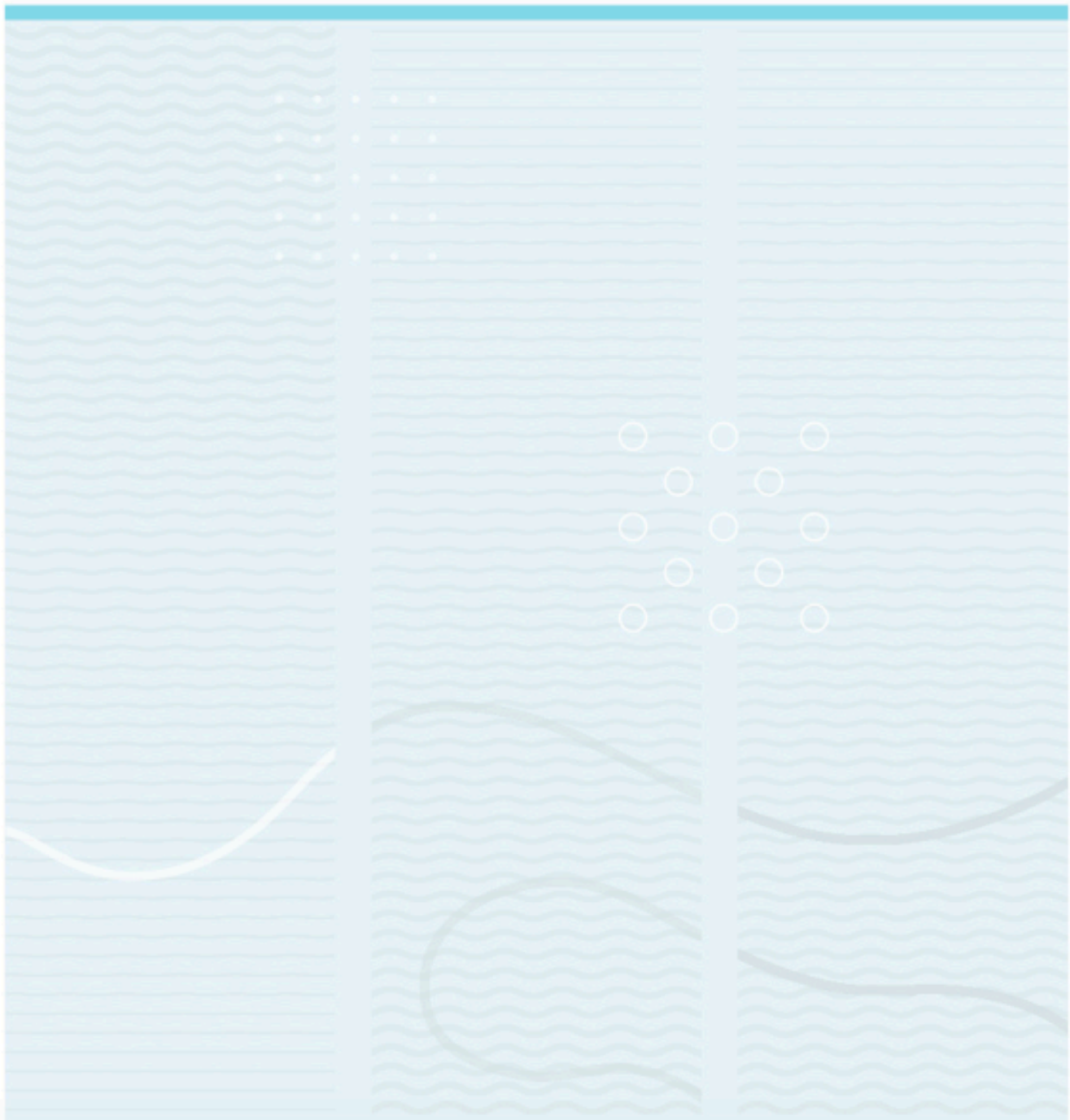


Christina Engebretsen og Eileen Høiseth

Brukerinvolvering i helse og omsorg

- et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for Handelshøyskolen
Institutt for Økonomi, historie og samfunnsvitenskap
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2018 Christina Engebretsen og Eileen Høiseth

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Denne oppgaven er et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper i offentlig helse- og omsorgssektor. Ved å se på brukerinvolvering i et konkret tjenesteinnovasjonsprosjekt i Skien kommune, har vi kunnet avdekke både fordeler og ulemper ved brukerinvolvering. I tillegg fant vi at det er flere vesentlige faktorer som spiller inn for både ledelsen, de ansatte og brukerne sin del i forhold til graden av involvering og i hvilke stadier i en innovasjonsprosess dette skjer.

Ved å benytte Christian Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell som rammeverk for oppgaven, kunne vi bygge opp intervjuguiden vår deretter. Vi gjennomførte individuelle dybdeintervjuer av eldre hjemmeboende som over en lengre periode hadde vært involvert i piloteringsprosjektet til Skien kommune “Trygg hjemme så lenge jeg vil”, med implementeringen av mobil trygghetsalarm. I tillegg ble vi nødt til å gjennomføre en dokumentanalyse av den offisielle prosjektrapporten til Skien kommune for å kunne dekke opp hele co-creation modellen til Bason (2010a) i vår resultat- analyse- og drøftingsdel.

Resultatene våre viser at det i hovedsak er tre vesentlige hovedfunn som fortjener ekstra oppmerksomhet. *Det første* hovedfunnet viser til at innovasjonen kommer fra “toppen”, det vil si fra myndigheter eller som en politisk engasjert idé. Det var spesielt en dimensjon i Basons (2010a) modell som ikke lot seg gjennomføre, på grunn av dette. Innovasjonsprosessen var også ikke-sekvensiell, som førte til ringvirkninger i prosjektet. *Det andre* hovedfunnet demonstrerte hvordan pårørende i stor grad har en betydning for brukerne, både i forhold til i hvilken grad de ønsket tjenesten de ble tilbudt, og i hvilken grad de benyttet seg av den. Det kom tydelig frem at pårørendes trygghet var vel så viktig som for brukeren selv. *Det tredje* hovedfunnet viste hvor i Bason (2010a) sin co-creation modell vi egentlig kunne se at det var brukerinvolvering. I vårt tilfellet viste det seg at det var liten involvering inntil vi kom til den femte fasen, noe som kunne ha å gjøre med både hvilken type bruker vi snakket om og at det hadde en sammenheng med det første hovedfunnet som indikerte at innovasjoner i offentlig sektor ofte kommer utenfra.

Til tross for at vår oppgave kan sies både å støtte og supplere litteraturen som allerede eksisterer, avdekket vi også behov for videre forskning med tanke på ulike brukergrupper, kausale sammenhenger og flere konkrete undersøkelser hvor Basons (2010a) modell benyttes som rammeverk.

Abstract

This thesis is a contribution to innovation work among vulnerable groups in the public health and care sector. By looking at user involvement in a specific service innovation project in Skien municipality, we have been able to uncover both the pros and cons of user involvement. In addition, we found that there are several significant factors that affect both management, employees and users in terms of the degree of involvement and the stages in an innovation process.

By using Christian Bason's (2010a) co-creation process model as a framework for this thesis, we built up our interview guide based on that framework. We conducted individual depth interviews of elderly people living alone at home. They had for a long time been involved in the pilot project "trygg hjemme så lenge jeg vil", with the implementation of mobile security alarm. In addition, we had to carry out a document analysis of the official project report from Skien municipality in order to cover the entire co-creation model from Bason (2010a) in our results, analysis and discussion section.

Our results show that there are essentially three main findings that deserve extra attention. *The first* main finding shows that innovation comes from "the top", that is, from authorities or as a politically engaged idea. It was especially a dimension in the Bason (2010a) model that could not be implemented because of this. The innovation process was also non-sequential, which resulted in ripple effects in the project. *The second* main finding demonstrated how relatives have a significant impact on users, both in terms of the extent to which they wanted the service they were offered, and to what extent they used it. It became clear that the safety of the relatives was as important as for the users themselves. *The third* main finding showed where in the Bason (2010a) co-creation model we could really see where there was user involvement. In our case, it turned out that there was little involvement until we came to the fifth dimension, which could be related to both the type of user that was involved, and that it had a connection with our first main finding that public sector innovations often come from "the top".

Despite the fact that our thesis can be said to both support and supplement the already existing literature, we also revealed the need for further research with regard to different user groups, causal mechanisms and more concrete research where Basons (2010a) model is used as a framework.

Forord

Dette er vår avsluttende oppgave for master i innovasjon og ledelse. Veien hit har føltes lang og uoverkommelig til tider, og derfor er vi desto mer fornøyde og ydmyke når vi vet at vi nå har kommet i mål, og at dette er vår siste hånd på verket før vi er ferdige med vår masterutdanning. Det har vært mye frustrasjon, tårer og latter underveis i oppgaven, men vi er evig takknemlig for at vi har hatt hverandre gjennom hele prosessen og er generelt enige om at ikke vi kunne hatt bedre skrivepartnere enn hverandre.

Først og fremst må vi få takke vår fantastiske veileder, førstelektor Thomas Brekke ved Universitetet i Sørøst-Norge, for alle gode råd, ærlige tilbakemeldinger, kritiske røst, og ikke minst gode støtte gjennom hele det siste skoleåret. Vi hadde ikke kommet i mål uten deg!

Vi vil også sende en takk til Skien kommune, særlig fagsjef May Omland og prosjektmedarbeider i velferdsteknologiprojekter Espen Gottschal. Vi har satt veldig pris på den gode kommunikasjonen, deres imøtekommenhet og all informasjon vi har fått. Vi må også få rette en ekstra stor takk til våre respondenter som så åpenhjertig og varmt inviterte oss inn i deres hjem og delte av deres erfaringer og livet ellers. Uten dere hadde det ikke vært noen oppgave å skrive.

Til slutt vil vi rette en stor takk til familie og venner som alltid har hatt oppmuntrende ord å komme med underveis i prosessen. Ikke minst må vi også takke våre utrolig tålmodige samboere som har vært en enorm støtte ved å gi tid og rom for arbeidet med oppgaven, samt alltid gode lykkeønskninger underveis. Det har betydd utrolig mye for oss begge.

Horten/Bakkenteigen, mai 2018

Christina Engebretsen og Eileen Høiseth

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	1
Abstract	2
Forord	3
Innholdsfortegnelse	4
1 Innledning	7
1.1 Bakgrunn for tema og vårt forskningsengasjement	10
1.1.1 Pilotprosjekt: Mobil trygghetsalarm - “Trygg hjemme så lenge jeg vil”	10
1.2 Problemstilling	12
1.3 Avgrensninger	13
1.4 Begrepsavklaringer	13
2 Tidligere forskning og teori	15
2.1 Basons co-creation prosessmodell	18
2.2 Brukerorientert tjenesteinnovasjon	25
2.3.1 Brukerbehov.....	26
2.3.2 Type bruker	28
2.3.3 Brukerinvolvering	29
2.3 Ledelsesimplikasjoner til co-creation og brukerorientering i offentlig sektor	30
3 Forskningsdesign og metode	31
3.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt	31
3.2 Kvalitativt forskningsdesign	33
3.2.1 Casestudie	34
3.2.2 Utvalg.....	37
3.2.3 Arbeidet med intervjuguide	39
3.2.4 Individuelle dybdeintervju	40
3.2.5 Dokumentanalyse.....	41
3.2.6 Analyse av innhentet data	42
3.2.7 Validitet og reliabilitet	46
3.3 Etisk refleksjon rundt metode	48

3.4 Oppsummering.....	50
4 Resultater og analyse	51
4.1 Basons co-creation prosess	51
4.1.1 Framing.....	52
4.1.2 Knowing.....	55
4.1.3 Analysing.....	57
4.1.4 Synthesising.....	62
4.1.5 Creating.....	64
4.1.6 Scaling.....	66
4.1.7 Learning.....	68
4.2 Oppsummering hovedfunn	69
4.2.1 Innovasjon fra “toppen” i en ikke-sekvensiell prosess - ringvirkninger i prosjektet.....	70
4.2.2 Pårørende og trygghet.....	71
4.2.3 Brukerinvolvering og brukerorientering.....	72
5 Diskusjon og drøfting	74
5.1 Innovasjon fra “toppen” i en ikke-sekvensiell prosess - ringvirkninger i prosjektet “Hvilke faktorer i Basons modell kan skape hindring for innovasjon?” 	75
5.2 Pårørende og trygghet “Hvilke mangler har Basons modell med tanke på brukerbehov?”	77
5.3 Brukerinvolvering og brukerorientering “I hvilke dimensjoner i Basons modell involveres brukerne, og hvordan?”	81
5.4 Oppsummering diskusjon	86
6 Konklusjon og avslutning.....	88
6.1 Implikasjoner	91
6.1.1 Ledelsesimplikasjoner.....	91
6.1.2 Teoretiske og praktiske implikasjoner.....	91
6.2 Oppgavens begrensninger	92
6.3 Behov for videre forskning.....	93

Litteraturliste	96
Figurliste	103
Vedlegg.....	104
Vedlegg 1: Tilrådning prosjektvurdering NSD.....	104
Vedlegg 2: Informasjonsskriv.....	107
Vedlegg 3: Intervjuguide.....	110
Vedlegg 4: Ordspørring fra Nvivo.....	112

1 Innledning

Helse- og omsorgsdepartementet i Norge har de siste årene hatt et økt fokus på brukeren som aktiv eller medvirkende aktør til kartlegging av brukerbehov og evaluering av tjenestetilbud (Meld. St. 26 (2014-2015), 2015, s. 47). “I mange tilfeller er direkte kontakt og dialog med brukere helt nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i den enkeltes tjenestebehov- og kan involvere brukerne i utforming av tjenesten” (NOU 2011:11, 2011, s. 47). Brukerens behov skal alltid være sentralt, men brukerorienterte tjenester krever nytenking (Meld. St. 10 (2012-2013), 2012, s. 8). Kommunene står overfor nye utfordringer i helse- og omsorgstjenester, som blir presentert i stortingsmelding 25 “Mestring, muligheter og mening - framtidens omsorgsutfordringer”, og der brukerorientert innovasjon blir høyst gjeldende. Disse utfordringene er blant annet at det blir flere nye, og yngre, brukergrupper i samfunnet, flere eldre, færre omsorgsytere, økt behov for medisinsk og tverrfaglig oppfølging og at det kreves bredere faglighet for å dekke psykososiale behov hos brukerne (Helse -og omsorgsdepartementet, 2005-2006, s. 11). Dette utdraget fra samveis.no, som tilbyr et veikart for tjenesteinnovasjon i kommunen, illustrerer også disse utfordringene:

“Vi står overfor store utfordringer i offentlig sektor, ikke minst gjelder dette for de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Fra og med 2025/2030 blir det flere eldre, og antallet personer med kroniske sykdommer øker. Reformer de siste årene har gitt kommunene flere oppgaver og mer ansvar. Det er også vekst i antall tjenestebrukere under 67 år. Behovet for helse- og omsorgstjenester blir større, samtidig som det forventes knapphet på helsepersonell” (KS, 2017).

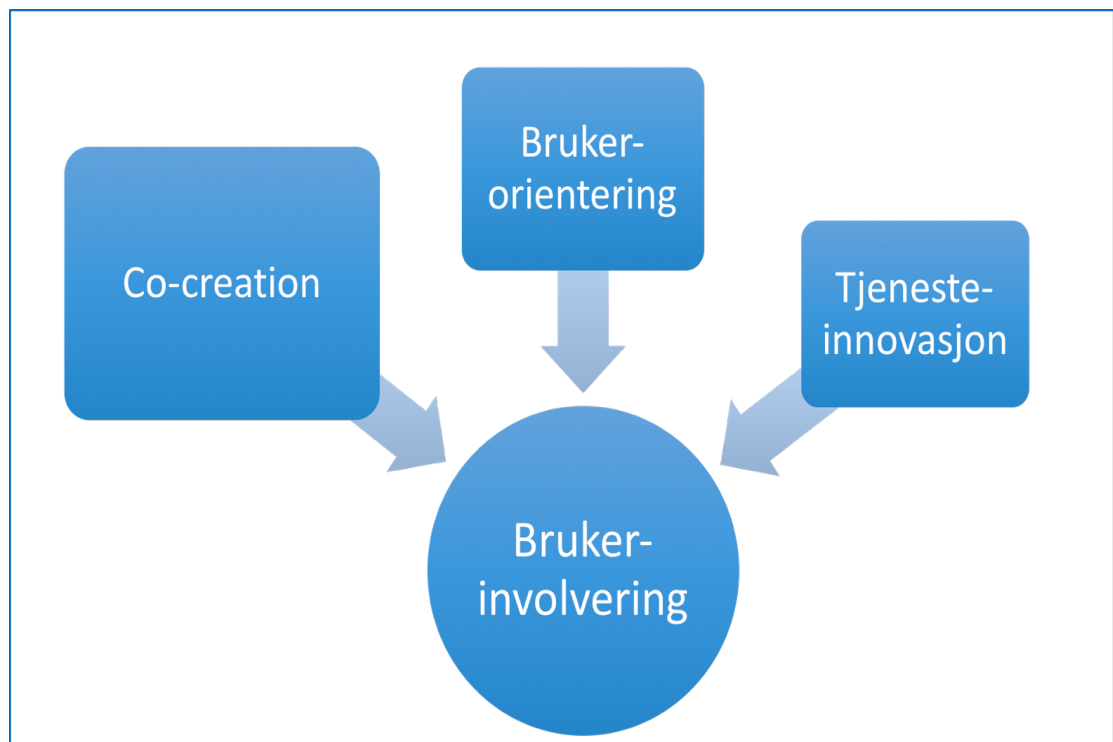
En utfordring er at brukere er differensiert med ulike behov og ferdigheter til å delta i prosesser med aktiv brukerinvolvering. Denne oppgaven har som hensikt å undersøke om Basons (2010a) co-creation prosessmodell er dekkende for innovasjon blant sårbare grupper i offentlige helse- og omsorgstjenester. Dette på bakgrunn av helse -og omsorgsdepartementets vekt på brukerinvolvering og økt innovasjonsevne i kommunene.

Innovasjon i offentlig sektor kan defineres som “the process of creating new ideas and turning them into value for society” (Bason, 2010a, s. 34). Det er også dette mye av

debatten om innovasjon i offentlig sektor handler om. Hvorvidt “open government”, som ved å styrke samarbeidet mellom offentlig forvaltning og våre innbyggere, har til hensikt å øke kvaliteten på offentlige tjenester (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2018), faktisk representerer realiteten. Denne “open government” tankegangen utfordrer byråkratisk administrasjon ved å kreve nye måter å skape verdi for samfunnet og “co-creation” med innbyggere, ved systematisk å integrere eksterne aktører (Hilgers & Ihl, 2010, s. 72). Andre mener det er blitt overveldende positive holdninger til større grad av involvering av brukere i innovasjoner i offentlig sektor, uten at man reflekterer over “the principles of bureaucratic organization, the ethos of the public servant, as well as the citizen and the public who provide the boundary conditions for future, perhaps indeed more “open” directions of bureaucratization” (Kornberger, M., Meyer, R. E., Brandtner, C. & Höllerer, M. A., 2017, s. 197). En annen faktor dreier seg om “the ways in which user involvement can be “added into” the operational process of service delivery” (Osborne, S. P., Radnor, Z. & Nasi, G., 2012, s. 145). Dette fordi det ikke lenger bare er produktiviteten innovasjon i offentlig sektor blir målt på, men desto mye på opplevelsen av tjenesten og dermed må det være en verdi i flere dimensjoner for brukerne (Bason, 2013b, s. 63). Likevel, mener blant annet Bason (2010b, 2017) at det å skape nye løsninger sammen med brukerne, og ikke for dem, vil være med på å drive mer radikal innovasjon i offentlig sektor, noe som igjen kan bidra til bedre tilbud for både brukere og ansatte i kommuner.

Vi finner konkrete eksempler hvor innovasjon i offentlig sektor har bidratt til gode løsninger for brukerne av en tjeneste, ved aktivt å involvere brukerne. Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI), viser en kort oppsummering for erfaringsdeling med andre, hvordan Larvik kommune har introdusert en bestillingsportal av hjemmetjenester, kalt “Tjenesteshop” hvor det er direkte brukerstyring av de ulike tjenestene. Her beskrives prosessen med hvordan kommunen ikke egentlig hadde helt klart for seg hvilke behov brukerne egentlig hadde, til hvordan portalen ble introdusert og tatt i bruk i rekordfart. De har benyttet seg av eksisterende teknologi, men tatt i bruk teknologien på en ny måte. Brukerne fikk være med på utviklingen av tjenestedesignet og som har bidratt til økt kontroll over eget privatliv (DIFI, 2017). Et annet eksempel er tjenesten Veikart for tjenesteinnovasjon, som er “en praktisk metodikk som setter kommunene i stand til å endre offentlige tjenester for å møte fremtiden” (KS, 2017).

Christian Bason presenterer en co-creation prosess som handler om å organisere en tjenesteinnovasjonsprosess hvor både bedrifter, borgere, eksterne og interne interessenter er involvert, og det innebærer at man må se på borgere eller brukere som likestilte partnere i en slik prosess (Bason 2010a, s. 173). Bason, som nå er leder for Dansk Design Center, og tidligere leder for MindLab, er opptatt av at offentlig sektor må omstille seg til å møte behovene til både brukerne og samfunnet på en bedre måte. Co-creation prosessen legger derfor vekt på brukerinvolvering og hvordan man kan oppnå dette i offentlig sektor. Likevel sier også flere (Gregory, 2012; Kornberger et al., 2017) at det er ikke like mange konkrete eksempler som viser *hvordan* man i praksis har involvert brukere, men det er mange som *beskriver* hvordan man kan gå frem, slik som blant annet Bason (2010a, 2017) har gjort. Vi så dermed dette som et interessant tema å kunne forske videre på. Figuren under viser hvordan vi med hovedfokus på brukeren og brukerinvolvering benytter oss av Bason (2010a) sin co-creation modell som utgangspunkt for oppgaven. Videre ser vi på graden av brukerorientering i et tjenesteinnovasjonsprosjekt.



Figur 1-1 Teoretisk utgangspunkt for forskningsprosjektet

1.1 Bakgrunn for tema og vårt forskningsengasjement

Bakgrunn for valg av tema og problemstilling er knyttet til innovasjon i offentlig sektor, og hvordan man kan arbeide med innovasjon i et byråkratisk system. I tillegg ønsket vi å finne et forskningstema som var både samfunnsrelevant og tidsrelevant. Videre var det også et ønske om å komme med et bidrag til å supplere eksisterende forskning rundt arbeid med tjenesteinnovasjon i offentlig sektor blant sårbare grupper.

Tjenesteinnovasjon med vekt på brukerinvolvering er mer og mer fremtredende i norske helse- og omsorgstjenester, som presentert innledningsvis. Noe av det som trigget vår nysgjerrighet var blant annet de konkrete eksemplene med det vi kan kalle vellykket brukerinvolvering som vi nevnte innledningsvis, nemlig “Tjenesteshop” fra Larvik kommune og “Veikart for tjenesteinnovasjon” fra KS. I tillegg fant vi et eksempel fra et prosjekt i Danmark, skrevet om av Christian Bason (2012) i hans artikkel “Design as catalyst of new organisational reading”. Her ble vi tatt med inn i en verden hvor mennesker med psykisk utviklingshemming ble ansett som sosiale entreprenører, og hvor de brukte tjenesteinnovasjon og co-creation som verktøy for brukerne til å gjenskape deres behov til både å være nyttige innovasjoner og til verdi for brukeren. Selv om det var fint å lese om disse suksesshistoriene, var vi også ute etter å finne de eventuelle hullene hvor det var behov for mer forskning. Dette ledet oss frem til å lete etter konkrete innovasjonsprosjekter med brukerinvolvering som var blitt gjennomført, og hvor vi dermed kunne gå retrospektivt tilbake å se på hvordan det faktisk var. Prosjektet vi har forsket på i vår casestudie omhandler velferdsteknologi i form av en mobil trygghetsalarm, og piloteringen av denne hos eldre hjemmeboende mennesker.

1.1.1 Pilotprosjekt: Mobil trygghetsalarm - “Trygg hjemme så lenge jeg vil”

Skien kommune startet i 2014 pilotprosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil” som ble etablert i Handlingsplan for velferdsteknologi 2012-2016 for Skien kommune.

Handlingsplanen er et resultat av et arbeid for å møte utfordringene som skissert stortingsmelding 25 fra helse -og omsorgsdepartementet. Bakgrunnen for denne handlingsplanen ble beskrevet slik:

“Regjeringen har i St meld nr 25 om framtidens omsorgsutfordringer pekt på 5 framtidensutfordringer. To handler om det det blir mer av - nye yngre brukergrupper og flere eldre med hjelpebehov. Tre av utfordringene handler om det som hva vi kan få knapphet på av frivillige omsorgsyttere, helsepersonell og dekning av aktivitet/psykososiale behov. Arbeidet med disse fem utfordringene er i hovedsak ivaretatt gjennom Omsorgsplan 2015 og Samhandlingsreformen. Arbeidet med å understøtte strategier for å bo lengre hjemme er ikke like godt ivaretatt. Nye løsninger ved bruk av velferdsteknologi vil derfor være en av hovedstrategiene for å realisere et slikt mål” (Helse og Velferd, Skien kommune, 2012-2016, s. 3).

Det argumenteres for i handlingsplanen at Omsorgsplan 2015 og Samhandlingsreformen ivaretar de nevnte utfordringer, men at det ikke er noen strategier for at brukerne kan bo hjemme lenger (Helse og velferd, Skien kommune, 2012-2016, s. 3). Det er i denne sammenhengen Skien kommune har startet prosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil” som omhandler pilotering av mobil trygghetsalarm hos eldre hjemmeboende. Som det kommer frem av rapporten fra piloteringsprosjektet (Gottschal et al., 2015) har Skien kommune, på bakgrunn av kommunens utfordringer i helse -og omsorgssektoren fram mot 2030, inngått et samarbeid med SINTEF, for å løse disse utfordringene. SINTEF er både forskningspartner og prosjektleder for prosjektet, og har bistått med veiledning. Noen av utfordringene det her siktes til er at det blir flere eldre med behov for hjelp, og at det dukker opp flere yngre brukergrupper, samtidig som det forventes en mangel på helsepersonell. Den mobile trygghetsalarmen kan tas ut av huset fordi den benytter seg av digital kommunikasjon via mobilnett, i motsetning til den trygghetsalarmen som allerede eksisterer som tilbud i Skien kommune (og andre kommuner for øvrig), som er analog. Dette vil si at borgerne kan føle seg tryggere også utenfor sitt eget hjem, både på tvers av kommunegrensene og landegrensene. I tillegg til mobil trygghetsalarm har de også gjort en pilotering av lokaliseringsteknologi (GPS). “Mobil trygghetsalarm er tiltenkt brukere uten kognitiv svikt, mens lokaliseringsteknologi er tiltenkt brukere med demens eller kognitiv svikt som omfatter orienteringssvikt” (Gottschal et al., 2015, s. 10). I denne oppgaven hører respondentene til de som har vært med i piloteringen av mobil trygghetsalarm. Mennesker

med demens og/eller mennesker med kognitiv svikt med tilhørende orienteringssvikt er derfor ikke med i denne oppgaven.

Prosjektet hadde som hensikt å tilby eldre hjemmeboende, som ikke mottok andre helsetjenester, en mobil trygghetsalarm, for å forebygge funksjonsfall. De eldre som ble rekruttert til prosjektet måtte være hjemmeboende med et ønske og evne til å være ute, og samtidig ha en lett grad av utfordring med sin somatiske helse (Gottschal et al., 2015, s. 17). Våre respondenter har derfor mindre utfordringer med mobiliteten og den somatiske helsen generelt, men noen kan slite med angst og redsel for å bevege seg utendørs på egenhånd. Dette kan bidra til lite fysisk aktivitet som igjen kan føre til funksjonsfall. Alle respondentene var forøvrig også enslige.

1.2 Problemstilling

På bakgrunn av tema vi har beskrevet over, samt den debatten vi innledet med i forhold til innovasjoner i offentlig sektor, baserer vi denne oppgaven på følgende problemstilling:

“Hvordan kan Basons co-creation modell benyttes som et verktøy for brukerinvolvering av sårbare grupper i kommunale helse- og omsorgstjenester?”

Vi har også kommet frem til tre forskningsspørsmål basert på Bason (2010a) sin modell og kritikken av denne, som vi tenker vil være med på å operasjonalisere problemstillingen vår.

FS1: *“Hvilke faktorer i Basons modell kan skape hindring for innovasjon?”*

FS2: *“Hvilke mangler har Basons modell med tanke på brukerbehov?”*

FS3: *“I hvilke dimensjoner i Basons modell involveres brukerne, og hvordan?”*

Som vi også vil komme litt tilbake til i metodekapittelet, så har vi valgt en beskrivende (eller deskriptiv) problemstilling. Det vil si at vi er opptatt av at innholdet skal være beskrivende av fenomenet vi ønsker å forske på, omfanget av forskningen, grader av variasjon i fenomener og i hvilken grad man beveger seg over tid (Jacobsen, 2015, s. 82-83). Dette har vi også forsøkt å legge til grunn i vår problemstilling. For å kunne svare på forskningsspørsmålene og problemstillingen, har vi valgt en casestudie hvor vi får

intervjuet de faktiske brukerne av en tjenesteinnovasjon, samt en dokumentanalyse som kan bidra med å støtte opp under funnene. Dette kommer vi nærmere tilbake til under kapittel 3 “Forskningsdesign og metode”.

1.3 Avgrensninger

På bakgrunn av dette prosjektets omfang, har vi valgt å avgrense forskningen til kun å dekke perspektivet fra brukere. Det betyr at vi blant annet ikke vil få frem lederes eller medarbeidernes subjektive perspektiv, eller omfanget i forhold til myndigheter og politikk i denne oppgaven. Derimot anses ledelsen i kommunen og myndigheter forøvrig som såkalte “stakeholders” i forhold til selve prosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil”, men også i forhold til det videre arbeidet som må gjøres for å opprettholde den nye tjenesten som nå er blitt innført. Dette aspektet med stakeholders, og ledelsesimplikasjoner blir derimot heller nevnt under kapittel 6.3 “Behov for videre forskning”, og blir derfor ikke diskutert i denne oppgaven. Vi har også valgt å avgrense begrepet “brukere” til kun å gjelde de eldre hjemmeboende informantene vi faktisk har intervjuet i oppgaven.

1.4 Begrepsavklaringer

Vi synes det er viktig å definere og avklare enkelte ord og uttrykk som vil bli benyttet i denne oppgaven fordi dette er sentrale begreper som kan ha forskjellig betydning avhengig av hvilken sammenheng det er snakk om. Noen av disse har også høy grad av teoretisk forankring, mens andre er dagligtale ord, men som har en annen betydning i denne oppgaven.

Prosjektgruppa: I tilfeller hvor vi snakker om “prosjektgruppa” refererer vi til de menneskene med ulik faglig bakgrunn som har vært ansatt i Skien kommune kun for å jobbe utelukkende med den mobile trygghetsalarmen i prosjektperioden.

Bruker(e): Her refererer vi til de menneskene (blant annet våre respondenter) som er brukere av tjenesten mobil trygghetsalarm. Det kan også forekomme at vi snakker om brukere som generelt forbrukere av en tjeneste eller et produkt, men da blir dette også presisert i teksten.

Sårbar gruppe: Vi har i forhold til vår oppgave valgt å definere den sårbare gruppen som eldre mennesker som bor alene hjemme og som kan ha ulike helsemessige tilstander som fortrinnsvis kanskje hemmer enkelte daglige aktiviteter.

Innovasjonsprosess: Vi forstår en innovasjonsprosess som en dynamisk prosess som starter med en idé og avslutter med implementering av en innovasjon.

Innovasjon: Vi vil utdype dette begrepet noe mer i det neste kapitlet, men kort oppsummert legger vi KS sin definisjon til grunn her om at innovasjon skal innebære noe som er både Nytt, Nyttig, Nyttiggjort (DIFI, 2018).

Tjenesteinnovasjon: Vi anser tjenesteinnovasjon som en radikal eller inkrementell innovasjon rundt en tjeneste som er immateriell. Med andre ord er det ikke en fysisk gjenstand, men en opplevelse av eller en måte en tjeneste blir gjennomført. Innovasjonen behøver ikke nødvendigvis og være helt ny, men den må være ny for bruker, ansatte, ledelse og/eller samfunnet. Forøvrig skal den også være nyttig og nyttiggjort, som nevnt over.

Co-creation: Vi har valgt å bruke det engelske ordet “co-creation” fremfor det populære oversatte ordet “samskaping”, gjennomgående i hele oppgaven. Dette er fordi “co-creation” er den terminologien som blir brukt i de fleste engelskspråklige artikler og bøker vi benytter om temaet, og fordi vi ikke ønsker at det skal misforstås på noen måte dersom det norske ordet skulle bli brukt.

2 Tidligere forskning og teori

Først ønsker vi kort å definere hvordan vi forstår begrepet innovasjon og innovasjonsprosesser, med tanke på at det finnes mange ulike definisjoner i litteraturen. Blant de mest kjente og brukte definisjonene i dag, finner vi fra Oslo Manualen som sier at “an innovation is the implementation of a new or significantly improved product (good or service), or process, a new marketing method, or a new organisational method in business practices, workplace organisation or external relations” (OECD, 2005). Denne har også blitt adoptert av KS. De har laget sitt eget verktøy (N3; Nytt, nyttig, nyttiggjort) for kommuner som skal igang med innovasjonsprosesser (DIFI, 2018). Innovasjonsprosesser kan presenteres som lineære sekvenser hvor man går systematisk fra et trinn til et annet gjennom en bestemt modell, for å drive frem en innovasjon (Tidd og Bessant, 2013, s. 47), såkalte “tradisjonelle innovasjonsprosesser”. Derimot kan innovasjonsprosesser også være en mer dynamisk og levende prosess, hvor man beveger seg mellom de ulike trinnene, og frem og tilbake. Slike prosesser kan forstås som kollektive i den forstand at det krever mer ressurser i form av forståelser og erfaringer for å løse mer komplekse utfordringer. “Med andre ord er det behov for at mennesker må samarbeide, på tvers av fag og interne strukturer, og også på tvers av organisasjoner og dermed noen ganger over geografiske grenser” (Aasen & Amundsen, 2011, s. 139). Innovasjon handler om endring og tilrettelegging av nye muligheter og løsninger som vil være til det beste for både brukere og ansatte (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015, s. 49; Meld. St. 29 (2012-2013), 2013, s. 13). Utfordringene her er knyttet til at de ulike definisjonene både på begrepet innovasjon og innovasjonsprosesser kan forstås såpass forskjellig, at det kan skape usikkerhet i forhold til de aktørene som skal jobbe med innovasjonsprosjekter. I tillegg kan det påvirke den posisjoneringen man gjør innen innovasjonsfeltet og forståelsen av området man beveger seg i.

Innovasjonsfeltet er stort og omhandler flere aspekter og nyanser innenfor de ulike mindre feltene man gjerne deler innovasjonsfeltet inn i. For eksempel finner vi innovasjonsledelse med ulike ledelsesperspektiver (Froehle & Roth, 2007) på innovasjonsprosjekter, innovasjonskultur hvor det både kan måles om det er kultur for innovasjon (Dobni, 2008) og i hvilken grad man benytter eller utnytter seg av denne kulturen. Innovasjonsressurser som viser til eksempelvis både individer (Hammond, Neff,

Farr, Schwall & Zhao, 2011) og nettverk (Parmigiani & Rivera-Santos, 2011; Teece, 2007) som ressurser man kan benytte i innovasjonsarbeid. I forhold til samarbeid og co-creation innen praksisnær forskning, vises det eksempelvis til litteratur som sier noe om blant annet teoretiske perspektiver på brukerinvolvering i helseforskning (Rose, 2017), og hvordan vi kan involvere brukerne mer i praksisforskning (Bjørkly & Ødegård, 2017). Vi finner også dette med sosial innovasjon (Knutagård, 2017), eller hvordan man kan se og utnytte brukerperspektivet i kunnskapsnettverk (Nordstoga, 2017). All denne litteraturen representerer ulike deler av en viktig diskusjon i forhold til hvordan bedrifter både i det private og offentlige bør, kan eller vil posisjonere seg når det kommer til ulike utfordringer knyttet til innovasjon. Vi ser denne diskusjonen i sammenheng med vår debatt i forhold til innovasjon i offentlig sektor, med tanke på vår posisjonering innen tjenesteinnovasjon og brukerinvolvering.

Ved å gjøre et søk i Oria eller google scholar på “brukerinvolvering eller kundeinvolvering i tjenesteinnovasjon” er det kun to mastergradsavhandlinger fra Norge som dukker opp hvor dette har vært tema. Disse har til gjengjeld vært interessante å lese med tanke på hvilket perspektiv de har valgt å benytte i avhandlingene sine. Som nevnt innledningsvis har vi i vår oppgave valgt å ha brukerperspektivet som utgangspunkt, mens i de to masteravhandlingene vi fant, hadde de benyttet henholdsvis medarbeiderperspektivet generelt i innovasjonsprosesser (Gabrielsen, 2015) og ledelsesperspektivet kun i idégenereringsstadiet (Bragelien & Nordblom, 2013). Begge masteravhandlingene har funnet at det er ulike fordeler og potensielle fallgruver ved å involvere brukere eller kunder i innovasjonsprosjekter. For å posisjonere vårt forskningsarbeid tenkte vi det ville være interessant å forske videre på dette med brukerinvolvering og co-creation innen tjenesteinnovasjon, men hvor vi da ønsket intervjuer selve brukerne av en tjeneste. I tillegg valgte vi å bruke Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell som utgangspunkt. Hovedårsaken til at valget falt på hans modell er at vi er enig i hans grunnleggende tanker om at byråkratiet i offentlige tjenester skaper hindringer for både innovasjon sammen med brukerne og spredning av innovasjonen. I tillegg viser offentlig sektor liten villighet til innovasjon og forandring (Bason, 2010a, 2010c). Disse grunnleggende tankene er en svært viktig faktor for at vi så nærmere på nettopp hans modell, da vi ser viktigheten av at det finnes verktøy som kan benyttes for aktiv brukerinvolvering i innovasjonsprosjekter. Vi er

opptatt av hvordan man kan samskape noe sammen med brukere som igjen skal kunne generere verdi til både brukere, ansatte og samfunnet. Derfor så vi for oss at denne modellen kunne fungere som et godt utgangspunkt for å kunne teste i hvilken grad man faktisk kan se om brukerinvolvering skjer i alle de nødvendige ledd Bason (2010a) snakker om i innovasjonsprosjekter i offentlig sektor.

Derimot representerer Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell også dimensjoner og faktorer som gir grunnlag for videre diskusjon. Fordi denne modellen representerer et konsept og ikke en idé eller konkret oppskrift, vil det dermed være en noe forenklet tilnærming til utfordringene med å kunne måle innovasjonen, og potensielt også i forhold til muligheten for implementering av innovasjonen (Darmer et al., 2015, s. 37). I en review av boka til Bason (2010a) som er publisert i *Social Policy & Administration*, står det:

“Despite a short discussion of the relevance of co-production, often direct citizen inputs are illustrated by the use of information technology and e-government, without thought as to how this fits into different types of participation [...] Co-creation, presented in this way, did not seem to explain how solutions are created with citizens, who were presented more as research subjects than engaged actors in policy processes” (Gregory, 2012, s. 132).

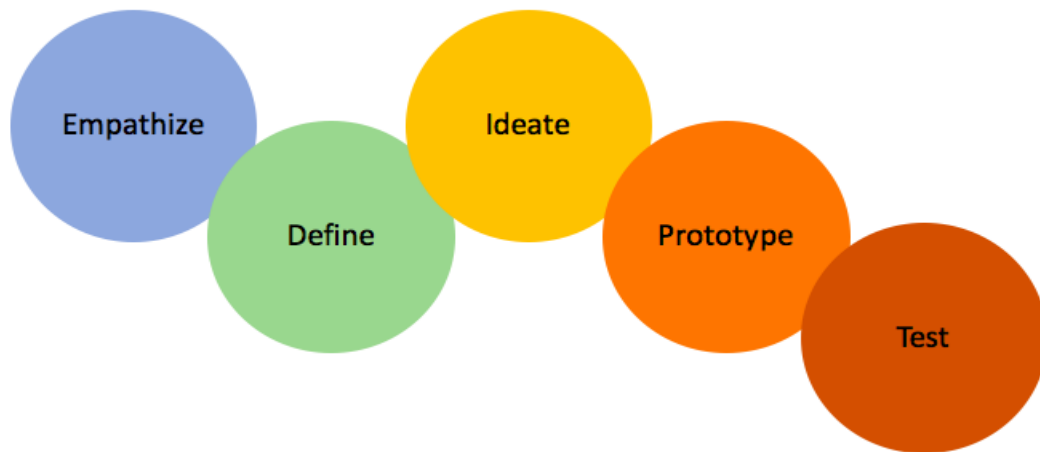
Videre utdyper Gregory at han mener det er behov for mer forskning og videreutvikling av teori for virkelig å løfte og utforske enkelte temaer. Han sier blant annet at boka til Bason (2010a) kun tilbyr en liten del av diskusjonen relatert til potensielle hindringer for innovasjon. “There seemed to be little discussion of issues around needs, equality, entitlements, rights and responsibilities, and how these would be impacted on by an innovation agenda” (Gregory, 2012, s. 132). Denne kritikken er også blant årsakene til at vi også ønsket å se nærmere på Bason (2010a) og hans rammeverk for co-creation og brukerinvolvering i tjenesteinnovasjon i offentlig sektor. Vår problemstilling ser på hvordan Bason (2010a) sin modell legger til rette for brukerinvolvering av sårbare grupper i offentlig helse- og omsorgssektor, og våre forskningsspørsmål baserer seg på den ovennevnte kritikken av Bason (2010a) sin modell for co-creation.

Vi vil nå gå nærmere inn på Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell, før vi videre forklarer hvordan vi ser brukerorientert innovasjon med fokus på identifisering og forståelse av brukerbehov i sammenheng med Bason (2010a) sin modell. Til slutt presenteres hvilken type brukergruppe vi har med å gjøre, hvordan brukerinvolvering kan forstås, samt kort om fenomenet tjenesteinnovasjon.

2.1 Basons co-creation prosessmodell

Innovasjonsmetodikk- modellen til Christian Bason (2010a) omhandler “the design thinking prosess” (Bason, 2010a, s. 141), og han har etterhvert utvidet denne til både å ta for seg ulike former for brukerinvolvering og hvordan prosessen rundt co-creation også skjer. Ved co-creation mellom aktører i offentlig sektor og brukerne vil man kunne fremme kreativitet, hjelpe det offentlige å se hvor verdifull en tjeneste kan være for brukerne, potensielt redusere kostnader, samt bidra til mer presis idéutvikling og bygging og testing av prototyper (Bason, 2010b).

Basons modell benytter prinsipper fra Design Thinking (Bason, 2010a, s. 140-141). Design Thinking blir ofte omtalt som en brukersentrert innovasjonsmetodikk og er en kreativ måte å utvikle for eksempel nye tjenester, produkter eller prosesser på. Designprosessen er foreslått av Bason (2017) som en systematisk og kreativ prosess, hvor man tar utgangspunkt i menneskers erfaring og atferd (Bason, 2017, s. 50-51). I tillegg til de kreative prosessene som ofte genererer flere nye ideer, vil det også foregå en fremvekst fra produksjonen av nye produkter til analyseringen av forholdet mellom mennesker og produkter, og derfra til forholdet mennesker seg imellom (Brown, 2009, s. 41-42). Denne metodikken ble opprinnelig utviklet av Hasso-Plattner Institute of Design (populært forkortet med d.school), som er en egen avdeling ved det prestisjefylte Stanford University. De har også utviklet en modell (se figur 2-1 under), som viser hvordan design thinking prosessen går fra fase til fase.



Figur 2-1 Design thinking prosessen (fritt illustrert etter Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University, 2018)

Disse fasene har vi valgt å definere ut i fra primærkilden, Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University (2018) sin beskrivelse. Den første fasen “empathize” setter mennesket i fokus og hvor det viktigste er å forstå problemet eller behovet som skal dekkes, samt hvilken verdi dette kan ha for brukeren. Den andre fasen “define” handler om hvordan man velger å benytte seg av den informasjonen du innhentet i den første fasen, for å kunne definere den utfordringen man står overfor. Den tredje fasen “ideate” innebærer å gå så bredt ut som mulig innen idegenerering, hvor ingen idé er for stor eller for liten, og hvor man setter grunnlaget for hvilke ideer som kommer videre til prototyping og testing. Den fjerde fasen “prototype” er den delen av prosessen hvor man fysisk utvikler en enkel utgave av et produkt eller en tjeneste basert på den informasjonen man har skaffet hittil, og hvor brukerne får muligheten til å ta og føle på prototypen. Den femte fasen “test” vil si at man henvender seg til brukerne og søker etter tilbakemeldinger angående prototypen, hvilke endringer som må til og hvilke ønsker eller behov brukerne har i forhold til den fysiske prototypen.

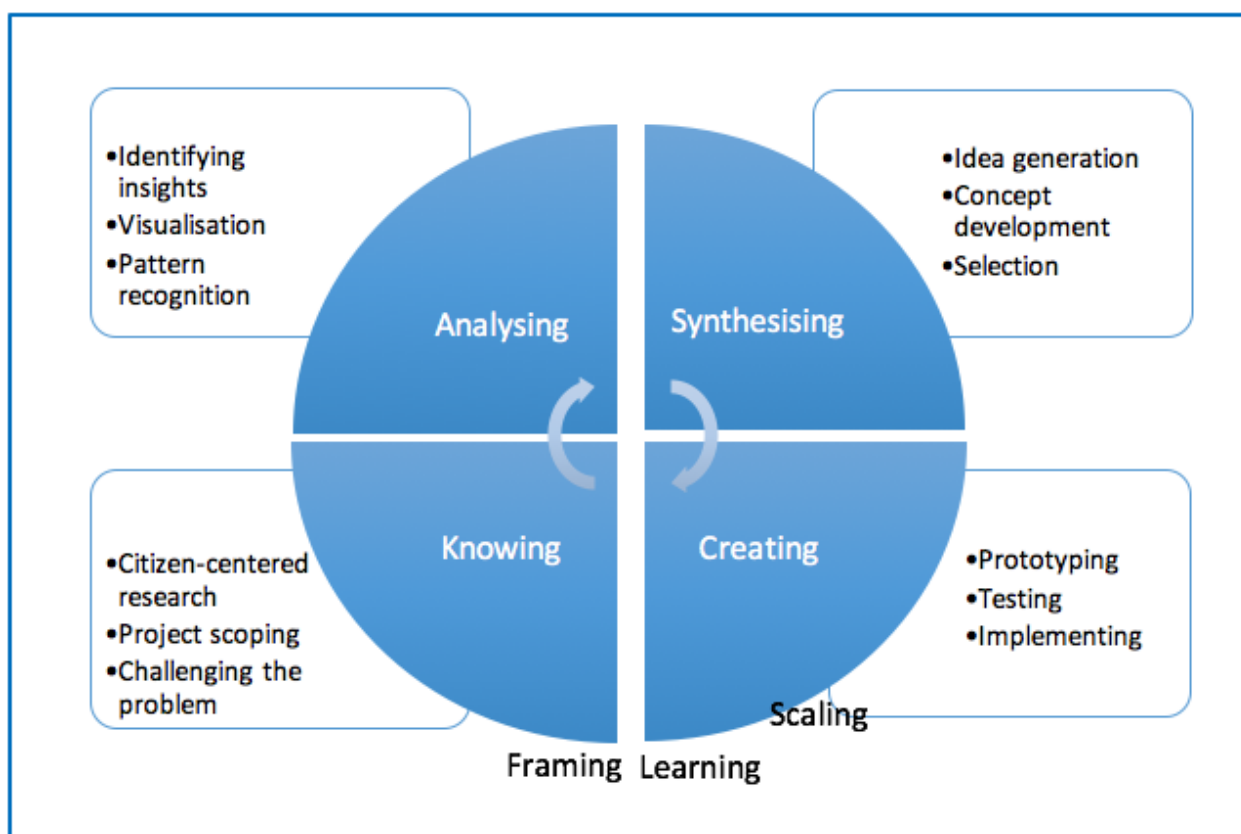
Flere forskere (Bason 2010a, 2017; Carlgren, 2016; Leavy, 2012; Liedtka, 2015; Nixon, 2013) refererer i nyere tid til Tim Brown og hans arbeid innen design thinking. Ifølge Brown (2009) vil de ulike design thinking fasene være overlappende og ikke nødvendigvis sekvensielle. Han sier videre at det gjennom et innovasjonsprosjekt vil være naturlig å sirkulere mellom de ulike fasene etterhvert som man for eksempel oppdager nye

ideer, eller må innføre nye endringer etter å ha testet prototypen (Brown, 2009, s. 16) Som nevnt, ønsket vi å se om vårt forskningsprosjekt, hvor det var ferdig utviklet en prototype av den mobile trygghetsalarmen, i hvilken grad man beveget seg mellom de ulike design thinking fasene i en co-creation prosess med brukerne, i håp om å finne frem til hva som er en god og tilfredsstillende løsning for brukerne for å få dekket deres behov.

Co-creation prosessmodellen til Bason (2010a) konkretiserer fire ulike dimensjoner av en design thinking prosess som deler av en gjentakende prosess både i fortid, nåtid og fremtid, og hvor hver enkelt dimensjon presenterer ulike metodevalg for gjennomføring av diverse samarbeid på tvers av disipliner (Bason, 2010a, s. 138-140). Først og fremst må man samle kunnskap om menneskers liv her og nå, herunder fasen "*knowing*". Deretter analyserer man dette i analytiske kategorier, "*analysing*", for å hjelpe å finne individuelle dimensjoner. Etter dette vil man gå videre til "*synthesising*" hvor man utarbeider disse individuelle dimensjonene, for å skape potensielt nye ideer, som tar hensyn til disse dimensjonene. Man vil forsøke og skape en mer helhetlig løsning. Til slutt, under dimensjonen "*creating*" produserer man prototyper som kan testes (Bason, 2010a, s. 140).

Modellen til Bason (2010a) er etterhvert blitt utviklet til også å inneholde brukerinvolvering, eller såkalt "citizen involvement", og hvor Bason (2010a) viser hvordan brukere metodologisk kan involveres i de ulike dimensjonene. Dette er typiske eksempler på design thinking som også andre bidragsyttere på feltet refererer til (von Hippel, 2005; Brown, 2009; Nixon, 2013). Her er formålet å finne ut hva som er verdien for brukerne og potensielle synergieffekter av brukerinvolvering (Bason, 2010a, s. 152-153). De ulike formene å involvere brukerne på, kan sees i sammenheng med "co-creation", som refererer til hvordan man aktivt kan benytte seg av brukerne til å skape noe sammen. Det finnes ulike verktøy og læringsmetoder man benytter innen design thinking, og eksempler på dette kan være observasjon, kundereiser eller såkalte "customer journey's", kvalitative undersøkelser og ikke minst testing av prototyper (Nixon, 2013, s. 23). Disse eksemplene er også de ulike typene av brukerinvolvering i de fire dimensjonene som Bason (2010a) refererer til i sin modell. I "*knowing*" refereres det til observasjon og sondering av brukere for bedre å forstå brukeres livssituasjon. Under "*analysing*" vises det til bruken av felles arbeidsseminar med idémyldring og testing av hypoteser med brukerne. I dimensjonen "*synthesising*" etterspørres det ideer, man ser ofte etter såkalte "lead users", som vil beskrives ytterligere

under kapittel 2.3.2, eller man benytter seg av et utvalg mennesker som sammen skaper noe. I siste dimensjon “*creating*” er det aktiv involvering av brukere i testing av prototyper eller ulike reelle eksperimenter (Bason, 2010a, s. 162 - 170). Disse formene for brukerinvolvering, kombinert med design thinking prinsippene, utgjør co-creation prosessen i Bason sin modell (2010a, s. 175).



Figur 2-2 Bason (2010a, s. 175) og MindLab sin modell om co-creation prosessen (fritt illustrert)

I denne relativt enkle, men samtidig komplekse modellen viser han til de fire dimensjonene som nevnt over, samt tre nye som har kaller utvidede aktiviteter; “*framing*” som en såkalt første dimensjon, “*scaling*” som en sjette dimensjon og “*learning*” som en syvende dimensjon. Innen hver av disse syv dimensjonene er det ulike tilnæringer til brukerinvolvering ved co-creation. Vi skal nå systematisk gå gjennom en presentasjon av dimensjonene.

Første dimensjon “*framing*” handler om å utfordre problemet og finne en oversikt og hensikt i prosjektet. Dette er heller ikke så ulikt “*empathize*” fasen vi nevnte i

forbindelse med de tradisjonelle design thinking fasene over. Her handler det om at man må finne ut hvilket problem man egentlig skal løse for brukeren (Nixon, 2013, s. 24).

“Innovation doesn’t start with an idea. It starts with thinking in a different way about the problem or by identifying a new opportunity” (Bason, 2010a, s. 175). Denne dimensjonen innebærer å få grep om hva problemet, eller eventuelt muligheten, faktisk er. Bason (2010a) poengterer at til tross for at “problemet” bør komme fra brukeren, så er det svært vanlig at det i offentlig sektor kommer fra politikere eller toppledelsen (Bason 2010a, s. 176).

Pilotering av mobil trygghetsalarm har utgangspunkt i Handlingsplan for velferdsteknologi for Skien kommune, som igjen har sitt utspring fra stortingsmelding 25 fra Helse -og omsorgsdepartementet. Videre sier Bason (2010a) at når “problemet” blir beskrevet i form av for eksempel rapporter, eller stortingsmeldinger som det er snakk om her, så må de som arbeider med innovasjon stille noen kritiske spørsmål om hvorfor det er viktig, eller er et problem, og hvem det eventuelt berører. Bason (2010a) beskriver det slik: “Loyalty and an understanding of political motivations and priorities must be balanced against rigorous questioning and reframing” (2010a, s. 176). Slik introduserer Bason (2010a) denne dimensjonen før han går nærmere inn på de neste dimensjonene.

Andre dimensjon “*knowing*” handler om at man blir kjent med problemet gjennom å se det fra et brukersentrert perspektiv, og det er rett og slett ved å ha samtaler med brukerne at man kan utvikle slik ny kunnskap. Ofte vet man mye fra før, eller man har hvertfall antagelser om hva brukerne trenger og har behov for, men det er først og fremst ved å gå dypere inn i brukernes liv ved å observere og lytte at man virkelig blir kjent med problemet (Bason, 2010a, s. 178-180). Denne dimensjonen forstår vi som en av de aller viktigste fasene for involvering av brukere, for virkelig å forstå deres behov. Samtaler med brukerne rundt deres behov, uten form for påvirkning fra andre, anser vi som en viktig brikke for å få frem en dypere forståelse av deres individuelle behov. Denne dimensjonen har klare likhetstrekk til “define” som vi nevnte i den tradisjonelle design thinking prosessen.

Tredje dimensjon “*analyzing*” vil si hvordan man strukturerer den kunnskapen man har innhentet, ved å se på underliggende mønstre rundt meninger, atferd og erfaringer. Det er flere måter å gjennomføre dette på. Blant annet kan man benytte seg av tankekart på whiteboard, visualisere mennesker og prosesser ved å etablere personas som skal

representere en beskrivelse av en typisk bruker, eller man kan skape en såkalt tjenestereise som innebærer en visualisering av hvordan tjenesten kan se ut for brukeren (Bason, 2010a, s. 180-183). “Design is now too important to be left to designers” (Brown, 2009, s. 37). For å forsikre seg om at man forstår den kunnskapen som ble samlet inn i forrige dimensjon, “knowing”, ser vi det naturlig og samarbeide med brukerne, rundt analysen av kunnskapen, og om mulig forsøke å generalisere noe av denne. I tillegg skal man i denne dimensjonen forsøke å identifisere og tolke de ulike innblikk man får til å finne en god overgang til den neste dimensjonen (Bason, 2010a, s. 185).

Fjerde dimensjon “*synthesizing*” forteller hvordan man skal sette sammen og forme muligheter for innovasjon, og det er flere prosesser involvert her. Blant annet idégenerering og idéutvikling, selektering av ideer eksempelvis ved hjelp av workshops med brukerne, eller utvikling av konsepter som skal vise en objektiv, tilfreds og verdifull måte å strukturere et forslag til løsning (Bason, 2010a, s. 186-194). Man kan si at det som skjer i denne dimensjonen er at innsikten man får gjennom de andre dimensjonene, og “empathize” og “define”, kan konverteres til ideer (Brown, 2009, s. 64), eller den tradisjonelle fasen til design thinking “ideate”. Etter samarbeidet med analysen og eventuell generalisering fra forrige dimensjon, forstår vi det slik at det er i denne dimensjonen man virkelig kan få frem idéer fra brukerne bygget på deres behov, og dermed får et godt utgangspunkt for videre utvikling av tjenesteinnovasjonen.

Femte dimensjon “*creating*” handler blant annet om hvordan vi kan bruke det vi har lært fra de andre dimensjonene (eller fra “empathize”, “define” og “ideate”) til å designe opplevelser som kan skape muligheter for engasjement og aktiv deltagelse blant brukerne (Brown, 2009, s. 115). Særlig prototyping spiller en viktig rolle i denne dimensjonen fordi det er med på å teste hvor potensielle svakheter eller ineffektivitet ligger (Nixon, 2013, s. 25). Det er i denne dimensjonen Bason (2010a) snakker om prototyping, testing, pilotering, gjøre endringer, teste på nytt og til slutt implementering av innovasjonen. Han mener det vil være svært verdifullt å involvere brukerne særlig i denne dimensjonen ved at de får teste prototypene slik at man kan få tilbakemeldinger underveis. Til slutt i denne dimensjonen er implementering som vil bety at man har skapt verdi (Bason, 2010a, s. 195-198). Vi deler også Basons (2010a) tanker om at brukerinvolvering i denne dimensjonen er med på å skape verdi for brukerne, fordi de selv får erfare tjenestene.

Dermed har de en personlig opplevelse de kan relatere til med tanke på å dele erfaringer i forbindelse eventuelle endringer. Ansatte rundt brukerne kan derfor lære mye ved å involvere de i denne dimensjonen. Vi ser her sammenheng med de tradisjonelle design thinking fasene “prototype” og “test”.

Sjette dimensjon “*scaling*” innebærer at man må finne en måte å forsikre seg om at det man ser at funker i en setting, også vil fungere i andre lignende tilfeller (Bason, 2010a, s. 199). “Ensuring wide take-up of innovative new solutions across geography and time, depends on people” (Bason, 2010a, s. 200). Man utvikler gjerne et regelverk og krav som skal hjelpe til med å måle innovasjonen. I tillegg skal man dokumentere resultatet, skaffe sponsorer, ha visninger hos andre, benytte seg av profesjonelle nettverk eller etterstrebe en anerkjennende ledelse av innovasjonen (Bason, 2010a, s. 201-205). “Designing with time means thinking of people as living, growing, thinking organisms who can help write their own stories” (Brown, 2009, s. 36). Det kan med andre ord hevdes at det er stor fordel med utnyttelse av brukerinvolvering i denne dimensjonen, hvor brukernes erfaring selv er positive, for å inspirere andre i lignende situasjoner til og benytte seg av innovasjonen.

Syvende dimensjon “*learning*” forteller hvordan innovasjon er en gjentagende læringsprosess på flere nivåer. Det vil si at læring er en kontinuerlig prosess, og læring vil derfor forekomme i samtlige dimensjoner og dermed ha betydning for både innovasjonen og hvordan man utvikler den videre. Slik vi ser det er læring nyttig i pågående prosjekter, ved at man etterhvert kanskje må justere noe på bakgrunn av ny kunnskap. Men læring vil også være nyttig for kommende prosjekter, så dokumentasjon av ny kunnskap må prioriteres. Videre sier den noe om at læring kan ha et betydningsfullt potensiale for offentlige virksomheter og co-creation prosessen med brukerne, fordi det til syvende og sist handler om løsningen man kom frem til fungerer som man håpet (Bason, 2010a, s. 206-207). Denne læringsprosessen er kanskje særlig vesentlig med tanke på videreutvikling til neste lignende innovasjonsprosjekt eller ved at man kan se nye eller alternative innfallsvinkler til de ulike dimensjonene. “Fail early, fail often” sa Brown (2009, s. 230), og det er kanskje noe å ta med seg til videre læring.

Som presentert nå i denne co-creation prosessmodellen til Bason (2010a) vil de syv dimensjonene ha ulik grad av involvering av brukere, avhengig av hvilket formål

dimensjonen skal tjene. Darmer et al. (2015, s. 24) refererer til Bason (2010a) og hans modell hvor det vises til at systematisk idéskaping i offentlig sektor må være drevet fra ledelsen, men utført av medarbeidere. Dette gjør oss derfor usikre på hvordan Bason (2010a) tenker at det han skriver om co-creation og brukerinvolvering i de første dimensjonene, egentlig gjenspeiler hva som faktisk skjer i brukerorientert innovasjon i offentlig sektor. For å få en bredere forståelse av hvordan vi forstår brukerorientert innovasjon i denne oppgaven, vil vi i det følgende gå dypere inn på dette.

2.2 Brukerorientert tjenesteinnovasjon

For å forstå brukerorientert tjenesteinnovasjon, kan det være hensiktsmessig med en kort definisjon og en liten forklaring av vår forståelse når det gjelder bruken av begrepet. En definisjon på tjenesteinnovasjon som vi synes representerer feltet bredt og godt er fra den Hertog et al. (2010) som sier at:

“A service innovation is a new service experience or service solution that consists of one or several of the following dimensions: new service concept, new customer interaction, new value system/business partners, new revenue model, new organizational or technological service delivery system” (den Hertog et al., 2010, s. 494).

Tjenesteinnovasjon er dermed ikke noe håndgripelig som et produkt, det er immaterielt. Blant annet er det ikke selve tjenesten som er fornyet, men prosessen (Andersen, Gårseth-Nesbakk & Bondas, 2015, s. 30). Slik er det også i vårt tilfelle med mobil trygghetsalarm. Teknologien eksisterer fra tidligere, men det er selve co-creation prosessen og brukerinvolveringen som er det interessante her i vårt forskningsprosjekt.

Ordene brukerdrevet og brukerorientert blir i litteraturen brukt litt om hverandre, men felles for begge er at brukerne, i vårt tilfelle eldre hjemmeboende i Skien kommune, i ulik grad involveres i innovasjonsprosjekter og co-creation delen rundt disse. Brukerdrevet innovasjon handler om “prosessen med å benytte brukeres kunnskap for å kunne utvikle nye produkter, tjenester og konsepter. En slik prosess er basert på en forståelse av ekte brukerbehov og en mer systematisk involvering av brukere” (Wise & Høgenhaven, 2008, s.

7). Med andre ord kan man si at brukerdrevet innovasjon benytter seg mye mer aktivt av brukerne, mens brukerorientert innovasjon er mer rettet mot hvordan man skaper et bilde av brukernes behov, ideer og ønsker ved å involvere dem med eksempelvis deltagelse i undersøkelser eller testing av prototyper. Brukerne av innovasjoner spiller en mer og mer viktig rolle (Arnkil, Järvensivu, Koski, & Piirainen, 2010, s. 8). Dette kommer også frem i en rapport utviklet på vegne av Nordic Innovation Centre. De har sett på nye måter å drive brukerinnovasjon i offentlig helse- og omsorgssektor fordi det i dag ofte er innovasjoner drevet frem av profesjonelle forsknings- og utviklingsmiljøer. Ved å fokusere på brukerbehov ute blant brukerne i helsesektoren, kan det være et verdifullt alternativ til tradisjonelle innovasjonsmetoder, både for å kunne tilby bedre tjenester og bedre utnyttelse av tilgjengelige ressurser (Røtnes & Staalesen, 2009, s. 15).

Prahalad & Ramaswamy (2000, s. 79) fremhever at kunden (eller brukeren) er den aktøren som kan stå for de mest dramatiske endringene. For å få kunden/brukeren inn i innovasjonsarbeidet og bruke kundene som kilde til kompetanse og kunnskap, viser Prahalad & Ramaswamy (2000) til noen faktorer lederne må sørge for at ligger til grunn. “They have to engage their customers in an active, explicit, and ongoing dialogue; they have to mobilize communities of customers; they have to manage customer diversity; and they have to cocreate personalized experiences with customers” (Prahalad & Ramaswamy 2000, s. 81). Forfatterne her skriver om dagens industrielle system og bruker terminologien “kunder”. I likhet med Aasen og Amundsen (2011, s. 158), ser vi på dette som en type for brukermedvirkning.

I tillegg til brukerbehovene og faktorene som Prahalad & Ramaswamy (2000) sikter til i forbindelse med å utnytte brukernes kompetanse, er det også vesentlig forskjell på ulike typer brukergrupper som blir utfordret innen brukerorientert innovasjon. Vi vil komme nærmere inn på hvilken brukergruppe vi anser at våre egne respondenter befinner seg i.

2.3.1 Brukerbehov

Det kan være vanskelig å komme til bunns i hva brukerbehov egentlig består av, da dette er særdeles individuelt og avhengig av brukerne. Generelt kan man si at det er viktig å forstå brukernes behov, at behovene er forskjellige, samt å anerkjenne disse behovene (Tidd & Bessant, 2013, s. 243). Dette brukerbehovet er ofte basert på individuelle forskjeller som

ikke alltid er like enkle å avdekke, og kanskje da særlig blant eldre hjemmeboende som også kan ha veldig ulikt sykdomsbilde. Design thinking starter også gjerne med å se etter brukerbehov, men går ofte raskt over til testing av prototyper (Leavy, 2012, s. 27), og man kan kanskje spørre seg hvor tidlig egentlig brukerne blir involvert. Kristensson, Gustavsson og Archer har skrevet en artikkel om det “kreative potensiale” blant forskjellige brukere. De påstår at ved å involvere brukere, kan markedsforskere og forbrukerekspertter unngå det typiske dilemmaet som ofte oppstår hvor de forsøker å forstå brukerbehov retrospektivt, fremfor å se fremover (Kristensson et al., 2004, s. 13). I artikkelen kommer det frem hvordan brukerne ofte vet best selv hvilke behov de har som bør dekkes (Kristensson et al., 2004, s. 7), og at dersom de får muligheten, vil deres kreative potensiale komme til stor nytte for innovasjonen (Kristensson et al., 2004, s. 11). Dette gjenspeiler da hvordan brukerinvolvert eller brukerorientert innovasjon kan ha noe å si for tjenesteinnovasjonen og co-creation delen av dette. Von Hippel (2005) hevder at ”needs for many new products and services that are precisely right or each user will differ” (s. 34) og at “their need information came from personal needs they had frequently experienced” (s. 74). Dette tok vi med oss inn i forståelsen av co-creation modellen til Bason (2010a), med tanke på at våre respondenter var forskjellige individer, men som alle hadde førstehånds kunnskap om både produktet og tjenesten mobil trygghetsalarm.

På grunn av at innrammingen av problemet må starte med brukerne, deres behov og hvilke resultater vi søker (Bason, 2010a, s. 176), kan det her være vesentlig å ha i bakhodet dette med von Hippels begrep “sticky information”. “Sticky information” sier noe om vanskeligheten ved å overføre informasjon fra det stedet den opprinnelig oppstår eller befinner seg i, til et annet (Bogers, Afuah & Bastian, 2010; Kristensson et al., 2004). “We define the stickiness of a given unit of information in a given instance as the incremental expenditure required to transfer that unit of information to a specified locus in a form usable by a given information seeker” (Von Hippel, 1994, s. 430). Dette begrepet er særlig relevant for brukergruppen i vårt prosjekt og den type bruker vi har med å gjøre, da de individuelle behovene er ofte svært ulike, avhengig av sykdomsbildet, mobilitet, opplevelsen av mestring og følelsen av trygghet for den enkelte.

2.3.2 Type bruker

Ifølge Røtnes & Staalesen (2009, s. 19) skiller man på to hovedtyper som drivere innen brukerdrevet innovasjon. Den første handler om “lead users” hvor brukerne selv er ansvarlige for å artikulere sine behov og utvikle nye idéer og løsninger. Her vil prosjektgruppene de er en del av kun fungere som fasilitatorer av prosessen. Den andre typen brukerdrevet innovasjon handler om brukersentrert design. Her vil det være flere aktører involvert i innovasjonsprosessen og brukerne er involvert mer som verdifull informasjonskilde enn en ansvarlig skaper. For å avklare hvilke type brukere som skal studeres, kan vi finne hjelp i litteraturen til blant annet Bogers et al. (2010) og Lehtonen & Tuominen (2011). Førstnevnte bruker “Consumer Users” som beskrivelse på brukere som innoverer på bakgrunn av såkalt lokal kunnskap, og som personlig vil dra nytte av innovasjonen (Bogers et al., 2010, s. 859-861). Sistnevnte konseptualiserer brukere og deres rolle, og har skapt seks dimensjoner for å beskrive disse; type verdi for brukeren, kilden til verdi for brukeren, type av brukerdeltakelse i tjenesten, frihet eller obligatorisk bruk fra brukeren av tjenesten, kostnader for brukeren ved bruk av tjenesten og finansiell støtte for brukeren av tjenesten (Lehtonen & Tuominen, 2011, s. 235).

Andre typer brukere som ofte blir nevnt i litteraturen er, som nevnt over, blant annet “lead users” (Von Hippel, 2005). Her refererer man gjerne til brukere som skiller seg ut ved at de er i front av viktige trender i markedet og har dermed spesifikke behov som andre brukere ikke vil trenge før etterhvert. I tillegg antar disse “lead users” ofte at det vil være store fordeler av oppnå en løsning til deres behov, og de vil dermed forsøke å innovere (Von Hippel, 2005, s. 22). Fordi vår brukergruppe i dette tilfellet er eldre mennesker som kanskje ikke har de største teknologiske forutsetningene, er det kanskje ikke riktig å anta at disse kan anses som såkalte “lead users”. Derimot er det en terminologi som omtaler en spesifikk brukergruppe for “ordinary users” og som kanskje er mer riktig for oss å benytte som relevant teori i denne oppgaven. Magnusson (2009) har blant annet skrevet en artikkel hvor han ser på hvilke bidrag som kan komme ved involvering av såkalte “ordinary users”, særlig i forhold til idéutvikling i teknologiske tjenester. Det kommer frem i artikkelen at brukernes bidrag ofte har en sammenheng med den teknologiske for forståelsen de har, og at man dermed kan tenke at “ordinary users” kanskje ikke nødvendigvis kommer med de mest hensiktsmessige bidragene som kan direkte overføres til implementering av nytt produkt

eller tjeneste. Derimot kan de heller sees på som bidragsytere til de mer profesjonelle designere, til faktisk bedre å kunne forstå de ulike brukerbehovene (Magnusson, 2009). Dette var også litt av essensen idet vi gikk inn i Skien kommune for å se på brukerinvolveringen i pilotprosjektet og i hvilken grad brukerbehovene ble møtt og ivare tatt, samt hvor i innovasjonsprosessen dette skjedde.

2.3.3 Brukerinvolvering

Når det gjelder involvering av brukere, som i vårt tilfelle er omtalt som “ordinary users”, i innovasjonsprosesser, kan dette by på både kreative ideer og kompetanseutfordringer. Som Magnusson (2009) kom frem til, så er det nødvendig at brukere har noe form for kunnskap om den teknologien som blir benyttet for at det skal være mulig å implementere eventuelle ideer de kommer med (Magnusson, 2009, s. 590). Dette er kanskje en utfordring med tanke på at våre “ordinary users” i dette tilfellet er eldre mennesker som ikke nødvendigvis innehar denne kunnskapen. Det kan også være fordeler ved å involvere “ordinary users”. For det første kan man få flere og bredere omfang av originale ideer, og selv om disse kan være vanskeligere å produsere, er det disse som ofte blir vurdert til å ha høyest verdi for brukerne, og dermed også være verdifulle for fabrikanten å produsere (Magnusson, 2003, s. 234). For det andre kan brukerinvolvering i tjenesteinnovasjonsprosess bidra til økt forståelse av brukerbehovene, samt at brukerne ser på en tjeneste på en litt annen måte enn profesjonelle gjør med tanke på at de ofte ikke skiller på tjenesten som blir tilbudt og selve det konkrete produktet knyttet til tjenesten (Magnusson, 2003, s. 236).

Det finnes måter man kan designe innovasjon enten for, med eller av brukere, både med indirekte og direkte involvering i ulike aktiviteter. Eksempel på indirekte involvering er spørreskjema om en brukers behov i forhold til for eksempel en tjeneste, mens eksempel på direkte involvering kan være dersom en bruker jobber sammen med eksperter innen forsknings og utvikling om konkret utforming av en tjeneste (Arnkil et al., 2010, s. 19). Ved å involvere brukerne, kan det komme frem idéer som fungerer bedre for dem selv, samtidig som det offentlige får løsninger som fungerer i praksis (Bason, 2013b, s. 64).

2.3 Ledelsesimplikasjoner til co-creation og brukerorientering i offentlig sektor

Bason (2013a) refererer blant annet til tre ulike utfordringer knyttet til design thinking og co-creation i offentlig sektor. Den første går på hvordan det trengs å skapes et mer tilretteleggende miljø. Den andre utfordringen kan sees i sammenheng med å bygge opp kapasiteten ved å ha tilgang til nok ressurser og kompetanse. Den tredje utfordringen innebærer at myndigheter og regjering trenger å åpne seg opp mer i forhold til co-creation mellom innbyggere og andre organisasjoner. Det trenger de å gjøre fordi innbyggernes (eller brukernes) forventninger utvikler seg (Brown, 2009, s. 177). I tillegg mener Bason (2010c) at både politisk villighet, manglende fundamental innovasjonstankegang, frykt for variasjoner og manglende evne til å spre innovasjoner også skaper barrierer i offentlig sektor (Bason, 2010a, s. 187-188; Bason, 2010c, s. 15-16). Dette bekreftes også av Von Hippel (2005, s. 77) som mener at produkter, tjenester og prosesser som blir utviklet i samarbeid med brukerne, blir mer verdifulle for samfunnet dersom innovasjonen blir spredd til andre som også kan ha fordeler av den. Sett i lys av debatten i innovasjon i offentlig sektor som vi nevnte innledningsvis i oppgaven, kan det derfor hevdes at hvordan en innovasjon oppstår, utvikles og blir spredd, ofte vil ha en innvirkning både på ledelsen og de involverte brukerne.

I likhet med mange andre temaer som innebærer å gå utenfor de “normale rammene”, så er det også noen implikasjoner eller utfordringer til brukerinvolvering, eller myter som Bason (2010b) kaller det. Han sikter til tre myter om brukerinvolvering i tjenesteinnovasjon i offentlig sektor. Den første myten han refererer til gjelder frykten for at det skal bli såkalte “brukerdiktatorer” som skal bestemme alt. Den andre myten sier at brukerinvolvering krever for mye ressurser og at det vil ta lang tid og bli kostbart for sektoren. Den tredje myten er at brukerinvolvering skaper for mange urealistiske forventninger og forhåpninger om at noe skal skje når de har vært involvert.

3 Forskningsdesign og metode

Forskningsdesign viser til et logisk oppsett som fører forskeren fra forskningsspørsmålene til svarene og/eller konklusjonen av disse. Viktige faser i forskningsdesignet er blant annet studiens spørsmål, innhente data og analyse av relevante data (Yin, 2009, s. 26-27). Metode er en fremgangsmåte for å få svar på et spørsmål eller en hypotese, og “dreier seg om hvordan vi innhenter, organiserer og tolker informasjon” (Larsen 2017, s. 17). Dermed er metode en del av fasene som kommer inn under forskningsdesignet som helhet. I dette kapitlet vil vi legge frem hvilken metode vi benyttet oss av, og hvorfor. Vi vil også gå igjennom prosessen rundt arbeidet med å skaffe et passende case. Det empiriske grunnlaget for denne oppgaven baserer seg på de individuelle intervjuer med eldre hjemmeboende i Skien kommune, som har deltatt i et pilotprosjekt angående trygghetsalarm. Som sekundærdata har vi benyttet oss av en dokumentanalyse av rapporten tilknyttet prosjektet.

Vi vil gå mer i dybden på ett eller flere fenomen, og ser for oss at dette heller kan bidra til teoretisk generalisering som gjør at vi “danner en mer generell teori om hvordan virkeligheten ser ut, og hvordan fenomener henger sammen” (Jacobsen, 2015, s. 90). Med “virkeligheten” sikter vi til empirien, altså vårt datamateriale fra intervjuene og rapporten tilknyttet piloteringen, som er grunnlag for analyse i denne oppgaven. Basert på dette, ser vi for oss et intensivt kvalitativt forskningsdesign.

Vi har valgt å bruke begrepet *respondenter* på menneskene vi skal intervjuer. Årsaken til at vi velger dette begrepet, i stedet for *informanter*, er at menneskene vi har intervjuet selv har vært deltakende i innovasjonsprosessen det her forskes på. Informanter refererer til personer som har kunnskap og kjennskap til gruppen eller fenomenet som forskes på, mens respondenter har direkte kunnskap til fenomenet, ved for eksempel deltakelse (Jacobsen 2015, s. 178).

3.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt

I denne oppgaven stiller vi oss kritisk til Basons (2010a) co-creation modell, for å avdekke om den har noen mangler i forhold til hva empirien viser. Denne modellen er et rammeverk eller et verktøy for hvordan innovasjonsarbeid i offentlig sektor kan utøves, hvor målet er å involvere brukerne. Derfor kan vi si at oppgaven identifiserer seg med hovedperspektivene fra kritisk realisme. Denne retningen gir et grunnlag for å stille seg kritisk til både de

sosiale fenomenene vi studerer, men også teorier (Sayer, 2000, s. 18). Når vi videre i oppgaven legger frem hvordan vi utforsker om Basons (2010a) modell faktisk er dekkende i tjenesteinnovasjon i offentlig sektor, har vi gjort dette fordi vi er nysgjerrige på om vi avdekker noe av det samme som kritikken til Basons (2010a) modell (Gregory, 2012; Hilgers & Ihl, 2010; Kornberger et al., 2017; Osborne et al., 2012) tidligere har gjort. Vi stiller oss som nevnt kritisk til Basons (2010a) co-creation modell for å forsøke å utvikle den i tråd med empirien.

Ontologien til kritisk realisme tar utgangspunkt i at virkeligheten eksisterer, uavhengig av menneskers viten om den og mener at all kunnskap er feilbarlig (Sayer, 2000, s. 2). Ontologi handler om “våre forestillinger om hvordan verden ser ut” (Busch, 2016, s. 50). Epistemologi handler om hvordan og hvor mye kunnskap vi kan innhente om verden (Busch, 2016, s. 50). Sett fra kritisk realisme sitt perspektiv er ikke virkeligheten lik det vi opplever og sanser, og det er vanskelig å finne den fulle og hele sannhet (Sayer, 2000, s. 2). Kritisk realisme skiller mellom; 1) det empiriske (empirical) som viser til det som kan observeres og erfares, 2) det faktiske (actual) som viser til hendelser, fordi om vi ikke vet om det, og til slutt 3) det virkelige (real), som inneholder de mekanismene som er årsak til hendelsene (Sayer 2000, s. 11-12). En oversiktlig beskrivelse av disse er som følgende:

While the “real” involves the underlying causal properties and powers of nature, the “actual” involves the particular ways in which these powers are expressed as they are triggered by particular conditions or as causal mechanisms interact. Thus causal powers may not be triggered, so “exist unexercised,” or such powers may be disrupted, thus “exercised unactualized” (or in modified form). Since the outcomes of causal mechanisms may not be registered by observers (i.e., as the “empirical”), they may also be “actualized unperceived.” These arguments frame a distinctive account of scientific experiments as efforts to isolate the operation of particular “causal mechanisms” by controlling the contexts within which they operate. (Elger, 2012, s. 3).

Den kritiske empirismen har på bakgrunn av disse tre nivåene av virkelighet derfor en mer stratifisert ontologi, med andre ord en den inndelt i flere nivåer, enn andre ontologier som

gjærne er litt “flatere”. Andre ontologier forholder seg gjærne enten til empiriske (empirical) eller det faktiske (actual), eventuelt en blanding av de (Sayer, 2000, s. 12). I denne oppgaven tar vi høyde for at det er deler av virkeligheten vi ikke har observert eller har kunnskap om.

Måten kritisk realisme stiller seg til kausalitet på er noe av det særegne ved denne retningen. Den ser ikke på regelmessigheter og gjentatte hendelser som en årsaksforklaring, men heller forsøker å avdekke kausale mekanismer og finne ut av hvordan, eller om, de blir aktivert og hvordan de fungerer (Sayer, 2000, s. 14), slik som avsnittet over beskriver. Intervjuene vi har gjennomført må til en viss grad fortolkes, for å få en meningsforståelse av disse. Vi bruker derfor hermeneutikken for å forstå store deler av empirien i oppgaven. Kritisk realisme er åpne for at fortolkning ikke utelukker kausale forklaringer, nettopp på grunn av at ikke alle årsaker behøver å være fysiske/observerbare, men kan bestå av å gjøre eller tenke annerledes eller lignende (Sayer, 2000, s. 18). Fokuset i oppgaven var å holde en stram teoretisk linje, slik at vi på bakgrunn av en kritisk og hermeneutisk tolkning av datamateriale, som består både av individuelle intervjuer og dokumenter, kunne avsløre om modellen som her undersøkes er dekkende for tjenesteinnovasjon i offentlig sektor.

I denne undersøkelsen har vi til stadighet beveget oss mellom empiri og teori, som er en mer pragmatisk tilnærming. Det teoretiske utgangspunktet vårt har hele tiden vært “stramt”, men problemstillingen har endret seg etterhvert som empirien har falt mer på plass, og vår tilnærming er derfor abduktiv (Busch, 2016, s. 51). En fortolkningsbasert tilnærming er forholdsvis vanlig i samfunnsvitenskapene.

3.2 Kvalitativt forskningsdesign

Som nevnt tidligere, var målet vårt med denne masteroppgaven og stille oss kritisk til Basons (2010a) co-creation modell, for å se om denne faktisk er dekkende for brukerinvolvering i innovasjonsprosesser i offentlig sektor. For å få svar på dette, falt valget på et kvalitativt forskningsdesign, fremfor kvantitativt. Årsaken til at vi valgte et kvalitativt design er todelt. For det første ville det vært svært vanskelig å få et tilfredsstillende antall respondenter til et kvantitativt undersøkelsesopplegg med tanke på tema vi har valgt. Pilotering og innføring av mobil trygghetsalarm er relativt nytt i kommunene i Norge, og mange kommuner har ikke engang begynt å ta fatt på oppgaven.

På bakgrunn av dette var det naturlig nok ikke svært mange aktuelle respondenter. For det andre ønsket vi detaljerte og individuelle opplysninger og informasjon om hvordan de ble involvert i innovasjonsprosessen, slik at vi kunne plassere aktivitetene de hadde vært deltakende i, i Basons (2010a) co-creation modell. Ved slike skildringer, egner et kvalitativt design seg desidert best. Vi gjennomførte en casestudie, hvor vi utførte individuelle dybdeintervjuer basert på aktiv samtalebasert informantintervjuing. Vi gjennomførte deretter en innholdsanalyse basert på resultatene, og formålet var som nevnt, teoretisk generalisering. Ved å velge kvalitativt forskningsdesign opplevde vi å få mer detaljert og utfyllende data på det fenomenet vi forsket på, og vi så at dette derfor var en god måte å kunne svare på problemstillingen.

3.2.1 Casestudie

Bakgrunnen for et casestudie har flere aspekter ved seg. Yin (2009) beskriver tre forhold som må vurderes med tanke på hvilken metode man benytter i en studie. Det første forholdet er hvilken form forskningsspørsmålet har. Det andre handler om det er behov for noe form for kontroll over den menneskelige oppførselen, og det tredje handler om man forsker på noe som skjer nå, eller om det for eksempel er historisk. I det følgende vil vi begrunne valget for et casestudie på bakgrunn av disse forholdene.

Hvordan forskningsspørsmålet lyder er noe av de mest avslørende når det kommer til valg av metode. Spørreordene hvem, hva, hvor, hvorfor og hvordan er de formene som generelt gir uttrykk for hvilken type metode en bør bruke. Hvem, hva og hvor spørsmål fører i hovedsak til metoder som for eksempel spørreundersøkelser, avstemninger eller dokumentundersøkelser. Slike metoder egner seg godt for å måle forekomst eller utbredelsen av et fenomen (Yin, 2009, s. 9).

“In contrast, “how” and “why” questions are more explanatory and likely to lead to the use of case studies, histories, and experiments as the preferred research methods. This is because such questions deal with operational links needing to be traced over time, rather than mere frequencies or incidence” (Yin, 2009, s. 9).

Dette er i tråd med hvordan våre forskningsspørsmål utartet seg. Vi undersøkte hvordan Basons (2010a) modell egnet seg til å møte helse -og omsorgssektorens utfordringer, og problemstillingen vår er mer beskrivende enn forklarende, som sitatet viser til.

Når man har kartlagt at det er “hvordan” eller “hvorfor” type spørsmål, sitter man igjen med tre alternative metoder; historiestudie, casestudie eller eksperiment. Vi kan skille disse metodene fra hverandre på bakgrunn av om man behøver kontroll over atferd eller ikke, og om vi fokuserer på historiske hendelser eller hendelser i nåtid. Kort fortalt egner historiestudier seg der det ikke lenger eksisterer mennesker som var involvert i hendelsen, og man basere seg på data som er utført, både primær og sekundærdata, samt kulturelle og fysiske gjenstander. Denne metoden “is dealing with the “dead” past” (Yin, 2009, s. 11). Eksperiment utføres der man kan manipulere atferd, gjerne i et laboratorium. Denne type metode krever derfor kontroll over atferd, og naturligvis skjer eksperimentene i nåtid. Casestudier derimot, har en unik evne til å omfatte både intervjuer, dokumentanalyser, observasjoner og gjenstander. I tillegg til å ha forholdsvis like egenskaper som historiestudier, har casestudier enda to sider ved seg. I en casestudie kan man observere hendelser direkte og intervju personer som har vært deltakende ved hendelsen(e) (Yin, 2009, s. 11). Det kreves altså av et casestudie at man har tilgang til selve hendelsen, eller personene som har deltatt, men man har ingen kontroll over deres atferd. På bakgrunn av disse forholdene var casestudie metoden vi anvendte for å få svar på vår problemstilling. Selve pilotprosjektet har foregått i nyere tid, og vi hadde tilgang til personer som har deltatt i prosjektet. Vår undersøkelse blir gjort retrospektivt, og dette underbygger påstanden om at vi ikke kan manipulere atferden til de som er involvert.

Yin (2009) er kritisk til ulike definisjoner av casestudie, blant annet fordi en del definisjoner betrakter en casestudie som en utforskende del av en annen type metode, og at flere forveksler casestudie med etnografier og deltakende observasjon (2009, s. 17). Selv presenterer han denne definisjonen noe forkortet: “*An empirical inquiry about a contemporary phenomenon (e.g., a “case”), set within its real-world context - especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident*” (Yin, 2009a, s. 18, i Yin, 2012, s. 4). Definisjonen gjenspeiler de forhold som legges til grunn for valg av casestudie som er diskutert over.

Vi startet med å lete etter prosjekter på doffin.no, innovasjon norge.no og undersøkte hvilke prosjekter som søkte masterstudenter. Det dukket ikke opp noen som oppfylte våre “krav”, bortsett fra ett, men søknadsfristen var utløpt innen vi oppdaget denne utlysningen. Via telefonkontakt med Innovasjon Norge, fikk vi kontaktinformasjon til prosjektleder i Vekst i Grenland. Han mottok en utfyllende mail av oss, som inneholdt våre kriterier til caset. Kriteriene våre innebar at det skulle være et innovasjonsprosjekt rundt tjenesteinnovasjon i offentlig sektor, der brukerinvolvering var en del av prosjektet. Prosjektet kunne være avsluttet, så lenge vi fikk tilgang til brukerne som hadde vært deltakende. Vi var, og er, primært opptatt av helse -og omsorgssektoren på bakgrunn av utfordringene den står overfor. Han tok dette videre til andre sentrale personer innenfor tjenesteinnovasjon i Skien kommune. Det var på bakgrunn av dette vi kom i kontakt med fagsjef i Skien kommune, og som introduserte oss for caset som ble grunnlaget for denne oppgaven. Caset er i korte trekk et pilotprosjekt for mobil trygghetsalarm for eldre hjemmeboende i Skien kommune (se kapittel 1.2.1), hvor et stort utvalg eldre hjemmeboende har prøvd dette uavhengig om de mottar andre helsetjenester fra kommunen eller ikke. Målet var og er å gi tjenester til eldre så de kan føle seg trygge der de er. Prosessen rundt å finne et relevant case tok noe tid, og vi ble stående litt på vent fra slutten av oktober til like før jul. Denne tiden ble brukt til å utføre bredere litteratursøk, da vi har et teoretisk informert studie. Oppgavens datainnsamling er styrt av vår teori, eller nærmere bestemt en modell, men det tilsvarer likevel hvordan datainnsamlingen er styrt, og er derfor praktisk sett, et teoretisk informert studie. Vi benyttet også tiden til skriving av teori og metodekapittel så langt det lot seg gjøre. Arbeidet med søknad til NSD (Norsk senter for forskningsdata) startet cirka en uke før jul, etter møte med fagsjef i Skien kommune, og den ble sendt inn siste dagen av 2017. Frem til vi fikk svar på denne, fortsatte vi arbeidet med teoridelen i oppgaven, samt utarbeidelse av intervjuguide. Svaret på søknaden kom første uken i februar (se vedlegg 1: Tilrådning prosjektvurdering NSD), og vi kunne da komme i gang med intervjuer.

I forhold til selve gjennomføringen av datainnsamlingen, så vi for oss hovedsakelig individuelle intervjuer for å frem brukernes opplevelser av brukerinvolvering, i tillegg til å utføre en dokumentanalyse av rapporten til prosjektet. På denne måten ville vi se saken fra begge sider, og få et mer helhetlig bilde av prosessen.

Som nevnt tidligere i dette kapittelet er vår problemstilling av en beskrivende karakter. Dette vil si at vi vil beskrive hvordan hendelsene faktisk skjer. En av de største utfordringene ved beskrivende, eller deskriptive, problemstillinger er å gjøre rede for hvilke deler eller temaer man vil utforske og hvor detaljert man vil beskrive dette. Man må finne en balansegang mellom å beskrive absolutt alt, men heller ikke beskrive for lite. *“The role of theory (...) now may seem to be more relevant and helpful”* (Yin, 2012, s. 49). Altså er det å ha en “stram” teori som utgangspunkt vesentlig for en deskriptiv casestudie. I denne oppgaven har vi satt opp Basons (2010a) co-creation prosess på en oversiktlig måte, sånn at det skulle være enkelt å plassere hendelsene i pilotprosjektet inn i hans dimensjoner. Da ville vi også oppdage eventuelle elementer ved hans prosessmodell som enten ikke eksisterte i empirien eller som manglet i forhold til våre funn.

3.2.2 Utvalg

Det er flere trinn i en utvalgsprosess man må arbeide seg gjennom. Jacobsen (2015, s. 179-180) presenterer tre steg, som vi vil legge frem her. Disse stegene er å skaffe oversikt over aktuelle respondenter uavhengig av ressurser, spesifisere inkluderings- og ekskluderingskriterier og å velge kriterier for utvelgelse av respondenter.

Prosjektet hos Skien kommune hadde totalt 41 brukere, av disse var 8 menn og 33 kvinner (Gottschal et al., 2015, 17). Disse utgjorde da populasjonen som var aktuell for vår undersøkelse (Jacobsen, 2015, s. 179). I samtale med fagsjef i Skien kommune, og en annen ansatt som hadde jobbet mye med prosjektet, ble vi enige om å prøve å få til 8-10 respondenter, og gjerne et utvalg av både kvinner og menn. Et annet element Jacobsen (2015, s. 179) nevner er tidsperspektiv. I vårt tilfelle er prosjektet avsluttet, så dette elementet er forholdsvis irrelevant for vårt. Det som kan nevnes i denne sammenheng er derimot at det er flere av prosjektets deltakere som dessverre har gått bort siden prosjektets slutt. Vi har ikke tall på hvor mange dette gjelder, men det vil si at det var færre enn 41 aktuelle respondenter.

Neste steg i utvalgsprosessen er å spesifisere inkluderings- og ekskluderingskriterier, og disse “styres fullt og helt av problemstillingen” (Jacobsen, 2015, s. 179). Inkluderings- og ekskluderingskriteriene i dette tilfelle innbar at brukerne var deltakere i piloteringen av mobil trygghetsalarm i Skien kommune, at de hadde

samtykkekompetanse og at de hadde kun mindre utfordringer med kommunikasjon. På bakgrunn av disse kriteriene var i utgangspunktet samtlige brukere fra prosjektet aktuelle respondenter for oss.

Respondentene ble, som nevnt, plukket ut på bakgrunn av ulike kriterier; at de hadde vært deltakende i pilotprosjektet rundt mobil trygghetsalarm, at de hadde samtykkekompetanse, ikke altfor omfattende kommunikasjonsvansker og villighet til å gi fra seg informasjon. Sistnevnte kommer under utvalgsriterie som Jacobsen (2015, s. 181) betegner som informasjon, hvor man tar utgangspunkt i at respondentene kan gi oss god informasjon. Utvalgsriterie er det siste av de tre stegene i utvalgsprosessen. Dette gjenspeiler hva Johannessen, Kristoffersen og Tuft (2004, s. 109) sier om strategisk utvelgelse av respondenter. De skriver at hensiktsmessighet påvirker i høyere grad utvelgelse av respondenter enn representativitet. På bakgrunn av måten utvalget er gjennomført i dette prosjektet, måtte vi ta høyde for noe metodisk bias.

Den ansatte fra pilotprosjektet, som vi forøvrig har hatt mest kontakt med, tok den første kontakten med de aktuelle respondentene, så de kunne bli presentert tema for vår oppgave fra personer de allerede var kjent med. Vi fikk fortløpende navn og nummer til de som viste seg å være interesserte, og kontaktet de deretter selv for å avtale tidspunkt.

Respondentene i vårt prosjekt som takket ja til å delta var i utgangspunktet positivt innstilt til pilotprosjektet de har vært en del av. Vi var derfor oppmerksomme på at det potensielt kunne påvirke deres kritiske blikk på prosessen. I tillegg til deres villighet til å delta, var det, som nevnt tidligere, andre kriterier som også utelukket noen potensielle respondenter. Vi kan ikke med sikkerhet si at vi ville hatt det samme datagrunnlaget dersom utvalget hadde bestått av personer uten samtykkekompetanse og med kommunikasjonsvansker, men dette ville også omfattet at vi så nærmere på type brukere vi ønsket å intervju. I denne oppgaven er det, som nevnt tidligere, 'ordinary users' som var grunnlaget for undersøkelsen. Likevel var vårt mål å få frem konkrete hendelser i innovasjonsprosessen, for å se om empirien samsvarer med teorien. Vi vurderte det derfor dithen at datagrunnlaget ga oss informasjonen vi trengte for å teste empiri opp mot teori. Hele populasjonen med aktuelle respondenter var altså 41 personer, hvorav 8 var menn og 33 var kvinner. Noen av disse hadde gått bort, men vi visste ikke antall. På forhånd kunne vi ikke vite nøyaktig hvor mange respondenter som var tilstrekkelig for å samle inn all

relevant data. Vi vurderte etter hvert intervju om vi hadde behov for flere, og endte til slutt med at vi hadde samlet inn nok data etter fem intervjuer. Svarene og digresjonene omhandlet omtrent det samme i hvert intervju og vi så det derfor ikke hensiktsmessig å innhente mer data (Johannessen, et al, 2004, s. 106). I forhold til kjønn, fikk vi to menn og tre kvinner, noe som vi anser som positivt med tanke på at det kun var omtrent $\frac{1}{4}$ av prosjektets deltakere som var menn i utgangspunktet.

3.2.3 Arbeidet med intervjuguide

I arbeidet med intervjuguiden tok vi utgangspunkt i modellen til Bason (2010a) som ble presentert i teorikapittelet, og dens syv dimensjoner; framing, knowing, analysing, synthesising, creating, scaling og learning. Ut fra disse dimensjonene lagde vi spørsmål som forhåpentligvis skulle føre til at vi fikk svar på underpunktene i disse dimensjonene (se vedlegg 3: Intervjuguide). På den måten kunne vi også kode datamaterialet etter hvilken dimensjon spørsmålene hørte til. Intervjuene ble gjennomført som såkalt aktiv samtalebasert informantintervjuing (Andersen, 2013, s. 121). På denne måten så vi for oss at vi kunne få svar på forskningsspørsmålene på en mest mulig effektiv måte. Slike intervjuer er en tidkrevende form for datainnsamling, og vi etterstrebet å ha en godt utviklet intervjuguide på forhånd som tar for seg de ulike temaene vi ønsker å belyse uten at vi stiller ledende spørsmål underveis. “[...] Det betyr også at intervjueren aktivt utnytter situasjonen for å utvikle og få svar på sine forskningsspørsmål” (Andersen, 2013, s. 121). Vi fant raskt ut at det var utfordrende under det første intervjuet og ikke stille ledende spørsmål, fordi respondenten var forholdsvis ordknapp, og virket til og ikke helt forstå alle spørsmålene som ble stilt bestandig. Vi innså også at det ble utfordrende å forsøke å fokusere på spørsmålene som hørte til en dimensjon helt slavisk. Det første intervjuet ga oss noe data, i tillegg til at vi lærte hvordan vi kunne utføre intervjuene på en mer hensiktsmessig måte, samtidig som vi oppfylte “kravene” for aktiv samtalebasert intervjuing. I de neste intervjuene lot vi respondentene prate fritt om de ulike delene av prosessen, og dette ga mer utfyllende svar enn om vi skulle slavisk holde oss til en dimensjon om gangen. Dermed brukte vi heller intervjuguiden som en sjekklister, og stilte heller overordnede spørsmål. Når respondentene pratet fritt, kunne vi heller gripe fatt i ting som ble sagt, som ville være relevant for undersøkelsen at de beskrev tydeligere. Det var

blant annet på denne måten vi kunne stille oppfølgingsspørsmål i forhold til når respondentene snakket om sine nærmeste pårørende, som viste seg å bli et av våre største og viktigste funn i oppgaven. Dette kommer vi tilbake til under resultatdelen.

Med tanke på at intervjuene ble gjort retrospektivt, var noe av “faren” at personene som har deltatt i prosjektet, i ettertid kan ha skapt seg andre tanker om erfaringene deres, enn de hadde ved aktuelle tidspunktet. Repstad (2014, s. 95) peker på at det å stille spørsmål om dette er tanker de har gjort seg opp i ettertid, eller om dette var noe de mente under selve prosjektet også, kan bidra til å rette eventuelle skjevheter. I vårt tilfelle var spørsmålene knyttet opp mot konkrete forhold i prosjektet, og derfor var det høyere sannsynlighet for å få svar som samsvarer med hva den aktuelle personen mente eller følte på det aktuelle tidspunktet, enn hvis man spør om generelle uttalelser for hva de mente om noe ikke-konkret fra fortiden (Repstad, 2014 s. 95). Likevel stilte vi spørsmål om tankene rundt egne opplevelser hadde forandret seg fra før pilotprosjektet startet og til dags dato, men dette viste seg å ikke være noe tema. Samtlige fortalte at de opplevde det samme og hadde samme tanker nå som da, men det var noe problematikk rundt hukommelsen på enkelte konkrete hendelser.

3.2.4 Individuelle dybdeintervju

Samtlige intervjuer i undersøkelsen befant seg hjemme hos respondentene. De fikk mulighet til å komme med alternative forslag, men alle synes det var best om vi kom hjem i deres hjem. Dette skapte også en fin atmosfære for intervjuene, da respondentene følte seg trygge og var i sitt vante. Stort sett ble tidspunkt for intervjuene avtalt maks en uke i forveien.

Det første intervjuet ble, som nevnt over, en læring for oss. Det var første gang vi intervjuet noen, og vi skjønte fort hva vi måtte endre på for å gjøre intervjusituasjonen mindre kunstig. Det sagt, så var stemningen på første intervjuet svært god, og vi opplevde at respondenten gjerne ville bidra i vår undersøkelse. Til tross for god tone, fløt ikke samtalen slik vi ønsket at den skulle, og dette førte til at vi stilte noen ledende spørsmål for å få svar, og for å vinkle spørsmålene den veien vi ønsket, slik at vi kom innom temaene våre.

I de tre andre intervjuene fløt samtalene bedre. Det ene intervjuet ble gjennomført med to respondenter tilstede, som var godt bekjente. Dette fungerte godt, og de ble ikke påvirket av hverandre sine svar. Tvert imot, så var de så trygge på hverandre at hvis de var uenige om noe, så sa de det på en ok måte ovenfor den andre. Vi fikk gode svar fra samtlige, og trengte kun å stille noen få spørsmål ekstra for å få besvart hovedspørsmålene våre. Intervjuene foregikk i respondentenes hjem og varte i rundt en time.

Samtlige respondenter kunne fortelle at de visste lite om hvorfor vi hadde kommet på besøk, hvem vi var eller hva slags type intervju det var snakk om og formålet med det. De hadde kun blitt informert om at det skulle komme to damer på besøk og stille spørsmål om den mobile trygghetsalarmen.

3.2.5 Dokumentanalyse

Som sekundærdata har vi benyttet oss av dokumentanalyse. Årsaken til dette er at da vi var i gang med analysen av datamateriale så vi at brukerne våre i liten grad var involvert i innovasjonsprosessen før i en av de siste dimensjonene av Basons (2010a) modell, og våre intervjuer dekket derfor ikke hele modellen. Vi brukte derfor offentlige dokumenter rundt prosjektet, nærmere bestemt rapporten fra piloteringen “Pilotering av trygghetsteknologi i Skien”, for å kunne se nærmere på de dimensjonene i Basons (2010a) modell som vi fikk begrenset informasjon om i intervjumaterialet. Jacobsen (2015, s. 170) eksemplifiserer ulike situasjoner på hvorfor man kan benytte seg av dokumentanalyse. For det første kan det benyttes når det er umulig å samle inn primærdata, for eksempel ved at kildene ikke eksisterer lenger, på grunn av dødsfall eller annet (Jacobsen 2015, s. 170). Vi har informasjon om at noen deltakere i prosjektet har gått bort, men dette er ikke hovedargumentet for vår dokumentanalyse. Hovedargumentet er at vi hadde behov for mer informasjon rundt prosjektet i sin helhet, enn våre respondenter hadde, som var dokumentert i rapport av piloteringen. Dette tilsvarer det Jacobsen peker på når “vi ønsker å få tak i hva mennesker faktisk har sagt og gjort” (2015, s. 170). Fra rapporten hentet vi ut hvordan prosjektteamet hadde arbeidet, og vi kunne på samme måte som intervjumaterialet, plassere dette inn i Basons (2010a) modell. På denne måten fikk vi en mer fullstendig oversikt over prosjektet.

3.2.6 Analyse av innhentet data

For å enklere systematisere datamaterialet vårt benyttet vi oss av et software program som heter NVivo. Programmet tilbyr verktøy for å analysere kvalitative data, og det er særlig disse områdene Bazeley (2007, s. 2-3) trekker frem; NVivo bidrar til å organisere og administrere mengder med datamateriale. Videre kan man organisere konseptuell og teoretisk kunnskap som ha kommet frem av studien, også sammen med annen data som støtter dette. Likevel har man oversikt over, og direkte tilgang til den opprinnelige kilden, slik at man ser hvilken kontekst den er tatt ut fra. Man kan også spørre både komplekse og mindre komplekse spørsmål i programmet, og det vil bruke all tilgjengelig data for å svare på de. Svarene kan lagres, og brukes til å undersøke grundigere. For å få en oppfattelse av hva som kommer frem av dataene, for eksempel ideer eller konsepter, kan man lage grafiske modeller for å visualisere dette. Til slutt kan programmet lage en rapport over dataene, både fra hele databasen og fra originalene. Her blir blant annet ideer og kunnskap som bygger på datamaterialet tatt med. Til tross for at det er muligheter til å legge bakgrunns litteratur, notater og annet materiale, som kan lette arbeidet noe angående organisering av data, valgte vi å benytte NVivo primært til transkribering og koding (i NVivo heter det “noder”), i tillegg til en såkalt “word query”. Årsaken til dette var at vi allerede hadde et tilfredsstillende system på annen relevant litteratur og våre notater.

For å starte opp et prosjekt i NVivo benyttet vi oss av en type håndbok (QSR International, 2009-2014), hvor vi fant både en mal for Windows og en for Mac. Referansen her er til den for Windows. Vi brukte som nevnt Nvivo til å transkribere intervjuene. For å forberede oss til transkriberingen diskuterte vi hva blant annet hvor detaljert vi skulle beskrive ulike situasjoner og hvordan vi for eksempel skulle skrive ord som ble uttalt på dialekt. Bazeley (2007, s. 45) viser til noen viktige punkter og ta hensyn til i transkriberingen. Hun skriver at det er verdifullt å skrive ned alle typer for “mhm” og andre småord, for å studere om det er en årsak bak disse, for eksempel nøling eller lignende. Videre presiserer hun ikke å fullføre ufullstendige setninger eller rette på dårlig grammatikk, for å virkelig få fatt i hvordan respondenten uttaler seg om ulike temaer. Å notere både avbrytelser som skjer underveis i intervjuet, særlig avbrytelser eller hendelser som kan ha påvirket respondenten, som for eksempel at et familiemedlem kommer inn i rommet, eller at respondenten må i en telefonsamtale. Hun poengterer også viktigheten av å

notere ned ikke-verbal kommunikasjon som latter, gråt, tenkepauser, hvordan respondenten er emosjonelt og lignende, for å få fram i det skriftlige materialet om noe for eksempel sies med sarkasme. Om det er tilfelle, kan uttalelsen bety det motsatte. Digresjoner i samtalen er verdt å notere, hvis det skulle være en digresjon av interesse. Hvorfor snakker respondenten om dette? Dette er noen elementer som er viktige å reflektere over og underbygger det Bazely (2007, s. 44) sier om at transkriberingen bør bli utført av den som gjør intervjuet. Vi forsøkte etter beste evne å følge Bazely sine punkter i forhold til transkriberingen, og opplevde det som god hjelp til arbeidet som skulle starte også etter transkriberingen. Vi delte lydfilene relativt likt mellom oss. Intervjuene måtte spilles av flere ganger, og det tok til tider svært lang tid, da det i noen tilfeller var en del mumling. Dette gjaldt også ved transkriberingen av intervjuet med to respondenter, da det til tider forløp seg to samtaler på en gang. For å være helt sikre på ikke å miste datamaterialet vi hadde skrevet inn, tok vi en kopi inn i et Word dokument. Til sammen utgjorde alle intervjuene ca 45 sider med tekst, med rundt 500 ord per side. Etter at all transkriberingen var gjort i Nvivo og all tekst da var klart til å arbeides med, startet vi først med en såkalt ”word query” eller ord-spørring av samtlige intervjuer (se vedlegg 4: Ordspørring fra Nvivo). Her tok vi ut de 50 mest brukte ordene som inneholdt fem eller flere bokstaver og sorterte etter frekventeringen av disse ordene. Under har vi demonstrert denne spørringen fra Nvivo i en ordschy. Den viser de 43 mest brukte ordene som var relevante for oss fra våre resultater og ut ifra frekvensen av de ulike ordene.



Figur 3-1 Ordschy fra Nvivo (laget med worditout.com)

Denne figuren viser altså de ordene som ble hyppigst nevnt av våre respondenter under intervjuene, og representerer dermed det som er viktigst for brukeren av den mobile trygghetsalarmen.

“Your task, then, is to assess what your data is saying in relation to your question; NVivo’s contribution is to select and sort the data for you, often with a degree of complexity which would simply not be possible working manually” (Bazeley 2007, s. 180).

Vi brukte denne oversikten over hvilke ord/tema som ble ofte nevnt i materialet, gjennom analysen, i tillegg til kodingen. På bakgrunn av dette fikk noen interessante funn, som vil komme frem under kapittel 5 “Resultater og analyse”.

Det neste vi gjorde var å opprette åtte forskjellige noder (som det heter i Nvivo), hvor vi plasserte kodingen vår. Disse nodene var basert på Bason (2010a) sine syv dimensjoner; framing, knowing, analysing, synthesising, creating, scaling og learning. I tillegg la vi til en ekstra node vi kalte ”generelt” for de delene av materialet som ikke passet inn under de syv dimensjonene. Noder handler altså om at man kan oppbevare koding om for eksempel et spesifikt tema. “Using a node is the best way to bring together different segments of text, whether they are from within a single source or from different sources” (Bazeley 2007, s. 83). Så var det å gå gjennom all tekst i alle intervjuer på nytt fra start til slutt, hvor vi markerte, kodet og kategoriserte innholdet basert på nodene vi hadde opprettet. Noe tekst ble også kodet i flere noder fordi disse kunne tolkes i flere dimensjoner. Her delte vi intervjuene mellom oss basert på tiden brukt på de forskjellige intervjuene. Vi gikk gjennom hverandres koding, slik at vi var enige om forståelsen og sammenhengen på kodingen opp imot de åtte nodene. Da dette var gjort, sammenstilte vi all koding fra de alle intervjuene inn i de ulike nodene, slik at kodingene fra samtlige intervjuer som for eksempel var under noden ”framing”, ble presentert som ulike referanser i samme dokument. Disse dokumentene, sortert på hver enkelt node, utgjorde til sammen ca 26 sider med kodet tekst, så vi hadde gjort en vesentlig redusering av de 45 sidene med tekst vi hadde i begynnelsen. Da dette var gjort, kunne vi sette i gang med å analysere

resultatene og sammenstille funnene inn i selve oppgaven vår. Alt dette ble utført i Nvivo, så dette opplevde vi var et svært nyttig program for oss.

Som nevnt tidligere har denne oppgaven et kritisk blikk på co-creation modellen til Bason (2010a), og analysen vil bære preg av dette. Kritikken mot Basons (2010a) co-creation modell som er presentert i innledning og teoridelen i denne oppgaven, gjenspeiler våre forskningsspørsmål. Samtidig benytter vi oss av hermeneutikk for å fortolke intervjuene som er en del av vår empiri. Dokumentanalysen er mer materialistisk, og analyseres både kritisk og fortolkende. Årsaken til det er det er presentert både “harde” og “myke” data i rapporten som analyseres, og dette gjenspeiler vi i vårt valg av analyse.

Hermeneutikken tar utgangspunkt i at vi aldri møter verden uten forforståelse, tvert imot, så er forforståelse grunnlag for all forståelse (Gilje og Grimen, 2013, s. 148). Forforståelse innebærer at ethvert menneske innehar komponenter av blant annet språk og begreper, trosoppfatninger og individuelle personlige erfaringer, som påvirker ens forforståelse (Gilje og Grimen, 2013, s. 148). I tillegg til forforståelsen er sammenhengen eller konteksten det skal fortolkes innenfor et element som må være på plass. I vårt tilfelle er konteksten at eldre hjemmeboende mennesker har deltatt i et pilotprosjekt angående mobil trygghetsalarm i Skien kommune, og vi skal analysere datamaterialet vårt i lys av Basons (2010a) syv dimensjoner rundt tjenesteinnovasjon og brukerinvolvering, som nevnt tidligere. Vår fortolkning må derfor skje innenfor denne konteksten, og andre faktorer og/eller teorier må holdes utenfor analysearbeidet. Vi skal ikke gå dypere inn i dette med forforståelse og kontekst, men understreke at det er faktorer som er viktig og reflektere over når vi fortolker ut fra den hermeneutiske sirkel.

Den hermeneutiske sirkel er det mest sentrale for oss i arbeidet med fortolkning av datamaterialet, da den “peker på forbindelsene mellom det vi skal fortolke, forforståelsen og den sammenhengen eller konteksten det må fortolkes i” (Gilje og Grimen, 2013, s. 153). Fortolkningen må veksle mellom vår egen forforståelse, fortolkningsgrunnlaget og sammenhengen det skal fortolkes i. Vi må hele tiden se på de ulike delene, og deretter helheten, gå tilbake til delene igjen, og sette de nye fortolkningene inn i helheten. Fortolkningen som beskrives her benyttet vi der det var behov, både i intervjumaterialet vårt og i dokumentanalysen.

Selve det praktiske arbeidet med analysearbeidet, valgte vi igjen å dele arbeidsoppgavene mellom oss. Vi fant ut at den beste løsningen var å ta tak i fire dimensjoner (noder) hver, også heller se over og diskutere, samt ha en god dialog om hverandres tekst og analyse både underveis og til slutt. Arbeidet med dette gjorde vi likt. Vi hadde tatt utskrift av de ulike dokumentene, og gikk systematisk gjennom de forskjellige referansene (den kodede teksten) til intervjuene tilhørende hver enkelt dimensjon (node). Vi markerte i teksten, og startet analyseringen med å skrive assosiasjoner, tanker, ideer og relaterte opp imot teori i dokumentene som var skrevet ut. Dette førte til at resultatdelen i selve oppgaven ble enklere å skrive og analyseringen fløt bedre fordi vi hadde gjort en del forarbeid som hjalp oss. Vi leste også over hverandres tekst, diskuterte flittig de resultatene vi hadde underveis, fant interessante og forskjellige funn, samt at vi gikk igjennom hele teksten til slutt og korrigererte og gjorde endringer slik at vi både var enige og tilfreds med resultat- og analysedelen.

3.2.7 Validitet og reliabilitet

For å være bevisst oppgavens validitet og reliabilitet har vi forholdt oss til “de fire testene” som Yin (2009) presenterer. Disse er “construct validity”, “internal validity”, “external validity” og “reliability”.

Construct validity, oversatt “å konstruere gyldighet”, handler om forskningens konstruksjon med tanke på datainnsamlingen. Kritikkk til casestudier er at det kun utføres subjektiv datainnsamling og ikke får konkrete måleverktøy som er operasjonaliserte (Yin, 2009, s. 41). Vi er enig i at det kan være mer utfordrende å sette opp operasjonelle måleverktøy i case-studie undersøkelser, da samtaler med involverte mennesker og observasjon er tradisjonelle verktøy innenfor denne metoden. I vår undersøkelse utarbeidet vi en intervjuguide på bakgrunn av en bestemt modell. Likevel var det vanskelig å følge den slavisk, ikke minst fordi vi baserte oss på aktiv samtalebasert informantintervjuing (se kap. 3.2.3). Vi brukte derfor intervjuguiden som en sjekklister, men hoppet stadig frem og tilbake i den. På grunn av at vår undersøkelse og guiden i utgangspunktet var svært strukturert oppsatt, fikk vi svar på det vi lurte. Man kan anta at hvis det skulle utføres en ny undersøkelse, angående samme tema, så ville man fått svarene man var ute etter. Intervjuene våre viste at respondentene ikke var delaktig i alle dimensjonene, og derfor

benyttet vi oss i tillegg av dokumentanalyse. Å ha flere kilder er ifølge Yin (2009) en fordel for å “encouraging convergent lines of inquiry” (s. 42).

Internal validity (intern validitet) dreier seg om analyse av dataene. Her understreker Yin to ting. For det første er internal validity størst bekymring for forklarende problemstillinger der forskeren er ute etter å forklare *hvorfor* noe skjer. Her blir det en spørsmål om kausalitet. Hvis forskeren forsøker å forklare den kausale sammenhengen mellom y og x , men er uviten om at det var z som faktisk førte til x , så har forskeren feilet i håndteringen av intern validitet (Yin, 2009, s. 42). Dette er en av årsakene til at denne oppgaven ikke har som hensikt å avdekke kausale mekanismer. For det andre peker han på at det i casestudier alltid skapes “avledninger” hvor hendelsene ikke kan direkte observeres (Yin, 2009, s. 43). Både intervjuer og dokumenter viser til hendelser som har skjedd tidligere. Respondentene våre har oppriktig fortalt oss det de husker og vet, og samtlige har understreket at de ikke holder noe informasjon tilbake. Vi stoler såklart på dette og mener empirien her er til å stole på. Likevel kan det være at de hendelsene de ikke husket, er hendelser eller opplevelser som kunne påvirket vårt datamateriale. I dokumentet vi analyserte har de ansatte beskrevet hvordan prosessen foregikk, og fordi at dette er et offentlig dokument, kan vi være forholdsvis sikre på at innholdet stemmer i dokumentet. Det kan til tross for det ha blitt utelatt noe informasjon, som i vår undersøkelse kunne påvirket våre data, men som ikke relevant for Skien kommune å ta med i en slik rapport. På bakgrunn av disse to forholdene konkluderer vi med at den interne gyldigheten er til å stole på, men tar likevel høyde for de eventuelle forholdene som beskrevet her.

External validity (ekstern gyldighet) tar for seg om man kan generalisere funnene i en undersøkelse utover det caset som undersøkes (Yin, 2009, s. 43). Denne “testen” forholder seg til forskningsdesignet, med tanke på eventuell generalisering. Casestudier er ute etter “analytic” generalisering i motsetning til for eksempel kvantitative metoder, som jobber mot “statistical” generalisering (Yin, 2009, s. 43). “In analytical generalization, the investigator is striving to generalize a particular set of results to some broader theory” (Yin, 2009, s. 43). Det er dette denne oppgaven har som mål å bidra med. Tidligere har vi nevnt at det er teoretisk generalisering som er målet vårt, og det er det samme som Yin kaller for analytisk generalisering. Man oppnår ikke generalisering kun ved en casestudie, det er

behov for å teste teorien opp til flere ganger, under samme empiriske og teoretiske forhold (Yin, 2009, s. 43-44), samt vitenskapelig utgangspunkt.

Den siste “testen” Yin referer til er reliability. Her er målet å sørge for at hvis en annen forsker hadde gjort nøyaktig det samme igjen, så hadde funnene og konklusjonen blitt det samme. “The goal of reliability is to minimize the errors and biases in a study” (Yin, 2009, s. 45). For å oppnå reliabilitet, som forøvrig går på datainnsamlingen, vil det være viktig å dokumentere hvordan man har samlet inn data. I denne oppgaven har vi lagt ved intervjuguide, i tillegg til å forklare hvordan og hvor intervjuene foregikk. Datamaterialet er analysert på en kritisk og hermeneutisk måte, for å omfavne både “harde” og “myke” data. Dokumentet vi har brukt som sekundærdata er et offentlig dokument, som alle derfor har tilgang til. Det aller meste skulle ligge til rette for at undersøkelsen kunne utføres på nytt. Det som kan være utfordrende ved å gjenta en undersøkelse som innebærer intervju av andre mennesker, er at man ikke kan styre relasjonen intervjuer og respondenten får. Relasjonen *kan* være viktig i en slik kontekst, for å få gode data, men det behøver ikke være det. Det er likevel verdt å nevne i denne sammenhengen.

3.3 Etisk refleksjon rundt metode

I en forskningsprosess som dette vil det være umulig og ikke bli involvert i menneskers liv og deres opplevelser. Vi har utført alle intervjuene i hjemmet til respondentene, og dermed tredd inn i deres privatliv, og de har delt av sitt privatliv uoppfordret. Å reflektere over egen væremåte og ansvaret som forsker i denne sammenhengen er en viktig del av forskningen. Med dette følger også et etisk ansvar, både som menneske og som forsker. Jacobsen (2015) trekker frem noen grunnleggende krav rundt dagens forskningsetikk, nemlig at den som forskes på skal gi et informert samtykke, at de har krav på privatliv og at vi som forskere skal sørge for at respondentene blir korrekt gjengitt. Her vil vi gå nærmere inn på hvordan vi gikk frem for å møte disse kravene.

For å sikre at respondentene hadde god forståelse over hva det innebar for de å være med i studien, og å sikre at de ga et informert samtykke, startet vi hvert intervju med en grundig gjennomgang av informasjonsskrivet vi hadde utarbeidet basert på veiledning fra NSD (se vedlegg 2: Informasjonsskriv) sammen med de. Dette skrivet fungerte som en såkalt taushetserklæring og bindende avtale mellom alle parter og hvor både respondentene

og vi selv signerte før vi satte igang med selve intervjuene. I denne sammenhengen kunne også eventuelle spørsmål om undersøkelsen avklares. Begge parter skrev under og vi beholdt et eksemplar hver, slik at respondentene fikk mulighet til å lese nøyere igjennom i etterkant om det var ønskelig.

Når det gjelder informert samtykke hadde samtlige respondenter evner til å ta egne valg. Ingen manglet samtykkekompetanse og ingen følte seg presset til delta. De hadde blitt spurt og takket ja fordi de synes det hørt interessant ut og fordi at de ville framsnakke den mobile trygghetsalarmen. Dette kan til en viss grad svekke reliabiliteten, som handler om at dataene skal være pålitelige og troverdige (Jacobsen, 2015, s. 16) fordi våre respondenter i utgangspunktet kun har positive erfaringer i møte med prosjektet i Skien kommune. Med dette setter vi ikke spørsmål ved våre respondenters troverdighet, men heller påpeker at vi mangler kunnskap rundt hvorfor noen takket nei til å delta i undersøkelsen. Om det rett og slett kunne være på grunn av at de ikke hadde tid og/eller lyst, eller om det omhandler dårlige erfaringer rundt pilotprosjektet. Vårt datamaterialet særpreges av tilfredsstillhet fra brukerne, men vi vet ikke hvordan vårt materialet ville sett ut om vi hadde fått intervjuet noen som hadde dårlig erfaring eller et mer kritisk blikk. Hovedpoenget med oppgaven var å se hvordan teori og praksis lar seg harmonere, og til dette har vi et godt datamateriale.

For å være sikre på at vi viste respekt for privatlivet, minnet vi på at de ikke trengte å snakke om sitt privatliv, men at det var selve prosessen angående trygghetsalarmen vi var interesserte i. I tillegg minnet vi også på at det ikke var behov for å si navn eller lignende på personer de nevnte, men om det skulle skje, så var likevel opptakene innelåst, og ble slettet ved prosjektets slutt. Til slutt understreket vi at de på hvilket som helst tidspunkt kunne trekke seg fra prosjektet, uten å oppgi årsak, og at det var opp de selv hvor mye de ville fortelle. Ingen av respondentene hadde derimot noe problem med å fortelle alt de husket og ingen trakk seg fra studien. Samtlige respondenter valgte også å snakke om sin familie, og det viste seg at familiens opplevde trygghet også spiller en rolle med tanke på den mobile trygghetsalarmen. Dette kommer vi tilbake til både under analysen i resultatdelen og drøftingen.

Vi har lagt vekt på redelighet i fremstillingen av datamaterialet, og at vår for forståelse ikke skal stå i veien for en grundig og reflektert analyse. Den anvendte teorien i oppgaven tar naturlig nok ikke for seg samtlige faktorer som kan spille inn med tanke på

det enkeltes individuelle oppfatning. Målet var å få frem konkrete hendelser som kunne plasseres, eller ikke plasseres, i Basons (2010a) modell, og subjektive meninger rundt disse hendelsene var også en viktig del for å teste hvordan teori og praksis kan kobles sammen. I arbeid med respondentenes utsagn rundt subjektive meninger, var det viktig og ikke tillegge disse mening som ikke tilhørte eier av utsagnet. Hele veien har vi etterstrebet å gjengi innsamlet data i så korrekt form som mulig, ved å blant annet analysere utsagn fra respondentene i den sammenhengen det hører hjemme i (Jacobsen, 2015, s. 52). Dette innebærer at vi ikke tar et utsagn helt ut av kontekst, og bruker det for å manipulere frem et annet resultat enn det datamaterialet faktisk gir.

På grunn av avgrensning i oppgavens og undersøkelsens omfang, har vi ikke involvert ansatte som har jobbet med prosjektet, eller andre ansatte/ledere som har kunnskap om prosjektet. Disse kunne dog sannsynligvis gitt et mer nyansert bilde av hele prosessen, men vi valgte å utelate de fra oppgaven, både for å avgrense oppgaven og fordi vi var mest interessert i å fokusere på hvordan brukerne selv stilte seg til kommunens innovasjonsprosjekt. Dette ville gi oss lærdom vi selv kan få bruk for i arbeidslivet, i tillegg til å lære mer om positive og negative deler av Basons (2010a) co-creation- modell sett fra et brukerperspektiv.

3.4 Oppsummering

Dette kapittelet startet med en kort redegjørelse vårt vitenskapsteoretiske utgangspunkt, før vi ga en beskrivelse av vårt kvalitative forskningsdesign. Her gikk vi gjennom vår “reise” til et case og hvilke justeringer vi foretok oss i forbindelse med det. Videre sa vi noe om hvordan utvalget ble tatt, arbeidet med intervjuguide og en kort oversikt over hvordan intervjuene gikk for seg. Mot slutten av kapittelet viste vi til våre valg og tanker rundt analysen. Så kom en redegjørelse av validitet og reliabilitets begrepene, før vi helt til slutt reflekterte over vårt metodevalg og utfordringer ved dette. I neste kapittel vil resultatene og analysene bli lagt frem, og deretter vil vi i drøftingen diskutere hovedfunnene fra resultatene basert på kritisk realisme og hvor vi får frem våre egne refleksjoner rundt Basons (2010a) modell.

4 Resultater og analyse

I det følgende ønsker vi først å fortelle kort om respondentene og litt om hvordan de opplevde å være med på intervjuene. Så vil vi presentere de resultater som kom frem av intervjuene vi gjennomførte, basert på co-creation modellen til Bason (2010a) som er vårt teoretiske utgangspunkt, samt kritikken av denne. Til slutt vil vi ha en kort oppsummering av de funnene som er mest relevant i forhold til vår problemstilling og forskningsspørsmål.

Respondentene bestod av tre kvinner og to menn, i aldersspenn fra 60 til 85 år, og som alle bodde alene hjemme i egen bolig og uten andre kommunale tjenester bortsett fra den mobile trygghetsalarmen. De fleste hadde generell god helse, alderen tatt i betraktning, og de likte å være aktive, særlig ute og sammen med andre eldre. Samtlige har hatt den mobile trygghetsalarmen siden oppstarten av pilotprosjektet, som var sommeren 2014 (Gottschal et al. 2015, s. 17). Som nevnt i metodedelen, så var det ingen av respondenten som var helt klar over hvorfor vi var på besøk hos dem, men alle syntes det var hyggelig å få besøk, de delte mer enn gjerne av sine meninger og erfaringer, og syntes hele intervjuansjen var ganske så ufarlig. Generelt felles for alle respondentene var at de virket utelukkende positive til at de fikk tilbud om å teste den mobile trygghetsalarmen.

4.1 Basons co-creation prosess

Vi hadde som kjent basert vår intervjuguide på Bason (2010a) sin co-creation modell, og vil følgende også presentere våre funn i henhold til de syv dimensjonene i denne modellen. Våre spørsmål i intervjuguiden var ikke dekkende for alle dimensjonene i Basons (2010a) modell, i tillegg til at noen av svarene passet i en annen dimensjon enn de egentlig var tenkt (mer om dette i kap. 6.2). På bakgrunn av dette legger vi frem resultatene i de dimensjonene de hører til, og ikke der de opprinnelige var tenkt i forbindelse med vårt spørreskjema. Dette har ikke noen betydning for resultatene i seg selv, men viser heller til at vårt spørreskjema ikke er optimalt utformet opp mot Basons (2010a) modell. Resultatene fra rapporten blir naturligvis presentert under den dimensjonen de hører hjemme. Det vil også forekomme at resultater fra intervjuene kan bidra med å understøtte funn i rapporten, og vi har derfor kunne sammenstille alle resultatene.

4.1.1 Framing

På grunn av at piloteringen ble starten som følge av stortingsmelding og ikke brukerne selv, så vil dataene som blir lagt frem under denne dimensjonen hovedsakelig være fra rapporten rundt piloteringen, men resultatene fra intervjuene blir brukt til å understøtte deler av rapporten. Bason (2010a) skriver at dette ikke er uvanlig i offentlig sektor, og at det er slik man ofte må forholde seg til innovasjon i “framing” fasen (Bason, 2010a, s. 176). Det er to aspekter innen “framing” som her belyses; “challenging the problem” og “project scoping”.

Under førstnevnte aspekt ser vi at Skien kommune har støttet seg til forskning som viser at “velferdsteknologi er et tiltak som bidrar til bedre livskvalitet, frihet og større uavhengighet for bruker og pårørende” (Ausen, D, 2013, Fosse og Øderud 2014 og Røhne, M, 2015 I Gottschal et al. 2015, s. 6). I tillegg har de sett på andre kommuners resultater av lignende prosjekter rundt mobil trygghetsalarm. Prosjektet hadde som mål å bidra til å møte brukerbehov og/eller effektivisere arbeidsprosesser, via å teste teknologiske løsninger. De fokuserer både på brukerne og deres pårørende i arbeidet (Gottschal et al., 2015). Til tross for at våre spørsmål til “framing” under intervjuene, resulterte i at vi gjorde funn som ikke egentlig ga svar på det Bason (2010a) definerer under denne dimensjonen i sin modell, var det likevel spørsmål knyttet til behov og behovskartlegging som ble stilt. Vi ba respondentene beskrive sitt behov for trygghetsalarm, og siden vi ikke visste svarene på forhånd, var vi heller ikke klar over at da de svarte, var det i forhold til hvilke behov de hadde *da* de ble introdusert for trygghetsalarmen. Altså svarte de på hvilke behov de hadde for trygghetsalarmen, og ikke hvilke behov de hadde generelt i hverdagen. De var allerede introdusert for en ny tjeneste når de besvarte spørsmålet, både i Skiens undersøkelse og i våre intervju, og svarte derfor ikke så “fritt” som de mest sannsynlig ville gjort om de fikk spørsmålene uten noen form for påvirkning.

Vi stilte så respondentene spørsmål om hvilke behov de hadde tidlig i prosessen, hvor vi ønsket få frem synspunkter om tilrettelegging og hvordan behovene deres eventuelt ble sett av de ansatte som jobbet med pilotprosjektet. Da respondentene skulle beskrive sitt behov for alarm, gled svarene veldig over i det neste spørsmålet vi hadde om behov tidlig i prosessen. Den ene respondenten forteller at hun hadde fått tilbakemeldinger fra hjemmetjenesten om at hun var veldig selvstendig, og hun hadde uttrykt tidlig at hun selv opplevde å ha behov for en ekstra trygghet. For henne betød denne alarmen at hun kunne

bevege seg mer ute fordi hun følte seg mer trygg med tanke på at hun “bare kunne trykke på knappen så kom hjelpen”. Her ser vi at respondentens livssituasjon innebar at hun trivdes med å være utendørs, og at tjenesten, den mobile trygghetsalermen, bidro til økt trygghetsfølelse. I rapporten fra piloteringen står det at de vurderte “brukers ønsker og livssituasjon, sykdom, trafiksikkerhet og samtykkekompetanse” (Gottschal et al., 2015, s. 18) i behovskartleggingen. Vi kan da anta at hva hun beskrev her, var en relevant faktor i kartleggingen til Skien kommune.

Det var særlig én respondent som ga et godt beskrivende bilde av hvordan vedkommende opplevde sine behov.

“Etterhvert som vi eldes så er det jo sånn at vi blir stivere i muskulatur, ledd, bein og armer og sånn. Det gjør at vi har lettere for å falle og kan være uheldig å bryte armer og bein. Og hvis vi gjør det når vi er ute, for eksempel i skog og mark, så har vi ingen å rope på. I så måte trenger vi en sånn affære (refererer til alermen)”.

Dette utsagnet gjorde oss oppmerksomme på to ting; for det første er det ingen tvil om at helsen spiller en viktig rolle for den eldres hverdag og liv generelt. For det andre fikk det oss til å skjønne hvor mye de eldre mest sannsynlig reflekterer over dette med helse og trygghet. “I det store og hele er det betryggelsen som er det viktigste da”. I rapportens diskusjon har de rundt temaet “utrygghet ute på tur” vist til to forskjellige forskningsprosjekt gjort av både amerikanske og finske forskere, som begge har resultater som peker på at eldres frykt for å falle og utrygghet utendørs, blir en barriere for å være aktive i hverdagen (Lees, Clark, Nigg, & Newman, 2005; Rasinaho, Hirvensalo, Leinonen, Lintunen, & Rantanen, 2006, i Gottschal et al., 2015, s. 35). Det respondenten forklarer i sitatet ovenfor, underbygger altså forskningen som rapporten har forholdt seg til.

Det var tydelig at et av de største behova som de eldre hadde var å se til at og ivareta nærmeste pårørende som både kunne være kone, mann, barn, barnebarn og oldebarn. “Du kan si det sånn at dette med trygghet er viktig. Men, det er jo ikke bare en sjøl en har å tenke på. En har jo unger som tenker på en om man er ute og farer, og det er jo sånn at de også skal føle seg trygge da”. Dette kom også frem fra de to respondentene som ble intervjuet sammen, da det virket som de var å anse og være blant hverandre sine

nærmeste pårørende. De var også opptatt av at behovet bunnet i om noe skulle skje dersom de var alene.

En respondent var særlig opptatt av dette med gps-signaler på trygghetsalarmen og hvordan den var koblet opp mot mobilnettet. Han fortalte at han ofte var ute og fartet i fjell og utmark og hvor ikke det var mobildekning overalt. Derfor var han engstelig for at ikke alarmen ville fungere heller fordi den var avhengig av å ha mobilsendere i nærheten. Han visste om enkelte steder han kunne bevege seg ”for å få kontakt med omverdenen”. Derimot kunne han også fortelle at ”som gammel jeger, hadde vi gps på bikkjene, så vi kunne se hvor de var og følge de. Og det gjør jo at man liksom lett kan sette seg inn i fordelene den gps’en har med alarmen, for da finner de jo ut hvor jeg er når jeg trykker på knappen”. Med andre ord kan man kanskje tenke at denne respondenten hadde noe mer forkunnskaper i forhold til teknologi og bruken av den i forhold til mange av de andre eldre.

Videre stilte vi spørsmål om hvordan respondentene opplever dagens ordning med trygghetsalarm og i hvilken grad de føler at deres behov er blitt ivaretatt. Det var en av respondentene som fortalte at hun ikke i noen særlig grad hadde tenkt over hva behovet var før hun fikk alarmen. Derimot opplevde hun at tryggheten, som var hennes største behov i dag, i mye større grad var sikret i form av at hun turte å være mer ute når det var mørkt, for å gå på turer og være i skogen. “Den kan jo redde liv!”

Når det gjelder project scoping, som innebærer å sette en tidsramme, og etablere et kjerneteam, og annen organisering av prosjektet har Skien kommune gjort dette på en oversiktlig måte. De hadde etablert “en tverrfaglig prosjektgruppe (...) med ressurspersoner fra helse -og velferd, 110 sentralen Telemark og IT” (Gottschal et al., 2015, s. 16). De hadde også en plan på hvor og hvordan de skulle rekruttere brukere til prosjektet. Dette er gjort via informasjon og demonstrering av alarmen i utvalgte organisasjoner og foreninger, som berører både ansatte, aktuelle brukere og pårørende. Årsaken til at brukere ble rekruttert på denne måten, var for å få fatt på de eldre som fortsatt var hjemmeboende, og som ikke mottar andre tjenester fra kommunen, i håp om å tilby en løsning som kunne “bidra til å forebygge funksjonsfall og behov for andre tjenester” (Gottschal et al., 2015, s. 17). Det var også klare inklusjonskriterier på hvem som fikk delta i prosjektet. De gjennomførte en behovskartlegging, og med bakgrunn i den og samtaler med brukere,

besluttet den tverrfaglige prosjektgruppen hvem som fikk tilbud om den mobile trygghetsalarmen via pilotprosjektet. En av respondentene fortalte at han selv ikke hadde vært tilstede på den kaféen hvor kommunen hadde vært og snakket om alarmen og lagt igjen informasjon. Derimot hadde han en kompis som hadde vært der og som mente dette kunne vært noe for han, og derfor tatt med det skrivet som hadde blitt lagt igjen og gitt til respondenten vår. Så hadde han skrevet en e-post til hun som stod som kontaktperson i informasjonsskrivet, hvor han fortalte at “jeg var egentlig relativt mobil helsemessig på den tiden, stabil i beina og så videre, men det blir jo mange turer i skog og mark, og ønska å ha en sånn trygghet når jeg var ute og gikk”. Det hadde kommet en representant fra kommunen på besøk hjemme hos han og fortalt at det han hadde skrevet i e-posten var en av de største grunnene til å få en sånn alarm. På bakgrunn av denne informasjonen, kan vi anta at dette hjemmebesøket var en del av behovskartleggingen, og at innholdet i e-posten også ble lagt til grunn for å delta i pilotprosjektet. Samtlige vi har intervjuet har derfor vært gjennom individuelle intervju/behovskartleggingen i starten, men vi har ikke informasjon om de har deltatt i spørreundersøkelsen som blir lagt frem under andre dimensjoner her. Det var 21 av 41 brukere som hadde deltatt på denne.

Prosjektet har tittelen “Trygg hjemme så lenge jeg vil”, som viser til det overordnede målet. Et annet overordnet mål som er med på å ramme inn prosjektet er å “kartlegge læring, vurdering og anbefaling i forhold til eventuell innføring av teknologi i ordinær drift” (Gottschal et al., 2015, s. 13). De har valgt å fokusere på eldre hjemmeboende i dette pilotprosjektet, til tross for at stortingsmelding 25 fra Helse -og omsorgsdepartementet peker på at en av framtidens utfordringer også involverer yngre brukergrupper.

4.1.2 Knowing

Denne dimensjonen handler i all hovedsak om brukersentrerte undersøkelser. Bason (2010a, s. 179) sier at man legger her grunnlaget for å forstå brukernes liv og omgivelsene rundt de. Dette har Skien kommune gjort underveis i pilotprosjektet. Det har blitt benyttet både kvalitative og kvantitative metoder for å innhente kunnskap om bruk av mobil trygghetsalarm (Gottschal et al., 2015, s. 18). For hver ny bruker ble det utført individuelle intervju av brukerne, og eventuelt deres pårørende i forbindelse med behovskartleggingen. Videre inn i prosjektet har de gjennomført strukturerte individuelle intervjuer for å samle

erfaringer og evaluere prosjektet. I tillegg ble det benyttet spørreskjema for samme formål. Disse ble fylt ut av medarbeider i prosjektet basert på “brukers utsagn, kroppsspråk, stemmeleie og annen ikke verbal kommunikasjon (...)” (Gottschal et al., 2015, s. 19). Vi vet på bakgrunn av rapporten at alle våre respondenter har vært gjennom behovskartleggingen. Det vi ikke har konkrete opplysninger om er om noen av våre respondenter har deltatt i spørreundersøkelsen, med tanke på at det kun er 21 av 41 brukere som har vært med i den undersøkelsen. Likevel kan vi anta, på bakgrunn av våre intervjuer, at ingen har deltatt i spørreundersøkelsen, da dette ikke blir nevnt av noen av respondentene. De har brukt resultatene til å få en dypere forståelse for av brukers situasjon, og hvilken innvirkning mobil trygghetsalarm har for både brukerne og ansatte i helse -og omsorgstjenestene. Resultatene peker tydelig mot at brukerne føler økt trygghet, mestrer å både lade og bruke den og at brukerne er fornøyde med både opplæring og oppfølging underveis. Dette er også noe vi fikk bekreftet gjennom intervjuene med våre respondenter.

Hos den respondenten som hadde hatt prototypen som sin alarm i de aktuelle prosjektårene uten å ha byttet den, kunne vi også registrere at alarmen så noe “eldre” ut enn de andre vi hadde sett. Derfor stilte vi litt spørsmål i forhold til vedlikeholds- og servicebehov, men dette så ikke ut til å være et relevant tema. Hun passet på å lade batteriet hver dag og så ut til å ta godt vare på alarmen. Resten av respondentene våre bekreftet også at de ikke hadde noe problem med å lade alarmen. Derimot kunne en av respondentene fortelle om ei dame hun kjente med alarm som hadde utfordringer med ladefunksjonen. Ifølge respondenten er hullet i alarmen til ladekabelen såpass lite, at det hadde vært vanskelig for damen hun kjente å få på plass ladekabelen. Dette resulterte dermed i at alarmen ikke hadde nok strøm til å fungere, og respondenten uttalte at “når ikke de ser hvor de skal lade, er det jo ikke noe hjelp i den likevel”. Fra resultatene i rapporten er det ingen som har svart at de ikke mestrer å lade alarmen, og vi kan derfor med stor sannsynlighet si at vedkommende her ikke deltok i spørreundersøkelsen. Dette kan også bety at det finnes noen brukere, som ikke mestrer ladingen. Respondenten fortalte videre at hun trodde kanskje det var kjedelig for de eldre med dårlig syn å skulle passe på å få ladet alarmen hver dag, og at hun ikke trodde de ønsket å være avhengig av å ha en ladet alarm. Dette kommer også frem i intervjuet med en annen respondent, som forteller at hun kjenner andre som har hatt lyst til å klare og lade, men rett og slett ikke greier det.

I forbindelse med oppfølging underveis, stilte vi spørsmål til respondentene om det hadde blitt utført samtaler, noen form for oppfølging eller evalueringer underveis som de hadde vært en del av. Tre av respondentene fortalte at ikke det hadde vært noen som har hatt noen samtaler med de. En av respondentene fortalte at han husket det hadde vært noen på besøk og “kontrollert og prøvd ut” alarmen. En annen av respondentene sa at ingen hadde spurt hva de personlig syntes om alarmen, men at det hadde vært noen fra kommunen på besøk bare for å kontrollere selve alarmen. Da trodde respondenten også at det hadde vært litt prat om forskjellige ting, og kanskje om hva de syntes om alarmen også. Hun var litt usikker og husket ikke så godt fordi det var veldig lenge siden. Samme respondenten fortalte også at hun kun hadde hatt besøk én gang på de årene hun hadde hatt alarmen. Derimot forteller en annen respondent at hun både har hatt samtaler med og flere besøk av en av de som jobber i prosjektgruppen med trygghetsalarmen.

Mer rundt analysen av dataene som ble hentet inn i pilotprosjektet kommer under neste dimensjon, “analysing”.

4.1.3 Analysing

Denne dimensjonen handler om at ansatte i et innovasjonsprosjekt sammen med brukerne skal kunne omdanne brukernes meninger og erfaringer til kunnskap man kan benytte seg av til innovasjonen (Bason, 2010a, s. 180). Her presenterer vi resultater fra vår dokumentanalyse, hvor vi i tillegg underbygger disse med våre egne funn fra intervjuene. Spørsmålene eller påstandene som blir stilt i de kvantitative undersøkelsene ligger under temaene “fornøydhet”, “trygghet”, “opplevelse av bruk”, “opplæring og oppfølging” og “oppladning og enkelhet i bruk”, og har fire svaralternativer; “uenig”, “hverken enig eller uenig”, “enig” og “ikke relevant/vet ikke”. I det følgende legges resultatene av denne undersøkelsen fram, med utgangspunkt i rapporten rundt piloteringen (Gottschal et al., 2015, s. 20-23).

Under “fornøydhet” svarer samtlige at de er fornøyd med mobil trygghetsalarm. Ved spørsmål rundt om de vil anbefale mobil trygghetsalarm til andre, er over 50% enig i dette. De resterende prosentene er verken enig/uenig eller anser det ikke som relevant. Altså er det ingen som er uenig i påstanden. Under påstanden om de heller ville foretrukket å ikke ha alarmen, svarer 20 av 21 “uenig”, mens én person svarer “enig”. Denne personen

forteller at hun har den for datterens skyld, men at hun ikke opplever at hun trenger den selv. I tillegg ble vi fortalt en historie av den ene respondenten om hvordan han hadde sendt mail til kommunen på vegne av en kamerat. Hovedårsaken til at han hadde gjort dette var fordi kona til kameraten hans var så bekymra når mannen hennes var alene der hvor de hadde hytta og fordi han generelt gjorde mye alene. Dette hadde respondenten vår bitt seg merke i, og som han selv uttrykte:

“kona var jo redd for han, og det var kona som klagde [...] han hogde ved, rydda og ordna, passa sauer og ordna med mye forskjellig. Og når kona er hjemme og er redd da, så er det jo sånn at han tenker kanskje ikke så mye på det, men det er jo de som er tilstede i livet hans da, som reagerer på det, med redsel”

Her, som i likhet med samtlige andre dimensjoner, kommer det frem hvordan det var en pårørende rundt den eldre som spilte en vesentlig rolle for å skaffe seg den mobile trygghetsalarmen. Igjen ser vi at de eldre tenker på sine nærmeste, og at pårørendes trygghet spiller en rolle.

Under “trygghet” er det kun en påstand som lyder som følgende: “Mobil trygghetsalarm gjør meg tryggere i hverdagen”. Samtlige svarer enig på denne påstanden. Dette var også noe som viste seg gjennom intervjuene vi gjennomførte i forhold til vår oppgave, hvor respondentene fortalte de følte seg mindre trygge når ikke de hadde alarmen. Selv om en respondent sier han ikke tenker så mye over det, sier alle at de tør å bevege seg mer ute og at trygghetsalarmen er en direkte årsak til at de gjør det. De kom også med helt konkrete eksempler hvor tryggheten er viktig for dem, blant annet om vinteren hvor det er mye snø og is og det er større fare for at de kan dette og ramle. Dette var noe som opptok flere av de. I tillegg gikk det fleste av respondentene ofte alene når de var ute, og dermed kunne alarmen oppleves som en ekstra trygghet. En respondent forteller at den største bekymringen er ikke om hun ramler selv, men om hun skulle miste alarmen og muligheten til å bruke den. Det kom også tydelig frem at trygghet for sin egen del og med tanke på de pårørende sin del var viktig. Dette med trygghetsfølelse og pårørende som eksternt element i det her, er også blant de funnene vi trekker frem under hovedfunn avslutningsvis i resultatdelen her, samt drøfter en del mer i kapittel 5 ”Diskusjon og drøfting”.

Det er fire påstander under “opplevelser av bruk”. Den første handler om den mobile trygghetsalarmen gir de større frihet i hverdagen. Her har omtrent halvparten svart “enig” og den andre halvparten “hverken enig eller uenig”. En person er uenig. Som kommentar til påstanden har intervjuer skrevet at halvparten som har svart “hverken uenig eller enig” mest sannsynlig hadde gått tur uansett, men at de nå føler seg litt tryggere enn før. Dette var også det vi fikk bekreftet fra våre intervjuer, som vi nevnte tidligere i forhold til “trygghet”. Påstand nummer to “spør” om det er stressende å ha den mobile trygghetsalarmen. Her svarer 20 av 21 uenig, og en er hverken enig eller uenig. En bruker mener at å lade den hver dag er stressende. Påstand nummer tre er om trygghetsalarmen fungerer fint uten tekniske feil. Her er 20 av 21 “enig”, og en personen “uenig”. Personen som er uenig har fått byttet ut sin alarm. Under våre intervjuer også, stilte vi spørsmål i forhold til hvordan alarmen har fungert for respondentene hittil. Med unntak av én respondent, hadde ingen av de andre respondentene hatt behov for å bruke alarmen, men de har alle testet den for å sjekke at den fungerer. Den ene respondenten fortalte at vedkommende hadde benyttet seg av alarmen 5-10 ganger på de årene hun har hatt alarmen. Dette hadde kun vært tilfeller hvor hun var hjemme i leiligheten sin. Vi stilte ikke spørsmål om hvorfor hun hadde måttet trykke, men heller hvordan responsen var i andre enden og hvordan hun opplevde hjelpen hun fikk og tjenesten som helhet. Hun opplevde at knappen på selve alarmen var hard å trykke på før den begynte å blinke (som er indikatoren på at det også ringer på alarmsentralen). Hun fortalte videre at hun hadde opplevd at alarmen bare fortsatte å blinke etter at hun hadde fått pratet med alarmsentralen i andre enden. Hun sier hun har sagt ifra, men at ikke de hun hadde sagt ifra til heller hadde skjønt hvorfor den fortsatte å blinke.

En respondent fortalte også at hun ved en anledning hadde forlagt alarmen et sted hun ikke kunne finne den igjen. Da hadde hun ringt til en ansatt i kommunen og de hadde kunne spore seg frem til hvor alarmen lå for henne. En annen respondent fortalte lattermildt at han hadde fått trykket på knappen ved et uhell mens den lå i lomma, og at han dermed hadde fått hatt en samtale med alarmsentralen på den måten. Han var hvertfall fornøyd med at det viste seg at alarmen fungerte, men samtidig sa han “jeg får jo være takknemlig for at jeg ikke har ramla da”.

Den siste påstanden under dette tema handler om hvordan samtalekvaliteten mot mottakstjenesten oppleves. Her er fire brukere “enig” (som i fornøyd med kvaliteten), mens resten svarer “ikke relevant/vet ikke”, fordi de ikke har testet alarmer. Her kan vi faktisk selv vise til gode erfaringer med samtalekvaliteten, med tanke på at vi fikk muligheten til å teste alarmer i praksis under to av intervjuene, fordi respondentene insisterte på at vi testet dem sammen. Dette virket som en god opplevelse for respondentene hvor de både fikk testet hvor hardt de måtte trykke på selve knappen og hvor raskt de fikk kontakt i andre enden hos alarmsentralen hos kommunen. Samtidig virket de veldig fornøyd med at de hadde fått testet alarmer og verifisert at den faktisk fungerte. De virket nesten litt lettet etterpå og kom med kommentarer som ”det var fint å få testet”, ”nå kan vi gå trygt ute igjen” og ”en kan ikke la det gå flere år og ikke prøve vet du”.

Tema “opplæring og oppfølging” tar for seg fem påstander. Den første om det var enkelt å lære seg å bruke den mobile trygghetsalarmer, og den andre om de opplevde å få god nok opplæring og den tredje om brukerveiledningen var tilfredsstillende. På disse påstandene svarer samtlige “enig”, uten videre kommentarer. Den fjerde påstanden er om det er enkelt å få hjelp hvis det oppstår problemer. Her er fire “hverken enig eller uenig”, tre svarer “ikke relevant/vet ikke” og 14 stykker svarer “enig”. En del hadde ikke hatt behov for hjelp, mens men noen hadde slitt litt med å finne et telefonnummer. De aller fleste hadde ikke hatt noe problem i det hele tatt. Den femte og siste påstanden under dette tema spør om hvordan oppfølging og hjelp er om noe ikke virker eller er feil. Over halvparten svarer her “ikke relevant/vet ikke” fordi de ikke har hatt behov for hjelp. Av de som hadde hatt behov var de fleste fornøyd, mens noen opplevde at de måtte ringe flere ganger for å få hjelpen. Som nevnt tidligere, svarte også noen av våre respondenter at de stort sett var fornøyd, men at de generelt ikke hadde hatt særlig med oppfølgingssamtaler eller besøk.

Det siste tema “oppladning og enkelhet i bruk” tar også for seg fem påstander. Den første om det er enkelt å bruke trygghetsalarmer og den andre om det er enkelt å lade den. På begge disse påstandene svarer samtlige “enig”. Den tredje påstanden er om det er behov for hjelp til å lade alarmer, her svarer alle “uenig”. Med tanke på at våre respondenter fortalte om andre de kjente som hadde utfordringer med ladefunksjonen, kan dette tyde på at de det var snakk om ikke var blant de som var intervjuet i rapporten til Skien kommune.

Den fjerde påstanden lyder “andre vil gjerne at jeg bruker den mobile trygghetsalarmen (spesifiser)”, og ni stykker svarer “enig”. To er uenig, to er verken enig eller uenig, mens åtte svarer “ikke relevant/vet ikke”. Kommentaren knyttet til spørsmålet viser til spesifiseringen av påstanden/svaret:

“Omtrent halvparten svarer at andre ønsker at de bruker alarmen, og dette er stort sett familie. To brukere har svart at andre synes det er “helt greit” at de har alarm, mens to brukere tydelig sa at dette var noe de selv gjerne ville” (Gottschal et al., 2015, s. 23).

Hele ni stykker svarer “enig” på denne påstanden, i tillegg var alle våre respondenter opptatt av det samme. En av respondentene fortalte at alarmen hans var koblet opp direkte til barna dersom det skulle skje noe og han trykket på alarmen. Han fortalte nemlig om en gang han bare hadde skulle teste alarmen, og da hadde datteren ringt på og spurt “hva er det med pappa?”. Dette var en av flere ganger fikk vi innsikt i hvordan familiene eller de pårørende til respondentene spiller en viktig rolle og at de høyst involvert i livene deres og med alarmen.

Den femte påstanden spør om hvordan bordladeren fungerer, her svarer tre stykker “enig” (som i at den fungerer bra), og resten mener det er “ikke relevant/vet ikke”.

Det er dokumenterte gevinster gjennom pilotprosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil”. De deles i to kategorier; 1) økonomiske gevinster (direkte) og 2) kvalitative gevinster. De identifiserte gevinstene for brukerne er mindre bruk av tjenester og å utsette behovet for offentlige helse- og omsorgstjenster (tjenesteinngangen), på den økonomiske siden. På den kvalitative siden listes opp både bedre somatisk helse, redusert risiko for kognitiv svikt og demens, mestring og glede over å delta i samfunnet, trygghetsfølelse, bevegelsesfrihet og å bo lenger hjemme (Gottschal et al., 2015, s. 37). Gevinster hva angår pårørende, er de økonomiske å kunne stå lenger i jobb, utsette tjenesteinngang og eventuelle behov for andre tjenester. På den kvalitative siden er gevinster for pårørende bedre psykisk helse, mindre bekymringer, kan ta bruker med på flere aktiviteter og økt trygghet. Dette gjenspeiler hvordan behovet for trygghet for de pårørende er en viktig faktor, og det har vært en gjentakende tema gjennom hele analysen. Til slutt viser de til hva dette vil si for

kommunen. På den økonomiske siden vil dette redusere behov for andre tjenester, og redusere tjenesteinngang. På den kvalitative siden er mobil trygghetsalarm et lavt innsatsnivå for å opprettholde funksjonsnivå som ikke medfører behov for økt/annet tjenestenivå. I tillegg stimulerer det til et mer aktivt og inkluderende samfunn.

I rapporten fra piloteringsprosjektet står det at de har brukt “workshop/arbeidsmøter” for å høste erfaringer i tillegg til individuelle intervju, spørreskjema, gruppeintervju og erfaringsutveksling mellom ansatte (Gottschal et al., 2015, s. 16), Det er ikke spesifisert hvem som deltok på workshop verken her, eller andre steder i rapporten. Det kommer frem under våre spørsmål i “synthesising” at noen av de har deltatt (se kap. 4.1.4). To av respondentene våre har vært med på dette. To forteller at de ikke har hatt muligheten til å delta de gangene det har vært arrangert, mens en femte respondent forteller at vedkommende ikke har vært like interessert i å delta på noe.

Det kommer frem av respondentene som har vært med på disse møtene at de har blitt fortalt om hvordan tjenesten av mobil trygghetsalarm fungerer og med eksempler forklart og vist hvordan den aktivt tas i bruk av kommunen som har ansvaret. Særlig var det et eksempel hvor de fikk en reell situasjon om en eldre mann som hadde forsvunnet fra et eldresenter, men fordi han hadde alarmen, klarte de ansatte å få kontakt med han og finne ut hvor han befant seg. Denne hendelsen satte tydelige spor i respondenten som fortalte om dette. Vedkommende respondent ble veldig imponert, og ga klart inntrykk av at dette var medvirkende til hvilke holdninger hun fikk til trygghetsalarmen. Dette er et eksempel på hvordan Skien kommune benyttet seg av tjenestereise for å demonstrere for respondentene våre hvordan tjenesten fungerer for en typisk bruker, akkurat som Bason (2010a) refererer til i denne dimensjonen.

4.1.4 Synthesising

Utgangspunktet for pilotprosjektet har vært å ta “i bruk tilgjengelig teknologi og har ikke fokusert på teknologiutvikling, men mer på tilrettelegging og utvikling av tjenesten for brukere, ansatte og pårørende” (Gottschal et al., 2015, s. 14). Sitatet illustrerer at det er å utvikle nye tjenester via velferdsteknologi som er formålet, og ikke velferdsteknologien i seg selv. Men teknologien har vært en del av tjenesteinnovasjonen fra oppstart av prosjektet, også før piloteringsingen. Denne dimensjonen faller derfor litt ut av Basons (2010a)

modell på bakgrunn av hvordan ting har forløpt seg i pilotprosjektet, da tjenesteinnovasjonen og mobil trygghetsalarm, altså selve ideen, er bestemt på forhånd. Til tross for at rekkefølgen på dimensjonene ikke behøver å skje rett etter hverandre, er det ikke mulighet for å drive idéutvikling, som denne dimensjonen beskriver, rundt *selve* tjenesteinnovasjonen når dette er avklart på forhånd. Likevel har det kommet forslag fra brukerne om små, praktiske ting rundt selve trygghetsalarmen. Dette vil vi derimot ikke identifisere som idéutvikling i den grad Bason (2010a) definerer det, da hans modell tar utgangspunkt i idéutvikling før en eventuell pilotering. Brukerne som deltok i piloteringen har likevel hatt sjanse til å bli med å komme med ideer som kan forbedre trygghetsalarmen, noe som kommer frem under våre intervju. Dette kan være et godt alternativ til utvikling av innovasjonen som har tatt sted, for å møte brukerbehov ytterligere. Brukerne blir på denne måten sett og hørt.

Vi fikk særlig innblikk i hvordan en av respondentene hadde vært med på en workshop med andre og hvor de hadde kunnet komme med ideer til forbedring, “gjøre rede for problemer de hadde med alarmen” og om de hadde noe å utsette på den. Som Bason (2010a, s. 191) beskriver er workshops med mål om å komme frem til noe håndgripelig sammen. Et ordinært møte hemmer den kreative prosessen, som et mer “åpent” miljø heller fremmer. Han fortalte at det var aktører fra forskjellige hold hvor noen skulle lære om alarmen, noen skulle fortelle om sine erfaringer med alarmen, noen kom fra fabrikanten og noen var “lærere” som han kalte de. Han fortalte at et av de konkrete forslagene han hadde kommet med var at han, på lik linje som de andre respondentene vi intervjuet, ønsket seg en snor så han kunne ha alarmen rundt halsen. Han hadde nemlig hatt den mye i brystlomma på skjorta og fått vært uheldig å trykt på den en gang blant annet. I tillegg mente han at alarmen egentlig var for stor til ordentlig å få plass i lomma. Størrelsen på alarmen var det også et par andre respondenter som kommenterte på fordi de ikke mente den var like hendig å ha med seg overalt bestandig. Vi ble også fortalt av denne mannlige respondente at damene på denne workshopen hadde hatt litt egne meninger om fasongen på alarmen. De hadde blant annet kommentert at de tross alt skulle kunne ha denne alarmen på seg også for eksempel på innsiden av en kjole, og dermed syntes de ikke det var noe pent hvis det ble synlig med en “klump” på brystet. Men han påpekte at han hadde jo ikke de samme utfordringene der som damene, så han hadde bare observert at de hadde pratet om det, også

var det damene som fikk kommentere det. Dette viser hvordan det ikke bare er forskjell på kvinner og menn i forhold til design og lignende på selve alarmen, men det viser også at dette virket som en workshop hvor alle har kunnet komme med ideer og tilbakemeldinger om alarmen eller tjenesten rundt.

Det var også en av respondentene som fortalte at hun har hatt samtaler med andre som har hatt alarmen tidligere, men at de fleste av disse dessverre er gått bort. Dette stemmer også overens med de opplysningene vi har fått fra Skien kommune. Vi ble fortalt på første møte med Skien at de hadde workshops med en såkalt testgruppe, men at dette var i tidlig fase av prosjektet og hvor de involverte allerede den gangen var gamle av alder. En stor del av de som har vært med på tidlig workshop har gått bort, og vi har derfor ikke fått intervjuet disse.

4.1.5 Creating

I Basons (2010a) co-creation prosess kommer pilotering og implementering under dimensjonen “creating”. Datainnsamlingen rundt brukerbehov og opplevelser som er foretatt av Skien kommune, og som er illustrert tidligere i de foregående dimensjonene, er alle utført under selve piloteringen. Dette gjenspeiler det Bason (2010a) sier om at en co-creation process ikke skjer i en sekvensiell rekkefølge, men at man hopper fram og tilbake mellom de ulike dimensjonene. I dette tilfelle har de foregående dimensjonene forløpt seg underveis i pilotering, bortsett fra “framing”, hvor kommunen har organisert prosjektet før brukere ble involverte.

Vi ba respondentene beskrive hvordan kommunen tok kontakt med dem og hvilke tanker de hadde rundt det. Det kom frem at det var ulike tilnærminger fra Skien kommunen sin side til hvordan respondentene ble introdusert for tjenesten. En respondent kunne fortelle at alarmen ble levert hjemme. En annen respondent fortalte at det hadde vært lagt igjen kontaktinformasjon for de som var interessert i å prøve alarmen på en kafé som er et av de lokale samlingsstedene for de eldre. En tredje respondent fortalte at alarmen hadde blitt delt ut etter et kort foredrag og informasjon om tjenesten på et annet lokalt samlingssted for eldre. Det at kommunen valgte å benytte seg av ulike tilnæringsmåter overfor respondentene kan ha gjort at de nådde ut til flere med tanke på at mange eldre både har ulike helsemessige utgangspunkt og ulike ønskede samlingssteder. En av

respondentene kommenterte at han syntes kanskje det var litt uheldig at det var e-post som var måten å korrespondere på med tanke på at en del eldre ikke har kjennskap til eller kunnskap om hvordan de bruker en datamaskin. Han trodde kanskje det hadde blitt lagt igjen telefonnummer også, men det husket han ikke helt. Vi vil nok tro at det både var telefonnummer og e-post adresse på de informasjonsskrivene som ble lagt igjen på den kaféen.

En annen respondent fortalte at hun opplevde at de ansatte fra kommunen klarte å fange oppmerksomheten til de eldre på samlingsstedet de var på en god måte. Særlig med tanke på den episoden som skjedde med han mannen som var savnet, som også er blitt nevnt under “analysing”. Hun mente kommunen klarte å overbevise om effekten av alarmen ved at den savnede mannen ble funnet ved hjelp av alarmen, “vi ble veldig imponerte når det kom til det stykket der”. Hun sa at det var flere som gjerne tok imot alarmen der den dagen etter å ha hørt og sett hvordan alarmen fungerte i praksis, og mente det var en lur måte å nå ut til de eldre.

Den ene respondenten kunne fortelle hvordan han også hadde sendt forespørsel om trygghetsalarm på vegne av en annen bekjent, fordi han visste hvordan han kunne sende e-post. Det kom frem at denne respondenten hadde tidlig på sine eldre dager blitt introdusert for bruken av datamaskin av sønnen sin, og at han dermed hadde ”hostet opp litt kunnskap her og der”. Han fortalte videre at når han var sammen med andre ”samgamlinger” som ikke kunne noe om databruk, kunne han fortelle dem om hvordan han brukte både datamaskin og nettbrett. Han mente det ikke var fordi de ikke kunne inneha kunnskapen de også, men at det var viljen det gikk på. ”De VIL ikke lære dette”, noe som også gjør at kanskje noen eldre også virker skeptisk til en teknologisk styrt trygghetsalarm. Han mente også at dette var en medvirkende årsak til at han fikk spørsmål om å forespørre etter alarm for andre eldre.

En respondent fortalte om hvordan hun kjenner til enkelte andre som har alarmen, men som ikke bruker den. Dette ble nevnt flere ganger under intervjuet, og hun mente det var dårlig gjort at ikke de brukte den når de faktisk var så heldige å få ha den. “De behøvde jo ikke å ha den når de var så likeglad [...] da burde de gitt den til noen andre, så kunne noen andre fått bruk for den”. Videre sa hun også “de følte seg vel så spreke og kjekke da, at de ikke hadde bruk for den [...] sånn følte jeg det når de fortalte det, og de var jo mye

gamlere enn meg!”. Men som en annen respondent påpekte, så kan jo dette også ha hatt noe å gjøre med at det kunne være direkte fysiske hindringer som dårlig syn eller motoriske evner som gjorde at ikke alarmen ble brukt.

I etterkant av piloteringen ble mobil trygghetsalarm en offisielt introdusert tjeneste for alle som måtte trenge det. Dermed var også perioden for piloteringen over, og alle de som hadde vært med på prosjekt- og testperioden ble introdusert for det ferdige produktet. Det kom derimot frem under intervjuene at et par av respondentene faktisk fortsatt har utgaven fra piloteringen som sin fungerende alarm, og som ikke har fått en nyere oppdatert alarm. Tjenesten er selvsagt den samme, men da altså med forskjellige utgaver av den fysiske alarmen. Noen av respondentene kunne heller ikke helt klart svare på om det husker selv at de har gått fra testperiode til ferdig produkt, men dette er da mest sannsynlig fordi de bare har fått beholde utgaven fra piloteringen.

Som det fremkommer av Bason (2010a) er det i denne dimensjonen testing og implementering av innovasjonen skjer, og som vi har nevnt innledningsvis til hele resultatkapittelet er det i utgangspunktet også her våre respondenter i praksis blir involvert i piloteringsprosjektet til Skien kommune. Vi ser at dimensjonene “knowing” og “analysing”, og til dels “synthesising” har antydning til brukerinvolvering, men at denne involveringen skjer i “creating” dimensjonen, sett ut ifra prosjektet til Skien kommune.

4.1.6 Scaling

Ifølge Bason (2010a) er det i utgangspunktet flere faktorer som kan spille inn under denne dimensjonen. Blant annet utvikler man her et regelverk og krav som skal hjelpe til med å måle innovasjonen, i tillegg til at man kan dokumentere resultatet, skaffe sponsorer, ha visninger hos andre, benytte seg av profesjonelle nettverk eller etterstrebe en anerkjennende ledelse av innovasjonen (Bason, 2010a, s. 201-205). Derimot er det ikke alt dette som er like gjeldende eller dekkende for oss i vårt tilfelle da vi ser at ikke alle disse faktorene blir oppfylt.

Når det gjelder å dokumentere resultatet, kan vi anse rapporten fra Skien kommune som dekkende for dette. Vi ser i rapporten fra pilotprosjektet at de har dokumentert gevinster for både brukere, pårørende og kommunen selv, samt opplevelsene til brukerne selv via spørreundersøkelser og individuelle intervju. Målet bak piloteringen har vært å

skaffe “kunnskap om eventuell innføring av mobil trygghetsalarm” (Gottschal et al., 2015, s. 16). Som nevnt tidligere, viser rapportens diskusjon til internasjonal forskning rundt eldre og mobilitet, som underbygger at begrenset bevegelse og/eller frykt for å falle er en barriere for de eldre med tanke på å være aktiv (Gottschal et al., 2015, s. 35). Resultatene av innovasjonsprosjektet er derfor godt dokumentert, noe som Bason (2010a) trekker inn under denne dimensjonen. Det kan også sies at de intervjuene vi har gjennomført med respondentene i forbindelse med vår oppgave, er med på å styrke opp om resultatene av innovasjonen, selv om det i utgangspunktet var både andre temaer og et annet formål da vi stilte spørsmål til respondentene.

I forhold til å skaffe sponsorer og ha visninger for andre, bet vi oss særlig merke i den ene respondentens ivrige tale når det kom til hvordan vedkommende hadde vært med på arrangement hvor respondenten selv hadde pratet om alarmer, og vært sammen med både andre eldre og foredragsholdere. Respondenten fortalte videre at hun ble spurt og oppfordret av en av de ansatte i prosjektet om å være med. Hun fikk blomster på døra i etterkant med beskjed om at hun hadde vært så flink, og det syntes hun var veldig koselig. Hun mente at ikke hun hadde trengt noe som helst, for hun synes bare det hadde vært hyggelig. Derimot virket det som respondenten var tydelig stolt av å ha mottatt blomstene for innsatsen, og det bidrar nok også litt på motivasjonen for å kunne bidra med lignende oppdrag ved en senere anledning. Det kom tydelig frem av respondenten at hun ofte ble spurt, og at hun som regel alltid sa ja.

I forhold til denne dimensjonen, kunne vi blant annet tolke at det sannsynligvis har blitt gjort erfaringer underveis for de ansatte fra kommunen som jobbet med den mobile trygghetsalarmen. Dette nevnte vi også noe på under dimensjonen “knowing” i forhold til spørsmålet om hvordan kommunen tok den første kontakten. Siden det var flest av respondentene som hadde vært på informasjonsmøte om alarmer og deretter bedt om å få den, ser vi at prosjektteamets strategi ved å rekruttere brukere ved å møte opp på bydelshus, pensjonistforeninger og lignende, hadde ønsket utfall (Gottschal et al., 2015, s. 17).

Omdømme er en av faktorene som kommer frem i denne dimensjonen og her vil vi gjerne trekke frem en setning fra den ene respondenten: “Jeg er veldig stolt over at jeg har den jeg”. Dette, kombinert med at den samme respondenten gledelig forteller andre som vedkommende møter om alarmer, kan sies å gi positive effekter for etterspørselen etter

alarmen fra andre med tilsvarende behov, og kanskje også i forhold til bevisstheten rundt bruken av den.

4.1.7 Learning

Resultatene i denne dimensjonen er direkte knyttet opp mot de foregående dimensjonene, på grunn av læringen skjer i etterkant av prosjektet i sin helhet. Vi spurte her respondentene blant annet om hva de tenker at kunne vært gjort annerledes, hva som fungerte bra og/eller dårlig, og om de kunne se noen forbedringspotensialer. Bason (2010a) sier at denne dimensjonen til syvende og sist handler om løsningen man kom frem til fungerer som man håpet (Bason, 2010a, s. 207). Som nevnt flere ganger, var alle respondentene jevnt over veldig fornøyd med selve alarmen og funksjonen den potensielt kunne gjøre for de. Da vi spurte om de opplevde en endring i behovet fra før de fikk alarmen til nå som de hadde hatt den en stund, svarte de fleste at behovet for en ekstra trygghet for seg selv og familien var dekt. Kun én respondent nevnte at hun savnet å kunne oppgradere alarmen til å kunne ha den mer hendig som et type armbåndsurs. Også basert på funnene fra intervju/spørreskjema og dokumentering av gevinster fra rapporten til Skien kommune, ser vi at piloteringsprosjektet har hatt et positivt utfall, både for brukerne, pårørende og kommunen selv. Som beskrevet i teorikapittelet under punkt 2.1 handler denne dimensjonen blant annet om å ha tilegnet seg kunnskap som kan bidra til videreutvikling av neste innovasjonsprosjekt. Prosjektrapporten legger frem anbefalinger og videre arbeid som et eget punkt, og viser til at om man skal videreutvikle tjenestene i prosjektet, må det tas høyde for de andre prosessene som også har startet opp i kommunen (Gottschal et al., 2015, s. 39).

Det virket som våre utvalgte respondenter var generelt fornøyde med alarmen som en fysisk ”dings”, som en respondent beskrev det som, og som tjenesten den representerer. Tre av respondentene fortalte om andre de kjente som ikke var like fornøyde eller som hadde hatt noe å utsette på den. Blant annet fortalte den ene respondenten om dattera til en gammel dame på 106 år som hun kjente. Hun hadde hatt alarm, men etter at moren på 106 år døde, hadde hun sagt til respondenten vår at ikke hun følte hun hadde behov for trygghetsalarmen lenger. Da vi spurte respondenten om hva hun tenkte seg var årsaken til at hun ikke følte at hun hadde behov for alarmen noe mer, var hun ikke sikker. Det kan

selvsagt tenkes at ikke de snakket noe særlig mer om det, eller så kan det være at denne dattera ikke lenger hadde noen igjen etter at moren døde. Dette blir i tilfellet bare spekulasjoner.

Tre av respondentene fortalte at de syntes det var rart det ikke hadde fulgt med snor til å feste i alarmer slik de hadde sett at andre hadde. Vi forklarte dem at vi trodde kanskje dette bare var noe de kunne etterspørre og at de da ville få det, men poenget deres var at det mente det burde ha fulgt med fra starten av. Den ene respondenten var litt mildere i ordforrådet og sa: ”vi får bare se. Får vi snor, så får vi snor. Jeg tar det helt kuli jeg”. Det var også en av respondentene som fortalte selv at hun hadde etterspurt en snor, og da hadde hun fått det tilsendt i posten. Det var to respondenter som ikke nevnte dette med snor, én respondent som stort sett hadde alarmer i lomma, og én respondent som hadde alarmer i en type boks.

4.2 Oppsummering hovedfunn

Her vil vi oppsummere hovedfunnene som kommer frem av resultatene våre.

Hovedfunnene våre er tilknyttet våre forskningsspørsmål, og det er disse vi er ute etter å svare på. Det vil si at det kan være andre interessante funn som ikke blir tillagt vekt i denne oppgaven, men som istedet vil legges frem som forslag til videre forskning. Basert på det faktum at våre respondenter ikke ble direkte involvert fra starten av prosjektet, men først i piloteringen av trygghetsalarmer, baserer funnene her seg på både de individuelle intervjuene og av dokumentanalysen. Hovedfunnene vi presenterer her knytter seg til vår problemstilling, og er derfor grunnlaget for den følgende drøftingen. Det var tre områder som pekte seg særlig ut, med tanke på problemstillingen vår og sett i sammenheng med våre forskningsspørsmål. For ordens skyld vil vi gjenta både problemstillingen og forskningsspørsmålene før vi går videre. Problemstillingen vår er:

“Hvordan kan Basons co-creation modell benyttes som et verktøy for brukerinvolvering av sårbare grupper i kommunale helse- og omsorgstjenester?”

Forskningsspørsmålene våre som operasjonaliserer problemstillingen er:

FS1: *“Hvilke faktorer i Basons modell kan skape hindring for innovasjon?”*

FS2: *“Hvilke mangler har Basons modell med tanke på brukerbehov?”*

FS3: “I hvilke dimensjoner i Basons modell involveres brukerne, og hvordan?”

Områdene vi anser som hovedfunn, har sammenheng med både problemstillingen og forskningsspørsmålene, og avdekker noen utfordringer knyttet til gjennomføring av tjenesteinnovasjon i offentlig sektor, spesielt når de involverte brukere er blant “sårbare” grupper. Dette kommer vi tilbake til i drøftingen.

Det *første* hovedfunnet handler om at modellen ikke er en sekvensiell prosess, noe som Bason (2010a) også poengterer. Det interessante ved dette er ikke bare at man beveger seg frem og tilbake mellom dimensjonene, men også at flere av dimensjonene skjer innunder en annen dimensjon. I tillegg til at når innovasjonen starter med bakgrunn i en stortingsmelding fra helse- og omsorgsdepartementet og ikke fra brukerne selv, har dette påvirkninger i noen av dimensjonene til Bason (2010a), spesielt dimensjonen “synthesising”. Det *andre* hovedfunnet handler om pårørende og hvordan brukerne selv inkluderer disse når de prater om temaet trygghet. I tillegg til at dette også kom frem av rapporten til Skien kommune. Det *tredje* og siste hovedfunnet retter seg mot hvilke dimensjoner brukerne involveres i. I det følgende vil vi utdype disse funnene.

4.2.1 Innovasjon fra “toppen” i en ikke-sekvensiell prosess - ringvirkninger i prosjektet

Som det kom frem av rapporten til Skien kommune, men også til dels av svarene fra våre respondenter, viste det seg at det ikke var noen sekvensiell prosess hvor man naturlig beveget seg gjennom de ulike dimensjonene i co-creation modellen til Bason (2010a). Det som imidlertid var tilfelle var at prosjektet med piloteringen stadig beveget seg gjennom de ulike dimensjonene i ulik hastighet og grad, og at både “knowing” og “analysing” dimensjonene skjedde innunder “creating” dimensjonen. Det var heller ikke før i den fjerde dimensjonen til Bason (2010a), nemlig “creating”, at vi så antydning til at det hadde vært direkte brukerinvolvering med våre respondenter. Brukerne ble ikke involvert før piloteringen startet, noe som hører hjemme i “creating”. Det som likevel viser seg her er at både “knowing” og “analysing” skjer parallelt med “creating”, på en slik måte at de to førstnevnte kunne vært bakt inn i “creating”, istedenfor å være egne dimensjoner. Det er ikke nødvendigvis slik at andre innovasjonsprosjekter i offentlig helse- og omsorgstjenester

hadde fått dette utfallet, men på bakgrunn av vår empiri, samt måten innovasjonen startet opp, anser vi det som forholdsvis sannsynlig at dette ville vært tilfellet også i lignende prosjekter. Hvordan innovasjonen startet opp og hvilke ringvirkninger dette gir, og resultatene viser at “ledelse fra toppen” og “ingen sekvensiell prosess” kan ses i en sammenheng. I tillegg til at noen dimensjoner faller inn under en annen, fant vi også at dimensjonen “synthesising” faller ut av modellen som følge av innovasjonens opphav og start.

Som beskrevet i “synthesising” påvirket måten innovasjonen startet på innholdet i denne dimensjonen. Dimensjonen, som i all hovedsak omhandler idegenerering og utvikling av ideer, faller bort, da ideen i seg selv allerede er “klar” før piloteringen. Dimensjonen kan regnes som det som forbindes mest med innovasjon (Bason, 2010a, s. 187). Dette er en forholdsvis kritisk fase med tanke på å bestemme seg for hvilke ideer man skal arbeide videre med, og hvilke man bør ta vare på til senere. Det kommer ikke klart frem i Bason (2010a) om brukerne bør være med i denne fasen, men det er hvertfall en selvfølge at innovasjonsteamet er det. Det kommer ikke frem i rapporten om det er utført noen form for idégenerering i dette tilfelle, og vi kan anta at det ikke er det, nettopp på bakgrunn av måten innovasjonen startet på. Til tross for at empirien ikke samsvarer med teorien rundt denne dimensjonen, har brukerne fått tilbud om å delta på samlinger hvor de kunne komme med forslag til forbedring på det eksisterende tilbudet (mobil trygghetsalarm). Vi vil komme tilbake til dette i drøftingen. Vi vil i kapittel 5 diskutere og drøfte hvordan det vi fant ut skjedde i praksis med det vi kaller “innovasjon fra toppen” kan sees i sammenheng med teorien Bason (2010a) referer til som en ikke-sekvensiell co-creation prosess med ulik grad av brukerinvolvering.

4.2.2 Pårørende og trygghet

Er det et tema som går igjen hos alle respondentene, og som kanskje kan anses som det mest vesentlige på flere områder, så er det hvordan denne alarmen også har hatt noe å si for de pårørende. De fortalte at barna deres hadde uttalt at de syntes det var ålreit å vite at foreldrene deres hadde alarmen. Det var også en som fortalte at alarmen han hadde gikk rett til sønnen, så det var helt tydelig at barn og barnebarn som pårørende hadde mye å si for respondentene. Ut ifra hva samtalene gikk ut på innimellom svarene på selve

intervjuspørsmålene, var det hovedsakelig barn og barnebarn som var tema. Respondentene fortalte om hvor ofte de ringte eller hadde besøk av familie.

Også i rapporten fra Skien kommune var nærmeste familie som pårørende nevnt både i samtalen rundt behovskartleggingen, men det er også dokumentert gevinster for pårørende når deres nærmeste har fått mobil trygghetsalarm. Vi fikk utsagn som ”barna mine synes det er alle tiders at jeg har alarmen og siden de vet at jeg har den på meg hele tiden, føler de seg tryggere kanskje” og ”barna og barnebarna kjenner til at jeg bruker alarmen og de får jo forhåpentligvis litt trygghetsfølelse av det”. Med andre ord var det tydelig viktig for våre respondenter at deres pårørende, de nærmeste i familien, også følte en trygghet i forbindelse med denne alarmen.

Det kom tydelig frem fra samtlige respondenter at hovedårsaken til at de ønsket den mobile trygghetsalarmen, var fordi de ønsket å føle seg trygge - både for sin egen del, men også for deres pårørende. I tillegg fortalte alle respondentene at de likte å være mye ute på turer, særlig i skogen, samt å være med på arrangement eller for eksempel kaféturer sammen med andre eldre. I den forbindelse mente de alle at de ville føle seg mye mer trygge dersom de hadde alarmen, og de ga også uttrykk for at pårørende også følte seg tryggere når deres nærmeste var ute alene etter de hadde fått mobil trygghetsalarm. Dette viste seg faktisk å være tema for respondentene i samtlige dimensjoner. I kapittel 5 vil vi diskutere og drøfte hvordan tryggheten, både for brukerne selv og pårørende, har noe å si for utviklingen av en innovasjon og brukerinvolveringen sett oppimot Bason (2010a) sin co-creation modell.

4.2.3 Brukerinvolvering og brukerorientering

Vi ser at brukerne er involverte i varierende grad i dimensjonene “knowing”, “analysing”, til dels “synthesising”, “creating” og “scaling”. Både “framing” og “learning” er foretatt av de ansatte som jobbet i prosjektet. Det er forholdsvis naturlig med tanke på det organisatoriske i “framing”, i tillegg til at resultatene som foreligger av deres pilotprosjekt blir brukt som kunnskap og læring til videre arbeid. Når det gjelder de fem andre dimensjonene, nevner vi kort her hvordan brukerne har blitt involverte, eventuelt om det har vært brukerorientering.

I “knowing” kan vi si at brukerne har blitt direkte involverte, da spørreundersøkelsen ble utført på bakgrunn av samtale med de aktuelle brukerne. Som nevnt, kan vi ikke med sikkerhet si at *våre* respondenter har deltatt i denne undersøkelsen, men 21 av totalt 41 brukere i prosjektet har deltatt her, som dokumentert i rapporten.

Resultatene viser at det både har vært brukerinvolvering og brukerorientering i “analysing” dimensjonen. Gjennom våre intervju bekreftes det at workshop har funnet sted, hvor brukerne kunne komme med forslag til forbedring, og det klassifiseres derfor som brukerinvolvering. I tillegg har kommunen benyttet seg av analyse av resultatene fra spørreundersøkelsen, som ble gjennomført i “knowing”, og dermed er det også forekommet brukerorientering.

Som beskrevet ovenfor i 4.2.1, så faller “synthesising” dimensjonen vekk når innovasjonen starter på bakgrunn av andre forhold, enn brukerne selv. Som vi nevnte over kan vi si at workshopen som vi referer til også i “analysing”, er et alternativ til en fullstendig idégenerering, når det i vårt tilfelle ikke lot seg gjøre.

Videre ser vi at brukerne definitivt er involverte i “creating” hvor hele pilotprosjektet hører til. Her har kommunen virkelig satset, og involvert brukerne direkte for å innhente kunnskap og læring om velferdsteknologi som nye tjenester. Basert på 4.2.1, hvor vi mener “knowing” og “analysing” kunne vært integrert i “creating” i dette tilfelle, så kan man med andre ord si at det har forekommet både brukerinvolvering og brukerorientering i “creating” dimensjonen.

Den siste dimensjonen vi ser brukerinvolvering i er “scaling”. Spesielt en av våre respondenter har vært aktivt med å framsnakke alarmer på ulike tilstelninger. Hun har bidratt med å fortelle sin erfaring, og dette er svært positivt både for at andre også ser at det kan være hensiktsmessig med en slik alarm i deres situasjon, men også for selve omdømme av selve alarmer. Dette hovedfunnet vil også nå diskuteres og drøftes i neste kapittel hvor vi systematisk ser disse funnene opp imot Bason (2010a) sine dimensjoner i hans co-creation modell.

5 Diskusjon og drøfting

Vi vil nå å drøfte de hovedfunnene vi nettopp har nevnt under resultater, opp imot både vårt teoretiske utgangspunkt med Bason (2010a) sin co-creation modell, dens kritikk og vår empiri, samt det som allerede foreligger av tidligere forskning på feltet. Som nevnt innledningsvis i denne oppgaven, var bakgrunnen for oppgaven å se hvordan innovasjon i offentlig sektor fungerer rundt sårbare grupper. Ved å stille oss kritisk til modellen til Bason (2010a), og dermed eventuelt komme med utviklende bidrag til modellen i forbindelse med innovasjonsprosjekter i offentlige helse- og omsorgstjenester, ville vi få en dypere innsikt i utfordringene rundt dette teamet. Det er også viktig å presisere at dette gjelder brukere som her faller under kategorien “sårbar gruppe”. Ved å se på hvordan Skien kommune involverte brukerne sine i et helt konkret prosjekt, har vi også kunnet se på både styrker og svakheter ved Basons (2010a) co-creation prosessmodell, og hvordan disse spiller inn ved brukerinvolvering i offentlig sektor. Styrkene og svakhetene vil vi nevne underveis i drøftingen nå i forhold til de tre hovedfunnene vi ønsker å diskutere.

Når vi nå i drøftingen tar for oss hovedfunnene, og stiller oss kritiske til modellen til Bason (2010a), er målet vårt at det er empirien som skal ligge til grunn for å videreutvikle modellen. Temaene som er viktige her er hvordan brukerne involveres, hvilke faktorer som er viktige for brukerne og i hvilken grad man faktisk kan benytte seg av Basons (2010a) co-creation prosessmodell, og eventuelt hvordan.

Siden vi fant ut at vi ikke kom til å kunne svare tilfredsstillende nok på de syv dimensjonene til Bason (2010a) sin co-creation modell, måtte vi som nevnt også benytte oss av dokumentanalyse av rapporten til Skien kommune. Gjennomføringen av denne dokumentanalysen, kombinert med resultatene fra intervjuguiden var til gjengjeld en av hovedårsakene til at vi fant andre type funn enn vi kanskje hadde regnet med. Vi vil nå drøfte de tre punktene fra hovedfunnene, og knytte disse opp mot våre forskningsspørsmål og vårt teorikapittel. For ordens skyld legger vi hovedfunnene under det forskningsspørsmålet det hører til.

5.1 Innovasjon fra “toppen” i en ikke-sekvensiell prosess - ringvirkninger i prosjektet | “Hvilke faktorer i Basons modell kan skape hindring for innovasjon?”

Vi så at det ikke var en sekvensiell prosess med tanke på hvor brukerinvolveringen eller brukerorientering foregikk, slik som Basons (2010a) modell opprinnelig er satt opp. Bason (2010a, s. 174) poengterer likevel at “it is important to note that as a process, they do not necessarily fall in a neat, sequential order”. Tvert imot vil co-creation innebære kontinuerlig åpenhet for at prosessen vil skifte eller overlapse, og at det kan være nødvendig å gå tilbake til aktiviteter som man allerede har vært innom tidligere (Brown, 2009, s. 16). Nettopp fordi man beveget seg mellom de ulike dimensjonene, både frem og tilbake, virket det også som om kommunen involverte brukerne på en helt annen måte fordi deres tilbakemeldinger i en dimensjon kunne spille en rolle i en annen dimensjon. Et banalt og enkelt, men godt eksempel på dette er hvordan en respondent fortalte at hun hadde blitt spurt om idéer til forbedringspotensiale (noe som kan sies å ha foregått under “creating” og testing av trygghetsalarmen) og hun hadde etterspurt en snor til å ha alarmen i. Dette resulterte i at prosjektgruppa gikk tilbake til “synthesising” og det vi kan kalle idégenerering og konseptutvikling, for så å kunne tilby snor til samtlige brukere av trygghetsalarmen. Et annet eksempel er at det så ut til at det var nettopp på bakgrunn av en respondents tilbakemeldinger under “creating” som gjorde at hun ble spurt om å være med på det arrangementet hvor hun stod på stand og promoterte trygghetsalarmen til andre, som inngår under dimensjonen “scaling”. Dette kommer vi også nærmere tilbake til under punkt 5.3 og diskusjon og drøfting rundt brukerinvolvering og brukerorientering.

Ikke bare beveget prosjektet seg frem og tilbake mellom dimensjonene, men to av dimensjonene, “knowing” og “analysing”, utspant seg i stor grad inn under en annen dimensjon, nemlig “creating”. Dette bidrar til å gjøre modellen noe rotete og uoversiktlig ved bruk i et lignende prosjekt som innebærer co-creation med sårbare grupper. Måten Skien kommune har lagt opp sitt prosjekt, er en forholdsvis vanlig tilnærming i offentlig sektor. Målet i denne oppgaven var å komme nærmere en modell som speiler virkeligheten, både med tanke på brukerinvolvering, og eventuelt andre faktorer som brukerne anser som viktig for dem. Det vil si at modellen burde bli justert ytterligere for å gjøres mer brukervennlig for co-creation innovasjonsprosesser i offentlige helse- og omsorgstjenester,

når man arbeider med sårbare grupper. Dette har vi forsøkt å illustrere i en modell under punkt 5.4 “Oppsummering diskusjon” (figur 5-1), hvor vi også drar inn diskusjonen fra de to andre hovedfunnene vi nevner under punkt 5.2 “Pårørende og trygghet” og punkt 5.3 “Brukerinvolvering og brukerorientering”.

Modellen til Bason (2010a) har som mål å beskrive hvordan en co-creation prosess kan foregå i innovasjonsprosjekter i offentlig sektor. Som Kornberger et al. (2017, s. 196) påpeker, kan det være hensiktsmessig for det moderne byråkratiet at de involverer seg mer med omgivelsene. Videre sier han at det bør være mer transparens i byråkratiet (Kornberger et al., 2017, s. 195). Vi er enige med Kornberger et al. (2017) sine betraktninger, og stiller oss derfor kritiske til at Bason (2010a) skriver at det er forholdsvis vanlig at innovasjonen starter fra “the top” (Bason, 2010a, s. 176), og at man må være kritisk, men lojal ovenfor dette. Empirien vår viser nemlig at en hel dimensjon, nemlig “synthesising”, faller ut ved en slik oppstart. Samtidig sier Bason (2013b, s. 64) at co-creation prosessen han referer til representerer et særskilt fokus på å involvere brukere allerede fra starten av et innovasjonsprosjekt. Dette strider dermed imot hans eget utsagn om at innovasjoner ofte starter fra toppen, med tanke på at det da er liten anledning for brukerinvolvering tidlig. Dette hemmer også en del av kreativiteten som innovasjon ofte forbindes med, også i forhold til utnyttelsen av det kreative potensiale blant brukere som vi har nevnt tidligere fra Kristensson et al. (2004). Som Bason (2010a) selv skriver så dreier idégenerering seg om å “collaboratively developing new creative idea, applying imagination and energy to describe possible futures” (Bason, 2010a, s. 187). Prosjektet vi har undersøkt har sin opprinnelse fra St.meld. 25 som nevnt innledningsvis. Derfra har Skien kommune utviklet en handlingsplan for velferdsteknologi, som igjen har ført til prosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil”. Vi finner også støtte i vårt funn gjennom prosjektrapporten til Nordic Innovation Centre. Etter å ha analysert tre ulike innovasjonsprosjekter i Norden, kom de også frem til at det var mindre bruk av direkte brukerinvolvering i de første fasene av en innovasjonsprosess. Muligheten for å bidra med spesifikke idéer og konsepter blir begrenset for brukere i fokusgrupper med profesjonelle eksperter innen forskning og utvikling (Røtnes & Staalesen, 2009, s. 45). Til tross for vårt og andres funn om redusert brukerinvolvering tidlig i innovasjonsprosjekter, ser vi at det burde vært viet mer forskning

på eller undersøkelser rundt hvorvidt man kan involvere brukerne mer i de tidlige stadiene i en innovasjonsprosess.

Idégenerering og idéutvikling skal skje på bakgrunn av innholdet i de foregående dimensjonene, altså datainnsamlingen, resultatene og analysen av disse som Skien kommune har gjennomført. Siden denne datainnsamlingen har blitt gjennomført *under* selve pilotprosjektet (i dimensjonen “creating”), som faktisk *er* tjenesteinnovasjonen, faller som nevnt “synthesising” dimensjonen litt ut. Den gjør seg altså ikke gjeldende, slik prosessen har vært for Skien kommune. Med andre ord, tjenesteinnovasjonen er allerede forutbestemt, så en idégenerering og idéutvikling er lite hensiktsmessig med tanke på selve innovasjonen. Vi ser at brukerne har fått mulighet til å komme med forslag til forbedring og andre tanker rundt alarmen, på workshops. Dette anser vi som et bra alternativ til å involvere brukerne i utviklingen av tjenester, fordi om det gjelder en allerede identifisert løsning.

Årsaken til at vi anser dette funnet som relevant, er på grunn av at det er svært vanlig at innovasjoner starter lignende som dette i offentlig sektor, noe Bason (2010a, s. 176) også påpeker. Da oppfatter vi det som motsigende å tro at man får gjennomført “synthesising” dimensjonen slik som Bason (2010a) beskriver den. I og med at hans co-creation prosess nettopp skal gjelde for innovasjon i offentlig sektor, viser funnene at denne dimensjonen vanskelig lar seg gjennomføre, for lignende prosjekter som dette. I vår diskusjon og drøfting rundt punkt 5.3 “Brukerinvolvering og brukerorientering” kommer det frem at innovasjon “fra toppen” gir ulike utfordringer i flere dimensjoner, og hva det har å si for graden av brukerinvolvering. Før vi går nærmere inn på det, vil vi diskutere og drøfte hovedfunn 2, punkt 5.2 “Pårørende og trygghet”.

5.2 Pårørende og trygghet | “Hvilke mangler har Basons modell med tanke på brukerbehov?”

Det har vist seg at de pårørende har spilt en betydelig rolle for respondentene våre, noe som kom frem både fra intervjuene vi gjennomførte og fra dokumentanalysen av rapporten fra Skien kommune. Vi rakk knapt å sette oss ned til intervjuet hos respondentene før de fortalte noe om nærmeste familie, og da gjerne om sine barn, barnebarn og oldebarn. Det var historier fra barna var små og frem til i dag om at det hadde gått fra at foreldrene passet

på barna, til at det nå var barnas tur til å passe mer på foreldrene. Dette ser vi på som et viktig poeng i forhold til relasjonen mellom bruker, pårørende og behovet for trygghet. Fordi våre respondenter går inn under det vi har kalt en sårbar gruppe, vil de pårørende spille en vesentlig større rolle for denne brukergruppen. Dette fordi de som utgjør de nærmeste omsorgspersonene for dem. Det innebærer at man i større grad også bør orientere seg mer mot de pårørende i innovasjonsarbeidet hvor man involverer slike sårbare grupper.

Det som derimot ikke har vært så lett mens vi har jobbet med analysen, er å finne hvor og hvordan pårørende har vært involverte, og dermed hatt innvirkning på opplevd trygghet for brukerne. Involvering av pårørende er ikke et tema i noen av dimensjonene til Bason (2010a). Her ser vi klare svakheter ved co-creation modellen til Bason (2010a), når vi har å gjøre med tjenesteinnovasjon for sårbare grupper. Det er ikke sikkert dette gjelder for andre brukere eller brukergrupper, men det viser seg hvertfall særlig godt for vår brukergruppe av respondenter. Vi har tidligere nevnt at våre respondenter er å anse som “ordinary users”, fordi de representerer den gjennomsnittlige forbrukeren av et produkt eller en tjeneste, men i tillegg tilhører de også en sårbar gruppe i samfunnet ved at de er eldre mennesker som bor alene hjemme.

Det kommer tydelig frem av våre respondenter at både de og ”noen de kjenner” bruker den mobile trygghetsalarmen fordi pårørende ønsker det. Det er også en person fra Skien kommune sin spørreundersøkelse som sier dette. Sayer (2000) skriver om kritisk realisme og “the empirical”, “the actual” og “the real” som vi beskrev i metodekapittelet. I empirien, “the empirical”, kan vi se at brukerne bruker den mobile trygghetsalarmen. “The actual”, altså det faktiske, er at de bruker denne på et annet grunnlag enn det man kanskje tror. Det som viser seg her er en kausal mekanisme, altså det som er virkelig (“the real”). Denne kausale mekanismen er pårørendes trygghet, og denne blir i noen tilfeller trigget, som fører til at brukerne det gjelder opprettholder bruken av den mobile trygghetsalarmen. Vi kan derfor anta at tryggheten for pårørende, påvirker brukerne i ulik grad til å faktisk bruke alarmen, til tross for at de ikke mener selv de har behov for den. Det er viktig å understreke at dette ikke gjelder samtlige brukere, men at det er en årsaksforklaring i noen tilfeller. Pårørendes trygghet blir derfor i denne sammenheng en kausal mekanisme for bruk av den mobile trygghetsalarmen.

Sett i lys av modellen til Bason (2010a) vil det være naturlig å diskutere hvordan pårørende kunne vært en del av dimensjonene i hans co-creation prosess. Ved tidlig involvering allerede under “framing” og “knowing” kunne de pårørende, sammen med brukerne, mest sannsynlig ha vært med på å kaste et lys over hva som er nødvendig for å gjennomføre en behovskartlegging av deres nærmestes hverdag. Under “analysing” vil de pårørende kunne være med på å skaffe dypere kunnskap om brukerne det er snakk om, da det er de som kjenner dem best. I forhold til “synthesising” kan det være at de pårørende også har idéer som kan være til hjelp både for utvikling av innovasjonen og for å bedre produktet eller tjenesten for brukeren sin del. Når det gjelder “creating” vil de pårørende kunne være tilstede under testing og implementering av en prototype av en innovasjon, og sånn sett kan vi jo faktisk si at pårørende til en viss grad har vært involvert i vårt tilfelle med den mobile trygghetsalarmen. Vi fikk vite av våre respondenter at deres barn visste om alarmen, at de hadde sett den, og det var også en som fortalte at sønnen hadde vært tilstede da han fikk den testet av en fra prosjektgruppa i Skien kommune. I forhold til dimensjonen “scaling” kan pårørende fungere som “sponsors” ved at de også kan spre budskapet om innovasjonen og hva den kan bidra med, både for deres egen og brukerens opplevde trygghet. Dette er dermed en nyttig dimensjon å involvere de pårørende, særlig hvis man ser det fra et ledelsesperspektiv. I siste dimensjonen “learning” vil vi trekke frem en annen faktor som blir nevnt i forhold til å skape noe sammen med brukere, nemlig å kunne skape ny verdi både for bruker, pårørende og samfunnet (Bason, 2010a, s. 208). Her vil det med andre ord være flere aktører som kan nyte godt av innovasjonen.

Selv om det i vårt tilfelle blir påpekt at det er en svakhet ved Bason (2010a) sin co-creation modell at pårørende ikke er en faktor i noen av dimensjonene, kan det være at dette også har med type brukere å gjøre. Det kan tenkes at modellen er rettet mot brukere som kan anses som såkalte “lead users”, og dermed vil det være naturlig at ikke pårørende er en faktor. Disse “lead users” har en helt annen forforståelse og kunnskap om en innovasjon på forhånd. Likevel mener vi det er betimelig at man er oppmerksom på dette dersom man skal starte en co-creation prosess som involverer “ordinary users” eller en sårbar gruppe som våre respondenter befinner seg i.

Dette med involvering av pårørende i forhold til Bason (2010a) sin co-creation modell kan også sees i sammenheng med at respondentene våre var opptatt av trygghet

både for sin egen del og de pårørende. Ifølge ordspørningen fra Nvivo, som vi presenterte under 3.2.6 i metodekapittelet, er ordet “trygghet” et av de ordene som frekventerte oftest og mest blant alle respondentene. Det skal også nevnes at opplevelsen av trygghet selvsagt også er formålet til Skien kommune ved å introdusere de eldre hjemmeboende for den mobile trygghetsalarmen. Derimot var det ikke direkte ordet i seg selv eller at respondentene sa de ønsket å føle seg trygge som er det vi har lagt mest på i forbindelse med diskusjonen her. Det er heller *hvorfor* de følte seg mer trygge med alarmen, og *hvilke behov* de da opplevde at ble dekket. Her kan vi med andre ord, både se trygghetsbehovet i sammenheng med dimensjonene “framing” og “knowing” i Bason (2010a) sin co-creation modell, samt våre antagelser om at ikke modellen er helt dekkende for alle de elementene som er viktig for *våre* brukere - i tråd med at modellen tross alt viser en brukerinvolveringsprosess.

Det er ikke bare respondentene som har lagt vekt på at også pårørendes trygghet er relevant. Skien kommune har også dratt pårørende inn i sin rapport fra piloteringen av den mobile trygghetsalarmen. De har tillagt dette såpass stor vekt at de har dokumentert gevinster også for de. Dette gjenspeiler at også ansatte anser dette som vesentlig for sine brukere, og at økt trygghet for brukeren gir effekter utover i hans eller hennes sosiale nettverk. Disse gevinstene som rapporten til Skien kommune refererer til gjelder både økonomiske (direkte) eller kvalitative gevinster, som beskrevet i resultater, og disse kan anses som aspekter for å oppnå trygghetsfølelse både for brukerne og pårørende selv. For å oppnå denne trygghetsfølelsen for brukerne, spiller brukerinvolvering en vesentlig rolle i innovasjonsprosjekter, som har til hensikt å utvikle produkter eller tjenester for sårbare grupper.

Artikkelen “Service robots: value co-creation and co-destruction in elderly care networks” handler om hvordan roboter potensielt kan fungere som ulike sosiale tjenester for eldre i deres nettverk av verdiskaping “value network” (Čaić, Odekerken-Schröder & Mahr, 2018). Funnene i denne artikkelen indikerer seks ulike sosiale “roller” som roboter potensielt kan være, som kan skape verdi for den eldre, og som er relatert til tre typer helsefremmende funksjoner. Disse tre funksjonene (fysisk, psykososial og kognitiv helse) blir beskrevet som de ønskede verdieffektene eldre mennesker etterstreber og håper på å realisere i sine “value networks” (Čaić et al., 2018, s. 187). De er alle indikatorer på hva

som er viktig i den eldres liv. Det så vi også igjen i vår oppgave, hvor samtlige av disse tre funksjonene, i tillegg til det sosiale nettverket, var vesentlig for at våre respondenter skulle oppleve økt verdiskapning i form av økt trygghet. I tillegg er det viktig for brukere, og kanskje særlig de i vår sårbare gruppe, å anerkjenne de behovene de har for trygghet for seg selv og de pårørende. Det er tross alt de selv som vet best hva som fungerer for de, med tanke på at de er “experts in what they are experts in, which is their own lives” (Bason, 2013b, s. 72).

5.3 Brukerinvolvering og brukerorientering | “I hvilke dimensjoner i Basons modell involveres brukerne, og hvordan?”

Hele teorikapittelet vårt, og særlig da co-creation modellen til Bason (2010a) handler om brukerinvolvering i ulike dimensjoner i et innovasjonsprosjekt. I tillegg er problemstillingen og forskningsspørsmålene knyttet opp mot denne modellen og dens kritikk, samt graden av brukerinvolvering. Vi ser at det er flere aspekter rundt dette temaet fra våre funn som er verdt å merke seg.

Vi visste ikke på forhånd hvilke svar vi ville få da vi startet å stille første spørsmålet; “Beskriv hvordan du ble involvert i utprøvingen av trygghetsalarmen”. Svarene som etterhvert kom gjorde oss oppmerksomme på at vi kunne kanskje fått helt andre funn dersom våre respondenter hadde vært involvert allerede i tidlige faser i prosjektet. Det er disse fasene som Bason (2010a) omtaler som en co-creation prosess med brukerinvolvering i syv dimensjoner. Siden vi ikke kunne se de store brukerinvolveringene i de tidlige dimensjonene, ser vi det som nødvendig å diskutere det funnet.

I den første dimensjonen “framing” er det prosjektgruppa som har organisert prosjektet. Bason (2010a, s. 175-176) sier at man i “framing” skal “challenge the problem” og at dette bør starte hos eller komme fra brukerne. Som det kommer frem i empirien har ikke Skien kommune fått mulighet, på grunn av innovasjonens opphav, å starte hele prosjektet med direkte brukerinvolvering. De har derimot basert seg på forskning rundt tema, og på den måten skaffet en oversikt over eldre og mobilitet. Denne måten å jobbe i “framing” dimensjonen på kan ses på som et alternativ til Basons (2010a) beskrivelse av dimensjonen, når prosjektet starter “fra toppen”. Igjen ser vi ringvirkninger av dette utover i Basons (2010a) modell. Kritikken mot denne fasen kan sees i sammenheng med våre funn

som tilsa at ikke våre respondenter (eller de andre brukerne) var involvert. “The service organization proactively seeks to uncover, understand and satisfy “latent (or future) needs”, rather than simply reacting to existing or currently expressed needs - as has invariably been the case with public services” (Osborne et al., 2012, s. 146). At innovasjonen starter “fra toppen” påvirker derfor brukerinvolvering allerede i “framing”, der hvor det absolutt burde være innspill fra brukere, for å avklare behov og eventuelle utfordringer.

Den andre dimensjonen “knowing” har derimot det Arnkil et al. (2010, s. 19) beskrev som indirekte brukerinvolvering i form av spørreundersøkelse, basert på samtaler med de eldre. I tillegg ble det gjennomført intervjuer. Spørreundersøkelsen dreide seg derimot om opplevelser rundt bruk av trygghetsalarmen, og ikke om behovene til brukerne på generelt grunnlag. Dette gjelder også de strukturerte intervjuene. Brukerne har ikke fått anledning til å beskrive sine behov på generelt grunnlag uten ytre påvirkninger, men har fortalt sine behov om trygghet på bakgrunn av pilotering av mobil trygghetsalarm. Årsaken til dette ligger i innovasjonens opphav og at “framing” ved dette tilfellet handlet om å ramme inn et prosjekt rundt mobil trygghetsalarm, og ikke skaffe kunnskap om de eldres individuelle behov. Også her ser vi hvilke ringvirkninger co-creation prosessen får ved en innovasjon “fra toppen”. Da presenteres nemlig brukerne mer som “research subjects” fremfor aktivt involverte i innovasjonsprosessen, og dermed kan det ikke sies at løsninger har blitt skapt sammen med brukerne (Gregory, 2012, s. 132).

“Analysing” kan ses i sammenheng med “knowing”, da dimensjonen analyserer resultatene derfra. Selve analysen som ble lagt frem under våre resultater, er gjennomført av de ansatte i Skien kommune. Det er derfor ingen brukerinvolvering i selve analysearbeidet. Det vi kun kan anta av brukerinvolvering i denne dimensjonen var deltakelse på en workshop. Fordi vi ikke har nok informasjon rundt innholdet i workshopen, er det vanskelig å si om brukerne selv var med å analysere og strukturere dataene, annet enn at de fikk komme med tilbakemeldinger. Derimot skriver ikke Bason (2010a) at brukerne nødvendigvis skal være involverte i denne dimensjonen. På bakgrunn av dette og at våre funn er noe mangelfullt i denne dimensjonen, har vi dermed ikke nok grunnlag for å kalle det en “svakhet” ved hans modell.

Når det gjelder den fjerde dimensjonen “synthesising”, så viser det første hovedfunnet at både selve idégenereringen og også dermed at brukerinvolveringen er

fraværende i denne dimensjonene. Dette er grundig presentert i kapittel 5.1 “Innovasjon fra “toppen”. Eneste unntaket er fra en workshop under selve piloteringen, hvor brukerne kunne komme med tilbakemeldinger på den mobile trygghetsalarmen.

I den femte dimensjonen “creating”, var det først her vi kunne se at det var aktiv brukerinvolvering. Brukerne ble introdusert for den mobile trygghetsalarmen i denne fasen, testet den og kunne komme med tilbakemeldinger. Derfor kan vi si at denne dimensjonen samsvarer med tanke på hva Bason (2010a) definerer her. Det vi derimot ikke kan se er i hvilken grad Skien kommune har klart å “co-create” eller samskape noe sammen med brukerne. Dette er igjen basert på at innovasjonen er bestemt fra toppen, og det er i all hovedsak kun basert på pilotering og tilbakemeldinger at brukerne her var involvert. Det ville kanskje vært en høyere grad av co-creation, samskaping, i et annet innovasjonsprosjekt hvor innovasjonen i utgangspunktet hadde kommet fra brukerne selv.

For den sjette dimensjonen “scaling” fant vi flere interessante funn som handlet om brukerinvolvering og brukerorientering. Noe som særlig bør nevnes i forhold til dimensjonen “scaling” og spesielt møtedeltagelsen til den ene respondenten, er dette Bason (2010a) sier om “sponsors and champions”. For at innovasjoner i offentlig sektor skal kunne være bærekraftige, trenger de at det er såkalte “sponsors and champions” som kan promotere, snakke opp, samt potensielt også få andre organisasjoner til å implementere innovasjonen (Bason, 2010a, s. 203). I vårt tilfellet, så vi hvordan særlig den ene respondenten aktivt ble involvert for å fremme den mobile trygghetsalarmen. Det var interessant å se hvordan vedkommende aktivt hadde vært med på å spre kunnskap og erfaring om trygghetsalarmen, stått på stand og virkelig promotert resultatet av å ha en slik alarm. Her ser vi tydelig aktiv brukerinvolvering. I forhold til disse måtene å drive med brukerinvolvering, kan man dermed si at Skien kommune praktiserte helt i tråd med modellen til Bason (2010a) og hans nest siste dimensjon “scaling”.

I tillegg handler denne dimensjonen om å utvikle regelverk for å kunne måle innovasjonen, noe som viser seg å være utfordrende (Darmer et al., 2015) blant annet med tanke på de ulike behovene brukere har. I forhold til hvordan våre respondenter hadde vært direkte involvert i å promotere trygghetsalarmen, kan derimot kanskje sies å måle innovasjonen i en viss grad. Det samme gjelder denne masteroppgaven vi skriver, som kan gi en pekepinn på resultatet av innovasjonen til Skien kommune. Bason (2010a) sier om

“scaling” dimensjonen at det er viktig å forsøke og generere en etterspørsel. Han forklarer hvordan dette kan gjøres ved involvering av enkelte brukere, for å kunne gjøre en mest mulig realistisk evaluering av hva som vil kreves for å generere en reell etterspørsel av tjenesten (Bason, 2010a, s. 202). Denne etterspørselen kan eksempelvis skapes dersom en respondent forteller andre om trygghetsalarmen, som beskrevet i våre resultater. Dette med tanke på at positivt omdømme kan ha noe å si for etterspørselen. Siden “scaling” handler om å generere etterspørsel etter innovasjonen, kan denne dimensjonen også sees i sammenheng med “learning” hvor man skal lære av innovasjonen og finne ut om løsningen fungerte som man håpet.

Til slutt, i dimensjonen “learning” kunne vi ikke se at det har vært noen form for brukerinvolvering fra Skien kommune i forhold til sluttevalueringer eller andre tiltak rettet mot våre respondenter eller andre brukerne av den mobile trygghetsalarmen. Selv om dette ikke var tilfelle i vårt prosjekt, trenger det ikke å være slik i andre innovasjonsprosjekter. I denne dimensjonen handler det blant annet om å se om innovasjonene har fungert så bra som man håpet (Bason, 2010a, s. 207), og dette var noe Skien kommune kom frem til ved hjelp av sin egen sluttrapport fra piloteringen. Spørsmålet her vil være i hvilken grad denne co-creation modellen som “concept of value” forklarer godt nok at det både skal gis opplevelse av verdi for brukere og/eller pårørende, samt en tilleggsverdi i form av bedre og rimeligere arbeidsmetoder for ansatte (Darmer et al., 2015, s. 38). Resultatene fra “learning” tar oss dermed tilbake igjen til “framing” som handler om å få grep om problemene man ønsker å løse, brukerbehovene man skal dekke, og prosjektets omfang. På den måten kan man se på nye innovasjonsprosjekter med de erfaringene man har fra en tidligere co-creation prosess, for kanskje å se mulighetene for brukerinvolveringen enda tidligere i prosessen. Det var dette vi så i vårt prosjekt, at brukerinvolveringen ikke har vært like tydelig i de første dimensjonene, selv om det kanskje er der det ville vært viktigst, med tanke på at “framing” blant annet handler om brukerbehov, og “knowing” handler om hvordan man orienterer seg blant de brukerne man har med å gjøre. Alle tilbakemeldinger fra brukere under “learning” baserer seg på de foregående dimensjonene og vil også si noe om i hvilken grad brukerbehovene er dekket og om det faktisk har vært co-creation ved brukerinvolvering.

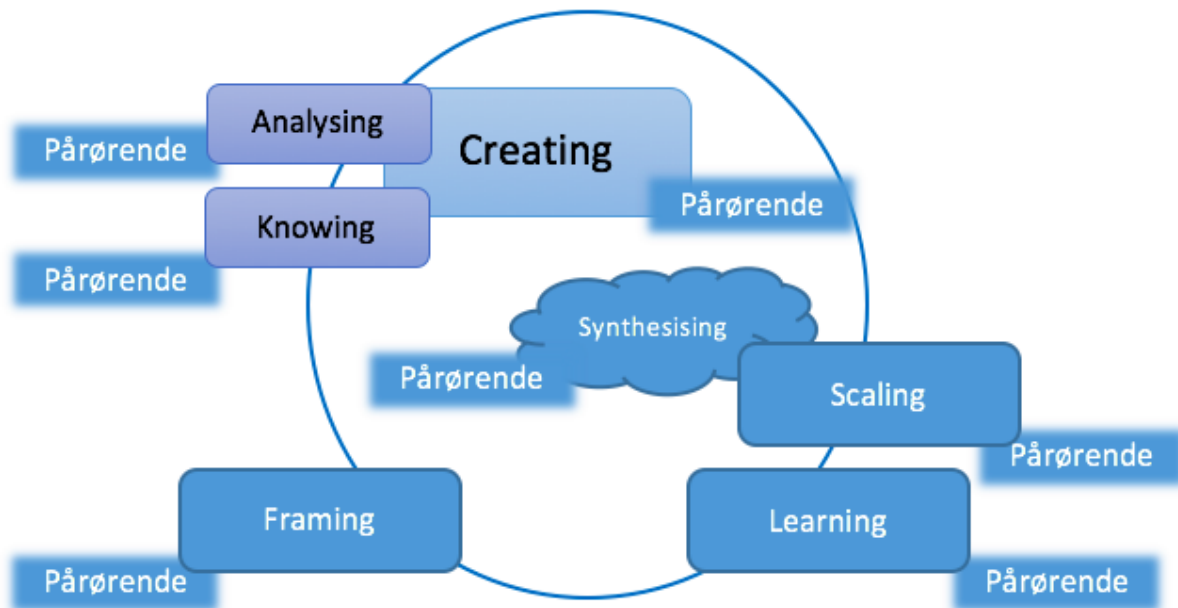
Bason (2017) sier selv at det har blitt meget klart for han at det er høyst vanskelig å praktisere meningsfull brukerorientert innovasjon. Det er derfor enda viktigere at ledere i offentlig sektor innehar de nødvendige metodene og verktøyene som trengs for virkelig å kunne “placing citizens at the centre of public services” (Bason, 2017, s. 9). Han konkluderer også med at “there seems to be a consensus around the globe that we know there is real value to harvest, and we can produce new value by engaging citizens in new ways” (Bason, 2013b, s. 63).

Vi ønsker også å dra en annen parallell til dette hovedfunnet, som også kan sees i sammenheng med de ulike dimensjonene i Bason (2010a) sin modell med brukerinvolvering. Kristensson, Matthing og Johansson (2008) foreslår syv ulike typer strategier som kan sies å være nødvendige for vellykket brukerinvolvering i co-creation prosessen innen produkt- og tjenesteutvikling. Vi ser at disse strategiene også kan sees i sammenheng med våre funn. De syv strategiene går på at brukerne skal identifisere deres behov ut ifra deres egne bruksområder og ulike roller; at man skal sørge for at brukerne har analytiske verktøy å bruke; motivere brukerne ved å tydeliggjøre fordelene ved deres involvering; at ikke det nødvendigvis trenger å være av idémyldring dersom det kommer nye idéer; at brukerne ikke skal ha for stor kunnskap om teknologi på forhånd, samt at involveringen av heterogene brukergrupper skal sørge for at det er mangfold av ideer til fremtidige tjenester (Kristensson et al., 2008, s. 487). Disse strategiene kan særlig sees i sammenheng med Bason (2010a) sine fire første dimensjoner. “Framing”, “knowing”, “analysing” og “synthesising”. Disse fokuserer på å forstå brukerbehov, aktivt benytte seg av brukerne i type workshops og lignende, samt idégenerering blant brukere til benyttelse i “creating” og prototypeutvikling. Dette at brukerne ikke skal ha for mye kunnskap om teknologien på forhånd, kan også sees i sammenheng med hvilken type brukergruppe man har med å gjøre. Siden det i vårt tilfelle primært var snakk om “ordinary users”, var det dermed ingen større forkunnskaper om hverken teknologien bak tjenesten eller produktet mobil trykghetsalarm. Kanskje med unntak av den ene respondenten som var spesielt opptatt av hvordan teknologien fungerte og gps-funksjonen som fulgte med alarmen.

5.4 Oppsummering diskusjon

På bakgrunn av vår empiri, og tilhørende drøfting rundt hovedfunn, så vi *hvor* innovasjon kom fra i dette pilotprosjektet som har utspilt seg i den offentlig helse- og omsorgssektoren. Vi så også *hvem* innovasjonen omhandler og spiller en rolle for, samt *hvordan* kommunen orienterer seg mot og involverer sine brukere i sitt innovasjonsprosjekt.

Fordi våre funn viser at Bason (2010a) sin co-creation modell i vårt tilfelle ikke får tilstrekkelig med seg alle faktorene som spiller inn for en sårbar gruppe hva angår brukerinvolvering, har vi laget et forslag til en ytterligere justert modell som viser det mer reelle tilfellet vårt (se figur 5-1 under). Her viser vi hvordan “creating” skiller seg ut ved at det i prosjektet vårt viste seg at det var først her Skien kommune virkelig involverte sine brukere. Vi ser også hvordan “synthesising” egentlig ikke faller inn under den sekvensielle prosessen som de andre, nettopp fordi dette var “innovasjon fra toppen”. I tillegg viser denne modellen hvordan pårørende var en vesentlig faktor for alle dimensjoner og i hvilken grad og hvorfor brukerne ble involvert.



Figur 5-1: Co-creation modell med brukerinvolvering og pårørende-perspektiv

Denne co-creation prosessmodellen til Bason (2010a), som en idé, metode eller verktøy, kan bli overført til andre organisasjoner eller kommuner som en “next practice rather than a best practice” (Darmer et al., 2015, s. 38). Men andre ord, det er forbedringspotensiale med modellen, men det er en god start for brukerinvolvering i offentlig sektor.

Vi vil i neste kapittel trekke noen konklusjoner ut ifra den diskusjonen og drøftingen vi nettopp har gått gjennom basert på våre tre hovedfunn, samt komme med noen avsluttende kommentarer til vårt arbeid med denne oppgaven, implikasjoner og behov vi ser for videre forskning.

6 Konklusjon og avslutning

I siste kapittel vil vi nå oppsummere de betraktningene som er gjort i oppgaven, og på bakgrunn av den foregående diskusjonen og drøftingen, konkludere på problemstillingen og de tre forskningsspørsmålene. Videre ser vi på noen ledelsesimplikasjoner, samt teoretiske og praktiske implikasjoner. Avslutningsvis vil vi si noe om oppgavens begrensninger, samt komme med noen refleksjoner rundt behovet for videre forskning basert på våre funn og konklusjoner.

Denne oppgaven har hatt som hensikt å kunne komme med et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper i helse- og omsorgssektoren, på bakgrunn av de ulike utfordringer denne sektoren står overfor nå og i fremtiden. Disse utfordringene dreier seg om alt fra at vi både lever lenger, men også at det i en periode nå vil være mange eldre og som vil trenge pleie i ulik grad kanskje over lengre tid, samt at det forventes knapphet på helsepersonell (Gottschal et al., 2015; Helse- og omsorgsdepartementet, 2015). I tillegg til dette er det også fra Helse- og omsorgsdepartementet sin side vært poengtert at de ønsker at kommunene skal etterstrebe å øke innovasjonsevnen i fremtiden ved blant annet og aktivt ta del i tjenesteinnovasjon orientert mot brukere (NOU 2011:11, 2011, s. 49). Det var både på bakgrunn av utfordringene innen helse- og omsorg, personlig engasjement og nysgjerrighet rundt tjenesteinnovasjon og brukerinvolvering, som var avgjørende for at vi valgte dette temaet å skrive om i vår oppgave. Samtidig hadde vi et ønske om å kunne bidra med noe lærerikt, for andre mennesker og samfunnet generelt.

Vi har basert empirien vår på et gjennomført innovasjonsprosjekt i Skien kommune, hvor det i utgangspunktet har vært brukerinvolvering. Vi har også intervjuet respondenter som i ulik grad har vært involvert i piloteringen av mobil trygghetsalarm i forbindelse med prosjektet “trygg hjemme så lenge jeg vil”. Våre resultater viste hvilke styrker og svakheter ved Bason (2010a) sin modell som var verdt å diskutere og drøfte ytterligere. Basert på dette, kom vi frem til tre hovedfunn som derfor ble grunnlaget for drøftingen. Det er også disse hovedfunnene, sett i lys av forskningsspørsmålene og problemstillingen, som er grunnlaget for vår konklusjon.

“Hvilke faktorer i Basons modell kan skape hindring for innovasjon?”

Våre funn og drøfting har avdekket noen hindringer for innovasjon enkelte steder i Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell. For det *første* sier Bason (2010a) at det er vanlig at innovasjon kommer “fra toppen” i offentlig sektor, men dette harmonerer ikke med dimensjonen “synthesising”, som også bekreftes av vår empiri. Det viser seg at idégenerering og idéutvikling under “synthesising” dimensjonen ikke lar seg gjøre ved en slik oppstart. Workshop kan da, som nevnt tidligere, være et godt alternativ til brukerinvolvering i en idéfase underveis i prosjektet, i tilfeller hvor denne dimensjonen faller ut. En *annen* faktor er at modellen viser seg som ikke-sekvensiell, ikke bare i den forstand at man går frem og tilbake mellom dimensjonene, men at “knowing” og “analysing” foregår parallelt med, eller innunder, “creating”. Dette gjør modellen noe rotete, og lite hensiktsmessig, da kunnskapsinnhenting og analysering av denne kunnskapen burde skje *før* en eventuelt pilotering. En *tredje* faktor er hvilke ringvirkninger innovasjon “fra toppen” gir utover i prosjektet, og hvordan det viste seg å gi liten grad av brukerinvolvering og dermed ikke en innovasjon *av* brukere, men *for* brukere.

“Hvilke mangler har Basons modell med tanke på brukerbehov?”

På bakgrunn av drøftingen vår er det helt klart et brukerbehov som skiller seg ut, og det er hvordan våre respondenter og andre brukere ønsker at *pårørende* skal oppleve *trygghet*. Dette må ses i sammenheng med at brukerne i denne oppgaven hører til en sårbar gruppe i samfunnet. Dette illustrerer derfor hvor vanskelig det er å utarbeide et verktøy som passer innenfor ulike brukergrupper, med ulike behov. Rapporten til Skien kommune viste seg å være den som ga grunnlaget for avdekking av brukerbehov tidlig i innovasjonsprosjektet, og dermed mangler både dimensjonene “framing” og “knowing” direkte svar fra brukerne om deres faktiske behov. Våre intervjuer viser tydelig at pårørende spiller en vesentlig rolle i flere tilfeller. Det at pårørende sin opplevelse av trygghet har slik innflytelse på bruk av den mobile trygghetsalarmen, at det kan klassifiseres som en kausal mekanisme, antyder at der det er brukerinvolvering, bør det også være involvering av pårørende. Pårørende er såpass vesentlig for brukere i sårbare grupper og dersom brukerne er å anse som “ordinary users”, bør pårørende derfor tillegges mer vekt i co-creation modellen til Bason (2010a).

“I hvilke dimensjoner i Basons modell involveres brukerne, og hvordan?”

En av ringvirkningene fra vårt første hovedfunn var at “innovasjon fra toppen” har påvirket brukerinvolveringen i de ulike dimensjonene, slik at vi i dette prosjektet så veldig variabel grad av aktiv brukerinvolvering og co-creation i tråd med Bason (2010a) sin modell. Det har ført til at brukerne har blitt brukt mer som “research subjects” slik Gregory (2012) kaller det, samt at spørreundersøkelsen blir en mer indirekte brukerinvolvering (Arnkil et al., 2010). Den dimensjonen hvor brukerne er mest involvert, til tross for at det er en indirekte involvering, jamfør Arnkil et al. (2010), er “creating”, hvor også “knowing” og “analysing” faller inn under. De er helt klart mest direkte involvert i “scaling”, hvor brukerne selv aktivt bidrar til å promotere alarmen. I all hovedsak så vi i vårt prosjekt, ingen eller delvis brukerinvolvering i de fire første dimensjonene til Bason (2010a), mens det var både direkte og indirekte brukerinvolvering i de tre siste dimensjonene som baserte seg på tilbakemeldinger fra brukerne underveis i piloteringen. På bakgrunn av dette kan vi hevde at man ikke har oppnådd en co-creation, eller samskaping, sammen med brukerne i dette prosjektet, dersom man tar Bason (2010a) sin co-creation modell som utgangspunkt. Igjen viser dette til utfordringer ved å tilpasse et verktøy til innovasjon i offentlig sektor, spesielt blant sårbare grupper. Byråkratiet hemmer på sin måte den kreative fasen i starten av et prosjekt, som er en vesentlig faktor for å kunne oppnå co-creation, samskaping, sammen med brukerne.

Problemstillingen vår var “hvordan kan Basons co-creation modell benyttes som et verktøy for brukerinvolvering av sårbare grupper i kommunale helse- og omsorgstjenester?”. Basert på våre ovennevnte avsluttende kommentarer og konklusjoner på de tre forskningsspørsmålene, kan vi gjøre noen sluttkonklusjoner. På bakgrunn av type bruker og brukergruppe som har vært representert i prosjektet vårt, finner vi en del svakheter i Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell. Det er nødvendig å gjøre vurderinger og justeringer i modellen (se figur 5-1), som er tilpasset sårbare grupper. Justeringene må spesielt utvikles med tanke på å involvere brukerne på en måte hvor man faktisk oppnår co-creation. På den måten vil modellen fungere mer i henhold til hva Bason (2010a) egentlig har til hensikt med den. Med tanke på de svakhetene vi fant i Bason (2010a) sin co-creation modell kan

det være vanskelig å se om våre funn gjør seg gjeldende i alle lignende innovasjonsprosjekter i offentlig sektor. Derimot kan vi anta at modellen ikke er dekkende nok som verktøy for tjenesteinnovasjon i alle typer prosjekter. Slik Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell fremstår i dag, vil den nok oppleves som rotete og uoversiktlig i prosjekter som starter “fra toppen”, og man vil mest sannsynlig ikke oppnå co-creation sammen med brukerne. I beste fall, oppnår man å få svar på om innovasjonen som ble skapt *for*, men ikke *av* brukerne, hadde et positivt utfall.

6.1 Implikasjoner

Vi ser at det i forhold til vår oppgave, og på bakgrunn av våre funn, at det er noen utfordringer knyttet til både ledelse, teori og praksis. Disse implikasjonene viser at det både har vært behov for denne undersøkelsen og at det er behov for videre forskning. Samtidig kan disse implikasjonene også være med på å gi grunnlag for den videre forskningen.

6.1.1 Ledelsesimplikasjoner

Bason (2010a, 2013b) viser til at hans co-creation prosessmodell er et verktøy for ledelse i offentlig sektor. Vi så i dette tilfellet at på grunn av “innovasjon fra toppen”, kan det være en ledelsesutfordring å få med seg både ansatte og brukere i innovasjonsprosjekter, dersom de ikke involveres tidlig nok. For å oppnå en mer “åpen” innovasjon, hvor brukerbehovene kommer før løsningen, kreves en forandring i tankegangen i offentlig sektor som helhet. Bason (2010c, s. 15-16) poengterer at det i offentlig sektor behøves mer politisk villighet og at det er en fundamental manglende tankegang for innovasjon. Co-creation aspektet falt bort med en gang i dette prosjektet på grunn av “innovasjon fra toppen”. For å hindre at innovasjonen blir hemmet allerede i starten, må ledelse i offentlig sektor tørre å involvere brukere tidligere i prosessen, og dermed blir det høyere sannsynlighet for at det oppnås co-creation (samskaping).

6.1.2 Teoretiske og praktiske implikasjoner

Vi mener at våre funn til en viss grad både bekrefter og tilbakeviser teorien rundt modellen vi har benyttet oss av, som er Bason (2010a) sin co-creation prosessmodell. I denne oppgaven bekreftes det at en justert versjon av modellen kan brukes som verktøy til

brukerinvolvering i en innovasjonsprosess, men samtidig tilbakeviser våre funn at modellen, og teorien rundt denne, er dekkende nok til alle typer innovasjonsprosjekter i offentlig sektor. Det kan være en praktisk utfordring å gjennomføre innovasjonsprosjekter i henhold til Bason (2010a) sin co-creation modell, dersom man involverer sårbare grupper. Det finnes naturligvis et mangfold av sårbare grupper, ikke bare den brukergruppen som er presentert i denne oppgaven, og deres behov vil også være ulike. Å tilpasse et slikt verktøy til samtlige sårbare grupper kan sies å være et umulig prosjekt. Et alternativ kan være at det utarbeides en modell som tar høyde for forskjeller, og som kan justeres etter behov.

6.2 Oppgavens begrensninger

Som garantert mange forskere før oss, har også vi opplevd at vi til en viss grad kanskje har stått litt fast i oppgaven. Underveis i arbeidet, og særlig på slutten av oppgaveskrivingen, har vi sett flere steder hvor vi ikke har vært kritiske nok til eget materiale. Vi ønsker derfor nå å rette blikket mot de deler i oppgaven hvor vi tenker det er på sin plass med litt kritiske øyne, blant annet på vår metodedel, teorivalg og tilnærming til tematikk.

Underveis i arbeidet med intervjuguiden, følte vi oss ganske komfortable med at vi hadde forstått teorien vi rettet oss mot, og som vi bygde opp intervjust spørsmålene etter. Likevel skulle det vise seg at vi nok hadde vært litt overambisiøse i den grad vi egentlig hadde forstått essensen i modellen til Bason (2010a). Vi fant ut at våre spørsmål knyttet til de ulike dimensjonene, faktisk viste seg å være gjeldende for andre dimensjoner enn de vi egentlig tenkte de til. Dessverre fant vi ut av dette litt for sent i arbeidet. Derfor ser vi at de ulike dimensjonene vi har bygd opp resultatdelen etter bærer preg av at de kan fremstå noe mangelfulle, mindre omfattende eller ikke like analysert og drøftet som de mer detaljerte dimensjonene. I enkelte dimensjoner viste det seg at vi fant en del funn som kan relateres direkte til dimensjonene.

Det at intervjuguiden vår ikke var dekkende nok for det vi ønsket å forske på, gjorde at vi både måtte ha en dokumentanalyse i tillegg og faktisk ble nødt til å forkaste noe av resultatmaterialet fordi det ikke var aktuelt lenger. Dette ga for oss krevende merarbeid, samt gjorde at vi måtte “angripe” oppgaven, resultatdelen og drøftingen litt annerledes. For

det *første* måtte vi endre på hvordan vi hadde beskrevet metodedelen og inkludere dokumentanalyse i tillegg, med tanke på at vi i utgangspunktet kun hadde sett for oss kvalitative intervjuer til å kunne besvare oppgaven. For det *andre* ble resultatene presentert først og fremst etter dokumentanalysen for de fire første dimensjonene til Bason (2010a), mens det var funn fra intervjuene som utgjorde mesteparten av resultatene for de tre siste dimensjonene. For det *tredje* opplevde vi å måtte forkaste funn som i utgangspunktet var interessante, men som ikke var interessante for oppgaven vår. Noe av dette vil dermed bli nevnt under punkt 6.3 “Behov for videre forskning”.

Vi ser at det å begi seg ut på en masteroppgave hvor vi skulle forske på alle de syv dimensjonene i Bason (2010a) sin co-creation modell, nok var noe overambisiøst. Vi kunne mest sannsynlig ha skrevet en oppgave om én dimensjon alene, og dermed fått enda dypere kunnskap om dimensjonen og fenomenet vi forsket på. Derimot anså vi det som viktig for helheten i vår oppgave å ta for oss samtlige dimensjoner med tanke på både forståelsen av og sammenhengen med vårt forskningstema.

Så kan man stille seg spørsmål om vi har klart det vi satte oss som mål, nemlig å kunne komme med teoriutvikling av co-creation modellen til Bason (2010a), og dermed et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper. I tillegg er vi usikre på om utvalget vårt av respondenter egentlig var stort nok, til tross for et intensivt opplegg, med tanke på å gå dypt nok i fenomenet for å kunne si at vi har kommet med noe supplerende eller utviklet en allerede eksisterende teori. Til tross for alle disse begrensningene, mener vi at vi hadde nok støtte i empirien til å diskutere våre tre hovedfunn opp i mot teorien og co-creation modellen til Bason (2010a).

6.3 Behov for videre forskning

Som vi nevnte innledningsvis, har vi ikke funnet mye forskning på det feltet vi har beveget oss innenfor. Det eksisterte lite forskning, med unntak av Darmer et al (2017), som hadde tatt utgangspunkt i Bason (2010a) sin modell på lignende måte som vi har gjort. I tillegg var det begrenset med forskning rundt tjenesteinnovasjon og brukerinvolvering av sårbare grupper. Derfor har vi under arbeidet med denne oppgaven kommet over mange ulike

tanker, idéer og behov vi ser, som kunne vært interessante å forske videre på for å få en enda dypere og bredere forståelse av teorien innenfor feltet. Vi ønsker nå kort å redegjøre for noen av disse behovene, samt hvordan vi foreslår at de potensielt kan bidra med teoriutvikling på innovasjonsfeltet.

Det første vi ønsker å vie oppmerksomhet er type brukere eller brukergruppe vi har med å gjøre. Behovet for videre forskning når det gjelder ulike brukergrupper involvert i forskjellig innovasjonsarbeid, anser vi som en vesentlig i arbeid mot et teoriutviklende bidrag. Ulike brukergrupper med ulike behov og ressurser, som er involvert i et innovasjonsprosjekt, krever nok noe forskjellige fremgangsmåter for å oppnå tilfredsstillende brukerinvolvering. Ved å ha mer kunnskap om brukerne og deres forhåndskunnskaper, ville det vært hensiktsmessig og avklare hvilke type brukere som skal være involverte i et innovasjonsprosjekt (Magnusson, 2009). Eksempler på type bruker kan være “lead users” (Von Hippel, 2005), “ordinary users” (Magnusson, 2009) eller “consumer users” (Bogers et al, 2010). Vi omtaler våre respondenter som “ordinary users” basert på eksisterende forskning. Derimot kunne kanskje noen av brukerne i en sårbar gruppe utgjøre egne former for “ordinary users”. Vi foreslår eksempelvis “basic user” eller “weak user” basert på deres fysiske og/eller psykiske helsemessige utfordringer og graden av deres forhåndskunnskaper.

Et av de funnene vi anser som mest spennende i denne oppgaven omhandler pårørendes opplevelse av trygghet som kausal mekanisme både som årsak til at brukerne ville ha den mobile trygghetsalarmen, og for bruken av den. Videre forskning kunne hatt et større fokus på dette for å bekrefte eller avkrefte om pårørende faktisk kan ses som en kausal mekanisme som oppstår blant sårbare grupper, eller om det også kan være andre faktorer som spiller inn, for eksempel type bruker.

Til slutt ser vi at det hadde vært hensiktsmessig og gjennomføre flere studier rundt vårt tema, for å bekrefte eller avkrefte våre funn. Det kunne blant annet vært interessant å utføre en etnografisk undersøkelse, hvor de eldre kunne anses som et "sosialt fenomen" og ble observert ved deltagende observasjon i feltet. På den måten kunne vi sett enda nærmere på

hvordan pårørende spiller en viktig rolle. Vi gjorde undersøkelser basert på brukerens perspektiv, og hvor det var brukeren som ble hørt og deres synspunkter som kom frem. Siden vi har avgrenset oppgaven til ikke å omhandle ledelsesperspektivet, kunne dette vært et naturlig neste steg i forskning rundt Basons (2010a) co-creation modell. Her kunne det eksempelvis vært lagt vekt på stakeholderteori med tanke på at ledelse i offentlig sektor har både mye å tape og vinne på gjennomføring av innovasjonsprosjekter. Det kunne også vært interessant enten å gjøre en tilsvarende undersøkelse blant ansatte, eller en form for komparativ undersøkelse basert på de funnene vi selv har i denne oppgaven.

Litteraturliste

- Andersen, O.L., Gårseth-Nesbakk, L. & Bondas, T. (2015). Innovasjoner i offentlig tjenesteyting. Begrepsavklaringer, vilkår og forskningsmuligheter. I O.L. Andersen, L. Gårseth-Nesbakk & T.Bondas (Red.), *Innovasjoner i offentlig tjenesteyting. Vågal reise med behov for allierte* (s. 19-36). Bergen: Fagbokforlaget.
- Andersen, S. S. (2013). *Casestudier – Forskningsstrategi, generalisering og forklaring* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Arnkil, R., Järvensivu, A., Koski, P. & Piirainen, T (2010). Exploring Quadruple Helix – Outlining user-oriented innovation models. (Työraportteja 85/2010 Working Papers). Hentet fra <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65758/978-951-44-8209-0.pdf?sequence>
- Bason, C. (2010a). *Leading Public Sector Innovation - Co-creating for a better society*. Bristol (UK): Policy Press.
- Bason, C. (2010b, 4. oktober). Use co-creation to drive public sector innovation. *Innovation Management*. Hentet fra <http://www.innovationmanagement.se/2010/10/04/use-co-creation-to-drive-public-sector-innovation/>
- Bason, C. (2010c). Co-creation is key to innovation in government. I A. Prashar & G. Skinner (Red.), *Understanding Society: Different world, same problems?* (s. 14-17). Ipsos Social Research Institute. Hentet fra http://www.ipsos.cl/documentos/Understanding_Society_Winter_2010_FINAL_EU_ROPE.pdf
- Bason, C. (2012). *Design as catalyst of new organisational readings*. Paper presentert på the Annual Conference av The International Research Society for Public Management, Roma, Italia
- Bason, C. (2013a). Design-Led Innovation in Government. *Stanford Social Innovation Review*. Hentet fra https://ssir.org/articles/entry/design_led_innovation_in_government
- Bason, C. (2013b). Engaging Citizens in Policy Innovation: Benefiting public policy from the design inputs of citizens and stakeholders as `experts`. I E. A. Lindquist, S. Vincent & J. Wanna (Red.), *Putting Citizens First: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century* (s. 61-73). Canberra (Australia): ANU E Press

- Bason, C. (2017). *Leading Public Design - Discovering human- centered governance*. Bristol (UK): Policy Press.
- Bazeley, P. (2007). *Qualitative Data Analysis with NVivo*. 2. Utg. London: SAGE Publications Ltd.
- Bjørkly, S. & Ødegård, A. (2017). Brukermedvirkning i praksisnær forskning. I A. M. Støkken & E. Willumsen (Red.), *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon* (s.123-135). Kristiansand: Portal Akademisk.
- Bogers, M., Afuah, A. & Bastian, B. (2010). Users as Innovators: A Review, Critique, and Future Research Directions. *Journal of Management*, 36(4), 857-875. doi: 10.1177/0149206309353944.
- Bragelien, J. J. & Nordblom, L. B. (2013). Teori og “best practice” for “customer co creation” ved tjenesteinnovasjon. (Mastergradsavhandling, Norges Handelshøyskole). Hentet fra https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/170138/Bragelien_Nordblom_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brown, T. (2009). *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York (USA): HarperCollins Publishers.
- Busch, T. (2016). *Akademisk skriving for bachelor -og masterstudenter*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Čaić, M., Odekerken-Schröder, G. & Mahr, D. (2018). Service robots: value co-creation and co-destruction in elderly care networks. *Journal of Service Management*, 29(2), 178-205. Hentet fra <https://doi.org/10.1108/JOSM-07-2017-0179>
- Carlgren, L. (2016). *Design Thinking in innovation, in practice: the case of Kaiser Permanente*. Paper presentert på EURAM conference proceedings, European Academy of Management, Paris, Frankrike
- Darmer, M. R., Boesgaard, S., Preisler, P., Høyer, L. V., Kynemund, M. & Bason, C. (2015). Co-creating new meaning: towards the patient-centric hospital? *Danish Journal of Management & Business* (3). Hentet fra https://www.djoef-forlag.dk/services/djm/ledelsesdocs/2015/2015_3/DJoMB_vol79_no3_3.pdf
- den Hertog, P., van der Aa, W. & de Jong, M. W. (2010). Capabilities for managing service

innovation: towards a conceptual framework. *Journal of Service Management*, 21(4), 490-514. Doi: 10.1108/09564231011066123

Direktoratet for forvaltning og IKT. (2017). *Larvik kommune: Tjenesteshop – brukerstyring av tjenester*. Hentet fra <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/innovasjon/erfaringsdeling/laer-av-andre/larvik-kommune-tjenesteshop-brukerstyring-av-tjenester>

Direktoratet for forvaltning og IKT. (2018). *N3 – Nytt, nyttig, nyttiggjort*. Hentet fra <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/innovasjon/hvordan-jobbe-med-innovasjon/verktoy-og-metoder/n3-nytt-nyttig-nyttiggjort>

Dobni, C. B. (2008). Measuring innovation culture in organizations : The development of a generalized innovation culture construct using exploratory factor analysis. *European Journal of Innovation Management*, 11(4), 539-559. doi: 10.1108/14601060810911156

Elger, T. (2012). Critical Realism. I A. B. Mills, G. Durepos & E. Wiebe (Red.), *Encyclopedia of Case Study Research* (s. 254-257). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Froehle, C. M. & Roth, A. V. (2007). A Resource- Process Framework of New Service Development. *Production and Operations Management Society*, 16(2), 169-188

Gabrielsen, N. (2015). *Brukerinvolvering i tjenesteinnovasjon - Et casestudie av brukerinvolvering i pleie- og omsorgstjenesten*. (Mastergradsavhandling, Høgskolen i Lillehammer). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2364500/PAB3001%20Masteroppgave%20Nina%20Gabrielsen%20mai%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gilje, N. & Grimen, H. (2013). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi* (15. opplag). Oslo: Universitetsforlaget

Gottschal, E.J., Heldal, A. L., Juvland, L., Halvorsen, B., Omland, M., Ausen, D. & Øderud, T. (2015). *Pilotering av trygghetsteknologi i Skien*. Skien: Helse og velferd

Gregory, L. (2012). Reviews: Leading Public Sector Innovation: Co-creation for a better society, by Christian Bason. *Social Policy & Administration*, 46(1), 129-137.

Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R., & Zhao, X. (2011). Predictors of

- individual-level innovation at work: A meta-analysis. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 5(1), 90
- Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University (2018). *An Introduction to Design Thinking Process Guide*. Hentet fra <https://dschool-old.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2005-2006). *Mestring, muligheter og mening. Framtidas omsorgsutfordringer*. (Meld. St. 25 2005-2006). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-25-2005-2006-/id200879/sec2>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2015). *Omsorg 2020 - Regjeringens plan for omsorgsfeltet 2015-2020*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/af2a24858c8340edaf78a77e2fbc9cb7/omsorg_2020.pdf
- Helse og Velferd, Skien kommune. (2012-2016). *Handlingsplan for velferdsteknologi*. Skien: Skien kommune.
- Hilgers, D., & Ihl, C. (2010). Citizensourcing: Applying the concept of open innovation to the public sector. *International Journal of Public Participation*, 4(1), 68–88
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm.
- Johannessen, A., Kristoffersen, L. & Tufte, P.A. (2004). *Forskningsmetode for økonomisk administrative fag*. Oslo: Abstrakt Forlag
- Knutagård, M. (2017). Innovationer i velfärden. I A. M. Støkken & E. Willumsen (Red.), *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon* (s.89-106). Kristiansand: Portal Akademisk.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2018). *Open Government Partnership (OGP)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/open-government-partnership-ogp/ogp/id2596619/>
- Kornberger, M., Meyer, R. E., Brandtner, C. & Höllerer, M. A. (2017). When Bureaucracy Meets the Crowd: Studying “Open Government” in the Vienna City Administration. *Organization Studies*, 38(2), 179-200. DOI: 10.1177/0170840616655496

- Kristensson, P., Gustafsson, A., & Archer, T. (2004). Harnessing the creative potential among users*. *Journal of Product Innovation Management*, 21(1), 4-14
- Kristensson, P., Matthing, J. & Johansson, N. (2008). Key strategies for the successful involvement of customers in the co-creation of new technology-based services. *Journal of Service Management*, 19(4), 475–491
- KS. (2017). *Veikart for tjenesteinnovasjon*. Hentet fra <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/innovasjon/veikart-for-tjenesteinnovasjon2/introduksjon/>
- Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode. Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. 2 utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Leavy, B. (2012). Collaborative innovation as the new imperative - design thinking, value co-creation and the power of “pull”. *Emerald Group Publishing Limited, Strategy & Leadership*, 40(2), 25-34. DOI: 10.1108/10878571211209323
- Lehtonen, M. & Tuominen, T. (2011). Multiple voices of the user in public sector services. I J. Sundbo & M. Toivonen (Red.), *User-Based Innovation in Services* (s. 227-250). USA: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Liedtka, J. (2015). Perspective: Linking Design Thinking with Innovation Outcomes through Cognitive Bias Reduction. *Journal of Product Innovation Management*, 32(6), 925–938. DOI: 10.1111/jpim.12163
- Magnusson, P. (2003). Benefits of involving users in service innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6(4), 228-238. DOI: 10.1108/14601060310500940
- Magnusson, P. (2009). Exploring the Contributions of Involving Ordinary Users in Ideation of Technology-Based Services. *Journal of Product Innovation Management*, 26(5), 578-593. DOI: 10.1111/j.1540-5885.2009.00684.x
- Meld. St. 10 (2012-2013). (2012). *God kvalitet – trygge tjenester: Kvalitet og pasientsikkerhet i helse- og omsorgstjenesten*. Oslo: Helse- og Omsorgsdepartementet
- Meld. St. 29 (2012-2013). (2013). *Morgendagens omsorg*. Oslo: Helse- og Omsorgsdepartementet
- Meld. St. 26 (2014-2015). (2015). *Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet*. Oslo: Helse- og Omsorgsdepartementet

- Nixon, N. W. (2013). Viewing Ascension Health From A Design Thinking Perspective. *Journal of Organization Design*, 2(3), 23-28. DOI: 10.7146/jod.15575
- Nordstoga, S. (2017). Hvor er brukerkunnskapen i kunnskapstriangelet?. I A. M. Støkken & E. Willumsen (Red.), *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon* (s.168-185). Kristiansand: Portal Akademisk.
- NOU 2011:11. (2011). Innovasjon i omsorg. Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltning.
- OECD/European Communities (2005). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, 3. Utg. Frankrike: OECD Publications
- Osborne, S. P., Radnor, Z. & Nasi, G. (2012). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158. DOI: 10.1177/0275074012466935
- Parmigiani, A., & Rivera-Santos, M. (2011). Clearing a path through the forest: A meta review of interorganizational relationships. *Journal of Management*, 37(4), 1108-1136
- Prahalad, C. K. & Ramaswamy, V. (2000). Co-opting customer competence. *Harvard Business Review*, 78(1): 79-87.
- QSR International (2009-2014). *Nvivo 10 for Windows - Getting started*. Hentet fra <http://download.qsrinternational.com/Document/NVivo10/NVivo10-Getting-Started-Guide.pdf>
- Repstad, P. (2014). *Mellom nærhet og distanse* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Rose, D. (2017). Theoretical perspectives on user involvement in mental health research. I A. M. Støkken & E. Willumsen (Red.), *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon* (s.76-88). Kristiansand: Portal Akademisk.
- Røtnes, R. & Staalesen, P. D. (2009). *New methods for user driven innovation in the health care Sector*. Oslo: Nordic Innovation Centre
- Sayer, A. (2000). *Realism and Social Science*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities : The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. *Strategic Management Journal*, 28, 1319-1350. Doi: 10.1002/smj.640
- Tidd, J., & Bessant, J. (2013). *Managing Innovation - Integrating Technological, Market*

- and Organizational Change (5. utg.). Chichester: Wiley.
- von Hippel, E. (1994). "Sticky Information" and the Locus of Problem Solving: Implications for Innovation. *The Institute of Management Sciences*, 40(4), 429.
Doi:0025-1909/94/4004/0429\$01.25
- von Hippel, E. (2005). *Democratizing innovation*. USA: MIT press.
- Wise, E. & Høgenhaven C. (2008). User-driven Innovation - Context and Cases in the Nordic Region. *Nordic Innovation Centre*, project no 07116, 1-26.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. 4. Utg. Thousand Oaks:SAGE Publications.
- Yin, R. K. (2012). *Applications of Case Study Research*. 3. Utg. Thousand Oaks:SAGE Publications.
- Aasen, T. M. & Amundsen, O. (2011). *Innovasjon som kollektiv prestasjon*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Figurliste

Figur 1-1 Teoretisk utgangspunkt for forskningsprosjektet.....	9
Figur 2-1 Design thinking prosessen (fritt illustrert etter Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University, 2018).....	19
Figur 2-2 Bason (2010a, s. 175) og MindLab sin modell om co-creation prosessen (fritt illustrert).....	21
Figur 3-1 Ordsky fra Nvivo (laget med worditout.com).....	43
Figur 5-1: Co-creation modell med brukerinvolvering og pårørende-perspektiv.....	86

Vedlegg

Vedlegg 1: Tilrådning prosjektvurdering NSD



Thomas Brekke
Raveien 215
3184 BORRE

Vår dato: 06.02.2018

Vår ref: 58050 / 3 / HIT

Deres dato:

Deres ref:

Tilrådning fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 31.12.2017 for prosjektet:

58050	<i>Brukerbehov og tjenstedesign i helse og omsorg - et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Sørøst-Norge, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Thomas Brekke</i>
Student	<i>Eileen Høiseth</i>

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringsskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 15.05.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS Harald Hårfagres gate 29 Tel: +47-55 58 21 17 nsd@nsd.no Org.nr. 985 321 884
NSD – Norwegian Centre for Research Data NO-5007 Bergen, NORWAY Faks: +47-55 58 96 50 www.nsd.no

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

Lis Tenold

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77 / lis.tenold@nsd.no

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Eileen Høiseth, hoiseth.eileen@gmail.com



FORMÅL

Formålet med studien er å undersøke hvordan eldre hjemmeboende i Skien kommune opplever å være involvert i tjenstedesign, her utprøving av mobil trygghetsalarm. Vi ønsker å se på hvordan de var/er involverte og i hvilken grad de opplever at deres individuelle behov blir møtt i en tjenstedesignprosess.

Dere har opplyst i meldeskjema at utvalget vil motta skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet, og samtykke skriftlig til å delta. Vår vurdering er at informasjonsskrivet til utvalget er i utgangspunktet godt utformet, men vi har følgende innspill:

- dere skriver at navnelister og lydopptak skal oppbevares samme sted. Vi anbefaler at disse oppbevares hver for seg, og at skrivet revideres deretter.

SENSITIVE PERSONOPPLYSNINGER

Personvernombudet tar høyde for at dere vil behandle sensitive opplysninger om helseforhold.

TAUSHETSPLIKT

Personvernombudet forutsetter at det i intervju med helsepersonell ikke innhentes personopplysninger om pasienter/brukere, og at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling av opplysninger som finner sted.

INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet forutsetter at du/dere behandler alle data i tråd med Høgskolen i Sørøst-Norge sine retningslinjer for datahåndtering og informasjonssikkerhet. Vi legger til grunn at privat lagring og bruk av skylagring er i samsvar med institusjonens retningslinjer.

VARIGHET

Prosjektslutt er oppgitt til 15.05.2018. Det fremgår av meldeskjema/informasjonsskriv at dere vil anonymisere datamaterialet ved prosjektslutt. Anonymisering innebærer vanligvis å:

- slette direkte identifiserbare opplysninger som navn, fødselsnummer, koblingsnøkkel
- slette eller omskrive/gruppere indirekte identifiserbare opplysninger som bosted/arbeidssted, alder, kjønn
- slette lydopptak

For en utdypende beskrivelse av anonymisering av personopplysninger, se Datatilsynets veileder:

<https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/regelverk-skjema/veiledere/anonymisering-veileder-041115.pdf>

Vedlegg 2: Informasjonsskriv

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

”Brukerinvolvering og tjenstedesign i helse og omsorg – et bidrag til innovasjonsarbeid blant sårbare grupper ”

Bakgrunn og formål

Formålet med studien er å undersøke hvordan eldre hjemmeboende i Skien kommune opplever å være involvert i tjenstedesign, her utprøving av mobil trygghetsalarm. Vi ønsker å se på hvordan de var/er involverte og i hvilken grad de opplever at deres individuelle behov blir møtt i en tjenstedesign-prosess. Her er følgende problemstilling og forskningsspørsmål:

Hvordan involverer Skien kommune sine brukere i tjensteinnovasjon, sett ut fra Basons co-creation modell? Eller sett ut fra et “design thinking perspektiv”?

FS1: “Hvor i innovasjonsprosessen involveres brukerne?”

FS2: “Hvordan samskapes tjenstedesign med bruker?”

FS3: “I hvilken grad blir brukerbehovene sett/hørt/møtt/ivaretatt?”

Prosjektet er en del av masterstudie i innovasjon og ledelse, og tilhører Høgskolen i Sørøst-Norge. Prosjektet utføres av to studenter på studiet, og vår veileder tilhører Høgskolen i Sørøst-Norge, avd. Bakkenteigen.

Du/dere som brukere forespørres om å delta på bakgrunn av deres deltagelse med utprøving av mobil trygghetsalarm og du/dere er anbefalt av fagleder i Skien kommune.

Du/dere som ansatt eller helsepersonell i Skien kommune forespørres om å delta på bakgrunn av dere involvering rundt pilotprosjektet med mobil trygghetsalarm.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Deltakelse i studien vil innebære at du/dere som brukere deltar på individuelle dybdeintervjuer. Vi vil benytte oss av aktiv samtalebasert informantintervjuing, som vil si at vi ønsker at intervjuene flyter mer som en samtale mellom oss og du/dere. Vi ser for oss at hvert intervju varer rundt 1-1 ½ time, men setter av mer tid ved behov. Om det blir nødvendig for mer tid per intervju, kan vi enten fortsette om informantene ønsker/orker dette, eller vi kan avtale et nytt møte.

I tillegg til dette får vi tilgang til offentlige rapporter som angår prosjektet rundt trygghetsalarm (deriblant en effektstudie utført av ansatt i Skien kommune).

Vi har ikke behov for informasjon om personopplysninger, og det vil ikke stilles spørsmål om dette. Det er ønskelig at informantene unngår personidentifiserende opplysninger som for eksempel navn, sted, bosted, alder osv. Om dette overholdes vil det være svært vanskelig å identifisere enkeltpersoner. Spørsmålene vil i all hovedsak være rettet mot prosessen knyttet rundt trygghetsalarmen og dere som brukere sine opplevelser rundt dette.

Vi benytter oss av lydopptak og notater under intervjuene, for å sikre at vi behandler og analyserer informasjonen dere gir oss på en så korrekt måte som mulig. For å sikre at vi ikke mister lydopptak, bruker vi en båndopptaker og en mobiltelefon.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Navnelisten vi får utdelt ved prosjektets start vil bli oppbevart i den ene studentens private safe. Hvis vi mottar listen per e-post, vil listen skrives ut i ett eksemplar, og e-posten slettes. Informasjonsskrivene med underskrift vil bli oppbevart i et låsbart skrin adskilt fra navneliste og øvrig datamateriale.

Lydopptak og notater vil oppbevares atskilt fra både navneliste og informasjonsskrivene med underskrift. Datene våre vil kun være tilgjengelig for oss studenter (Eileen Høiseth og Christina Engebretsen), i tillegg til vår veileder og daglig ansvarlig for prosjektet, Thomas Brekke v/ Høgskolen i Sørøst Norge.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.05.2018.

Om det skulle forekomme at bakgrunnsinformasjon/personidentifiserende opplysninger kommer på opptak (vi vil ikke føre personopplysninger i våre notater) vil dette bli slettet umiddelbart etter intervju. Resterende datamateriale vil slettes/makuleres ved prosjektets slutt.

De personene som har deltatt i studien vil ikke gjenkjennes i publikasjonen av masteravhandlingen.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Dine/deres svar i studien får ingen innvirkning på tjenestene dere har fra Skien kommune, behandlere, ansatte eller andre.

Dersom du ønsker å trekke deg eller har spørsmål angående studien, ta kontakt med:

Eileen Høiseth, tlf: 934 92 774,

Christina Engebretsen, tlf: 404 74 814, eller

Daglig ansvarlig/veileder: Thomas Brekke, tlf: 975 50 027

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

--

(Signert av respondent, dato)

--

(Signert av prosjekteier, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide - Individuelle dybdeintervjuer med brukere

NB: Husk å starte med å forklare informasjonsskriv og få underskrift!

Generelt:

1. Hva har du drevet med i din yrkesaktive karriere? Familieforhold?
2. Hvordan opplever du det er å sitte her med oss nå?
3. Hvor mye informasjon har du fått om vårt prosjekt og årsaken til at vi er her i dag?

Beskriv hvordan du ble involvert i utprøvingen av trygghetsalarm.

- **Framing (challenging the problem, project scoping):**
 4. Beskriv ditt behov for trygghetsalarm.
 5. Følte du selv at du hadde behov for noe mer enn den analoge trygghetsalarmen (hvis de hadde det fra før)?
 6. Hvilke behov hadde du tidlig i prosessen? (Tilrettelegging)
 7. Hvordan opplever du dagens ordning med trygghetsalarm? Blir dine behov ivaretatt?
- **Knowing (citizen centered research):**
 8. Beskriv hvordan kommunen tok kontakt med deg. Hva tenker du rundt det?
 9. Ble det utført samtaler med deg om dine behov?
 10. Hvordan opplevde du å bli hørt og sett av helsepersonell?
- **Analysing (pattern recognition, visualisation, identifying insights):**
 11. Beskriv hvordan du har blitt tatt med på ting. ("Tjenestereise", personas etc.)
 12. Opplever du at trygghetsalarmen er et resultat av at dine behov er sett (via tjenestereise, personas, som nevnt over)? På hvilken måte?
 13. Hva er årsaken til at du ønsket å være med i denne utprøvingen?
- **Synthesising (idea generation, concept development, selection):**
 14. Har du hatt ideer underveis i utprøvingen som du har kunnet komme med? Isåfall, hvilke? (kan vi legge dette svaret under et "punkt" i modellen?)
 15. Beskriv hvordan du har vært sammen med andre som også har denne alarmen. (workshops)
- **Creating (prototyping, testing, implementing):**

16. Beskriv hvordan den mobile trygghetsalarmen har fungert for deg hittil?
17. Har det blitt utført oppfølging/samtaler/evalueringer underveis som du har vært en del av?
18. Har det vært gjort endringer for deg eller andre basert på dine tilbakemeldinger?

- **Scaling og learning(legislation, demands, sponsors, documenting results):**

19. Hva tenker du kunne eller burde vært gjort annerledes?
20. Hva opplevde du at ikke fungerte eller fungerte dårlig? Og hva tenker du kunne blitt bedre?
21. Beskriv hvordan dette har bedret tjenestene du mottar fra kommunen.
22. Noen avsluttende kommentarer?
23. Hvordan synes du det var å ha oss på besøk her i dag?

Hvorfor...

Kan du utdype...

Hva mener du med det...

Vedlegg 4: Ordspørring fra Nvivo

Word	Length	Count	Weighted Percentage
eller	5	82	0,73%
hadde	5	79	0,71%
alarmen	7	47	0,42%
altså	5	44	0,39%
andre	5	36	0,32%
veldig	6	30	0,27%
tenker	6	29	0,26%
hvordan	7	28	0,25%
synes	5	28	0,25%
kunne	5	25	0,22%
skulle	6	24	0,21%
kanskje	7	19	0,17%
liksom	6	19	0,17%
mange	5	19	0,17%
refererer	9	19	0,17%
ganger	6	17	0,15%
bekreftende	11	16	0,14%

fornøyd	7	16	0,14%
føler	5	16	0,14%
kommer	6	16	0,14%
virker	6	16	0,14%
knappen	7	15	0,13%
bruker	6	13	0,12%
ville	5	13	0,12%
behov	5	12	0,11%
forteller	9	12	0,11%
kjenner	7	12	0,11%
ringer	6	12	0,11%
kontakt	7	11	0,10%
stillhet	8	11	0,10%
bryter	6	10	0,09%
fortalte	8	10	0,09%
første	6	10	0,09%
jobber	6	10	0,09%
kommunen	8	10	0,09%
alarm	5	9	0,08%

blinker	7	9	0,08%
sekunder	8	9	0,08%
spurt	5	9	0,08%
akkurat	7	8	0,07%
bekrefter	9	8	0,07%
bruke	5	8	0,07%
Word	Length	Count	Weighted Percentage
eller	5	39	0,63
hadde	5	24	0,39
andre	5	18	0,29
alarmen	7	15	0,24
sikkert	7	15	0,24
kunne	5	13	0,21
testa	5	13	0,21
gjorde	6	12	0,19
tenker	6	11	0,18
trykke	6	11	0,18
veldig	6	11	0,18

skulle	6	10	0,16
altså	5	9	0,15
greit	5	9	0,15
igjen	5	9	0,15
klarer	6	9	0,15
gjøre	5	8	0,13
mange	5	8	0,13
snakker	7	8	0,13
ville	5	8	0,13
brukt	5	7	0,11
flirer	6	7	0,11
fordi	5	7	0,11
heller	6	7	0,11
kommer	6	7	0,11
orden	5	7	0,11
ringer	6	7	0,11
rundt	5	7	0,11
teste	5	7	0,11
akkurat	7	6	0,10

gjort	5	6	0,10
hjemme	6	6	0,10
husker	6	6	0,10
innbruddsalarm	14	6	0,10
kanskje	7	6	0,10
lomma	5	6	0,10
mobile	6	6	0,10
ringte	6	6	0,10
samme	5	6	0,10
sønnen	6	6	0,10
virker	6	6	0,10
bruke	5	5	0,08
Word	Length	Count	Weighted Percentage
veldig	6	15	61 %
eller	5	14	57 %
altså	5	12	49 %
hadde	5	9	36 %
mange	5	8	32 %

henne	5	7	28 %
greit	5	6	24 %
kunne	5	6	24 %
lenge	5	5	20 %
siden	5	5	20 %
andre	5	4	16 %
huske	5	4	16 %
hvertfall	9	4	16 %
hvordan	7	4	16 %
kanskje	7	4	16 %
kommunen	8	4	16 %
skulle	6	4	16 %
snakker	7	4	16 %
alarmen	7	3	12 %
gangen	6	3	12 %
gjort	5	3	12 %
kommet	6	3	12 %
prater	6	3	12 %
ringte	6	3	12 %

sikkert	7	3	12 %
skjønner	8	3	12 %
snikksnakk	10	3	12 %
spørsmål	8	3	12 %
tenker	6	3	12 %
testa	5	3	12 %
akkurat	7	2	8 %
alarm	5	2	8 %
dagen	5	2	8 %
derfor	6	2	8 %
egentlig	8	2	8 %
eldre	5	2	8 %
faktisk	7	2	8 %
flere	5	2	8 %
flirer	6	2	8 %
forhold	7	2	8 %
fysiske	7	2	8 %
hennes	6	2	8 %