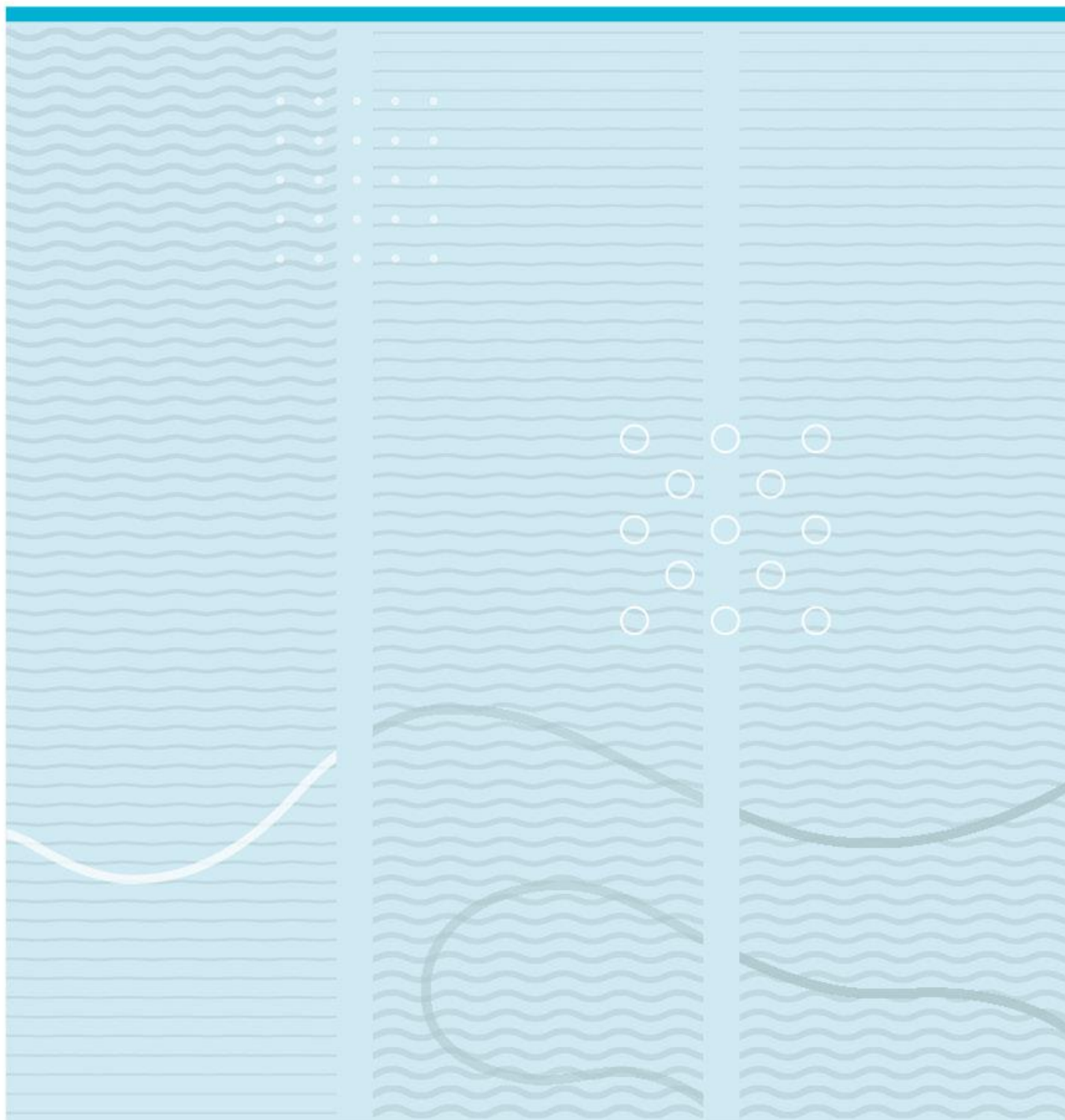


Mai Bart Dehlendorff

# Sundhedsfremme og kommunal samskabelse

En kvalitativ undersøgelse af borgermedvirkning på organisatorisk niveau



Universitetet i Sørøst-Norge  
Fakultet for helse- og sosial vitenskap  
Institutt for helse-, sosial- og velferdsfag  
Postboks 235  
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2022 Mai Bart Dehlendorff

Denne avhandlingen representerer 45 studiepoeng

## **Sammendrag**

Forfatter: Mai Bart Dehlendorff, Master i helsefremmende arbeid v/ Institutt for helse-, sosial- og velferdsfag under Fakultet for helse- og sosial vitenskap, Universitetet i Sørøst Norge

**Vejleder:** Susanne Hagen

**Indleveringsdato:** 16.05.2022

**Opgavens titel:** Sundhedsfremme og kommunal samskabelse - En kvalitativ undersøgelse borgermedvirkning på organisatorisk niveau.

**Antal ord:** 23853

**Søgeord:** co-creation, co-production, participation, municipality, health promotion, empowerment

**Formål:** Hensigten med masterafhandlingen er at bidrage til udvikling af sundhedsfremmende praksis, som har blik for kompleksiteter, kontekst og subjekt i relation til kommunal samskabelse.

**Tema:** Hovedfokusset i afhandlingen er borgermedvirkning på organisatorisk niveau. Dette belyses ud fra forskellige perspektiver på borgermedvirkning i forbindelse med samskabelsesprocesser når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme. Herunder hvordan borgermedvirkning forstås, hvilken betydning det har og hvilke forudsætninger, der ligger til grund for at det skal kunne finde sted.

**Teori:** Opgaven tager udgangspunkt i forskellige teorier knyttet til empowerment og samskabelse. Herunder bl.a. teorier om social kapital og capacity building.

**Metode:** For indsamling af datamaterialet studiet baserer sig på, blev der benyttet kvalitativ dataindsamlingsmetode, i form af semistrukturerede individuelle- og gruppeinterview. Dataene, der kom frem ved undersøgelsen, stammer fra borgere og ansatte, der alle sammen deltager i samskabelsesprocesser, i en mindre dansk kommunes sundhedsafdeling.

**Konklusion:** 4 hovedtemaer kan identificeres som bemærkelsesværdige ud fra erfaringerne med borgermedvirkning på organisatorisk niveau: *den ekstra dimension, fundamentet for det sunde samarbejde, bedre sammen end hver for sig og organisatoriske anliggender*. Disse danner tilsammen et billede, af kommunale samskabelsesprocesser, som givende på både personlige, organisatoriske og styringsmæssige parametre. De belyser også hvilke udfordringer, der kan være i forbindelse med borgermedvirkning og samskabelse og hvilke forhold der kan ligge til hinder for implementering af samskabelse og dermed kommunal og lokal sundhedsfremme. Særligt begreberne transparens og forventningsafstemning blev trukket frem som essentielle for konstruktive og bæredygtige samarbejder mellem kommune og civilsamfund.

**Abstract:**

**Author:** Mai Bart Dehlendorff, Master's degree in Health Promotion from The Institute of Health-, Social- and Welfare courses under the Faculty of Health and Social Science, University of Southern Norway

**Tutor:** Susanne Hagen

**Date of handing in master's thesis:** 16<sup>th</sup> May 2022

**Title:** Health promotion and municipal co-creation - A qualitative study on citizen participation on organizational level.

**Number of words:** 23853

**Keywords:** co-creation, co-production, participation, municipality, health promotion, social capital, empowerment

**Purpose:** The intention of this study is to contribute to the development of a health promoting practice, which relates to complexities, context and subject in relation to municipal co-creation.

**Theme:** The focus of this study is citizen participation on organizational level. This is being illuminated from different perspectives on citizen participation in connection with co-creation processes when new citizen offers within municipal health promotion are being established. This also includes how citizen participation is understood, of which importance it is and what underlying prerequisites are necessary for it to take place.

**Theory:** The thesis is based on various theories linked to empowerment and co-creation. Including e.g., theories on social capital and capacity building.

**Method:** For gathering of the data material, on which the study was based, a qualitative method was used. This in the form of semi structured individual- and group interviews. The data emerged, originated from citizens and employees all participating in co-creation processes, in the health department of a smaller Danish municipality.

**Conclusion:** 4 main themes are identified as remarkable based on the experiences on citizen participation on organizational level: *the extra dimension, the foundation of healthy cooperation, better together than separate* and *organizational matters*. These themes create a picture on municipal co-creations processes as rewarding on both personal, organizational, and structural parameters. They also illuminate what kind of challenges are to be expected in citizen participation and co-creation and what kind of circumstances possibly being obstacles for the implementation of co-creation and thereby municipal and local health promotion. Especially the concepts of transparency and expectations alignment are highlighted as essential for constructive and sustainable cooperation between the municipality and civil society.

# Indholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Indledning</b> .....	<b>9</b>
Faglig fundering- Sundhedsfremme .....	10
<b>2 Problemstilling</b> .....	<b>13</b>
2.1 Formål med studiet .....	13
2.2 Afgrænsning .....	13
2.3 Søgekriterier og strategi .....	14
<b>3 Begrebsafklaring</b> .....	<b>15</b>
<b>4 Kundskabsstatus</b> .....	<b>19</b>
4.1    Hvad samskabelse er .....	19
4.2    Fordele ved samskabelse .....	19
4.3    Udfordringer .....	20
4.4    Organisationskulturelle barrierer .....	21
4.5    Samskabelse og empowerment .....	21
<b>5.0 Teoretisk referenceramme</b> .....	<b>23</b>
5.1    Empowerment.....	23
5.2    Empowerment og kontekst .....	25
5.3    Empowerment og magt.....	26
5.4    Borgermedvirkning og empowerment .....	27
5.5    Social kapital, Capacity Building og empowerment.....	29
<b>6.0 Metode</b> .....	<b>32</b>
6.1    Videnskabsteoretiske overvejelser .....	32
6.2    Selvbiografisk situering.....	32
6.3    Fænomenologi, hermeneutik og socialkonstruktivisme.....	33
6.4    Indsamling af data .....	34
6.5    Design .....	35
6.6    Udvælgelse af informanter .....	35
6.7    Gennemføringen af interviewene .....	37
6.7.1    Fokusgruppeinterviewet.....	37
6.7.2    De individuelle interviews .....	38
6.8    Interviewguiden.....	39

<b>7.0 Databehandling og analyse .....</b>	<b>40</b>
7.1 Tematisk analyse .....	40
7.1.1 De 6 faser .....	41
7.2 Validitet og reliabilitet .....	44
7.2.1 Validitet .....	44
7.2.2 Reliabilitet.....	45
7.3 Forskningsetik.....	46
7.4 Metode kritik.....	48
<b>8.0 Fund .....</b>	<b>50</b>
8.0.1 Den ekstra dimension.....	50
8.0.2 Fundamentet for det sunde samarbejde.....	54
8.0.3 Bedre sammen end hver for sig .....	59
8.0.4 Organisatoriske anliggender.....	63
8.1 Opsummering af fundene .....	67
<b>9.0 Diskussion .....</b>	<b>70</b>
9.1 På hvilke måder forstås og erfares borgermedvirkning i samskabelsesprocesser, når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme? .....	70
9.1.2 Den ekstra dimension.....	70
9.1.3 Fundamentet for det sunde samarbejde.....	71
9.1.4 Bedre sammen end hver for sig .....	71
9.1.5 Organisatoriske anliggender.....	71
9.2 Hvordan forstås borgermedvirkning?.....	72
9.2.1 Lige meget værd, men ikke samme position .....	72
9.2.2 Magtomfordeling .....	72
9.2.3 Ordvalg .....	73
9.2.4 Demokrati.....	73
9.2.5 Interessekonflikter.....	76
9.3 Hvilken betydning har borgermedvirkning? .....	76
9.3.1 Øget indsigt og deraf øget kvalitet .....	77
9.3.2 Grundigt og ærligt forarbejde giver bedre vilkår for kvaliteten .....	77

9.3.3 Bredere definition af sundhed og udfordring af organisatoriske- og styringsmæssige mindset .....	78
9.4 Hvilke forudsætninger ligger til grund for at borgermedvirkning reelt kan finde sted? .....	79
9.4.1 Forventningsafstemning og transparens .....	79
9.4.2 Vilje og mod til at turde .....	79
9.4.3 Ledelsesmæssig opbakning .....	80
9.5 Metodekritik .....	81
9.6 Implikationer .....	81
<b>10.0 Konklusion .....</b>	<b>83</b>
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>84</b>
<b>Figurliste.....</b>	<b>89</b>
<b>Bilag.....</b>	<b>90</b>

Antal ord: 23853

## Forord

For mig har det at tage en masteruddannelse, i voksen alder, sideløbende med børn og arbejde, været en rejse. En rejse, hvor det hurtigt blev klart, at det ikke ville være nok bare at glæde sig til at jeg var fremme ved destination: ” Master of Health Promotion”. En 4-årig udviklings- og dannelsesrejse, hvor jeg har måttet tage valg, prioritere, gasse på, lade stå til, hanke op, holde fast, give slip, lære at have dårlig samvittighed med god samvittighed og meget, meget mere. Hvad jeg har fået ud af det? Jeg er blevet klogere og fået et langt mere indsigtsfuldt syn på sundhed både i forhold til samfundet, mit arbejdsliv og til mig selv og så jeg er blevet beriget med fantastiske bekendtskaber. Om jeg ville gøre det igen? Helt bestemt, men giv mig lige en pause til at fordøje det hele. Så er jeg klar til at lægge ud på nye eventyr.

Det er muligt, at det kun er mit navn, der står på billetten, men uden en række andre mennesker, ville der slet ikke være blevet nogen tur.

Tak til min arbejdsplads og mine kollegaer i Sarpsborg kommune for at gøre eventyret praktisk muligt. Tak til mine studiegrupper og de inspirerende undervisere på USN. Tak til tidligere kollegaer i en af Danmarks guldkantede og smukkeste kommuner, for at dele jeres sparsomme tid med min undersøgelse og mig. Tak til min vejleder på denne masterafhandling, Susanne Hagen, for både god og kyndig vejledning.

Tak til familie og venner for forståelsen for skidt i krogen og arrangementsafbud, for at reflektere sammen med mig, svare på alle mulige spørgsmål og for at være et kontinuerligt heppekor.

Og tak til mig selv, fordi jeg gjorde det. Det ville have været lettere ikke at gøre det, men det ville i så fald ikke have været lige så sundhedsfremmende på den lange bane.

Kære Alma og Gustav, mine elskede unger. Ekstra tak til jer. Jeg glæder mig ubeskriveligt meget til at være sammen med jer, uden at tanker om pensum og databehandling dumper ned i hovedet på mig.



# 1 Indledning

Til trods for gennemgribende strategi- og policy-udvikling indenfor sundhedsfremmefeltet samt vores universelle velfærdsregime har Danmark og det øvrige Norden ses en voksende ulighed i sundhed (Andersen & Holm, 2020). Hvis samfundet ønsker at ændre på den nuværende situation, må de tidligere velfærds politikker ses i et nyt lys og der må suppleres med noget andet og mere. De nuværende selvstyringsteknologier og sundhedsoplysningskampagner adresserer ikke i tilstrækkelig grad de bagvedliggende årsager til den voksende ulighed i sundhed. I denne sammenhæng er en såkaldt community health-tilgang interessant, fordi fokus heri er, med aktiv borgerdeltagelse, at løfte store borgerrepræsentationer eller hele lokalsamfunds levevilkår, kultur og sociale ressourcer på en måde, hvorpå der opnås større indflydelse over egne liv. Dette gøres ved at borgerne får de rette rammer og muligheder for at indgå i fællesskaber for at realisere dette (Andersen & Holm, 2020). Samskabelse sker når den offentlige sektor skaber og udvikler velfærds løsninger sammen med borgere, virksomheder, uddannelsesinstitutioner og foreninger (Ulrich, 2016). Det giver en ny organisering, nye ledelsesgange og det skaber nye relationer og bringer nye kompetencer og ressourcer i spil, for alle de implicerede parter. Samskabelse beskrives som en øvelse, der går på at skabe forandring og en ny kultur. Det kommer ikke fra den ene dag til den anden og er heller ikke uden bump på vejen (VIA, 2022).

Samskabelse indebærer en drejning fra velfærdsstaten som tjenesteproducent til en videreudvikling af velfærdssamfundet, hvor både velfærd og sundhedsfremmende miljøer er noget der skabes i samarbejde mellem alle aktører i samfundet (Heimburg & Hofstad, 2019). Siden 1970'erne kan der i store træk beskrives en udvikling og paradigmeskifte indenfor offentlig styring fra Traditional Public Administration (TPA), hvor kommunen ses som en myndighed, over New Public Management (NPM), hvor borgeren tilbydes valgmuligheder og kommunen ses som en serviceleverandør og hvor styringen er resultatbaseret ud fra målbare mål videre til New Public Governance (NPG), hvor kommunen ses som en arena for samskabelse (Kristiansen, 2019; Torfing, Sørensen, & Røiseland, 2016). I NPG er det deltagelsen af borgere og andre interessenter, der skaber den viden, ressourcer og demokratisk legitimitet, der ligger til grund for skabelsen af resultater (Andersen & Espersen, 2017; Tortzen, A, 2019). Det er med andre ord håndteringen af velfærdsopgaver, der er samskabelsens genstandsfelt og hvor samskabelsesprocessen foregår på tværs af sektorer (Ulrich, 2016). Det betyder at

velfærdsproduktionen bliver udfordret på sine traditionelle rammer. I lokalsamfundet vil samskabelse kunne betyde mobilisering af relevante aktører og ressourcer, sådan at de i fællesskab, finder nye eller bedre kontekstspecifikke løsninger på samfundsudfordringer og kan gå sammen om at realisere en fælles vision (Heimburg & Hofstad, 2019). På den måde er samskabelse ikke en ny opfindelse, men kan ses som en videreudvikling af ældre teorier som Arnsteins, noget dikotome, beskrivelse af borgermedvirkning: ”Ladder of citizen participation” fra 1969 og Davidsons, noget mere gradierende tilgang: ”Wheel of participation” fra 1998, som begge belyser bl.a. magtomfordeling (Arnstein, 1969; Davidson, 1998).

Ud fra en gennemgang af samskabelseslitteraturen er der identificeret fire former for værdi som samskabelse bidrager til at udvikle (Agger, Tortzen, og Rosenberg, 2018):

- Demokratisk værdi: Empowerment, Social kapital og tillid
- Effektivitets og kvalitetsværdier: Bedre (og/eller billigere) offentlige ydelser
- Innovationsværdi: Nye løsninger på sociale udfordringer
- Public value: Helhedsorienterede og kollektive løsninger, der vægtlægger almenhedens behov.

Ud fra de forskellige styringsparadigmer, NPM og NPG, udspringer forskellige formål med samarbejde og samskabelse (Tortzen & Agger, 2015). Deraf er det meningsgivende at skelne mellem to forståelser af samskabelse: effektivitets samskabelse og demokratisk/empowerment samskabelse (Tortzen & Agger, 2015).

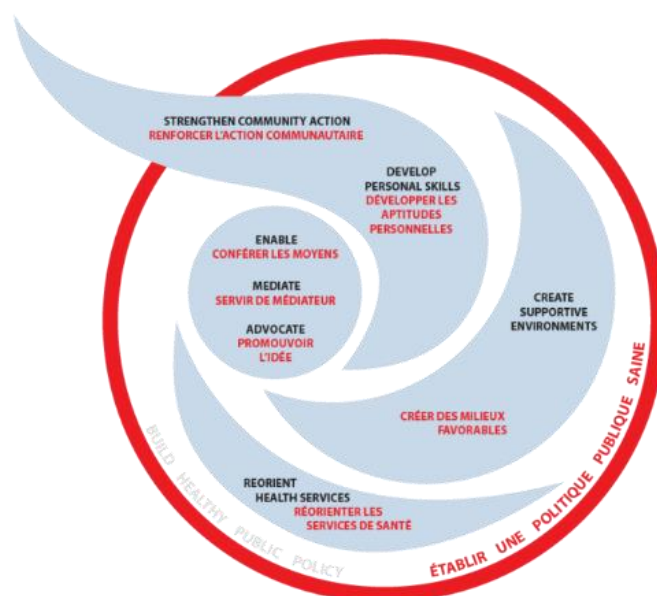
Dermed vil det kunne antages at demokratisk/empowerment samskabelse som tankesæt, arbejdsform og redskab åbenlyst synes at passe som hånd i handske med kerneværdierne indenfor sundhedsfremme (Heimburg & Hofstad, 2019).

## **Faglig fundering- Sundhedsfremme**

WHO beskriver, i Ottawa Charteret fra 1986, sundhedsfremme som et konglomerat af teoretiske og praktiske tilgange til at skabe sundhed over en bred kam, herunder bl.a. social kapital. Sundhedsfremme ser altså på begrebet *sundhed* som noget, der rækker langt udover den biomedicinske sygdomsforebyggelse. Indenfor sundhedsfremme er der ikke kun fokus på handlinger, der styrker enkeltindividets færdigheder og evner, men også en politisk og social dimension, orienteret mod sociale, miljømæssige og økonomiske betingelser for sundhed, altså sociale sundhedsdeterminanter (Green m.fl., 2015). I Ottawa Charteret identificeres der 5 handlingsområder for sundhedsfremme og

3 strategier for opnåelse af dette (WHO, 1986). Se figur 1 for illustration af handlingsområderne og strategierne. De 3 strategier; advokere for sundhed, tilrettelægge for sundhed samt formidle sundhed, beskriver hvordan de samfundsmæssige strukturer man, som menneske indgår i, kan skabe fundament for sundhedsfremme. De 5 handlingsområder for øget sundhedsfremme indeholder mere konkretiserede tilgange, og defineres således:

- At udvikle en sundhedsfremmepolitik
- At skabe miljøer, der understøtter sundhed
- At styrke indsatsen for sundhed på lokalsamfundsniveau
- At udvikle menneskers personlige færdigheder i relation til sundhed
- At re-orientere sundhedsvæsenet mod forebyggelse og sundhedsfremme



Figur 1: Sundhedsfremmende emblem, Ottawa Charteret, WHO (1986)

Velvidende at de 5 handlingsområder i høj grad er overlappende og komplimenterende, vil der i denne masteropgave især fokuseres på de sundhedsfremmende aspekter af punktet: *At styrke indsatsen for sundhed på lokalsamfundsniveau*, set i lys af borgermedvirkning i forhold til samskabelsesprocesser i kommunalt øjemed. Sundhedsfremmende processer i lokalsamfundet sker igennem prioritering, beslutningstagning, strategiplanlægning samt implementering af disse. Hovednerven i disse processer er lokalsamfundets empowerment (WHO, 1986). I forhold til udvikling

af sundhedsfremme i lokalsamfund fremhæves begreberne deltagelse og ejerskab som centrale (Green m.fl., 2015). Empowerment ses i relation hertil som et velegnet redskab i arbejdet med udvikling af sundhedsfremme i lokale sundhedssettinger (Andersen, Jørgensen, & Larsen, 2011). Baseret på dette præsenteres studiets problemstilling og formål i næste afsnit.

## 2 Problemstilling

*På hvilke måder forstås og erfares borgermedvirkning i samskabelsesprocesser når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme?*

De følgende forskningsspørgsmål skal alle tænkes belyst fra et deltagerperspektiv\* i henhold til samarbejdet mellem kommunen og civilsamfundet.

- 1) *Hvordan forstås borgermedvirkning?*
- 2) *Hvilken betydning har borgermedvirkning?*
- 3) *Hvilke forudsætninger ligger til grund for at borgermedvirkning reelt kan finde sted?*

\*Betegnelsen ”deltager” repræsenterer aktørgrupperne: Borgere i et sundhedshus´ brugerpanel og kommunalt ansatte i en sundhedsafdeling.

### 2.1 Formål med studiet

Det er qua forskningslitteraturen en kendt problemstilling at borgermedvirkning på organisationsniveau er en udfordring at gennemføre i praksis (Jenssen & Tronvoll, 2015). Dette er problematisk i forhold til sundhedsfremme. Derfor er det relevant, med udgangspunkt i praksis, at belyse erfaringer og metoder omkring samskabelse, med særligt fokus på borgermedvirkning på organisatorisk niveau. Dette således at det ikke bliver et spørgsmål om *enten eller*, men *på hvilke måder* og *i hvor høj grad*, når det kommer til udarbejdelse og implementering af nye borgertilbud i kommuner. Jeg vil derfor på baggrund af ovenstående problemstilling belyse, hvilke sundhedsfremmende forhold, der gør sig gældende i forhold til forståelse af og erfaringer med borgermedvirkning i forbindelse med samskabelse i et lokalsamfund.

### 2.2 Afgrænsning

Formålet med studiet belyses med afsæt i sundhedsafdelingen i en mindre dansk kommune. Under denne sundhedsafdeling ligger der et sundhedshus, hvor en bred vifte af sygdomsforebyggende og sundhedsfremmende tilbud har til huse. I dette

sundhedshus har der længe været et ønske om at fordre et tættere samarbejde mellem kommunen og civilsamfundet. Det første spæde spadestik har i denne forbindelse været at etablere et brugerpanel, bestående af 6 borgere, der alle sammen har været tilknyttet et eller flere af Sundhedshusets tilbud. I tillæg til borgerne er der tilknyttet 2 sundhedsfaglige medarbejdere, hvis opgave er at facilitere samarbejdet. Der er tidligere blevet arbejdet meget med borgermedvirkning på det pågældende sted, men dette i hovedsag som individuel borgermedvirkning og fortrinsvis med afsæt i borgeren eller den civile som ”patient”.

## **2.3 Søgekriterier og strategi**

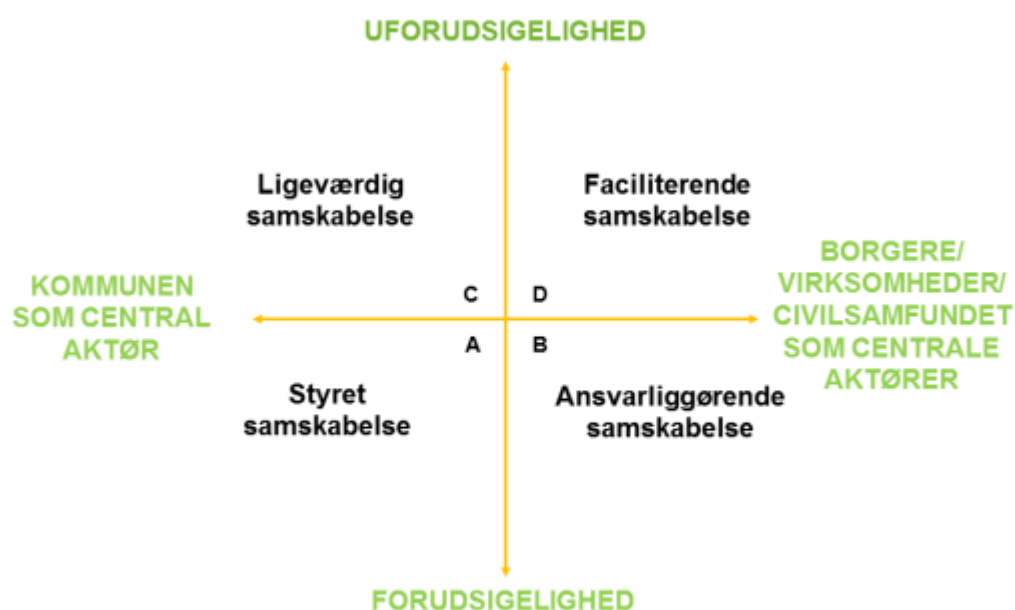
For at få indsigt i viden, der findes emnet for opgaven, jeg har søgt ved hjælp af både systematiske søg på Oria og Academic search premier/ EBSCO Host og derud fra videre via snebold-metode. Inkluderet er fagfællevalgerede artikler, offentlige rapporter, bogafsnit og Ph.d.-afhandlinger. Dette på skandinaviske sprog og engelsk. Jeg har som ramme som litteratursøgene valgt at sætte en aldersgrænse for den primære forskningslitteratur til yngre end år 2006. Dette ud fra tanken om at det var der Stephen Osborne første gang præsenterede begrebet ”New Public Governance” og dermed den nuværende referenceramme for måden hvorpå vi forstår samskabelse. Oversigt over nøgleordene for litteratursøgene kan ses på PICO-skemaet i *bilag 1*

### 3 Begrebsafklaring

Det seneste årti er der set en stigende international interesse for samarbejde på tværs af sektorer og organisatoriske niveauer. Dette samarbejde indeholder et hav af benævnelser og specifikationer afhængigt af, hvilke kriterier det sker ud fra. Begreberne overlapper hinanden og kan på mange måder associeres med hinanden, til trods for deres forskellige ophav og styringstilgange (Andersen og Espersen, 2017 ; Voorberg, Bekkers, og Tummers, 2015). I forskningsfeltet er der heller ikke konsensus om brugen eller definitionen af begreberne. De bruges både i flæng og ombyttet. Dette både i litteraturen og i daglig tale (Andersen og Espersen, 2017; Axelsson & Axelsson, 2016 ; Krogstrup og Mortensen, 2017; Torfing, Sørensen, & Røiseland, 2016; Ulrich, 2016). Denne kompot af betegnelser eller begrebspluralisme kan som tidligere nævnt ses som en spejling af de mange tilgange der er til samskabelse. I denne pladsbegrænsede masterafhandling, har jeg valgt at kalde disse samarbejder *samskabelse* under en samlet betegnelse. Det er måske nok lidt upræcist, men udgør samtidig det muliges kunst. Ved samskabelse, inviteres borgere ind som aktive og ligeværdige samarbejdspartnere med offentlige myndigheder eller private aktører. De inddrages i enten videreudvikling eller forbedring af velfærdsydelser eller i udviklingen af nye initiativer samt deltagelse i politiske processer og beslutninger. Fokus i samskabelse er at facilitere og udvikle dialog på tværs af forskelle, kvalificere problemudpegning og at skabe indsigt, forståelse og læring mellem forskellige aktører (Andersen & Espersen, 2017). Samskabelse kan indgå som ad hoc diskussions-arenaer i mange faser af etablerede eller nyudviklede indsatser. Der kan også tale om et ligeværdigt og kontinuerligt samarbejde om at udvikle, gennemføre og evaluere velfærdsydelser i en samlet kæde eller cirkelbevægelse, som kan gentages og hvor borgere inviteres ind i ”maskinrummet” af de offentlige ydelser. Dette ofte i et længere tidsperspektiv og uden projektkarakter (Andersen & Espersen, 2017). Samskabelse kan og bør udfoldes på både mikro-, meso- og makroniveauer af en organisation og adresserer magt og styring og kan være transformativ i forhold til roller indenfor dette. Samskabelse kan både tage form af en inddragelsesmetode og som en produktionsmetode (Andersen & Espersen, 2017). Som nævnt indledningsvis kan samskabelse både beskrive, hvordan det økonomiske og socialvidenskabelige felt kan kobles for at skabe fællesskaber og velfærdsgoder, som producerer både sociale - og økonomiske ressourcer til gavn for samfundet (Ostrom, 1996). Og som en samarbejdsform der kan føre til større borgermedvirkning, mere empowerment og dermed skabe en større tilfredshed og moralsk ejerskab og større

personalisering af velfærdsydelser (Andersen & Espersen, 2017). Ud fra beskrivelsen ovenfor kan man sige, at de idéer og principper, der har formet sundhedsfremme siden midten af 80´erne, hvor bl.a. gennemgående samarbejde er en bydende nødvendighed, qua de stærke rødder i empowerment, harmonerer godt med kerneprincipperne omkring især demokratisk/ empowerment samskabelse og dermed NPG (Heimburg & Ness, 2020; Tortzen & Agger, 2015).

For at skabe lidt struktur i den føromtalt ”kompot” og dermed klarhed i forhold til den begrebsforståelse, der danner grundlaget for denne masterafhandling, vil jeg nu, i korte træk, beskrive Ulrichs samskabelsestypologi fra 2016 (se figur 2). Den belyser samskabelse ud fra et kommunalt perspektiv og det derfor er kommunens rolle i samskabelsesprocessen, der er styrende for de beskrivelser typologien indeholder. Typologien skitseres som to på hinanden krydsende akser. En vertikal og en horisontal. Den vertikale indikerer graden af ønsket forudsigelighed for samarbejdet og resultatet heraf. Den horisontale indikerer graden af kommunens rolle som central aktør i samskabelsen. Ud fra de to akser dannes der 4 kvadranter:



Figur 2: Samskabelsestypologi, Ulrich (2016, s.3)

A: *Styret samskabelse*: De kommunale aktører har en ambition om at styre samskabelsesprocessen, så resultatet bliver relativt forudsigeligt. De kommunale aktører indtager også en meget central rolle i samskabelsesprocessen. De kommunale aktører har ekspertise og viden, der gør dem til eksperter på området. Borgeren ses som modtager af offentlig service og det er kommunens medarbejdere, der er definerende i



forhold til, hvad den enkelte borger har brug for eller er berettiget til.

Samskabelseselementet begrænser sig groft sagt til at borgerne implementerer den offentlige myndigheds strategier. Det kunne for eksempel være at borgerne begynder at affaldssortere.

*B: Ansvarliggørende samskabelse:* De kommunale aktører har også her en ambition om at styre samskabelsesprocessen, så resultatet bliver relativt forudsigeligt. Drivkraften bag ansvarliggørende samskabelse er idéen om ”hjælp til selvhjælp”, således borgeren på sigt bliver selvhjælpen, måske med hjælp fra eksterne parter, men i hvert fald uafhængig af kommunens tilbud. Der er tale om en empowermentstrategi, hvor det *ikke* er borgeren, men derimod kommunen, der er definerende for målet med processen.

Processen er involverende, men kommunen bestemmer hvad borgerens skal involveres i og hvordan. Det kunne eksempelvis være kommunale rehabiliteringstiltag, som har til formål at gøre borgeren mest mulig selvhjælpen som følge af en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem borgeren og fagfolk ud fra en eller anden politisk målsætning.

*C: Ligeværdig samskabelse:* Her er resultatet af samskabelsen ikke defineret på forhånd og med andre ord uforudsigeligt. De kommunale aktører indtager en central rolle i samskabelsesprocessen, men deres stemme eller faglighed vægter ikke tungere end samarbejdspartneres. Kommunen identificerer et problem den ønsker hjælp til at få løst, og inviterer relevante samarbejdspartnere ind til samskabelsesprocesser for at finde en løsning på udfordringen og hvordan og af hvem den skal effektueres. Det kunne for eksempel handle om ønsker til input og prioriteringer i forhold til kommunens fremtidige sundhedspolitik. Det er også i forbindelse med ligeværdige samskabelsesprocesser at der kastes lys på den handlekraft, der skabes når horisonter fusionerer og fællesskab opstår.

*D: Faciliterende samskabelse:* Her er resultatet af samskabelsen heller ikke givet på forhånd og de kommunale aktører spiller en tilbagetrukket rolle og overlader hovedansvaret for samskabelsens indhold til eksterne aktører. Disse aktører kan være borgere, virksomheder eller civilsamfundsmæssige organisationer. I faciliterende samskabelse er det disse aktører der tager initiativ og inviterer kommunen ind til samskabelsesprocesser omkring nogle velfærdsområder, de gerne have kommunen engagerer sig i. Kommunens rolle kan her, for eksempel, være at stille lokaler og ekspertise til rådighed. Her er der borgermedvirkning i både beslutningsprocessen og i udførelsen og derfor tale om medborgerskab. De kommunale aktører er ikke

længere defineret ved deres særlige faglige kompetencer, men i højere grad som procesfacilitatorer.

## 4 Kundskabsstatus

I det følgende afsnit beskrives den litteratur, der ligger til grund for udarbejdelse af projektets problemstilling og forskningsspørgsmål.

En kraftigt overvejende del af litteraturen, jeg har fundet, er baseret på fund fra litteraturstudier og spørgeskemaundersøgelser og dermed altså fra et mere deduktivt udgangspunkt end hvad jeg har valgt som dataindsamlingsmetode.

### 4.1 Hvad samskabelse er

Gennemgående for den litteratur jeg her fundet er, at samskabelse som begreb er vanskeligt *både* at definere *og* få overført fra papir til praksis (De Jongh & Tortzen 2021; Torfing m.fl. 2016, Ulrich, 2016). Helt overordnet dækker begrebet over, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd sammen *med* i stedet for *for* borgerne, hvor målet er at levere varige resultater, *outcomes*, fremfor *outputs* i form af servicer eller produkter (Andersen m.fl., 2018; Agger m.fl., 2018; Löffler, 2009). Noget af det der fremhæves som udfordringer i forhold til at kunne lykkes med reel samskabelse er at der grundlæggende er behov for at skabe en fælles forståelse af hvad begrebet *samskabelse* indebærer og hvad det kan bidrage med (Agger m.fl. 2018; Heimburg og Hofstad 2019; Tortzen & Agger, 2015; Ulrich 2016). Den samme udfordring er gældende ved begrebet *borgermedvirkning* eller tilsyneladende synonymmer herfor (Andersen & Bak, 2020)

### 4.2 Fordele ved samskabelse

På lokalpolitisk plan er en stigende interesse for samarbejde med lokalbefolkningen om udarbejdelse af bæredygtige sundhedsfremmende tiltag. Der er bred enighed om at dette er fordelagtigt både ud fra socioøkonomiske og livskvalitetsmæssige perspektiver, herunder fremhæves bl.a. værdien af fællesskabet som givende (Andersen & Thuesen, 2020; Heimburg & Ness, 2020; Jo & Nabatchi, 2018; Krogstrup & Mortensen, 2017; Scheele, Vrangbaek, og Kriegbaum, 2019; Torfing m.fl. 2016). Det ses som yderst vigtigt for et bæredygtigt samarbejde, at man drager nytte af hinandens viden og ressourcer og dermed i fællesskab opnår noget bedre (Voorberg m.fl., 2015). Denne synergieffekt er at betegne som *social kapital*. Tortzen (2019) og Mortensen (2020)

belyser hvordan sådanne subjektive vurderinger, som evalueringer af social kapital ofte kan munde ud i, kan sættes ind i mere traditionelle cost-benefitevalueringer og dermed imødegå den modstand NPM-traditionen kunne have på NPG-tankegangen. Dette med afsæt i tanken om at det ene styringsparadigme ikke afløser det andet, men at der er tale om en overgang. Torfing m.fl. (2016) og Heimburg og Ness (2020) belyser at hvis den offentlige sektor skal blive en arena for samskabelse, kræver det at offentlige institutioner og deres ansatte og den private sektor og civilsamfundet krydser de grænser, der ellers holder dem adskilt og får øjnene op for hinandens erfaringer, ressourcer og idéer og sammen udvikler velfærden.

### 4.3 Udfordringer

Samtidig beskrives det i Voorberg m.fl. (2015) som udfordrende at få skabt og inviteret ind til nogle arenaer for samskabelse og derunder at finde en samarbejdsform, der både kan imødekomme den offentlige styring og frivilligheden. Dette er udfordrende både fordi der ikke findes en fast skabelon for hvordan dette gøres og fordi der eksisterer både kompetencemangel og deraf mådehold og skepsis, fra især den offentlige administrations side, i forhold til tillid til sikring af borgernes repræsentativitet, tillid til borgernes evner samt omfordeling af magt (Scheele m.fl., 2019; Torfing m.fl., 2016; Voorberg m.fl., 2015). I forbindelse med repræsentationen belyser Heimburg og Ness (2020), det paradoksale i at de forvaltningstilgange, der skal sikre medindflydelse og dermed sundhed for alle, kan risikere at ekskludere nogle, og dermed blive en hindring for sundhedsfremme.

Community health og samskabelse samt organisationsopskrifter vil altid være kontekstafhængige og variere fra kontekst til kontekst, både i forhold til interne og eksterne faktorer (Andersen & Holm, 2020). Hvordan og hvorvidt borgerne involveres, beskrives også som kontekstafhængigt, og forskellige mekanismer kan virke forskelligt alt efter hvilke borgere, der involveres og i hvilken kontekst dette sker (Krogstrup & Mortensen, 2017). Mortensen (2020) har stillet skarpt på denne udfordring og forklarer at idéen om samskabelse er så løst defineret, at den skal tilpasses og oversættes lokalt. Dette kan der være mange udfordringer i, for eksempel i forhold til organisationskulturer og politiske føringer.

## 4.4 Organisationskulturelle barrierer

Der er enighed om at organisationerne skal være sig bevidst at reel samskabelse ikke kommer af sig selv. Det er et aktivt tilvalg, som kræver ressourceinvestering at lykkes med (Mortensen, 2020; Torfing m.fl., 2016; Voorberg m.fl., 2015). Torfing m.fl. (2016) understreger at en barriere for videreudviklingen af samskabelse kan være at samarbejdende tilgange, til velfærdsudvikling og problemløsning, afvises fra administrativ side, fordi det umiddelbart virker som en enklere løsning. I forhold til dette opfordrer Torfing m.fl. (2016) til at der fremfor at se begrænsninger, hellere fokuseres på mere langsigtede gevinster i form af bedre kvalitet af både eksisterende løsninger og nye innovative tiltag samt øget demokratisk deltagelse og sammenhold i lokalsamfundet. I forbindelse med inter- og intraorganisatorisk samarbejde, som samskabelse er, beskriver Axelsson og Axelsson (2006), vigtigheden af at man holder sig for øje, hvilke potentielt udfordrende kulturelle, funktionelle og strukturelle mekanismer, der gør sig gældende indad og udad til i organisationen. Herunder belyser de en revirbevogtende adfærd fra især fagprofessionelt og ledelsesmæssigt hold. Samtidig belyser Torfing m.fl. (2016) at borgerne også har en opgave i at bevæge sig fra at være passive modtagere af ydelser til at være aktive medskabere af muligheder. Mortensen (2020) fremhæver i denne forbindelse at medarbejderne, i deres møde med borgeren, også har en central rolle i forhold til hvilken retning samarbejdet bevæger sig, qua deres ageren som enten "tjener", "mor", "boss" eller "samarbejdspartner". *Denne rolleændring for både borgere, ansatte og politikere beskrives af Torfing m.fl. (2016) som værende en udfordring for samskabelse.*

## 4.5 Samskabelse og empowerment

Borgermedvirkning er en svært vigtig faktor i god lokalpolitik, herunder fremhæves empowerment som en grundpille i udviklingen af sundhedsfremme i lokalsamfundet (Andersen m.fl., 2018; Heritage & Dooris, 2009). Dette med henblik på både vertikal og horisontal empowerment. En af udfordringerne eller fordelene ved borgermedvirkning og empowerment, beror på at magt både kan ses som et nul- og et plussumspil (Heritage & Dooris, 2009). De og Andersen m.fl. (2018) belyser i tillæg vigtigheden af både at se på borgermedvirkning og empowerment i lokalsamfundet fra både et styrings- og et civilt perspektiv. Voorberg m.fl. (2015) henviser til at det er i selve

samarbejdsprocessen, mellem organisationen og borgerne, at den egentlige værdi for samskabelse ligger, fremfor kun i det målbare resultat af samarbejdet.

Samskabelse kan, afhængigt af antallet af samarbejdende aktører, i følge Jo og Nabatchi (2018), inddeles i henholdsvis individuel-, gruppe- og kollektivt niveau. Dette har noget at sige i forhold til genereringen af empowerment hos deltagerne, både i processen og i resultatet af samarbejdet. De viser videre til studier, der peger på at empowerment, eller tilsvarende tilgange, er facilitatorer for samskabelse på alle 3 niveauer. Jo og Nabatchi (2018) beskriver dog at mængden af studier, som siger noget om sammenhængen mellem samskabelse og empowerment er begrænset. Torfing m.fl. (2016) opfordrer til at der udføres mere, både teoretisk og empirisk forskning på hvilke fremmende og hæmmende indvirkninger, der er på samskabelse, for at det kan vokse frem som et offentligt administrationsparadigme.

Denne viden omkring emnet samt forfatterens opfordringer til videre forskning danner grundlaget for denne masterafhandlings problemstilling.

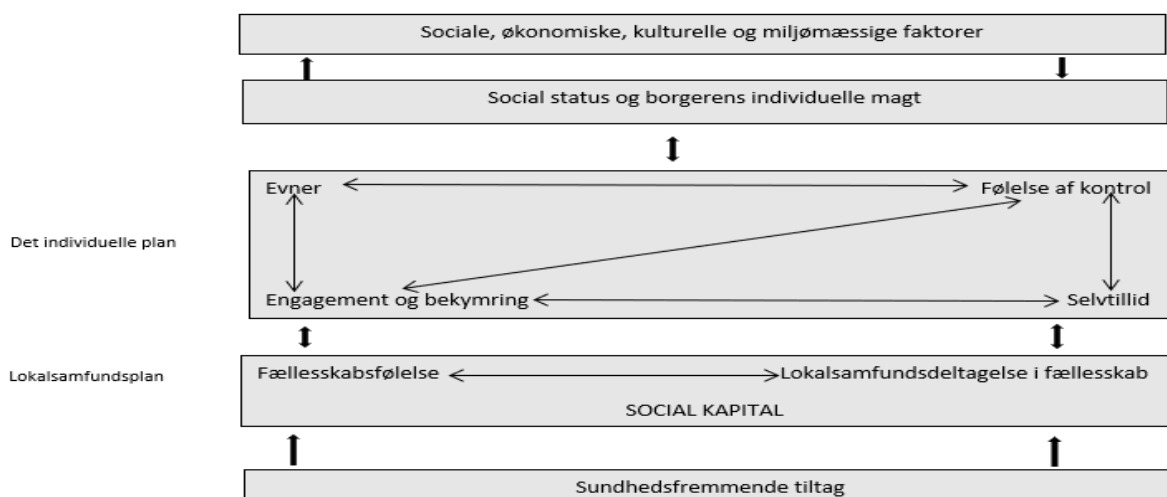
## 5.0 Teoretisk referenceramme

I det næste afsnit gives der indsigt i det sundhedsfremmende teoretiske ståsted, der for denne masterafhandling, danner grundlaget for forståelsen og senere diskussion af den indsamlede empiri.

Sundhed er den kraft og styrke, der skal sætte mennesket i stand til at håndtere dagligdagens belastninger og udfordringer og gøre noget ved de ting, der truer trivslen (WHO, 1986). Samtidig fremmes sundheden ved at øge menneskets evne og kapacitet til at klare belastninger og udfordringer. Sundhed er dermed både årsag og virkning. Arbejdet med at frigøre de ressourcer, der kan give mennesket kontrol over eget liv, foregår både på individuelle niveau, men også i grupper, miljøer og samfund (Andersen, Brok & Mathiasen, 2000.)

### 5.1 Empowerment

Den brasilianske pædagog og forsker Paulo Freire betragtes som ophavsmanden til empowerment. Hans empowermentteori baserer sig på et kritisk perspektiv, hvilket vil sige, at årsagerne til en persons situation relateres til det samfund, han eller hun er en del af (Andersen, 2010; Freire & Ramos, 1970.). En væsentlig styrke ved empowerment er at det rummer mulighed for både at udvikle individuelle kompetencer i tillæg til at påvirke de settinger individet indgår i, hvilket illustreres herunder i Andersens (2010) Zimmerman-inspirerede figur:



Figur 3: Gensidig relation mellem empowerment på individuelt plan og lokalsamfundsplan, Andersen (2010, s. 216)

Empowerment sættes i forbindelse med en bred vifte af termer, som for eksempel personlighedsudvikling, borgermedvirkning og styringsteknologi (Andersen, 2010). I følge Rappaport (1981) kan empowerment defineres som: at sætte i stand til at eller give andre evnerne til at opnå kontrol over deres egen livssituation. Definitionen fra Rappaport (1981) minder meget om definitionen af sundhedsfremme, som blev lanceret i Ottawa Charteret (WHO, 1986). Blandt andre Wallerstein (1992) uddyber dette ved at definere empowerment som en metode som har til formål at sætte individet, grupper eller lokalsamfundet i stand til at tage kontrol og ejerskab over livets omstændigheder, opnå målsætninger og dermed blive i stand til at arbejde sig henimod en maksimering af kvaliteten af deres liv. Andersen m.fl. (2000) supplerer denne definition med at beskrive empowerment som en ressourceorienteret tilgang, der sigter mod en tilstand, hvori mennesket opnår en fornemmelse af kontrol og meningsfuldhed. Hvis der skal være tale om en reel empowermentproces skal alle de tre områder, individet, gruppen og lokalsamfundet aktivt inddrages. De beskriver videre empowerment som værende både følelse og handling, hvorfor det derfor er afgørende at mennesket bruger fornemmelsen til at handle for at opnå sociale eller sundhedsmæssige forandringer. Hvilket i forhold til denne opgave kan oversættes til at styrke borgernes indflydelse i udformningen af kommunale sundhedstilbud. Målet med empowerment er i tillæg til kontrollen over eget liv og de samfundsfaktorer, som påvirker det, også politisk indflydelse, social retfærdighed og forbedret livskvalitet (Andersen m.fl. 2000).

Ideen om sundhedsfremme gennem udvikling af lokalsamfundet, bygger på en ideologi, hvor principperne om deltagelse og ejerskab er i centrum. Green m.fl. (2015) og Andersen (2010) henviser til en række teoretikere som påpeger, at målgruppens oplevelse af ejerskab er en nødvendig betingelse for udviklingen af sundhedsfremme. Empowerment ses i relation hertil som et velegnet redskab i arbejdet med udviklingen af sundhedsfremme i lokale sundhedssettinger (Andersen, 2010).

Til trods for at empowermenttankegangen er udviklet i lande som har en markant anderledes tilgang til definitionen af sociale problemer og organiseringen af socialt arbejde, vurderes den alligevel overførbart til nordiske forhold så længe man holder sig de forskellige syn på velfærdsstaten nøje for øje (Andersen m.fl., 2000).

Andersen (2010) beskriver at det i forbindelse med brugen af begrebet empowerment, for eksempel, i udviklingen af sundhedsfremmende tiltag er yderste relevant at reflektere over forholdet mellem empowerment, ideologi og magt. De forklarer videre at empowerment bliver ofte defineret og benyttet forskelligt alt efter det bagvedliggende



ideologiske perspektiv. Der er ikke nogen altomfavnende autoritativ original definition af begrebet, men fælles for de forskellige opfattelser af empowerment, er tanken om at det er et multikomplekst begreb med overlappende tematikker, som for eksempel: udvikling af personligt selvværd, aktiv deltagelse og udvikling af handlekraft samt sociale og politiske færdigheder (Andersen, Jørgensen, & Larsen, 2011).

## 5.2 Empowerment og kontekst

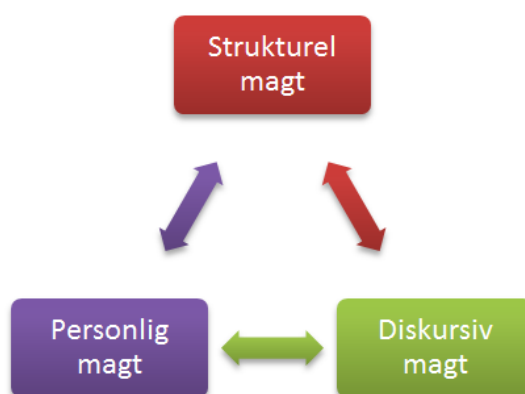
I Andersen m.fl. (2011) beskrives det ydermere at empowerment skal ses som et flydende begreb, som grundet sine sociale relationer, ikke lader sig definere på én måde, idet det ændrer form afhængig af kontekst og sammenhæng. Herunder beskriver Andersen m.fl. (2011) også på baggrund af blandt andre Wallerstein (1992) at empowermentprocesser i tillæg ofte argumenteres for at være både demokratiske og politiske, idet de bedrager til omfordeling af magt i samfundet og dermed fremmer social lighed og retfærdighed. Der kan skelnes mellem horisontal og vertikal empowerment. For vertikal empowerment er fokusområdet styrkelse af aktørernes magtposition opad i forhold til øvre magtniveauer. Horisontal empowerment omhandler mobilisering og styrkelse af handlekapaciteten mellem aktører på samme niveau (Andersen m.fl., 2000). Empowerment handler derved om at påvirke den enkelte til at påvirke samfundet og om at ændre på horisontale relationer mellem aktørerne og ændre på de samfundsmæssige vertikale relationer (Andersen, 2010). Empowerment består med andre ord af separate, men indbyrdes forbundne niveauer, fordelt som henholdsvis individ-, psykologisk-, gruppe- og organisatorisk- og lokalsamfundsniveauer. Empowerment på individ- og psykologisk niveau er forbundet til gruppe- og organisations- samt lokalsamfundsniveauerne gennem udviklingen af følelsen af kontrol over eget liv og sociale færdigheder, herunder aktiv deltagelse i en fælles indsats (Andersen, 2010). Empowerment på psykologisk niveau, indebærer også fascilitering af generel selvtillid og troen på egne evner (Gibson, 1991; Rappaport, 1981; Rodwell, 1996; Zimmerman, 1990). På gruppe- og organisationsniveau danner rammerne for strukturobygningen i beslutningsprocesser, rammerne for empowerment, idet der heri, kan lægges til rette for borgermedvirkning og dermed forbedre opnåelse af målsætninger. Ideelt set kommer empowermentprocesser således til at handle om at skabe empowerment på både mikro, meso- og makroniveau, men at der først er tale om egentlig empowerment når der er en afsmittende effekt mellem niveauerne (Andersen, 2010; Israel m.fl. 1994; Rissel, 1994; Wallerstein, 1992).

### 5.3 Empowerment og magt

Indenfor empowerment er magt og magtforhold samt fordelingen af disse essentielt. Det handler både om at afgive magt og tage magt. De fagprofessionelle skal lægge deres eksperterrolle til side og lade sig udfordre på deres magtpositioner. Borgerne skal udvikle deres egen magt (Andersen m.fl. 2000). Forskellige syn på empowerment fordrer forskellige definitioner af magt (Andersen m.fl., 2011; Mayo, 2004). Inden for sundhedsfremme differentieres magtbegrebet. Det forstås ikke alene som ”magt over” men også som ”magt til” eller ”magt med” (O’Neil, 1992). Dette er en af hovedpointerne i relationen mellem borgere og fagprofessionelle. I denne relation er magtforholdet toneangivende for empowerment og dermed sundhedsfremme. Der skelnes da mellem et partnerskab eller et paternalistisk forhold med fastlagte over- og underordningsforhold. Gennem empowermentstrategier kan ”magt over”-relationer ændres til en ”magt til”-relationer og dermed et partnerskab mellem borgeren og den fagprofessionelle. Hvis det er tale om en ”magt til”- relation, vil mængden af magt hos den fagprofessionelle ikke mindskes fordi borgeren får mere, hvilket ellers kan være en gængs opfattelse. Det vil derimod hellere betyde, at begge parter bliver empowered. Dette skyldes at empowerment indenfor magtbegrebet kan defineres som: at opnå magt, at udvikle magt og at tage magt, men også at lette adgang til og sætte i stand til at bruge magt samt at give, garantere eller tillade magt (Andersen m.fl., 2000). I et paternalistisk ”magt over”-forhold, vil magt derimod ses som en nulsumssituation, således at hvis nogle grupper får magt, går det på bekostning af andres magt. Dette dog ikke nødvendigvis på individniveau, hvor magten over egen situation godt kan øges, uden at det går ud over andre (Askheim & Starrin, 2008).

I forhold til borgermedvirkning og samskabelse i kommunalt regi er det meningsgivende at dissekere magtbegrebet yderligere, for at få en forståelse af de processer, tanker og refleksioner, der danner grundlaget for samarbejdet mellem det offentlige og civilsamfundet og eventuelle gevinster heraf. Der kan tales om tre former for magt (Elmholdt & Fogsgaard, 2014): den strukturelle, den personlige og den diskursive (se figur 4). Den strukturelle magt handler om de formelle strukturer, der sikrer nogle positioner magt over andre. Det kunne for eksempel være i form af bestemmelser omkring hvilke beslutninger hvilke aktører har mandat til at træffe. Den strukturelle magt i samskabelsesprocessen kommer i høj grad til udtryk via de rammer, processen foregår indenfor. Det kan for eksempel være lovmæssige, politiske eller organisatoriske instrukser eller retningslinjer (De Jongh & Tortzen, 2021; Elmholdt &

Fogsgaard, 2014) Den personlige magt handler om de personlige ressourcer og egenskaber hos den enkelte aktør. Det betyder at enhver aktør kan få indflydelse i processen og påvirke resultaterne ved at sætte sine egne egenskaber og ressourcer i spil. I samskabelsesprocesser er den personlige magt tydelig og umiddelbart anvendelig. For eksempel kan velformulerede personer italesætte sine organisatoriske behov klart, og dermed få gennemslagskraft og præge resultatet ligesom personer med stærke relationer og netværk, kan sætte disse i spil og der ved få en betydelig rolle i processen (De Jongh & Tortzen, 2021; Elmholdt & Fogsgaard, 2014). En begrænset personlig magt bliver derfor et vigtigt tema i forhold til borgerrepræsentation i kommunal samskabelse. Den diskursive magt har fokus på det sproglige. Den handler om hvad der er legitimt at sige og hvad der ikke er. Hvad der snakkes om og hvordan og hvad der ikke tales om. I samskabelsesprocesser kommer den diskursive magt ofte til udtryk i, hvad aktørerne synes er vigtige problemstillinger, hvordan de konstruerer dem sammen. Og hvordan de tænker, at problemerne kan løses (De Jongh & Tortzen, 2021).



Figur 4: Magtens trekant, Elmholdt (2014, s.2)

I samskabelse er de tre magtformer ofte i spil samtidig og peger synligt eller usynligt, i hver sin retning. For mange aktører forstærker det den uklarhed, der i forvejen præger samskabelse (De Jongh & Tortzen, 2021).

## 5.4 Borgermedvirkning og empowerment

Empowerment kan ses som et konkret forslag til hvordan kravet om borgermedvirkning kan gennemføres. Borgermedvirkning og empowerment udgør således en del af den

samme diskurs om at sætte borgeren i centrum (Andersen, 2010). Empowerment forudsætter i sig selv borgermedvirkning, fordi det bygger på en form solidariske samarbejder og partnerskaber, hvor de professionelle, i alle processer, arbejder sammen *med* borgeren og ikke *for* borgeren. Udgangspunktet for dette partnerskabssamarbejde er arbejdet med de tilstedeværende ressourcer fremfor de tilstedeværende begrænsninger. Indenfor empowerment er menneskesynet og værdigrundlaget at alle borgere kan selv, og at den professionelle opgave er at lægge de strukturelle rammer til rette for borgerens behov og handlekompetencer og ikke omvendt (Andersen m.fl., 2000).

Ideen med borgermedvirkning i planlægning, gennemførelse og evaluering af projekter, er indenfor den liberalistiske tilgang til empowerment at skabe demokrati i øjenhøjde og udvikle ejerskab over konkrete tiltag. Ud fra dette synspunkt skal borgermedvirkning ses i sammenhæng med andre elementer, der karakteriserer denne ideologi, som for eksempel den personlige frihed, civile forpligtelser og en reduktion af den offentlige sektor, hvormed ansvaret for egen sundhed i højere grad ligger hos den enkelte selv (Askheim & Starrin, 2008). Ud fra et samfundskritisk ståsted handler borgermedvirkning i højere grad om fællesskab, indflydelse og beslutningsret. Herunder spiller ikke bare individet eller gruppen en stor rolle for egen sundhed, men også de strukturelle forhold, som danner rammerne for reel borgermedvirkning og empowerment. Det er derfor centralt at afklare, hvilke værdier og ideologiske rammer, initiativer til projekter med borgermedvirkning, udspringer af, og hvordan disse påvirker processerne og de konkrete handlemuligheder (Andersen, 2010).

Alt efter hvordan magt defineres, kan sundhedsfremmende tiltag og bemyndigelse af borgeren gennem empowerment ses som magtudøvelse. Dette fordi målet for interventionen er rettet mod at give borgerne en ny egenskab i form af handlekompetence og fordi empowerment kobles sammen med ændring af adfærd i en bestemt retning (Vallgård, 2005). Med viden om dette, henstiller Andersen (2010) til at tungen holdes lige i munden i forbindelse med hvordan sundhedsfremme, borgermedvirkning og empowerment forstås og praktiseres. Sundhedsfremme er ikke bare den enkelte borgers ansvar, til trods for øgede individuelle kompetencer, men i mindst lige så høj grad et strukturelt anliggende.

## 5.5 Social kapital, Capacity Building og empowerment

Grundlæggende handler samskabelse om, at aktører, som er gensidigt afhængige, samarbejder for at løse komplekse problemer og opnå synergi. Målet er gennem samarbejde på tværs at løse udfordringer, som de enkelte parter ikke kan løse på egen hånd. Kommunal samskabelse sker med andre ord når det offentlige, civilsamfundet og eventuelt private aktører samarbejder om at udnytte alle parter aktiver, ressourcer og bidrag bedre, for at løse komplekse problemer og opnå empowerment, større effektivitet eller bedre resultater (De Jongh & Tortzen, 2021). Samskabelse adskiller sig fra traditionelt interdisciplinært samarbejde ved ikke at samarbejde *om*, men *med*, for eksempel, borgere (De Jongh & Tortzen, 2021).

Begrebet *social kapital* er et udtryk for sammenhængskraften i, for eksempel, samfund, organisationer og grupper. Ved at indgå i sociale relationer baseret på netværk, normer og tillid, får man adgang til nogle ressourcer, der så at sige udspringer af denne mellem menneskelige interaktion. Således udgør den sociale kapital en ressource, der rækker udover det blotte fællesskab. Der skabes en produktiv kraft, der gør, for eksempel en gruppe eller en organisation, til andet og mere end en samling individer, der hver især forfølger sine egne mål. Social kapital handler om netværks- og relationers synergieffekt. Indgåelsen i sådanne netværk vil ofte have et positivt afkast for individet eller organisationen i form af social kapital, som gør at det bliver lettere at opnå både individuelle og kollektive mål (Andersen m.fl., 2011; Green m.fl, 2015; Putnam, 2000).

Social kapital kan ifølge den amerikanske professor Robert D. Putnam (2000) både have en afgrænsende (bonding) og en brobyggende (bridging) karakter. Bonding social capital betegner sociale bånd mellem personer, der ligner hinanden, har samme interesser eller går i samme klasse. Det kunne, for eksempel, være deltagere i et brugerpanel. Bridging social capital går på tværs eller bygger bro over strukturelle skel. For eksempel imellem brugerpaneldeltagerne og de ansatte, der er ansvarlige for samskabelsesprocessen. Der er tilføjet endnu en forbindende (linking) dimension af social capital som skal ses som en udvidelse af bridging social capital og som har til formål at beskrive vertikalt rettede interaktioner på tværs af hierarkiske strukturer, hvor magt, midler og social status kan tilgås af forskellige grupper (Claridge, 2018). Social kapital kan omdannes til økonomisk kapital og omvendt (Olesen m.fl., 2008).

Samskabelse kan anskues og fortolkes ud fra forskellige teorier. Dette afhænger af formålet med samarbejdet. I forhold til sundhedsfremme, vil samskabelse set i lys af Capacity Building-begrebet kunne være udbytterigt (Jensen & Krogstrup, 2017).

Kommunal samskabelse i et Capacity Building-perspektiv handler om at mobilisere menneskets og organisationens ressourcer og positive bestræbelser på formulering og understøttelse af nye udviklingsmål for borgere. Målet er igennem Human Ressource-udvikling, samarbejde og aktiv borgerdeltagelse at skabe forandring i borgerens livssituation, samtidig med at der sker en kontinuerlig udvikling af de ansattes kompetencer til at samarbejde, håndtering af indflydelse og magt og for borgerens vedkommende, til at påvirke og handle for at forbedre egen livssituation (Jensen & Krogstrup 2017).

I empowermenttankegangen antages Capacity Building at føre til personlig udvikling, positiv selvforståelse samt opnåelse af en kritisk forståelse af sociale og politiske realiteter i ens omgivelser. Capacity Building som empowermentfremmende teori, handler derfor primært om, at lokale fællesskaber opnår kontrol over de nødvendige ressourcer og muligheder for at forstå og påvirke de sociale omgivelser, således at de samlede lokale potentialer udvikles optimalt (Fetterman, Wandersman & Kaftarian, 2015; Jensen & Krogstrup, 2017). Overføres dette til en organisatorisk kontekst, vil empowermenttankegangen tage udgangspunkt i, at organisationens ressourcer og eksisterende kompetencer skal understøtte en frisættelse af borgeren til at håndtere egen situation gennem opbyggelse af færdigheder, kompetencer og viden. Dette såvel hos borgerne som de offentlig ansatte aktører, der møder dem (Davis m.fl., 2015). Altså er det ikke kun borgeren, der opbygger kapacitet og handlemuligheder i samarbejdet, men også de professionelle selv og organisationen som helhed, lærer og forandrer sig i takt med opgaveløsningen omkring at understøtte borgerens udvikling (Jones, 2001.). Det har som konsekvens, at beslutninger om mål og visioner og måden de realiseres på, løftes op i en organisatorisk kontekst. Dette mærker de offentligt ansatte aktører og borgere effekten af, ud fra omsætningen af disse i praksis. Dette betyder, at empowermenttankegangen til Capacity Building har et ideal om, at organisationens beslutningsmagt spredes ud, og at forandringsprocesser sker med en høj grad af medvirkning og deltagelse (Jensen & Krogstrup, 2017).

Denne ændringsproces af mindset omkring samarbejde vil dog næppe kunne realiseres hvis de menneskelige forudsætninger for det, ikke er til stede i organisationen, eller hvis alle de involverede parter ikke udvikler en form for ejerskab til forandringen (Jensen &

Krogstrup, 2017). Jensen og Krogstrup (2017) forklarer at det vanskeligt umiddelbart at overføre best practice fra én kommune til en anden, fordi Human Ressourcekapaciteten, hos både offentlige aktører og borgere samt forholdet dem imellem, ikke er ens i de to kommuner. Dette på trods af at de ydre strukturer og ressourcer formelt set er det. Der vil derfor altid skulle ske en oversættelse og tilpasning af interventioner i lyset af den pågældende lokale kontekst. One size does not fit all. Med henvisning til Davis m.fl. (2015) hævder Jensen og Krogstrup (2017) derfor at lokale behov og problemstillinger bedst løses lokalt med udgangspunkt i de konkrete mennesker og i de konkrete organisationer, som findes der. Dette gøres ved gennem at udvikle holdbare og bæredygtige strukturer, ressourcer og engagement samt at udvikle evner til at håndtere positiv forandring (Jensen & Krogstrup, 2017).

## 6.0 Metode

I det dette afsnit vil jeg redegøre min situering, den videnskabsteoretiske position samt for de metodiske overvejelser, der er gjort i forbindelse med studiet. Ligesom jeg vil beskrive hvilke overvejelser, jeg har gjort mig i forhold til projektets kvalitet, begrundelsesform og forskningsdesign. Formålet med afsnittet er med andre ord at skabe transparens i forbindelse med metoden og tilgangen, der er benyttet til at besvare problemstillingen. I slutning af afsnittet beskriver jeg hvad jeg har gjort for at forsøge at sikre pålideligheden og gyldigheden af undersøgelsen samt de etiske overvejelser omkring undersøgelsen samt nogle tematikker i forbindelse med metoden jeg synes bør diskuteres.

### 6.1 Videnskabsteoretiske overvejelser

Blandt andre Tjora (2021) og Kvale og Brinkmann (2021) fremhæver at det er problemstillingen der skal ligge til grund for valget af metode og ikke omvendt. Derfor har jeg valgt den fænomenologiske hermeneutiske tilgang, fordi der i indeværende projekts problemstilling, lægges vægt på informanternes perspektiv, fortolkning og meningsopfattelse af et begreb, nemlig borgermedvirkning i forbindelse med kommunal samskabelse, hvorfor en fortolkningsbaseret og induktiv tilgang vil være meningsgivende (Braun & Clarke, 2006.; Kvale & Brinkmann, 2021). Men ud fra det faktum at min tilgang til begrebet og derved interviewguiden er udformet på baggrund af forundring og teori om emnet, vil der være i praksis være tale om en abduktiv tilgang (Schwartz-Shea & Yanow, 2012).

### 6.2 Selvbiografisk situering

Jeg har en grunduddannelse som fysioterapeut bag mig. Det teoretiske grundlag for fagudøvelsen indenfor fysioterapi, er forankret i naturvidenskabelig, samfundsvidenskabelig og humanistisk kundskab, med en anerkendelse af, at der er mange forskellige faktorer, som både er med til at opretholde sundhed, og som kan bidrage til funktionsnedsættelser, smerte og sygdom. I forbindelse med min deltagelse på masterstudiet i helsefremmende arbeid, har jeg fået øjnene op for, at det jeg har opfattet som en meget holistisk tilgang til patienter eller borgere, langt hen ad vejen, udspringer fra et naturvidenskabeligt ståsted. Dette til trods for at det teoretiske



grundlag lægger op til en bio-psyko-social tilgang. Denne erkendelse rigere ser jeg derfor på mit eget "gamle jeg" med nye øje i denne masterafhandling. Jeg har for år tilbage arbejdet i den afdeling undersøgelsen foregår i, hvilket gør, at jeg i særlig høj grad må være min forforståelse bevidst og være ekstra opmærksom på at tilsidesætte mine forestillinger om hvordan deres livsverden ser ud.

### **6.3 Fænomenologi, hermeneutik og socialkonstruktivisme**

I fænomenologien skal forskeren forsøge at forstå sociale fænomener ud fra informanternes egne perspektiver og beskrive verden, deres livsverden, som den opleves af dem, fremfor at forklare og analysere det i lys af overordnede teorier (Kvale & Brinkmann, 2021). I den fænomenologiske praksisforskning vil et sådan bottom-up perspektiv, betyde at der undersøges hvad praktikere faktisk gør og hvordan de forstår, reflekterer over og giver mening til praksishandlinger.

Hermeneutikkens opgave er at redegøre for hvad forståelse er og hvordan man kan opnå det (Thomassen, 2006). Her rettes der fokus på forforståelsens betydning, som grundlag for den egentlige forståelse af en sag. Dermed bliver både informanternes og min egen forforståelse et aktivt element i forståelsen af fænomenet. Hver gang forskeren har opnået en ny forståelse mellem helhed og del, og en ny delforståelse får lov til at revidere helhedsforståelsen, vil der være tale om en *horisontsammensmeltning*.

Forskeren vil da have ændret sin forståelseshorisont og ny viden og erkendelse er dermed skabt gennem dialog (Birkler, 2011) Også betegnet "Den hermeneutiske cirkel" (Birkler, 2011; Kvale & Brinkmann, 2021; Thomassen, 2006)

Informanternes og forskerens horisontsammensmeltning vil altid bero på en form for fortælling. Individets livsverden vil altid være en sproglig formidlet verden og virkeligheden vil dermed altid være en fortolket virkelighed. Fortolkninger vil altid være en del af en fortælling, et narrativ (Thomassen, 2006). Det er fortællingen, der skaber sammenhæng mellem adskilte hændelser, handlinger og fænomener, såvel i vores liv som i verden omkring os.

Socialkonstruktivismen bygger på fænomenologien og tager udgangspunkt i at virkeligheden som samfundsskabt i den forstand, at vi forstår den på basis af forskellige sociale faktorer. At forskellige folk kan have fuldstændigt forskellige opfattelser af samme fænomen, forklares godt indenfor et socialkonstruktivistisk perspektiv, herunder hvordan dette skabes i sociale sammenhænge. Interviewundersøgelser vurderes som en

god metode til at belyse hvordan forskellige sociale fænomener udvikler institutionelle træk, som vil sige at de opfattes som stabile, objektive eller indforståede (Tjora, 2021). Når hermeneutikken sættes i et samfundsperspektiv, som det er tilfældet i dette studie, hvor oplevelsen af borgermedvirkning belyses i forholdt til kommunal samskabelse, refererer Birkler (2011) til Habermas som siger, at den kommunikation, der former vores forståelse, ofte er fordrejet på systematisk vis. Sociale såvel som økonomiske processer påvirker vores samtaleform, som derfor ubevidst påvirker vores forståelseshorisont og dermed grundlag for viden. Dermed illustreres det hvor meget magt, der potentielt ligger i fortællingen. Alle samtalepartnere skal komme til orde, uanset samfundsmæssig position, og derigennem skabes der ideelt set horisontsammensmeltning. Sandhed kan kun skabes i en magtfri kommunikation. Det afgørende er på den baggrund at skabe en herredømmefri diskurs, hvor den rationelle fælles forståelse formes i åben dialog (Birkler, 2011).

## 6.4 Indsamling af data

I det følgende vil der blive redegjort og argumenteret for de metodiske og empiriske valg der er gjort i studiet.

Det videnskabsteoretiske ståsted danner udgangspunkt for det metodiske valg. I det hermeneutikken lægger vægt på, at vejen til viden går gennem dialog, er en kvalitativ tilgang meningsgivende. Kvalitativ forskning er optaget af at søge kvalitativ kundskab udtrykt i et normalt sprog. Det kvalitative interview sigter mod nuancerede beskrivelser af informantens livsverden gennem ord og ikke tal. Med andre ord at beskrive, forstå eller dekonstruere den menneskelige erfarings kvaliteter, frem for at kvantificere og statistisk verificere den (Kvale & Brinkmann, 2021). Derfor vurderede jeg at det kvalitative interview var særdeles foreneligt med studiets videnskabsteoretiske ståsted. For at belyse udgangspunktet for forståelsen af det sagte, skal det nævnes at undersøgelsen er udført i Danmark og på dansk. Dette er både informanternes og forskers modersmål. Jeg opfordrede informanterne til at beskrive så nøjagtigt og nuanceret som muligt hvad de oplever og føler omkring borgermedvirkning i kommunal samskabelse. Ved at stille åbne spørgsmål med udgangspunkt i en bevidst naivitet og forsøg på fordomsfrihed, forsøgte jeg at åbne op for nye og uventede fænomener, som vil kunne udvide min forståelseshorisont. Jeg prøvede at være nysgerrig og lydhør for det der blev sagt, samt med afsæt i min forståelse, spørge ind til det der ikke blev sagt. Formålet med denne tilgang var med andre ord, ikke at komme frem til utvetydige og

kvantificerbare meninger om de temaer som berørtes i interviewguiden, men derimod, ligesom i fænomenologien, at gå i dybden med at forstå informanterne og deres syn på borgermedvirkningen ud fra den kontekst de og den befinder sig i (Kvale & Brinkmann, 2021).

## 6.5 Design

I det følgende afsnit beskrives teorien bag interviewundersøgelser samt de valg og fravalg, som er foretaget i forbindelse med interviewene

I interviewundersøgelsen blev der benyttet semistrukturerede interview, idet de udmærker sig ved at lade forskeren jonglere mellem indledende, opfølgende, sonderende og spørgsmål. Og undervejs i interviewet, giver mulighed for at afklare og nuancere opfattelser og forståelser af et begreb (Kvale & Brinkmann, 2021).

Fordelen ved det semistrukturerede interview er at, der med denne metode er mulighed for at afvige fra interviewguiden og dermed gå dybere ind i respondenternes livsverden (Kvale & Brinkmann, 2021). Derudover har det semistrukturerede interview den fordel, at der bevares en form for kontrol over interviewet, således at der svares på de spørgsmål, der understøtter problemstillingen, men at der samtidig åbnes op for et mere nuanceret perspektiv på den (Kvale & Brinkmann, 2021). Jeg ønskede at belyse et begreb og danne mig indsigt i hvordan forskellige mennesker med forskellige forforståelser og roller forstår, fortolker, og italesætter *borgermedvirkning* som ”et fælles tredje”, var det nødvendigt at have en fænomenologisk- socialkonstruktivistisk og dermed åben dataindsamlingsmetode. Dette for at give informanterne mulighed for at bidrage med et mere dybdegående og nuanceret billede samt forholdet mellem individ og kontekst (Jacobsen, 2018; Tjora, 2021).

## 6.6 Udvælgelse af informanter

For at få et bedre indblik i hvilke oplevelse, tanker og erfaringer, som florerer omkring samskabelse og borgermedvirkning, i netop denne kommune, var det fordelagtigt at interviewe et lille udvalg af informanter valgt ud fra hensigtsmæssighed, som for eksempel ud fra høj informationsstyrke (Jacobsen, 2018). Tjora (2021) henviser i den henseende bl.a. til det han kalder fokuserede interviews, som er kortere udgaver af dybdeinterviewet, hvori der alligevel er rig mulighed for at udforske folks erfaringer indenfor afgrænsede sociale fænomener med et relativt snævert fokus. Og hvor

forskeren i forvejen har en del kundskab, som er inkorporeret i interviewguiden samt hvor interviewet er koncentreret om informanternes personlige oplevelser af en situation.

I den kommune, undersøgelsen foregik i, er der nyligt etableret et brugerpanel, som svar på et ønske om at åbne det kommunale sundhedshus mere op for civilsamfundet. Dette er et led i kommunens vision om at gøre kommunen sundere. Brugerpanelet består af i alt 6 frivillige borgere, som har indvilget i at være med brugerpanelet i 2 år. Kravet for deltagelse er, per nu, at man skal have deltaget på et af de eksisterende kommunale tilbud som findes i Sundhedshuset. Ydermere er deltagerne valgt ud efter alder, køn og henvisningsårsag samt efter en skønsmæssig ressourcevurdering. I tillæg er 2 af Sundhedshusets ansatte direkte tilknyttet brugerpanelet, mens andre ansatte har en mere perifer rolle.

I indeværende studie blev empirien indsamlet gennem både individuelle interviews samt et fokusgruppeinterview, med henholdsvis offentlig ansatte aktører som informanter i de individuelle interviews og borgere fra brugerpanelet som informanter i fokusgruppeinterviewet. De to forskellige tilgange har jeg valgt, for at se problemstillingen tolket ud fra to forskellige perspektiver, der tilsammen gerne skulle give mere nuanceret billede af oplevelser og erfaringer rundt om borgermedvirkning i en kommunal sundhedsafdeling. I denne undersøgelse endte jeg med et udvalg på 4 borgere og 4 offentligt ansatte aktører. Udvælgelsen af informanter til interviewene er, som sagt, sket på baggrund af hensigtsmæssighed og er dermed et strategisk udvalg (Tjora, 2021). Informanterne, der deltog i fokusgruppeinterviewet, er alle sammen voksne indbyggere i den pågældende kommune samt medlemmer af det tidligere beskrevne brugerpanel, som er forankret i det kommunale sundhedshus. Det er via dette engagement, de blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Informanterne i de individuelle interviews er alle ansat i den pågældende kommunes sundhedsafdeling og har hver især erfaring med projekter indebærende borgermedvirkning. Alle informanterne opfylder da kriteriet for interviewdeltagelse: Engagementsmæssig tilknytning til den pågældende kommune og pågående egne erfaringer med borgermedvirkning svarende til rollen som repræsenteres i undersøgelsen samt selvsagt lysten til at deltage.

## 6.7 Gennemføringen af interviewene

Alle interviewene blev gennemført ansigt til ansigt, hvilket giver adgang til nonverbal information, såsom kropssprog og ansigtsudtryk samt forhåbentlig en professionel nærhed med intervieweren. Interviewene, blev med informanterne billige, optaget på lydfil og fandt sted i lokaler, der er godt kendt af informanterne. Det var planlagt således at fokusgruppeinterviewet kom først efterfulgt af de individuelle interviews. Jeg var så heldig at blive inviteret til at være ”en flue på væggen” ved et samarbejds møde mellem de offentlige ansatte aktører og deltagerne i brugerpanelet, umiddelbart før fokusgruppeinterviewet skulle finde sted. Under dette møde fik brugerpanelet og jeg mulighed for at hilse på hinanden og se hinanden lidt an i en afslappet atmosfære. I tillæg fik jeg udleveret et kommissorium omhandlende processen og beslutninger, der var taget indtil videre. Dette oplevedes at skabe en god grobund for den følgende interviewsituation.

Alle informanterne havde 2 uger før interviewene skulle finde sted, fået tilsendt de overordnede temaer for interviewene, så de havde mulighed for at reflektere over dem og møde forberedte, hvis de skulle ønske det.

Under interviewene havde jeg en øget opmærksomhed på at stille fortrinsvis åbne spørgsmål og være nøje med at få svarene på disse uddybet eller opsummeret for at sikre rigtig forståelse af disse med tanke på validiteten i den senere kodningsproces (Kvale & Brinkmann, 2021).

Under det semistrukturerede interview er der mulighed for fleksibilitet i forhold til opbygningen af interviewguiden (Kvale & Brinkmann, 2021). Denne mulighed benyttede jeg mig af, idet jeg ønskede at skabe et afslappet samtalerum og et naturligt flow i fortællingerne og alligevel få svar på spørgsmålene i interviewguiden.

### 6.7.1 Fokusgruppeinterviewet

Fokusgruppeinterviewet har ikke til formål at komme til enighed om eller præsentere løsninger på de spørgsmål som diskuteres, men at belyse forskellige synspunkter på sagen. Dette kan være en effektiv form for datagenerering fordi man udvikler interviewdata fra flere informanter samtidig Tjora (2021). Metoden kan desuden virke mindre intimiderende for informanterne end ved individuelle interviews når oplevelser, idéer og meninger skal drøftes (Tjora, 2021). Fokusgruppeinterviews er velegnede til eksplorative undersøgelser på et nyt område, fordi den livlige kollektive ordveksling kan frembringe flere spontane ekspressive og emotionelle synspunkter end når man

bruger individuelle og ofte mere kognitive interview (Kvale & Brinkmann, 2021). I denne forbindelse, syntes jeg, at det var guld værd at have været en flue på væggen tidligere, idet jeg oplevede at samtalen hurtigt kom et spadestik dybere end jeg måske havde forventet. Derfor er det ofte meningsgivende at lægge disse fokusgruppeinterviews tidligt i en undersøgelsesproces sådan at forskerens forståelseshorisont udvides. Brugerpaneldeltagerne oplevedes ikke i udpræget grad at forlade det skitserede tema, selvom der var rig mulighed for dette undervejs. Gruppensamspillet reducerer imidlertid forskerens kontrol over interviewforløbet, hvilket kan resultere i en lidt kaotisk interviewudskrift, hvis ikke tungen holdes lige i munden under interviewet. Det var min opgave at sikre at alle, som vil, kom til orde og stemningen i lokalet faciliterede til en åben og fri dialog (Kvale & Brinkmann, 2021). Igen var det en fordel at have set paneldeltagerne lidt an på forhånd, så jeg var forberedt på hvordan jeg bedst muligt fik navigeret i dette. Ved at bruge interaktionen mellem informanterne som anledning til at generere data er fokusgruppeinterviews tæt knyttet op mod et socialkonstruktivistisk videnskabssyn (Tjora, 2021).

### 6.7.2 De individuelle interviews

De åbne individuelle interview egner sig godt til at frembringe enkelt individers forståelse og fortolkning af et fænomen, uden at der tages hensyn til den sociale sammenhæng (Jacobsen, 2018).

Det individuelle interview er en samtale mellem to parter, om et emne af fælles interesse. I interviewet skabes kundskab i skæringspunktet forskerens og informanternes synspunkter. I interviewsituationen tillod jeg digressioner fra informantens side for evt. at komme ind på temaer som jeg ikke havde tænkt på, men som synes vigtige for informanterne, og dermed vise sig relevante for undersøgelsen (Tjora, 2021). Det viste sig at være en givende taktik. I dette projekt er informanterne, i de individuelle interviews, ganske drevne i at reflektere rundt temaerne i problemstillingen og ses derfor ikke, på samme måde som informanterne i fokusgruppeinterviewet, at have behov for andres udsagn for at komme godt i gang med belysningen af deres tanker omkring borgermedvirkning i en kommunal sundhedsafdeling.

## 6.8 Interviewguiden

Som tidligere beskrevet har interviewereren, ved udførelsen af semistrukturerende interviews, en interviewguide, som fungerer som rettesnor for hvilke spørgsmål og temaer, der skal afdækkes i interviewet.

I et semistruktureret interview er rækkefølgen på spørgsmålene fleksibel og der er mulighed for interviewereren for både at styre interviewet og stille uddybende spørgsmål ligesom der er mulighed for respondenteren til at svare frit og bibringe nye perspektiver. Dermed fremstår interviewguiden som fundamentet for interviewundersøgelsen (Kvale & Brinkmann, 2021).

Interviewspørgsmålene i indeværende interviewguide (se bilag 5) er fremkommet på baggrund af forskningsspørgsmålene i opgavens problemstilling, som igen er fremkommet på baggrund af teoretisk litteratur om borgermedvirkning og samskabelse (for PiCO skema se *bilag 1*) samt fra uformelle interviews af personer med erfaring indenfor borgermedvirkning, hvilke også har kvalitetssikret interviewguiden efterfølgende. I spørgsmålene har jeg forsøgt at tage hensyn til både den tematiske og dynamiske dimension af et interview. Altså både at producere kundskab samt at fremme en god interviewsituation (Kvale & Brinkmann, 2021)

## 7.0 Databehandling og analyse

I det følgende afsnit beskrives behandlingen af den indsamlede data og analysen af samme. Herunder også hvilke tiltag og tanker jeg har gjort i forhold til studiets reliabilitet og validitet.

Tjora (2021) og Kvale & Brinkmann (2021) beskriver at kodningsprocessen medvirker til, at der opnås en mere struktureret forståelse af den indsamlede empiri. Denne metode valgte jeg for at forsøge at holde et åbent perspektiv, indtil al data er indsamlet og bearbejdet. Dette er ligeledes afspejlet i det videnskabsteoretiske udgangspunkt, hvor interviewerens forforståelse ikke nødvendigvis er de samme som informanternes, hvorfor der ikke kan dannes kodningsgrupperinger eller underteamer før der reelt er opnået indsigt i disse (Tjora, 2021)

### 7.1 Tematisk analyse

I forbindelse med databehandlingen havde jeg i første omgang pejlet mig ind på Tjoras *SDI-metode* (Tjora, 2021), men oplevede i de afsluttende faser ikke at komme ordentligt under overfladen på udsagnene og ned i selve meningen. Da jeg ikke opnåede hvad jeg gerne ville, bestemte jeg mig for at gå for Kvale og Brinkmanns *Interviewanalyser og mening* (Kvale & Brinkmann, 2021). I denne analyseproces fik jeg samme oplevelse af at komme langt i analysearbejdet, men ikke at komme frem til den egentlige mening.

Det blev simpelthen ikke konkret nok. Til sidst endte jeg med at bruge og finde tilfredshed i Braun og Clarkes 6 fases tilgang til kodning og tematisk udvikling, *Tematisk analyse*, fra 2006. Tematisk analyse er en fleksibel metode, som kan bruges til at identificere, analysere og skildre temaer i datamaterialet. Analysen er primært udført fra et realistisk ståsted og med en semantisk og induktiv, altså datadrevet tilgang. Ideelt set, indenfor tematisk analyse og den semantiske tilgang, sker der en progression fra en *beskrivelse* af data, hvor indholdet organiseres som temaer, til en *fortolkning* af data, hvor man kan forsøge at teoretisere betydningen af temaerne og deres højere mening og hvad de medfører og som ofte kan relateres til allerede eksisterende litteratur.

Selvom analysearbejdet herunder beskrives som på hinanden kontinuerligt følgende faser, har jeg flere gange haft behov for at gå frem og tilbage mellem de forskellige faser.



### 7.1.1 De 6 faser

#### 1) *At blive kendt med dataene*

Efter interviewene transskriberede jeg dem, efter bedste evne, ordret uden fortolkning og med lige stor nøjsomhed. Jeg forsøgte at forenkler denne proces ved at benytte et transskriptionsprogram. Det viste sig at være penge lige ud ad vinduet, idet det, programmet kom frem til, ikke var i nærheden af det der var blevet sagt. Så det blev på gammeldags manér. Dette er en langsommelig og tålmodighedskrævende proces, men som til gengæld er mere givende i forhold til at blive bedre kendt med sit materiale. Efter at have transskriberet båndoptagelserne sendte jeg transskriptionerne til informanterne så de havde mulighed for at komme med rettelser eller lignende. Mens jeg afventede eventuelle indsigelser, læste jeg alle interviewtransskriptionerne igennem igen, i den rækkefølge hvori de blev afholdt, og begynde at se efter mønstre på tværs af materialet og noterede dem ned. Da jeg ikke havde hørt noget i et par uger, gik jeg i gang med at gøre den indsamlede datamængde mindre kompleks og mere oversigtlig ved at kode informanternes svar.

#### 2) *Generere koder*

Tjora (2021) og Kvale og Brinkmann (2021) beskriver at kodningsprocessen medvirker til, at der opnås en mere struktureret forståelse af den indsamlede empiri. Dette er ligeledes afspejlet i det videnskabsteoretiske udgangspunkt, hvor interviewerens forforståelse ikke nødvendigvis er de samme som informanternes, hvorfor der ikke kan dannes kodningsgrupperinger eller undertemaer før der reelt er opnået indsigt i disse (Tjora, 2021) I forhold til kodegenerering valgte jeg derfor at følge Tjoras (2021) principper om induktiv empirinær kodning, hvor man koder efter hvad der er sagt og ikke hvad der er snakket om, sådan at det er det, der kommer fra hestens mund, der danner grundlaget for kodningsprocessen. Det gør man for at begrænse sin egen forforståelses indvirkning på analysen så længe som muligt. Koderne i det første interview, delte jeg ind i foreløbige undertemaer. Herefter fordelte jeg de følgende interviews koder under de samme undertemaer eller adderede nye undertemaer efter behov. Nogle forblev som de var, andre ændrede navn og andre igen skrevet sammen.

### 3) Generere undertemaer

I det videre arbejde blev nogle koder placeret under flere undertemaer, for senere at lande under det mest adækvate undertema og andre blev flyttet rundt under undertemaerne, efter at have gennemlæst den samlede kodegruppering flere gange. Efter at have flyttet rundt på koder og undertemaer igen og igen landede jeg til sidst på dette foreløbige undertemakatalog: *Ordets betydning, Ligeværdige, men ikke ligestillet, Empowerment, meningsfuldhed og fællesskab- Dét giver mening, Demokrati, Magten, Kompetenceudvikling, Lokalspecifikke konsekvenser, Kvalitet, Repræsentation og rekruttering, Fundamentet for det gode samarbejde, Forventninger til hinanden og til processen, Klædt på til samarbejdet, Rammer* og til sidst *Generelle tanker om reel borgermedvirkning på organisatorisk niveau og "Rodekassen"* hver med underpunkter som informanterne ofte fremhævede som betydningsfulde. Disse undertemaer og underpunkter blev benyttet til at strukturere datamaterialet i den videre analyse. For at skabe overblik og struktur over bevægelsen fra det sagte udsagn til kodning og underpunkter og til foreløbige undertemaer indsatte jeg datamaterialet i en matrix og efterfølgende i et mind map, hvor pilene viser sammenhængen mellem undertemaerne. Eksempel på processen med meningskondensering og kodning samt på mind map'en kan ses i hhv. bilag 7 og bilag 8.

### 4) Gennemgang af hovedtemaer

For at sikre at analysen og temaerne ikke var drevet for langt væk fra forskningsspørgsmålene og dermed problemstillingen, læste jeg interviewtransskriptionerne igen. Det var ikke drevet for langt væk, men det blev tydeligt at det var nødvendigt at revidere og omarbejde det foreløbige undertemakatalog. Nogle undertemaer blev slået sammen, andre delt op og nogle enkelte dele forkastet (se mind map 2 i bilag 9). Efter flere bevægelser mellem faser 3 og 4 endte jeg med disse 4 hovedtemaer, som interagerer med hinanden og til sammen forsøger at svare på problemstillingen: *Den ekstra dimension, Fundamentet for det sunde samarbejde, Bedre sammen end hver for sig og Organisatoriske anliggender.*

### 5) Definerings og navngivning af temaer

Hovedtemaet *Den ekstra dimension* handler i høj grad om forskellige sundhedsfremmende parametre, der kommer i spil, når man som borger bliver inviteret ind til samarbejde med kommunen. Hovedtemaet *Fundamentet for det sunde arbejde* er

et relativt stort tema, som beskriver hvordan man som samarbejdspartnere i et borgermedvirkningstiltag, bør tilgå hinanden for at skabe de bedste muligheder for en givende proces. For at spidse dette hovedtema lidt til, er de undertemaer som lå tæt op ad hinanden blevet slået sammen. Hovedtemaet *Bedre sammen end hver for sig* diskuterer resultatet af samarbejdet, herunder både et ansat-perspektiv herpå og i forhold til faktiske tiltag. Hovedtemaet *Organisatoriske anliggender* belyser hvordan ledelsesmæssige og strukturelle tiltag har indvirkning på succesfuld borgermedvirkning i en samskabelsesproces.

De 4 hovedtemaer kan ses skitseret i figur 5 herunder:



Figur 5: Temamodel visende resultatet af den tematiske analyse

## 6) Fremstilling af fundene

Fundene bliver i kapitel 8.0, fremstillet i en sammenhængende tekst for hvert hovedtema og aktuelle citater er blevet sat ind i teksten for at understrege essensen. I arbejdet med at fremstille fundene har jeg så neutralt som muligt forsøgt at gengive informanternes egne oplevelser på en beskrivende måde, enten ved hjælp af direkte citater eller ved at bruge deres egne ord som baggrund for min sammenfatning.

## 7.2 Validitet og reliabilitet

Validiteten, eller gyldigheden, af kvalitative metoder er inddelt i in- og ekstern validitet. Den handler både om, hvorvidt ens metoder faktisk undersøger det, de har til formål at undersøge og de svar man kommer frem til, faktisk er svar på de spørgsmål man stillede (Kvale & Brinkmann, 2021; Tjora, 2021). Med andre ord om der er konsensus mellem virkeligheden og forskerens beskrivelse af virkeligheden. Og om dette kan overføres til andre dele af virkeligheden (Jacobsen, 2018). Indenfor kvalitative metoder handler validitet derfor om at argumentere for metodens gyldighed og resultater på en overbevisende måde (Kvale & Brinkmann, 2021). Styrken af argumentationen er således afgørende for, hvor valide læseren finder ens resultater. Idet man må gøre sine valg og argumenter transparente for andre, betyder det derfor også at validiteten bliver tæt knyttet til reliabiliteten, altså hvor pålidelige læseren finder resultaterne. Dette bestemmes af, i hvor høj grad det for andre vil være muligt, ud fra samme undersøgelse, at få det samme resultat (Kvale & Brinkmann, 2021).

### 7.2.1 Validitet

Den interne validitet handler om at der er sammenhæng i projektet og at de respektive afsnit i projektet er relevante i forhold til problemstillingen. Altså om fænomenet er blevet beskrevet på den rigtige måde. Jacobsen (2018) uddyber videre at graden af den interne validitet kan anskues gennem interviewguiden og informanternes svar på spørgsmålene i den. Interviewguiden skal kunne indfange alle de relevante aspekter af problemstillingen, sådan at informanterne med deres svar belyser disse. Dette synes jeg at jeg har formået i hæderlig grad, godt hjulpet på vej af den tidligere beskrevne eksterne validering af interviewguiden. Jeg ærgrer mig dog lidt over lidt upræcised i nogle af spørgsmålsformuleringerne, som betød at vi, under interviewene, måtte bruge tid og kapacitet til at finde hinanden i forståelsen. For at det, at informanternes svar belyser alle aspekter af problemstillingen, faktisk skal sikre en høj intern validitet, siger Jacobsen (2018), at det kræver at man klart og åbent reflekterer over kvaliteten på data man har fået fat i. I denne forbindelse opstiller han en række kriterier for data, som underbygger argumentationen for, at den information der er indhentet, er pålidelig. Her nævner han blandt andet: Kilder med god kundskab om emnet, førstehåndskilder, kilder uden klare motiver for at lyve, flere uafhængige kilder og data, der kommer uopfordret fra en informant og altså ikke direkte på baggrund af et spørgsmål fra interviewer. I indeværende studie er disse kriterier forsøgt mødt, hvilket man gerne skulle kunne

udlede fra afsnittene om udvælgelsen af informanterne og eksemplet på interviewtransskriptionerne (se bilag 6).

Den eksterne validitet drejer sig om hvorvidt de fund forskeren er kommet frem til kan generaliseres til andre end dem undersøgelsen er lavet på. Kvalitative metoders styrke er teoretisk generalisering, hvilket vil sige at afdække fænomener, skabe kausalmekanismer og afdække specielle forudsætninger for at noget skal have effekt (Jacobsen, 2018). Denne type generalisering imødekommes i indeværende studie. I forhold til generalisering ud fra mit lille udvalg på til sammen 8 personer til et populationsperspektiv, bliver det svært at påstå at fundene er repræsentative for en større population, som for eksempel brugerpaneler i andre afdelinger i denne kommune eller brugerpaneler i andre kommuners sundhedsafdelinger. Hertil er udvalget for lille og i tillæg valgt ud fra hensigtsmæssighed. Det betyder at den eksterne validitet i indeværende projekt, vil ud fra en kvantitativ forudsætning, altså ikke kunne påstås at være specielt høj (Jacobsen, 2018). Denne, i nogens øjne, svaghed har jeg forsøgt at kompensere for ved at gøre andre tiltag for at højne den eksterne validitet på andre parametre. For eksempel ved medlemsvalidering, hvor informanterne efter transskriberingen af interviewene, har fået deres eget datamateriale tilsendt til gennemlæsning og godkendelse af indhold og mulighed for korrektion af eventuelle misforståelser (Kvale & Brinkmann, 2021). Derudover er den eksterne validitet forsøgt højnet ved at belyse interviewguiden fra flere rollemæssige ståsted, præcist i den kontekst som problemstillingen var tiltænkt at undersøge. Med andre ord holder resultaterne vand i den bestemte setting som problemstillingen omhandler og hvori undersøgelsen er udført, altså moderat generalisering (Tjora, 2021). På spørgsmålet om resultaterne er generaliserbare i større målestok, det Tjora (2021) kalder konceptuel generalisering, kan svaret *ikke* blive et definitivt ja. Dette kan dog undersøges ved at foretage samme undersøgelse i alle landets kommuner, der har lignende tiltag. Som tidligere nævnt beskriver Tortzen (2019) samskabelse som meget kontekstafhængigt. Så hvis og såfremt undersøgelsen blev rullet ud i stor skala, vil fundene ikke kunne bruges som facitliste, men blot nærmere som en inspirationskilde.

### 7.2.2 Reliabilitet

Jeg har forsøgt at holde projektets reliabilitet høj, ved at skabe gennemsigtighed i dataindsamlingen og hvordan jeg efterfølgende har behandlet og analyseret det indsamlede. I tillæg har jeg forsøgt at beskrive og reflektere rundt andre faktorer, som

også kan højne eller sænke reliabiliteten i undersøgelsen. For eksempel kan man se invitationen til interviewene, interviewguiden og eksempler på de anonymiserede transskriptioner af interviewene (bilag 3, 5 og 6). Til interviewene havde jeg udarbejdet en tilsvarende interviewguide med god plads til at tage supplerende noter undervejs. Jeg har prøvet at beskrive forholdene omkring interviewene, herunder både logistikken, de fysiske rammer og samtalerummet. I og med at en del af problemstillingen er af socialkonstruktivistisk karakter, vurderede jeg det fordelagtigt, at interviewene foregik på både mit og informanternes modersmål. Både fordi chancen for at få det hele med, af det sagte, både på og imellem linjerne, under interviewene, var større. Og også i forhold til transskriberingen, hvor det ikke altid er helt enkelt at høre alt hvad der bliver sagt, på lydfilen. I forhold til den efterfølgende analyseproces, tog jeg mig god tid til at gøre dette efter bedste evne og valgte en metode som skal sikre at man ikke hopper over gærden, er lavest (Jacobsen, 2018).

### 7.3 Forskningsetik

Det er relevant at overveje hvilke værdispørgsmål og etiske dilemmaer, der kan opstå i et interviewprojekt. Det både gældende i forhold til regler og procedurer, men også i forhold til informanternes rolle både under og efter projektperioden. I de følgende beskrives mine tanker og handlinger ud fra Kvale og Brinkmann (2021) og Jacobsens (2018) besyv om god forskningsetik.

Fortrolighed er et væsentligt aspekt i dataindsamlingen. Informanterne nævner på tidspunkter i interviewene hinandens navne i forskellige sammenhænge. Dette blev anonymiseret under transskriptionen. Information som kan identificere konkrete personer, så som informanternes navne samt deres stemmer findes da på lydoptagelserne, hvorfor disse kun vil være tilgængelige for forskeren indtil de kan slettes. Informanterne blev før interviewdeltagelsen informeret om hvad undersøgelsen havde til formål at afdække og hvilke emne spørgsmålene kom til at handle om. I forkant af interviewene fik de alle tilsendt en oversigt over hovedemnerne for interviewet samt et informeret samtykke til underskrivelse, hvori det var klart beskrevet hvad deres udsagn skulle bruges til og kun det, hvordan den indsamlede data ville blive opbevaret samt hvordan man kvit og frit kunne trække sig fra studiet (se bilag 4 for ”Samtykkeerklæring”). Dette blev også gentaget mundtligt i forbindelse med interviewene. Projektet er godkendt hos NSD, hvilket var nødvendigt på grund af underskrifterne og stemmerne på lydoptagelserne (Se godkendelsen i bilag 2).

I og med at det er få ansatte, der står for projektet med brugerpanelet og få der tilbydes denne borgerrepræsentantrolle er det vanskeligt at holde hemmeligt, hvem de er, indad i organisationen. På skrift vil både kommune, fagprofessionelle og borgere anonymiseres for den brede offentlighed.

Personlige data og sundhedsoplysninger er irrelevante for problemstillingen og er derfor hverken spurgt til eller skrevet ned.

Det har været vigtigt for mig at informanterne har fået noget ud af at deltage, at jeg ikke bare har stjålet af deres tid. I denne forbindelse har det kommet mig for øre, at informanterne, qua den bevidstgørelse det uundgåeligt har givet at deltage i et interview, har fået belyst nogle tematikker, de med fordel har kunnet tage med ind i deres samarbejde.

Problemstillingen lægger op til at belyse ukendt land og der er ikke nogen skjult agenda bag spørgsmålene i interviewerne, ligesom den hverken er nærgående eller intimiderende.

Jeg kender organisationen fra tidligere, men er ikke længere en del af den. Jeg kender de fagprofessionelle i jobsammenhæng, men ikke privat. Jeg er ikke nogles overordnede ligesom ingen af de er min. Som følge af mit kendskab, ved jeg, at organisationen sætter en stor ære i oprigtighed og jeg føler mig sikker på at de repræsentanter, der vælges, er frivillige og frie til at sige hvad de mener, uden at det får konsekvenser.

Brugerpaneldeltagerne er håndplukket af fagprofessionelle til at repræsentere andre ligesindede og jeg tænker derfor på dem som robuste og i stand til at give sin mening til kende. Med tanke på de fagprofessionelle og lederne, som jeg kender fra tidligere, ved jeg, at de er meget erfarne og helt trygge i at reflektere over egen praksis i samspil med en interviewer. I forbindelse med mailkorrespondancen opstarten af samarbejdet gjorde jeg mig umage med at understrege, at de ansatte selvfølgelig kun skulle takke ja, hvis de rent faktisk havde lyst til at deltage og ikke af medlidenhed overfor en tidligere kollega og hendes behov for informanter.

Jeg valgte at dele interviewene ind som jeg gjort af både praktiske og tankemæssige årsager. Jeg valgte gruppeinterview til brugerpaneldeltagerne, så de havde hinanden at støtte sig om nogle af dem skulle være lidt utrygge ved situationen. I forhold til de ansatte ville jeg gerne give dem hver især meget taletid, idet jeg ved at de alle har meget på hjertet omkring temaerne i opgaven. Jeg ved fra tidligere at nogle af dem har divergerende holdninger omkring tilgangen til emnet og var bange for at dette ville tage

for stor plads under selve interviewet og evt. skabe et uheldigt udgangspunkt for deres videre samarbejde.

For min egen del har jeg ansvaret for at referere og anerkende andres arbejde respektfuldt og korrekt i opgaven, ligesom jeg har ansvaret for at transskribere præcist samt at analysere og fortolke det sagte i interviewene, udenom min egen forforståelse så godt dette lader sig gøre. I bund og grund følge NESH´ forskningsetiske retningslinjer (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2018).

## 7.4 Metode kritik

For det indeværende studie vil jeg mene, at man kan sammenligne empiri som er fremkommet på de forskellige grundlag som hhv. individuelle- og gruppeinterview er. Hvis det havde drejet sig om et andet tema eller en anden kontekst, vil svaret ikke nødvendigvis blive det samme. I denne undersøgelse vurderede jeg, for det første, at deltagergrupperne havde så forskellige udgangspunkt, i forhold til teoretisk og erfaringsmæssig kundskab indenfor emnet, at det valgte design for undersøgelsen, ville kunne tilnærme en højere ensartethed. Med udgangspunkt i emnets begrænsede følsomhed og sensitivitet, vurderede jeg at gevinsten i at borgerne, havde hinanden i forhold til faciliteringen af refleksioner, vejede tungere end de ulemper de kan være ved et gruppeinterview. Som for eksempel mådeholden ærlighed, grundet de andre deltageres tilstedeværelse eller andre aspekter som interviewerens ikke har mulighed for at kompensere for. Grundet mit kendskab til organisationen ved jeg, at de ansatte tidligere, har diskuteret en del af punkterne, i interviewguiden, i plenum. Jeg vurderede derfor at de ikke havde samme behov for andres udsagn at reflektere ud fra, som borgerne havde, men i højere grad havde behov for muligheden for at kunne tale helt frit og uden hensyntagen, hvorfor jeg valgte at interviewe den individuelt.

Jeg kunne også have valgt en anden tilgang, som for eksempel et stort gruppeinterview frem for det ene lille gruppe og de individuelle interviews. Det ville metodeteoretisk set nok have været en bedre løsning, men som tidligere beskrevet i dette afsnit og i afsnittet om forskningsetik oplevedes det som indebærende for mange dilemmaer i praksis, både med tanke på informanternes forskellige udgangspunkt og selve gennemførelsen af interviewet. I tillæg, tænker jeg, at denne tilgang også kraftigt ville udfordre min udvidelse af forståelseshorisonten i forhold til den hermeneutiske cirkel.

I forhold til troværdigheden af studiets resultater vil det være rimeligt at diskutere forskerens rolle, i databehandlingen. Det er mig, der har udarbejdet interviewguiden,



interviewet, transskriberet, analyseret og tematiseret, med andre ord haft rig mulighed for at præge resultaterne i en bestemt retning, hvis jeg havde haft en interesse i det. Udfordring med at undgå den slags subjektive bias, kunne jeg have løst ved at sikre inter-rater reliabiliteten. Jeg kunne i den forbindelse have bedt en anden, med cirka samme udgangspunkt som mig selv, om også at analysere de indsamlede data og derefter undersøge om vi havde en fælles forståelse af materialet (Metodeguiden.au.dk, 2022). Dette omfangsrige arbejde har jeg ikke bedt nogle om at gøre. Hvis masterprojektet havde været et gruppeprojekt, ville inter-rater reliabiliteten kunne sikres ved et rotationssystem blandt gruppens medlemmer. På den anden side har min oplevelse været, at hvis det ikke havde været mig selv der, for eksempel, både havde transskriberet og analyseret ville der have været en stor usikkerhed omkring hvorvidt informanternes forskellige udsagn var blevet holdt i den kontekst de var sagt. I forhold til konteksten, synes jeg, generelt det er problematisk, hvis man for tidligt i kodningsprocessen, kommer til at være for ivrig med saksen. Derfor beholdt jeg hele tekstsekvenser, frem for bare ord, så længe som overhovedet muligt.

## 8.0 Fund

I det følgende afsnit præsenteres fundene fra interviewerne, med henholdsvis borgere og ansatte i den kommune, hvor undersøgelsen fandt sted.

Fundene er klassificeret i følgende 4 hovedtemaer: *Den ekstra dimension, Fundamentet for det sunde samarbejde, Bedre sammen end hver for sig og Organisatoriske anliggender*. Disse er præsenteret i fortællermæssigt meningsgivende rækkefølge og dermed ikke rangeret. Hovedtemaerne er underbygget med undertemaer. Hoved- og undertemaer vil fremgå tydeligt i teksten, hvorimod underpunkterne, som danner grundlag for svarene, ikke fremgå tydeligt på samme måde. Fundene under hvert tema, bliver undervejs i teksten, understreget ved citater fra informanterne. Det er ikke tanken at de forskellige typer af udvalg, borgere og ansatte, skal danne grundlag for komparative fund, men derimod skabe større bredde i empirien. Med det sagt, vælger jeg alligevel at fremhæve hvis svarene grupperne imellem, divergerer bemærkelsesværdigt fra hinanden.

### 8.0.1 Den ekstra dimension

#### 8.0.1.1 Empowerment, meningsfuldhed og fællesskab - *Dét giver mening*.

Både de ansatte og borgerne udtrykker, at der er gevinster ved borgermedvirkning, som rækker udover den konkrete opgaveløsning, man mødes om. Informanterne beskriver en selvforstærkende effekt i form af empowerment og meningsfuldhed og dermed bæredygtighed på både personlige og organisationsmæssige parametre.

*”Jeg betaler min skat med endnu større glæde, når jeg kan sidde her og have sådan en oplevelse som jeg har med det her projekt” – Borger*

Borgerne og de ansatte fremhæver forskellige aspekter af meningsfuldhed forbundet med borgermedvirkning.

Borgerne fremhæver glæde og stolthed over at bo i en kommune, som gør noget aktivt for at dens indbyggere har det godt. Dette ved at bruge tid og penge på borgermedvirkning, i form af et brugerpanel, som har til opgave at advokere for borgernes ønsker og behov. Samtidig oplever de også meningsfuldhed i at være med til at gøre en forskel for sig selv og andre ved at skabe de bedst mulige rammer for borgerne i kommunen. Både borgerne og de ansatte ser det som oplagt meningsgivende,

at de aktiviteterne er tiltænkt, også er med til at udvikle dem, således at aktiviteterne giver mening for dem de lavet for.

*” Fra organisationens side er det vigtigt med borgermedvirkning, så vi faktisk laver noget der giver mening for dem vi laver det for. For borgerne er medvirkningen vigtig, for at der er ejerskab og empowerment og alle de der ting. Så det er forskelligt hvad der er det vigtigste.” - Ansat*

*” Med borgermedvirkning kommer der et større engagement fra borgernes side. Det bliver meningsfuldt at deltage i det de gør. Det giver en motivation til at forfølge deres mål, fordi de selv har været med til at sætte dem. De synes det er deres- noget ejerskab. Hvis vi er rigtig dygtige til det, kan vi få skabt noget, der har en eftervirkning, noget mestring, der gør at man oplever at kunne sætte sig mål og nå dem. Dette kan overføres til andre situationer. I stedet for at man venter på at nogen kommer og fikser ens problemer, så ved man at man kan lykkes med selv at ændre nogle ting og komme i mål. Altså empowerment... Så gevinsten ved borgermedvirkning er indlysende og selvforstærkende. Vi er her for at skabe en positiv forandring. Og det kan jo kun ske hvis borgerne selv er en del af det. Hvis vi ikke havde borgermedvirkning, så ville vores arbejde næsten være spildt” - Ansat*

Interviewpersonerne er enige om at det, på flere måder, er givende at løse opgaver i fællesskab. Og ved at mødes flere sammen om noget, løftes opgaveløsningen op på et højere niveau, end man havde kunnet hver for sig. Borgerne fremhæver, at der ved at skabe eller gøre noget sammen med andre, opstår en energi, som faciliterer handlekraft. *”Fællesskab er en ekstra dimension ved borgermedvirkning som er svær at måle” - Borger*

*”Jeg kan mærke at når jeg er sammen med jer så har vi noget af det samme. Det appellerer til handlekraft” – Borger*

*”Mennesker vil gerne indgå i meningsfulde aktiviteter. Det her er pisse meningsfuldt! Og de vil gøre det sammen med andre” - Ansat om brugerpanelet*

Fra de ansattes side, belyses der er både fordele og ulemper ved borgermedvirkning. På den ene side er det godt for meningsfuldheden og ejerskabet osv. for den enkelte, men de samme gevinster kan gøre det udfordrende for organisationerne at holde sig indenfor rammerne, hvis alle borgere skal tilgodeses med skræddersyede aktiviteter eller forløb. I tillæg opleves det som udfordrende for de ansatte når det, der opleves meningsfuldt for den enkelte, ikke nødvendigvis harmonerer med fagligheden.

#### *8.0.1.2 Ligeværdige, men ikke ligestillet*

Både borgerne og de ansatte ser borgermedvirkning som en platform, der skaber mulighed for borgerne til at blive set og hørt og ikke mindst taget seriøst. De ansatte ser det som deres ansvar at lægge til rette for dette, således at der, i hvert fald i brugerpanelet, er grobund for lige mandat, empowerment og ligeværd. Borgerne ser sig selv som værende repræsentanter for kommunens borgere over en bred kam. Herunder også dem, der af forskellige årsager, ikke har mulighed for at indgå i denne type samarbejde. Der belyses også refleksioner omkring hvor ligeværdigt samarbejdet kan blive så længe det er kommunen, der inviterer ind. Og at der først kan være tale om ægte ligeværd og ligestilling, når det er borgerne der selv kommer med ønsker om samarbejder.

*”Et succeskriterie for hvad en kommune er værd, er at den hører og ser borgerne.”-  
Borger*

*”... At borgerne oplever at vi som kommune, tager deres syn på tingene seriøst. Det handler ikke så meget af kvaliteten af det vi laver. Det handler rigtig meget om deres syn på det offentlige og at vi faktisk tager deres synspunkter seriøst.... Og det der ligger af værdi for borgerne, i at blive set og hørt, er faktisk ret vigtigt at få med. Det er en klar gevinst med borgermedvirkning.” - Ansat*

Der er sket et paradigmeskifte de sidste 10-15 år. Før dette var der ikke mange der snakkede om borgermedvirkning. Der er stor tilfredshed med denne tilgangsændring. Tidligere blev borgerne inviteret ind til at give input til noget der allerede var udarbejdet, hvor der nu er lagt op til en mere borgerinvolverende tilgang, hvor borgerinputtene i højere grad tages alvorligt og bliver omsat i praksis.

*”At der er mulighed for at være med i et borgermedvirkningstiltag, giver en menneskeliggørelse af kommunen, som ellers godt kan være lidt fjern for borgerne. Altså hvor man er på et plan, hvor man står lige over for hinanden når man taler. Det er en måde for borgerne at påvirke de beslutninger, der træffes. Det er jo vores skattepenge.”- Borger*

I begrebet borgermedvirkning ligger der også at give borgerne mandat til at påvirke beslutninger. I den forbindelse, understreger interviewpersonerne, at det er vigtigt med tydelighed og ærlighed omkring, hvad det er borgerne reelt kan have indflydelse på, indenfor de rammer der er.

*” Hvad er det for et mandatrum man egentlig kan give? Det kan være en vanskelig balancegang. Vi kan godt udvikle noget godt og noget bedre ved at få borgerne med i processen, men vi er nødt til at være tydelig på hvad det er for en medvirkning eller medbestemmelse de kan have. Vi er jo grundlæggende styret af nogle politikere og en Sundhedsstyrelse som sætter rammerne.”- Ansat*

På det individuelle plan er der sket meget og borgerinvolvering er blevet en naturlig del af daglig praksis. På det organisatoriske plan er det ikke sket helt så meget, men det opleves det får mere opmærksomhed og at organisationerne er blevet bedre til at tænke borgermedvirkning ind i nye tiltag. I forbindelse med paradigmeskiftet opleves der en øget forventning om involvering fra borgernes side. De ansatte fortæller også om udfordringer med øget borgerinvolvering. En bivirkning af den øgede medvirkning, de seneste 10-15, opleves at være dalende autoritetstro, hvilket kan give udfordringer i dagligdagen og vanskeliggøre de ansattes udførelse af deres opgaver.

En anden udfordring ikke ved, men for borgermedvirkning i fremtiden er af strukturel karakter og beskrives af en ansat således:

*”Borgerne er blevet inviteret mere ind i samarbejder de seneste 2 årtier, men det går den forkerte vej igen. Udviklingen af det bliver bremsset eller stoppet på grund af ovenfra kommende styring og kontrol. Hvis man vil have større borgermedvirkning, er man nødt til at slippe kontrollen og invitere borgerne ind. Organisationerne lukker sig om sig selv og spænder ben for sig selv. Tempoet stiger. Der kommer flere dokumentationskrav og vejledninger man skal følge. Det inviterer lidt til at man tager*

*skyklapper på for at holde sin ryg fri. Systemerne signaliserer at vi i mindre grad kan invitere borgerne ind i maskinrummet samtidig med at man gerne have mere samskabelse fordi det er "det nye sort". Det er et dilemma. Tag nu sådan noget som GBDR-reglerne. Det har gjort det sværere. Der bliver kaldt på tilbud, som ville være oplagte i forhold til borgermedvirkning, som for eksempel noget for de pårørende. Og det bliver ikke til noget fordi det drukner i de regler der. Og så ender det med at blive noget høringsbaseret i stedet for." – Ansat*

## 8.0.2 Fundamentet for det sunde samarbejde

Begge parter understreger at tillid, åben dialog og transparens i processerne er det vigtigste og helt essentielt i et godt borger/kommune-samarbejde. Det samme er gældende for at møde hinanden med nysgerrighed og respekt for hinandens ekspertroller og have tro på og tillid til hinandens evner. Begge parter synes at borgerne skal ind så tidlig i processen som muligt, og at der ikke er nogen skjulte agendaer.

*"Uden åbenhed og gennemsigtighed får man ikke noget ud af det. Tilliden på tværs af et brugerpanel og resten af organisationen, vil kunne skabes ved at sørge for at processerne er transparente og at der er lydhørhed og respekt i forhold til hvad der foregår det ene eller det andet sted. Også i selve brugerpanelet. Tillid er ikke nødvendigvis noget der bare er der, men det er et vigtigt aspekt af ethvert samarbejde og relation mellem mennesker. Hvis der ikke er tillid - Hvad kan man så bruge det til?"*  
– Ansat

Der er ligeledes bred enighed, blandt informanterne, om at begrebet borgermedvirkning bør indebære en åben dialog, hvori man møder sine samarbejdspartnere nysgerrigt og med respekt. Med en åben dialog, menes der et forum, hvor der er plads til at boltre sig og hvor man hører hinanden og hvor man kan flytte på tingene og skabe noget sammen. Med andre ord en samarbejdskultur, hvor der er højt til loftet, hvor man er villig til at tage de input, der kommer seriøst og hvor man er villig til at indgå kompromisser og til at træde ud af sit eget og ind i fællesmængden. Det opfattes ligeledes som nødvendigt at have en åben og ærlig dialog omkring, hvad det er man mødes om og hvilke rammer der kan ageres indenfor. I forhold til dette belyser de ansatte nødvendigheden af at lave et godt stykke forarbejde med at finde ud af hvad, det præcist er, der ønskes hjælp til.

Herunder hvad det vil kræve af deres samarbejdspartnere i forhold til kompetencer og ressourcer. Sådan at dette klart kan videreformidles til samarbejdspartnerne. Dette for at undgå pseudomedvirkning, som af begge parter ses som svært uhensigtsmæssigt. Dette understreges af en ansats udsagn:

*”Det nytter ikke noget at sige ”Jeg inddrager” og den, man synes, man inddrager, ikke oplever det. Hvis man pseudoinddrager risikerer man at ødelægge for sig selv.”*

Sammensmeltningen mellem borgerlig indsigt og faglig viden, gør begge parter bedre og gør dermed noget godt for sundheden i kommunen. En god dialog kan både ses som et middel til målet om god kvalitet og som en gevinst i sig selv.

*” Selvom det kan være ”forstyrrende”, så er det altid godt at få nogle andre perspektiver på det man går og arbejder med. Perspektiver som ikke bare nødvendigvis handler om opgaven, men handler om den dialog, der er mellem mennesker. Og mennesker er ikke helt ens. Man bliver beriget af dialogen mellem mennesker.” - Ansat*

Der belyses i tillæg nogle udfordringer, der kan opstå når man inviterer ind til samarbejde og åben dialog mellem kommunen og borgerne. Det drejer sig blandt andet om når samtalen bevæger sig ud ad nogle uventede tangenter, som i høj grad udfordrer de eksisterende tanke sæt og normer. Der kan med andre ord, i den åbne dialog, opstå dilemmaer i at anerkende borgerinputtene på en god måde, og samtidig måtte forholde sig til rammen, der er sat, højere oppe i systemet. Det bliver en balancegang mellem borgernes trivsel og glæde og kommunens ressourcer og ambitioner. Det er derfor nødvendigt at have en ærlig dialog med borgerne omkring dette, så en eventuel tøven ikke bliver tolket som mangel på velvilje til samarbejdet.

*” Den åbne dialog fra begge sider giver indblik i hinandens situation. Både medarbejdernes vilkår og borgernes vilkår. Det er afgørende for at man kan handle i overensstemmelse med det, der er behov for i størst muligt omfang.” – Borger*

De ansatte fremhæver et løbende kommissorium som et muligt værktøj til både at danne en rød tråd og transparens i samarbejdsprocessen, for begge parter. Samt at

regelmæssige møder og kontinuerlig evaluering er nødvendigt for at holde samarbejdet varmt og produktivt.

De ansatte belyser også nødvendigheden af ledelsesmæssig opbakning i forhold til at skabe et godt fundament for samarbejdet. Det er ikke bare dialogen mellem de ansatte og borgerne, der er vigtig. Det samme er gældende for den kontinuerlige dialog de ansatte imellem, herunder ansat/lederforholdet. Det kunne for eksempel dreje sig om afstemninger rundt rammerne og retningen for forskellige borgerforslag, sådan at ingen kommer i klemme i forhold til det kommunale regelværk.

#### 8.0.2.1 Ordets betydning

I interviewene blev der, for enkeltheden og konkrethedens skyld, kun spurgt indtil to af de begreber, der i litteraturen, der bruges i flæng til at beskrive borger/kommunesamarbejdet, nemlig ”brugerinddragelse” og ”borgermedvirkning”. Jeg ved fra de tidligere uformelle interviews at begrebet ”brugerinddragelse” har været flittigt brugt i kommunen og fandt det derfor nødvendigt at begrebsafklare i starten af interviewerne, for at sikre at vi mente og snakkede om det samme.

Interviewpersonerne havde ikke tidligere gjort sig overvejelser om, at der kunne ligge forskellige vægtninger af, for eksempel, involvering og roller, i de forskellige begreber. Men både borgerne og de ansatte synes at for eksempel ordene ”borgermedvirkning” og ”brugerinddragelse” indebærer noget forskelligt. Ordet, der bruges, indikerer noget om hvilken rolle borgeren forventes at have eller indtage i samarbejdet, hvilket mandat de har og hvem der bestemmer mest. Samt om målet for samarbejdet er defineret på forhånd eller om borgerne er med til at definere det.

*”Der er forskel på begreberne. Det indikerer noget om forventningen til rollen som bidragsyder. I brugerpanelet er vi mere medvirkende end bare inddraget.” - Borger*

Informanterne er enige om at ”brugerinddragelse” indikerer en mere passiv rolle for borgeren, hvor ligeværd og medbestemmelse ikke sker per automatik. Borgeren udvikler ikke noget, men kan blive inviteret ind til at kommentere på noget, som allerede er planlagt og den ansatte opleves hævet over borgeren og bestemmer.

Både de ansatte og borgerne synes at ordet ”borgermedvirkning” indikerer en højere grad af delagtiggørelse og medbestemmelse samt at borgerne er med fra starten af processen. Processen forventes at være mere demokratisk og samarbejdet mere jævnbyrdigt og



ligeværdigt, når der inviteres ind til ”borgermedvirkning”. Borgermedvirkning kan i højere grad associeres med samskabelse end brugerinddragelse kan, men opleves stadig som værdiløst, fordi den der inviterer, i ordets forstand har mere magt. Dette kan dog ændre sig i takt med at borgerne i højere grad forstår deres mandat og selv kommer med idéerne. Dette samtidig med at de ansatte lærer at slippe lidt op for deres mandat. I borgermedvirkning skal borgerne være mere med fra start. Det skal de ansatte øve sig på og det gør de også.

De ansatte specificerer at i tillæg at ordvalget der beskriver samarbejdet, er værdiløst, ved at sige følgende:

*”Kært barn har mange navne. Når man bruger begreber som medbestemmelse, indflydelse, inddragelse, medvirkning og involvering, så cirkulerer de om det samme, men de beskriver også forholdet mellem parterne og også magtforholdet i nogen grad. Man kunne ønske sig et ord der indikerer ligeværd og jævnbyrdighed. Det kan ordet ”samskabelse” i nogen grad.”*

#### *8.0.2.2 Forventninger- Til hinanden og til processen*

Der er en gensidig forventning fra både borgerne og de ansatte til, at hvis man har meldt sig til samarbejdet skal man også ville det. De ansatte har en forventning til at borgerne har noget brugbart på hjerte og borgerne har en forventning om at blive inviteret ind i kommandorummet. Samt at der her, direkte eller indirekte, bliver lyttet seriøst til det de har at sige og at munder ud i noget brugbart eller som minimum flytter nogle ting. For at imødegå dette anbefales det, at man sørger for at have kontinuerlige evalueringer og tilbageløb, sådan at begge parter får at vide hvad de faktisk bidrager med. Dette kan godt være lidt svært at se i starten af et borgermedvirkningssamarbejde, hvor udviklingen sker mere i processen end den ses i resultaterne. I denne forbindelse er begge parter enige om, at dialogen er vigtig så man ikke spilder hinanden tid, idet det er ødelæggende for tilliden til et egentligt ønske om samarbejdet.

*”Vi lægger asfalten mens vi går- Det skal vi blive ved med at sige til hinanden. Vi kommer til at lægge nogle stier ud som vi må lukke ned igen og så vende til bage til hovedsporet.” -Ansatt*

I forhold til reel indflydelse ser begge parter det som nødvendigt med forventningsafstemninger, mellem samarbejdspartnerne, omkring hvilke forhold der gør sig gældende i forhold til rammer og råderum. Samt forhold omkring kompetencer, energi og ressourcer. Det er også i forventningsafstemningen omkring rammerne for opgaven, at fundamentet for ændringer af magtbalancen ligger.

*”Reel indflydelse sikrer man bedst ved at lave en forventningsafstemning på hvad det er for et råderum og rammer, der er tilsted for indflydelse.” - Ansat*

### 8.0.2.3 Klædt på til samarbejdsopgaven

Der er stor forskel på hvordan henholdsvis borgerne og de ansatte vurderer hvordan de er klædt på til samarbejdet.

*”Vi føler os godt klædt på. Vi har jo alle sammen været igennem forløb her i Sundhedshuset og de efterspørger vores erfaringer på netop det.” – Borger*

Borgerne føler sig godt klædt på, mens de ansatte til trods for meget kundskab og erfaring med borgermedvirkning i form af projektledelse, udvikling af brugerinvolverende værktøjer, føler de sig ikke udlært i organisatorisk borgermedvirkning. De ansatte oplever dog, at de er godt hjulpet i forbindelse med dette brugerpanel, på grund af deres hyppige dialog og møde med borgerne, der sidder i det. Man er som ansat ikke automatisk klædt på til at kunne effektuere borgermedvirkning på organisatorisk niveau, som til tider vurderes at kræve noget, der minder om konflikthåndteringskompetencer. Det er ønskeligt fra de ansattes side, at få mere viden og uddannelse indenfor borgermedvirkning på organisatorisk niveau. Herunder om hvilke mekanismer, der er på spil når man inviterer ”fremmede” ind til samarbejde samt værktøjer til at navigere i dette. De ansatte vurderer at en manglende oplevelse af at føle sig kompetent til opgaven med at samarbejde med ”fremmede”, kan stoppe nogle organisationer fra at invitere til borgermedvirkning på organisatorisk niveau eller samskabelse og hellere ”nøjes” med mere forudsigelige tilgange som høringer eller spørgeskemaer. I sådanne situationer sættes der spørgsmålstejn, fra de ansattes side, ved i hvor stor grad der egentlig er ønske om at rykke ved magtbalancen.

*”... Det med ikke at føle sig klædt på til opgaven vil godt kunne stoppe nogle fra at kaste sig ud i samskabelse. Man skal være villig til at jonglere mellem de behov og ønsker, der kommer alle mulige steder fra. Det kræver at man kan det og at man vil det.” -Ansæt*

Det belyses, at det er lidt lettere at samarbejde med næringslivet, frivillige organisationer og foreninger, fordi man har lidt bedre ”styr” på dem. De ansattes opfordring er at man ikke lader sig stoppe fordi man ikke føler sig helt klar til at arbejde med borgermedvirkning på organisatorisk niveau. Man lærer undervejs og kan trække på tidligere erfaringer fra andre sammenhænge.

### 8.0.3 Bedre sammen end hver for sig

#### *8.0.3.1 Kvalitet*

Der er bred enighed om at kvaliteten af de tilbud der er og udarbejdes, generelt bliver bedre når borgene inviteres med. Det gør den fordi de bringer nye perspektiver ind og sundhed bliver bredere defineret. Dermed bliver slutproduktet mere præcist udformet så det passer bedre til dem, for hvem det er ment. Dette er tilfældet med både brugerinddragelse og borgermedvirkning. Også de forslag der i første omgang ikke bliver til noget konkret, lærer man af. De ligger og modnes og indgår i noget andet på et senere tidspunkt. Begge typer af involvering forbedrer kvaliteten. Kommunen er afhængig af, at der er god kvalitet på deres tilbud for at lykkes med sin opgave, som er at lægge til rette for, at borgernes lykkes med at gøre noget for sig selv.

*” Kommunen får en bredere viden af at opsøge borgerne og søge svar på spørgsmål der. Ansatte tager på kurser og henter viden der. Og det fungerer fint, men det med at få input fra borgerne, giver en bredere viden, i forhold til, om det der bliver gjort, er godt. Og om der er noget der kan gøres anderledes. Hvad er vigtig og hvordan gør vi det her?” - Borger*

#### *8.0.3.2 Kompetenceudvikling*

Der er bred enighed blandt interviewpersonerne om at man udvider sine horisonter og derved udvikler sine kompetencer ved at samarbejde med nogle, der kommer fra en anden livsverden end en selv. Også selvom det kan være udfordrende. De ansatte ser samarbejdet med borgerne, som en gylden mulighed for at blive udfordret på deres ind-

og forforståelse, ved at få emner belyst, de ikke selv ville have tænkt på. Borgerne sætter pris på, at kommunen åbner op for at få kigget på sig på den måde. Der understreges, at det går begge veje med forståelsen for den anden part. Begge parter har noget at lære af hinanden. Man bliver nødt til at træde ud af sit eget og ind i en fælles kultur.

*”Samarbejdet på tværs kan mere end bare lave nogle gode tilbud. Det er berigende og der er læring i det. Selvom vi ansatte repræsenterer forskellige faggrupper, så har vi alligevel et ret snævert perspektiv. Og jeg må jo indrømme at vi ikke får øje på det hele fra vores perspektiv. Det er berigende med andre perspektiver, ikke kun for vores institution, men også for hele byen eller kommunen. Og som organisation er der jo sindssygt meget læring i det.” -Ansæt*

Det betegnes som vigtigt at man, med afsæt i de erfaringer man har gjort sig, kontinuerligt evaluerer processerne sammen med borgerne og løbende lancerer de tanker og refleksioner derfra, videre ind i organisationen og omvendt. De ansatte beskriver, for eksempel, at de er blevet klar over, via borgermedvirkning, at der er et stort ønske fra borgernes side om, at der i kommunen bliver præsenteret andet syn på sundhed, end fraværet af sygdom. Borgerne vil hellere have, at der arbejdes med et sundhedsfremmende perspektiv frem for et sygdomsforebyggende, fordi det er i det sundhedsfremmende perspektiv at motivationen og drivkraften ligger.

Det opleves både som udfordrende og udviklende for de ansatte at måtte agere i overlappingsfeltet, der opstår i mødet mellem det positivistiske og naturvidenskabelige bagtæppe de ansatte har og den hermeneutiske og fænomenologiske verden, som borgerne bringer ind i samarbejdet.

*”Nogle gange dummer vi os ind i det. Og så må vi minde hinanden på, at vi gør det så godt vi kan og lærer undervejs” -Ansæt*

### 8.0.3.3 Repræsentation og rekruttering

Begge parter er enige om, at for at kunne være brugerpaneldeltager, er det helt nødvendigt at kunne abstrahere fra egen situation og evne at tale generelt. Man skal have for øje hvem der sidder med i brugerpanelet og hvilke ressourcer de har. Og om de udtaler sig på egne eller fællesskabets vegne. Borgerne i brugerpanelet ser det som en

forpligtelse at tale på andres vegne. De ansatte mener at det er helt nødvendigt ellers er en brugerpanelsløsning ikke mulig, idet de ville blive alt for stort hvis alle typer borgere skal være repræsenteret på individniveau.

*” Ved nogle borgergrupper må man vurdere om de evner at abstrahere sig fra deres egen situation og tale ud fra generelle behov. Hvis de ikke kan det, kan det være en bedre løsning at invitere patientforeningerne ind som talerør.” – Ansat*

De ansatte fremhæver, at der bør være en bevidsthed om behovet for fortalere hos nogle borgergrupper. Det kan være udefrakommende eller brugerpaneldeltagere.

Brugerpaneldeltagerne understreger i denne forbindelse at de godt kan have flere kasketter på og repræsentere bredere end 1:1.

*” Der er jo nogle brugere af Sundhedshuset som det ville være svært at få repræsenteret i et brugerpanel, så man får et bredt spekter repræsenteret. Dem der har været igennem nogle hårde forløb og dem der har det psykisk dårligt. De har jo ikke overskuddet eller ressourcerne til at deltage, men så er det vores forpligtelse også at repræsentere dem.” - Borger*

Store borgermøder eller brainstormmøder ses, fra begge parter, som en givende metode til at få mange meninger repræsenteret på kort tid, som der kan arbejdes videre med.

Begge parter ser det som en styrke at tingene ses i et bredt perspektiv.

I den perfekte samskabelse er der både interne og eksterne samarbejdspartnere, som for eksempel skolerne og andre fagsekretariater samt foreningslivet. De ansatte er i denne forbindelse blevet opmærksomme på, at der kan være forskellige interesser og agendaer hos samarbejdspartnerne som man er nødt til at forholde sig til.

De ansatte beskriver at et brugerpanel og borgermedvirkning generelt, repræsentationsmæssigt, er let at gøre snævert og vanskeligt at gøre bredt. Man skal også have en bevidsthed omkring rekrutteringsmetoderne når man tænker repræsentation. Måden man inviterer ind til samarbejdet på, er af stor betydning for hvor repræsentativt det bliver. Man bør være kreativ når man inviterer og tilgå folk forskelligt, for at få større chance for at give dem lige adgang, idet det ikke er lige let eller svært for alle at blive hørt. Det handler også om at borgerne har en bevidsthed om at de kan blive inviteret.

De ansatte forklarer endvidere at det ofte er de ressourcestærke, som melder sig. Det er også gældende nu. De er en homogen gruppe, som ikke på papiret er repræsentativ, men alligevel spænder meget bredt. De er udvalgt/castet ud fra kollegaers vurderinger af overskud og ressourcer samt alder, køn og hvilke tilbud de har deltaget i. Det kan være en fordel at håndplukke, for eksempel, brugerpaneldeleger, når noget nyt skal startes op, men må ikke blive en sovepude. Ved næste paneludvælgelse, vil det nuværende brugerpanel blive spurgt til råds angående adækvate måder at rekruttere på.

Det opleves som svært at finde et set-up der dækker alle samfundslag og der er en formodning om at borgermedvirkning nogle gange bliver skrinlagt grundet usikkerhed og manglende tro på evnen til at kunne stå inde for repræsentativiteten, fordi organisationerne har en forpligtelse til både at levere noget og repræsenterer dem, der ikke sidder der.

Der er ikke altid match imellem borgernes tanker og organisationens udgangspunkt. Selvom det er sådan, må ikke blive en grund til eksklusion. Det kan være en krævende proces at bevæge sig fra forventningsafklaring til forventningsafstemning og dermed finde kompromisset.

*” Man må sande, at det kan ske at nogle byder ind med noget, der bare ikke er et match i forhold til emnet. Det er en proces at nærme sig hinanden. Det må ikke blive ekskluderende, sådan at dem vi har svært ved at nå, ikke kommer til orde fordi vi ikke kan finde hinanden i ønskerne og behovene.”- Ansat*

Blandt interviewpersonerne er der blandede holdninger til hvorvidt man kan se på ansatte og politikere som ”borgere” i forbindelse med borgermedvirkning og samskabelse. Politikerne, er selv borgere i kommunen og er på demokratisk vis valgt som repræsentanter for borgerne, men opfattes alligevel som for distancerede, i forhold til at vide, hvad der konkret rør sig hos ” de almindelige borgere”. Nogle af de ansatte kan godt selv have deres tvivl på om de selv fungerer helt som ”almindelige borgere” når de er på arbejde, selvom de også er borgere i kommunen.

## 8.0.4 Organisatoriske anliggender

### 8.0.4.1 Rammer

Termen ”rammer” bruges både om de politiske, økonomiske og faglige retningslinjer, der danner råderummet for brugerpanelets udfoldelsesmuligheder. Nogle er faste, mens andre er mere frie.

Både borgerne og de ansatte ved godt at udfoldelsesmulighederne er begrænset af et ramme- og regelsæt og at det er begrænset hvad der kan gøres ved det. Især borgerne har tanker, der kredser sig om de økonomiske rammer og hvorvidt disse kommer til at sætte en stopper for borgermedvirkning, i form af et brugerpanel, på længere sigt.

Interviewdeltagerne er enige om at rammerne for samarbejdet er nødt til tydeligt at blive italesat, således der er mulighed for at vide hvad man kan agere indenfor. Så er det godt muligt at den økonomiske og politiske ramme kan opleves som smal, men dette oplever informanterne som acceptabelt så længe at der til gengæld er mulighed for at gå ”all in” på borgermedvirkningen indenfor de rammer. Dette beskrives som vigtigt for en god samarbejdskultur og for reel medvirkning.

*” Der er ingen grund til at snakke om champagne, hvis vi kun har råd til vand. Det er spild.” – Borger*

De ansatte beskriver også behovet for at finde en balance imellem den helt åbne tilgang og en proces hvori borgerne kan se sig selv i, indenfor det tema der er inviteret til borgermedvirkning på. De ansatte oplever at borgerne efterspørger en ramme at læne sig op ad. Den må hverken være for diffust eller for fastlåst.

*” Det er bedre at begrænse medindflydelsen., man at den til gengæld bliver reel. Det er langt vigtigere end at vi giver indtryk af at de har noget at sige og så har de det ikke.” - Ansat*

De ansatte fremhæver også at samarbejdet med brugerpanelet bare er det første spadestik i borgermedvirkning på organisatorisk niveau. Selvom udfoldelsesmulighederne kan synes begrænset skal de testes for alt hvad det er værd, på de områder, hvor der trods alt er muligheder for medvirkning- Herunder at benytte sig

af kommunens vision om en sundere kommune. En vision der åbner op for at have et mere sundhedsfremmende perspektiv end det traditionelle sygdomsforebyggende.

#### 8.0.4.2 Magten

Interviewpersonerne har det generelt godt med at borgerne tildeles mere magt end det tidligere har været tilfældet.

Borgerne præsenterer et synspunkt, der handler om at det er brugerne, altså skattebetalerne, af de kommunale tilbud, der bør have indflydelse på hvad der findes af samme og de ansatte synes de er spændende og udfordrende at møde ind til samarbejdet omkring dette med blanke ark.

*” Det er fornuftigt- Det er jo kunderne der bestemmer hvad der skal være på hylderne i Føtex (dagligvarebutik- red.). Det er vores skattepenge, der driver lokomotivet.” -*

*Borger*

De ansatte ser på magtoverdragelsen som en mere kompleks størrelse. De beskriver magtoverdragelse som en balancegang, der kræver øvelse. Både i forhold til at finde områder, hvor det reelt kan lade sig gøre og hvor det opleves som trygt at slippe kontrollen lidt. Det kræver også øvelse at kunne vurdere hvad der egentlig kan forventes af borgerne i forhold til ressourcer, energi og kompetencer. Der er ikke samme krav til frivillige om at gøre ord til handling, som der er for de ansatte. Det opleves som en udfordring hvis den faglighed, de ansatte skal stå på mål for, hæmmes af borgernes beslutningsmagt. Der er dog en generel opfattelse af at borgerne både gerne vil have, og forvalte, den magt de får adækvat. På det individuelle plan er man efterhånden så garvet i magtoverdragelsen at det tilstræbes, at borgeren har oplevelsen af, at de har så meget magt over deres eget forløb i afdelingen, at det er deres egne valg, der er de afgørende. På det organisatoriske plan handler det stadig om for flere strukturelle niveauer at turde at løsne grebet om magten lidt og dele den med borgerne. Måden på hvordan magt og ansvar bliver forvaltet, opfattes som personafhængigt. Tidligere oplevelser med at den magt borgerne er blevet givet, ikke er blevet forvaltet adækvat, i de ansattes øjne, hænger ofte sammen med, at man fra organisationens side ikke har været tydelig nok på opgaven.

De ansatte fremhæver dog, at det at give slip på magten er et tema, som kan skabe nogle kvaler. De understreger også at forventningsafstemninger omkring ovenstående er



meget vigtigt, for at kunne lykkes med borgemedvirkning. Ligesom det er vigtigt at have mod til at lægge magten fra sig uden helt at vide hvor det bærer hen.

*”Man skal ville magtbalanceændringen for at lykkes med borgermedvirkning. Det er her forventningsafstemningen er så vigtig. Hvis man inviterer ind, så skal man ville det og turde det.” - Ansat*

#### 8.0.4.3 Lokalspecifikke konsekvenser

Der er en vision om at åbne Sundhedshuset mere op imod civilsamfundet i den pågældende kommune.

Interviewpersonerne mener, at man med borgemedvirkning opnår en større tilpasning til lokalområdet og den kultur, der er på det pågældende sted. De ansatte læner deres praksis op ad forskning, som sjældent er rettet mod lokalkulturen og -historien. Det er typisk en mere generel viden, hvorimod den viden borgerne medbringer er mere specifik, i forhold til kontekstafhængige emner.

*”Vi lander på nogle temaer, der er mere relevante, og en prioritering der er mere relevant i forhold til at åbne Sundhedshuset op for civilsamfundet, end det vi selv ville være kommet frem til.” -Ansats*

I forhold til Sundhedshuset som det pågældende brugerpanel, er forankret i, kommer borgermedvirkning til at have betydning for at de forebyggende og sundhedsfremmende tilbud, der findes i Sundhedshuset, bliver mere alment kendt i lokalsamfundet. Dette vil kunne facilitere udviklingen af flere tilbud. På den måde vil Sundhedshuset kunne blive en katalysator for at højne borgernes sundhed.

#### 8.0.4.4 Generelle tanker om reel borgermedvirkning på organisatorisk niveau

Hvis borgermedvirkning på organisatorisk niveau skal have sin faste gang på jord og man vil flytte noget med det, så er man helt afhængig af ledelsesmæssig opbakning og engagement helt oppe fra direktionsgangen. Som det er nu, belyser de ansatte at man ikke skal have ambitioner om at revolutionere en hel masse med et brugerpanel, men at man kan godt have en ambitioner om at skubbe til processer, som allerede er i gang. Man er nødt til at kende sin plads i hierarkiet.

En ansat synes det er sjovt at lege med tanken om at omdefinere kommunalpolitik og det traditionelle beslutningshierarki, sådan at der blev nedsat brugerpaneler på forskellige områder, hvor der både skulle sidde borgere, ansatte og politikere. Så ville der måske i højere grad komme initiativer og opbakning oppefra, i forhold til borgermedvirkning og så ville det være lettere at arbejde med det, i for eksempel Sundhedshuset. Vigtigt i denne forbindelse er det at understrege, at det ikke må blive en tung mer-opgave. Det skal lette processerne. En anden ansat har svært ved at se denne strukturændring for sig som velfungerende, idet ville indebære at invitere borgere ind i nogle styringssystemer og processer, hvor de ikke er kendt med de dekoblinger der er. Det ville blive meget ulige arbejdsforhold.

En ansat stiller sig selv spørgsmålet om borgerne reelt set har samme mulighed for at påvirke noget på organisatoriske plan som de har på det individuelle. Dette selvom man gerne vil høre dem og have dem med. Det kræver en anden indsigt at samarbejde på det organisatoriske plan. Måske er det ikke så nødvendigt med borgemedvirkning på det organisatoriske plan, i lige så høj grad, hvis den borgermedvirkning, der foregår, og som er helt essentiel, på de individuelle plan er reel og god. En anden ansat opponerer mod dette tankesæt ved at sige følgende:

*”Hvis vi ikke kommer udover at se borgermedvirkning som noget der foregår nok allerede, om end det er på individniveau og i det individuelle møde, så kan det godt sparke grundlaget for organisatorisk borgermedvirkning til hjørne.”- Ansat*

De ansatte er enige om at snakken om borgermedvirkning er interessant og det sætter nogle tanker i gang. Det handler i høj grad om at nysgerrigt invitere borgerne og andre samarbejdspartnere ind til samskabelsesprocesser. For at dette skal blive godt og givende kræver det, at man giver sig selv og andre lov til at slippe tøjlerne lidt og tænke ud af boksen. Dette velvidende at det ikke er uden udfordringer at stille sig på mål for styringsværktøj, der ikke kvalitetssikres af tal og resultater, men af processer og udvikling.

*”Det kræver mod at hoppe ud i det her. Man skal turde at springe ud i det. Og gør man det, så skal man gøre det fordi man vil det. Ikke fordi det er det ”nye sort”. Man skal turde at lægge magten fra sig. Det kræver noget mod. Det kræver også noget mod, ikke at vide hvor der ender på forhånd. Nu må vi se.” - Ansat*

## 8.1 Opsummering af fundene

I det næste afsnit gives der kort opsummering af fundene fra forrige afsnit.

### 8.1.1 Gevinster

Ved borger-kommunesamarbejder opstår der gevinster, som rækker ud over opgaven man mødes om. Dette både på et personligt og organisatorisk plan. Dette blandt andet i form af meningsfuldhed, handlekraft og empowerment.

### 8.1.3 Ordets betydning

Det er ikke underordnet hvilket ord, der benyttes i forbindelse med invitationer til samarbejder. I ordet, der bruges, ligger der en indikation af forventninger til rollen som bidragsyder, herunder delagtiggørelse, mandat og magtforhold. I forhold til forventningerne til hinanden, samarbejdspartnerne i mellem, anbefales det at man sørger for at have fælles kontinuerlige evalueringer og tilbageløb. Både, i dette tilfælde brugerpanelet og de tilknyttede ansatte, men også ud ad til i organisationen.

### 8.1.2 Ligeværdige, men ikke lige stillet

Selvom udviklingen af samskabelse er positiv og danner en platform for et ligeværdigt samarbejde, er parterne ikke ligestillet grundet forskellige positioner og indsigt. Begge parter er klar over dette og accepterer også vilkårene, men understreger samtidig vigtigheden af at samarbejdet beror på ærlighed, transparens og tydelighed omkring rammerne. Det er vigtigere for autenticiteten i samarbejdet, at råderummet er reelt, fremfor at deltagerne får stukket blå i øjnene.

### 8.1.4 Kvaliteten af opgaveløsningen

Et godt samarbejde beror ligeledes på åben dialog, plads til forskelligheder og tillid til hinandens vilje og evner samarbejdspartnerne i mellem. Der er bred enighed om at kvaliteten af opgaveløsningen bliver bedre og langt mere kontekstspecifik som resultat af samskabelse, ligesom at begge parter lærer noget af samarbejdet.

### 8.1.5 Repræsentation

At få repræsenteret befolkningen bredt i et brugerpanel er ikke en enkel opgave. Det tyder dog på at det er hensigtsmæssigt at "caste" borgerne til opgaven, ud fra evner og ressourcer, fremfor at udvælge tilfældigt ud fra personligt engagement eller andre

forskellige parametre. *Hvordan* man vælger at rekruttere, er en afgørende faktor for repræsentationen.

#### *8.1.6 Kompetencer hos de ansatte*

Der er blandt de ansatte en oplevelse af, at det er kompetencekrævende at være facilitatorer i samskabelses øjemed. Man kan trække på tidligere erfaring med individuel- og gruppebaseret medvirkning, men succesfuld samskabelse stiller nogle andre krav til de ansatte, som ikke nødvendigvis ligger naturligt i deres uddannelsesbaggrund. Denne oplevelse af manglende kompetence kan være en hæmsko for at man tilvælger samskabelse som tilgangsform for borgermedvirkning.

#### *8.1.7 Magt*

Det ses på som positivt at der lægges til rette for magtomfordeling. Det er dog en balancegang som kræver øvelse. Det handler om at finde de områder, hvor det er trygt for organisationen at slippe kontrollen og at turde at gøre det. Dette beskrives som enklere i forbindelse med arbejdet med den individuelle borgermedvirkning end i den organisatoriske, hvor de beslutninger der træffes på det niveau, har betydning for mange flere og hvor der er andre lovmæssige krav kommunen også bliver nødt til at tage hensyn til.

Hvordan den tildelte magt forvaltes af borgerne, erfares at hænge sammen med hvor grundig man har været i arbejdet omkring forventningsafstemningerne før og tidligt i samarbejdsprocessen.

#### *8.1.8 Rammer*

Det er vigtigt at rammerne man har at agere indenfor, bliver italesat. For eksempel udfordres de organisatoriske rammer hvis alle skal tilgodeses i, hvad der er meningsfyldt for præcis dem og hvis det meningsfulde ikke harmonerer med den faglighed, organisationen skal være garant for. I forbindelse med dette oplever de ansatte det som udfordrende at være anerkendende overfor inputtene, i dialogen med borgerne, og samtidig have en viden om at de forslag, der bliver bragt på bane, ikke er gennemførligt, i forhold til forskellige rammer.

Det belyses at strukturelle regulativer vanskeliggør arbejdet med samskabelse. Der er forskellige syn på om og hvordan man reelt ville kunne strukturere samskabelsesprocesser i større og niveauoverskridende skalaer. For at lykkes med dette handler det i høj grad om at man, som organisation, har modet til at invitere borgere og

andre interessenter ind i maskinrummet, slippe tøjlerne lidt og se hvor det bærer hen.

Ledelsesmæssig opbakning er dermed alfa omega for at uforudsigelig samskabelse skal kunne lykkes.

## 9.0 Diskussion

I det følgende afsnit vil jeg forsøge at drøfte undersøgelsesfundene fra forrige kapitel, ud fra forskellige platforme og ståsteder. Dette ud fra de forskellige spørgsmål i problemstillingen. Jeg vil også diskutere min egen tilgang til undersøgelsen. Til sidst vil jeg give mit bud på relevante fokusområder for kommende forskning.

I denne masterafhandling har jeg valgt at belyse problemstillingen:

*På hvilke måder forstås og erfares borgermedvirkning i samskabelsesprocesser, når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme?*

Med underbyggende forskningsspørgsmål:

- *Hvordan forstås borgermedvirkning?*
- *Hvilken betydning har borgermedvirkning?*
- *Hvilke forudsætninger ligger til grund for at borgermedvirkning reelt kan finde sted?*

Som tidligere nævnt fandt jeg 4 hovedtemaer, med tilhørende underpunkter, frem som følge af analysearbejdet: Den ekstra dimension, Fundamentet for det sunde samarbejde, Bedre sammen end hver for sig og Organisatoriske anliggender. Disse tematikker vil jeg forsøge at diskutere igennem problemstillingen og forskningsspørgsmålene, ud fra sundhedsfremmende-, organisatoriske- og styringsmæssige perspektiver.

### 9.1 På hvilke måder forstås og erfares borgermedvirkning i samskabelsesprocesser, når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme?

Over en bred kam opleves samarbejdet mellem borgerne og kommunen som indebærende en mergevinst end opgaveløsningen i sig selv. Dette på forskellige parametre og forskellige socioøkologiske analyseniveauer og som kredser tæt op ad Agger og Tortzens belysning af 4 værdiformer i forbindelse med samskabelse fra 2015, som er beskrevet i indledningskapitlet.

#### 9.1.2 Den ekstra dimension

Mine fund viser at der på mikro-niveau fremhæves aspekter af borgermedvirkning, der især kendes fra anerkendelses- og medvirkningsteorier, som bygger på humanistiske og demokratiske værdier (Skjefstad, 2015). Det handler i høj grad for borgerne om at føle

sig set og hørt og dermed respekteret som mennesker og som kompetente bidragsydere til den sociale sundhed og velfærd.

### 9.1.3 Fundamentet for det sunde samarbejde

Denne tillidserklæring, som kompetent bidragsyder, fra kommunens side medfører både en oplevelse af stolthed og meningsfuldhed. Borgene beskriver i deres udsagn at samværet og tilhørighedsforhold i brugerpanelet og i workshops med andre borgere, giver en fællesskabsfølelse som opleves at facilitere til en handlekraft de ikke ville have opnået på egen hånd, altså i tråd med det Putnam (2000) beskriver som bonding social capital.

### 9.1.4 Bedre sammen end hver for sig

På meso-niveau erfares borgermedvirkningen som berigende qua dialogen mennesker i mellem og den deraf følgende horisontudvidelse. I mine fund beskrives samskabelse som en gylden mulighed for at man som organisation bliver udfordret på sin ind- og forforståelse i forhold til hvad sundhedsfremmende tiltag indebærer. Dermed fås muligheden til at udforme sine fremtidige tilbud, med afsæt i dette. Dette er i tråd med Andersen m.fl. (2018) beskrivelse af social innovation. Dette værdigenererende symbioseforhold, beskrives af Putnam som bridging social capital, hvilket indebærer vidtrækkende fordele i forhold til kompetenceudvikling hos begge parter samt tilrettelæggelse for magtomfordeling i et bredere perspektiv (Claridge, 2018).

### 9.1.5 Organisatoriske anliggender

Fundene i mit studie peger på at kommunen via borgernes syn på sundhed kan komme til at måtte ændre på dens tilgang til sundhed. Dette støttes af Jensen og Krogstrup (2017) som hævder at Capacity Building løftes op på et højere plan, når det ikke længere bare handler om at lægge til rette for at individet eller den enkelte borger bemyndiges og udvikler sig, men at borgerne aktivt i samspil med kommunen er med til at udvikle tilbud som kan understøtte både organisationens og medborgeres positive udviklingsprocesser. Dermed bliver samarbejdet en vigtig brik i den kommunale sundhedsfremme. I mine fund ses divergerende holdninger til *om* i det hele taget og hvis så *hvordan* borgermedvirkning bør implementeres på tværs af strukturelle niveauer i en organisation. Andersen og Holm (2020) belyser at i et planlægningsperspektiv kan mesoniveau-tilgange til sundhedsfremme være gunstige, fordi der herfra både kan

påvirkes på mikro- og makroniveau, for eksempel i forhold til faktorer der relaterer sig til ulighed i sundhed. Andersen og Holm (2020) antager også at denne inddragelse af mikroniveauet, altså borgerne, kan gøres uden at miste muligheden for at påvirke makroniveauets politikker og strategier.

## 9.2 Hvordan forstås borgermedvirkning?

Mine fund viser til at informanterne forstår borgermedvirkning som en platform for ligeværd og demokrati, herunder udviklingen af empowerment. Der er flere anliggender, som må være på plads for at sådan en platform skal være stabil og bærekraftig.

### 9.2.1 Lige meget værd, men ikke samme position

I mit studie vises der til at det på individniveau eller gruppeniveau handler det om at de, der benytter sig af et tjenestetilbud, skal have indflydelse på udarbejdelsen af tilbuddet. På system- eller organisatorisk niveau indebærer borgermedvirkning at borgerne indgår i et ligeværdigt samarbejde med tjenesteapparatet og deltager aktivt i planlægnings- og beslutningsprocesser fra start til mål. Dette er i tråd med det Jenssen (2015) definerer som borgermedvirkning samt det som Ulrich (2016) beskriver som uforudsigelig samskabelse, beskrives som demokratisk/empowerment samskabelse af Tortzen og Agger (2015) og det der betragtes som både empowermentfaciliterende og kapacitetsopbyggende af Jensen og Krogstrup (2017). Med ligeværd forstås også en gensidig tillid og respekt for hinanden som mennesker, men også for hinandens evner som samarbejdspartnere. En sådan tillid og respekt fordres gennem en åben dialog, hvor man nysgerrigt går på opdagelse i hinandens livsverden. Selv om man som menneske er lige meget værd, ens meninger har lige meget værdi og man måske tildeles en form for beslutningsmandat, så er der uomtvisteligt det forhold, at man som borger og repræsentant for en organisation ikke er ligestillet, i forhold til for eksempel viden, såfremt det er organisationen, der har inviteret ind til samarbejdet.

### 9.2.2 Magtomfordeling

I skarp kontrast til Simon Thomsons kritik af Nancy Frasers retfærdighedsteori (Fraser, 2005; Thomson, 2009) viser min undersøgelse at de ansatte er sig det skæve magtforhold, i forhold til ligestilling, meget bevidst og i forbindelse med dette, meget



opmærksomme på at bruge denne ”overhånd” til at lægge til rette for så reel indflydelse som muligt. Thomson (2009) hævder bl.a. at det næppe er sandsynligt at de som har magt, vil bruge sine refleksive evner til at indskrænkes sin egen magt til fordel for at kunne inkludere flere i demokratiske diskurser. En antagelse om strukturel og personlig magt som nulsumssituation, som da ikke kan bekræftes i denne undersøgelse.

### 9.2.3 Ordvalg

Som tidligere beskrevet, beskrives der i litteraturen at samskabelsesprocesserne mellem kommunen og civilsamfundet, har mange betegnelser, som måske eller måske ikke dækker over det samme, optræder det samme begrebspluralisme, når samarbejdet mellem borgerne og kommunen skal beskrives (Jensen & Krogstrup, 2017; Ulrich, 2016). Mit studie viser til at det *ikke* er underordnet med hvilke termer, man beskriver samarbejdet mellem kommunen og civilsamfundet. Måden hvorpå samarbejdet defineres indikerer (måske) uforvarende noget om hvilket engagement, rollefordeling, mandat og dermed også magtforhold de implicerede parter kan forvente. Dette er en tanke at have med sig i forbindelse med planlægningen af samskabelsesprocesser, så der er konsensus imellem den type samarbejde man ønsker og den type man inviterer til. Dette ligger tæt op ad det Andersen og Bak (2020) påpeger i belysningen af ordet *borgermedvirkning* i forhold til empowerment og samskabelse i praksis. Dette kan sammenholdes med den tidligere beskrevne ”Magtens trekant”, idet en del af de forventninger, der er til samarbejdet, skabes hos de fagprofessionelle og borgerne allerede før de møder hinanden. Der sker bl.a. på baggrund af hvordan samarbejdet med borgerne italesættes i organisationen og hvilke ord der bliver brugt i invitationerne til kommune-civilsamarbejdet, heri ligger der altså en form for diskursiv magt (De Jongh & Tortzen 2021; Elmholdt & Fogsgaard, 2014).

### 9.2.4 Demokrati

Mine fund viser at repræsentationen af borgere ses som et vigtigt aspekt i forhold til samskabelse. Denne opfattelse støttes bl.a. både af Ulrich (2016) og i Heimburg og Hopstads rapport fra 2019. I deres typologier/rapporter står der beskrevet at repræsentativ og relevant borgerrepræsentation er vigtigt. Faldgruberne og hvad man bør undgå, i ligeværdig repræsentationen af borgerne er rigt beskrevet i litteraturen om borgermedvirkning (Fraser 2005; Heimburg & Ness 2020).

Det som derimod er svært sparsomt beskrevet er ud fra hvilke parametre, man bedst muligt sikrer en bred og gyldig repræsentation. Det viser mine undersøgelsesfund, at der er et kald på opmærksomhed på, hvorfor jeg nu vil reflektere lidt rundt emnet.

Hvis målet er borgermedvirkning på lige vilkår, set i lys af Nancy Frasers Retfærdighedsteori, hvordan sikrer man da repræsentationen af dem som af forskellige årsager, ikke kan repræsentere sig selv og hvem bestemmer egentlig om de kan det eller ikke? En af Frasers kæpheste er at inklusionen af (ofte) ressourcestærke borgere ikke må betyde eksklusion af mindre ressourcestærke borgere. Denne potentielle skævvridning af formålet med borgermedvirkning har informanterne, både borgerne og de fagprofessionelle, i mit studie, stort fokus på at imødekomme, ved at være deres mandat bevidst. Både Fraser (2005) og Heimburg og Hopstad (2019) forklarer at borgere med høj socioøkonomisk status har mere magt og indflydelse til at sætte en agenda, og flere tilgængelige ressourcer til at deltage i samskabelsesprocesser end medborgere, der befinder sig længere nede i det sociale hierarki. Dette kommer hurtigt til at lyde som indflydelse, der sker på bekostning af de mindre ressourcestærke borgere. Mine fund viser dog at både borgerrepræsentanterne og de ansatte er deres rolle og ansvar bevidst, og har som målsætning at gøre hvad der står i deres magt, for at udligne forhold, der påvirker den sociale lig- eller ulighed i sundhed, i forbindelse med samskabelsesprocesser. Begge informantgrupper, i min undersøgelse, er meget opmærksomme på vigtigheden af at kunne abstrahere fra sig selv og sit eget, til et niveau, hvor man repræsenterer kommunens borgere generelt. Samtidig anerkender de fagprofessionelle deres ansvar i at lægge til rette for alle typer af borgere kan deltage på mest mulige lige vilkår. Selvom dette kan være en udfordrende jongleringsopgave, påtager de den sig gerne. På tilsvarende måde udtrykker borgerne i informantgruppen at de har en opgave i at tale alles, og måske *især* de skrøbeliges sag. Med andre ord ikke bare *individets* personlige magt, men *fællesskabets* (jf. afsnit 5.3 Empowerment og magt)

I sin eksemplificering af samskabelsestilgangene beskriver Ulrich (2016) at *relevante* borgere bør inviteres til samskabelsesprocesser. Men ud fra hvilke parametre vurderes relevans? Ønskes der statistisk repræsentativitet eller teoretisk generaliserbarhed? Det beskrives i litteraturen, at det er vigtigt at finde de rigtige folk til den aktuelle opgave (Mølholm, 2018). Herunder må man som organisation, grundigt reflektere over hvad det er man ønsker hjælp til (Mølholm 2018; Ulrich 2016). I min undersøgelse peger informanterne på, at organisationen, i sin jagt på den hjælp, skal både være opmærksom

på, på *hvilke* platforme og *hvordan* hjælpen efterspørges. I forbindelse med dette bør organisationen også være sig sin rolle som magtindehaver bevidst, i det der i måden der inviteres på eller i de fysiske rammer, som tid og sted, for samarbejdet, relativt enkelt vil kunne selekteres i, hvem man henvender sig til og hvem der reelt har mulighed for at deltage.

Hvis man træder et skridt tilbage og ser borgerrepræsentation i et større organisatorisk- og styringsperspektiv, vil man kunne hævde, at fordi vi lever i et demokratisk samfund, bliver borgernes interesser i varetaget, i udviklingen af offentlig velfærd, via ansatte som jo per definition også selv er borgere eller politisk folkevalgte. Denne distinktion af demokratiet, set i forhold til samskabelse, diskuteres også af både informanterne samt Heimburg og Hofstad (2019). Ulrich (2016) beskriver, at i forhold til nogle beslutninger, vil styret- eller ansvarliggørende samskabelse være den bedste måde at udvikle velfærden på, mens på andre områder, er det ikke det. Hvis opgaveløsningen kalder på de typer af samskabelse, der ligger over den horisontale akse på Ulrich (2016) skematisering af typologien, må man som offentlig ansat aktør sandsynligvis erkende at man, når man er på arbejde, er så indlemmet i de interesser, kulturer og magtstrukturer, der eksisterer i en organisation, at man ikke kan sige sig fri af dem og at man dermed ikke via sig selv, kan repræsentere den "almindelig borger". En lignende tematik må formodes at kunne gøre sig gældende i forhold til samskabelsesprocesser med eksterne samarbejdspartnere, som for eksempel frivillige organisationer. Dette samarbejdet beskriver, ansat-informanterne som *lettere* fordi det er mere forudsigeligt og man i højere grad har samme udgangspunkt for at indgå i et ligeværdigt samarbejde. Dette kan ses som fordelagtigt i forhold til gnidningsfrit og målrettet samarbejde. Andersen m.fl. (2018, s.19), udfordrer holdninger som denne, ved at hævde: "*Det er muligt at lige børn leger bedst, men ulige børn skaber mere interessante ting sammen*". I forhold til samarbejdet med andre organisationer, gør Axelsson og Axelsson (2016) opmærksom på at man da bør vurdere om der reelt er tale om et samarbejde mellem kommunen og borgere eller et samarbejde mellem to organisationer, ud fra antagelsen om at organisationsrepræsentanterne fra de frivillige organisationer også vil være farvet af deres organisations traditioner. Denne vertikale integrering vil blive diskuteret lidt mere senere i diskussionsafsnittet.

### 9.2.5 Interessekonflikter

Udover de udfordringer, der allerede er diskuteret i dette afsnit, viser mine fund til at flere af de udfordringer, der belyses i forbindelse med borgermedvirkning i samskabelsesprocesser, kan knyttes til temaet: Interessekonflikt(er). Disse interessekonflikter fremhæves på flere områder og svaret på dem, for at undgå at det ødelægges for samskabelsesprocesserne, er åbne dialoger og forventningsafstemninger, mener både informanterne og Heimburg og Hopstad (2019). Udfordringerne handler i store træk om disharmoni mellem nogles ønsker og nogles andres rammer. Dette kan både være økonomiske, styringsmæssige eller faglige rammer. Det kan for eksempel handle om, at borgere ønsker tilgange eller tilbud som ikke kan forsvares ud fra de normer Sundhedsstyrelsen har lagt for, hvordan sundhedsydelse skal udføres. Eller for eksempel ønsker, der er så økonomisk og ressourcekrævende, at det ikke er muligt at gennemføre. Det kan også handle om at kollegaer til dem, der lægger tid i samskabelsesprocesser, hellere synes tiden burde lægges et andet sted eller måske en ledelse, der gerne vil se noget valuta for pengene i form af resultater og ikke så meget snak om givende processer (Kristiansen, 2019). Disse problemstillinger belyses bla. også af Axelsson og Axelsson (2016). Det lyder enkelt, at hvis man bare skaber en platform for ligeværdig dialog, så oplever alle parter at deres egen og samfundets sundhed fremmes. Sådan ser virkeligheden desværre ikke ud. Mine fund, som også afspejles i litteraturen belyser, at man lykkes ikke med samskabelsesformerne, over den horisontale akse i Ulrichs (2016) skematisering, bare fordi det står i lovgivningen at man skal. Det kræver et bredt spekter af kompetencer indenfor diplomati, som man ikke nødvendigvis er udstyret med fra sin grunduddannelse, hvad end den så måtte være (Heimburg & Hofstad, 2019; Jenssen 2015; Ulrich, 2016).

### 9.3 Hvilken betydning har borgermedvirkning?

Borgermedvirkning har betydning for flere parametre og på flere strukturelle niveauer indenfor udviklingen af kommunal velfærd og sundhedsfremme. Tidligere i diskussionskapitlet blev det beskrevet, hvordan samarbejdet med andre end sine ligesindede giver en mergevinst i tillæg til løsningen af den opgave, man mødes om. I denne del af diskussionskapitlet vil jeg belyse hvilken betydning borgermedvirkning har i forhold til opgaveløsningen.

Mine fund viser at sundhed defineres bredere som følge af borgermedvirkning samt at der erfares en bedring af *kvaliteten* af opgaveløsningen igennem samskabelsesprocesser, der indebærer borgermedvirkning, end den ville være blevet uden.

### 9.3.1 Øget indsigt og deraf øget kvalitet

Indeværende undersøgelse viser til, at på meso-niveau erfares borgermedvirkning som en forudsætning for, at de offentlige organisationer effektivt kan spille deres rolle som facilitator for sundhedsfremme. Mine fund indikerer at det offentlige er helt afhængigt af at blive klogere på borgernes virkelighed og få mulighed for at blive inviteret ind i deres livsverden for at forstå, hvordan de oplever den offentlige service og hvordan det påvirker deres liv. På den måde bliver nye borgerrettede tiltag ikke alene tilrettelagt ud fra organisationens perspektiv, men også ud fra borgernes. Dette understøttes af Andersen m.fl. (2018). Som tidligere beskrevet er det vigtigt at disse møder foregår i øjenhøjde med gensidig forståelse og respekt for hinandens livsverdener og derigennem skabe den nødvendige tillid. Det skal gå begge veje. De ansatte har deres faglige kundskab at byde ind med og borgerne har ekspertisen i eget liv og lokalsamfund og -kultur. På denne måde imødekommes det Heimburg og Hopstad (2019) beskriver som kernen i samskabelse, nemlig at skabe noget sammen i en proces, hvor forskellige aktører i fællesskab udvikler ny velfærd og andre former for samfundsmæssige fællesskabsværdier. Det sker bl.a. gennem dialog via en sammensmeltning mellem generel og specifik viden i udviklingen af et ”fælles tredje”. Denne flerfacetterede anskuelse gør, at både selve samskabelsen og resultaterne heraf, løftes op på et højere niveau kvalitetsmæssigt. Hvorfor det er vigtigt at borgerne med deres perspektiver inviteres ind i processen, så tidligt som muligt (Heimburg & Hofstad 2019; Mølholm 2018).

### 9.3.2 Grundigt og ærligt forarbejde giver bedre vilkår for kvaliteten

Det anbefales at organisationen prioriterer tid til forberedelse af samskabelsesprocessen de inviterer ind til (Andersen m.fl, 2018; Mølholm, 2018). Som tidligere beskrevet for at komme frem til hvad det er organisationen ønsker hjælp til og om uforudsigelig samskabelse i det hele taget er den bedste tilgang. Samt herunder hvilke kompetencer det vil i så fald vil være meningsfuldt at rekruttere. Men også for at få afstemt forventningerne indad i organisationen og eventuelt lægge en midlertidig plan for evaluering og forankring (Kristiansen, 2019). I den forbindelse tvinges organisationen,

for eksempel, til at reflektere over *hvorfor* den gerne vil forandre eller udvikle og på *hvilke* områder der reelt er vilje til og mulighed for borgerne at have indflydelse. Der bør også reflekteres over hvilke præmisser der arbejdes under samt hvilke værdier eller strategier der arbejdes ud fra. Og ikke mindst om organisationen er parat til at invitere borgerne med ind i maskinrummet. På den måde kan man understøtte udgangspunktet for et givende samarbejde. I denne planlægningsproces er det afgørende at man som organisation, gør sig sine eventuelle forudindtagende idéer til udfaldet af samarbejdet, klart idet denne potentielt skjulte agenda, vil kunne påvirke, den ovenfor beskrevne, åbne dialog om det fælles tredje og dermed have indvirkninger på kvaliteten af opgaveløsningen.

### 9.3.3 Bredere definition af sundhed og udfordring af organisatoriske- og styringsmæssige mindset

På makro-niveau vil samskabelsesprocesser med borgerne kunne have betydning for hvordan og hvilke beslutninger, der træffes på højere strukturelle niveauer end i Sundhedshuset eller sundhedsafdelingen. Nogle af informanterne beskriver at organisationen bliver udfordret på dens eksisterende ideologi, omkring sundhed, i dialogen med ikke-ligesindede. Sundhed bliver bredere defineret. De ansatte oplever at de tilbud, der efterspørges, ændrer karakter fra at være sygdomsforbyggende til at være mere sundhedsfremmende. Dette åbner for en bredere tilgang til kommunens vision om en sundere kommune, hvilket kan jävnføres til både Ottawa Charteret (WHO, 1986) og Antonovskys sundhedsbegreb (Lindström & Eriksson, 2019). Dette belyses i studiet som værende både udviklende og udfordrende. I denne forbindelse er borgermedvirkning interessant, idet det faciliterer refleksioner rundt beslutningshierarkiet i organisationen og dermed også rokker ved det eksisterende mindset omkring magtomfordeling og styring. Hvis man ser på dette i lys af *linking social capital*, i forlængelse af bonding og bridging social capital, bliver det klart, at en ændring af magtforhold er nødvendig, hvis man ønsker at generere empowerment og dermed handlekraft og public value, både horisontalt og vertikalt (Andersen m.fl., 2011; Claridge, 2018; Green m.fl., 2015; Putnam, 2000). Dette er i tråd med at der i litteraturen peges på nødvendigheden af også at tage de niveauoverskridende samarbejds- og styringsforhold under luppen, i forhold til ændringer i arbejdsgange og uforudsigelige demokratiske/empowerment samskabelsesprocesser (Axelsson og Axelsson, 2016; Kristiansen, 2019).

## 9.4 Hvilke forudsætninger ligger til grund for at borgermedvirkning reelt kan finde sted?

For at samskabelsesprocesser involverende borgermedvirkning idet hele taget skal kunne lykkes, kræver det, at der fra organisationen ønskes en ændring af den offentlige sektors rolle (De Jongh & Tortzen, 2021). I mit studie peges der generelt på stor tilfredshed med paradigmeskiftet, og på stor velvilje til et ligeværdigt samarbejde på områder, hvor det er meningsgivende og styringsmæssigt muligt.

### 9.4.1 Forventningsafstemning og transparens

I min undersøgelse er der to forudsætninger, der ofte går igen, som essentielle for et konstruktivt samarbejde mellem kommune og civilsamfund. Det er *forventningsafstemning og transparens*. Disse fremhæves også af Heimburg og Hopstad (2019). Nogle temaer skal afstemmes før man går i gang og andre temaer kalder på afstemninger og evalueringer, undervejs i processen, afhængigt af hvor den bevæger sig hen. Især afstemninger og ærlighed omkring ønsker og behov på den ene side og rammer og regler på den anden, findes helt nødvendige. Ikke kun for at undgå pseudomedvirkning, på grund af utydelighed eller skjulte agendaer i forhold til indflydelsesområder, men også for at have et sæt konkrete ”spilleregler” at læne sig op ad og reflektere ud fra. Dette er gældende for samtlige horisontale og vertikale interaktioner, der finder sted i uforudsigelige samskabelsesprocesser.

### 9.4.2 Vilje og mod til at turde

Mine fund, som er i tråd med både Heimburg og Hopstad (2019), Kristiansen (2019), Mølhøj (2018), understreger at hvis man vil lykkes med uforudsigelige samskabelsesprocesser, så skal invitationen hertil ske på baggrund af vilje og ikke fordi samskabelse er et buzzword i tidens offentlige administration. I ordet *vilje* ligger der bl.a. viljen og modet til at træde ud af sin identitet som *bedrevidende* fagperson og ”nøjes” med at være *vidende* fagperson. Informanterne beskriver også, at det kræver noget mod at turde invitere fremmede livsverdener med ind til det cirkulære konferencebord, slippe kontrollen lidt og lade den åbne dialog bringe samarbejdet nye og uventede steder hen. Det kræver med andre ord, at man over alle strukturelle niveauer i organisationen, gør op med hindrende kulturelle normer eller revirforsvarende adfærd (Axelsson & Axelsson, 2016). Denne træden et skridt tilbage er dog kun halvdelen af forudsætningen for et givende samarbejde. Borgerne er på sin side også nødt til at træde

et skridt frem og byde aktivt og deltagende ind, hvis samskabelse og NPG skal være givende sundhedsfremmende. It takes (at least) two to tango (Andersen & Bak, 2020; Andersen & Espersen, 2017).

### 9.4.3 Ledelsesmæssig opbakning

Hvis man som del af en organisation har besluttet sig for større organisatoriske forandringer som at invitere ind til uforudsigelige samskabelsesprocesser, anbefales det kraftigt at have ledelsesmæssig opbakning fra højeste strukturelle lag til det (Kristiansen, 2019). For eksempel herunder at have fået mandat til at bevæge sig væk fra kvalitets- og effektparametrene, som har rod i det traditionelle NPM- paradigme. Uforudsigelige samskabelsesprocesser kan ses som en investering i social kapital og public value, man *ikke* får fuldt afkast af, hvis man som facilitator for samarbejdet, risikerer at måtte stå skoleret for ikke at levere resultater på måder, der tilhører en anden tid og en anden styringsideologi. Man må som minimum have afklaret og afstemt hvilken valør ”kvalitet og effekt” måles i og som ledelse, ligesom de andre implicerede parter, være indstillet på at have tålmodighed i processen (Andersen m.fl. 2018). Det beskrives at traditionel hierarkisk styring er udfordrende nok i sig selv (Axelsson & Axelsson, 2006). Samskabelsesprocesser, der sætter krav til horisontal og vertikal samskabelse, gør det ikke lettere. Det er et stort puslespil at imødekomme de forskellige samarbejdspartners regulativer, økonomi, interesser og sidst men absolut ikke mindst værdier og kulturer (Andersen m.fl., 2018; Kristiansen, 2019). I mine fund belyses det, at dette kan blive en hindring for lysten til indarbejdelse af samskabelse. Som modsvar til sådanne scenarier fremhæver Axelsson og Axelsson (2006) at gevinsten ved det lange seje træk, som uforudsigelige samskabelsesprocesser nu en gang er, er at det er i samspillet mellem det horisontale og vertikale integreringssamarbejde at community health og sundhed skabes. Både informanterne og Axelsson og Axelsson (2006) beskriver at det er igennem regelmæssige møder og evalueringer, på tværs og internt i grupperne og både vertikalt og horisontalt, man over tid opbygger tillid til hinanden som samarbejdspartnere og derfra sammen udvikler fællesskabsfølelse og fælles målsætninger, social kapital og empowerment. For at opnå dette, kræver det først og fremmest, siger informanterne, at man som organisation tør at kaste sig ud i det. For det andet kræver det, for at lykkes, også at man er ”god” til det. Dette krav kan potentielt skræmme nogle fra at prøve. Informanterne samt Heimburg og Hopstad (2019) beskriver dog, at man tilegner sig viden undervejs, men efterlyser samtidig



kompetenceløft i form af know-how. Dette gældende hele vejen fra kælder til kvist i det traditionelle strukturelle hierarki. I denne forbindelse understreger informanterne at det ikke er nok med samskabelsesprocesser over et enkelt strukturelt styringsniveau eller to- Det skal op på politiker niveau. På den måde ryster samskabelsesprocesser, indebærende borgermedvirkning, lidt ved det traditionelle beslutningshierarki og organisationens strukturelle magt og danner dermed grundlaget for både en bottom-up og top-down udvikling af folkesundhed og sundhedsfremme (De Jongh og Tortzen, 2021; Elmholdt & Fogsgaard (2014).

## 9.5 Metodekritik

Jeg har forsøgt efter bedste evne at imødekomme krav om validitet og reliabiliteten i tilgangen til masterafhandlingen samt forsøgt at minimere min forforståelses og teoretiske ståstedes påvirkning på studiet. Jeg er opmærksom på at tilgangen til emnet om borgermedvirkning i samskabelsesprocesser alligevel har fået et positivt præg. Forstået på den måde at jeg uforvarende har prioriteret at belyse givende sammenhænge og det der giver mening i et sundhedsfremmende perspektiv. Jeg synes jeg i adækvat grad har fået svar på det jeg gerne ville i undersøgelsen, men er ydmygt bevidst om at andre valg i forhold til design og spørgsmål måske kunne have givet bedre og mere fyldestgørende svar. Om jeg fået det på et grundlag fri for organisatoriske diskurser og forventninger om en bestemt form for loyalitet, er svært for mig at sige. Derfor bliver det ikke muligt at præsentere fundene som reelle facit, men kun som indikationer. Jeg kan forestille mig, at man kunne have valgt andre undersøgelsestilgange og belyst andre aspekter af emnet som ville have givet et mere negativt udfald rundt det fornuftige i at invitere til borgermedvirkning i kommunale samarbejdsprocesser.

## 9.6 Implikationer

Idet det i studiet belyses at udfordringen med at finde ”den rigtige” repræsentation af borgere, som så hovedbrydende, at det potentielt vil kunne afholde nogle fra at give sig i kast med samskabelse, tænker jeg at ”repræsentation” må være interessant at undersøge nærmere. Det er ikke min opfattelse at det er mangel på vilje det handler om, det er hellere mangel på værktøjer til at lykkes med det. Som kort nævnt, tidligere i diskussionskapitlet, bliver der i litteraturen beskrevet hvordan det ikke skal være og hvad man skal undgå. Der står ikke så meget om *hvilke* parametre man bør invitere ud

fra og *hvordan* for at opnå en effektiv, retfærdig og favnende repræsentation af borgerne. Både med tanke på at udnytte den ressourcebank, der er i borgernes viden og kunnen og samtidig imødegå social ulighed i sundhed. I denne forbindelse synes jeg også det kunne være interessant at blive klogere på om de sundhedsfaglig ansattes udgangspunkt, i den naturvidenskabelige og forklarende verden, spiller ind på deres vurdering af om borgerudvalget er repræsentativt nok sammenlignet med andre faggrupper, der har afsæt i den social- og samfundsvidenskabelige og forstående verden. Måske kommer det sig slet ikke så nøje hvilke objektive karakteristika borgerne besidder, så længe de er den rigtige til jobbet?

## 10.0 Konklusion

I dette studie erfares der stor velvilje til at invitere borgerne med i kommunale udviklings- og beslutningsprocesser. Borgermedvirkning i samskabelsesprocesser opleves som positivt, men ikke uden udfordringer. Borgermedvirkning bidrager til at borgerne føler sig imødekommet og respekteret både som mennesker og som kompetente bidragsydere i udviklingen af den sociale sundhed og velfærd. I forbindelse med borgermedvirkning i samskabelsesprocesser dannes der følelsen af empowerment og fællesskab, hvilket faciliterer til handlekraft blandt borgerne. Qua samarbejdet mellem civilsamfundet og kommunen øges kvaliteten, herunder helhedsorienteringen og kontekstmåltetheden af de tilbud, der udvikles og søsættes. På den måde understøttes både borgernes og kommunens positive udviklingsprocesser kontinuerligt. For at samarbejdet, i form af samskabelse, skal blive holdbart og givende, er der nogle helt fundamentale ting, som må være på plads. Kommunen, må som organisation, gøre op med sig selv på hvilke områder samskabelse med reel borgermedvirkning er både ønskeligt og muligt. Underforstået i hvor høj grad man er villig til at slippe kontrollen og dele magten. Herunder også, hvor stor den ledelsesmæssige opbakning til dette er samt hvilke økonomiske, lovmæssige og måske også kulturelle rammer, der i så fald må ageres indenfor. Det kan, grundet manglende kompetencemæssige værktøjer, være udfordrende at lede selve samarbejdsprocessen mellem organisationen og borgerne samt at finde ud af hvilken borgerrepræsentation, der er den rigtige for opgaven og ikke mindst om denne kompenserer for social ulighed i sundhed. Nogle af nøgleordene for bæredygtige sundhedsfremmende samskabelsesprocesser synes at være: *transparens* og *forventningsafstemning*. Dette i samarbejder både horisontalt og vertikalt i det strukturelle hierarki. Der skal være ærlighed omkring formålet og præmisserne for samskabelsesprocesserne og ud fra dette, må de aktuelle aktører, gennem åben dialog, finde ind i hinandens livsverdener.

Selvom det kan synes afskrækkende og modskrævende, som kommune, at kaste sig ud i udviklingen af community health med borgemedvirkning som en del af samskabelsesprocesser, lyder opfordringen, at man skal gøre det, hvis viljen er til det. Gevinsten er større end indsatsen, idet folkesundhed og sundhedsfremme bl.a. skabes i mødet mellem horisontal og vertikal integration, i form af både effektivitets- og især demokratisk/empowerment samskabelse.

# Litteraturliste

- Agger, A., Tortzen, A. & Rosenberg, C. (2018). *Hvilken værdi skaber vi med samskabelse?* Professionshøjskolen Absalon.
- Andersen, H. M. & Holm, J. (2020). Community health- et alternativ til individrettede sundhedsstrategier. i *Sundhedsfremme i kommuner og lokalsamfund- mellem forskning, planlægning og praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Andersen, L., Espersen, H., Kobro, L., Kristensen, K., Skar, C. & Håkon Iversen (2018). *Demokratisk Innovasjon- Teorier og modeller for samskapende sosial innovasjon i norske kommuner*. Høgskolen i Sørøst-Norge/Senter for sosialt entreprenørskap og samskapende sosial innovasjon.
- Andersen, L. L. & Espersen, H.H. (2017). *Partnerskaber og samarbejder mellem det offentlige og civilsamfundet*. Socialstyrelsen.
- Andersen, M. L., Brok, P. & Mathiasen, H. (2000). *Empowerment på dansk*. Frederikshavn: Dafolo.
- Andersen, Pernille. (2010). Empowerment som frigørelse? i *Sundhedssociologi: en grundbog*. Bd. 2010. København: Reitzel.
- Andersen, P. T. & Thuesen, A. A. (2020). Sundhed som løftestang for inklusion, kapacitet, trivsel og udvikling i lokalsamfundet. *Dansk Sociologi* 312020(1):33–53.
- Andersen, P. T. & Bak, C. K. (2020). Empowerment, brugerinddragelse og samskabelse i praksis. i *Sundhedsfremme i kommuner og lokalsamfund*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Andersen, P. T., Jørgensen, S. K. & Larsen, E. L. (2011). For the sake of health! Reflections on the contemporary use of social capital and empowerment in Danish promotion policies. *Social Theory & Health* 9/2011(1):87–107.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners* 1969(35):216–24.
- Askheim, O.P. & Starring, B. (2008). Empowerment- et moteord? *Empowerment i teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Nordisk Forlag AS.
- Axelsson, R & Axelsson, S. B. (2006). Integration and collaboration in public health- a conceptual framework. *International Journal of Health Planning and Management*. (21):75–88.
- Axelsson, R. & Axelsson, S.B. (2016). Organisering av samverkan- modeller, svågheter och möjligheter. *Tverrprofesjonselt samarbeid- et samfunnsoppdrag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Birkler, J. (2011). *Videnskabsteori: en grundbog*. København: Munksgaard.

- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Qualitative Research in Psychology. *Using thematic analysis in psychology* 2006(3:2):77–101.
- Claridge, T. (2018). Functions of social capital- bonding, bridging, linking. *Social Capital research*
- Davidson, S. (1998). "Spinning the wheel of empowerment". *Planning* (1262):14–15.
- Davis, E., Corr, L., Gilson, K., Ting, C., Ummer-Christian, R., Cook, K. & Sims, M. (2015). Organizational capacity building building: Readiness for change in Australian child care. *Australian Journal of Early Childhood* 40/2015(1).
- De Jongh, M., & Tortzen, A. (2021). *Kort og godt om samskabelse i praksis*. Dansk psykologisk forlag.
- Elmholdt, C. (2014) Leder, brug din magt! *Lederne* 5/2014:1-6
- Elmholdt, C. & M. K. Fogsgaard. 2014. *Magt i organisationer*. Aarhus: Klim.
- Fetterman, D., Wandersman, A. & Kaftarian, S. (2015). Empowerment evaluation is a systematic way of thinking: A response to Michael Patton. *Evaluation and Program Planning* 52.
- Fraser, N. (2005). Reframing global justice. *New Left Review* 36/2005:69–90.
- Freire, P. & Ramos, M.B. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Herder & Herder.
- Gibson, C. H. (1991). A concept analysis of empowerment. *JAN- Leading Global Nursing Research* 16/1991(3):345–61.
- Green, J., Tones, K., Cross, R. & Woodall, J. (2015). *Health Promotion: Planning & Strategies*. Los Angeles, Calif: Sage.
- Heimburg, D. von, & Hofstad, H. (2019). Samskaping som samarbeids- og styringsform for kommunens folkehelsearbeid: Hva vet vi? Hva er utfordrende? Og hvor går vi videre? *NIBR-Rapport*. 2019:11: Oslo Metropolitan Universitet.
- Heimburg, D. von & Ness, O. (2020). Scandinavian Journal of Public Health. *Relational welfare: a socially just response to co-creating health and wellbeing for all* 2020:1–14.
- Heritage, Z. & Dooris, M. (2009). Community participation and empowerment in Healthy Cities. *Health Promotion International* 24:45–55.
- Israel, B., Checkoway, B., Schulz, A. & Zimmerman, M. A. (1994). Health Education and Community Empowerment: Conceptualizing and Measuring Perceptions of Individual, Organizational, and Community Control. *Health Educ Q* 1994;21(2):149-170
- Jacobsen, D. I. (2018). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

- Jensen, J. B. & Krogstrup, H. K. (2017). Capacity i den offentlige sektor. *Samskabelse og Capacity Building- I den offentlige sekto*. Hans Reitzels Forlag.
- Jenssen, A. G. (2015). Brukermedvirkning-hva er så det? *Brukermedvirking-Likeverd og anerkjennelse*. Universitetsforlaget.
- Jo, S. & Nabatchi, T. (2018). Co-Production, Co-Creation and Citizen Empowerment. *Co-Production and Co-Creation- Engaging Citizens in Public Service*. New York: Routledge
- Jones, M. L. (2001). Sustainable organizational capacity building: is organizational learning a key? *The International Journal of Human Ressource Management* 12/2001(1):91–98.
- Kristiansen, M. B. (2019). Den danske offentlig forvaltning i forandring. *Økonomi & Politik* 2019(2):5–32.
- Kristiansen, M. B (2019). Organisatorisk forandring: Et blik på litteraturen om forandringers indhold, kontekst og proces. *Økonomi & Politik* (2):14–32.
- Krogstrup, H. K. & Mortensen, N. M. (2017). Capacity building til samskabelse og brugerinvolvering. *Samskabelse og Capacity building- I den offentlige sektor*. Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2021). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal akademisk.
- Lindström, B. & Eriksson, M. (2019). *Haikerens guide til salutogenese: helsefremmende arbeid i et salutogent perspektiv*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Löffler, E. (2009). A future reseach agenda for co-production: Overview paper. *Local Authorities & Reseach Council's Initiative* 2010.
- Mayo, M. (2004). Exclusion, Inclusion and Empowerment: Community Empowerment? Reflecting on the Lessons of Strategies to Promote Empowerment. *The Politics of Inclusion and Empowerment*. Palgrave Macmillan.
- Metodeguiden.au.dk. (2022, 07.maj) Inter-rater reliabilitet. Hentet fra: <https://metodeguiden.au.dk/inter-rater-reliabilitet>
- Mortensen, N. M. (2020, 07. maj). Hentet fra: <https://centerforborgerdialog.dk/samskabelse-sker-ikke-bare-af-sig-selv>.
- Mølholm, A. (2018). *Sundhed skaber vi sammen- En håndbog i samskabelse*. Håndbog. Sundhedsstyrrelsen: Region Nordjylland.
- O'Neil, M. (1992). Community participation in Quebec's health system: a strategy to curtail community empowerment? *Internation Journal of Health Services* 22/1992(2):287–301.

- Olesen, K. G., Thoft, E., Hasle, P & Tage Søndergård Kristensen. (2008). *Virksomhedens sociale kapital- Hvidbog*. København: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy, and the development. *World development* 24/1996(2):1073–87.
- Putnam, R. E. (2000). *Bowling Alone- The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Rappaport, J. (1981). In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment over Prevention. *American Journal of Community Psychology* 9(1):1–25.
- Rissel, C. (1994). Empowerment: the holy grail of health promotion? *Health Promotion International* 9(1).
- Rodwell, C. M. (1996). An analysis of the concept of empowerment. *JAN- Leading Global Nursing Research* 23/1996(2):305–13.
- Scheele, C. E., Vrangbaek K., & Kriegbaum, M. (2019). Volunteer Association Perceptions of Municipal Policy Strategies to Promote Co-Production of Healthy Ageing Services. *Ageing and Society* 39/2019(6):1152–71.
- Schwartz-Shea, P. & Yanow, D. (2012). *Interpretive Research Design- Concepts and Processes*. Routledge.
- Skjefstad, N. (2015). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. i *Brukermedvirkning- Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder- i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Torfin, J., Sørensen, E. & Røiseland, A. (2016). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & Society*.
- Tortzen, A. 2019. *samskabelse af velfærd- Muligheder og faldgruber*. Hans Reitzels Forlag.
- Tortzen, A. & Agger, A. (2015). Forskning review om samskabelse. *University College Lillebælt*.
- Ulrich, J. (2016). Samskabelse- en typologi. *Clou Skriftserie- Via Univerity College* 2016(2016–001).
- Vallgård, S. (2005) Hvad er sundhedsfremme? En analyse af begrebet og styringsmetoderne. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund* 3/2005:15–33.

- VIA, University College. (2022, 11. april). "Hvad er samskabelse- og hvorfor samskabelse?" Hentet fra: <https://www.via.dk/efter-og-videreuddannelse/offentlig-administration/samskabelse>
- Voorberg, 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):1333–57.
- Wallerstein, N. (1992). Powerlessness, Empowerment, and Health: Implications for Health Promotion Programs. *American journal of health promotion : AJHP* 6:197–205.
- WHO (1986, 7. maj). "The Ottawa Charter". Hentet fra: ([https://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0004/129532/Ottawa\\_Charter.pdf](https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0004/129532/Ottawa_Charter.pdf)).
- Zimmerman, M. A. (1990). Taking aim on empowerment research: On the distinction between individual and psychological conceptions. *American Journal of Community Psychology* 18(1):169–77.



# Figurliste

*Figur 1:* WHO, 1986. The Ottawa Charter

*Figur 2:* Ulrich, J. (2016, s. 3). Samskabelse- en typologi. *Clou Skriftsserie- Via Univerity College* 2016(2016–001).

*Figur 3:* Andersen, Pernille. (2010, s. 216). Empowerment som frigørelse? i *Sundhedssociologi: en grundbog*. Bd. 2010. København: Reitzel.

*Figur 4:* Elmholdt, C. (2014, s. 2) Leder, brug din magt! *Lederne* 5/2014:1-6

## **Bilag**

For supplerende oversigt over litteratursøg, NSD-godkendelse samt fremgangsmåden for dataindsamling og - behandling

## Bilag 1: PICO-skema over litteratursøgning

### PICO- KVALITATIV

<p><u>Population:</u> Borgere, fagprofessionelle, ledere</p> <p><u>(Phenomenon of) Interest:</u> Borgermedvirkning, på organisatorisk niveau, i forhold til kommunal sundhedsfremme</p> <p><u>Context:</u> Kommunal sektor</p>		<p>På hvilken måde forstås og erfares borgermedvirkning i samskabelsesprocesser, når der etableres nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme?</p> <p>Databaser: Oria, Academic search premier, EBSCO Host, Social Science Premium Collection samt snow ball</p> <p>In- og eksklusionskriterier:</p> <p><u>Inkl.kri:</u> Publikationsdato fra 2006 og nyere, Sprog: skandinavisk eller engelsk, fagfællevurderede artikler</p> <p><u>Eks.kri:</u> Diagnoserelaterede publikationer, forskning udført med civil entydigt som patient (fx sygehus)</p>	
AND			
OR	<u>Population:</u>	<u>(phenomenon of) Interest:</u>	<u>Context:</u>
	Citizen	Health promotion	Municipal
	Civic	Democracy	Public sector
	Leaders	Participation	Community
	Professionals	Co-creation	Communion
	Civilian	Co-production	Social
	Inhabitant	Empowerment	
	Public leadership	New public governance	
Citizenship	<u>Interstructural collaboration</u>		
	<u>Interorganizational cooperation/ collaboration</u>		
	Social entrepreneurship		

## Bilag 2: NSD Godkendelse

# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## Vurdering

### Referansenummer

777450

### Prosjektittel

Sundhedsfremme og kommunal samskabelse

### Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for helse-, sosial- og velferdsfag

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Susanne Hagen, susanne.hagen@usn.no, tlf: +4793254889

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Mai Bart Dehlendorff, maibartdehlendorff@gmail.com, tlf: +4745090530

### Prosjektperiode

09.08.2021 - 12.06.2023

### Vurdering (1)

#### 08.07.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 08.07.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

#### DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 12.06.2023.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Nettskjema er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

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

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>. Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik  
Lykke til med prosjektet!

### **Bilag 3: Interviewinvitationen:**

*Kære Interviewdeltager*

*Tak for at du vil hjælpe mig med denne undersøgelse, som forhåbentlig vil kunne gavne både du, jeg og fællesskabet.*

*Herunder finder du hovedspørgsmålet i undersøgelsen og herunder de tematikker jeg gerne vil vide mere om når vi mødes til gruppeinterviewet tirsdag d 24.8.21. Jeg er på jagt efter jeres mening som repræsentanter for borgerne der benytter Sundhedshuset. Det er helt frivilligt om du vil bruge tid på at tænke over dem før vi ses, men så har du i hvert fald muligheden.*

*På hvilken måde opleves og erfares borgermedvirkning i forbindelse med samskabelse ved etablering af nye borgertilbud indenfor kommunal sundhedsfremme?*

- 1) Hvilken betydning tillægges ordet "borgermedvirkning?"*
- 2) Hvilken betydning kan borgermedvirkning have og hvad kan det føre til?*
- 3) Hvilke forhold kan med fordel belyses i ønsket om et velfungerende samarbejde mellem aktører på tværs af strukturelle kommunale niveauer*

*Vedlagt finder du en samtykkeerklæring for interviewdeltagelsen. Denne indeholder formålet med projektet, rammer og regler for det samt dine rettigheder som deltager. Du behøver ikke at printe den ud og skrive under på den. Jeg tager papireksemplarer med når vi ses.*

*Med venlig hilsen*

*Mai Bart Dehlendorff*

*Masterstuderende i Helsefremmende arbejde ved Universitetet i Sørøst Norge*

## **Bilag 4: Samtykkeerklæring:**

# **Vil du deltage i forskningsprojektet**

## **Borgermedvirkning i kommunal samskabelse**

Dette er et spørgsmål til dig om at deltage i et forskningsprojekt hvor jeg vil undersøge forståelsen af og erfaringer med borgermedvirkning i forbindelse med kommunale tiltag. I denne skrivelse får du informasjon om målene for projektet og hvad deltagelsen heri vil indebære for dig.

### **Formål**

Formålet med projektet er at belyse hvordan borgermedvirkning opleves fra forskellige perspektiver i forbindelse med samarbejde mellem kommunen og borgerne i forbindelse med nye kommunale tiltag. Samt hvad et sådant samarbejde har at sige i forhold til sundhedsfremme. Resultatet kan forhåbentlig være med til at finde gode måder at sikre gode og givende samarbejder på i fremtiden. Undersøgelsen vil være begrænset til jeres kommune.

I interviewet vil vi komme ind på emner som: Hvad ligger der ordet "*borgermedvirkning*"? Hvad får man ud af borgermedvirkning? Hvilke temaer er vigtige for et velfungerende samarbejde mellem aktører på tværs af strukturelle plan indad til i kommunen?

Udover over at resultaterne fra interviewerne kommer til at indgå i min opgave vil disse også kunne komme til at indgå i et undervisningsoplæg til brug i kommunen med henblik på at få den indsamlede viden overført til praksis. De vil både i opgaven og i undervisningsoplægget være anonymiserede.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Jeg hedder Mai Bart Dehlendorff. Jeg er masterstuderende i Sundhedsfremme ved Universitetet i SørøstNorge, USN og er ansvarlig for dette projekt. Min projektvejleder er Susanne Hagen, førsteamanuensis ved Universitetet i SørøstNorge, USN.

## **Hvorfor får du spørgsmål om å deltage?**

Du inviteres til at deltage i et individuelt interview, fordi du har erfaring med arbejde omkring initiativ til øget samarbejde mellem kommunen og civilsamfundet. De inviterede er 4 ansatte i sundhedsafdelingen på forskellige strukturelle niveauer samt en borgergruppe bestående af 4-5 deltagere.

Hvad indebærer det for dig at deltage?

Hvis du vælger at deltage i projektet, vil du blive bedt om at deltage i et interview med mig. De emner jeg ønsker at vide mere om kan du finde på arket som følger med. Du må meget gerne kigge lidt på det i forkant af interviewet hvis du har lyst. Interviewet kommer til at tage ca. 1 time og finde sted tirsdag, torsdag og fredag i uge 34 i Sundhedshuset. Interviewet kommer til at blive optaget på en lydfil og jeg skriver lidt noter undervejs.

## **Det er frivilligt at deltage**

Det er frivilligt at deltage i projektet. Hvis du vælger at deltage, kan du når som helst trække samtykket tilbage uden at opgive en grund. Alle dine personoplysninger vil da blive slettet. Det vil ikke have nogen negative konsekvenser for dig hvis du ikke vil deltage eller senere vælger at trække dig.

## **Dit personværn – hvordan jeg opbevarer og bruger dine oplysninger**

Jeg vil kun bruge oplysningerne om dig, det vil sige dit navn og din stemme på bånd, til formålene jeg har fortalt om i denne skrivelse. Jeg behandler oplysningerne konfidentielt og samsvarende med personværnsregelværket. Det er kun mig der kommer til at høre lydfileerne. De vil blive slettet så snart interviewene er blevet transskriberet. Dit navn vil blive erstattet med en kode og gemt adskilt fra de øvrige data. Kommunens navn vil heller ikke fremgå noget sted. Du vil med andre ord ikke kunne blive genkendt. Når projektet er afsluttet og opgaven er godkendt vil de sidste oplysninger, jeg har om dig blive slettet/makuleret. Som for eksempel denne samtykkeerklæring. Det sker senest juni 2023, såfremt intet uforudsigeligt sker.



## Hvad giver mig ret til at behandle personoplysninger om deg?

Vi behandler oplysninger om dig baseret på dit samtykke.

På anmodning fra Universitetet i SørøstNorge har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurderet at behandlingen af personoplysninger i dette projekt er samsvarende med personvænsregelverket.

### Dine rettigheter

Så længe du kan identificeres i datamaterialet, har du ret til:

- innsyn i hvilke opplysninger jeg behandler om deg, og at få udleveret en kopi av opplysningerne
- at få rettet opplysninger om dig som er forkerte eller misvisende
- at få slettet personoplysninger om dig
- at sende klage til Datatilsynet i Norge om behandlingen af dine personoplysninger

Hvis du har spørsmål til undersøgelsen, eller ønsker at vide mere om eller benytte dig af dine rettigheter, tag kontakt med:

Universitetet i SørøstNorge ved Susanne Hagen, førsteamanuensis og projektveileder på mail: [REDACTED] og Mai Bart Dehlendorff, projektansvarlig på mail:

[REDACTED]

USN's personvernombud: mail: [personvernombud@usn.no](mailto:personvernombud@usn.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD's vurdering af projektet, kan du tage kontakt til:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på mail ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: +47 55 58 21 17.

Med venlig hilsen

Mai Bart Dehlendorff

Studerende

Susanne Hagen

prosjektansvarlig

---

**Samtykkeerklæring**

Jeg har modtaget og forstået information om projektet «*Borgermedvirkning i kommunal samskabelse*», og har fået mulighed for at stille spørgsmål. Jeg samtykker til:

at deltage i individuelt interview

Jeg samtykker til at mine oplysninger behandles frem til projektet er afsluttet

-----  
(Signeret af projektdeltager, dato)

## **Bilag 5: Interviewguiden:**

Interviewguide (Ansatte) dato: 2\_/8-21 nettskjema nr:

Præsentation af mig og formålet med interviewet:

Jeg hedder Mai og jeg er i gang med at skrive den afsluttende opgave på mit masterstudie i sundhedsfremme på Universitetet i Syd-Østnorge

Formålet med interviewet er at undersøge hvilken rolle borgermedvirkning spiller i samarbejdet omkring etableringen af nye borgertilbud i kommunen.

Jeg har inviteret dig som repræsentanter for ansatte i kommunen. Så når du svarer vil jeg rigtig gerne have at du svarer ud fra det du kunne forestille dig er den bred opfattelse. Jeg er interesseret i erfaringer med borgermedvirkning eller samarbejdet mellem kommunen og civilsamfundet her kommune. I må meget gerne trække på erfaringer fra tidligere, hvor I har haft samme rolle som nu -hvis I synes det er relevant.

### **Rammerne for interviewet:**

Interviewet kommer til at tage ca 45 min

Jeg optager interviewet for at kunne fokusere på samtalen og ikke på at skrive ned.

Optagelserne kommer til at støtte databearbejdningen efterfølgende.

Interviewet vil blive behandlet fortroligt og gemt i max 2 år og vil derefter blive slettet. Det er kun mig der kommer til at bearbejde lydoptagelsen. I opgaven vil udsagnene blive anonymiseret så det ikke vil kunne ledes tilbage til dig.

Min opgave er at stille spørgsmål i henhold til de temaer der berøres i problemformuleringen, herunder opklarende og uddybende spørgsmål. Jeg kommer til lede samtalen tilbage på dette spor hvis den skulle bevæge sig alt for langt væk fra sagens kerne.

Du må endelig spørge hvis der er noget du er i tvivl om eller ikke forstår undervejs i interviewet. Der er ingen svar der er mere rigtige end andre og du kan altid fravælge at besvare de enkelte spørgsmål og du kan også altid trække dit samtykke om deltagelse tilbage.

### **Præsentation af respondenterne:**

Vil du præsentere dig selv med fornavn og fortælle mig lidt om:

Hvilke erfaringer har du med borgermedvirkning på organisatorisk niveau fra tidligere?

Andre borgerråd?

Projekter med inddragelse af borgere i udarbejdelse eller planlægning af noget?

### Forskningsspørgsmålene:

Begrebsafklaring: Borgermedvirkning

- Hvad tænker du umiddelbart når jeg siger "borgermedvirkning"?
- Som ud måske har lagt mærke til spørger jeg ordet borgermedvirkning, selvom ordet brugerinddragelse bruges her- Synes I der ligger det samme i de to ord? Hvordan hvorfor/hvorfor ikke?  
Hjælpspørgsmål:  
Informeres om tiltag?  
-Udfylde et spørgeskema?  
-Spørges til råds eller komme med input til noget der allerede er planlagt?  
-Høring?  
-Udvikle tiltag sammen? Idégenerering?
- Oplever du at betydningen af begrebet har ændret sig over tid?  
Hvis Ja- Hvordan? Hvad synes du om det?
- Hvilke forventninger tror du dine kollegaer har til samarbejdspartnerne og hvilke forventninger tror du de har til jer?
- Hvad kommer der ud af borgermedvirkning?
- Hvad er det vigtigste i forhold til borgermedvirkning?
- Hvilke værdier er der i samarbejde på tværs af roller og baggrunde?
- Hvorfor er sådan et borgerråd/brugerpanel en god idé, hvis det er det?
- Hvad håber/tror du der kommer ud af det?  
-På hvilken måde er det positivt/negativt?
- Har du reflekteret over at der sker en ændring af magtbalancen mellem dig/er og kommunen/borgerne?  
Hvad synes du om det? Er det udfordrende?
- Hvordan oplever du at det ansvar der ligger i at få mere magt eller indflydelse bliver forvaltet?
- Hvordan sikrer man oplevelsen af reel indflydelse/medvirkning i beslutningsprocesser i borger/kommune-samarbejdet?

- Hvordan bliver et bredt borgerspekter bedst repræsenteret? (Ressourcestærke og sårbare)

Forslag...

- Hvad skal der til for at man bliver hørt- Er det lige enkelt eller svært for alle?
  
- Hvordan oplever du at være klædt på til at skulle samarbejde med borgerne på den her måde?
- Hvordan ser den perfekte borgermedvirkning ud for dig?

### **Samskabelse i et bredere perspektiv:**

Hvilke andre aktører ville det give mening at invitere med ind i et samarbejde? Og hvorfor eller hvorfor ikke?

Næringslivet?  
Foreninger?  
Frivillige organisationer?  
Andre?

- Hvilke aspekter kan med fordel belyses i ønsket om et velfungerende samarbejde mellem borgere og offentlig ansatte aktører på tværs af strukturelle kommunale niveauer?
- Hvilke elementer er vigtige for Jer som ansatte i et godt samarbejde mellem "de andre"?
- Hvor og hvornår synes du der er udfordringer?
- Hvad skulle I ønske de andre samarbejdspartnere havde forståelse for?

### **Andre værdier/ livskvalitet/trivsel:**

- Hvilke andre gevinster, hvis der er nogle, er der ved samskabelse/borgermedvirkning?

### **Afslutningsvis:**

Er der noget i forbindelse med emnet som vi ikke har været omkring som er vigtigt?

- Opsummering af hovedpunkter- Hvis der er 1 (2 eller 3) ting af det vi har snakket om, som du synes det er vigtigt at jeg tager med mig videre hvad er det?

### **Så er vi ved at være færdige med interviewet**

**Praktisk info:** Hvis du/I ønsker det, kan jeg sende dig transskriberingen af interviewet til godkendelse og resultatet af undersøgelsen når projektet er afsluttet.

**Tak:** Tusind tak for din hjælp og for at du ville være med. Du er velkommen til at kontakte mig, hvis du på et senere tidspunkt har spørgsmål eller kommet i tanke om noget du gerne ville have haft sagt i dag.

## Bilag 6: Eksempel på interviewtransskriptionerne

Der snakkes om repræsentation

00:29:39

*Mai:* Er der nogen, man ikke får så let fat i? Til at sidde i et brugerpanel? Nu har de jo fået fat i jer, men kunne I forestille Jer at der er nogle som også kommer her i huset, på en eller anden gruppe, som vil være sværere at få fat i?

00:30:01

*X:* Ork ja...

00:30:02

*X:* Ja det kan jeg altså også sagtens se for mig... Jeg var også inde på det i starten da vi sad der og...

00:30:05

*Mai:* Hvordan får man bedst repræsenteret et bredt spekter af dem der bruger huset?

00:30:12

*X:* Ja så er det jo vores opgave at repræsentere de andre. Altså de svageste grupper, dem der er... Folk der har været igennem et hårdt forløb og måske har det dårligt psykisk, de har jo ikke ressourcerne til at deltage i det her...

00:30:24

*Mai:* Hvordan får vi dem hørt?

00:30:28

*X:* Det er vores forpligtelse at sørge for, at de grupper kan blive repræsenteret, fordi de kommer ikke af sig selv...

00:30:36

*Mai:* Kunne man godt have nogle...? Nu blev jeg lidt usikker... Er du her som dig selv eller som repræsentant for Kræftens bekæmpelse eller qua dit job med de socialt sårbare?

00:30:43

*X:* Jeg er her vist som mig selv, men jeg kan faktisk ikke helt huske hvordan det lige var...

00:30:46

*Mai:* Men kunne man godt invitere foreninger ind? En repræsentant for psykisk sårbare eller Sind- Kunne de godt få lov til at være med et sådan et brugerpanel her?

00:30:56

*X:* Egentlig så tror jeg også, at jeg meldte mig, fordi jeg blev præsenteret for det her nye samarbejde nede i Kræftens bekæmpelse. De ville gerne have os på banen i forhold til den her temadag. Og da jeg sad med i grupperne, tænkte jeg på at jeg jo også selv er bruger af huset og så føler jeg mig faktisk også som en repræsentant for de psykisk

udsatte. For det er jo mit arbejde og rigtig meget mit hjerteblod. Så jeg ser mig selv som en der har øje for hvordan man vi får ham, vi kan kalde ham Hans Peter, der sidder isoleret derhjemme, med sociale fobier, til at deltage i noget som helst. Altså også at have det blik på, er vigtigt. Så det er helt det er rigtigt, at dem er vi også repræsentanter for. Og det med at sige at det kunne være rigtig fint hvis "Hans Peter" kommer op og herhen, men det kan jo tage et år eller mere før at han kommer. Det kræver rigtig meget arbejde altså... Der er nogle vi ikke kommer til at kunne nå, eller Sundhedshuset ikke kommer til at kunne nå. Det ville være fedt hvis der var nogle tilbud hvor de her borgere kunne være med uden at de skulle ud og møde en hel masse mennesker

.....

00:20:33

*Mai:* Du har været lidt omkring det tidligere... Hvad skal der til for at man bliver hørt i sådan en borgermedvirkning og er det lige enkelt eller lige svært at blive hørt for alle?

00:20:46

*X:* Det oplagte svar er at sige nej, det ikke lige enkelt eller lige svært. Men alligevel har jeg det lidt sådan at det kommer an på tilgangen. Fordi at hvis man... altså måden at henvende sig på. Så hvis du tilgår folk forskelligt, så får du jo lige adgang, hvor at det gør du jo ikke hvis du tilgår par på den samme måde. Så man kan godt lave en mere lige adgang til og få folk til at blive hørt i det. Hvis man er dygtig til at henvende sig rigtigt. Og det er jo det....Vi har jo også eksempler på nogen som helst gerne bare helst vil have en sms og andre, der gerne vil ringes op af nogen, der gerne vil have ting på mail, og nogle, der gerne vil klikke ind på en skærm. Og der tænker jeg at det er os der skal have fleksibiliteten til at sige. Der er mange veje i det.

...

00:29:28

*X:* Det er det. Og vi har bare også en forpligtelse til også at levere og repræsentere dem, som ikke sidder der... Derfor bliver vi nødt til at have et set up, der dækker alle.

00:29:45

*Mai:* Hvis man nu skal tænke sig en samskabelse i et bredere perspektiv. Man kan i brugerpanel og borgerråd til samarbejde med kommunen, for eksempel. Kunne man invitere flere ind? Altså næringslivet eller foreninger eller frivillige organisationer?

00:30:06

*X:* Det tror jeg at vi er bedre til. Det tror faktisk, at vi gør. Så jeg tror faktisk, vi er bedre til at invitere dem, fordi de samarbejdspartnere har vi lidt mere styr på. Jeg tror, at du



faktisk har ret i noget, men hvorfor er det egentlig ikke gør det andet så meget? Jeg har ikke lige spekuleret over det før, men jeg tror faktisk du har ret i, at der er noget med, at kompetencen til, for os som organisation, faktisk at kunne det, og evne det at få brugerne involveret. Det mangler vi måske faktisk noget kompetence på. For at kunne blive gode til det og kunne det noget mere. Hvor at det andet... Det tror faktisk, vi godt kan. Altså vi kan godt spørge relevante samarbejdspartnere. Vi har rig tradition for også at have samarbejde med forskellige typer foreninger også noget. Det kan vi. Dem kan vi sagtens samarbejde med, læringsinstitutionerne om det er SDU eller UCL... Dem, kan vi fint samarbejde med i at høre deres perspektiver. Det synes jeg også, vi er gode til. Det andet... Jeg synes ikke, vi gør det i den udstrækning, som man egentlig kunne forvente... måske. Og hvorfor gør man så ikke det? Måske fordi man synes, det er besværligt og ukendt, og det er et eller andet. Hvor at det andet... Det er velkendt. Og det har man troen på, at man godt kan. Så vi er ikke bedre end borgeren selv. Vi mangler... troen på egne evner.

---

00:08:22

*Mai:* Kunne man lege lidt med tanken om og for de borgere, som politikerne også borgerne gør, når de er på arbejde, når de ikke er på arbejde, så er det jo almindelige borgere, som dig og mig. Kunne man forestille sig at de også var en del af et brugerpanel, for eksempel som repræsentanter for de borgere de nu er, sammen med nogle... "almindelige borgere", der ikke nødvendigvis har så meget at skulle sagt til daglig?

00:08:54

*X:* Det tror jeg ville give nogle udfordringer. Det tror jeg, det ville. Så det ville ikke være..., jeg tror, det ville være at dekomblere nogle processer, som ligger i vores styringssystemer. Så derfor tror jeg ikke, det ville være en god løsning. Der vil også være et meget ulige forhold til, hvilken viden politikerne i udvalget, der skal sidde og træffe beslutninger sammen, ville have adgang til... I hvert fald en større ulighed. Som jeg også synes, måske også kan give nogle udfordringer. Så det tror jeg vil være vanskeligt at se som velfungerende.

00:12:31

*Mai:* For der er jo nogen, som ikke er så gode til at få råbt op, eller ikke så godt kan råbe op. De kunne måske have brug for et talerør for, de ikke selv kan.

00:12:39

X: Lige præcis

00:12:40

Mai: Og hvem skal det så være?

00:12:40

X: Ja, og man kan sige det kan jo selvfølgelig være repræsentanter fra sociale foreninger eller lignende, som er meget tættere på gruppen, end vi er. Hvis vi ikke ser dem så meget. Så er der jo selvfølgelig nogen, der kender deres behov bedre, end vi måske gør. Det kan være de der mellempersoner, som kunne være relevante. Og så er det måske også fordi vi er for dårlige til at finde måder at inddrage på. Altså... Vi er meget, synes jeg, grundlæggende meget statiske på den måde at vi inviterer til noget, og så kommer der nogle som.... Og der har vi allerede sorteret. Altså, dem der kommer, er jo dem, der har overskuddet, energien og lige kan se sig i det direkte. Så på den måde allerede dér sorterer vi faktisk.

00:13:30

Mai: Hvad med hvad man næringslivet? Har det en plads i sådan et brugerpanel? Altså private aktører...

00:13:44

X: De har ikke en beskrevet plads, så man kan sige på den måde har vi har vi jo ikke beskrevet, hvem der sådan meget tydeligt skal være en del af vores panel, og det handler lige nu om vi simpelthen skal have nogle erfaringer med det.

....

00:41:07

X: Ja - Det er risikoen. Helt klart. Og også det her med... Jeg tror også at man må sande, at det er også er en proces, på den måde, at der også kan være nogle, der synes et eller andet om det her emne, som byder sig til, som bare overhovedet ikke matcher. Så det er jo også noget med, at det er jo også en proces, hvor man må nærme sig hinanden en lille smule og finde ud af: "Matcher vi?" Uden at det skal blive ekskluderende. Det synes jeg også der er en balancegang i, fordi det skal aldrig blive sådan at det så betyder, at alle dem, som vi har svært ved at nå, med vores indsatser, fordi at vi ikke gør det, der passer til deres behov, ikke kan komme ind og få sagt eller match, for altså den der balance mellem at anerkendende, at deres input er relevante. Men måske også finde ud af, om man matcher det et eller andet sted. Og det ligger der i forventningsafstemningen. Så forventningsafstemning er jo ikke bare: "Det her opgaven. Det her skal vi nå" Det er jo også en proces

00:22:53

*Mai:* Hvordan kan bredt borgerspekter repræsenteret i sådan et brugerpanel her eller i medvirkning? Du var måske lidt omkring det med workshoppen...

00:23:03

*X:* Ja, altså vi prøvede på det lidt, da vi skulle nedsætte idéudviklingsworkshoppen. Da vil skulle invitere til det spurgte vi bredt i vores kollegagrube: "Har I, nogle I kunne forestille jer, kunne tænke sig at være med?" Så vi både spurgte dem, der arbejder med "Ligevægt" eller "Små skridt til sunde vaner" eller hvad det nu hedder og "Rygestop"... Vi spurgte i alle kroge af vores aktiviteter, kollegerne, om de kunne pege på nogle... Det var det, vi gjorde, man kunne sige. Altså, hvis vi skulle have gjort det helt rigtigt, så skulle vi haft en bred invitation ud på Facebook og i avisen, hvor vi inviterede alle, til at komme og være med på sådan en kæmpe stor workshop. Altså, det kunne vi så ikke. Både på grund af tidspres, men også på grund af pandemi. Der var nogle grænser for vores muligheder, for på det tidspunkt, skulle der være fire kvadratmeter per menneske, når man lukkede folk ind i et rum... Derfor blev det på den her måde. Og det vi så kiggede på, ved dem vi fik foreslået, var hvilke diagnoser der var repræsenteret. Og var der kvinder og mænd? ,Og så kiggede vi lidt på det med alder.

00:24:17

*Mai:* Havde I foreninger og sådan noget med inde?

00:24:20

*X:* I idéudviklingsworkshoppen havde vi patientforeninger og frivillige foreninger med. Af frivillige foreninger var Frivillighuset inviteret og Senioridrætten inviteret. Men vi valgte at sige, at vi ikke ville have lønnede medarbejdere fra de frivillige foreninger. Vi vil have, jeg vil ikke kalde det patienter, men folk, der havde erfaring med at være her i huset, som bruger af det.

00:25:39

*Mai:* Hvordan får man repræsenteret et bredt borgerspekter i sådan nogle brugerpaneler?

00:25:49

*X:* Det det gør man ved at annoncere eller holde nogle store borgermøder. Det gør man på en måde, som slet ikke er mulig i dag, tror jeg. Men som jeg håber på kan være muligt, fordi man har slet ikke det øje for det, som borger, at man kan blive inviteret.... Jo, det har vi jo i aktivitetshuset. Vi kender jo godt systemet fra strukturen i foreninger

og aktivitetshuse og hvad der ellers er. Det er jo ikke fordi der ikke er meget at læne sig op ad...

00:26:26

*Mai:* Bliver det altid de ressourcestærke, som melder sig der? Det blev et lidt ledende spørgsmål...

00:26:32

*X:* Jamen dét vil det, det er jo... Selvom vi har lært noget om, at når du laver sådan et brugerpanel, så skal det også afklares: "Er der nogen, der har brug for en lur?", "Er der nogen der..?" Altså den der plads til... Hvis der er en, der har brug for at lægge sig lidt indimellem, så kan man bare tage et tæppe med og det er helt ok det og sådan noget eller kortere møder eller folk med psykiatriske baggrunde, hvor man kan sige, hvis man har den der rastløshed, jamen, så skal det måske være lidt mere walk and talk-agtigt og sådan noget. Men hvordan får vi dem ind? Det ved jeg ikke helt. Men vi har lært, når vi taler brugerinddragelse, at vi skal have den der opmærksom på at for at folk skal kunne være i det, så skal vi have øje for de der individuelle behov, det kan være. Men jeg ved ikke, hvordan vi skal få rekrutteret..

00:27:44

*Mai:* Det er helt ok-Du behøver heller ikke at have noget svar på det. Hvad skal der til for at man bliver hørt? Og er det lige enkelt eller svært for alle alle?

00:28:01

*X:* Altså hvis man reelt set skal høres... Nu har vi jo ret homogen gruppe her, men vi er jo meget opmærksomme på at den er IKKE repræsentativ, for det er de stærke. Det er nogle, der i forvejen har stukket næsen lidt frem hist og pist og som vi har fanget på vores forløb i huset. Og nogle, der rækker hånden op, når man spørger i flokken. " Er der nogle, der kunne tænke sig...?". Så i hvert fald er vi nødt til at have en opmærksomhed på, at det er den gruppe, vi har, og dermed have en opmærksomhed på, at vi måske, ligefrem i den her gruppe, som jo nedsættes for 2 år af gangen, skal tale om hvordan vi næste gang kan få nogen med, som har nogle andre udfordringer. Det kan bare hedde noget hurtigt udtrætning eller at man ikke har ordet i sin mund, eller at man er bange for at sige noget forkert. Alt det der. Man er nok nødt til at lade det være et emne i slutningen af det her forum, fordi de er nødt til også at hjælpe os med at få rekrutteret bredere.

## Bilag 7: Eksempel på meningskondensering på baggrund af interviewtranskriptionerne:

(Tilsvarende matriser er udarbejdet for hele datamaterialet)

Udsagn (Farvekoden fortæller forskeren hvem afsenderen er)	Afsender	Kondensering	Underpunkt	Undertema
Måden vi har fundet frem til deltagerne i panelet, er jo ikke ideel. De er jo blevet prikket ud fra at vi havde en formodning om at de havde noget at bidrage med. Ud fra litteraturen har vi ikke lagt det åbent nok ud, men vi skulle jo i gang.	Ansæt	Ikke ideel repræsentativitet idet brugerpaneledtagerne er håndplukket, men skulle i gang	Refleksioner omkring repræsentativitet	Repræsentation
Det er jo ofte de ressourcestærke der melder sig til sådan noget her. Også selvom vi er meget bevidste på at lægge til rette for individuelle behov.	Ansæt	Oftede ressourcestærke der melder sig selv man prøver at tilrettelægge	Refleksioner omkring repræsentativitet	Repræsentation
Der er jo nogle af brugerne af huset her som det vil blive svært at få repræsenteret i et brugerpanel, så man får et bredt spekter repræsenteret. Den der har været	Borgerne	Opmærksomhed på at der er nogle der ikke er repræsenteret. Brugerpanelet ser det som sin opgave også at advokere for dem.	Refleksioner omkring repræsentativitet	Repræsentation

igennem hårde forløb og dem der har det psykisk dårligt... Det har jo ikke ressourcerne og overskuddet til at deltage i det her, men så er det vores forpligtelse også at repræsentere dem.				
Det kan godt være at det nogle gange ikke bliver til noget fordi man ikke helt har tiltro til det fra start af eller bliver usikker på om det bliver repræsentativt nok og vi har jo en forpligtelse til både at levere noget og repræsenterer dem der ikke sidder der. Vi skal finde et set-up, der dækker alle.	Ansæt	Nogle gange droppes borgermedvirkning grundet usikkerhed og manglende tiltro på evnen til at kunne stå inde for repræsentativiteten. Organisationens ansvar at finde et set up der dækker alle.	Repræsentativitet som hæmsko.	Repræsentation
Man må sande at det kan ske at nogen byder ind med noget der bare ikke er et match ift emnet. Det er en proces at nærme sig hinanden og finde ud af om der er match. Men det må ikke blive ekskluderende.	Ansæt	Der er ikke altid match imellem borgernes tanker og organisationen udgangspunkt. Proces at finde kompromisset. Selvom dette kan være svært, må det ikke blive grund for eksklusion. Det er en proces ligesom det er at	Udfordringer ved bevarelse af repræsentativiteten	Repræsentation

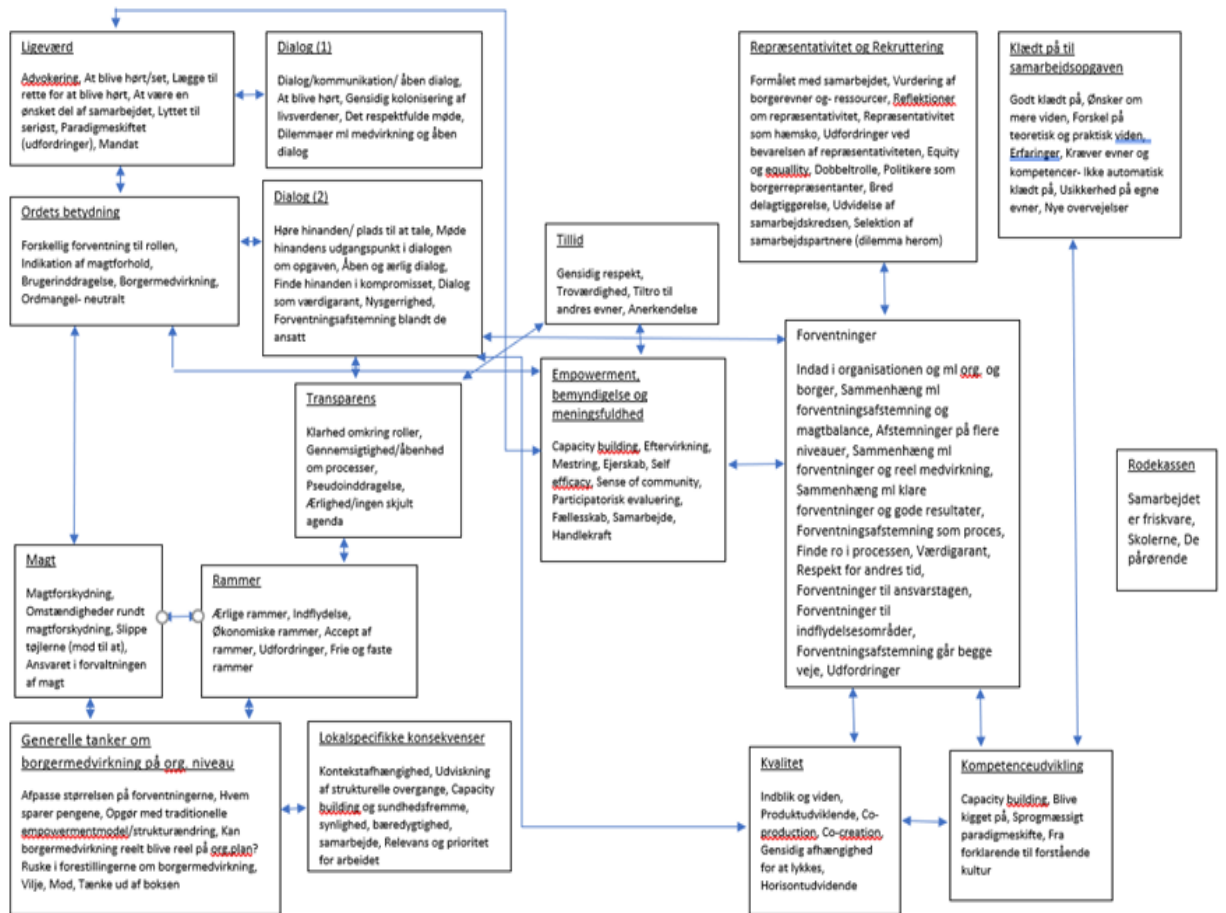
<p>Sådan at dem vi matcher dårligt med og har svært ved at nå, ikke kommer ind og til orde fordi vi ikke kan finde hinanden i ønskerne og behovene. Der er en balancegang i at anerkende at deres input er relevante og prøve at finde ud af om man matcher et eller andet sted. Forventningsafstemningen er jo ikke bare: " Det er er opgaven. Det skal vi nå." Det er jo også en proces.</p>		<p>bevæge sig fra forventningsafklaring til forventningsafstemning.</p>		
<p>Det er lettere at sige noget om hvordan man undgår bredde. Hvis man kun inviterer på enkelte platforme og kun gør det der, så får man jo kun dem der kigger den vej og har ressourcer til at reagere på det. Så hvordan man inviterer ind har enormt stor betydning for hvilken bredde man kan mønstre. Der er større risiko for at</p>	<p>Ansæt</p>	<p>Det er lettere at undgå bredde end at sikre den. Måden man inviterer på har enorm betydning. Hvis man tilgår folk forskelligt, er der større chance for at give lige adgang, idet de ikke er lige let eller svær for alle at blive hørt.</p>	<p>Equity og equality ift repræsentativitet</p>	<p>Repræsentation</p>

<p>gøre det for smalt.  Det er ikke lige let eller svært for alle at blive hørt. Hvis man tilgår folk forskelligt, har man større chance for at give lige adgang.</p>				
<p>Vi skal være lidt opmærksomme på dagsordner, kommercielle og økonomiske interesser i at vi bevæger os i en bestemt retning i brugerpanelet. Dem kan vi samarbejde med på andre måder end at de sidder i brugerpanelet.</p>	<p>Ansæt</p>	<p>Opmærksomhed på kommercielle interesser og agendaer i samarbejder</p>	<p>Udfordringer med samarbejdet med andre</p>	<p>Repræsentaion</p>



# Bilag 8: Tematisk analyse - Mind map 1

(Udarbejdet på baggrund af matriserne af det samlede datamateriale)



## Bilag 9: Tematisk analyse- Mind map 2

