivaretas så ingen deltakere opplever at deres synspunkter tilsidesettes

(Kobro, 2018). Det kan dras en slutning om at fasilitator av en samskappingsprosess vil ha dialogen som den arenaen og det sosiale domenet der samskapingen kan skje i prosessen.

Ettersom samskaping er dialogpreget bør dialogen sees i sammenheng med formålet med samskaping. Som tidligere nevnt i 2.1 er målet med en samskaping å skape resultater i form av å utvikle løsninger på komplekse problemer. Det kan argumenteres for at det kan være krevende for deltakerne å utvikle løsninger på komplekse problemer og at dette bør innebære noen fellestrekk i dialogen. Gustavsen (1992) beskriver dialogen som en fri og åpen samtale mellom likeverdige deltakere, som er enige om å nå en enighet/avtale, og har en hensikt om å genere ideer. Det vises til flere prinsipper tilhørende dialogen, som blant annet er; å oppnå en toveis kommunikasjon, det at deltakerne motiverer hverandre til å være aktive, det at alle deltakerne har samme status i dialogen, det at deltakerne aksepterer hverandres argumenter og det at det ønskes å fremme handling med dialogen (Gustavsen, 1992). Prinsippene i beskrivelsen av dialogen kan sies å gå igjen i den gjennomgatte drøftelsen av samskaping. Dette viser at dialogen og samskaping har til felles at deltakerne ideelt sett er likeverdige, frie, aktive, samhandlende og at det ønskes handling. En kan dermed argumentere for at den arenaen dialogen representerer utfyller samskapingen til en viss grad og samtidig er en nødvendig arena for at samskappingsprosessen skal kunne nå sitt mål om å skape reelle løsninger på komplekse problemer. Fasilitator kan sies å ha en rolle her som går ut på å åpne opp for dialog (Gustavsen, 1992). Dette gjennom å fremme fremgang i dialogen og at ingen deltakere opplever at deres synspunkter tilsidesettes (Kobro, 2018).

Det kan stilles spørsmål ved hva som trengs i dialogen for at samskapingen skal nå sitt mål. Flere teoretikere viser her til at trengs en felles læring blant deltakerne i dialogen for å utvikle kunnskap. I Akhilesh (2017) vises det til at samskaping innebærer en gjensidig læringsprosess som består av å dele kunnskaper og erfaringer (Akhilesh, 2017). En kan argumentere for at en kollektiv læring i dialogen av kunnskapen bak problemene som skal løses, bør komme et steg foran det å foreslå en løsning på de samme problemene. På liknende måte skildres det av forfatterne Baskerville & Dulipovici (2006) at samskaping er en felles sone for å dele kunnskap og at kunnskapen blir en grupperessurs som er avgjørende for et positivt resultat (Baskerville & Dulipovici, 2006). Det kan argumenteres for at en viss

mengde kollektiv læring mellom deltakerne må skje i dialogen, som et nødvendig steg på veien mot ny kunnskap. En kan si at læring i denne konteksten skjer gjennom det at deltakerne i dialogen reelt sett deler den kunnskapen de innehar med hverandre og på denne måten nyanserer kompleksiteten bak problemet. Tortzen (2016) understreker nettopp det at komplekse problemer kan løses gjennom delt og lært kunnskap (Tortzen, 2016).

En slutning kan trekkes om at det blant annet vil være nødvendig med en forandring for at en samskappingsprosess skal kunne nå målsettingen om reelle løsninger på komplekse problemer. For å komme frem til en forandring er det sentralt at deltakerne reflekterer i dialogen, som i aksjonsforskning vil handle om å reflektere over aksjoner i prosessen mens den utfolder seg (Karlsen, 2020). De gjennomgåtte delkapitlene kan sies å nyansere ulike elementer og er en del av samskappingsprosessen, som redegjort for videre.

2.5. Samskappingsprosessen

Den teoretiske drøftelsen har gjennomgått begrepet samskaping sett både som et enkeltstående begrep, men også sett fra et perspektiv i offentlig sektor. Fra denne gjennomgangen av samskaping kan det trekkes en slutning om at begrepet samskaping innebærer den prosessen deltakerne er med på for å nå målet med samskapingen. Ordet prosess, som på latin er kalt *processus*, betyr en rekke handlinger eller hendelser som innebærer en forandring eller utvikling (Det norske akademis ordbok, u.å.). En prosess i en samskappingskontekst kan sies å være de handlingene eller hendelsene som fører til en utvikling innen de elementene som utgjør samskaping og hendelsene på veien mot det endelige målet om å finne løsninger på komplekse problemer og skape offentlig verdi.

Sharma og Bansal (2019) viser til at samskaping kan sees fra et perspektiv kalt prosessontologi. Sett i lys av det prosessontologiske perspektivet er samskaping en kontinuerlig prosess på veien mot å bli til noe konkret, som utvikler seg over tid og innebærer en viss tidsmessig forbindelse mellom møtene. Dette vil si at en samskaping ikke bør sees på som en enkelthendelse, men som en helhetlig prosess. Dette for at prosessen, gjennom en dynamisk utvikling mellom deltakerne skal ha en reell mulighet til å undersøke

og skape noe nytt i felleskap (Sharma & Bansal, 2019). Karlsen & Larrea (2018) viser til at det i mange tilfeller kan være hensiktsmessig å se en prosess over et lengre tidsrom. Dette siden det kan være tidkrevende å komme frem til en felles forståelse av et problem, finne en måte å jobbe sammen på og finne en løsning på disse problemene (Karlsen & Larrea, 2018). Sett fra det prosessontologiske perspektivet kan det argumenteres for at samskapingsprosessen bør vare over et vist tidsrom. Dette for at prosessen skal ha tilstrekkelig med tid for å nå utviklingen som skal til for å nå samskapingen sin målsetting om å finne løsninger på komplekse problemer.

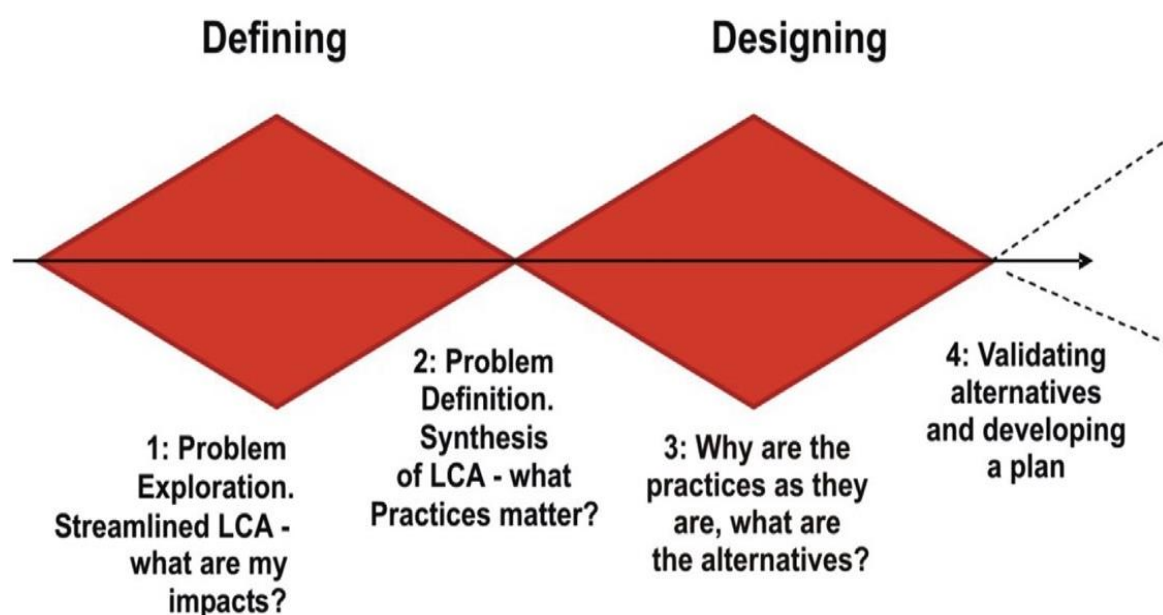
Trekk fra forskningslitteraturen viser at samskapingsprosessen ofte blir sett på enten som en rekke stadier i prosessen eller å se hele prosessen som et trinn. Dette kan vise at hver prosess er unikt designet og at det foreligger variasjoner fra prosess til prosess (Sharma & Bansal, 2019). Det å velge en representativ prosessmodell i en samskapingsprosess kan derfor være gunstig. En slik modell kan være design thinking og den tilhørende prosessmodellen kalt den doble diamanten. Denne velges som prosessmodell for oppgaven siden den er relevant gjennom å komme til uttrykk i oppgavens case.

2.5.1. Design thinking og den doble diamanten

Design thinking og den doble diamanten er dermed valgt med i teorien fordi caseorganisasjonen anvender seg av denne metodikken i caset. Spørsmålet som kan være interessant å se på i det følgende er hvordan design thinking metodikken passer med teorien om samskaping. Det første som ligner kan sies å være hensikten i design thinking som er å løse komplekse problemer og å endre allerede eksisterende situasjoner til noe bedre. Design thinking innebærer en syntese av ideer som kan føre til plausible løsninger (Clune & Lockrey, 2014). Det andre kan være at den kreative prosessen i design thinking kan ligne på aksjonsforskning, på den måten at det innebærer en kontinuerlig refleksjon i prosessen. Det tredje kan være deltakende design som er en vanlig fremgangsmåte og som involverer brukerne i utviklingen av problemstillingen og løsninger (Clune & Lockrey, 2014). Disse tre fokusområdene i design thinking kan sies å ligne på teorien om samskaping. I Design thinking sees det også på liknende måte mot de berørte menneskenes sine behov. Dette for så i neste omgang å finne løsninger til disse behovene. Dette gjøres prinsipielt gjennom å skape

prototyper fra ideer, som igjen kan være med på å skape nye og bedre ideer. Tanken er at ideene til løsninger skal testes ut ifra det synspunktet som er oppnåelig for alle (Leavy, 2012).

Prosessmodell den doble diamant tilhører design thinking og ble laget av The British Council i 2005. Den doble diamanten har en x-akse og en y-akse. På x-aksen ligger prosessens problemstilling gjennom hele prosessen. På y-aksen ligger tenkningen som brukes til å svare på disse spørsmålene (Clune & Lockrey, 2014). Modellen inneholder to liggende diamanter og representerer en prosess som går lineært. Den første diamanten i prosessen, innebærer at deltakerne utforsker, definerer problemet og definerer den gjeldende praksisen rundt problemet. En kan si at deltakerne på denne måten får innsikt i problemet. Den andre diamanten går ut på å designe alternative løsninger på problemet på kunnskapen fra første delen av prosessen. Dette vil handle om å komme med ideer til mulige løsninger. Dette fortsetter videre med å validere alternativene og utvikle en plan. Prosessmodellen den doble diamanten innebærer på denne måten en prosess for å identifisere og finne potensielle løsninger sammen med flere (Clune & Lockrey, 2014). En kan argumentere for at prosessmodellen den doble diamanten ligger opp mot samskaping når flere aktører arbeider sammen for å nå et felles mål og dersom forutsetningene for samskaping er tilstede.



Figur 1: Den doble diamanten en prosessmodell i design thinking (Clune & Lockrey, 2014).

2.6. Min oppsummerende definisjon av samskaping

I det følgende velger jeg å definere min egen forståelse av samskaping. Dette begrunnes med at jeg mener at den gjennomgåtte teoretiske redegjørelsen av samskaping kan oppsummeres i en selvvalgt definisjon av samskaping og for å kunne bruke denne definisjonen videre i oppgaven. Det har blitt vist til tre teoretiske definisjoner som alle har ulike nyanser ved seg, men der alle har noen fellestrekk som jeg velger å oppsummere og definere. Min definisjon av samskaping lyder derfor som følger:

Samskaping er en samarbeidende og samhandlende fasilitert prosess med to eller flere relevante deltakere som i felleskap arbeider mot å skape en ny løsning på et komplekst problem. Dette gjøres gjennom at deltakerne i en dialog aktivt deler kunnskap, erfaringer og perspektiver. Formålet med samskappingsprosessen er å skape verdi gjennom å finne løsninger på komplekse problemer med eller på vegne av borgere.

2.7. Analytisk rammeverk og forskerspørsmål

I det følgende skal det presenteres et analytisk rammeverk som tar utgangspunkt i skillet mellom samarbeid, samhandling og samskaping. Denne fremgangsmåten velges ettersom elementene fra samhandling og samarbeid er en forutsetning for å oppnå samskaping. Det analytiske rammeverket består av en horisontal og en vertikal linje som beskrevet i det følgende;

Den horisontale øverste dimensjonen av tabell 2 er det kolonner med de tre begrepene; samarbeid, samhandling og samskaping. En kan se det som at den siste kolonnen som heter samskaping innebærer elementer fra de to foregående kolonnene som heter samhandling og samarbeid. Det er valgt å ha samskaping i kolonnene lengst til høyre siden samskaping både forutsetter samarbeid og samhandling, til forskjell fra samarbeid og samhandling som kan foregå uten samskaping.

Den vertikale dimensjonen er det satt opp ulike dimensjoner som; definisjon, møteplass, ledelse og fasilitering, dialog, prosess og deltaker. Disse dimensjonene er ment som en oversiktlig og oppsummerende struktur av innholdet i det teoretiske kapittelet.

Dimensjonene er som vist sentrale dimensjoner for å kunne oppnå samskaping. For å kunne vise det særegne i en enda klarere grad, anses det som gunstig å vise til forskjeller og likheter mellom samarbeid og samhandling i forhold til dimensjonene.

I skillet mellom samarbeid, samhandling og samskaping kan fasilitator sine bidrag, etter min definisjon, sies å være en sentral bidragsyter for at en prosess skal kunne nå en samskappingsprosess. Hensikten med det analytiske rammeverket er dermed å oppsummere teorien på en oversiktlig måte og få frem innholdet i dimensjonene som må til for å oppnå en samskappingsprosess. Det analytiske rammeverket er:

Dimensjoner	Samarbeid	Samhandling	Samskaping
Definisjon	To eller flere arbeider sammen mot et mål. Kan skje separat.	To eller flere har en sosial interaksjon med gjensidig kommunikasjon. Forutsetter ikke likeverd.	To eller flere skaper noe nytt sammen i en samarbeidene og samhandlende relasjon. Forutsetter likeverd og dialog som fasilitator tilrettelegger.
Møteplass	Kan både samarbeide med og uten å møtes fysisk.	Forutsetter å møtes gjennom kommunikasjon. Dette trenger ikke være fysisk, en kan møtes gjennom feks. telefon.	Forutsetter en møteplass med fysisk eller digitalt oppmøte.
Ledelse og fasilitering	Kan skje både med og uten å ha en fasilitator eller leder involvert.	Kan skje både med og uten å ha en fasilitator eller leder involvert.	Forutsetter fasiliterende ledelse. Med et veiledende, støttende og rammesettende blikk.
Dialog	Samarbeid kan skje med og uten dialog. Forutsatt et felles mål.	Samhandling forutsetter en dialogbasert tilnærming med gjensidig kommunikasjon.	Forutsetter at fasilitator tilrettelegger for dialog, Med aktivitet, kunnskapsdeling og kunnskapsutvikling.
Prosess	Kan variere fra kort tid til lengre tid. Kan for eksempel variere fra samarbeid til	Kan variere fra kort samhandling til en lengre samhandling. Er likevel avhengig av å opprettholde en	Hensiktsmessig med en prosess med noen møter over tid. Forutsetter en viss lengde på tidsperspektivet.

	samarbeid ut ifra behov.	gjensidig kommunikasjon.	
Deltaker	To eller flere relevante deltakere. Disse varierer ut ifra samarbeidets form og formål.	Direkte tilnærming med to eller flere deltakere. Forutsetter gjensidig kommunikasjon.	To eller flere relevante og aktive deltakere. Utgangspunkt samskaping i offentlig sektor er offentlige aktører. Åpnet for bidrag fra borgeren.

Tabell 2: Analytisk rammeverk basert på teorien og skillet mellom samarbeid, samhandling og samskaping.

Oppgavens overordnede problemstilling er:

Hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem?

Basert på gjennomgangen av teorien er det utformet tre forskerspørsmål som oppgaven vil forsøke å besvare, disse er:

Hvordan kommer samarbeid, samhandling og samskaping til uttrykk i Agderutfordringen?

Hvilke fasiliterende grep er tatt før og underveis i samskappingsprosessen?

Hvilke grep tas av fasilitator for å fremme samskaping i dialogen?

3. Kontekst og case

I det følgende kapittelet skal først konteksten for caset presenteres og deretter skal caset valgt i denne masteroppgaven presenteres.

3.1. Kontekst

UiA CoLAB arrangerer årlig et prosjekt kalt Agderutfordringen som handler om å løse deler av et valgt komplekst problem i Agder. I år er ensomhet det valgte komplekse problemet. Bakgrunnen til ensomhet kan sies å utgjøre konteksten i caset Agderutfordringen (Universitetet i Agder, u.å.). Det komplekse problemet ensomhet har stadig vært et relevant tema og har spesielt i nyere tid som følge av Covid-19 utbruddet våren 2020.

Agder fylkeskommune har undersøkt omfanget av ensomhet nærmere. Denne undersøkelsen viser generelt sett at mange sliter med ensomhet. I Agder viser en spørreundersøkelse at 17 prosent sliter med ensomhet. Det vises til at ensomheten er økende og at dette i starten av 2021 henger sammen med smittevernrestriksjonene som følge av covid-19 utbruddet. Undersøkelsen viser at unge og aleneboende sliter mest med ensomhet (Agder fylkeskommune, u.å.). Undersøkelsen rapportert av Agder fylkeskommune viser det at ensomhetsutfordringen er relevant og en økende utfordring i samfunnet. Ensomhet kan sies å være et komplekst problem som er en subjektiv opplevelse og som kan være vanskelig å generalisere (Lunde, 2019).

Ensomhet anses som uheldig og kan ha en rekke negative konsekvenser. Forskning viser at ensomhet har sammenheng med ulike psykiske lidelser og kan føre til fysisk sykdom. Forskningen viser samtidig at det trengs mer kunnskap rundt ensomhet og hvordan ensomheten kan reduseres (Røsseberg, Rødevand, Clausen & Andreassen, 2019; Universitetet i Agder, u.å.). Dette illustrer at ensomhet kan ha alvorlige konsekvenser og at ensomhet er en utfordring som det i enda større grad bør gjøres noe med. Det kan også vise til at problemet rundt ensomhet har en større og viktigere samfunnsmessig relevans. Det kan argumenteres for at det å forsøke å løse problemer knyttet til ensomhet kan være positivt for alle berørte parter også sett fra et overordnet samfunnsperspektiv.

3.2. Case

Prosjektet Agderutfordringen er et årlig prosjekt som arrangeres av UiA CoLAB. Oppgaven skal i metodekapittelet ha en kortere redegjørelse for deltakerne i caset og caseorganisasjonen UiA CoLAB. Caset i oppgaven er Agderutfordringen.

Agderutfordringen går ut på å samle deltakerne og lærer sammen med det målet om å løse deler av det valgte problemet i felleskap. Målet med Agderutfordringen er at deltakerne skal sitte igjen med konkrete og håndfaste løsninger / konsepter som deltakerne kan ta i bruk etter endt prosjekt. På slutten av prosjektet er hensikten å ha oppnådd konsepter og løsninger som deltakerne kan ta med tilbake til sin virksomhet. Hensikten er at løsninger på ensomhet skal skapes i løpet av prosessen knyttet til Agderutfordringen (Universitetet i Agder, u.å.). Det kan presiseres at UiA CoLAB har en rolle som arrangør av Agderutfordringen, det vil si at de ikke har noen spesiell fagkompetanse i forhold til ensomhet.

Agderutfordringen består av seks samlinger. Det er på disse seks samlingene at deltakerne i prosjektet møtes og arbeider i ulike steg på veien mot å nå målsettingen med prosjektet (Universitetet i Agder, u.å.). I Agderutfordringen anvendes metodikken Design Thinking og prosessmodellen den doble diamanten. Dette skal komme til syne i samlingene i Agderutfordringen som en gradvis prosess som innebærer flere faser. De seks samlingene i Agderutfordringen kan grovt inndeles i tre ulike faser som er 1) innsikt fra målgruppen og å definere problemstillingen for prosjektet, 2) å generere ideer fra innsikten for å løse deler av problemet ensomhet og å utvikle konsepter fra ideene, 3) å anvende tiltakene til å lage prototyper hos målgruppen og få tilbakemeldinger på tiltakene fra målgruppen. Temaene for de seks samlingene skal presenteres i det følgende (Universitetet i Agder, u.å.; Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).

Fase 1: I denne fasen vil det handle om å definere målgruppen, hvordan få innsikt hos målgruppen og å hente inn data som kan bidra til en bredere forståelse av problemet ensomhet.

1. Den første samlingen handlet om introduksjon av målgruppen og måter deltakerne kan nå målgruppen på. Målgruppen for deltakerne ble valgt av deltakerne selv. Eksempler på målgrupper i dette prosjektet er eldre, studenter og videregående elever. Denne samlingen ble avholdt den 8. oktober 2020 (Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).
2. Den andre og tredje samlingen handlet om hvordan deltakerne kan skaffe innsikt og informasjonsinnhenting om problemet ensomhet hos sin målgruppe. Eksempler på fremgangsmåter deltakerne kan bruke for å innhente informasjon hos sin målgruppe er spørreundersøkelser, intervju, observasjon og uformelle samtaler. Disse samlingene ble avholdt 26. november 2020 og 14. januar 2021 (Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).

Fase 2: I denne fasen vil det handle om å utvikle ideer/ prototyper som kan løse problemet ensomhet og hvordan deltakerne kan lage konkrete tiltak/ løsninger fra ideene basert på innsikten.

3. Den fjerde samlingen handlet om syntese, ideutvikling og om å skape prototyper og utforme konkrete tiltak mot ensomhet. Denne samlingen gikk ut på det deltakerne har lært fra målgruppen og hvordan deltakerne kan omsette denne innsikten til handlekraft og utvikle ideer fra dette. Det handlet om å bruke innsikten fra de tidligere samlingene til å utforme konkrete tiltak som kan bidra til å løse problemet ensomhet. Samlingen ble avholdt digitalt den 4. mars 2021 (Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).

Fase 3: I denne fasen vil det handle om å teste ut tiltakene hos målgruppen og hvordan en kan endre tiltakene/ løsninger basert på tilbakemeldinger om hvordan tiltakene fungerer.

4. Den femte samlingen handler om å teste tiltakene, iterasjon og formidling. Denne samlingen ser først på hvordan målgruppen opplever tiltakene, for så å vurdere hvordan en kan endre tiltakene basert på tilbakemeldinger fra målgruppen og

hvordan en formidler prosjektet. Denne samlingen ble avholdt 29. april 2021 (Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).

5. Den sjette samlingen handler om å avholde et sluttseminar og ha en feiring. Deltakerne viser frem det de har lært, gjort og konseptene/ tiltakene som kan bidra til å løsnings på det komplekse problemet ensomhet. Denne blir avholdt 3. juni 2021 (Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok, 2021).

4. Metode

I metodekapittelet skal de metodiske valgene som er tatt i masteroppgaven redegjøres for. Hensikten med metodekapittelet er å begrunne den vitenskapelige fremgangsmåten som er blitt tatt i datainnsamlingen for å besvare oppgavens forskerspørsmål og hvordan valg har påvirket de konklusjonene som trekkes. Kapittelet består av forskningsdesign, datainnsamling, utvalg av informanter, oversikt over data, validitet, reliabilitet og generalisering, og analyse av data.

4.1. Forskningsdesign

I oppgaven skal det hentes informasjon gjennom kvalitativ metode. Gjennom kvalitative metoder søker forskeren å øke sin forståelse gjennom informasjonen fra en undersøkelse (Johannessen, Tuft & Christoffersen, 2016). Valget begrunnes med et formål om å få økt forståelse av den informasjonen som hentes inn for å besvare oppgavens problemstilling som er; *hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem*. Grunnen til at ledelse av samskaping ble valgt som tema for masteroppgaven er en personlig interesse i faget samskaping etter å ha tatt faget Samskaping og Innovasjon i offentlig sektor i høst. Av dette faget lærte jeg den potensielle nytteverdien samskaping kan ha i form av å finne løsninger på komplekse problemer i en samskappingsprosess.

Det er valgt å gjennomføre et kvalitativt forskningsdesign av ett enkelt-case studie av prosjektet Agderutfordringen ledet av UiA CoLAB. Samarbeidet med caseorganisasjonen UiA CoLAB ble opprettet etter at jeg personlig tok kontakt med dem november 2020. UiA CoLAB ble valgt som caseorganisasjon fordi de har fått mandat til å utøve samskaping og sosial innovasjon fra Universitetet i Agder, gjennom prosjekter som for eksempel Agderutfordringen (Universitet i Agder, u.å.). Fordelen med å velge et enkelt-case studie er at forskeren får god innsikt i en hendelse og at man kan få frem detaljerte beskrivelser av virkeligheten. Dette gjennom muligheten til å dykke dypere i et fenomen (Yin, 2018). Agderutfordringen ble valgt som enkelt-case i masteroppgaven for å kunne gå mer inngående og i dybden i prosjektet gjennom vårsemesteret 2021. Dette passet med

tidsrommet som ble ansett som nødvendig for å fullføre masteren til nominert tid. Agderutfordringen er også et enkelt-case med flere relevante aktører involvert, som har som mål å løse et komplekst problem og gjennom ulike faser. Agderutfordringen ble av disse grunnene valgt i denne masteroppgaven med det formålet å øke forståelsen av den virkeligheten som utfoldet seg under caset for å kunne besvare oppgavens problemstilling. Casestudier har ofte et eksplorativt design som innebærer å oppnå økt forståelse av, og innsikt i det som studeres (Jacobsen, 2015). Casestudien av Agderutfordringen har på liknende måte et eksplorativt design, gjennom økt forståelse og innsikt.

Det er anvendt en abduktiv tilnærming i oppgaven. En abduktiv tilnærming sees på som en systematisk kombinasjon av en induktiv tilnærming, som går fra empiri til teori, og en deduktiv tilnærming, som går fra teori til empiri. Den abduktive tilnærmingen bidrar dermed til å kontinuerlige justeringer i forholdet mellom teorien og empirien i oppgaven (Dubois & Gadde, 2002). Det er arbeidet abduktivt i oppgaven etter hvert som data og teori ble hentet inn. Det å ha en abduktiv tilnærming i oppgaven kan begrunnes med at samskaping er en aktiv prosess der det ikke er skrevet noen fasit på forhånd for hvordan samskappingsprosessen vil utfolde seg. Det å justere mellom teori og empiri var derfor en naturlig og gunstig fremgangsmåte for å besvare oppgavens problemstilling.

4.2 Datainnsamling

Siden det er valgt å gjennomføre en kvalitativ enkelt-case studie, har det blitt utført datainnsamling gjennom kvalitative intervjuer og observasjon. Det å samle inn data gjøres til vanlig gjennom observasjon og intervjuer (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Det ble valgt både intervjuer og observasjon til datainnsamling fordi disse kan utfylle hverandre og kan gi flere nyanser i forståelsen av caset. En forutsetning for dataene er at de må være mest mulig relevante (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Det ble lagt vekt på dataenes relevans ved innsamlingen og dette skal begrunnes nærmere i det følgende.

Det første valget om å være observatør på Agderutfordringen er basert på at dette kan bidra til å samle relevante data og gi en god innsikt i caset. Forskeren samler på denne måten data gjennom observasjon ved å være til stede der aktørene og samtidig som hendelsene skjer

(Grønmo, 2017). Jeg var tilstede som observatør på samlingene 14. januar og 4. mars 2021. Begge samlingene var digitale på zoom grunnet covid-19 situasjonen. Min rolle under samlingene var å være en taus observatør som ikke bidro til innholdet på samlingene. Typiske karakteristiske aspekter ved kvalitativ observasjon er å søke en helhetlig forståelse, observere relasjoner og samspill mellom mennesker, observere prosessen og bevissthet rundt forskerens egen rolle (Dalland, 2012). I mine observasjoner ble det fulgt nøye med på samlingene, og jeg fikk tatt grundige observasjonsnotater underveis. Mitt fokus under samlingene gikk ut på å ha et helhetlig overblikk på det som utfoldet seg. Mitt hovedfokus var på dialogen, relasjonene mellom deltakerne og på fasilitator sine bidrag. Dette i forhold til hva som ble sagt, hvem som førte ordet, utviklingen av samtalen og prosessen. Det at flere samlinger i Agderutfordringen har gått uten mine observasjoner, kan begrunnes med at to samlinger var i høst før mastersemesteret begynte og de to siste holdes mot slutten av semesteret. Dette kan sies å være en svakhet i datainnsamlingen i form av å få et komplett og fullstendig bilde som observatør av hele prosessen. Det er her intervjuene velges å tas med fordi det har en viktig rolle som metode for å innhente data. Dette siden observasjon kan brukes som supplerende metode for å få svar på problemstillingen og for å hente informasjon som vanskelig kan fås frem på andre måter (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016).

Det andre valget om å gjennomføre semi-strukturerte enkeltintervjuer ble ansett som et nødvendig steg for å hente inn relevante data for å kunne besvare problemstillingen. Dette siden enkeltintervjuer egner seg godt for å gi mer nyanserte data og når en ønsker å gå i dybden (Jacobsen, 2015). Semi-strukturerte intervjuer er en delvis strukturert intervjuguide. Dette kan være gunstig siden spørsmål og rekkefølgen på spørsmålene kan variere (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Det ble ansett som gunstig å ha en struktur på intervjuene med planlagte spørsmål på forhånd og å ha mulighet til å stille relevante oppfølgingsspørsmål. Spørsmålene i intervjuguiden ble designet etter det teoretiske utgangspunktet i oppgaven. Intervjuguiden begynte med generelle spørsmål om Agderutfordringen og ga samtidig utvalget mulighet til å beskrive sine egne tanker om prosjektet. Andre spørsmål gikk på samarbeid og samhandling, utviklingen i dialogen, hvilke grep tatt av fasilitator, utvalgets forståelse av samskaping og utviklingen av fasene. Det ble også stilt spørsmål til deltakerne om hvordan de fra deres perspektiv opplevde det samme.

Det vises til vedlegg 1 og vedlegg 2 for fullstendige intervjuguider. En svakhet med dette er at det kan være vanskelig å utforme helt optimale spørsmål i intervjuguiden og at vil være mulig å stille andre like gode spørsmål, som kunne gitt andre perspektiver på problemstillingen. Fem intervjuer ble avholdt via zoom grunnet covid-19 situasjonen. Et intervju ble avholdt fysisk, men med to meters avstand slik at smittevernreglene ble overholdt. Det var jeg som ledet intervjuet, basert på spørsmål i intervjuguiden som før intervjuet ble sendt til utvalget. Alle intervjuene ble tatt opp med diktafon, og kravet til anonymitet er opprettholdt etter avtale. Anonymitet er en forutsetning (Jacobsen, 2015). Det første intervjuet varte ca. 47 minutter, det andre intervjuet varte ca. 54 minutter, det tredje varte ca. 30 minutter, det fjerde intervjuet varte ca. 27 minutter og det femte og sjette intervjuet varte ca. 20 minutter. Det var en bevist handling å la intervjuene vare frem til informantene hadde svart seg ferdig og alle spørsmålene var blitt stilt. Intervjuene ble utført i tidsrommet 12. mars – 21. april 2021.

4.3 Utvalg informanter

Det ble utført intervju med et utvalgt bestående av en gruppe informanter som har tilhørighet til Agderutfordringen. I valget av utvalg til intervju bør en velge relevante informanter som kan bidra med nødvendig informasjon (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Utvalget av informanter er begrunnet med at disse informantene alle har relevante roller i Agderutfordringen og/eller relevant innsikt rundt Agderutfordringen. På den ene siden velges det å intervju tre arrangører av Agderutfordringen fra UiA CoLAB og en praksisstudent hos UiA CoLAB. Dette ble ansett som et naturlig valg siden disse informantene vil ha innsikt i de valgene som har blitt tatt både i forberedelsene og underveis under samlingene. Samtidig velges det å intervju deltakere som har vært med på Agderutfordringen. Dette for å få synspunkter fra et annet perspektiv enn kun fasilitator sitt perspektiv. Utvalget vil derfor ha en relevant og god innsikt i caseprosjektet Agderutfordringen, noe som kan bidra til relevant data for å kunne besvare problemstillingen.

Det kunne vært gunstig og en fordel å ha intervjuet flere deltakere i Agderutfordringen for å

flere perspektiver i datainnsamlingen. Dersom situasjonen hadde vært annerledes, med fysiske samlinger kunne dette vært enklere å få til. Et større utvalg kunne bidratt til større og bredere spredning med informanter (Jacobsen, 2015). Det at ikke flere deltakere er intervjuet kan anses som en svakhet og er noe som kunne vært gjort annerledes. Det ble tatt et valg i oppgaven om å prioritere det utvalget som ble ansett som mest relevant for datainnsamlingen, gitt tidsbegrensingen og de sosiale barrierene som følger av covid-19 situasjonen. Dette valget er tatt på bakgrunn av at jeg da kan gi mer inngående nyanser fra egne observasjoner og fra intervjuene som er basert på et mer konkret/bestemt utvalg.

4.4. Oversikt over data

Valget av utvalg og hvilke samlinger jeg har vært observatør på oppsummeres på følgende måte:

Informant	Tilhørighet	Rolle
Informant 1	UiA CoLAB	Fasilitator i Agderutfordringen
Informant 2	UiA CoLAB	Fasilitator i Agderutfordringen
Informant 3	UiA CoLAB	Forberedende fasilitator i Agderutfordringen
Informant 4	UiA CoLAB (midlertidig)	Observerende praksisstudent i Agderutfordringen
Informant 5	SiA helse	Deltaker i Agderutfordringen
Informant 6	Hisøy Frivillighetssentral	Deltaker i Agderutfordringen

Tabell 3: Oversikt Informanter.

Tabell 3 er en oversikt over Informanter som er med på de uformelle intervjuene, hvilke roller de har og hvilken tilhørighet de har. I tabell 4 er det vist til hvilke samlinger som jeg har deltatt på som observatør:

Hendelse	Samling	Tidspunkt
Samling 1	Samling i Agderutfordringen	14. januar
Samling 2	Samling i Agderutfordringen	4. mars

Tabell 4: Oversikt over observerte samlinger.

Personlig har jeg vært tilstede på to samlinger som var den 14. januar og 4. mars. Begge samlingene ble som nevnt avholdt digitalt på zoom. Dette kan ha påvirket gjennomføringen av samlingene, likevel var progresjonen på samlingene etter planen. Det skal derfor fokuseres på samlingene og samtidig avgrenses mot å fokusere utelukkende mot den påvirkningen som digital møteform kan ha på datainnholdet.

Det er 17 deltakere med på årets Agderutfordring. For det første er det deltakere fra flere frivillighetssentraler: En deltaker er fra Norges frivilligsentraler, to deltakere er fra Vennesla frivilligsentral, en deltaker fra Tyholmen frivilligsentral, en deltaker fra Farsund frivilligsentral, en deltaker er fra Hisøy frivilligsentral og en deltaker fra Øvrebø og Hægeland frivilligsentral. Videre er det to deltakere med fra Agder fylkeskommune og to deltakere med fra Arendal kommune. Det er en deltaker med fra SiA som er spesialpsykolog, en deltaker er med fra UiA Kulturhus og en deltaker er med fra SiA helse. I tillegg til er det en deltaker med fra Livsglede Eldre Grimstad, en deltaker fra Listernetverket og en fra Råd for personer med funksjonsnedsettelse.

4.5 Validitet, relabilitet og generalisering

Relabiliteten og validitet handler om kvalitet til de innhentede dataene i forskningen (Jacobsen, 2015). I det følgende skal derfor validiteten og relabiliteten i oppgaven gjennomgås.

Validitet handler på sin side om relasjonen mellom det generelle fenomenet som skal undersøkes og de konkrete dataene. Det handler om dataene er gode og valide

representasjoner av det generelle fenomenet som undersøkes (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016). Dataene er hentet inn fra et utvalg Informanter og observasjoner av to samlinger. Dette kan sies å styrke dataene som gode representasjoner for fenomenet som undersøkes, siden disse to datakildene kan være med å supplere hverandre. Samtidig kan det vurderes hvor godt datamaterialet henger sammen med forskerens intensjoner med opplegget (Tjora, 2018). Siden dataene ble hentet fra et utvalg tilhørende caset og observasjon, kan dataene dermed sies å henge godt sammen med problemstillingen og intensjonene bak undersøkelsen som caset søker svar på. Dataene som samles inn er basert på en intervjuguide og spørsmål utarbeidet fra teorien som henger sammen med problemstillingen, noe som kan styrke dataenes representasjon i oppgaven. Samlet sett kan dataene som er samlet inn sies å ha en relativt høy validitet for undersøkelsesopplegget.

Reliabilitet betyr pålitelighet og handler om dataenes nøyaktighet i forhold til hvilke data som brukes, hvem som bruker dem og hvordan de bearbeides (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016). Dataene som er hentet inn fra observasjonene er forsøkt gjengitt nøyaktig i form av grundige notater som ble tatt underveis. Min tilnærming som observatør er å formidle observasjonene objektivt. Dataene hentet fra intervjuene er tatt opp med diktafon og transkribert etter sitt innhold. Disse dataene er bearbeidet på en nøyaktig måte og gjengis etter sitt innhold. Reliabilitet kan testes gjennom å foreta to undersøkelser på samme gruppe på to forskjellige tidspunkter (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016, s. 66) Temaet i prosjektet velges hvert år og er ulikt. Det kan derfor være vanskelig å teste og gjenta nøyaktig det samme flere ganger. Dette kan medføre noen vanskeligheter med å få de samme dataene igjen på lik måte. En annen mulig svakhet for datainnsamlingen er at samlingene er digitale, noe som kan ha sin effekt på utfallet av samlingene og at dataene i «normale tider» under fysiske samlinger kunne vært annerledes. En annen svakhet er at det er flere samlinger som det ikke er observert på og flere deltakere som ikke er intervjuet (dette er begrunnet tidligere). På den annen side er dataene styrket gjennom intervjuer med et relevant utvalg, observasjon av to samlinger og at det er tatt nøyaktige notater av observasjonen. Reliabiliteten kan dermed sies å være nokså høy, men med noen svakheter i å kunne teste reliabiliteten igjen.

I forhold til om funnene kan generaliseres kan kausale sammenhenger ved bruk av enkeltcaser svekke generaliserbarheten fra funnene som gjøres. Dette grunnet tilfeldigheter eller at de er kontekstavhengig (Jacobsen, 2015). I forhold til om funnene fra caset kan generaliseres kan det sies å være en svakhet at mange variabler i caset vil variere, noe som kan gjøre det vanskelig å generalisere funnene. Likevel kan det argumenteres for at funn kan generaliseres helt overordnet i form av samskapingsprosessen sine grunntrekk.

4.6 Analyse av data

Funnene må tolkes og forfatteren har i oppgave å skape mening ut fra de svarene som kommer frem (Jacobsen, 2015). Transkriberingen av intervjuene er strukturert og kategorisert etter de teoretiske deloverskriftene i oppgaven som liknet på disposisjonen i intervjuguiden. Det har vært valgt å lage en struktur etter oversikten i teorien, siden samskaping består av flere ulike forutsetninger som er gjennomgått i teorien. Jeg satt igjen med mye data etter at datainnsamlingen var gjennomført og det var derfor naturlig å skape en strukturert oversikt over dataene. Dataene som er presentert i det neste kapitlet, analyse av samskapingsprosessen er forsøkt fremstilt på en balansert måte mellom dataene fra de ulike informantene og fra mine observasjoner. I det neste kapitlet, analyse av samskapingsprosessen, skal funnene diskuteres mot teori med det målet om å enten kunne bekrefte, avkrefte eller komplimentere funnene (Johannes, Tufte & Christoffersen, 2016). Dette skal gjøres gjennom å analysere om funnene; skiller seg fra teorien, samsvarer med teorien eller om funnene er nyanser som kunne kommet klarere frem i teorien.

5. Analyse av samskapingsprosessen

I den følgende analysen av samskapingsprosessen skal oppgavens funn fra datainnsamlingen presenteres og analyseres med struktur etter det analytiske rammeverket. Som vist i teorien sees samskaping i et prosessontologisk perspektiv som en kontinuerlig prosess (Sharma & Bansal, 2019). Analyse av samskapingsprosessen skal derfor fremstilles som en prosess der fasilitator sine bidrag i samskapingsprosessen skal presenteres løpende som en utviklende prosess. Dette med formål å gi svar på oppgavens problemstilling: *Hvordan fasiliteres en samskapingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem?*

For å svare på problemstillingen skal min definisjon av samskaping brukes løpende i det følgende kapitlet for å sette kontekst til analysen. Min definisjon av samskaping er; *«samskaping er en samarbeidende og samhandlende fasilitert prosess med to eller flere relevante deltakere som i felleskap arbeider mot å skape en ny løsning på et komplekst problem. Dette gjøres gjennom at deltakerne i en dialog aktivt deler kunnskap, erfaringer og perspektiver. Formålet med samskapingsprosessen er å skape verdi gjennom å finne løsninger på komplekse problemer med eller på vegne av borgere.»*

Det analytiske rammeverket skal benyttes til å strukturere analysen og skape et grunnlag for å vurdere på hvilken måte de ulike forutsetningene for samskaping er til stede under de ulike dimensjonene i Agderutfordringen. I delkapittel 5.1 skal det sees nærmere på deltakerne og møteplassen i samskapingsprosessen, i delkapittel 5.2. skal det sees på ledelse og fasilitering av samskapingsprosessen, og i delkapittel 5.3 skal det sees nærmere på dialogen og prosessen. Kolonnen som innebærer definisjonen til samarbeid og samhandling skal presenteres innledningsvis i delkapittel 5.1 og skal sammen med min definisjon av samskaping være et utgangspunkt for å vurdere hvordan disse kommer til uttrykk i prosessen.

5.1. Møteplass og deltakere i Agderutfordringen

Det analytiske rammeverket viser hvordan samskaping forutsetter samarbeid og samhandling på en møteplass med oppmøte fysisk eller digitalt, hvor to eller flere relevante deltakere bidrar aktivt i prosessen.

Definisjonen av samskaping forutsetter både samarbeid og samhandling (Tortzen, 2016). Et spørsmål som kan stilles er om det er både samhandling og samarbeid under samlingene i Agderutfordringen. På den ene siden er samarbeid definert som to eller flere personer som arbeider sammen mot et felles mål, dette kan likevel skje uten å samhandle (Ness, 2016). På den andre siden er samhandling definert som gjensidig kommunikasjon mellom to eller flere personer, det trengs ikke å arbeide sammen for å samhandle (Tjora, 2018).

Forskerspørsmålet som skal belyses i det følgende er: *Hvordan kommer samarbeid, samhandling og samskaping til uttrykk i Agderutfordringen.* Forskerspørsmålet og definisjonene kan sies å være et gjennomgående spørsmål i oppgaven og skal derfor belyses gjennom analysen.

Det er 17 deltakere med i Agderutfordringen og er en forutsetning for at deltakerne i Agderutfordringen kan oppnå samarbeid, samhandling og samskaping. I mine observasjoner kom samhandlingen mellom deltakerne til uttrykk gjennom det at samlingene hadde en kommunikativ og sosial form. Samlingene har det til felles at de er basert på at deltakerne fritt kan dele sine funn og refleksjoner med hverandre. Dette innebærer at deltakerne i utgangspunktet sto fritt til å gi kommentarer og innspill. Informant 2 viser hvordan de har lagt opp til samhandling på samlingene og hvordan dette har positive ringvirkninger:

«Så vi ber de jo dele hva de har tenkt på siden sist og utfordringer også videre. Og da på en måte begynte noen å dra litt på sine egne erfaringer, så ble på en måte samtalen plutselig mye mer engasjerende en det vi hadde håpet på.»

(Informant, 2)

Samhandlingen kan på denne måten sies å ha blitt fremmet av fasilitator under samlingene og samsvarer i Agderutfordringen med det teoretiske utgangspunktet om at det er gjensidig kommunikasjon mellom flere.

I forhold til samarbeidet kom dette til uttrykk gjennom det at deltakerne er med på den samme prosessen og har det samme felles målet. Dette kan sies å være beskrevet gjennom case og kontekst delen, i at alle deltakerne har det samme målet om å finne løsninger på problemet ensomhet. Likevel har deltakerne i Agderutfordringen selvvalgte problemstillinger

og målgrupper de arbeider for og med. Informant 3 beskriver Agderutfordringen som et samarbeid mellom deltakerne på denne måten:

«Agderutfordringen er en samarbeidende, eller det er en rekke workshops som kombinerer utdanning og samarbeidende arbeid. Om temaet ensomhet og det er en arena for å fremheve ulike perspektiver.»

(Informant, 3)

Under mine observasjoner av samlingene kom samarbeidet til uttrykk gjennom ivrige deltakerne som kom med innspill og kommentarer for å hjelpe hverandre på veien mot målet. Samhandlingen viste seg på denne måten å være en sentral del av samarbeidet. Informant 1 beskriver samarbeidet og samhandling i Agderutfordringen på denne måten:

«Alle samarbeider mot det samme målet. Selv om deltakerne jobber med ulike problemstillinger. Så viste det seg likevel at mange ting går igjen, for eksempel hvordan vi snakker om ensomhet (...) Og alle får samme på en måte klasseromsundervisning. Der de får muligheten til å ikke bare lære av oss men å sparre med hverandre og lære av hverandre.»

(Informant, 1)

Utsagnet viser til at samlingene i Agderutfordringen utgjør en møteplass som deltakerne kan samarbeide og samhandle på, på veien mot det felles målet om å finne løsninger på problemer ensomhet. Dette viser også at det er lagt opp til samhandling som en del av samarbeidet. Utsagnet viser også til «klasseromsundervisning» som møteplass for felles sparring og læring mellom deltakerne. Dette samsvarer med mine observasjoner om at det har foregått samarbeid og samhandling parallelt mellom deltakerne under samlingene i Agderutfordringen. Det at fasilitator har lagt til rette for en møteplass og at samarbeid og samhandling kan skje parallelt under samlingene, kan sies å være en forutsetning og et bidrag for at det skal kunne skje en samskaping.

5.1.1. Fasilitator sin forståelse av samskaping

For å besvare forskerspørsmålet om hvordan eventuelt samskaping fremmes av fasilitator skal informant 1, 2 og 3 (fasilitator) sin forståelse av samskaping drøftes mot min definisjon av samskaping. Argumentet er at fasilitator sin beskrivelse kan vise hvordan dette bidrar til samskaping i Agderutfordringen. Informant 1 beskriver samskaping på følgende måte:

«Samskaping skjer jo når partene er likeverdige. Så er det ikke bare en part, men flere parter med flere perspektiver. Og det å sitte rundt et nøytralt bord, det kan for eksempel være her eller et annet sted. At vi liksom vi er mest opptatt av brukeren (...). De må liksom ha en eller annen form for et felles mål eller et mål som sammenfaller.»

(Informant, 1)

Denne beskrivelse av samskaping samsvarer på mange måter med min definisjon av samskaping og dermed også med teorien som beskriver samskaping. Torfing, Sørensen & Røiseland (2020) beskriver dette gjennom å ha fokus på likeverd, brukerperspektivet og det å ha et felles mål. En nyanseforskjell på definisjonene kan sies å være ordleggingen med å oppnå et nøytralt bord som arena for å samskape på. Det kan sies at hvis likeverd kan oppnås gjennom å skape et nøytralt bord i praksis så kan dette være en beskrivelse av samskaping som teorien også kunne fremmet. Informant 2 har på sin side fokus på potensielle utfordringer i sin beskrivelse av samskaping:

«Samskaping i teorien er noe som alle tenker er spennende nye måter å jobbe på. Men i praksis så er det mange strukturer som gjør det vanskelig rett og slett. Det er så mange rammer, det er så mange lover og regler som liksom blir overveldende. Og samtidig må en opprettholde et ønske om å gjøre ting på andre måter og klare å liksom holde et åpent sinn til utvikling.»

(Informant, 2)

Denne beskrivelsen av samskaping fokuserer mer på praktiske utfordringer enn det som kommer frem i min definisjon av samskaping. Det at deltakerne i Agderutfordringen må forholde seg til lover og regler er et faktum. Likevel trenger ikke dette utelukkende være

negativt siden lovene og reglene er der av en grunn og er noe alle må forholde seg til. Det å være bevist på hvilke lover og regler som gjelder kan likevel sies å være positivt når en skal samskape, siden dette kan bidra til at de løsningene som det samskapes om faktisk kan gjennomføres på et senere tidspunkt. Denne nyansen kan en si kunne kommet klarere frem i teorien. Informant 3 viser på sin side til et fokus på potensiale rundt samskaptede løsninger i sin beskrivelse av samskaping:

«Samskaping er mer enn samarbeid. Jeg forstår det som en prosess der deltakerne skaper en vei sammen til løsningen som ikke eksisterer ennå. Løsningen er ikke funnet på forhånd og det gjøres gjennom en samskaping. Det er noen rammer som hjelper en med å samskape.»

(Informant, 3)

Denne beskrivelsen passer godt opp mot det teoretiske beskrevne målet med samskapingen, nemlig det å skape løsninger sammen og definerer rammene som hjelper en med å komme dit. Basert på denne beskrivelsen kan det analytiske rammeverket i oppgaven sies å gå igjen i nettopp i de definerte rammene som er en forutsetning for å oppnå en samskaping. De tre gjennomgåtte beskrivelsene av samskaping fra fasilitatorene, kan sies å bidra med ulike perspektiver på samskaping som både samsvarer med teorikapittelet og tilfører noen nyanserte perspektiver til teorien. I mine observasjoner fra samlingene fremstår det som at fasilitatorene ikke har vist til sin forståelse av samskaping til deltakerne. Dette sett i lys av at fasilitatorene sin forståelse av samskaping er ulike. Det kan stilles spørsmål om det kunne vært fordelaktig om fasilitatorene kunne definert samskaping, sammen, hver for seg eller sammen med deltakerne på en av samlingene. Dette for å skape klarhet rundt hva samskaping er, hvilken betydning samskaping kan ha for Agderutfordringen og eventuelt fremmet definisjonen for deltakerne.

5.1.2. Samskaping med offentlig deltakelse

I teoridelen er det vist til flere likhestrek mellom den teoretiske definisjonen av samskaping i offentlig sektor og min definisjon av samskaping. Rammeverket rundt samskapingen er stort sett er de samme, men fokuset i definisjonen i offentlig sektor er mer rettet mot involvering av borgeren, det at både offentlige og frivillige deltakere er med i prosessen for å

skape løsninger på komplekse problemer og målet er at det offentlige skal oppnå verdi for borgeren (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019).

Av de 17 deltakerne i Agderutfordringen er syv deltakere fra ulike frivillighetsentraler, to fra en kommune, to fra en fylkeskommune, en fra Listernetverket, en fra Livsglede eldre og tre fra SiA/ UiA og en fra Råd for personer med funksjonsnedsettelse. Dette viser at Agderutfordringen har deltakere som er definert som offentlige aktører i likhet med teorien (Torfing, Sørensen & Røiseland, 2019). Det at disse offentlige aktørene velger å bli med på prosjektet er i tråd med å bidra til offentlig problemløsning og offentlig sektors kjernefunksjoner om å utvikle tjenester for borgere som trenger dette (Røiseland & Lo, 2019). Etter definisjonen av offentlig sektor til Torfing, Sørensen & Røiseland (2019) kan det stilles spørsmål om det burde vært med noen fra privat sektor. Det kan argumenteres for at bidrag fra deltakere i privat sektor kunne vært nyttig og at dette kunne ført til noen andre perspektiver i samskappingsprosessen. Ensomhet, er som vist i case og kontekst, et komplekst problem som det både kan være vanskelig og krevende å finne løsninger på. Den offentlige deltakelsen i Agderutfordringen kan dermed sies å samsvare med teorien om at det offentlige kan bruke samskaping som metode, med mål om å løse offentlige problemer og å skape offentlig verdi for sine brukere (Kobro, 2018). Informant 4 beskriver sin oppfatning av hvilken verdi det har at offentlige aktører er med på Agderutfordringen:

«Jeg tenker at det er en givende måte å samle forskjellige enheter som har med samme problem å gjøre. For det blir fort litt sånn at man sitter og jobber hver for seg, med samme utfordring og kanskje har litt lik løsning flere steder»

(Informant, 4)

Dette synspunktet samsvarer med det teoretiske utgangspunktet for samskaping i offentlig sektor om å løse felles komplekse problemer i samarbeid og samhandling med flere relevante aktører. Teorien viser også til at samskaping i offentlig sektor åpner for borgerens bidrag i samskappingsprosessen (Larsen & Larsgaard, 2017). I case og kontekst delen vises det til hvordan deltakerne i første fase av prosessen definerer en målgruppe av sluttbrukere som de representerer i Agderutfordringen. Fra mine observasjoner under samlingene er deltakerne aktive i å referere til sine sluttbrukere og til å diskutere funnene fra målgruppen

sin med de andre deltakerne. Informant 2 beskriver opprettelsen av kontakten med brukerne på følgende måte:

«Første oppgave er hvordan skal jeg finne brukere. Så er spørsmål to hvordan skal jeg komme i kontakt med dem og hvem jeg skal prate med. Spørsmål tre er når skal jeg møte dem.»

(Informant, 2)

Utsagnet viser til at brukerne er representert i Agderutfordringen. I mine observasjoner var dette noe fasilitator fikk frem under samlingen 14. januar ved å uttale følgende:

«Standpunktet er å ta utgangspunkt i brukeren og hva som er behovet». Sluttbrukeren kan en dermed si indirekte med i prosessen og som det arbeides på vegne av for å løse deler av problemet ensomhet for. Noe som samsvarer med teorien om det å samarbeide med borgere i prosessen (Vooberg, Bekkers & Tummers, 2015). Dette kan sees på som en mer indirekte involvering av sluttbrukeren, noe som skiller seg noe fra det teoretiske utgangspunktet om å skape en mer direkte nærhet til borgeren i samskappingsprosessen (Larsen & Larsgaard, 2017). Dette skillet er noe som det kan reflekteres over for å kunne se på hvilken effekt en større prioritering og mer direkte involvering av brukeren kunne hatt i Agderutfordringen.

5.2. Ledelse og fasilitering i Agderutfordringen

Det analytiske rammeverket viser hvordan samskaping forutsetter fasilitering med et rammesettende og veiledende blikk.

Forskerspørsmålet som skal besvares i det følgende er: *Hvilke fasiliterende grep tas før og underveis i samskappingsprosessen.* Som illustrert i teoridelen har ledelse i en samskappingskontekst sett på som fasiliterende ledelse og ledelse sett fra et metastyringsperspektiv. Dette perspektivet innebærer å lede samarbeidsprosesser med mer eller mindre selvstyrte aktører (Tortzen, 2019). I Agderutfordringen velger deltakerne som vist i case- og kontekstkapittelet egne prosjekter, målgrupper og problemstillinger innen problemet ensomhet som de arbeider med mellom samlingene. Det er samlingene i

Agderutfordringen som utgjør en møteplass for deltakerne hvor de samhandler og samarbeider med mål om å skape løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Deltakerne kan dermed sies å være mer eller mindre selvstyrte deltakere i sine egne prosjekter, samtidig som deltakerne sammen følger en fasilitert prosess i samsvar med teorien. Informant 1 beskriver deres rolle i Agderutfordringen på følgende måte:

«Jeg tenker at vi har en slags fasilitator rolle der vi lager en arena også fyller vi den med noe innhold også fyller de den med innhold de og (...). Jeg tenker vi gir deltakerne noen rammer. Og noen felles referanser. Jeg tror det at det ikke er vi som skaper, men arenaen gjør det mulig for at de kan gjøre det.»

(Informant, 1)

På lik måte som i utsagnet er mine observasjoner fra samlingene at disse var fylt med innhold både fra fasilitator og fra deltakerne. Et felles innhold kan sies å være at både fasilitator og deltakerne har det samme felles målet om at det skal bli funnet løsninger på et komplekst problem. Innholdet fra fasilitator kom helt overordnet til uttrykk igjennom det at de styrte samlingene fremover og at de satte noen rammer for agendaen på hver samling. Dette kom for eksempel frem gjennom at deltakerne fikk opplæring og enkelte oppgaver fra fasilitator. Innholdet fra deltakerne kom i mine observasjoner til uttrykk igjennom det at fasilitator ga tid til at deltakerne kunne samhandle og reflektere rundt sine prosjekter i felleskap. En del av fasilitator sin rolle i en samskapingssprosess innebærer som vist i teorien å fremme motivasjon, entusiasme og inspirasjon blant deltakerne (Akhilesh, 2017). Dette for å få motiverte deltakere i prosessen for å finne løsninger på komplekse problemer. Informant 5 har følgende perspektiver på at en støttende fremgangsmåte kan være viktig for å ha inspirasjon til å fortsette å være engasjert:

«Arrangørene er superflinke til å få en til å føle at det en gjør er alright og at en bidrar (..) Også er det jo sånn at hvis det hadde vært et elendig opplegg så hadde jeg falt av, men fordi opplegget er bra og fordi jeg lærer noe av den måten å tenke på, så har jeg ikke hoppet av men jeg har laget en spørreundersøkelse. Så opplegget har jo inspirert meg i en travel hverdag.»

(Informant, 5)

Dette er et eksempel på hvorfor deltakerne kan ha behov for å inspireres av fasilitator i Agderutfordringen for og nå målet om å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Dette er viktig for at deltakerne ikke skal falle av, men finne overskudd til å drive prosjektet fremover i deres hverdag. Dette kan også vise at samhandlingen med fasilitator, læringsutbyttet og et godt gjennomført opplegg kan virke motiverende for deltakerne. Et spørsmål som kan sees på er hva konkret er gjort for at Agderutfordringen fremstår som et godt gjennomført opplegg. Fasilitator sin rolle deles som vist i teorien i metastyringsperspektivet inn i to grener som er hands-off ledelse og hands-on ledelse (Tortzen, 2019). En kan argumentere for at en bør se nærmere på forberedelsene før Agderutfordringen startet, kalt hands-off, og hands-on ledelse i form av fasiliteringen under samlingene i Agderutfordringen.

5.2.1. Hands-off ledelse

Hands-off ledelse innebærer som vist i teorien fire fasilitatorgrep som kan tas før og mellom samlingene. Innen hands-off ledelse er dette følgende fasilitatorgrep: (1) det å bidra til en formulering av hensikten med samskapingen, (2) å fastsette mål og rammer med samskapingen, (3) å velge hvilke deltakere som skal være med og (4) det å sikre demokratiske forankring av prosessen gjennom institusjonelle koblinger (Tortzen, 2019). Spørsmålet som det skal sees nærmere på er hvilke hands-off grep fasilitator har tatt i Agderutfordringen.

Som vist i teorien innebærer det første fasilitatorgrepet en språklig formulering av målet (Tortzen, 2019). Informant 1 beskriver formuleringen av hensikten slik:

«For å finne tema var vi gjennom regionplan Agder og sånne ting. Som adresserer utfordringer. I Agder spesielt har vi endel levekårsutfordringer som er mer alvorlige eller synlige her enn i resten av landet. Ensomhet er en sånn type utfordring. Så tenkte vi at det var en god måte å starte på. (...) Det vi vil er jo å skape noe fysisk eller en løsning på et problem.»

(Informant, 1)

Utsagnet viser til at hensikten med Agderutfordringen ble valgt før første samling, ble valgt bevisst til å finne løsninger på problemet ensomhet og at det ble valgt en typisk utfordring i Agder. Dette innebærer et bidrag fra fasilitator i form av en språklig oppklaring av formålet med Agderutfordringen, noe som kan sies å skape et klart og forutsigbart mål for deltakerne. Dette kan sees på som et praktisk eksempel på hvordan fasilitator kan sette en felles referanseramme som på forhånd kan virke motiverende for deltakerne i tråd med det teoretiske poenget til Torfing, Sørensen & Røiseland (2019). Informant 3 viser til fasilitatorgrep tre i form av valg av deltakere på denne måten:

«I Agder utfordringen er ensomhet et komplekst fenomen og vi tenkte at målet var å få flere tilnærminger for å finne løsninger på problemet. Vi tenker at det er mange konsepter og at det er mange ideer bak og mange interessenter og brukere som møter ensomhetsutfordringen. Derfor er det mange mulige interessenter og deltakere med.»

(Informant, 3)

Utsagnet viser til at det å ha med et bredt utvalg av deltakere i Agderutfordringen med ulike tilnærminger, deltakere og målgrupper var en bevisst handling fra fasilitator. Grepet om å få med flere med ulike erfaringer og kunnskaper kan i samsvar med teorien sees på som en bidragsyter til å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet (Tortzen, 2016). Informant 2 beskriver utvalget av deltakere på følgende måte.

«Nå har det vært 17 deltakere fra ti forskjellige organisasjoner med, så det er ganske god spredning også i areal i Agder. Så det at det er deltakere rundt omkring er vi ganske fornøyd med. Dette er ikke et kurs som er skreddersydd til en bestemt aktør (...) men er for alle som vil være med.»

(Informant, 2)

Det å åpne for en bred deltakerbase med spredning også geografisk kan sies å være en bevisst handling fra fasilitator sin side. Dette valget kan sies å samsvare med det teoretiske utgangspunktet om å skape klarhet i hvem deltakerne er og å hente inn relevante deltakere

før prosessen startet (Torfing, Sørensen, Røiseland, 2019; Tortzen, 2016). I forhold til fasilitatorgrep fire om å skape institusjonelle koblinger til samskapingsarenaen kan de 17 deltakerne fra 10 ulike organisasjoner med tilknytning til offentlig sektor sies å skape et potensiale for dette. Informant 3 fremmer følgende synspunkt på de institusjonelle koblingene til samskapingsarenaen:

«I den kollektive læringen som skjer i Agderutfordringen, så håper jeg at deltakerne som kommer fra forskjellige arbeidsplasser og steder vil bli trigget av en ny måte å tenke i å skape noe sammen. Så trenger jeg ikke være den eneste spesialisten i gruppen men vi kan bruke de forskjellige perspektivene til å finne løsninger på de komplekse problemene.»

(Informant, 3)

Utsagnet kan vise til hvordan fasilitator kan bidra til kollektiv læring om samskapingen som deltakerne kan ta med inn i de deltakende organisasjonene. Et spørsmål som kan stilles her er om deltakerne faktisk tar med seg kunnskapen fra Agderutfordringen videre inn i sine organisasjoner, om denne koblingen faktisk blir forankret og om dette aspektet kunne vært sikret på en bedre måte. Dette utgangspunktet kan likevel sies å skape muligheter for institusjonelle koblinger mellom samskapingsarenaen og den eksisterende demokratiske beslutningskulturen (Tortzen, 2019).

I forhold til fasilitatorgrep to kan klare mål og rammer gjøres gjennom å sette en plan og skape forutsigbarhet for deltakerne (Tortzen, 2019). Målet i Agderutfordringen er som vist, klart satt på forhånd i form av å finne løsninger til det komplekse problemet ensomhet. Som vist i case og kontekst kapittelet er det planlagt seks samlinger på noen bestemte datoer. Dette viser at rammene tilhørende prosjektet er satt på forhånd gjennom en tidsplan for samlingene, noe som gir et anslag for hvordan prosessen utfolder seg i Agderutfordringen. Denne tidsplanen kan fortelle noe overordnet om hvilket program deltakerne skal igjennom, og hvilke ressurser dette krever. Et spørsmål kan være om seks samlinger er det ideelle antallet samlinger i en samskapingsprosess. En refleksjon kan være om det hadde vært mulig å gjennomføre flere samlinger for å kunne nå flere samsskaptede løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Fremdriftsplanen i Agderutfordringen er som vist i case- og kontekst- og teorikapittelet, inspirert etter prosessmodellen den doble diamanten (Clune & Lockrey,

2014). Dette innebærer en fase for innsikt fra målgruppen, en fase for utvikling av ideer, en fase for å utvikle konsepter fra ideene og en fase for å teste ut/utvikle tiltakene hos målgruppen. Informant 4 viser til design thinking og prosessmodellen den doble diamant på følgende måte:

«Vi hadde design thinking som en ramme for Agderutfordringen. (...) Og jeg vil si at Agder utfordringen følger den doble diamanten ideen. Og beslutningene vi har tatt følger design thinking rammen veldig presist.»

(Informant, 4)

Utsagnet tilsier at Agderutfordringen er bygget opp fra fasilitator sin side i tråd med design thinking metodikken og prosessmodellen den doble diamanten. Det at fasilitator ser prinsippene i design thinking metodikken i sammenheng med samskappingsmetodikken kan utgjøre noen rammer for deltakerne, som kan gi et potensiale for å nå målet om å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Informant 3 viser også til et planlagt grep som er tatt for å gi deltakerne tid til å utføre prosjektet:

«Det er store tidsrom mellom samlingene fordi deltakerne må gjøre oppgaver som vi gir på hver samling. (...) Så de må ha tid til å utføre oppgavene. (...) Og når de har utført oppgavene går vi gjennom disse på den neste samlingen, hvordan det var og hva var problemet og så går vi videre.»

(Informant, 3)

Det er altså en bevisst handling å gi deltakerne tid til å utføre oppgavene de får utdelt mellom de planlagte fasene. Som vist i case- og kontekst kapittelet er det planlagt halvannen til to måneder mellom hver samling. Det at fasilitator har bidratt til en planlagt fremgang i Agderutfordringen, med fastsatte tidspunkter, kan på denne måten bidra til forutsigbarhet både for deltakerne og fasilitator. Dette kan også gi deltakerne den tiden de trenger til å utføre oppgavene mellom samlingene. På den annen side kan det stilles spørsmål ved om det kun er positivt med en pause på halvannen til to måneder mellom hvert møte. Det kan reflekteres rundt om dette er for lang tid mellom møtene, eller om det kunne vært gunstig med møtene noe nærmere i tid. Dette for å holde deltakerne mer aktive i tankemønsteret

og for å enklere kunne spinne videre på det som skjedde på sist samling. Samlet sett kan hands-off grepene tatt av fasilitator i Agderutfordringen være med på å gi en stabilitet og forutsigbarhet som i neste omgang kan være nødvendig for at deltakerne i samskappingsprosessen skal kunne nå målet om å finne løsninger på problemet ensomhet.

5.2.2. Hands-on ledelse

Hands-on ledelse innebærer som vist i teorien tre fasilitatorgrep som kan tas underveis i samlingene. Innen hands-on ledelse er dette følgende fasilitatorgrep: (1) å støtte en utvikling av tillit og relasjoner mellom deltakerne, (2) å støtte synergi og samarbeid mellom deltakerne og (3) å støtte en felles læringsprosess, utvikling og forståelse blant deltakerne (Tortzen, 2019). Spørsmålet som skal sees nærmere på er hvilke hands-on grep fasilitator har tatt i Agderutfordringen.

I forhold til fasilitatorgrep to er det vist til hvordan fasilitator har lagt opp til et parallelt samarbeid og samhandling mellom deltakerne under samlingene. Det at fasilitator har lagt opp til overlappende samhandling og samarbeid på samlingene kan samtidig sies å fremme synergi mellom deltakerne. Informant 2 viser til fasilitatorgrep en gjennom den valgte fremgangsmåten under samlingene på denne måten:

«Vi prøver å legge veldig til rette for den forståelsen av at de er i samme båt og at her er vi på en måte. Altså vi deler liksom frustrasjonene og usikkerhetene, hva det enn skulle være, sånn at de ikke føler seg alene.»

(Informant, 2)

Utsagnet kan samsvare med det teoretiske utgangspunktet om at fasilitator bør ha fokus på å støtte deltakerne i prosessen gjennom å bygge opp tillit, likhet og relasjoner. Dette fokuset kan komme til uttrykk ved å vise til at alle deltakerne er i samme båt, at det har en felles usikkerhet og frustrasjon og at det ikke er noe fasitsvar på veien mot løsninger på problemet ensomhet. I mine observasjoner fra samlingene kom «nøytralt bord» til uttrykk på den måten at alle deltakerne så ut til å få like mye oppmerksomhet, tid og rom til å prate og at ingen ble avbrutt av fasilitator. Dette virket til å fremme likeverdighet blant deltakerne

under samlingene. Informant 6 viser til sin oppfatning av fasilitator sine bidrag på følgende måte:

«Fasilitator har fått en trygghet inn i gruppen så man tør å komme med de tankene og ideene vi har. Vi tør å komme med tanker og ideer selv om de ikke er helt ferdigknekt og utviklet. Så det har skapt en god atmosfære i de samlingene som er viktig for å lære og utvikle oss sammen.»

(Informant, 6)

Et fokus på å skape trygghet fra fasilitator sin side kan sies å fremme bidrag som kan bygge opp relasjoner og likhet mellom deltakerne på veien mot samskaptede løsninger. Det kan samtidig stilles spørsmål til om denne fremgangsmåten kan spesifiseres i teorien om samskaping, og om teorien kunne vært mer tydelig på at alle skal få muligheten til å få like mye tid og rom rundt bordet, for å fremme likeverdet.

I forhold til fasilitatorgrep tre om å støtte en felles utvikling og læringsprosess er dette noe som en kan se i sammenheng med kompleksiteten bak problemet ensomhet.

Kompleksiteten bak ensomhet kan sies å være høy etter det teoretiske utgangspunktet.

Informant 2 viser til sin tilnærming på følgende måte:

«Noe av det viktigste er at vi skaper rom for at ting ikke nødvendigvis er helt rett frem, at ting ikke er fastsatt fra starten, og så prøver vi å ikke komme med for mye fasitsvar.»

(Informant, 2)

Utsagnet samsvarer med mine observasjoner fra samlingene der fasilitator har forsøkt å være realistisk om kompleksiteten bak problemet ensomhet. Dette gjennom å ofte nevne at ensomhet er vanskelig og er et komplekst problem. Det at fasilitator er bevisst på å fremme en realistisk tilnærming til prosessen overfor deltakerne kan også være en motiverende faktor for deltakerne, gjennom å finne andre nyanserte måter å nå en løsning på. Informant 4 viser på følgende måte til sin oppfatning av perspektivet fasilitator hadde i Agderutfordringen:

«Målet er jo på en måte (...) at de som er med på Agderutfordringen skal få muligheten og den hjelpen de trenger til å finne en løsning. Og at det skal være en trygg prosess.»

(Informant, 4)

Utsagnet viser til at deltakerne i Agderutfordringen får muligheten til å få den hjelpen de trenger for å kunne finne løsninger på problemet ensomhet. I mine observasjoner ga fasilitator støtte for den felles læringsprosessen på flere måter. På den ene siden ble det observert at det ble gitt aktive og hyppige tilbakemeldinger fra fasilitator til deltakerne. Disse tilbakemeldingene opplevdes som konstruktive, selv om flere av deltakere ga uttrykk for at det var vanskelig å jobbe med en så kompleks problemstilling som ensomhet, så gikk tilbakemeldingene ut på at det var nyttig å samhandle rundt dette. På den andre siden ble det observert at deltakerne fritt kunne stille spørsmål til fasilitator, at deltakerne fikk svar på spørsmålene, og at dette kunne hjelpe deltakerne med å komme videre i tankeprosessen selv om svaret ikke innebar en løsning. Dette kan en si samsvarer med det teoretiske utgangspunktet og viser hvordan fasilitator gjennom samhandling kan støtte en felles utvikling, læreprosess og bidra til tillitt (Tortzen, 2019). Informant 1 viser til følgende i forhold til å øke den felles forståelsen:

«Det burde nok vært tatt noen grep for å øke forståelsen av begreper. Som vi etterhvert har skjønt har vært en større utfordring en vi har tenkt på.»

(Informant, 1)

Dette viser en refleksjon fra fasilitator sin side om at noen grep kunne vært tatt for å øke den felles forståelsen. Teorien viser blant annet til hvordan en felles læringsprosess kan øke den felles forståelsen for problemet ovenfor deltakerne (Tortzen, 2019). Deltakerne kan som vist i teorien oppnå en felles læringsprosess gjennom et felles språk og en felles forståelse av problemet, noe som også kan virke motiverende for deltakerne i en samskappingsprosess (Kobro, 2018). På liknende måte har prosessmodellen den doble diamanten en første fase som innebærer en problemavklaring og definisjon av problemet mellom deltakerne (Clune & Lockrey, 2014). I mine observasjoner var det lagt opp til en reflekterende problemavklaring i forhold til kompleksiteten bak problemet ensomhet under samlingen 14. januar. Informant 1 viser til fokuset under denne samlingen på følgende måten:

«I forrige samling var det en lang diskusjon om begrepet ensomhet. Hva betyr ensomhet, hva er det. (...) Det er et interessant spørsmål og vi er nok ikke ferdig tenk med det, fordi sånne begreper er jo utrolig vriene og inneholder mye nyanser fordi de er så sammensatte problemstillinger.»

(Informant, 1)

Fra mine observasjoner fra samlingen den 14. januar foregikk det en samhandling mellom deltakerne rundt begrepet ensomhet og funnene fra målgruppene ble tatt med i disse diskusjonene. Utsagnet til Informant 1 viser til at kompleksiteten rundt innholdet i begrepet ensomhet var oppe til diskusjon, men at det ikke ble funnet en felles definisjon noe som skiller seg fra teorien om fase en i den doble diamant (Clune & Lockrey, 2014). Det kan argumenteres for at det burde vært samskapt en felles definisjon av problemet ensomhet i Agderutfordringen, noe alle deltakerne kunne dratt nytte av og brukt som en knagg videre i innsamlingen av innsikt fra målgruppen. Samtidig kan en si at grepet fra fasilitator om å la samhandlingen flyte fritt rundt begrepet ensomhet virket som å være en motiverende faktor for deltakerne. Dette siden samhandlingen etter mine observasjoner virket til å samskape kunnskap om kompleksiteten bak problemet ensomhet, og at det gjennom samhandlingen virket som at den felles læringsprosessen og utviklingen ble styrket. Informant 6 reflekterer rundt dette på følgende måte:

«Det er en arena der man får økt sin egen innsikt om målgruppen og selv om man har innsikt så er ikke alt sånn som man tror. Det å da får spe på og diskutere rundt andres tanker og innsikt gjør at man sitter igjen med et større helhetsbilde. Noe som er nyttig for det arbeidet man videre skal gjøre.»

(Informant, 6)

Utsagnet kan vise hvordan det er viktig at fasilitator tar grep for å bidra til at deltakerne skal få samhandlet og samskapt en felles forståelse av det komplekse problemet de arbeider med. Dette kan sies å ha en nytteverdi nærmere et felles språk og kan virke som en motiverende faktor for forståelsen til deltakerne på veien mot å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Fasilitator har også som en del av læringsprosessen, i mine

observasjoner under samlingene, hatt en kortere innføring av de ulike fasene i prosessen gjennom design thinking metodikken, noe som kan sies å være nyttig for at deltakerne skal skjønne prosessen de selv er med på. Samlet sett medvirket de gjennomgåtte grepene i mine observasjoner til å styrke motivasjonen gjennom en felles gruppeutvikling og læringsprosess. Det kan dermed trekkes en slutning om at fasilitator tar hands-on grep i samsvar med utgangspunktet til Tortzen (2019). Dette kan gi noen nødvendige hands-on bidrag som for deltakerne kan bety å få noen forutsetninger til å kunne samskape løsninger på det komplekse problemet ensomhet. På den annen side kom det i mine observasjoner ikke frem det at fasilitator hadde en innføring eller opplæring i samskaping i læringsprosessen ovenfor deltakerne. Et spørsmål som kan stilles er om det kunne vært nyttig å få hatt fokus på å gi en kortere opplæring eller innføring i samskapingsmetodikken til deltakerne. Dette kunne vært et hands-on grep som kunne vært tatt av fasilitator for å styrke den felles læringsprosessen mot målet. Dialogen kan sies å være der fasilitator fremmer læreprosessen i praksis, som vist til i det følgende.

5.3. Dialogen og prosessen i Agderutfordringen

Det analytiske rammeverket viser hvordan samskaping forutsetter samarbeid og samhandling i en prosess med et vist tidsperspektiv. Dette med en fasilitert dialog med aktivitet, kunnskapsdeling og kunnskapsutvikling.

Forskerspørsmålet som skal besvares i det følgende er: *Hvilke grep tas av fasilitator for å fremme samskaping i dialogen.* Som vist i teorien og i det analytiske rammeverket er samskaping i praksis dialogpreget, og dialogen er arenaen der samskaping skjer (Kobro, 2018). Dialogen betyr det å føre en samtale mellom to eller flere personer og er det sosiale domenet der kunnskap deles og utvikles i under en samskapingsprosess (Johnsen, 2016; Det norske akademis ordbok, u.å.). Spørsmålet som kan være interessant er hvordan dialogen og prosessen kom til uttrykk under samlingene i Agderutfordringen.

På den ene siden har fasilitator, som vist, lagt opp til samhandling mellom deltakerne i form av en toveis kommunikasjon under samlingene. Samtidig er det et etablert samarbeid under

samlingene om å nå et felles mål som deltakerne er enige om å nå. Dette samsvarer med den teoretiske beskrivelsen i teorien om hva som utgjør en dialog (Gustavsen, 1992).

Informant 3 viser på følgende måte til hensikten med dialogen under samlingene:

«Det vi prøver å fremheve eller promotere er den kollektive læringen. (..) Det er en kollektiv læring og de lærer på så mange måter her. De lærer i interaksjon med oss, så lærer de fra hverandre og så lærer de når de møter brukerne i den interaksjonen. Så deler de disse kunnskapene og ideene.»

(Informant, 3)

Utsagnet viser til at fasilitator har en hensikt i å oppnå en kollektiv læringsprosess i Agderutfordringen, dette gjennom en fri deling av kunnskap og ideer mellom deltakerne.

Informant 1 beskriver at hensikten med dialogen er å få aktive deltakere på følgende måte:

«Det vi ønsker er å lage et såpass sterkt felleskap at de er villig til å dele og hjelpe. For eksempel: Se her er den tingen jeg lagde men jeg trenger hjelp til å få den bedre. Eller den jeg lagde, for å prøve å skape en sånn arena hvor det skjer.»

(Informant, 1)

I mine observasjoner fra samlingene er det fra fasilitator sin side på liknende måte åpnet for jevnlig dialog og samhandling mellom deltakerne under samlingene. Dette grepet kan utgjøre en sosial arena der kunnskap deles i samsvar med Johnsen (2016) sitt teoretiske utgangspunkt. På denne måten kan fasilitator ha oppnådd en dialog-basert-arena som kunnskap kan utvikles på og som er en forutsetning for prosessen på veien mot å nå samskapt løsnings på problemet ensomhet. I og med at Agderutfordringen varer fra oktober 2020 til juni 2021, kan en si at prosessen varer over en viss tid. Dette samsvarer med teoretisk med at samskappingsprosessen bør ha et vist tidsperspektiv (Shamra & Bansal, 2019). En mer konkret beskrivelse av dialogen og prosessen i de to observerte samlingene gjennomgås nærmere i det følgende.

5.3.1. Innsiktsinnhenting - samlingen 14. januar

Som vist til i case- og kontekstkapittelet handlet samlingen 14. januar om hvordan deltakerne kunne skaffe innsikt om problemet ensomhet hos sin målgruppe. Dette samsvarer med prosessen i den doble diamanten sin første diamant om å få utforske praksisen rundt problemet (Clune & Lockrey, 2014).

I mine observasjoner startet samlingen med at deltakerne ga en statusoppdatering i dialogen på hvor de var i prosessen, hva de hadde gjort til nå og hva som var neste steg i prosessen. Dialogen kom godt frem under denne samlingen da deltakerne samhandlet rundt problemet ensomhet, prosessen de var med på, hvordan det gikk i deres prosjekt og hvordan deltakerne tenkte å gå videre med sine prosjekter. Noen av deltakerne fremmet utfordringer og noen deltakere ga eksempler på hvordan de hadde løst utfordringer. Det er i mine observasjoner vist til at fasilitator trakk seg tilbake da deltakerne samhandlet seg imellom og hadde en mer passiv tilnærming til dialogen som utfoldet seg mellom deltakerne. Informant 4 beskriver sin opplevelse av dialogen under samlingen på denne måten:

«Jeg opplevde at de forskjellige personene hjalp hverandre når de hadde en utfordring eller noe de var litt usikre på. Så virket det som en lav terskel for de andre å gi tips for veien videre. De var villig til å hjelpe hverandre og ha en åpen dialog og ta imot de tipsene de fikk.»
(Informant, 4)

Utsagnet viser til et eksempel på hvordan en åpen dialog kan gi bidrag fra deltakere som igjen kan være til hjelp for at deltakerne skal komme videre i sitt prosjekt. Dette samsvarer med mine observasjoner om at det var oppnådd en lav terskel for å dele kunnskap deltakerne imellom og at deltakerne hadde et rom for å hjelpe hverandre med sine perspektiver. Dette kan også sies å samsvare med teorien om prinsippene rundt dialogen om å oppnå en åpen dialog og at deltakerne aksepterer hverandres argumenter (Gustavsen, 1992). En kan si at dette også kom til uttrykk gjennom at fasilitator bidro til å aktivt åpne opp for samhandling og ga deltakerne mulighet til å dele spørsmål og innsikten de hadde med hverandre. I denne samhandlingen oppstod det, i mine observasjoner, samskaping av kunnskap om kompleksiteten bak ensomhet og ulike måter for hvordan deltakerne kunne gå

frem ovenfor målgruppen. Et konkret eksempel på hvordan deltakerne samskapte rundt dette er følgende: *«Hvordan vi bruker ord er viktige, for hvem har lyst til å bruke ordet ensomhet. Det å bruke ordet ensomhet er nok ikke så veldig lurt.» «En må likevel snakke om noe for å få det til overflaten.» «Hva med å starte bredt og bruke spørsmål som hva tenker du på når du bruker ordet ensomhet.» «Ja, hva med å heller spørre om hva kunne dere trenge for å oppleve mindre ensomhet.»*

En kan si at dette er samskapt kunnskap om hvordan deltakerne kan gå frem overfor målgruppene. Samskapingen av denne typen kunnskap skjedde dermed etter samhandling og samarbeid om av deling av funn, erfaringer og kunnskaper rundt problemet ensomhet. Informant 6 beskriver sin opplevelse av dette på følgende måte:

«På arenaen får man prøvd sin innsikt mot andres og får prøvd sine tanker og refleksjoner mot andres tanker og refleksjoner og i det så skapes det økt forståelse og økt innsikt av ensomhet. Gjennom det få til en større refleksjon så en kan treffe de ensomme på en annen måte og som kan hjelpe med å finne løsninger senere.»

(Informant, 6)

Under samlingen ble det observert at fasilitator lot samhandlingen flyte fritt imellom deltakerne, samtidig som fasilitator aktivt spurte om noen deltakere ville tilføye noe mer når samhandlingen dabbet av. Dette fikk for eksempel fasilitator fremmet gjennom å vise til at alle kunne ta ordet når de ville, og at alle stod fritt til å komme med innspill. Etter mine observasjoner førte dette til at deltakerne samhandlet fritt, uten at deltakerne trengte å gå innom fasilitator. Dette samsvarer med det teoretiske prinsippene om å ha aktive, like og frie deltakere i dialogen og at fasilitator sikrer at de dialogiske kvalitetene blir ivaretatt (Gustavsen, 1992; Kobro, 2018). Informant 5 gir sitt perspektiv på dialogen under samlingen på følgende måte:

«Hvis du er nysgjerrig og interessert så vil jo dialogen hjelpe deg til å stille nye spørsmål. Det var jo dialogen og problematikken som gjorde at det ble funnet ut at det skulle bli laget en spørreundersøkelse. Så dialogen vekker jo nysgjerrighet og interesse hvis man er interessert i å lære noe og få ny kunnskap.»

Utsagnet kan vise hvordan kunnskapsdeling utgjør et sentralt element i dialogen i samsvar med teorien (Kobro, 2018; Akhilesh, 2017). Denne samlingen gikk ut på måter deltakerne kunne hente innsikt hos målgruppen. Det kan sies at samhandlingen og samarbeidet var mest fremtredende under denne samlingen, med tidvis samskaping av kunnskap rundt ulike fremgangsmåter for innsiktinnhenting overfor målgruppene, og rundt kompleksiteten ved problemet ensomhet. Det kan stilles spørsmål om det burde vært brukt tid på å samskape en definisjon på hva ensomhet er. Dette for å skape et felles utgangspunkt for forståelsen til deltakerne og at deltakerne kunne bruke dette som felles referansepunkt. Dette ville samsvart med teorien tilhørende den doble diamant (Clune & Lockrey, 2014). Etter denne samlingen gikk det fra innsiktsfasen i den doble diamanten videre i prosessen til samlingen 4. mars, som for deltakerne gikk ut på å finne potensielle ideer til løsninger på problemet ensomhet for sine respektive målgrupper.

5.3.2. Ideutvikling – samlingen 4. mars

Som vist i case og kontekst handlet samlingen den 4. mars om å utvikle ideer på løsninger til problemet ensomhet basert på den innsikten deltakerne hadde hentet hos målgruppen i sine prosjekter. Dette samsvarer med prosessen tilhørende den doble diamant sin andre diamant om å få finne alternative løsninger på problemet ut fra den kunnskapen som er hentet tidligere i prosessen (Clune & Lockrey, 2014). I mine observasjoner under samlingen 4. mars reflekterte deltakerne i dialogen rundt hvilke hovedfunn de hadde gjort fra målgruppen, hvordan de ville jobbe videre med sine prosjekter og komme frem til ideer/forslag til konkrete tiltak/ løsninger.

I mine observasjoner var det flere likheter mellom denne samlingen og samlingen 14. januar. For eksempel det at fasilitator på liknende måte bidro til aktivitet, samhandling, likhet, åpenhet og frihet mellom deltakerne i dialogen. På samme måte som 14. januar startet også deltakerne samlingen med å dele sine funn og innsikt fra målgruppen. Fasilitator flyttet sitt fokus overfor deltakerne til å finne løsninger/tiltak på problemet ensomhet. Fasilitator forklarte dette under samlingen som å: «...omsette løsninger til noe håndfast, til noe som

faktisk kan gjennomføres og til noe som kan prøves ut i praksis.» Det at fasilitator fremmet dette i dialogen kan samsvare med det dialogiske prinsippet om at det ønskes handling (Gustavsen, 1992). Informant 1 gir følgende beskrivelse av fremgangen under samlingen:

«Når de har innsikten som utgangspunkt så kan de begynne å lage ideer. Innsikten er fundamentet for neste fase som er forslag til løsninger, så da er det kvantitet foran kvalitet. Da kan de komme opp med masse ideer (...) Også kan du heller plukke ut og raffinere og liksom finne ut av det.»

(Informant, 1)

Utsagnet viser til at fasilitator legger opp til at det skal utvikles mange ideer i utviklingsfasen, ut ifra innsikten deltakerne har hentet fra målgruppene. Tanken om at deltakerne skulle komme med mange ideer i dialogen samsvarte i praksis med mine observasjoner fra samlingen. Dette ble fremmet fra fasilitator som en introduksjon til neste steg om at: *«...et funn kan vris til et spørsmål. Dette spørsmålet går ut på hvordan kan vi løse dette. Det går ut på hvordan vi kan bruke de funnene vi har til å lage et konsept og lage et konkret spørsmål ut ifra funnene som kan testes ut.»*

I mine observasjoner fra samlingen utviklet dialogen seg til at deltakerne utformet sine spørsmål, konsepter, tiltak og ideer i felleskap. Tanken fra fasilitator var at deltakerne skulle sette sammen et spørsmål bestående av to deler, der en del var med innsikt og en del var med ideer til løsninger som kunne gjennomføres basert på innsikten. Fasilitator åpnet dermed dialogen slik at alle kunne bidra til å skape spørsmål og gi mulig innhold til spørsmålene i felleskap. Min observasjon fra samlingene var at spørsmålene som ble skapt var et produkt av samskaping, siden disse fungerte som ideer til tiltak på løsninger på problemet ensomhet og ble skapt i felleskapet. Noen eksempler på samskapt spørsmål/ ideer/ tiltak fra mine observasjoner var: *«Hvordan kan en lage en landsbykultur på et sykehjem?», «Hvordan kan vi finne gode aktiviteter for ensomme ved hjelp av nettbrett?» og «Hvordan kan vi legge til rette for at ungdom selv skaper lavterskeltilbud for andre ungdommer?».*

Denne fremgangsmåten kan samsvare med prosessen i den doble diamanten om å søke etter å designe løsninger på problemet og å utvikle ideer basert på innhentet innsikt (Clune & Lockrey, 2014). I dialogen ble det etter mine observasjoner fremmet flere ideer mellom deltakere og fasilitator når disse spørsmålene/ tiltakene/ ideene først var skapt. Informant 5 viser til sin opplevelse av samskapingen under samlingen på denne måten:

«Det er klart at når man snakker sammen så dukker det opp ting, altså det dukker opp nye ideer i det at man deler kunnskap (..) Så da begynner man jo å tenke studenter og eldre. Da dukket det opp ideer om at studenter kunne gå på butikken for de eldre og litt sånn.»

(Informant, 5)

Dette eksempelet viser hvordan kunnskapsdeling i dialogen fører til kunnskapsutvikling som fører til ideer som kan løse det komplekse problemet ensomhet. Dette er i samsvar med det teorien om at kunnskapsdeling er avgjørende for et positivt resultat (Baskerville & Dulipovici, 2006). I mine observasjoner fra samlingen fortsatte denne utviklingen videre i en form for samskappingsseanse, der flere mulige tiltak til løsninger for eldre og studenter ble sett i sammenheng for å redusere ensomheten. Tiltakene gikk ut på å gi studentene en form for betaling for å bidra hos de eldre. Et eksempel på et liknende samskapt tiltak var at; *studentene kan spise middag med de eldre en fast dag i uken og få en gode i gratis middagen for å bli med på dette.* I mine observasjoner kom denne samskappingsseansen igjennom fasilitator som hadde satt et klart fokus for deltakerne, og dette førte til aktive deltakere som sammen skapte ideer til løsninger i tråd med prinsippet til Gustavsen (1992). Informant 6 viser til sin opplevelse av denne samlingen på følgende måte:

«Deltakere kom sammen med det vi hadde på hjertet med ideer, med måten vi har gjort ting på og med måter vi tror ting kan løses på.»

(Informant, 6)

Mine observasjoner samsvarer med dette, da det tilsynelatende kom flere samskapt ideer til løsninger på det komplekse problemet ensomhet under denne seansen. Det virket også som at deltakerne fikk brukt noe av den kunnskapen de hadde opparbeidet seg om ensomhet fra sine målgrupper i den felles ideutviklingsseansen. Dette kan samsvare med

gangen i prosessen tilhørende den doble diamanten om hvordan innsikt kan redesignes til ideer (Clune & Lockrey, 2014). Dette kan vise hvordan fasilitators bidrag gjennom å sette et klart fokus kan motivere til aktivitet i dialogen, som kan føre til at deltakerne kommer til det punktet hvor det kan samskapes mer aktivt i tråd med de dialogiske prinsippene til Gustavsen (1992). Dette kan vise det at en samskappingsprosess som går over et vist tidsrom kan gi en ønsket samskapingseffekt i tråd med teorien til Sharma & Bansal (2019). Samtidig fremkommer det ikke i mine observasjoner at det ble brukt tid fra fasilitator sin side til å sette deltakerne inn i samskaping, eller hvilket potensiale samskaping av løsninger kan ha. Mot slutten av samlingen ble det observert at fasilitator satte opp en kreativ individuell oppgave. Resultatene fra denne ble vist frem for gruppen som en avslutning på samlingen. Det kan argumenteres for at en innføring i samskaping av løsninger på dette tidspunktet kunne virket motiverende på deltakerne, og kunne gitt inspirasjon til mer samskaping. Det å ha samskapingsmetodikken som en del av dialogen er også et aspekt som kunne fremkommet enda klarere i teorien. Dette for å gi økt kunnskap blant deltakerne, noe en reflektere rundt kan føre til inspirasjon som bidrag til ytterligere samskapte ideer til løsninger på det komplekse problemet ensomhet.

5.3.3. Prosessen videre i Agderutfordringen

Veien videre mot å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet i Agderutfordringen vil for deltakerne, som vist i case og kontekst delen, bestå av testing av ideene og prototypene som er utviklet hos målgruppen. Dette samsvarer med prosessen tilhørende den doble diamanten om å validere alternativene og utvikle en plan (Clune & Lockrey, 2014). Samtidig er dette en nyanseforskjell fra prosessmodellen den doble diamanten, siden Agderutfordringen beskriver fasen som å teste noe ut i form av prototyper og ikke validering. Det å kalle ideene for prototyper og testing samsvarer likevel med teorien tilhørende design thinking metodikken (Leavy, 2012). Informant 1 beskriver tanken bak denne fremgangsmåten på følgende måte:

«Også lager man da etterhvert en prototype av de beste ideene og teste de hos brukerne da. Og da er det egentlig innsikt på nytt igjen for da får de ny innsikt. Det er en sånn interaktiv prosess.»

(Informant, 1)

Utsagnet viser at de beste ideene i form av prototyper testes ut av deltakerne hos de ulike målgruppene. Dette er igjen med på å skape ny innsikt og er noe som kan brukes til å forbedre ideene. Testingen fremmes som en sentral del av å finne ut om ideene til løsninger funnet i Agderutfordringen faktisk fungerer hos målgruppen. Dette samsvarer også med teorien om at den fasiliterende lederen i utgangspunktet er mer dynamisk og interaktiv anlagt (Tortzen, 2019). Dette siden fasilitator her åpner for å bruke den innsikten testen generer, til å fortsette å utvikle ideene og er noe som kan sees på som et kontinuerlig forbedringsarbeid. Det at deltakerne får rom til å samhandle og reflektere rundt den nye innsikt i dialogen kan sies å kunne skape rom for samskaping og forbedringer av ideene. Dette kan også illustrere at selv om Agderutfordringen avslutter prosjektet ensomhet, så vil ikke nødvendigvis utviklingen av løsninger generert fra Agderutfordringen ta slutt.

Informant 2 viser til at de håper deltakerne sitter igjen med følgende:

«Så målet vårt er på en måte å gi de noen konkrete verktøy og tidlig bevisstgjøring så de kan endre sin jobb atferd i større eller mindre grad. Å for eksempel jobbe mer brukerrettet, mer hyppig testing, med samskaping og så videre.»

(Informant, 2)

Utsagnet kan tilsi at opplæringen, utviklingen og den felles læreprosessen som deltakerne har vært igjennom vil sitte igjen også etter prosjektet er avsluttet. Samtidig kan det stilles spørsmål ved om det finnes noen metoder for en kunnskapsoverføring til deltakerne om dette. Da det kan reflekteres over at mye av kunnskapen fra Agderutfordringen kan bli glemt av deltakerne etter en viss tid. Informant 5 viser til sitt perspektiv på at ny kunnskap er blitt fremmet under samlingene i Agderutfordringen på følgende måte:

«Jeg synes det å jobbe etter den modellen med prototype, det hadde jeg jo aldri tenkt på selv. (..) Men det kunne tas inn i det å jobbe med ideer og ideutvikling. Det er interessant med prototyper jeg synes det viser jo at det er mange veier til målet på.»

(Informant, 5)

Utsagnet viser til hvordan den felles læringen som har skjedd i Agderutfordringen har gitt noe ny kunnskap om problemløsning til deltakeren. Det kan argumenteres for det at ligger en mulighet for deltakerne å ta med seg noe ny kunnskap om problemløsningsmetoder, samskaping og løsninger på problemet ensomhet videre etter prosjektet. Dette kan samsvare med teorien som handler om samskaping i offentlig sektor, om offentlig problemløsning og hvordan institusjonelle koblinger mellom den demokratiske samskapingsarenaen kan oppstå (Tortzen, 2019).

6. Oppsummerende drøfting og konklusjon

I det kommende oppsummerende drøftelseskapittelet tas det utgangspunkt i det som har blitt presentert i kapittel fem. Dette for å kunne svare mer inngående på oppgavens problemstilling; *Hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem.* I den følgende drøftingen skal derfor interessante funn drøftes mer inngående med fokus på: Hvilke av fasilitator sine bidrag skiller seg ut fra teorien, se på mulige forslag til teori og reflektere rundt hvordan fasilitator eventuelt kunne bidratt i samskappingsprosessen.

6.1. Samskaping i Agderutfordringen

Det er vist til hvordan fasilitator i Agderutfordringen bidrar til de nødvendige forutsetningene som må til for at det skal kunne skje en samskaping i tråd med det analytiske rammeverket og min definisjon av samskaping.

Dette skjer i Agderutfordringen gjennom at fasilitator på samlingene har bidratt til: Samarbeid mellom deltakerne som har et felles mål om å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Samhandling mellom deltakerne skjer igjennom en dialog der kunnskap deles og utvikles. Samhandling og samarbeid er noe som skjer parallelt i prosessen. Prosessen går igjennom ulike faser i løpet av samlingene, der deltakerne har rettet fokus mot å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet.

Disse fasilitator skapte forutsetningene har ført til at det har skjedd en samskaping av ideer/ tiltak til løsninger og samskapt kunnskap rundt det komplekse problemet ensomhet i Agderutfordringen. Disse forutsetningene kan sies å samles i form av samskaping. De konkrete samskapte tiltakene, kunnskapen og ideene i Agderutfordringen er blant annet:

- 1) Det at eldre og studenter kan finne på flere ting sammen,
- 2) De samskapte spørsmålene/ tiltakene/ ideene/ prototypene til løsninger,
- 3) Den samskapte kunnskapen om innsiktinnhenting og kompleksiteten rundt problemet ensomhet.

Argumentet for at disse ideene, tiltakene, spørsmålene og kunnskapen er samskapt, er nettopp fordi disse ble «skapt» av deltakerne/fasilitator i felleskap etter min definisjon av samskaping i teorien. Samtidig virket omfanget av den konkrete samskapingen av ideer til løsninger, som skjedde i dialogen å være noe mindre enn den kunne vært i forhold til sitt potensiale. Dette potensialet tar utgangspunktet i at det var 17 deltakere som i løpet av samlingene hadde delt sin innsikt, og som oppnådde en mer nyansert kunnskap om kompleksiteten rundt problemet ensomhet. Det er i analysen av samskappingsprosessen vist til at samhandlingen var mest fremtredende under samlingene og at samarbeidet var noe som var tilstede parallelt. Muligheten til å samskape i større grad virket likevel å være godt til stede i den frie og åpne dialogen som fant sted mellom deltakerne. Det kan derfor stilles spørsmål til om fasilitator i Agderutfordringen kunne bidratt til økt samskaping i søken etter løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Det kan samtidig stilles spørsmål til om teorien i større grad kunne fått frem hvordan fasilitator kunne bidratt til et større omfang av samskaptede løsninger.

Det er ikke samskapingen som har skjedd i Agderutfordringen denne kritiske refleksjonen går på, siden disse fortsatt er i et teststadium og siden disse ideene fortsatt kan bli gode løsninger. Det er heller det at fasilitator kunne ha rettet et større fokus og tilrettelagt tiden bedre mot å bidra til samskaping i et større og jevnere omfang på samlingene i Agderutfordringen. Mer konkret kunne det for eksempel vært satt av tid til en samskapingstime mot slutten av samlingene der alle deltakerne kunne blitt informert om at den neste timen utelukkende ville dreie seg om samskaping og samtidig gitt deltakerne en kortere innføring i samskapingsteorien. Dette kunne eventuelt bidratt til at deltakerne kunne gått mer aktivt inn for samskaping av ideer i den gitte timen og videreført denne kunnskapen til prosessen. Dette argumentet er basert på den innsikten deltakerne allerede har tilegnet seg i den etablerte samskappingsarenaen Agderutfordringen, og at dette kunne vært spunnet videre på. Det kan argumenteres for at en mer proaktiv fasilitator her kunne fått bedre utnyttet det potensialet og den innsikten som allerede var etablert i samskappingsprosessen. Dette bidraget kunne i teorien vært kalt fasilitator sitt proaktive bidrag til samskapingen, gjennom et satt fokus og tidsrom på innføring i samskapingsteorien, og få til en samskapingssesjon basert på denne innføringen. Det tas forbehold om at dette bidraget bør

gjøres av fasilitator på en balansert og kunnskapsbasert måte som virker motiverende på deltakerne. Dette kunne eventuelt vært et fasilitator bidrag til prosessen som kunne motivert deltakerne til å finne enda flere løsninger på det komplekse problemet ensomhet for målgruppene.

Et annet spørsmål er om det fra fasilitator sin side kunne vært mulig å åpne for å få noen i målgruppene med på samlingene i Agderutfordringen. Dette slik at borgerne kunne være mer direkte involvert i selve prosjektet og få fremmet sine perspektiver til løsninger på samlingene. Dette kunne bydd på utfordringer som for eksempel gjennomføringen, det å ta hensyn til borgeren som muligens er i en mer sårbar posisjon enn deltakerne, om borgeren hadde hatt tid til å bli med på en slik prosess og et spørsmål om borgeren da burde vært med på hele prosessen eller kun vært innom på enkelte tidspunkter. Det å ha borgeren på samlingene er et aspekt som på den andre siden kunne vært vurdert nærmere for å eventuelt kunne oppnå en mer direkte påvirkning, og få andre perspektiver fra borgerne inn i dialogen. Dette også for at borgeren skal få enda større nærhet til samskapingsarenaen, og for at borgeren skal kunne få muligheten til å være en mer aktiv bidragsyter i for eksempel å samskape løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Dette etter det teoretiske utgangspunktet til Larsen & Larsgaard (2017).

Samlingene i Agderutfordringen følger som vist design thinking og prosessmodellen den doble diamanten. Dette kommer til syne gjennom oppbyggingen av de enkelte samlingene og prosessen samlingene følger. Prosessmodellen den doble diamant kan i utgangspunktet sies å være lineær (Clune & Lockrey, 2014). Spørsmålet er om design thinking passer med den interaktive oppbyggingen til samskaping når det skal løses en kompleks utfordring. I Agderutfordringen kan det argumenteres for at prosessen er interaktiv på den måten at fasilitator har åpnet for at ideene og prototypene kan endres løpende etterhvert som ny innsikt blir innhentet. Innsikten er også noe som aktiv hentes fra målgruppene underveis i hele prosessen. Dette kan se ut til å ha sammenheng med at prototypene/ideene testes ut og at disse tilpasses løpende som en del av et kontinuerlig forbedringsarbeid. Det kan argumenteres for at det å teste ut disse ideene for løsninger er en tilnærming som faktisk kan fungere, for å finne om ideene har den ønskede virkningen eller ikke. Det forbedringsarbeidet fasilitator legger opp til gjennom å justere ideene, kan bidra til at

løsninger på det komplekse problemet ensomhet kan bli varige løsninger for deltakerne i sine målgrupper. Det å justere ideene/prototypene kan være et grep som også kan få målgruppen mer involvert i det endelige resultatet. Det kan argumenteres for at dette kan bidra til at samskaping også kan skje mellom deltakerne og borgerne etter at prosjektet ensomhet er avsluttet. Dette i form av å videreutvikle ideene fra Agderutfordringen til løsninger fra gjennom fortsatt samarbeid og samhandling med målgruppene, som igjen kan føre til en videre samskaping etter min definisjon av samskaping. Den lineære modellen kan da sies å bli brukt på en mer interaktiv etter fasilitator grepet om å åpne opp for justering av ideene etterhvert som ny innsikt hentes inn.

Et annet spørsmål som kan stilles er hvor godt prosessmodellen den doble diamant og design thinking passer i en samskapingskontekst. Prosessen i den doble diamant har som utgangspunktet å oppnå et samarbeid mellom deltakerne i form av et felles mål for å finne løsninger på et valgt komplekst problem (Clune & Lockrey, 2014). Dette har likhet med samskaping etter min definisjon av samskaping. Design thinking og prosessmodellen den doble diamant kan på den ene siden sies å utgjøre en effektiv samskapingsarena etter funnene i analysen. Dette på den måten at fasilitator anvender design thinking på en målrettet måte i prosessen som er med på å bidra til å finne ideer til løsninger på det komplekse problemet. I Agderutfordringen bidro fasilitator også med en innføring i denne metodikken overfor deltakerne i prosessen. Dette kan være en bidragsyter til den læringsprosessen deltakerne var med på slik at de forsto prosessen de var med på. Det kan argumenteres for at det kan være gunstig å ha en innføring i samskaping parallelt, som muligens kunne inspirert deltakerne til flere samskapte ideer på løsninger.

På den annen side kan det sies at å arbeide med et komplekst problem som ensomhet kan være krevende og det at det ikke finnes noen standard løsninger. Det kan stilles spørsmål for om utgangspunktet i å forsøke å finne løsninger på samlingene i Agderutfordringen er vanskelig. Aksjonsforskning handler om å nå forandring gjennom å reflektere over aksjoner mens de utfolder seg (Karlsen, 2020). Et spørsmål er om andre relevante deltakerne og/eller fasilitator burde blitt med på noen tester slik at de kunne reflektere over ideen i testfasen. Som et fasilitator bidrag kunne dette vært utfordrende å få til, men muligens kunne dette hatt en effekt i å komme nærmere ideene for andre slik at disse kunne vurdere og reflektere

over ideene. Det at metodikken ikke legger opp til dette i prosessen, med å bearbeide komplekse problemer, kan sies å være noe som kan skape noe avstand mellom det å se ideene utspille seg og det at flere kan reflektere rundt virkningen av disse. Det tas forbehold om å være bevist på at målgruppene skal føle seg trygge og at et slik valg bør være skånsomt utført av hensyn til målgruppene.

Etter funnene tilrettelegger fasilitator i Agderutfordringen for en dialog under samlingene. Fasilitator bidrar til at dialogen oppnår noen kvaliteter gjennom å ivareta noen dialogiske prinsipper (Gustavsen, 1992). Det at dialogen går i tråd med Gustavsen (1992) sine prinsipper kan etter funnene sies å være noe som bidrar til at samhandlingen ender opp som samskaping. Samhandling er mest fremtredende av de to i dialogen. Utfra funnene kan det argumenteres for at det er et skille mellom samhandling i form av kunnskapsdeling av innsikten til deltakerne, og kunnskapsutvikling som ligger i samskapingen av ideer. Dette kan sies å være en type «trappeteg» fra kunnskapsdeling til kunnskapsutvikling, og var noe fasilitator bidro med å tilrettelegge for i dialogen. Det kan stilles spørsmål til om de dialogiske prinsippene om aktive deltakere og ønsket handling kunne blitt noe mer vektlagt i dialogen. Prinsippet med aktive deltakere parallelt med ønsket handling har vist seg som en effektiv måte å fremme samskaping på i dialogen. Det kunne for eksempel være mulig for fasilitator å sette de dialogiske prinsippene på en tavle mens dialogen utspiller seg for å oppfordre deltakerne til blant annet aktivitet og handling. Dersom dette kunne bidratt til flere samskapte ideer på løsninger kan det argumenteres for at til disse løsningene kunne kommet målgruppene til gode. Det kan samtidig argumenteres for at alle prinsippene bør være tilstede i en dialog parallelt for å oppnå samskaping.

Teorien viser hvordan samskaping i offentlig sektor er rettet mot offentlig problemløsning og det å skape institusjonelle koblinger mellom den demokratiske samskappingsarenaen (Tortzen, 2019). Det kan argumenteres for at en samskappingsprosess som Agderutfordringen derfor kan ha en større samfunnsnytte både i form av løsninger som skapes og gjennom det at de enkelte deltakerne kan ta med seg kunnskapen de har lært videre inn i deres institusjoner i offentlig sektor. Dette kan være viktig ikke bare for enkeltindividene det gjelder, men for samfunnet som helhet. Ensomhet er et komplekst samfunnsproblem som har økt med Covid-19 pandemien som har ført til sosiale restriksjoner og enda mer

ensomhet. Fasilitator har i Agderutfordringen opprettet et rom der fasilitator kan bidra til å finne løsninger og motivere deltakerne til å finne løsninger på dette komplekse problemet. Det kan argumenteres for at et ytterligere fokus på å oppnå mer samskaping kunne hatt betydning for deltakerne og om mulig hjulpet målgruppene til å bli mindre ensomme gjennom gode samskaptede løsninger. Dette i tråd med samskapingen sitt mål i offentlig sektor om å finne løsninger på komplekse problemer for borgerne. Det kan argumenteres for at dette kunne bidratt til at deltakerne hadde fått en bedre mulighet til å ta med seg samskapingsmetodikken videre til sine organisasjoner og at dette kunne vært en videre positiv bidragsyter til de mange komplekse problemene offentlig sektor står overfor i tråd med det teoretiske poenget til Torfing, Sørensen & Røiseland (2019).

6.2. Konklusjon

I denne oppgaven er det vist til ulike dimensjoner som fra fasilitator sin side kan bidra til å finne løsninger på et komplekst problem i en samskappingsprosess. Oppgavens problemstilling er følgende: *Hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem.* I det følgende skal oppgavens funn kort konkluderes.

Fasilitator har bidratt med fasiliterende ledelse i Agderutfordringen på den måten at fasilitator veileder og skaper rammer for relevante deltakere. Deltakerne har egne prosjekter med sine respektive målgrupper, samtidig som deltakerne følger en felles prosess gjennom et parallelt samarbeid og samhandling under samlingene i Agderutfordringen. Temaet er satt til å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. På forhånd er det satt seks datoer til samlinger, med tid mellom og at hver samling har en egen agenda. Fasilitator bidro igjennom disse grepene til å skape forutsigbarhet blant deltakerne. Samtidig er det bidratt til en felles læringsprosess gjennom felles opplæring, samarbeid og samhandling. Det er lagt opp til en felles utvikling gjennom at fasilitator har bidratt med aktive og hyppige gitte tilbakemeldinger og gjennom å svare på spørsmål. Det er med dette bidratt gjennom til å støtte deltakerne i prosessen gjennom å bygge opp tillit, likhet og relasjoner. Fasilitator bidro til dette med en aktiv samhandling på samlingene.

I Agderutfordringen er samlingene den sosiale arenaen der kunnskap deles mellom deltakerne. Prosessen samlingene fulgte var design thinking som i Agderutfordringen innebar en fase for innsikt fra målgruppen, en fase for utvikling av ideer, en fase for å utvikle konsepter fra ideene og en fase for å teste ut / utvikle tiltakene hos målgruppen. Dialogen handlet fra deltakerne sin side om hva de har gjort siden forrige samling og hvordan de kunne bruke innsikten til å komme seg videre for å finne en løsning på problemet ensomhet for sine målgrupper. Under de to samlingene i Agderutfordringen tok fasilitator flere grep for å fremme samskaping blant deltakerne. En kollektiv læringsprosess i Agderutfordringen er oppnådd i dialogen gjennom fri deling av kunnskap og ideer mellom deltakerne. Det er bidratt til å oppnå en åpen og jevn dialog for deltakerne under samlingene. Dette gjennom at fasilitator trakk seg tilbake da deltakerne samhandlet seg imellom. Fasilitator fremmet at

alle kunne ta ordet når de ville og at det var åpent for å komme med innspill. Dette førte til at deltakerne samhandlet fritt i dialogen. Fasilitator bidro med dette til en dialogbasert arena der deltakerne lærte, fikk prøve seg frem og arbeidet seg gjennom utfordringer på veien mot å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet. Totalen av fasilitator bidragene og den aktive deltakelsen fra deltakerne førte til samskaping på flere løsninger på det komplekse problemet ensomhet.

Det kan samtidig stilles spørsmål til om fasilitator kunne bidratt noe annerledes for å øke resultatet i samskapingsarenaen i Agderutfordringen. Kunne det for eksempel vært gunstig med noe kortere tidsrom mellom samlingene. Kunne en definisjon av ensomhet blitt samskapt av deltakerne i dialogen for å oppnå en felles definisjon på problemet. Kunne borgeren blitt inkludert under selve samlingene for å dele sine perspektiver direkte inn i prosessen. Kunne det skjedd en innføring/opplæring i samskapingen under samlingene. Kunne fasilitator gjennom en proaktivitet bidratt til mer samskapt ideer på det komplekse problemet ensomhet. Spørsmålet er om noen justeringer og endringer i fasilitator sine bidrag i samskapingsprosessen kunne vært mer gunstig for utfallet og målet med Agderutfordringen om å finne løsninger på det komplekse problemet ensomhet.

Et funn er at de ulike teoretiske teamene som anvendes i beskrivelsen av samskapingsprosessen ligger tett opp mot hverandre og har endel fellestrekk. Samtidig er det vesensforskjell i at disse teoretiske temaene vektlegger ulike aspekter ved fremgangsmåten, oppbyggingen og mulig årsaks virkninger.

I oppgaven kan det sies å være ulike styrker og svakheter. En styrke med denne oppgaven er at det er forsøkt å ha en studie som kun fokuserer på fasilitator sitt bidrag i en spesifikk samskapingsprosess for å skape løsninger på et komplekst problem. Dette gjennom et variert teoretisk utgangspunkt og gjennom relevante data som gir innsikt i en samskapingsprosess. Noen svakheter med oppgaven er at det kunne vært samlet bredere med data rundt samlingene og intervjuene. Det kunne også vært gunstig med fysiske samlinger der deltakerne hadde møtt fysisk.

6.3 Videre forskning

Det er i denne masteroppgaven drøftet hvordan fasilitator kan å bidra til å finne løsninger på et komplekst problem i en samskapingsprosess. Innledningsvis er det nevnt at samskaping er et relativt nytt begrep og at det trengs mer forskning og empiri for å få mer kunnskap om samskaping. Denne masteroppgaven kan være et bidrag til at kunnskapen rundt fasilitator bidrag i en samskapingsprosess på veien mot å finne løsninger på et problem. Det kan argumenteres for at det kan være nyttig å forske videre på hvordan løsninger treffer målgruppen og hvordan det kontinuerlige forbedringsarbeidet med løsninger kan fortsette også etter at samskapingsprosessen er ferdig. Dette siden samskapte løsninger på komplekse problemer kan sies å ha en nytteverdi i samfunnet og for de individene det gjelder. Det å få mer kunnskap rundt samskapingsprosessen og dens nytteverdi for individene det gjelder kan derfor sies å ha større relevans på samfunnsnivå.

Litteraturliste

Agderutfordringen ensomhet arbeidsbok. (2021). Kristiansand: UiA CoLAB

Agder Fylkeskommune (2020). Flere sliter med ensomhet og psykiske plager, men framtidsoptimismen er høy. Hentet fra: <https://agderfk.no/aktuelt/flere-sliter-med-ensomhet-og-psykiske-plager-men-framtidsoptimismen-er-hoy.29223.aspx>

Akhilesh, K. B. (2017). *Co-creation and learning Concepts and cases*. Bangalore: Indian Institute of Science.

Baskerville, R. & Dulipovici, A. (2006). The theoretical foundations of knowledge management. *Knowledge management research & practice*, Vol 4 (2), 83-105.

Bryson, J. Sancino, A. Benington, J. & Sørensen, E. (2017). Towards a multi-actor theory of public value co-creation. *Public Management Review*, 19 (5), 640-654.

Clune, J. S. & Lockrey, S. (2014). Developing environmental sustainability strategies, the Double Diamond method of LCA and design thinking: a case study from aged care. *Journal of Cleaner Production*, 85. 67-82.

Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving*. (5). Gyldendal akademisk forlag: Oslo.

Dialog. (u.å.). Det norske akademis ordbok. Hentet fra <https://naob.no/ordbok/dialog>

Dubois, A. & Gadde L-E. (2002). *Systemativ combining: an abductive approach to case research*. *Journal of business research*, 55, 553-560.

Gustavsen, B. (1992). *Dialogue and development: Theory of communication, action research and the restricting of working life*. Stockholm: The Swedish center for working life.

Grønmo, S. (2017). *Samfunnsvitenskapelige metoder* (2. Utg). Bergen: Fagbokforlaget.

Johnsen, H. C. G. (2014). *The new Natural Resource*, Agder: University of Agder.

Johannessen, A. Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (5. Utg.). Oslo: Abstrakt forlag.

Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm Akademisk

Karlsen, J. T. (2020). Studenter som aktører i regionale samskappingsprosesser – En ny form for praksis? I S. Gjørrerud, H. Hilm, D. Husebø & L. H. Jensen (Red.), *Aksjonsforskning i Norge II* (s. 1-20). Oslo Cappelen Dam.

Karlsen, J. T. & Larrea, M. (2018). Regional Innovation System as a Framework for the Co-generation of Policy: An Action Research Approach. I A. Isaksen, R. Martin & M. Tripple (Red.), *New Avenues for Regional Innovation Systems – Theoretical Advances, Empirical Cases and Policy Lessons* (s. 257-274). Springer Nature.

Kobro, U. L. (2018). La oss gjøre det sammen! Håndbok i lokal samskapende sosial innovasjon. *Sesam*. (2), 1-61.

Larsen, K. A. & Larsgaard, A. K. (2017). Samskabelse kræver noget andet – et studie af ligeværd i samskabelse. *Uden for nummer*. (34), 26-37.

Leavy, B. (2012). Collaborative innovation as the new imperative – design thinking, value co-creation and the power of «pull». *Emerald Group Publishing Limited*, 2. 25-34.

Lunde, H, L. (2019) Lever vi i ensomhetens tidsalder? Om ensomhet blant eldre. *Scandinavian Psychologist*. Hentet fra: <https://psykologisk.no/sp/2016/02/e4/>

- Ness, O. (2016). Samarbeid eller samhandling? Er det noen forskjell?. *Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid*. Hentet fra: <https://www.napha.no/content/14929/samarbeid-eller-samhandling-er-det-noen->
- Prosess. (u.å.). Det norske akademis ordbok. Hentet fra: <https://naob.no/ordbok/prosess>
- Samarbeid (u.å.). Det norske akademis ordbok. Hentet fra: <https://naob.no/ordbok/samarbeid>
- Sharma, G. & Bansal, P. (2019). Cocreating rigorous and relevant knowledge. *Academy of Management Journal*, 63 (2), 386-410.
- Tortzen, A. (2016). Samskabelse i kommunale rammer: hvordan kan ledelse understøtte samskabelse?. Roskilde Universitetet.
- Tortzen, A. (2017). Samskabelse som fortælling og praksis – et kritisk blik på den aktuelle samskabelsesdagsorden. *Uden for nummer*, 34, 3-12.
- Tortzen, A. (2019). Samskabelse af velferd: muligheder og faldgruber. København: Hans Reitzels Forlag.
- Torfinng, J., Sørensen, E. & Røiseland, A. (2020). Samskaping – fra ide til strategi. *Stat & Styring*, (4), 28-30.
- Torfinng, T., Sørensen, E. & Røiseland, A. (2019). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Sage Productions*, 51 (5), 795-825.
- Tjora, A. (2018). *Viten skapt – Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk
- Tjora, A. & Noack, T. (2018). Samhandling. I Store norske leksikon. Hentet fra: <https://snl.no/samhandling>

Universitet i Agder (u.å). UiA CoLAB. Hentet fra: <https://www.uia.no/senter-og-nettverk/senter-for-entreprenørskap-og-sosial-innovasjon/uia-colab>

Universitetet i Agder (u.å.). Agderutfordringen. Hentet fra: <https://www.uia.no/senter-og-nettverk/senter-for-entreprenørskap-og-sosial-innovasjon/uia-colab/agderutfordringen>

Røiseland, A. & Lo, C. (2019). Samskaping – nyttig begrep for norske forskere og praktikere?. *Universitetsforlaget*, 35 (1), 51-58.

Røsseberg, J. I., Rødevand, L., Clausen, T. & Andreassen, O. (2019). Ensomhet: Den glemte faktor i psykisk helsearbeid. Hentet fra: <https://www.med.uio.no/om/aktuelt/blogg/2019/ensomhet.html>

Vooberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M. & Tummers, L. G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*. 17 (9), 1333-1357.

Willumsen, E. & Ødegård, A. (2020). *Samskaping: Sosial innovasjon for helse og velferd*. Oslo: Universitetsforlaget 2020.

Whittaker, S. Nordlie, B. Fidjeland, T, Thommassen, A. Mevold, N. Norgaard, A. & Madsen, T. (2020) Samskaping for fremtidens kunnskap. Hentet fra: <https://www.uia.no/nyheter/samskaping-for-fremtidens-kunnskap>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications Design and Methods*, (6). Los Angeles: Sage.

Vedlegg 1 - Intervjuguide

1. Kunne du fortalt om Agder utfordringen og din rolle i prosjektet.
2. Kunne du fortalt om forberedelsene til Agder utfordringen.
 - Hvordan ble hensikten og målet med årets Agder utfordring definert.
 - Hva er tanken med at det går endel tid mellom samlingene.
 - Var det bevist å hente inn deltakere fra ulike steder i prosjektet.
 - Hvordan ble deltakerne valgt til Agder utfordringen.
3. Kunne du fortalt litt om hvilken betydning det har at offentlige aktører er med i Agder utfordringen.
 - Er sluttbrukeren involvert via deltakerne.
4. Kunne du fortalt om samarbeidet som har utfoldet seg mellom deltakerne i Agder utfordringen.
 - Hvordan kan samarbeidet støttes for å fremme en gjensidig deling av ressurser mellom deltakerne på samlingene.
5. Hva tenker du samskaping betyr.
 - Hvordan vil du beskrive «skapingen» som har skjedd på veien mot å løse utfordringen om ensomhet i Agder utfordringen.
 - Hvordan tenker du denne «skapingen» skjer i felleskapet mellom deltakerne i Agder utfordringen.
6. Hvordan er det ønskelig å bidra til felles utvikling og felles læreprosesser under samlingene.
 - Hvilke grep mener du tas for å motivere deltakerne til å utvikle seg mot en løsning på ensomhetsutfordringen.
 - Kunne du fortalt litt rundt den felles arenaen for læring som skapes på samlingene.
 - Gjøres det noen grep for å øke forståelsen av språket for deltakerne på samlingene.

7. Opplever du at det skjer en felles læring av kunnskap blant deltakerne i dialogen under samlingene.
 - Hvilken rolle opplever du at deltakernes ulike kunnskaper om ensomhet har betydning for å søke etter en løsning på ensomhetsutfordringen.
 - Opplever du at dialogen bidrar til at deltakerne kan skape løsninger sammen på ensomhetsutfordringen.

8. Hvordan arbeides det i innsiktsfasen med å definere problemet ensomhet.
 - Hvordan opplever du at deltakerne utvikler innsikten de har om ensomhet hos målgruppen til tiltak/ løsninger i neste fase.
 - Hvordan utvikles slike tiltak i dialogen mellom deltakerne.

9. Hvordan kan prosessen fortsette for deltakerne etter siste samling.

Vedlegg 2 - Intervjuguide

1. Kunne du fortalt litt om Agderutfordringen og din rolle i prosjektet?
1. Hvordan opplever du samarbeidet under samlingene i Agderutfordringen?
2. Hvordan opplever du samhandlingen under samlingene i Agderutfordringen?
3. Hvordan opplever du det at kunnskap deles mellom deltakerne i Agderutfordringen under samlingene?
4. Opplever du at det skjer en felles læring og læringsprosess under samlingene i Agderutfordringen?
5. Hvordan opplever du temaet i Agderutfordringen?
6. Hvordan opplever du at dialogen under samlingene i Agderutfordringen førte til nye ideer og løsninger på problemet ensomhet?
7. Hvordan opplevde du samskapingen under samlingene i Agderutfordringen?
8. Opplevde du det som nyttig at det er lagt opp til felles dialogen i Agderutfordringen?
9. Hva tenker du lærdommen fra prosessen er etter at Agderutfordringen er ferdig?

Vedlegg 3 - Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

Fasilitators bidrag i en samskappingsprosessen

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke samskaping i et prosjekt. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å etablere et samarbeide for å studere et samskappingsprosjekt. Dette for å se på praksis mot teori og om dette samsvarer og om jeg kan bidra med noe nytt. Omfanget er en Masteroppgave av normalt omfang, med ulike deler.

Problemstillingene er: *Hvordan fasiliteres en samskappingsprosess som kan bidra til å skape løsninger på et komplekst problem?*

Problemstillingen skal besvares gjennom intervjuer på ca. en time eller en halv time. I tillegg er det anvendt deltakende observasjon som metode ved deltakelse i et samskappingsprosjekt.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for arbeidsliv og innovasjon ved Universitetet i Agder er ansvarlige for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget er strategisk valgt grunnet det at de arrangerer og deltar i relevante samskappingsprosjekter. Det betyr at du som får dette informasjonsskrivet bevisst er valgt ut som en ønskelig kandidat.

Hva innebærer det for deg å delta?

Metoden vil innebære å samle data. Dette innebærer intervju med noen kandidater, om spørsmål knyttet til samskaping i praksis.

Kandidatene får intervjuguide på forhånd, intervjuene vil ta ca 60-30 minutter. Spørsmålene vil dreie seg om samskaping i praksis og vil inneholde semi-strukturerte spørsmål slik at kandidatene kan svare reflekterende rundt egne erfaringer. Det tas lydopptak fra intervjuet i tillegg til notater underveis.

Det er frivillig å delta

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.

Dette vil være et forskningsprosjekt med et mål om svare på problemstilling.

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.

Universitet i Agder vil ha ansvar for å rette Masteroppgaven og gi veiledning. Dette er vil innebære en ordinær gang i et Masteropplegg.

Navn og kontaktopplysninger vil ikke brukes i oppgaven. Opplysninger vil anonymiseres ved å bruke navn som feks. kandidat 1 og 2. Det vil kun brukes generelle gjengivelser av relevante roller i oppgaven. Deltakerne vil derfor ikke publiseres, siden disse er anonymisert med bruk av feks. kandidat 1 og 2.

Data skal samles inn, bearbeides, lagres av meg og anonymiseres med kandidatnummer. Sensorer vil ha tilgang til oppgaven for retting og veiledere for hjelp og råd. Eventuelt vil opplysninger publiseres om erfaringer de har og kompetanse innen samskaping.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres også når prosjektet avsluttes og oppgaven er godkjent, Prosjektslutt er etter planen er satt til 2 juni 2021. Etter dette vil personopplysninger slettes. Optak vil slettes etter transkribering. Datamaterialet skal anonymiseres ved prosjektslutt.

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 Universitet i Agder 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:

Universitet i Agder. James Karlsen professor ved UiA; james.karlsen@uia.no

Personvernombud ved UIA er: Ina Danielsen: telefon 38142140: mail ina.danielsen@uia.no

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

James T. Karlsen & Clare R. L. Hildebrandt
(Forsker/ veileder)

Thor Andre Sjøiland
Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)