

Rollespill som metode i designworkshop:

*En case-studie av et konsulentfirmas
samarbeid med sin kunde*

Hanne Reitzel Bjerke



Masteroppgave i pedagogikk
Kommunikasjon, design og læring

Institutt for pedagogikk
Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2017

SAMMENDRAG AV MASTEROPPGAVEN I PEDAGOGIKK

TITTEL:

Rollespill som metode i designworkshop: En case-studie av et konsulentfirmas samarbeid med sin kunde

AV:

Hanne Reitzel Bjerke

EKSAMEN:

PED4590: Kommunikasjon, design og læring

Masteroppgave i pedagogikk

SEMESTER:

Vår 2017

STIKKORD:

Design

Co-design

Virksomhetsteori

Workshop

Rollespill

© Hanne Reitzel Bjerke

2017

Rollespill som metode i designworkshop:

En casestudie av et konsulentfirmas samarbeid med sin kunde

Hanne Reitzel Bjerke

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Representeren, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Denne oppgaven tar for seg et designsamarbeid mellom et konsulentfirma og en av deres kunder («Selskapet»). Konsulentfirmaet utvikler læringsverktøy som e-læringskurs, apper og spill for andre virksomheter. I dette prosjektet har de vært engasjert for å utvikle et større opplæringssystem (LMS) for kunden. Opplæringssystemet skal inneholde blant annet e-læringsmoduler, filmer, diskusjonsforaer og relevante dokumenter og lenker, og skal brukes for å implementere nye verdier i kundens selskap. Jeg har observert hvordan Konsulentfirmaet og Selskapet har samarbeidet om utviklingen av én av filmene til LMS-et. Med dette som bakteppe har tredje generasjons virksomhetsteori blitt brukt som teoretisk rammeverk i oppgaven. Dette perspektivet fokuserer på hvordan det som kalles virksomhetssystemer, interagerer (Engeström, 2005). Perspektivet tar for seg hvilke faktorer som gjør seg gjeldende når mennesker med forskjellige perspektiver, interesser og utgangspunkt kommer sammen for å utarbeide et felles produkt. I slike tilfeller vil det oppstå spenninger og motsetninger, og disse spenningene kan være kilde til utvikling, endring og innovasjon dersom de håndteres på rett måte.

Formålet med denne oppgaven har vært å undersøke hvordan Konsulentfirmaet la til rette for og gjennomførte samarbeid med en kunde. Oppgaven er et bidrag til kunnskap om co-design, og om hvordan rollespill kan brukes som metode i slike samarbeid.

Studien har en kvalitativ tilnærming til problemområdet og baserer seg på data samlet inn gjennom observasjon og intervjuer. Det har blitt gjort observasjon av en workshop som ble ledet av to ansatte i Konsulentfirmaet, og hvor det deltok seks representanter fra Selskapet. I denne workshopen ble det brukt ulike øvelser for å få tak i hva deltakerne satt inne med av kunnskap, ideer og innspill. Blant annet skulle deltakerne sette seg inn i noen andres roller og komme med spørsmål disse rollene kunne hatt.

I tillegg ble de to ansatte i Konsulentfirmaet og animatøren av filmen intervjuet i etterkant av prosessen. Av sykdoms- og tidsbegrensningsårsaker ble ingen fra Selskapet intervjuet. Dette har gjort at oppgaven har måttet basere seg på noe ensidige og fattige data, og det er derfor blitt lagt vekt på å se dataene i sammenheng med annen forskning som allerede har blitt gjort på området.

Resultatene i denne studien kan tyde på at å bruke rollespill som metode i co-design slik det ble gjennomført her, ikke nødvendigvis har noen direkte betydning for designprosessens sluttprodukt. Konsulentfirmaet benyttet denne metoden blant annet for å få tak i historier som de kunne bruke videre til utarbeidelse av filmmanuset. Det viser seg at de i dette tilfellet ikke drar med seg noe konkret fra rollespilløvelsen i sitt videre arbeid. Det betyr imidlertid ikke at øvelsen ikke var hensiktsmessig for andre aspekt ved co-designprosessen. Ifølge Konsulentfirmaet bidrar øvelsen til engasjement og deltakelse og til at deltakerne får en følelse av å bli involvert i utviklingen av produktet. Dessuten kan det sies at rollespill legger til rette for at deltakerne i workshopen kan sette seg inn i andres perspektiv, noe som kan være positivt for gruppas kreativitet.

Gjennom hele prosessen, altså fra gjennomføringen av workshopen til ferdigstilling av filmen, har det vært samarbeid mellom ulike aktører. Oppgaven viser visse trekk ved hvordan dette har foregått, og hvordan det har opplevdes av Konsulentfirmaet og animatøren. De mener at det har vært en prosess hvor både de og Selskapet har fått komme med innspill og tilbakemeldinger hele veien. I de tilfellene hvor det har oppstått uenigheter, har aktørene diskutert, og bakgrunnen for valgene som er tatt har blitt forklart.

Det kommer også frem at noen øvelser i workshopen tok en litt annen vending enn det som på forhånd var planlagt av Konsulentfirmaet. Konsulentfirmaet virker åpne for og positive til at dette skjer, og setter gruppas behov først. De er interesserte i hva som dukker opp av interessante faktorer i selve situasjonen, selv om dette dukker opp på andre måter enn det de har planlagt i utgangspunktet. De ser på alt som kommer frem i workshopen som «en pakke» de bruker i sitt videre arbeid.

Videre forskning

Mer forskning på området vil kunne gi bedre innsikt i hvilke effekter rollespill kan ha i co-design. Det kan være interessant å utforske enda mer om hva ulike typer rollespill i samspill med flere andre metoder har å si for utviklingen av sluttproduktet. Det kunne altså vært interessant å se nærmere på designprosesser hvor rollespill brukes i flere faser og med ulike formål gjennom en hel designprosess. Det kunne også vært lærerikt å gjøre komparative studier på hvilke resultater metoden gir når det er henholdsvis brukerne og designerne som spiller roller. Komparative studier på i hvilken grad brukere føler at de er med på designprosessen henholdsvis med og uten bruk av rollespillmetoden kunne også vært spennende å gjennomføre.

Videre ville det også kunne vært interessant å se på hvilke andre designkontekster rollespill kan brukes i, og hvilke faktorer man må ta hensyn til i de ulike kontekstene. Kanskje spesielt i design av læringsverktøy til bruk i skole hvor både lærere og elever kan sies å være brukere, kunne det vært interessant å se om rollespill kan gi designere nyttig informasjon. Som noe av litteraturen som er brukt i denne oppgaven viser, kan rollespill blant annet brukes for å oppnå empati med brukerne av produktet som designes. Det kunne derfor vært spennende å utforske om rollespillmetoden kan brukes for å involvere både elever og lærere i designprosessen av læringsverktøy, og om metoden vil kunne være med på å gi designere ideer som gjør at verktøyet kan møte både læreres og elevers behov og krav.

Mer forskning vil også kunne avdekke hvordan metoden faktisk blir tatt imot av sluttbrukerne, og ikke minst hva/om den har noe å si for kvaliteten på sluttproduktet, spesielt med tanke på hvordan produktet møter brukernes krav og behov. I et større forskningsprosjekt vil man kunne følge opp hvordan sluttproduktet blir tatt imot og faktisk brukt.

Forord

Gjennom fem år på Universitetet har jeg fått lov til å lære om å lære og bruke tiden på det jeg er interessert i. Nå er det på tide å takke for seg og søke nye utfordringer. Jeg leverer nå inn min masteroppgave med stolthet og en smule skrekkblandet fryd.

Dette har vært en berg-og-dalbane av et semester, preget av MYE kaffe, frustrasjon og utallige aha-opplevelser. Jeg har vært nær ved å gi opp, og jeg har vært i fyr og flamme av begeistring når utfordringer har løst seg. At jeg faktisk skulle komme i mål med denne oppgaven har jeg ikke alltid tatt som en selvfølge, og det er flere mennesker som fortjener en stor takk for at jeg fikk rodd det i havn til slutt.

Takk til Konsulentfirmaet og Selskapet for at jeg fikk observere prosjektet og samarbeidet deres.

Takk (og et aldri så lite unnskyld) til alle venner som har holdt ut med mine opp- og nedturer gjennom de siste månedene. Tusen takk for støtte, oppmuntring, samtaler og avbrekk. Spesielt fortjener dere hjemme i kollektivet en takk. Dere har heiet på meg fra morgen til kveld og alltid hørt på meg, enten jeg har vært frustrert eller fornøyd. Mine kjære medstudenter fortjener også en takk for to lærerike år med interessante diskusjoner og gode samarbeid. En spesiell takk til «navnelillesøster» Hanne som har vært ved min side gjennom tykt og tynt og bokstavelig talt alle forelesninger, seminarer, eksamener, innleveringer, fremføringer og arbeidskrav i min tid på Universitetet. Vi klarte det!

Tusen takk til min dyktige veileder Jan Arild Dolonen. Jeg har satt stor pris på dine synspunkt, råd, innspill og «dytt» på veien. Du har veiledet i ordets rette forstand, og staket ut kursen når jeg har trodd at jeg har vært på tur til å havne på villspor.

Ikke minst, tusen takk til min alltid like støttende og oppmuntrende familie. Dere er alle sammen mine idoler og forbilder. Jeg håper jeg gjør dere stolte. En ekstra takk til mor for at du alltid tar deg tid, både til middagslaging og korrekturlesing.

Hanne Reitzel Bjerke

Oslo, mai 2017

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	1
1.1	Kontekstualisering og avgrensning	2
1.1.1	Forskningsspørsmål.....	3
1.2	Oppgavens struktur.....	3
2	Teoretisk rammeverk.....	4
2.1	Virksomhetsteori	4
2.1.1	Leontievs virksomhetsteori	5
2.1.2	Objektorientering	5
2.1.3	Hierarkisk aktivitetsstruktur.....	7
2.1.4	Mediering	8
2.1.5	Internalisering og eksternalisering	8
2.1.6	Utvikling.....	9
2.2	Tredjegerasjons virksomhetsteori	9
2.2.1	Virksomhetssystem	10
2.3	Intersubjektivitet.....	11
2.3.1	Perspektivtaking og rollespill.....	13
3	Relevant forskningslitteratur	15
3.1	Design.....	15
3.1.1	Co-design og brukerinvolvering.....	16
3.1.2	Hybridområder i deltakende design	20
3.2	Perspektivtaking	23
3.3	Rollespill.....	25
4	Metode.....	32
4.1	Forskningsdesign	32
4.2	Studiens kontekst.....	33
4.2.1	Konsulentfirmaet.....	34
4.2.2	Kunden og prosjektet	34
4.2.3	Avgrensning	35
4.3	Metoder for datainnsamling.....	36
4.3.1	Observasjon	36
4.3.2	Intervju	37

4.4	Datamateriale.....	39
4.5	Analytisk strategi.....	40
4.6	Gyldighet.....	41
4.7	Pålitelighet.....	42
4.8	Overførbarhet.....	42
4.9	Etiske hensyn.....	42
5	Analyse.....	44
5.1	Gjennomføring av innholdsworkshop.....	44
5.2	Rollespillet.....	49
5.2.1	Motiv.....	49
5.2.2	Utvelging av roller.....	53
5.2.3	Forhandlinger og uventede motsetninger.....	54
5.3	Rollespillets innflytelse på sluttproduktet.....	57
5.3.1	Prosessen videre mot sluttprodukt.....	59
6	Diskusjon.....	63
6.1	Workshopens karakteristiske trekk.....	63
6.1.1	Bruk av rollespill.....	63
6.1.2	Bruk av teknologi.....	67
6.1.3	Prosessen mellom workshopen og sluttproduktet.....	68
6.2	Workshopen og rollespillets funksjon for sluttproduktet.....	68
6.2.1	Forankring hos Selskapet.....	68
6.2.2	Flerstemmighet og dialog.....	69
6.2.3	“As-if”.....	72
6.3	Oppsummering og avsluttende refleksjoner.....	73
6.3.1	Hovedfunn.....	73
6.3.2	Vurdering av studien.....	76
6.3.3	Videre forskning.....	77
	Litteraturliste.....	78
	Vedlegg 1: Intervjuguide Konsulentfirmaet.....	85
	Vedlegg 2: Intervjuguide animator.....	86
	Vedlegg 3: Intervjuguide «Selskapet».....	87
	Vedlegg 4: Infoskriv.....	88
	Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD.....	91

Figuroversikt

Figur 1: Engeströms modell av interagerende virksomhetssystem (Engeström, 2001:136)....	11
Figur 2: Oppsummering av kjennetegn ved “third spaces” (Muller, 2003).	21
Figur 3: Mønstre av hybriditet for ulike metoder, teknikker og praksiser (Muller, 2003).....	22
Figur 4: Datamaterialet som brukes i oppgaven.....	40
Figur 5: Skjermdump 1: Stikkord forbundet med «Bærekraft».	46
Figur 6: Skjermdump 2: Elektroniske post-it-lapper med hva deltakerne vet om Selskapets strategi.	47
Figur 7: Skjermdump 3: Elektroniske post-it-lapper med spørsmål som interessenter kan ha.	48

1 Innledning

I løpet av min tid på masterretningen «Kommunikasjon, design og læring» har jeg vært gjennom flere forskjellige emner og fått innblikk i ulike deler av pedagogikkfeltet. Et av temaene som spesielt har fanget min interesse, var designprosesser, og hvordan slike forløper når aktører fra ulike fagfelt skal samarbeide. Hvordan man kan legge til rette for god gjennomføring, hva som gjør at samarbeid fungerer eller ikke fungerer, og hvilke fordeler og ulemper som finnes ved flerfaglig samarbeid, er spørsmål som interesserer meg.

Denne oppgaven tar for seg en designprosess, hvor et konsulentfirma og dets kunde har samarbeidet om å utarbeide én del av et større system for opplæring og samhandling innad i kundens selskap (et LMS: Learning Management System). Det vil bli beskrevet hvordan dette samarbeidet har blitt gjennomført, med hensyn til hvordan deltakerne har interagert med hverandre, en metode konsulentfirmaet har benyttet for å tilrettelegge for brukermedvirkning, og hva denne teknikken har hatt å si for resultatet av samarbeidet.

I en tid hvor stadig flere arbeidsplasser ønsker å integrere lett tilgjengelige, digitale læringsverktøy i sin opplæring (Bonk & Graham, 2012), ser jeg det som interessant å finne ut av hvordan man jobber i prosessen med å designe verktøyene helt fra starten av. Hvordan sikrer man at det ferdige produktet treffer målgruppen og samtidig har et godt pedagogisk design? Mitt utgangspunkt for denne studien er å se nærmere på ett eksempel på hvordan et samarbeid kan gjøres i den sammenheng, i særlig grad med fokus på én spesifikk øvelse i en workshop. Denne øvelsen går ut på å la deltakerne i workshopen ta del i et rollespill, hvor de forsøker å sette seg inn i hvilke innspill ulike aktører som har en eller annen tilknytning til det firmaet som deltakerne arbeider i (interessenter) kan ha. I dette tilfellet er metoden brukt som utgangspunkt for å få tak i ideer til utvikling av en animasjonsfilm som skal inngå i kundens LMS (Se kapittel 1.1 og 4.2 for nærmere beskrivelse av studiens kontekst). Eventuell videre forskning på samme område vil kunne utdype denne øvelsens betydning, hensikt og effekt i større grad enn denne oppgaven tillater. Et større prosjekt ville også kunne tatt for seg rollespill som metode i flere faser av en designprosess.

Oppgaven er ment å være et bidrag til kunnskap om co-design, og gi et innblikk i hvordan rollespill kan benyttes som metode i en slik prosess. Det vil bli diskutert hvordan denne metoden påvirker samarbeidsprosessen og utviklingen av sluttproduktet. Når aktører fra ulike

bakgrunner kommer sammen for å designe et produkt, kreves det en form for forhandling, da de ulike aktørene kan gå inn i samarbeidet med ulike motiver og forestillinger om hvordan produktet skal bli. Underveis i prosessen vil denne forestillingen ofte endres, på bakgrunn av spenninger og motsetninger som oppstår. På den måten kan aktørens ulike bakgrunn være kilde til videre utvikling (Engeström, 2005). I denne oppgaven vil det bli sett nærmere på hvordan et konsulentfirma forsøker å fange opp ulike aktørers perspektiver i idémyldringsfasen av prosessen.

1.1 Kontekstualisering og avgrensning

Oppgaven tar, som nevnt, for seg hvordan metoden rollespill benyttes av et konsulentfirma i en workshop med sin kunde («Selskapet»), hvor formålet er å få tak i innspill til innholdet i en animasjonsfilm. I denne oppgaven er det denne filmen som omtales som sluttproduktet, selv om den i realiteten er en del av et større opplæringsystem. Selskapet skal, i forbindelse med et jubileum de har i år, implementere nye verdier, hvor det overordnede temaet er bærekraft. Dette ønsker de at alle avdelinger skal jobbe med, diskutere, reflektere rundt og «få under huden», slik at de alltid har i bakhodet at arbeidet de gjør, skal være bærekraftig. I den sammenheng har de engasjert Konsulentfirmaet til å utvikle et større Learning Management System (LMS) som skal inneholde blant annet flere animasjonsfilmer som skal brukes som utgangspunkt for diskusjon innad i avdelingene. I tillegg vil LMS-et inneholde e-læringskurs, spørreundersøkelser, forum, relevante dokumenter og lenker. Verktøyet kan minne om et sosialt medium hvor man kan poste innhold som andre kan kommentere og like. Man samler også poeng etter hvert som man er aktiv. Alt dette var bestemt av Selskapets kontaktperson og Konsulentfirmaet i forkant av workshopen.

Implementeringen av de nye verdiene er ment å foregå gjennom hele året, og hvert kvartal vil ha ett hovedtema. Nevnte animasjonsfilm er ment som en introduksjon til de nye verdiene og et slags «startskudd» for hele arbeidet med implementeringen. I workshopen deltok det representanter fra flere avdelinger i selskapet, og formålet var altså å få frem ideer til hva denne animasjonsfilmen skulle vise.

Jeg deltok som observatør i denne workshopen, og utgangspunktet var å observere hvordan Konsulentfirmaet jobbet nettopp for å få tak i hvilke perspektiver og innspill representanter fra Selskapet hadde. Gjennom en praksisperiode hos Konsulentfirmaet hadde jeg allerede noe kjennskap til metoder de bruker i workshoper med kundene sine, men jeg hadde ingen

kjennskap til akkurat dette prosjektet på forhånd. Mine observasjoner fokuserte på Konsulentfirmaets bruk av metoder og verktøy for gjennomføring av workshopen. Utgangspunktet for studien var en interesse jeg opparbeidet meg gjennom masterstudiet for hvordan man kan nyttegjøre seg ulike perspektiver i en designprosess, og hvordan man kan legge til rette for samarbeid i en gruppe med medlemmer med ulik bakgrunn.

1.1.1 Forskningsspørsmål

Forskingsspørsmålene dreier seg om karakteristikk ved designprosessen og rollespill som metode, og er formulert på følgende måte:

- Hva karakteriserer designprosessen, og workshopen spesifikt?
- Hvilken funksjon har workshopen, og rollespillet spesielt, for sluttproduktet?

Disse vil bli forsøkt besvart gjennom beskrivelser og analyse av workshopen og samarbeidsprosessen mot et ferdig produkt, basert på egne observasjoner og intervjuer av noen av prosjektets aktører.

1.2 Oppgavens struktur

I neste kapittel vil det bli redegjort for hvilke teorier som brukes for å ramme inn studien. Her presenteres virksomhetsteori, hvor det vil bli kort redegjort for dette perspektivets historiske utvikling, samt viktige prinsipper og begreper. Deretter vil teorien om intersubjektivitet bli tatt opp, før det redegjøres for hva som menes med perspektivtaking og rollespill. Videre vil det i kapittel 3 bli presentert forskning som allerede er gjort om temaene design, co-design og rollespill som teknikk i designprosesser. Kapittel 4 tar for seg hvilke valg som er tatt angående studiens metoder for datainnsamling. Det vil bli redegjort for case-studie, observasjon og kvalitativt forskningsintervju. Det vil bli diskutert hvilke muligheter og begrensninger disse metodene gir, og utfordringer jeg har stått overfor. I det påfølgende kapitlet blir datamaterialet analysert, og det vil bli vist hvilke funn jeg har gjort. Kapittel 6 er et diskusjonskapittel, hvor funnene fra egne data vil bli drøftet og sett i sammenheng med teori og allerede eksisterende forskning og litteratur. I dette avsluttende kapitlet vil forskningsspørsmålene bli forsøkt besvart. Det siste kapitlet inneholder også refleksjoner rundt studien og tanker om eventuell videre forskning.

2 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet presenteres oppgavens teoretiske innramming. Hovedvekten ligger på virksomhetsteori.. Kapitlet tar i hovedsak for seg det som blir kalt tredjegerasjons virksomhetsteori, men det vil også redegjøres for perspektivets utspring og historie, samt sentrale begrep innenfor perspektivet. At det er denne teorien som rammer inn oppgaven, er valgt på bakgrunn av at den tar for seg hvordan ulike virksomhetssystem interagerer, og hvilke faktorer som spiller en rolle for hva resultatet av deres interaksjon blir. Dette anser jeg som relevant, da studien tar for seg nettopp en prosess hvor ulike aktører jobber sammen mot et felles produkt.

Mot slutten av kapitlet vil det bli redegjort for konseptet intersubjektivitet som en overgang til perspektivtaking. Perspektivtaking tas opp fordi det i denne studiens case, hvor det er ulike aktører som har kommet sammen for å utarbeide et produkt, har vært en del av måten å jobbe sammen på. Det vil redegjøres for teorier om perspektivtaking i nettopp heterogene grupper, og hvilken betydning det kan ha for gruppens arbeid og kreativitet.

2.1 Virksomhetsteori

Virksomhetsteori (også kalt aktivitetsteori) har sitt utspring i en kultur-historiske russiske psykologien fra 1920- og 1930-tallet, og søker å forstå både individuelle mennesker og de sosiale enhetene de danner (Hasan & Kazlauskas, 2014; Kaptelinin & Nardi, 2006).

Virksomhetsteorien har senere blitt utviklet og utdypet, og har etter hvert fått innvirkning på sosiale vitenskaper som tar for seg temaer som læring, undervisning, utvikling og menneske-maskin-interaksjon (Engeström & Miettinen, 1999). Den kultur-historiske psykologiens grunnleggende idé handler om at menneskets sinn er sosialt av natur, og at det er et organ som utvikles for å kunne interagere med verden (Kaptelinin & Nardi, 2006). Vygotsky, som i følge Kaptelinin og Nardi (2006) er den mest fremtredende aktøren i russisk psykologi, var opptatt av kulturs og samfunnets påvirkning på menneskets sinn. Han mente at man kan vise hvordan denne påvirkningen foregår gjennom å se hvordan mentale fenomen forandres over tid, i lys av den sosiale og kulturelle konteksten individet opptrer i.

I virksomhetsteori analyserer man menneskers aktiviteter. Säljö forklarer teorien grovt som “...et forsøk på å systematisere forståelsen av menneskelige handlingers situerte natur og beskrive dem som deler av kontinuerlige sosiale praksiser i samfunnet.” (Säljö, 2001:140).

Konseptet aktivitet blir av Kaptelinin og Nardi omtalt som «...et subjekts meningsfulle interaksjon med verden, en prosess hvor det oppnås gjensidige transformasjoner mellom polene «subjekt-objekt.»» (Kaptelinin & Nardi, 2006:31, forfatters oversettelse), og all aktivitet gjennomføres av et subjekt. De forklarer også hvordan man i virksomhetsteori anser aktivitet som enhet for analyse, og at man gjennom det kan forstå både subjekter og objekter. Dette er fordi man mener at subjekters og objekters egenskaper eksisterer kun i aktiviteter. Dessuten er aktivitet ansett som kilden til utvikling av både subjektet og objektet, ved at endringer hos subjektet, som har oppstått gjennom deltakelse i aktiviteter, kan føre til vesentlige endringer i subjektets egenskaper.

Aktivitet representeres gjerne som Subjekt \leftrightarrow Objekt. Subjektet har behov som møtes gjennom interaksjonen med verdenen, og aktiviteten og subjektet er gjensidige. Gjennom aktiviteter endres både subjektet og objektet (Kaptelinin, 2014).

2.1.1 Leontievs virksomhetsteori

Ut ifra det sosiokulturelle perspektivet formulerte Leontiev virksomhetsteori (Kaptelinin, 2014). Leontiev var elev av Vygotsky, og brukte mye av hans ideer i teorien. Teorien bygger på den samme antagelsen som det sosiokulturelle perspektivet har, om at det menneskelige sinnet har en sosial natur, og at det ikke kan atskilles fra aktivitet (ibid.). Leontievs rammeverk/tilnærming retter seg mot aktiviteter utført av individer. Han erkjenner at all aktivitet er sosial, fordi sosiale og kulturelle aspekter, verdier og verktøy påvirker aktivitetene, men det er likevel individets aktivitet som står i fokus (ibid.; Kaptelinin, 2005).

Videre vil det redegjøres for sentrale begreper og prinsipper i virksomhetsteori som representerer ulike deler av menneskelig aktivitet. Disse er begreper som Kaptelinin nevner, og som tilhører Leontievs formuleringer av virksomhetsteori.

2.1.2 Objektorientering

Et grunnleggende prinsipp innenfor virksomhetsteori er objektorientering. Ifølge Leontiev er all aktivitet rettet mot et objekt (Kaptelinin & Nardi, 2006), og en aktivitets objekt kan anses som grunnen til menneskers, grupper eller organisasjoners atferd (Kaptelinin, 2005).

Objektet er det som gir mening til aktivitetene. Objektet er altså det som subjektet er rettet mot i sin aktivitet. Konseptet «aktivitetens objekt» kan imidlertid være noe problematisk og

det kan mistolkes, fordi man i oversettelser fra russisk mister en distinksjon. På russisk skilles det nemlig mellom to former for det som har blitt oversatt til «object» i engelsk litteratur. På russisk brukes ordet «objekt» i hovedsak som betegnelse på materielle ting som eksisterer uavhengig av menneskets sinn. Ordet «predmet» henviser til målet for eller innholdet i en tanke eller en handling (ibid.), eller til hvordan enheten det er snakk om, er relatert til menneskers interesser (Kaptelinin, 2014). Kaptelinin (2005) foreslår det han selv omtaler som en mulig overforenkling, med at «predmet» er mer subjektivt, mens «objekt» er mer objektivt. I engelske oversettelser brukes ordet «object» om begge disse dimensjonene. Som oftest kan man tolke bruken av «object» i samme betydning som «predmet» når det er fokus på intensjonelle, sosiale, meningsfulle og integrerte kvaliteter ved tanker og handlinger, mens man kan tolke det i betydningen «objekt» når man snakker om subjekt-objekt-distinksjonen (ibid.).

Objekt er ikke nødvendigvis noe håndfast og fysisk, men så lenge det objektivt eksisterer i verden, kan det anses som objekt (Kaptelinin, 2014). En aktivitets objekt motiverer og styrer aktiviteten, og objektet er også med på å styre menneskets forståelse av aktiviteten. Slik kan objektet være både eksternt og internt, altså både noe materielt og en mental representasjon. I en prosess vil det dukke opp både hindringer og muligheter for å nå dette objektet, og disse faktorene kan gjøre at objektet endres underveis. Kaptelinin og Nardi (2006) viser et eksempel hvor objektet ved en persons aktivitet kan være et nytt familiehus. Underveis i byggingen kan den opprinnelige ideen om huset endres flere ganger, og det ferdige huset kan se annerledes ut enn først tenkt. Som et resultat av det kan subjektet – det vil si individene og hele familien - også endres. I designsammenheng kan man se for seg at aktørene som er involvert i en designprosess har en opprinnelig ide om hvordan det ferdige produktet skal se ut og hvilke funksjoner det skal ha. Underveis kan det dukke opp utfordringer, hindringer eller nye og bedre ideer til funksjoner som produktet bør ha, noe som gjør at objektet vil endres.

At objektet konstant er under endring og forhandling, er et sentralt aspekt i virksomhetsteorien (Engeström, 1987; Jahreie & Krange, 2011). Aktivitetens objekt omdefineres og rekonstrueres på bakgrunn av ulike hindringer over tid. Hindringene kan være for eksempel involverte aktører med forskjellige motiver og objekt, hvilke ressurser og verktøy man har (eller ikke har) tilgang på, eller at det er andre aktiviteter som må prioriteres

(Kaptelinin, 2005). I designsammenheng kan objekt forstås som representasjoner av utviklingen av produktet. Artefakter som tegninger, maler og prototyper er eksempler på objekter (Eckert & Boujut, 2003). De kan sies å være eksternalisering og forklaring på tanker, og kan hjelpe deltakerne i designprosessen med å kommunisere og komme frem til en felles forståelse. Objektet kan sette aktørene i stand til å kommunisere informasjon de ikke får frem med ord, unngå misforståelser og komme seg videre fra situasjoner hvor kommunikasjonen aktørene imellom har brutt sammen. Slik blir aktiviteten formet av aktørenes oppfatning av objektet (Jahreie & Krangle, 2011). Samtidig vil objektet i designsammenheng kunne ha en internaliserende funksjon for aktørene, nettopp ved at de får en mental forståelse for det ved å ha en fysisk representasjon å samles om.

2.1.3 Hierarkisk aktivitetsstruktur

Man kan skille mellom tre nivåer som sosiale handlinger kan foregå og forstås på. Disse er virksomhetssystem, handlinger og operasjoner (Säljö, 2001; Kaptelinin & Nardi, 2006). Operasjoner er konkrete aktiviteter som utføres for å få gjennomført handlinger. Disse kan i utgangspunktet være handlinger, men bli operasjoner etter hvert når de automatiseres (internaliseres), og kan utføres uten at man må tenke så mye over det. Handlinger er individuelle og målrettede og er motivert av å være en del av virksomhetssystemet. Med virksomhetssystem forstås det "...en historisk utviklet aktivitet av et eller annet slag." (Säljö, 2001:141). Disse er relativt permanente, men gjennomgår likevel forandringer og inneholder spenninger og konflikter. Det vil bli nærmere redegjort for virksomhetssystem nedenfor.

Ifølge Leontiev er menneskelig aktivitet «livsenheter» som kan organiseres i tre hierarkiske nivåer. Disse er, som nevnt, (fra øverst til nederst) aktivitet, handlinger og operasjoner (Kaptelinin, 2014; Säljö, 2010). Aktivitet er rettet mot et motiv som skal dekke et visst behov. Motivet er objektet som subjektet til slutt skal oppnå. Med handlinger menes bevisste prosesser som er rettet mot mål som må nås for så å kunne oppnå objektet. Handlinger bygger på operasjoner, som er rutineprosesser som gir tilpasninger til handling. Operasjoner er ofte «ubevisste» i form av at de har blitt automatisert, og at man dermed ikke trenger å tenke gjennom hvordan de utføres. De kan også opptre som spontane reaksjoner på situasjoner, for eksempel en rask unnamanøver i trafikken (Kaptelinin, 2014).

Kaptelinin (2014) peker i denne sammenheng også på hvordan arbeidsdeling (i form av

fordeling av (arbeids)oppgaver) viser at det finnes situasjoner hvor noen deltagere må fokusere på andre objekt enn det som oppfyller et visst behov. Han illustrerer dette med at det kan virke rart at en gruppe jegere skremmer bort et bytte, hvis man ikke vet at byttet er på vei mot en annen gruppe jegere som ligger i skjul. Han viser hvordan dissosiasjonen mellom motiverende objekter (motiver) og styrende objekter (mål) former individets aktivitet. I designsammenheng kommer dette til syne for eksempel hvis man må droppe eller endre noen av ideene man har for produktet som designes fordi det er andre faktorer som begrenser mulighetene man har. Man kan for eksempel ha ideer om funksjoner som produktet skal ha, som man ikke får utviklet på grunn av tidsbegrensninger eller budsjettensyn som må tas.

2.1.4 Mediering

Vygotsky var opptatt av hvordan mennesker benytter seg av verktøy når de interagerer med verden. Han mener at mennesket nyttegjør seg av verktøy (medierende artefakter) i sin interaksjon med verden. Med verktøy menes både fysiske "instrumenter" som hammere, bøker osv., og mentale system som språk og tallsystemer. Alt dette er med på å mediere aktivitet og på å påvirke menneskets interaksjon med verden. Mennesker utvikler disse verktøyene som hjelp til å utføre oppgaver i omgivelsene, og dermed må individets tanker og handlinger forstås i lys av konteksten det handler i (Kaptelinin, 2014). Samtidig forstås konteksten i sammenheng med individene og de medierende artefaktene (Vygotsky, 1978). Vygotsky mener at bruken av medierende verktøy endrer aktivitetens struktur, og at den er med på endre naturlige mentale prosesser til instrumentelle handlinger (Kaptelinin & Nardi, 2006).

De medierende artefaktene mennesker benytter sier noe om tidligere generasjoner, fordi det er tidligere generasjoner som har utviklet dem. Man kan forstå hvilke utfordringer de tidligere generasjonene har hatt, og verktøyene de har laget sier noe om hvordan de har valgt å løse disse utfordringene. Medierende artefakter sier altså noe om menneskers historisitet (Kaptelinin, 2014).

2.1.5 Internalisering og eksternalisering

All menneskelig aktivitet involverer både internale og eksterne aspekter (ibid.).

Internalisering og eksternalisering henviser til en gjensidig transformasjon mellom en aktivitetens internale og eksterne komponenter. Med det menes at eksterne komponenter, for

eksempel å telle på fingrene, internaliseres når behovet for en visualisering reduseres. Andre veien kan internale komponenter, som en designidé, eksternaliseres ved å lage visuelle representasjoner som prototyper, skisser og modeller (ibid.).

2.1.6 Utvikling

Dette henger sammen med Engeströms fjerde og femte grunnprinsipp om at motsetninger fører til endring (se under). Også Kaptelinin (2014) argumenterer for dette og kaller det dialektisk utvikling. Han sier også at for å få en dyp forståelse av et objekt man studerer, er man nødt til å se på dets «utviklingsbane» (Trajectory), og ikke bare hvordan det opptrer «her og nå». Med det menes at man må se på hvordan objektet historisk har forandret seg, og hvilke faktorer som har spilt en rolle for denne forandringen. På den måten kan man forstå både hvorfor objektet har blitt slik det har blitt, og hvilke motsetninger man kan forvente skal drive den videre utviklingen.

2.2 Tredjegerasjons virksamhetsteori

Engeström (1987) har utviklet virksamhetsteorien videre til det som blir kalt tredjegerasjons virksamhetsteori. Mens Leontiev rettet sitt rammeverk mot aktiviteter utført av individer, og mente at en aktivitets objekt er motivet for aktiviteten, argumenterer Engeström for at aktivitet er et kollektivt fenomen som foregår i virksamhetssystemer. I likhet med Leontiev nevner også han menneskelige behov og motiv med hensyn til aktivitetens objekt, men for ham er objekt hovedsaklig knyttet til produksjon, det å produsere en eller annen form for et resultat (Kaptelinin, 2005). Engeström (2001) oppsummerer sin beskrivelse av virksamhetsteori i fem grunnprinsipper.

Det første prinsippet er at det er virksamhetssystemet sett i relasjon til andre virksamhetssystemer som er enheten for analyse (Se kapittel 2.2.1 for grundigere redegjørelse for hva som menes med et virksamhetssystem). Individuelle og kollektive handlinger er faktorer som forstås i sammenheng med alle faktorene som inngår i et virksamhetssystem. Engeströms andre prinsipp handler om virksamhetssystemers flerstemmighet. Med det menes at virksamhetssystemer innehar flere synspunkt, perspektiver og tradisjoner. Deltakerne i systemet bringer med seg ulike historier og interesser, og systemet i seg selv har også flere lag av historie i sine artefakter, regler og konvensjoner. Denne flerstemmigheten kan være kilde

både til problemer og innovasjon, alt ettersom hvordan den håndteres. Den stiller krav til forhandling og oversetting.

Det neste prinsippet handler om virksomhetssystemets historisitet. Med det menes hvilken rolle virksomhetssystemets historie spiller, og hvordan det har utviklet seg og blitt formet over tid. Det er kun med dette som bakgrunn at man kan forstå dets problemer og potensial. For å forstå historien må man se på aktiviteten og dens objekter, i tillegg til hvilke teoretiske ideer og verktøy som har formet den.

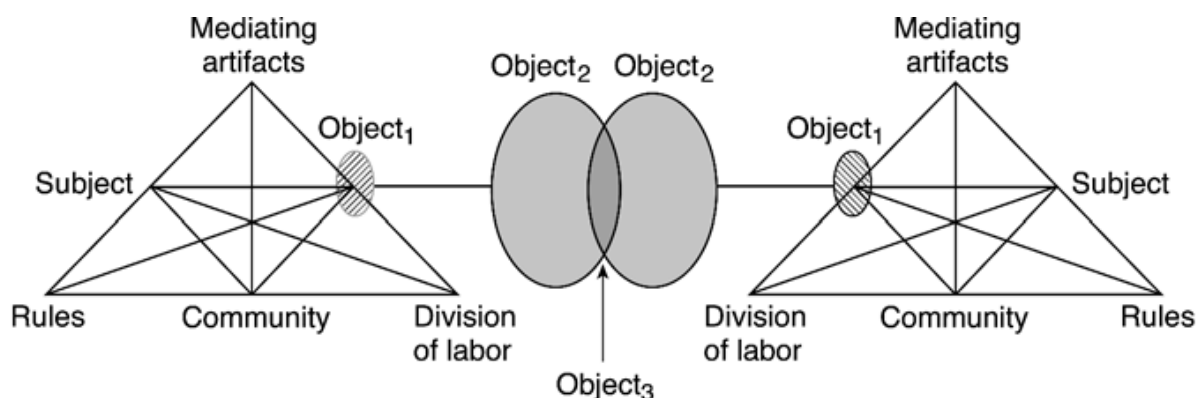
Det fjerde prinsippet tar for seg motsetninger som kilde til endring og utvikling. Engeström understreker at motsetninger ikke er det samme som problemer og konflikter, men beskriver det som «...historically accumulating structural tensions within and between activity systems.» (Engeström, 2001:137). Ettersom virksomhetssystemer er åpne og dynamiske systemer, kan de ta til seg eksterne elementer, for eksempel en ny teknologi. Til å begynne med kan dette «kollidere» med allerede eksisterende elementer i systemet, som regler og arbeidsdeling. Det tvinger frem en endring. Dette gjør det altså til en kilde for nytenkning og innovasjon og kan fostre nye måter å gjøre aktiviteten på.

Engströms femte og siste grunnprinsipp forklarer grundigere hvordan motsetninger fører til endring. Når det har vært en spenning i et aktivitetssystem over lang tid, kan de individuelle deltagerne begynne å stille spørsmål ved og avvike fra systemets normer. Dette kan eskalere til et kollektivt bevisst forsøk på endring.

2.2.1 Virksomhetssystem

I Engeströms videreutvikling av virksomhetsteori fokuseres det i stor grad på interagerende virksomhetssystem, til forskjell fra Leontiev som har fokus på individers motiv for aktivitet. Engeström mener at aktivitet forstås som kollektive fenomen, og at individer kan bedrive aktiviteter bare innenfor større kollektive virksomhetssystem. Et virksomhetssystem består av aktører som er samlet om ett felles objekt (Miettinen, 1998), og inkluderer i tillegg regler, fellesskap og arbeidsdeling, samt de medierende artefaktene (Engeström, 2005). Ulike virksomhetssystemer har forskjellig kunnskap, og delene av systemene har blitt utviklet over tid. Når flere virksomhetssystem interagerer, forsøker de å skape et felles objekt. Dette

objektet forhandles om og forandres kontinuerlig, og påvirkes av alle systemene som interagerer med hverandre, og alle faktorene innad i de respektive virksomhetssystemene.



Figur 1: Engeströms modell av interagerende virksomhetssystem (Engeström, 2001:136).

Denne figuren illustrerer hvilke faktorer et virksomhetssystem består av, og at disse påvirker hverandre innad i systemet. Hvert enkelt virksomhetssystem har sine medlemmer (subjekter), regler, medierende artefakter, måter å fordele arbeidet på, fellesskap og objekter for sin aktivitet/virksomhet. Figuren viser samtidig at når flere virksomhetssystemer interagerer, forandres objektet. Aktivitetens objekt beveger seg fra å være et «problemområde» som virksomhetssystemenes aktivitet er rettet mot, til å bli et kollektivt meningsfylt objekt som er konstruert av virksomhetssystemet, for så å bli til et potensielt delt eller felles konstruert objekt mellom to eller flere virksomhetssystemer (Engeström, 2011; Kaptelinin, 2005). Et viktig poeng her er at aktivitetens objekt er et mål som er i bevegelse, og formes og transformeres til et resultat (Kaptelinin, 2005).

2.3 Intersubjektivitet

Interagerende virksomhetssystemers felles konstruerte objekt kan sees i sammenheng med konseptet intersubjektivitet. Begrepet viser til en psykologisk relasjon mellom deltakere som har en samtale, for eksempel for å lære om hverandres perspektiv (Fugelli, Lahn & Mørch, 2013). Intersubjektivitet oppstår når deltakerne har samme oppfatninger av visse aspekter av situasjonen de befinner seg i (Wertsch, 1985). Det handler altså om faktorer som gjør at deltakerne i samtalen har en felles forståelse. Wertsch peker på at deltakerne kan ha ulike situasjonsdefinisjoner. Med det menes at deltakerne kan avvike fra hverandre i måten de

tolker og forstår objektene og hendelsene som finnes i situasjonen, på. Spesielt tydelig kan dette være i relasjoner mellom barn og voksne i den nærmeste utviklingssone, hvor barnet mangler forståelse for hvilken betydning objektene og den voksnes atferd har. Man kan si at de ikke er i samme situasjon, fordi de ikke definerer aspektene ved situasjonen likt, og dermed kan effektiv og hensiktsmessig kommunikasjon være vanskelig å få til (ibid.). Gjennom gradvis tilnærming til hverandre gjennom kommunikasjon, altså en intersubjektiv tilnærming, kan dette problemet løses.

Intersubjektivitet kan defineres som «en midlertidig felles sosial verden» (Rommetveit, 1976). Når intersubjektivitet etableres, skaper deltakerne i en interaksjon et felles forståelsesnivå, som igjen lar dem nå et mål sammen (Granados, 2000; Ho & Lee, 2012). Samtidig handler det ikke bare om å finne en felles forståelse, det handler også om å opprettholde den. Gjennom kommunikasjon gjøres tolkninger av og antagelser om hva avsenderen mener og ønsker å gjøre kjent. Utover i samtalen blir ny informasjon koblet med det som allerede er antatt eller gjort kjent, og fungerer som en forutsetning for å forstå også hva som sies senere (Rommetveit, 1976). Tolkningene og antagelsene gjøres på bakgrunn av konteksten og situasjonen ytringene sies i. Dermed kan samme setning ha ulike betydninger i forskjellige kontekster. Ytringene må hele tiden monitoreres – avsenderen må være observant på hvilke premisser lytteren har for å forstå hva som blir sagt, og tilhøreren må lytte på avsenderens premisser, altså tolke avsenderens ytringer i henhold til dens bakgrunn. Man må altså evne å sette seg inn i den andres situasjon, og forstå dennes bakgrunn for å handle og ytre seg slik den gjør (ibid.; Granados, 2000). Samtidig må begge parter hele tiden relatere det som sies til hva som har blitt antatt tidligere i samtalen (Rommetveit, 1976).

Intersubjektivitet oppstår ikke nødvendigvis i en bevisst prosess, men kan sies å heller være en intuitiv prosess som man naturlig tar del i når man interagerer med hverandre (Granados, 2000). Intersubjektivitet oppnås, som nevnt, gjennom at deltakerne setter seg inn i hverandres perspektiver (Rommetveit, 1976; Ho & Lee, 2012). Rommetveit (1976) nevner i tillegg at deltakerne må ha evne til å se at samtalepartneren kan kategorisere annerledes og ha andre årsaksforklaringer enn dem man selv har, og at partenes intensjoner i situasjonen komplementerer hverandre (Rommetveit, 1976).

2.3.1 Perspektivtaking og rollespill

Som nevnt oppnår man intersubjektivitet når deltakerne i en interaksjon setter seg inn i hverandres perspektiver. I det følgende vil begrepet perspektivtaking beskrives nærmere.

Perspektivtaking (ofte også referert til som rolletaking) har blitt antatt å være et av de viktigste aspektene ved menneskers interaksjon og samarbeid, og at man derfor må ha denne evnen for å kunne samhandle med andre mennesker (Johnson, 1975). Det handler om evnen til å forstå hvordan en situasjon virker for en annen person, og hvordan den personen reagerer, både kognitivt og emosjonelt, på situasjonen. Det handler også om evnen til å forstå at andre kan ha andre synspunkt enn en selv (ibid.). Høever, van Knippenberg, van Ginkel & Barkema (2012) definerer perspektivtaking som en kognitiv prosess hvor en observatør forsøker å forstå en annens tanker, motiver og/eller følelser, samt hvorfor de tenker og/eller føler det de gjør. De legger også til at dette foregår på en ikke-dømmende måte. Grant og Berry (2011) har en lignende definisjon, men sier at det er den andres preferanser, verdier og behov man forsøker å forstå når man tar noen andres synspunkt. Samtidig er det et skille mellom å forestille seg hvordan andre føler seg, og å forestille seg hvordan man selv ville følt seg i samme situasjon (Batson, Early & Salvarani, 1997).

Fundamentet for perspektivtaking har med kommunikasjon å gjøre. Kommunikasjon baserer seg på hvilke kunnskaper, holdninger og motiver man antar at den andre har. Dette er utgangspunktet for perspektivtaking (Boland & Tenkasi, 1995). For at kommunikasjon skal være effektiv og hensiktsmessig, er det nødvendig å vite hva den andre vet, i det minste at ens egen forestilling av hva den andre vet, er realistisk (ibid.).

Når perspektivtaking foregår, deles, evalueres og integreres individers kunnskap med andre (ibid.). Å sette seg inn i andres perspektiv antas å gi en «fusjonerings-effekt» mellom aktørene. Den som setter seg inn i en annens perspektiv, vil ifølge Davis, Conklin, Smith & Luce (1996) få en bedre forståelse av hvorfor den andre handler som den gjør, og dermed vil tankene, holdningene og følelsene overfor den andre endres. Aktørene vil også få en større grad av sammenfallende tanker. Det hevdes også at aktive forsøk på rolle-taking reduserer skillet mellom aktørene. I forlengelsen av det vil gode perspektivtakingsevner muliggjøre oppnåelse av tilfredsstillende relasjoner mellom aktørene (ibid.). Det begrunnes med at perspektivtaking er assosiert med større grad av å tilpasse egne behov til andres forventninger,

samt reduksjon av egosentrisme.

Perspektivtaking kan imidlertid også ha noen «fallgruver». Prosessen involverer en viss grad av forhåndsømming og å trekke slutninger. Disse slutningene kan ofte være basert på stereotypier og forutinntatthet man har overfor andre. Det kan også skje at man antar at andre er mer lik en selv enn hva som er tilfellet (Boland & Tenkasi, 1995).

En generell definisjon av rollespill er en gruppe individer som tar på seg en rolle i en konstruert scene (Medler & Magerko, 2010). Det er en viss grad av realisme knyttet til rollespill, men det tillater likevel uendelig manipulering av tid og sted. Rollespill kan også sies å være en simulering av ekte og realistiske livssituasjoner eller -erfaringer, under kontrollerte forhold (ibid.). «Rolle» som begrep ble introdusert på 1920- og 1930-tallet av blant andre Mead og Moreno (Mørch, Hartley & Caruso, 2015). Det ble brukt i forbindelse med teorier om personlighetsutvikling, og Mead brukte spill som en modell for sosiale aspekter ved slik utvikling. Perspektivtaking og rollespill er nært knyttet fordi når man deltar i rollespill, må man internalisere både rollespillets regler og de andre spillernes roller. Da tilegner man seg en forståelse av andres forventning til hvordan man selv skal handle. I tillegg har man en oppfatning av hvordan de andre spillerne handler. Mørch m.fl (ibid.) viser også at gjensidig perspektivtaking er en forutsetning for at en gruppe sammen skal kunne oppnå et komplekst mål, og at å spille ulike roller kan fremme dette.

3 Relevant forskningslitteratur

Dette kapittelet vil ta for seg litteratur om og relevant forskning på designprosesser og hvordan disse påvirkes og ledes, med et spesifikt fokus på co-design og rollespill. I tråd med oppgavens teoretiske rammeverk vil det også presenteres hvordan perspektivtaking spiller en rolle i designprosesser hvor grupper samarbeider om å utvikle produkter. Det vises til rollespill som forslag til en metode å bruke i samarbeidende design, og hva dette kan bidra med i prosessen.

Det kan være verdt å merke seg at det i flere av artiklene som presenteres her, ofte handler om utvikling og design av et fysisk produkt eller verktøy som skal implementeres i, og ofte lette, en arbeidshverdag, og hvor arbeiderne eller brukerne som vil bli påvirket av verktøyet er med i designprosessen. I min studie er ikke produktet som designes av helt samme karakter, da det der er snakk om utviklingen av en film. Det kan sies å være et mer passivt verktøy, fordi den er ment å bli brukt som utgangspunkt for diskusjon om og refleksjon rundt Selskapets visjon, og ikke er et verktøy for selve yrkesutøvelsen. Jeg argumenterer likevel for at funn fra disse forskningene er relevant også for min studie, fordi også deltakerne i denne workshopen kan sies å være «brukere» av filmen, og Konsulentfirmaet ønsker å involvere dem i utviklingen av den.

3.1 Design

Designbegrepet brukes på forskjellige måter og av forskjellige fagområder. I denne oppgaven vil det bli tatt utgangspunkt i følgende definisjon: «Design betegner både prosessen der planen for et produkt blir laget, arbeidet med utformingen av produktet og selve produktet.» (Stuedahl, 2004:56). Hensikten med design, i tillegg til selve produktet som designes, er også å få til en endring i hvilke muligheter for handling som den sosiale organisasjonen som skal ta i bruk produktet, har (Bratteteig & Stolterman, 1997). Hovedfokuset i denne oppgaven ligger på arbeidet med utformingen av produktet, i en prosess hvor brukerne er involvert i idéfasen av designprosessen.

Ifølge Stuedahl (2004) kan design oppfattes som et oversettelsesarbeid i form av at de som er designere, er nødt til å gjøre en innsats for å komme frem til en felles forståelse mellom aktørene i prosessen. Ettersom aktørene bringer med seg ulike historier, interesser og

forventninger, blir det viktig å jobbe for å fremme denne felles forståelsen. Én måte å gjøre det på, er å formulere en visjon for det ferdige produktet. Felles forståelse utvikles gjennom å verbalt formulere sine egne ideer og kommunisere dem til de andre aktørene, og forsøke å forstå andres ideer.

Bratteteig og Stolterman (1997) peker på noen aspekter ved hvordan en designprosess bør og ikke bør ledes, og trekker frem visse evner en leder bør ha. I sin sammenligning med jazzimprovisasjonsgrupper viser de at det i en slik gruppe er mange stemmer som det må tas hensyn til, og at ulike melodier må koordineres for å skape musikken. De argumenterer for en leder som klarer å balansere dette uten å gi deltakerne for stor følelse av å bli kontrollert.

Ostergaard og Summers (2009) har ved å gå gjennom annen litteratur, kommet frem til seks kategorier som har betydning for et designsamarbeid. Disse er gruppesammensetning, kommunikasjon, distribusjon (deltakernes geografiske plassering, organisatoriske grenser, tid ...), designtilnærming (inkludert hvilke verktøy som brukes, evalueringsmetoder, grad av struktur), informasjonsflyt og problemets natur (kan for eksempel klassifiseres som et nytt problem, eller et problem som har en rutinemessig løsning). Dette er et normativt rammeverk som kan brukes som en slags sjekkliste over faktorer man må ta hensyn til når man planlegger og gjennomfører designsamarbeid.

Når designgruppene består av deltakere med ulik bakgrunn, perspektiver og interesser, vil det kunne oppstå uenigheter og spenninger. Nettopp dette kan være kilde til utvikling og nytenkning (Bratteteig & Stolterman, 1997; Engeström, 2005; Stuedahl, 2004). Samtidig er ikke spenningene i seg selv nok til å drive prosessen fremover. Enten må spenningen anses som uvesentlig for deltakerne, eller så må de behandles på en god måte. Dette krever tolkninger og forhandlinger, og deltakerne må skape et felles perspektiv for å komme videre (Dolonen & Ludvigsen, 2013). Dette kan gjøres gjennom artefakter som for eksempel datamaskiner, virtuelle applikasjoner eller samtale (ibid.).

3.1.1 Co-design og brukerinvolvering

Sanders og Simons (2009) definerer co-design som "...collective creativity as it applies across the whole span of a design process." (Sanders & Simons, 2009:tredje avsnitt), og anser det som verdifullt på tre måter. De argumenterer for at co-design har både en pengemessig, bruker-/erfaringsmessig og sosial verdi. Sanders og Stappers (2008) inkluderer designere og

ikke-designere i sin bruk av begrepet. De mener at co-design er en spesifikk forekomst av det de omtaler som co-creation. Med co-creation menes alle kollektive kreative handlinger, altså kreative handlinger som deles av to eller flere. De viser også at brukerne av produktet som designes, ses på som en ressurs på grunn av erfaringene de selv har fra praksis. De mener at brukerne innehar en viktig situert ekspertise, altså at de kjenner til selve situasjonen som det som designes, skal brukes i. For at brukere skal kunne være en hensiktsmessig ressurs, må man benytte metoder og verktøy som sikrer en meningsfull deltakelse (ibid.).

I co-design kommer eksperter fra ulike felt sammen for å samarbeide kreativt i en designprosess (Steen, Manschot & De Koning, 2011). Aktørene deler sin kunnskap om designprosessen og -innholdet for at alle kan oppnå en felles forståelse for disse aspektene. Utviklere, som har forståelse for tekniske utfordringer og muligheter, formidler kunnskap om disse faktorene, brukere formidler kunnskap om sine behov og konteksten som produktet skal brukes i, og andre aktører kan formidle annen relevant informasjon. Et eksempel kan være en ergoterapeut som ser at utformingen av et produkt kan gi uheldig arbeidsstilling, selv om det utvikles med utgangspunkt i brukernes behov. Aktørene kan videre integrere og utforske hverandres kunnskap for så å kunne oppnå et større felles objekt: Det nye produktet som skal designes (Kleinsmann & Valkenburg, 2008). Co-design som forskningsfelt har sine røtter tilbake til 1970-tallet fra et behov for brukerinvolvering i samfunnsplanlegging og systemdesign (Dolonen & Ludvigsen, 2013). Sanders og Stappers (2008) mener at designere i løpet av disse tiårene har beveget seg i større og større grad mot de fremtidige brukerne av det de designer. I begynnelsen dreide dette seg om en brukersentrert designtilnærming, hvor forskere innhentet informasjon om sluttbrukere ved å intervju og/eller observere dem uten at brukerne aktivt var med i selve designprosessen. Forskerne kommuniserte informasjonen videre til designerne, som tok det i betraktning i utviklingen av produktet. Etter hvert har man beveget seg fra å designe *for* brukerne til å designe *med* dem.

Kaulio (1998) har operasjonalisert kategoriene design *for*, design *med* og design *av* på følgende måte:

- Design for: Produkter designes på vegne av kundene/brukerne. Kunnskapsbasen man designer utfra, er data om brukere, generelle teorier og modeller av kunders atferd. Dette inkluderer ofte fokusgrupper eller intervjuer.
- Design med: Her er fokus på kunden/brukeren. I likhet med design *for* brukes data om

brukeres preferanser og behov, men i tillegg vises foreslåtte løsninger til brukerne, slik at de kan reagere og gi tilbakemelding på dem.

- Design av: Brukerne er aktivt deltakende med i designingen av produkter de selv skal bruke.

Bevegelsene mot design *med* og *av* brukerne har tatt tid. Dette er delvis på grunn av at en slik tilnærming truer eksisterende maktstrukturer ved å overlate noe kontroll til brukere, kunder eller konsumenter, delvis fordi design har blitt sett på som et akademisk anliggende, og delvis fordi man for å omfavne co-creation må ha tro på at alle mennesker er kreative. Det er ikke nødvendigvis en vanlig oppfatning (ibid.). Også Mulder og Stappers (2009) mener at det er begrenset hvor mye man faktisk lar brukere involveres i designprosesser. De argumenterer for at det er viktig å involvere brukere i *tidlige* faser av en designprosess for at produktet faktisk skal passe inn i livet til målgruppen. På den måten kan man få en fullstendig forståelse for både hvem, hvor, hva, når, hvordan og hvorfor når det gjelder hvilken kontekst produktet som designes, skal brukes i.

Bratteteig og Stolterman (1997) argumenterer for at en gruppe kan skape visjoner og bilder som ikke ville vært mulig å få til av ett av medlemmene av gruppen alene. De viser også til Buchanan som sier at evnen til å kunne skifte perspektiv og posisjon når man analyserer og evaluerer produktet, er en viktig ferdighet i designsammenheng. Det er altså viktig å kunne forstå hva som er viktig og hvilke implikasjoner valg som tas kan ha for ulike interessenter. En systemutvikler vil ha andre interesser og perspektiver enn for eksempel en ergoterapeut. En måte å sikre at dette blir gjort, er å sette sammen en gruppe med personer med forskjellig kunnskap og erfaringer. I tillegg viser Bratteteig og Stolterman (ibid.) til funn gjort av Peng, om at heterogenitet mellom deltakerne i en designprosess er av stor betydning for kvaliteten på resultatet. De argumenterer også for at «...menneskene som blir påvirket av endringene, bør ha mulighet for å komme med innspill i designprosessen.» (Bratteteig & Stolterman, 1997:7, forfatters oversettelse).

Steen m.fl. (2011) har undersøkt hvilke fordeler co-design har i prosjekter hvor man skal designe service-produkt. De har ved å gå gjennom litteratur på feltet og diskutere tre servicedesignprosjekter, identifisert flere fordeler ved tilnærmingen. De gir i tillegg råd om hvordan de som er involvert i co-design, bør planlegge samarbeidet. De mener at for å på best mulig måte utnytte fordelene som co-design kan gi, bør man først identifisere hva målet med

prosjektet er, for så å velge hvilke metoder («co-designaktiviteter») man ønsker å benytte. Dette vil gjøre at aktivitetene man velger, i større grad er fordelaktige for prosjektets mål. Man må også vite hvilke fordeler som er forbundet med hvilke aktiviteter. Forfatterne har fulgt tre caser, hvor de har identifisert ulike fordeler ved bruk av ulike metoder. I det ene caset skulle det utvikles et servicekonsept for eldre mennesker for å hjelpe dem til å delta mer aktivt i sine sosiale nettverk. Målet med co-design i dette caset var å få førstehånds kunnskap om eldres oppfatning av sine sosiale nettverk, samt å sikre brukerverdien og validiteten ved konseptene som ble utviklet. Designprosessen inkluderte grupper av eldre mennesker i tre faser. Først ble de intervjuet, deretter ble det gjort en studie av de eldres dagboknotater. Til slutt møttes de eldre og designerne i en workshop hvor de eldre fikk kommentere og komme med innspill til konseptene som ble presentert. Hensikten med å involvere brukerne i dette caset viste seg å bli oppnådd. Designerne fikk nye ideer og perspektiver som følge av at de fikk innsikt i brukernes egne oppfatninger og tanker. Ideene var også enklere å kommunisere videre til andre interessenter i prosjektet, fordi brukerne hadde fått mulighet til å kommentere dem. Dermed ble de ansett som valide og som verdifulle for brukerne.

I artikkelen blir det også identifisert flere andre fordeler ved co-design, hvor noen av dem er fordelaktige for selve prosjektet, noen for brukerne og noen for organisasjonen(e) involvert i prosjektet. Fordelene inkluderer blant annet bedre og flere ideer, bedre kunnskap om brukerne, økt kreativitet, høyere kvalitet på produktet som designes, og mer vellykkede innovasjoner. Forfatterne påpeker imidlertid at det kan finnes visse risikoer ved co-designprosesser, som økte kostnader med hensyn til både tid og penger, og at det kan virke mot sin hensikt dersom man velger «feil» mennesker til å bidra. Co-design øker også prosjektets kompleksitet, og det kan være utfordrende å skulle lede og ha kontroll på slike. Forfatterne understreker derfor viktigheten av å velge passende og riktige metoder, samt riktige deltakere for å oppnå de fordelene man ønsker ved co-design.

Kleinsmann og Valkenburg (2008) har gjennom intervjuer av prosjektledere i et prosjekt for å oppgradere mellomtunge lastebilers hytte, identifisert noen faktorer som er avgjørende for at man skal ha mulighet til å oppnå felles forståelse i en co-designprosess. Disse innebærer at aktørene må kunne kommunisere godt, samtidig som prosjektledelse og -organisering spiller en rolle. God kommunikasjon kan være utfordrende å få til når det er representanter fra ulike miljøer til stede, fordi de har ulike interesser og forskjellige måter å snakke om ting på. Det blir derfor viktig at samarbeidet organiseres på en måte som tar hensyn til disse utfordringene.

En kategori av co-design kalles deltakende design. Sanders og Stappers (2008) viser at kollektiv kreativitet i design har eksistert i rundt 40 år under nettopp dette begrepet. Deltakende design er «...et sett teorier, praksiser og studier relatert til sluttbrukere som fullverdige deltakere i aktiviteter som leder til software- og hardware-produkter og datamaskinbaserte aktiviteter.» (Muller, 2003:1, forfatters oversettelse). Med denne tilnærmingen ønsker man å involvere sluttbrukerne, samt alle interessenter av produktet som designes gjennom *hele* designprosessen. Dette er for å sikre at produktet faktisk møter brukernes behov og krav, og er tilpasset deres omgivelser. Mange tilhengere av deltakende design drives av en tro på demokratiske prosesser og slike prosessers nytte for «folket». Man mener at ved å la ulike grupper bli hørt, kan man dra nytte av kunnskapsmangfoldet og dermed utvikle bedre tjenester og produkter (Muller, 2003; Schuler & Namioka, 1993). Det er også en grunnleggende tanke at de menneskene som vil påvirkes av en avgjørelse, skal ha mulighet til å få si sin mening (Schuler & Namioka, 1993), slik det tidligere ble vist at også Bratteteig og Stolterman (1997) argumenterer for. Samtidig mener man at det er brukerne selv (eller arbeiderne i de tilfellene man designer et produkt ment til bruk i et yrke) som er ekspertene på sine opplevelser, behov og sosiale omgivelser (Steen m.fl., 2011). I tillegg finnes det et behov for å kunne kombinere menneskers ulike kunnskaper og fagfelt for å løse realistiske og komplekse designproblemer (Muller, 2003). Aktørenes ulike ekspertiser blir en ekstra ressurs for utvikling i prosessen, i stedet for at ekspertisen anses som en autoritet man ikke skal utfordre (Schuler & Namioka, 1993).

3.1.2 Hybridområder i deltakende design

Muller (2003) tar for seg hvordan deltakende design har karakter av å skape et «mellomdomene», eller et tredje område, mellom designere og sluttbrukere. Med det mener han at når to domener møtes eller jobber sammen, er det ikke slik at det ene domenet «tar over» det andre. I stedet oppstår det et nytt domene som vil være en hybrid av de allerede eksisterende domeneene. De overlapper hverandre. I dette hybrid-området oppstår det nye, uforutsigbare kombinasjoner av trekk fra de to opprinnelige domeneene. Kolonisering er et eksempel på et slikt hybrid-område. Innfødte blir fanget mellom sin egen kultur og koloniherrernes kultur, og dette skaper en ny, tredje kultur. I dette nye området vil gamle antagelser og perspektiver fra begge de tidligere kulturene bli stilt spørsmål ved, utfordret og tolket på nytt. Det gjør at kunnskapsutveksling er mulig. Figuren nedenfor viser hvilke trekk og egenskaper som kjennetegner hybrid-områder.

Table 1. Summary of Claims Relating to Third Spaces

Overlap between two (or more) different regions or fields (inbetweenness) Marginal to reference fields Novel to reference fields Not “owned” by any reference field Partaking of selected attributes of reference fields Potential site of conflicts between/among reference fields
Questioning and challenging of assumptions Mutual learning Synthesis of new ideas
Negotiation and (co-)creation of... Identities Working language Working assumptions and dynamics Understandings Relationships Collective actions
Dialogues across and within differences (disciplines) Polyvocality What is considered to be data? What are the rules of evidence? How are conclusions drawn?
Reduced emphasis on authority – increased emphasis on interpretation Reduced emphasis on individualism – increased emphasis on collectivism Heterogeneity as the norm

Figur 2: Oppsummering av kjennetegn ved “third spaces” (Muller, 2003).

Når det gjelder design i menneske-maskin-interaksjon-feltet, har det tradisjonelt vært fokus på å finne måter å overføre kunnskap mellom brukere og softwareutviklere på. Informasjon fra brukerne blir analysert før softwaredesignerne utvikler systemer til dem, for deretter å samle inn data angående anvendelighet av systemet fra dem. Brukerne er altså ikke aktivt med i selve designprosessen. Her er det sjelden toveis diskusjoner og dermed lite virkelig nyttegjørelse av brukernes kunnskapsområder (ibid.).

I tradisjonen med deltakende design derimot er det fokus på gjensidighet, og denne gjensidigheten oppstår gjerne nettopp i det nye, tredje området mellom to tidligere atskilte domener. I deltakende design kreves det en kombinasjon av flere perspektiv, delvis fordi det trengs representanter fra flere disipliner for å løse komplekse problemer, og delvis på grunn av en tradisjon for demokrati på arbeidsplassen, hvor det kreves at alle som kan ha en interesse av produktet, får si sin mening når løsninger utarbeides (ibid.).

Videre presenterer Muller flere ulike designmetoder eller designteknikker som gjør at deltakerne kan få en opplevelse av hybriditet. Dette er altså teknikker som støtter eller

påvirker mulighetene det tredje området gir for utfordring av gamle antagelser, diskusjoner og nye konseptualiseringer. Under finnes en oversikt over disse, og hvilke teknikker som støtter eller ikke støtter de ulike aspektene ved hybriditet.

Table 2. Hybridity in Participatory Practices^a

Attribute	Sitings	Workshops	Stories	Photos	Dramas	Games	Language	Descriptive	Prototypes
Overlap / Inbetweenness	?	+	-	+	+	+	+	+	+
Marginality	+	+	-	?	+	+	?	+	?
Novelty	+	+	?	?	+	+	+	+	+
Uncertain/shared "ownership"	?	+	?	-	+	+	+	-	-
Selected attributes	+	?	+	+	-	+	+	-	+
Conflicts	+	+	+	-	+	-	+	-	+
Questioning assumptions	+	?	+	+	+	+	+	?	+
Mutual learning	+	+	+	+	+	+	+	?	+
Synthesis of new ideas	?	+	+	+	+	+	?	+	+
Negotiation / (co-)creation	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Identities	-	-	+	+	-	?	?	+	?
Working language	-	?	+	+	-	+	+	+	+
Working assumptions and dynamics	+	?	+	+	+	+	+	?	+
Understandings	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Relationships	?	+	+	+	-	+	?	+	?
Collective actions	?	+	?	+	?	?	?	+	+
Dialogues	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Polyvocality	+	+	+	+	+	+	+	+	+
What is considered to be data?	-	-	-	+	-	-	+	+	-
What are the rules of evidence?	-	-	-	+	-	-	+	+	-
How are conclusions drawn?	-	-	-	?	-	-	+	-	-
↓ authority – ↑ interpretation	+	?	+	+	+	+	+	?	+
↓ individualism – ↑ collectivism	?	+	?	+	?	+	?	?	+
Heterogeneity as the norm	+	+	+	+	-	+	+	+	+

^a Key: + practice includes this attribute of hybridity
 - practice does not include this attribute
 ? not sure

Figur 3: Mønstre av hybriditet for ulike metoder, teknikker og praksiser (Muller, 2003).

Nedenfor vil jeg beskrive litt nærmere et par av de teknikkene som Muller omtaler, da disse er særlig relevante for denne oppgaven. Disse er «Workshops» og «Dramas».

En workshop kan anses som et hybrid-område, fordi den fungerer som en møteplass hvor interessenter møtes for å kommunisere, komme frem til felles mål, strategier og resultater. I tillegg gjennomføres ofte workshops med nye arbeidsmåter som deltakerne ikke er vant til fra før. Dermed må deltakerne forhandle for å komme frem til en kollektiv enighet. På den måten blir workshops et område hvor ulike aktører kommuniserer på bakgrunn av at de alle

har lite kjennskap til måten å jobbe på. Fordelen med workshoper er at de bringer sammen et mangfold av deltakere, og når disse deltakernes ulike perspektiver kombineres, fører det til nye perspektiver og kunnskap. Dette vil ha direkte verdi for designprosessen, fordi interessentene har fått sin stemme og sine meninger hørt, i tillegg til å ha vært med på å forhandle frem nye konsepter (ibid.).

Dramaer gir en ny måte å få frem historier på. Det finnes egne teaterteknikker som er utviklet spesielt for å engasjere publikum og la publikum påvirke utfallet av stykket. Et eksempel på en slik teaterteknikk er Boals Forumteater, hvor en gruppe spiller ut et stykke som, som oftest, har en slutt som publikum ikke liker. Deretter får publikum anledning til å komme med forslag til hvordan situasjonen skal bli løst, hva skuespillerne skal si, og endre stykket til de blir fornøyd (ibid.). Teaterteknikker kan også brukes for å få i gang diskusjon, og på den måten kan man få tak i brukeres tanker og opplevelser. Ettersom teaterteknikker er eksperimentelle, er det vanskelig å finne helt klare bevis for fordelene ved dem, men Muller (ibid.; Brandt & Grunnet, 2000; Newell, Carmichael, Morgan & Dickinson, 2006) viser til følgende påstander, gjort av forskerne i artiklene han henviser til: De kan bygge broer mellom brukeres verden og software-utvikleres verden, de bedrer kommunikasjon gjennom kroppslige opplevelser, de engasjerer både mindre og større publikum, designere får mer empati med brukerne, man kan simulere bruk av nye teknologier som enda ikke er utviklet, og fokusgruppemedlemmer får en dypere forståelse, som igjen fører til mer effektive og hensiktsmessige diskusjoner (Muller, 2003.).

Muller konkluderer i sin artikkel med at å utnytte hybrid-området gir metoder som forsterker og øker kommunikasjonseffektivitet, gruppesamhold, innovasjon og kvaliteten på resultater. Disse metodene fostrer også diskusjoner og refleksjoner som trengs for å utfordre gamle antagelser, og skape ny kunnskap.

3.2 Perspektivtaking

I denne delen av kapittelet vil det kort presenteres hvilken betydning perspektivtaking kan ha for kreativitet og samarbeid i grupper. Dette er relevant for oppgaven fordi man i rollespill foretar en form for perspektivtaking, og siden oppgaven tar for seg rollespill som metode i en co-designprosess vil det være nyttig å kjenne til nettopp hvilken rolle perspektivtaking spiller i samarbeid.

Grant og Berry (2011) viser til forskning som har rapportert at produktutviklingsteam som setter seg inn i kollegaers og kunders perspektiv, evner å overføre sine egne ideer til nyttige produkter. Ved perspektivtaking får medlemmene i gruppen en klarere forståelse for hvilke typer ideer som vil være nyttige for både kollegaer, ledere, klienter, kunder og andre interessenter. Samtidig viser de til en sammenheng mellom deltakere som har evnen til å ta andres perspektiv og som er «prososialt motivert». Med prososialt motiverte deltakere menes deltakere som har et ønske om og en vilje til å gjøre noe som er av nytte for andre. Prososialt motiverte personer er klar over og tar hensyn til andres mål og preferanser, og dermed stiller de spørsmål, lytter og observerer andres atferd for å forstå hva andre verdsetter (ibid.). Samtidig vises det til at jo flere og mer ulike perspektiver man tar i betraktning, jo dypere forståelse oppnår man for hvilke ideer ulike interessenter kan ha nytte av.

Sawyer (2004) argumenterer for at en gruppe som består av medlemmer med ulike perspektiver på oppgaven som skal løses, skårer høyere på kreativitet enn mer homogene grupper. Dette springer ut fra en idé om at man i heterogene grupper vil ha et større «lager» av perspektiver og kunnskap som blir ressurser for det kreative arbeidet (Hoever m.fl., 2012). Disse teoriene mangler, ifølge Hoever m.fl. (2012), imidlertid tilstrekkelig generaliserbar evidens. De stiller dermed spørsmål ved hvordan man kan virkeliggjøre de teoretiske fordelene ved mangfold for gruppekreativitet, og undersøker perspektivtakings rolle. Resultatene deres viser at perspektivtaking kan brukes som et verktøy for å få grupper til å realisere sitt kreative potensial. Det begrunnes med at perspektivtaking har et fokus på “andre”, og at det dermed både kan sette i gang informasjonsutveksling mellom deltakerne, føre til en mer forståelig evaluering av ideene som dukker opp, og muliggjøre integrering av flere perspektiv. Samtidig vises det også til at perspektivtaking har blitt knyttet til opplevelse av god kommunikasjon, som videre kan gjøre en persons humør bedre, at man liker den man kommuniserer med bedre, og øke motivasjon. Dette promoterer igjen perspektivtaking. Det kan ses på som en slags runddans. Johnson (1975) viser også at når rollebytte har blitt brukt for å håndtere konflikter, har det blitt fremkalt en «samhandlingsatferd» mellom deltakerne, misforståelser har blitt oppklart, og man har fått økt forståelse for hverandres posisjon. Det har igjen ført til at man har fått en ny holdning til problemet.

Hoever m.fl. (2012) understreker at «Diverse teams performed more creatively than homogenous teams when they engaged in perspective taking, but not when they were not instructed to take their team members' perspectives.» (Hoever m.fl., 2012:982). Det er altså

behov for å ha en fasilitator som setter i gang aktiviteter for perspektivtaking.

Perspektivtaking gir ikke like store fordeler i homogene grupper, hvor deltakerne har mer like bakgrunner og en mer lik tilnærming til oppgaven, som i mer heterogene grupper. Forfatterne mener at perspektivtaking har positive effekter for dem som ønsker å øke gruppens kreativitet.

3.3 Rollespill

Ved en gjennomgang av litteratur som tar for seg rollespill som en teknikk for å forske på organisasjoner, har Greenberg og Eskew (1993) identifisert tre nøkkeldimensjoner slike studier kan karakteriseres ved. De viser at rollespill brukes som en «as if»-metode, hvor deltakerne får mulighet til å spille ut situasjoner uten at det vil få reelle konsekvenser. Dimensjonene de har identifisert, er grad av involvering, rolle som spilles, og grad av responsspesifisitet. Grad av involvering tar for seg i hvor stor grad deltakerne er aktivt involvert i rollespillet. Studier hvor deltakerne ikke er aktive eller er lite aktive, karakteriseres av at deltakerne blir bedt om å forestille seg en situasjon, men uten å få noe særlig mer informasjon eller tydelige beskrivelser å forholde seg til. På den andre siden av skalaen finner man studier med høy grad av involvering, hvor rollespillene er simuleringer av interessante situasjoner, og ofte inkluderer rekvisitter og nøye beskrivelser. Forfatterne argumenterer for at jo flere rekvisitter og jo mer utdypet scene- og rollebeskrivelser er, jo lettere er det å spille rollen. Når det gjelder rolle som spilles, skilles det mellom om deltakerne spiller seg selv eller noen andre, og om de er kjent med rollen eller ikke. Grad av responsspesifisitet handler om hvorvidt deltakerne står fritt til å improvisere sine reaksjoner i rollen de spiller, eller om de bes om å reagere på en mer begrenset, spesifisert måte.

De viser også hvilke to aspekter ved organisasjoner slike studier har blitt brukt for å forske på. Disse er for å lære om holdninger og atferd i organisasjonen, og for å lære om grunnleggende psykologiske prosesser. Forfatterne presenterer et rammeverk for hvilke hensyn og valg som bør tas angående disse dimensjonene, dersom man bruker rollespill i studier av organisasjoner. Hva som er hensiktsmessig, er avhengig av hva man ønsker å utforske og oppnå. Forfatterne påpeker at rollespill ikke nødvendigvis kan gi oss svaret på hvordan mennesker faktisk vil handle i en situasjon, men det kan fortelle oss noe om hva menneskene mener er passende atferd i situasjonen. For å oppnå dette må deltakerne være involvert i høy grad, få spille seg selv i kjente roller og få respondere på en åpen, lite begrenset måte. Når deltakerne blir involvert i høy grad, vil konteksten bli simulert mer realistisk, og dermed vil

graden av generaliserbarhet også kunne øke. Dette gjelder når man ønsker å forske på holdninger og atferd i organisasjoner. Dersom man studerer grunnleggende psykologiske prosesser, mener forfatterne at man bør bruke de motsatte nivåene av dimensjonene, altså lav grad av involvering, spille ukjente roller og ha begrensninger på hvordan deltakerne responderer.

Greenberg og Eskew (ibid.) påpeker at det kan være en risiko for å overdrive de konklusjonene man trekker på bakgrunn av rollespill. Man må være bevisst på at rollespill er en «as if»-situasjon, som ikke nødvendigvis viser virkeligheten. De sier også at teknikken i seg selv hverken er eksplisitt «god» eller «dårlig», men avhengig av hvordan de som benytter seg av den, bruker den, og hvilke valg de tar når de planlegger for det.

I designsammenheng har rollespill blitt brukt som metode blant annet for å involvere brukeren i designprosessen (Matthews, Gay & Doherty, 2014). Rollespill brukes også for å gjøre deltakerne mindre selvbevisste, forbedre kommunikasjon i grupper, skape nye ideer, forbedre fokuset i grupper og for å få frem informasjon om brukeres behov (Medler & Magero, 2010). Boess (2008) argumenterer i tillegg for at rollespill i en designsituasjon kan gi deltakere en kroppslig opplevelse av en situasjon, som igjen fører til at man får mer empati overfor både situasjonen, de andre deltakerne og hvilke behov brukere kan ha. Det kommer av at man gjennom rollespill kan oppleve andre situasjoner og få innsikt i andre tankemåter enn det man selv har erfart.

I mange designaktiviteter er det et sentralt mål å forstå brukerne av det som designes, men i visse tilfeller kan det være visse utfordringer med å få direkte kontakt med dem (Matthews m.fl., 2014). Dette kan for eksempel være i situasjoner i helsesektoren, hvor man skal designe noe for pasienter. I slike tilfeller kan rollespill være en metode for å få tak i kunnskapen man mangler på grunn av begrenset adgang til brukerne. I denne artikkelen har forskerne fått tilgang på verdifull informasjon om hvordan en terapitime foregår, og hvilke behov pasienter kan ha, gjennom å spille ut situasjoner sammen med faktiske terapeuter. De ville designe et system som pasienter kunne bruke for å holde oversikt over egne symptomer. Det eksisterte allerede et papirskjema for dette som ble brukt i terapi, kalt et Thought Record-skjema. Før selve rollespillet ble spilt ut, møtte forskeren terapeuten for å organisere rollespillet og diskutere vanlige terapeutiske aktiviteter og pasientproblemer. På bakgrunn av det laget forskeren et rolleark og et scenario. Forskeren tok rollen som pasient, mens terapeuten spilte seg selv. Da de spilte ut situasjonen, var det på en «fullstendig» måte, i form av at «pasienten»

kom til klinikken, registrerte seg i resepsjonen og satte seg på venteværelset til det var klart for at han kunne komme inn. Inne på behandlingsrommet spilte de ut et første møte mellom terapeuten og pasienten, hvor det ble snakket om pasientens emosjonelle tilstand, og terapeuten presenterte symptomskjemaet og hensikten med det. Deretter gikk det én uke til neste «time». I løpet av den uka fylte «pasienten» ut skjemaet hver dag, og fikk slik en opplevelse av og forståelse for praktiske utfordringer ved å skrive på papir. Det var vanskelig å ha med seg overalt, og det var utfordringer ved både å finne hardt underlag for å få skrevet og å få privatliv til å fylle ut skjemaet. At forskerne hadde vært i rollen som pasient, gjorde at de stilte spørsmål relatert til konkrete arbeidserfaringer. Svarene de da fikk kunne vært vanskelige å identifisere gjennom kun diskusjon. Det ble også en mer realistisk fremstilling av pasientens utfordringer, enn om det kun skulle blitt fortalt. For å få til dette var det viktig at rollespillet gjenspeilet faktisk praksis. Dette ble sikret ved at terapeuten på slutten av rollespillene fylte ut et spørreskjema om rollespillet var valid.

Det ble også gjennomført andre rollespill senere i prosessen. Da det hadde blitt utviklet en prototype, ble det holdt en workshop med seks terapeuter, hvor to og to spilte ut en utprøving av systemet. Her fikk de utforsket grensesnittet, og kunne gi tilbakemeldinger til forskerne om ting som burde endres og justeres. Matthews m.fl. (2014) viser også at rollespill kan ufarliggjøre det å gi og få tilbakemeldinger. Dette kan være fordi man tør å handle på tøffere måter i situasjoner hvor handlingene ikke får noen reelle konsekvenser. Mot slutten av designprosessen ble rollespill også brukt for å øve terapeutene i å bruke systemet. Forfatterne av denne artikkelen fant at styrken ved å bruke rollespill ligger i at man får en flerdimensjonal forståelse av interessentene. Det gir en forståelse for situasjoner, empati med interessenter, forståelse for terapiprosessen, og kan brukes for å oppdage feil som må rettes opp eller justeringer som må gjøres. Det kan også brukes for å trene opp dem som skal bruke systemet. Samtidig gir rollespill et trygt miljø for å gjøre feil, stille spørsmål og komme med tilbakemeldinger.

Nielsen (2012) presenterer konseptet personas, og diskuterer hvordan dette kan brukes i deltakende design. Med personas menes en fremstilling av en bruker, hvor denne representeres gjennom spesifikke detaljer som yrke, relasjoner, motiver, interesser, navn og andre faktorer som kan være relevante, og «levendegjør» mulige brukere. Hensikten er å unngå å stereotypifisere brukerne, samt å øke engasjementet hos designerne ved at de får et mer realistisk og personlig inntrykk av en mulig bruker. Personas er ikke fysiske mennesker,

men altså mentale representasjoner som designere kan forholde seg til i en designprosess. De kan også ta på seg persona-rollen for å prøve å utforske hvordan denne kan oppleve en situasjon eller et produkt. Nielsen (ibid.) har prøvd ut metoden i to prosjekter. I den ene var målet å komme opp med nye ideer i kafeteriabransjen. 12-15 kafeteriasjefer ble invitert til fokusgrupper for å utforske hva som kjennetegner dem. Ut ifra disse fokusgruppene ble det identifisert to typer kafeteriasjefer, og det ble utarbeidet to persona-beskrivelser. Disse ble videre brukt i en innovasjons-workshop i tillegg til andre teknikker som spill, diskusjoner og idépresentasjoner. I det andre prosjektet var målet å utvikle et verktøy som kunne støtte kommunikasjon mellom fotballtrenere, barn og foreldre. Også her ble det utarbeidet to personas på bakgrunn av informasjon som ble innhentet i fokusgrupper. Personaene hadde ulik atferd og brukte medier på forskjellige måter. I en workshop-lignende situasjon, ble moren til et barn som var aktiv i sport, bedt om å gå gjennom noen scenarioer for hver av personaene og komme opp med forslag til nye løsninger. Dette hadde hun ingen problemer med, og brukte kunnskap hun hadde om for eksempel hvordan kjønn spiller en rolle blant foreldre og hvem som snakker med hvem, til å besvare oppgaven. Den ene personaen lignet henne selv, og de gangene hun snakket ut fra dennes perspektiv, kommenterte hun ofte hvordan hun selv ville reagert, og hva hennes egne behov ville vært. Nielsen (ibid.) finner at persona-metoden ser ut til å ha positiv innflytelse på relasjonen mellom designere og brukere fordi rollene deres blir mer samstemt. Samtidig slipper brukerne å utsette seg selv for kritikk eller bedømming ved at de snakker ut fra «en annens» perspektiv. I begge tilfellene i Nielsens artikkel gjorde metoden at innovasjonsprosessen ble satt i gang. Persona-metoden har likhetstrekk med rollespill-metoder ved at man setter seg inn i noen andres tankegang og snakker ut fra deres perspektiv.

Også Newell, Carmichael, Morgan og Dickinson (2006) tar for seg personas og scenarioer som teknikk i deltakende design, men ønsker i tillegg å se på andre teknikker som i enda større grad kan engasjere designere ved å ta hensyn til en emosjonell dimensjon. I den sammenheng tror de teater kan være en effektiv teknikk. De har sett på et prosjekt hvor man skulle utvikle en videokamerabasert fallmonitor for eldre. I en tidlig fase av prosjektet, hvor de ønsket å samle inn informasjon om hvordan et slikt verktøy burde fungere, engasjerte de en profesjonell manusforfatter til å lage et narrativ basert på intervjuer med designere og noen eldre. Det ble spilt inn videoer med scenarioer denne manusforfatteren hadde laget, og disse videoene ble vist til både eldre mennesker og profesjonelle omsorgspersoner. Underveis ble videoene stoppet, og tilskuerne fikk komme med innspill og kommentarer. Dette er en variant

av Boals Forumteater, hvor publikum inviteres til å endre det de ser på en scene, når de er uenige i det som foregår (ibid.; Muller, 2003; Brandt & Grunnet, 2000). Forfatterne fant at dette fungerte godt for å få i gang diskusjon på dette stadiet i designprosessen. Det etablerte en felles kontekst for diskusjon mellom designere og potensielle brukere og ga diskusjonen et fokus. De trekker også frem at brukerne syntes det var en interessant og fornøylig opplevelse.

Brandt og Grunnet (2000) har utforsket hvordan drama og rekvisitter kan brukes for å engasjere brukere mer aktivt i designprosessen. De viser at et aspekt ved deltakende design er at designerne skal få empati både med brukeren og med brukskonteksten for produktet. Ved å få forståelse for brukernes arbeidspraksis eller hverdag vil man i teorien kunne utvikle mer vellykkede produkter. Brandt og Grunnet (ibid.) er interessert i hvordan man kan organisere møtene mellom de ulike interessentene i en designprosess for å best støtte et samarbeid som fostrer dette. De mener at drama kan være en verdifull måte å tenke på design på. De har latt seg inspirere av flere dramateoretikere og trekker frem både Boals Forumteater (se over), Johnstones improvisasjonsteater og Stanislavskijs metode for rolleutvikling. Fra Johnstone tar de med seg at å ha noen retningslinjer gjør det enklere å improvisere og gå inn i en rolle enn om man ikke har noe å rette seg inn etter. Stanislavskij har introdusert «det magiske hvis» i sin metode for å skape roller. Han mener at å stille spørsmål om hva rollefiguren hadde gjort hvis den var i en gitt situasjon, gjør rollen realistisk. I designsammenheng mener Brandt og Grunnet (ibid.) at man kan spørre «Hva hvis brukeren var i denne situasjonen – hvordan ville de løst problemet?» for å få frem ideer.

De har brukt drama i to ulike prosjekter. I begge prosjektene ble drama brukt for å etablere en fruktbar designsituasjon og å oppnå mer empati for brukerne. I det ene prosjektet skulle det utvikles et designkonsept for et fremtidig elektronisk serviceverktøy for kjøleskapsteknikere som jobber med kjølesystemer i supermarkeder og lignende. Her introdusertes konseptet drama for å få inn en kroppslig tilnærming. Først ble det gjennomført feltstudier for å forstå brukeren og dens arbeidsoppgaver, før disse arbeidsoppgavene ble stilisert gjennom «fryseøvelser» (designerne brukte sine egne kropper til å lage statuer av visse arbeidsoppgaver). Slik fikk de kjenne på fysiske faktorer ved brukernes arbeidsoppgaver, og forfatterne argumenterer for at en kroppslig tilnærming kan hjelpe til å gjøre taus kunnskap eksplisitt. Videre utarbeidet de fire ulike «kjøleskapstekniker karakterer» (personas) basert på feltstudiene og dramaøvelsen. Designerne gikk inn i disse rollene og spilte ut hvordan de så

for seg at de jobbet i hverdagen. Dette var for å bli kjent med brukeren, hans arbeidsomgivelser og få empati med ham. At de spilte ut fire ulike typer, gjorde at de fikk flere forskjellige ideer. Det var et poeng med øvelsen at verktøyet som ble designet, skulle være relevant ut ifra brukernes egne perspektiv og ikke bare for spesifikke arbeidssituasjoner. Senere ble det spilt ut scenarioer som Forumteater, hvor brukerne fikk kommentere og diskutere det de så at designerne spilte ut. Brukerne gikk på denne måten fra å være passive tilskuere til å bli aktive «regissører» med ekspertkunnskap. Dette ga dem også mulighet til å fylle ut informasjonshull som designerne manglet. Forfatterne er her selv kritiske til at workshopene foregikk hos designerne, og at det var de som bestemte hvilke scenarioer som ble vist. Det stilles spørsmål ved hvor mye makt brukerne egentlig ble gitt, selv om de fikk lov til å kommentere og endre de dramatiserte scenarioene.

I det andre prosjektet skulle det utvikles designkonsepter for elektroniske bøker. Her ble brukere engasjert hjemme hos seg selv, hvor de ble gitt rekvisitter i ulike størrelser og former som skulle representere en elektronisk bok. Deltakerne ble så bedt om å spille ut situasjoner hvor de brakte denne «boka» med seg, og vise hvordan de ville ha brukt den. Deretter spilte designerne ut scenarioer basert på observasjon av dette. Målet med dette var å brainstorme rundt flere veldig ulike brukssituasjoner og omgivelser. Også her var det innlagte pauser i hvert scenario hvor designerne reflekterte over og diskuterte spesifikke sekvenser.

Brandt og Grunnet (ibid.) har brukt drama hovedsaklig for å generere ideer i startfasen av designprosesser, og for å evaluere designkonsepter eller prototyper senere i prosessen. De fant at det er mer utfordrende for designere å bruke drama når de designer verktøy for kontekster som er ukjente for dem, fordi det er vanskeligere å kjenne seg igjen. Da var den kroppslige tilnærmingen verdifull for å øke forståelsen. Samtidig fant de at når de brukte rekvisitter, sirklet diskusjonen ofte rundt disse. Det ble et felles holdepunkt for aktørene som var involvert.

Når det gjelder implikasjoner for deltakende design, nevner Brandt og Grunnet (ibid.) at de involverte aktørene må finne måter å overkomme kommunikasjonsbarrierer på for å kunne samarbeide. Deres erfaring er at drama gir en god løsning på dette, fordi det bygger en bro mellom brukernes og designerens «language games». Med «language games» menes ulike måter å uttrykke seg på (Ehn i Brandt & Grunnet, 2000). Dessuten appellerer drama til flere sanser enn verbalt språk, det gir en felles platform som gjør kommunikasjonen og forståelsen mellom brukerne og designerne enklere. Drama kan hjelpe designere til å oppnå empati med

brukere og konteksten for bruk, fordi designerne kan tre inn i brukernes verden med både kropp og sinn. Slik får de dypere forståelse for brukerne, og møtene og dialogene mellom dem forbedres. Det påpekes imidlertid at drama krever mot fra de involverte aktørene, og at mange kan være nølende til å skulle «opptre» på denne måten foran ofte ukjente andre.

Seland har i sin doktoravhandling fra 2010 utforsket flere måter å bruke rollespill i designworkshoper på. Seland har tatt for seg sju forskjellige workshoper, og har gjennom observasjoner og intervjuer identifisert flere faktorer ved bruk av rollespill. Effekten av å bruke rollespill i designworkshoper avhenger av hvordan det ledes og organiseres.

Ferdighetene som kreves for å fasilitere slike workshoper, må læres og opprettholdes.

Deltakerne har også nytte av å få retningslinjer og tilstrekkelig informasjon om rollen de skal spille, både for å spille ut realistiske scenarier og for å unngå stereotypisk atferd. Seland gir ingen eksakte svar på hvordan man bør fasilitere slike workshoper, men påpeker at det er viktig å reflektere over hvilken effekt man som fasilitator kan ha på prosessen og gruppedynamikken. Utviklere synes å mene at rollespill er en god metode både for å utvikle ideer som ellers ville vært vanskelige å fange opp, forsterke aktiv brukerinvolvering og hjelpe utviklere til å forstå konteksten for bruk av produktet fullt ut. Rollespill ser ut til å være særlig nyttig i tidlige faser av designprosesser for å få i gang idégenerering raskt, for å danne et gruppefokus og for å etablere en god gruppeprosess. Dessuten gjør rollespill det mulig å utvikle ideer i en kontekst som ligner på den som produktet faktisk skal brukes i. Det påpekes at metoden mangler et systemperspektiv og derfor må suppleres med andre metoder for å ta hensyn til systemiske faktorer. Det vises også her at det er en risiko i å anta at rollespill viser den fulle og hele sannheten og virkeligheten.

4 Metode

I dette kapitlet vil forskningsdesign og studiens kontekst presenteres, og det redegjøres for hvilke metodiske valg som er gjort. Først vil forskningsdesignet presenteres med fokus på kvalitativ forskning og case-studie og implikasjoner ved denne type forskning. Så beskrives casets kontekst med hensyn til både deltakere, hensikt og gjennomføring. Det redegjøres også for studiens avgrensning av caset da denne studien har tatt for seg kun én del av et større prosjekt. Deretter presenteres hvilke metoder for datainnsamling som er brukt, samt en oversikt over datamaterialet som er samlet inn. Studiens analytiske tilnærming vil så presenteres, før gyldighet, pålitelighet, overførbarhet og etiske hensyn ved studien diskuteres avslutningsvis.

4.1 Forskningsdesign

Dette prosjektet er en kvalitativ studie. I det ligger det at forskeren har en nærhet til informantene (Silverman, 2006), og man legger vekt på prosesser som ikke nødvendigvis kan måles i tall. Disse prosessene tolkes i henhold til den konteksten de foregår i (Thagaard, 2009). Man søker i større grad å finne egenskaper og karaktertrekk ved prosessene som er interessante, enn å kvantifisere for eksempel en type interaksjon. Man får altså frem kvaliteten på interaksjoner og kan klargjøre meninger og prosesser. Kvalitative studier bærer også preg av å være fleksible i den forstand at en form for analyse og tolkning vil foregå parallellt med datainnsamlingen. Dette er på grunn av forskerens nærhet til informantene og dataene. På grunn av dette må forskeren være åpen for at nye temaer og aspekter av interesse dukker opp etter hvert som studien forløper. Med andre ord må forskeren være forberedt på og rede til å la forskningen ta en annen retning enn først tenkt. Thagaard viser at «Fleksibilitet og åpenhet for endringer i løpet av forskningsprosessen er særlig viktig i kvalitative studier.» (Thagaard, 2009:49). Dette har vært merkbart i denne studien på flere måter. Blant annet måtte jeg endre observasjonsstrategi i forhold til det jeg opprinnelig hadde tenkt og ønsket. Det gjorde at det var andre typer data jeg fikk tilgang på enn det jeg hadde sett for meg i utgangspunktet, og slik dukket det opp nye temaer av interesse underveis. Det førte også til endringer i fremdriftsplanen og intervjuguiden. Dette utdypes i kapittel 4.3: Metoder for datainnsamling.

Studien har foregått som en case-studie. Yin beskriver hvilke muligheter en slik type studie gir med:

«In brief, the case study method allows investigators to retain the holistic and meaningful characteristics of real-life events – such as individual life cycles, small group behaviour, organizational and managerial processes, neighbourhood change, school performance, international relations, and the maturation of industries.» (Yin, 2009:4)

Det er én gruppe og fenomener som utspiller seg i løpet av et avgrenset tidsrom innen denne gruppen, som har blitt studert. Studien kan dermed omtales som en case-studie (Suryani, 2013; Jornet & Roth, 2015). Case-studier egner seg godt til å undersøke hvordan prosesser for å skape mening i en kultur foregår, og gir nærhet til utspillelsen av fenomenet man er interessert i. Dermed har man et godt utgangspunkt for å kunne beskrive presist hvordan fenomenet er relatert til konteksten den utspiller seg i (Jornet & Roth, 2015). Samtidig finnes det ulike type case-studier. Denne studien kan omtales som en «intrinsic case study», hvor ett interessant case beskrives (Silverman, 2005). En ren deskriptiv studie uten hensikt å kunne generalisere eller skape teori, anses riktignok som lite interessant og lite hensiktsmessig. Derfor bør en slik studie baseres på et konsept som utvikles gjennom studiens resultat (ibid.). I dette tilfellet har det vært en eksplorativ tilnærming til caset, og temaer av interesse har vokst frem underveis. Studien har hatt til hensikt å utforske og beskrive ett case, og er altså induktivt orientert (Huberman & Miles, 1994).

4.2 Studiens kontekst

Studien har tatt for seg samarbeid om og utvikling av en animasjonsfilm, som skal inn i et selskaps nye LMS. LMS-et utvikles for å implementere nye verdier i Selskapet, og disse kalles Selskapets drivkraft. Konsulentfirmaet har vært ansvarlige for utviklingen av selve LMS-et, men har hatt kontinuerlig kontakt med Selskapet og diverse representanter derifra for å utarbeide innholdet til de ulike delene av LMS-et. Det som har blitt forsket på i denne studien, er hvordan Konsulentfirmaet legger til rette for å involvere Selskapet (altså brukerne) for å komme opp med ideer til innhold i animasjonsfilmene, og hvordan dette brukes videre i arbeidet med utviklingen av filmen. I det som kalles innholdswerkshopen, som var i startfasen av designprosessen, møtte Konsulentfirmaet representanter fra flere ulike avdelinger i Selskapet. Gjennom ulike øvelser forsøkte Konsulentfirmaet å få frem historier, diskusjoner og innspill representantene måtte ha. Studien fokuserer på én av disse øvelsene, hvor

deltakerne blir bedt om å ta på seg rollen som en interessent (aksjonær, media, nyansatt eller kunde), og diskutere hvilke spørsmål disse ville kunne hatt til Selskapet angående deres drivkraft. Det foregår altså et lite rollespill. I denne øvelsen benyttes et interaktivt samhandlingsverktøy som heter Klaxoon. Dette verktøyet beskrives nærmere i neste avsnitt.

4.2.1 Konsulentfirmaet

Konsulentfirmaet er et firma som jobber med å lage løsninger og verktøy for opplæring, implementeringsprosesser og endring i andre virksomheter. Disse løsningene inkluderer blant annet klasseromskurs, events, gruppeprosesser, e-læringskurs, apper, spill og utstillinger. I utførelsen av sine oppdrag møter de kunden i idéworkshoper og arbeidsmøter, og de kommuniserer over mail. Konsulentfirmaet benytter ofte også det interaktive samhandlingsverktøyet Klaxoon. Det er et nettbasert program hvor deltakerne logger seg inn på egen PC eller mobiltelefon, og kan sende inn poster som dukker opp på storskjermen som alle ser. Konsulentfirmaet har på forhånd lagt inn det som kalles aktiviteter. Disse kan være for eksempel avstemninger, quiz eller brainstorming-aktiviteter.

I dette prosjektet har det vært involvert én fasilitator som har hatt hovedansvaret for kontakten med Selskapet og gjennomføringer av workshoper og møter, samt én person som kalles manusforfatter, selv om disse to utarbeidet manuset sammen. Manusforfatteren har ansvaret for å notere og observere hva som dukker opp av temaer, diskusjoner og innspill i workshopene og møtene. Konsulentfirmaet har også en allianse med et annet firma som i dette tilfellet stod for budsjettering. For dette prosjektet ble det leid inn en ekstern animatør som har jobbet sammen med alliansen i andre prosjekter tidligere, for å lage animasjonsfilmen.

4.2.2 Kunden og prosjektet

Kunden som Konsulentfirmaet arbeidet med i dette prosjektet, er en aktør innen forsikring og sparing. Bakgrunnen for samarbeidet var at Selskapet ønsket å utvikle et digitalt verktøy for opplæring innad i selskapet. Denne opplæringen dreier seg om det som skal være Selskapets «drivkraft», eller «visjon». Det vil si hvilke holdninger og mål Selskapet ønsker at alle ansatte skal handle ut ifra. I forbindelse med et jubileum i Selskapet har det blitt utviklet nye slike, og Selskapet ønsker at alle avdelinger skal jobbe med disse og bli kjent med dem gjennom hele

året. De ønsker at alle ansatte skal bruke disse begrepene når de snakker om Selskapet og jobben sin, og ha dem i bakhodet når de utfører jobben sin. I hvert kvartal skal det være hovedfokus på ett tema, mens det overordnede temaet for hele læringsløpet også er Selskapets hoveddrivkraft: Bærekraft. De skal tenke bærekraftig i alt de gjør, og løsningene de leverer til sine kunder, skal være bærekraftige både for kundene og samfunnet.

Sammen med Konsulentfirmaet har det blitt bestemt at det skal lages et større LMS som inneholder både animasjonsfilmer, e-læringsmoduler, spørreundersøkelser, relevante dokumenter og lenker, i tillegg til at man opparbeider seg poeng ettersom man er aktiv. Det er lagt opp til at LMS-et kan brukes tilpasset i ulike avdelinger i Selskapet, og hensikten er at det skal være lett tilgjengelig for alle og brukervennlig. LMS-et er delt opp i små deler, og det er tilgjengelig på både PC og mobil. Det er også lagt opp til å dele egne ideer og tanker, med mulighet for at andre kan kommentere og like, og kan i den forstand minne om et sosialt medium. Mulighetene for å poste, kommentere og like er tatt med fordi Selskapet ønsker at alle de ansatte skal ha en følelse av at de er med på å definere drivkraften, altså at de er med på å sette den ut i livet, og ikke bare får den fortalt fra ledelsen. I tillegg til det digitale LMS-et er det laget et hefte til alle ledere i selskapet, hvor det er forslag til hvordan de kan ta i bruk LMS-et, hvordan de kan få i gang diskusjoner i avdelingen, og hvordan de kan få sine medarbeidere engasjert.

4.2.3 Avgrensning

Den delen av prosjektet som jeg har observert, har dreid seg om utarbeidelse av en animasjonsfilm. Denne filmen er det meningen at alle ansatte i Selskapet skal se som en introduksjon til drivkraften, samt som utgangspunkt for diskusjon innad i avdelingene/gruppene. Den er ikke ment å gi noen konkrete svar, men føre til engasjement for drivkraften. Filmen er en fremtidsfilm som viser hvordan Selskapet ser for seg at man lever og jobber i 2027, dersom de etterlever strategien de har om å handle bærekraftig i alt de gjør og levere bærekraftige løsninger.

Jeg observerte én innholdsworkshop, samt visningen av førsteutkastet av introduksjonsfilmen. I tillegg har jeg intervjuet de ansatte i Konsulentfirmaet og animatøren. Jeg var også med og observerte et møte hvor ledere som skulle ta i bruk LMS-et med sine medarbeidere, var til stede for å få en introduksjon til det, samt tips om hvordan det kunne brukes i de ulike

avdelingene. Observasjonene fra dette møtet anser jeg som en sekundærkilde for min egen del for å få en større kontekstuell forståelse for prosjektet.

4.3 Metoder for datainnsamling

I det følgende presenterer jeg hvilke metoder som er benyttet for datainnsamling. Det redegjøres for hva man kan få tilgang på av data og undersøke med de ulike metodene, og så beskrives det hvordan det har blitt gjort i denne studien.

4.3.1 Observasjon

Med observasjon i forskningssammenheng menes «the act of noting a phenomenon, often with instruments, and recording it for scientific or other purposes» (Marris i Adler & Adler, 1994:378). Man samler inntrykk fra omgivelsene og er i direkte kontakt med dem. Kvalitativ observasjon foregår i naturlige situasjoner og kontekster, og følger dem som naturlig finnes i situasjonen. Observatøren kan få innblikk i naturlige og ekte hverdagsliv, interaksjoner, relasjoner og så videre. Observasjon skal ikke være påtrengende og er ifølge Adler og Adler (1994) den minst forstyrrende av alle forskningsmetoder. En annen styrke ved metoden er at den er åpen og fleksibel i form av at observatøren kan forfølge interessante fenomener som dukker opp underveis, og hele tiden endre problemstillinger og spørsmål. På den måten kan observasjon gi innsikt i nye virkeligheter (ibid.). Observasjon er særlig nyttig i kombinasjon med andre metoder.

Det er en viss fare for at man blir for subjektiv når man bruker observasjon som metode, og dette kan være en trussel mot studiens validitet. Å være flere observatører kan være en løsning på dette problemet. I tilfeller hvor det bare er én observatør, har denne et ansvar for å reflektere over sin egen rolle og sine egne tolkninger. Ved at observatøren gir grundige og fylldige beskrivelser av både kontekst, hendelser, situasjoner og bakgrunn for valg som er tatt, vil studiens validitet kunne styrkes (ibid.).

Kvalitative studier krever «thick descriptions». Det vil si at fenomenene som dukker opp, både skal beskrives og tolkes (Thagaard, 2009). Som tidligere vist, vil det foregå en viss form for tolkning underveis i hele prosessen, og bruk av feltnotater kan være med å hjelpe til å få disse tolkningene skrevet ned og dermed bevart. Det å skrive notater underveis kan også hjelpe til å hindre følelsen av at man bare «sitter og glor» uten mål og mening (ibid.).

Jeg observerte som nevnt, én innholdsworkshop og visningen av førsteutkastet av introduksjonsfilmen. I innholdsworkshopen var det til stede to representanter fra Konsulentfirmaet, hvorav én fungerte som fasilitator, og den andres oppgave i hovedsak var å observere og notere. Fra Selskapet var kontaktpersonen, samt fem andre representanter til stede. Jeg var plassert i rommet godt synlig for alle deltakerne, noen meter unna bordet de satt rundt. Jeg deltok ikke i workshopen, med unntak av i én øvelse. Den øvelsen gikk ut på å skulle sende inn ord man forbandt med begrepet «Bærekraft» gjennom Klaxoon. Alle ordene dukket opp på skjermen, og man kunne like det andre hadde sendt inn. Til slutt ble det laget en ordsky, hvor ordene som hadde blitt enten likt eller sendt inn flest ganger, dukket opp.

Jeg var altså til stede i samme rom som workshopen foregikk i. Underveis skrev jeg notater, hvor jeg skrev ned interessante temaer som ble diskutert, spesielle hendelser som kunne være av interesse, og andre episoder som dukket opp. For å lettere kunne gjenskape situasjoner i minnet ved senere anledninger renskrev jeg notatene i etterkant av workshopen, hvor jeg fylte ut ting jeg ikke rakk å skrive ned, og ga fyldigere beskrivelser av både episoder og personer. Jeg tok også skjermbilder av resultatene fra Klaxoon. Å ha en person som observerer hvordan man oppfører seg, kan oppleves dømmende. Dette forsøkte jeg å ta hensyn til ved å forklare deltakerne min hensikt og grunnen til at jeg var der, før workshopen startet. Jeg forklarte også at det var gjennomføringen av workshopen jeg var interessert i å se på, og ikke de enkelte deltakernes ytringer eller synspunkt. At jeg satt noen meter unna deltakerne, skapte en fysisk distanse som kan ha gjort deltakerne i stand til å ikke tenke over at de ble observert. Mitt nærvær og vissheten om at de ble observert, kan likevel ha påvirket hvordan deltakerne oppførte seg. Det kan ha gjort dem selvbevisste, noe som kan ha hatt betydning for hvor åpne de var og for hvordan de formulerte seg.

4.3.2 Intervju

I tillegg til observasjon av en workshop og visning av filmens førsteutkast er sentrale aktører i prosjektet blitt intervjuet. Dette for å kunne utfylle og utdype observasjonene og feltnotatene. Det er nyttig for å få tydeligere beskrivelser av hvordan informantene opplevde sin situasjon. I intervjuer får informantene anledning til å sette ord på og kommentere hva de gjorde. Som Silverman (2006) påpeker, vil det vi observerer, aldri «snakke direkte til oss» - observasjonene våre er farget av egen forforståelse og antakelser. Derfor brukes intervjuene til å fylle ut dataene fra observasjonen, altså mine feltnotater.

Intervjuer gir ikke direkte tilgang til fakta, da det er intervjuobjektets egne presentasjoner av opplevelser som er det man som oftest får ut av det (Silverman, 2006). Jeg argumenterer likevel for at det er en relevant metode her, nettopp på grunn av det som er nevnt tidligere angående kvalitative studiers karakter av fleksibilitet. Hensikten med å bruke intervju som metode, er å kunne forstå noe fra informantens perspektiv og informantens opplevelse av noe (Kvale & Brinkmann, 2015). Ifølge samme forfattere er det kvalitative forskningsintervjuet en metode «...som gir privilegert tilgang til menneskers grunnleggende opplevelser av livsverdenen.» (Kvale & Brinkmann, 2015:47). I tillegg har det karakter av å være kvalitativt, i betydningen av at man ønsker å få beskrivelser gjennom ord og ikke tall, og deskriptivt i at man ønsker å få tak i nøyaktige beskrivelser av informantenes opplevelser og følelser.

Som intervjuer er det viktig å innta en rolle som «bevisst naiv» (Kvale & Brinkmann, 2015). Med det menes at man skal være fordomsfri og åpen for det som dukker opp i løpet av intervjuet, og samtidig være bevisst på sine egne holdninger under intervjuet. Man må også ha en viss kjennskap til temaet for intervjuet fra før for å kunne holde intervjuet fokusert.

Intervjuene har vært gjort enkeltvis, og det har blitt tatt lydopptak av dem. I forkant av intervjuene utarbeidet jeg intervjuguider med spørsmål og temaer jeg ville innom i løpet av intervjuet. Det ble gjort intervjuer av de ansatte i Konsulentfirmaet, samt av animatøren. Derfor ble det også utarbeidet to intervjuguider, én til intervjuet av de ansatte i Konsulentfirmaet (vedlegg 1), og én til intervjuet av animatøren (vedlegg 2). Noen spørsmål var felles i begge intervjuguidene, mens noen spørsmål ble utarbeidet spesifikt til animatøren. Det skulle i utgangspunktet også gjøres intervju av kontaktpersonen hos Selskapet, samt av en av deltakerne på workshopen. Jeg laget også en intervjuguide til disse hvor de samme felles spørsmålene som ble stilt til Konsulentfirmaet og animatøren, var med, samt spørsmål som handlet om bakgrunnen for og hensikten med selve prosjektet var tatt med (vedlegg 3). Det var også ment å få frem hvordan de opplevde øvelsen, og om de så igjen noen av sine egne ideer og innspill i selve filmen. Disse intervjuene lot seg imidlertid ikke gjennomføre på grunn av at informantene hadde vanskeligheter med å sette av tid, samt at den ene av dem ble langtidssykmeldt. Etersom jeg hadde en begrenset periode å skrive denne oppgaven på, og dermed ikke kunne vente til de fant tid, er det altså intervjudata fra Konsulentfirmaet og animatøren jeg har hatt tilgang på. Implikasjoner ved dette diskuteres under, i avsnittet som tar for seg studiens gyldighet (kapittel 4.6).

Opptakene ble gjort med en iPhone 5 uten noen ekstra mikrofon. Intervjuene fant sted i lukkede møterom med kun meg og intervjuobjektet til stede, og dermed unngikk jeg andre forstyrrende lydkilder. Også under intervjuene noterte jeg noe underveis, men i all hovedsak stolte jeg på at lydopptakene skulle fange opp det som ble sagt. Lydopptakene ble transkribert i etterkant.

4.4 Datamateriale

I utgangspunktet var studien ment å ha hovedfokus på deltakernes interaksjon med hverandre og med artefakter for å se på retningsendringer i prosessen. Den opprinnelige ideen var å benytte videoopptak i datainnsamlingen for å dermed kunne bruke interaksjonsanalyse som analysemetode. Videoopptak ville også gitt en fordel med hensyn til å kunne gå tilbake og se igjen ting jeg ikke fikk med meg, eller ikke rakk å notere. Da jeg skulle i gang med datainnsamlingen i workshopen, spurte jeg om det var greit at jeg filmet. Dette var det noen av deltakerne som ikke ønsket, da de mente at det ville være til hinder for dem i form av at de ikke ville tørre å åpne seg og delta i like stor grad som om de ikke ble filmet. De ønsket heller ikke at det skulle bli gjort lydopptak. Dermed var det mine egne observasjoner og notater, samt skjermbilder av Klaxoon som ble datamaterialet jeg fikk i workshopen. I tillegg har jeg rundt 3 timers opptak av intervjuer, ca. 50 sider transkripsjon av disse intervjuene og egne notater gjort underveis i intervjuene. Nedenfor er en skjematisk oversikt over materialet som brukes i oppgaven.

Metode	Datatype	Deltakere	Status
Observasjon	Observasjonsnotater	Ansatte i Konsulentfirmaet, representanter fra Selskapet, animatøren, «Alliansen»	Primærdata

Intervju	Lydopptak, notater, transkripsjoner	Ansatte i Konsulentfirmaet, animatøren	Primærdata
Bilder	Skjermdumper fra Klaxoon, bilder av rommet workshopen ble holdt i, bilde av Strategien		Sekundærdata

Figur 4: Datamaterialet som brukes i oppgaven

4.5 Analytisk strategi

Jeg har noe begrensede data, både med hensyn til mengde og hvilke informanter jeg har fått intervjuet. Det har dermed vært noe utfordrende å skulle vite hva jeg faktisk kan finne ut og ha belegg for å si. Fordelen er at jeg har hatt god oversikt over de dataene jeg faktisk har, og det har vært mindre å gå gjennom enn det kunne ha vært. Det betyr ikke at det ikke har krevd arbeid og innsats. Min analytiske strategi for å kunne bruke de innsamlede dataene videre til diskusjon har vært å kode både de transkriberte intervjuene og mine egne observasjonsnotater for å identifisere typiske temaer i materialet. Kodene som er brukt, springer ut fra begreper som brukes i oppgavens teoretiske rammeverk, og spesielt faktorene i Engeströms virksomhetsmodell (Engeström, 2001). Jeg har gått gjennom datamaterialet jeg har, og identifisert sitater og observasjoner som handler om formål og motiv, verktøy, regler og normer, fellesskap og arbeidsdeling. I tillegg har jeg sett etter faktorene grad av involvering, kjennskap til rollen og hvilken rolle som spilles, og grad av respons spesifisitet (Greenberg & Eskew, 1993). Typiske temaer fra koding blir analysert kvalitativt i kapittel 5. Disse temaene trekkes videre til kapittel 6 hvor de diskuteres opp mot litteraturen som er presentert i kapittel 3.

4.6 Gyldighet

Med gyldighet menes hvor sanne studiens funn kan sies å være, altså i hvilken grad de stemmer med realiteten (Shenton, 2004). Silverman (2005) henviser til Hammersleys definisjon «By validity, I mean truth: interpreted as the extent to which an account accurately represents the social phenomena to which it refers.» (Silverman, 2005:210). Det dreier seg altså om «...i hvilken grad en metode undersøker det den er ment å undersøke» (Kvale & Brinkmann, 2015:276). Kvalitative studiers karakter av å gå dypt inn i ett eller få fenomen kan sies å være både en styrke og svakhet i så henseende (Silverman, 2005).

Triangulering, eller bruk av flere metoder kan være en måte å øke en studies gyldighet på (Shenton, 2004). Da kan funn støttes opp av flere kilder. Gjennom å ha benyttet både observasjon og intervju samt hatt noe bakgrunnsinformasjon om Konsulentfirmaet har jeg forsøkt å ivareta dette. En trussel mot studiens gyldighet kan likevel sies å være antallet informanter, og hvem disse informantene er. Av ulike årsaker fikk jeg ikke intervjuet noen fra Selskapet, og dermed kan dataene fra intervjuene sies å være noe ensidige. Dermed har det vært desto viktigere at jeg har kunnet finne støtte for funn i intervjuene også fra observasjonene jeg har gjort.

Shenton (2014) nevner at å forsøke å sikre ærlighet fra informantene er en måte å øke en studies gyldighet på. I dette tilfellet har jeg tatt hensyn til dette ved å hele tiden være åpen om studiets hensikt og hva jeg undersøker overfor informantene, samt gjort det klart at de når som helst kan trekke seg uten å måtte oppgi grunn. Jeg har også startet intervjuene med å gjenta dette, og fortelle at det ikke finnes gale svar på spørsmålene som blir stilt (ibid.).

Min egen begrensede erfaring med å selv forske kan også ses på som en trussel mot studiens gyldighet (Shenton, 2014). Dette er jeg også åpen om, og jeg vil trekke frem dette mer i de avsluttende refleksjonene rundt studiet. Ved å være så transparent og gi så gode beskrivelser som mulig gjennom hele oppgaven med tanke på både argumenter, metoder og fremgangsmåter, forsøker jeg likevel å argumentere for at oppgaven viser gyldige resultater. I tillegg har jeg sett denne studien i sammenheng med annen forskning som er gjort på samme område. Dette er også styrkende for gyldigheten (ibid.).

4.7 Pålitelighet

Med en studies pålitelighet menes forskningens troverdighet, og handler om hvorvidt en annen forsker kan komme frem til samme resultater som er funnet i den opprinnelige studien (Kvale & Brinkmann, 2015). Studien er altså pålitelig dersom man observerer det samme og får de samme svarene fra informantene ved en senere anledning. Janesick (1994) argumenterer for at en casestudie er verdifull i seg selv, også når den ikke kan kopieres, fordi det er nettopp egenarten ved hvert case som er interessant. Akkurat denne studien vil også være vanskelig å kopiere eksakt, fordi den er basert på observasjon av én spesifikk øvelse i en workshop som er en del av en større designprosess. Det har heller ikke vært hensikten med studien at den skal kunne kopieres – fokus har i stedet vært på å sikre at resultatene er troverdige. På samme måte som at validiteten ved studien blir sterkere av metodetriangulering, vil også studiens pålitelighet bli det. Det samme gjelder fyldige beskrivelser av materialet og prosessen.

4.8 Overførbarhet

Hvorvidt funnene fra denne studien er overførbare til andre situasjoner, kan diskuteres. Dette henger sammen med kvalitative studiers natur av å ta for seg et lite utvalg, og fokusere på et begrenset område. Det kan derfor være problematisk å si at resultatene fra denne studien kan overføres til andre kontekster, men sett i sammenheng med resultater fra andre studier om samme fenomen kan man vurdere om det likevel er mulig. Også her er det av betydning at jeg har forsøkt å gi så gode og utfyllende beskrivelser av datamaterialet som mulig. På den måten kan leseren vurdere om resultatene gjort her, er anvendelige også i andre kontekster (Kvale & Brinkmann, 2015).

4.9 Ethiske hensyn

I hvert av tilfellene hvor jeg var til stede og observerte, presenterte jeg meg og forklarte hvorfor jeg var der, og fortalte hva jeg var interessert i å se på. Deltakerne i innholdsworkshopen fikk i tillegg utdelt et infoskriv (vedlegg 4) med informasjon om prosjektet, hensikten med det og hvordan innsamlet data ville håndteres. Det var også understreket at deltakelse i prosjektet var frivillig, og at man når som helst og uten å oppgi grunn kunne trekke seg. Infoskrivet ble underskrevet av samtlige deltakere. Ved

gjennomføring av intervjuene spurte jeg intervjuobjektene om det var i orden at jeg gjorde lydopptak, noe de alle samtykket til. Jeg gjentok også at de når som helst kunne trekke seg, og at all data om dem da ville bli slettet og ikke brukt i oppgaven.

Alle opptak har vært lagret på en minnepinne som har vært oppbevart i et låst skap bare jeg har hatt tilgang til. Disse opptakene vil slettes så fort denne oppgaven er levert inn. Dette fikk også informantene beskjed om, både da jeg observerte workshopen og da jeg gjennomførte intervjuer.

For å få observere workshopen mellom Konsulentfirmaet og Selskapet måtte jeg underskrive en taushetserklæring fra Selskapet. Jeg skrev under på at jeg ikke kunne dele sensitiv informasjon om deres forretningsmodell og -planer som kunne komme til å dukke opp i løpet av workshopen. Både Konsulentfirmaet og Selskapet er anonymisert for å sikre at informasjon og opplysninger ikke kan spores tilbake til de enkelte deltakerne i workshopen.

Prosjektet er meldt til og godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD, se vedlegg 5).

5 Analyse

I dette kapittelet analyseres datamaterialet som er samlet inn. Ut ifra koding av materialet har jeg identifisert typiske temaer som har dukket opp, og disse vil bli presentert her. Det har blitt lagt vekt på arbeidsprosessen og kommunikasjon mellom aktørene som er involvert, samt hvordan metoden med rollespill er brukt, og dens betydning for designprosessen. Det vises også til episoder hvor jeg har identifisert motsetninger mellom aktørene, og jeg har identifisert motsetninger mellom formål og resultat. Dette er i tråd med virksamhetsteori som legger vekt på motsetninger som kilde til utvikling. Kapittelet innledes med en beskrivelse av hvordan workshopen ble gjennomført, både for å tydeliggjøre prosjektet, og for å vise at rollespillteknikken ikke brukes isolert. Denne beskrivelsen er basert på egne observasjonsnotater. Videre inkluderes utdrag fra intervjuene som er gjort.¹

5.1 Gjennomføring av innholdsworkshop

Innholdsworkshopen ble holdt for å få frem ideer til historier som kunne vises i animasjonsfilmen. På denne workshopen deltok manusforfatteren (Britt), som under workshopen har en observatørrolle og ansvar for å notere det som dukker opp, fasilitatoren (Kåre) og kontaktpersonen hos Selskapet (Anne), i tillegg til tre andre representanter fra Selskapet. Disse representantene var valgt av Anne på bakgrunn av et ønske fra Konsulentfirmaet om at deltakerne skulle kunne representere Selskapet:

Intervjuer *Hvordan valgte dere ut hvem som skulle være med i workshopen?*

¹ I utdragene fra de transkriberte intervjuene det vises til, brukes det noen symboler. Nedenfor er en forklaring på disse.

... Viser en periode med stillhet i informantens svar. Jo flere prikker, jo lengre pause.

(...) Viser til at noe har blitt utelatt fra utsagnet. I de tilfellene det har blitt gjort, har det som blir utelatt, ikke hatt betydning for utsagnet som helhet.

(Silverman, 2006)

Kåre *Ja, det er det Anne som velger. Altså, det som er viktigst for oss er jo at, eh, er jo at, eh. Den, det som workshopen produserer da, er på en måte, har forankring i organisasjonen. Så man må velge folk som, som er de riktige, da. Det vet Anne. Så vi kommuniserte det, og så var det hun som fant.*

Her ser vi at fasilitatoren forklarer at deltakerne fra Selskapet i workshopen er valgt ut av kontaktpersonen hos Selskapet, og at Konsulentfirmaet ønsker at disse skal være «riktige» for at det som kommer frem i workshopen, har forankring i organisasjonen. Dette kan tolkes som at Konsulentfirmaet er opptatt av at de som skal bruke sluttproduktet, altså de ansatte i organisasjonen, får sin stemme hørt og blir involvert i designprosessen. Konsulentfirmaet ønsker å få frem hvilke perspektiver og tanker menneskene i organisasjonen har. For å oppnå dette mener de det er viktig at deltakerne i workshopen er relevante representanter for resten av organisasjonen. For at de skal kunne si at det som kommer frem i workshopen har forankring i hele organisasjonen («populasjonen»), må utvalget av deltakere være representativt. De har tillit til at Anne vet best hvem disse menneskene er. Det kan tolkes som at det er en god relasjon mellom Anne og Konsulentfirmaet.

Workshopen startet med at Anne ønsket velkommen og forklarte til representanene fra Selskapet at temaet for workshopen var «Bærekraft». Hun fortalte også at Selskapet vil at de ansatte skal føle at de har vært med på å utvikle visjonen, og dermed få en ordentlig forståelse for hva den betyr. Deretter tok Kåre over og spurte etter hvilke forventninger deltakerne hadde til dagen. Alle fikk snakke før Kåre viste planene for LMS-et, og forklarte at det er et verktøy ment til bruk i opplæringsammenheng hvor man kan legge inn for eksempel lenker, dokumenter, filmer og diskusjonstemaer. Deretter forklarte Kåre hva Konsulentfirmaet forventet av workshopen. De ville jobbe kreativt for å få frem historier som de kunne bruke i animasjonsfilmene som skal inn i LMS-et. Her vises det at Konsulentfirmaet forklarer sine egne forventninger og tanker, samtidig som de er interessert i å høre hva deltakerne tenker. Det legges til rette for at alle i rommet skal komme frem til en felles forståelse for det som skal foregå. Dette kan tyde på at Konsulentfirmaet er opptatt av å etablere en felles forståelse mellom alle deltakerne for retningen de skal jobbe i gjennom workshopen.

Etter forventningsavklaringen introduserte Kåre samhandlingsverktøyet Klaxoon. Dette skulle brukes for å varme opp gruppa. Her hadde Konsulentfirmaet på forhånd lagt inn aktiviteter som deltakerne skulle bli med på, ved å logge seg på på egen mobil eller PC. I første aktivitet

skulle alle sende inn ord de assosierte med «bærekraft». Disse dukket opp på alle de andres enheter, og man kunne trykke på et hjerte for å vise at man likte eller var enig i det som andre hadde sendt inn. Til slutt ble disse satt sammen til en ordsky som fremhevet de mest likte ordene, og de ordene som hadde blitt sendt inn flest ganger.

"Bærekraft"	
Samfunnsnytte	♥
Fellesskap	♥
Naturkatastrofe	♥
Samhällsnytta	♥
Positivt	♥
Skogplanting	♥
Ansvar	♥
Vekst	♥
Fred	♥
Håp	♥

Figur 5: Skjermdump 1: Stikkord forbundet med «Bærekraft».

Bildet viser et utdrag av ordene som ble sendt inn. Etterpå ble ordene diskutert i plenum, og Britt noterte det som ble sagt.

Neste aktivitet foregikk også på Klaxoon (Figur 6). Denne gangen skulle deltakerne diskutere sammen to og to for så å sende inn poster med hva de visste om strategien til Selskapet. Med strategi menes her hva Selskapet skal gjøre for å nå visjonen, og denne sier altså at de skal levere bærekraftige løsninger som er tilpasset kundene og deres situasjon.



Figur 6: Skjermdump 2: Elektroniske post-it-lapper med hva deltakerne vet om Selskapets strategi.

Også disse postene ble diskutert i etterkant, og deltakerne ble spurt om hvordan de hadde fått rede på disse tingene. Britt noterte også dette.

Vi observerer her at Konsulentfirmaet setter i gang aktiviteter hvor det blir produsert noe som skal kunne gi en visjon for produktet. Konsulentfirmaet ønsker å få tak i historier som skal inn i sluttproduktet. Alle deltakerne i workshopen får bidra, og alle får også se hva de andre bidrar med. Dette kan tolkes som et forsøk på å skape en felles forståelse. Det er fokus på å få frem hvilke tanker deltakerne allerede sitter inne med, og dette kan tolkes som et forsøk på å sette i gang tankeprosesser, slik at man videre kan generere nye ideer. Det er aktiviteter for å sette i gang gruppas kreativitet, samt en metode for å avdekke hva de ansatte kan og tenker om begrepene som LMS-et skal ta for seg. Aktivitetene kan sies å skape engasjement og deltakelse og gir hele gruppa felles holdepunkter for videre arbeid.

Etter disse aktivitetene ble det som jeg kaller «rollespillet» i denne oppgaven, gjennomført. For en grundigere presentasjon og analyse av den delen av workshopen, se kapittel 5.2. Det nevnes her for å vise når i workshopen det fant sted, og konteksten det foregikk i.

Konsulentfirmaet presenterte fire roller som deltakerne ble bedt om å bruke som utgangspunkt, for å stille spørsmål ved strategien. Disse rollene var nyansatt i Selskapet (grønne poster i figur 7 nedenfor), media (gule poster med svensk tekst), aksjonærer (gule poster med norsk tekst) og kunder av Selskapet (rosa poster).

Deltakerne fikk selv velge hvilken av rollene de skulle ta perspektivet til. Spørsmålene ble sendt inn i Klaxoon og resulterte i disse postene:



Figur 7: Skjermdump 3: Elektroniske post-it-lapper med spørsmål som interessenter kan ha.

Deretter leste Kåre opp alle postene, og ba så deltakerne om å fortelle hvilke spørsmål de fant mest engasjerende. Han forklarte at dette var noe de gjorde for å finne problemstillinger til animasjonsfilmen. Deltakerne ble bedt om å sammen velge de tre spørsmålene som engasjerte dem mest. Én av deltakerne tok opp spørsmålet fra «kunden» om at Selskapet «...er en gjeng kjeltringer som lever av unntak med liten skrift» (Øverste rosa post i figur 7). Deltakeren mente det stemmer at mange kunder tenker slik. En annen av deltakerne tok opp spørsmålet om hvorvidt bærekraft er dyrere, og påpekte at kunder ofte synes pris er viktigst. Dette førte til en del diskusjon blant deltakerne, og Kåre lot dem diskutere mens Britt noterte. De kom altså ikke frem til tre felles spørsmål som engasjerte mest, men det dukket likevel opp aspekter av interesse gjennom diskusjonen, og disse noterte Konsulentfirmaet.

Workshopen ble avsluttet med at Kåre oppsummerte det som hadde blitt snakket om, og noterte stikkord på en flip-over som alle så. Han henvendte seg til deltakerne og spurte om de var enige. Alle deltakerne hadde fokus mot flip-overen, og nikket da han henvendte seg til dem. Her samlet fasilitator hele gruppas oppmerksomhet mot det samme, og åpnet opp for at

andre kunne komme med innspill. Vi ser altså at Kåre styrer workshopen fremover. Han introduserer aktivitetene, lar gruppa delta og inviterer deltakerne til å utdype og diskutere i etterkant. Han benytter seg av både Klaxoon og flip-over slik at gruppa har oppmerksomheten rettet mot det samme, og han passer på å spørre om deltakerne er enige i det han formulerer. Kåre fasiliterer altså aktivitetene og leder deltakerne, men gir samtidig rom for at deltakerne kan få ytre sine meninger dersom de er uenige. Konsulentfirmaet ønsker altså hele tiden å få en bekreftelse fra deltakerne for å vite at de er på samme side.

Analysen i dette delkapittelet har avdekket følgende faktorer ved workshopen:

- Konsulentfirmaet er opptatt av dialog mellom seg og gruppa, og det er viktig for Konsulentfirmaet å la deltakerne få si sin mening.
- Konsulentfirmaet er også opptatt av å formidle sine forventninger og tanker. Ved å åpne opp for at deltakerne får kommentere og komme med innspill legges det til rette for en felles forståelse blant deltakerne.
- Det ser ut til å være en god relasjon preget av tillit mellom Anne og Konsulentfirmaet
- Det produseres noe som kan gi deltakerne en visjon for produktet.
- Klaxoon og flip-over kan anses som medierende artefakter som gruppa har en felles oppmerksomhet mot. Det gir dem et felles holdepunkt.

5.2 Rollespillet

I det følgende vil den delen av workshopen hvor deltakerne tar en rolle som de skal stille spørsmål ut ifra, bli nærmere analysert. I denne oppgaven blir denne øvelsen kalt «rollespillet», men dette er ikke et begrep som Konsulentfirmaet bruker. Når Konsulentfirmaet benytter denne øvelsen, gir de deltakerne beskjed om at de skal forsøke å sette seg inn i tankegangen til den rollen de får, og snakke ut ifra det perspektivet.

5.2.1 Motiv

Konsulentfirmaets motiv med denne øvelsen er ifølge Kåre:

Grunnen til at vi gjør dette er jo for det første også å få alle med (...), og så, eh, fungerer jo, mennesker fungerer litt forskjellig, men jeg, jeg er jo ansvarlig for å ut, å ta ut den historien, da, den filmmanuset sammen med tekstforfatteren. Så da .. må jeg

.. ha en dialog med gruppa for å få ideer. Jeg klarer ikke å komme på de alene, jeg må alltid være i dialog. Så det er jo en d, det er jo en, ut av dette så skapes det jo ideer. Filmatiske ideer som vi putter inn i filmen.

Rollespill blir altså brukt med formål å få med deltakerne, og for å gi ideer til dem som skal utarbeide manuset til filmen. Kåre sier at det er han som er ansvarlig for å finne historien, men at han ikke kan komme på ideene alene, og at han derfor trenger en dialog med gruppen. Det gruppen sier, blir potensielt plukket opp av Konsulentfirmaet og er ment å bli brukt som ideer til filmen. Her ser vi at dialog er viktig for Konsulentfirmaet. Kåre ønsker å utnytte at deltakerne i gruppa har ulike perspektiver og syn på ting. I tillegg ser vi at det er en dialog også mellom Kåre og manusforfatteren når det gjelder å utarbeide selve manuset. Dette kan tolkes som at dialog og flerstemmighet er viktige inspirasjonskilder for Konsulentfirmaet for et potensielt sluttprodukt.

Videre forteller Kåre at:

Det er veldig mye mer raskt og veldig mye mer effektivt og veldig mye mer, eh, hyggelig, eh. Eh, senker skuldrene til folk og ... Og ja, det går så mye raskere. Jeg har sett andre som strever med, går rett inn i dette med å spørre hva gruppa synes og så sitter folk og mener, og når folk sier hva de mener så er det noen som mener noe annet, og så har man en diskusjon gående. Det unngår vi.

Her viser Kåre at å bruke rollespill gjør workshoper raskere, mer effektive og hyggeligere med tanke på diskusjoner mellom medlemmene. Dette kan tolkes som at øvelsen er ment å skape harmoni og konsensus blant deltakerne. Videre sier han at:

Ja, det, for det første så er vi veldig opptatt av at når man har en gruppe på, eh, på en workshop så skal, så er vi interessert i å høre gruppas .. svar. Så gruppa blir en egen enhet som .. som vi jobber med, som vi vil, vi vil kommunisere med. Eh. Og ikke sånn som man ofte tenker om det da, at man kommer som medlem til en workshop og så skal jeg representere noen og så er jeg en representant for en hel masse .. meninger, da blir det veldig vanskelig å kommunisere. Fordi at du, du må representere deg selv og de du representerer. Og da kommer du fort opp i sånne ting som, ehm, hierarki, eller posisjon, eller rolle, som ... hindrer den kreative prosessen. Ved å si det at «men nå slutter vi å være oss selv», eh, «nå kan dere tenke som pressen». Okei, bare den tvisten gjør jo at du tenker annerledes om dette problemet og kan slippe på en måte

den representantrollen din, da. «Nå er jeg pressen, nå er jeg ikke representant lenger.»

Kåre viser at når man kommer som medlem til en workshop, kommer man som en representant for noen, og at det kan være vanskelig å kommunisere når man skal representere både seg selv og noen andre. Han viser også at de bruker rollespill for å la deltakerne slippe unna faktorer som kan hindre den kreative prosessen. Ved å la deltakerne tenke som og «være» noen andre, tenker de annerledes om problemet. Et motiv med rollespillet kan altså tolkes til å være å legge til rette for en kreativ prosess, hvor deltakerne slipper unna presset de kan ha ved å skulle være representant for en hel gruppe. Det kan også tolkes dithen at Kåre mener institusjonelle roller hindrer en kreativ prosess, og at rollespillet fungerer som en metode for å dempe institusjonelle spenninger slike fastsatte roller kan medføre. Når man opptrer som en representant kan det sies at man opptrer i form av en institusjonell rolle, altså utfra den rollen man har i sitt selskap. Som sjef vil man for eksempel opptre annerledes enn om man er nyansatt. Disse institusjonelle rollene kan tenkes å føre til flere konflikter og motsetninger, enn dersom deltakerne frigjøres fra dem. Det kan for eksempel tenkes at en nyansatt vil være engstelig for å komme med kritikk av ledelsen når sjefen sitter rett ved siden av. Gjennom metoden med rollespill ønsker altså Kåre å legge til rette for en kreativ prosess som ikke hindres av konfliktene som kan oppstå på bakgrunn av institusjonelle roller.

Britt er inne på noe av det samme som Kåre. På spørsmål om hva som er hensikten med rollespillet, svarer hun:

Eh.. Hensikten er jo det atte... når man tar rollen til en annen, eh.. Så sitter man der ikke som, eh... Hvis sjefen din er der, da.. så sitter man der ikke som medarbeider og hvis man tar rollen til en annen så kan man være mye mer ærlig. Eh... og tørre å si ting som man absolutt ikke tør å si hvis man sitter der i kraft av seg selv, for det gjør man jo ikke når man tar et annet perspektiv. Og det er eh... Det har en enorm virkning. Det tror jeg er noe av det viktigste vi gjør. Ja. Det får frem, da f, du får frem mye, mye mer.. og det blir mye mer ærlig og det blir.. ja.

Hun mener at rollespillet er noe av det viktigste de gjør fordi deltakerne da tør å si ting de kanskje ikke ville sagt når de opptrer i form av sin institusjonelle rolle. Når de er i en annen rolle, kan de være mer ærlige. Konsulentfirmaet er altså selv begeistret for metoden, og mener at den får frem ærlighet hos deltakerne. Dette kan tolkes som at det å ta på seg en annen rolle

og snakke ut fra en annens perspektiv, gir deltakerne et påskudd for å tørre å si ting de kanskje ikke ville turt å si i form av sin institusjonelle rolle.

Videre sier Britt:

Fordi det om er viktigst er jo at kunden sitter igjen og føler at de har bidratt. Og når de da får se filmen så blir det sånn stolthetsfølelse rundt at «dette har jeg vært med på å skape. Og det har de jo. Og ofte så er det og sånn også, at det er jo en del ting som vi ikke bruker i det hele tatt (forteller om en tidligere workshop hvor deltakerne fikk i oppdrag å tegne en typisk medarbeider i Selskapet, til mulig bruk i filmen) Det ble, det, eh. Alt det ble liksom litt for tullete, da. Men da har de på en måte. Ja. Jeg tror de føler at de har vært med og bidratt selv om ikke noe av det ble brukt.

Her ser vi at det viktigste for Konsulentfirmaet er at kunden føler at de har fått bidra i prosessen, og dermed får en stolthetsfølelse når de ser produktet. Det er verdt å merke seg at Britt mener at kunden får den følelsen selv om de konkrete ideene de kan ha kommet med, ikke nødvendigvis synes eller er med i det ferdige produktet.

Når det kommer til hvem som tar hvilke roller, sier Kåre:

Og så vil jo alle som sitt, sitter der få lov til å så fylle alle rollene, så alle bidrar jo med hvert sitt perspektiv .. og får da en opplevelse ut ifra det, og så blir den konstu, den konklusjonen vi da trekker av det vi har gjort .. blir gruppas.

Her snakker Kåre generelt om hvordan Konsulentfirmaet pleier å gjennomføre rollespill i workshoper. Han sier at alle som er i workshopen, får lov til å fylle alle rollene, og at Konsulentfirmaet dermed kan trekke en konklusjon som er gruppas og som har forankring hos deltakerne. I denne studien fikk deltakerne kun én rolle hver. Alle deltakerne fikk altså ikke prøve ut alle rollene. Dette kan derfor sies å bryte med normene Konsulentfirmaet har for bruken av rollespill i workshop.

Som vi ser, er Konsulentfirmaet svært opptatt av gruppa, og av at gruppemedlemmene skal få en følelse av at de har bidratt i prosessen. Konsulentfirmaet ønsker å få i gang dialoger for å få frem hvilken informasjon og hvilke perspektiver gruppa sitter inne med. De vil altså avdekke flerstemmigheten i gruppa. Dette gjør de for å kunne finne historiene de kan bruke i produktet. Rollespillet blir en metode for å få til dette ved at det setter deltakerne i stand til å

kommunisere sine tanker, og formidle hva andre kan mene om saken. Ifølge Kåre er metoden effektiv og hyggelig og gir en harmoni i gruppa. Dette kan være positivt for kreativitet.

5.2.2 Utvelging av roller

Rollespillet begynte med at deltakerne selv fikk velge hvilken av rollene «kunde», «aksjonær», «nyansatt» og «media» de ville være. I dette tilfellet hadde Konsulentfirmaet valgt ut rollene på forhånd, men vanligvis når de bruker denne øvelsen, er det, ifølge Kåre, deltakerne som finner rollene:

Og det er en veldig kreativ metode. Så, når man da velger ut disse, eh, rollene, så lar jeg jo som regel gruppa gjøre det, men utgangspunktet er jo at det er interessenter, altså folk som berøres av dette prosjektet .. veldig tett, eller, eller veldig vidt, da.

Britt på sin side sier at:

Ofte så bestemmer vi det på forhånd og så s, og så spør ... Det er alltid gruppa som bestemmer, da, hva det skal være, så hvis de er uenige, så endrer vi det. Men ofte så er litt sånn at de lurere på hvorfor det er valgt, og så forklarer vi hvorfor. Eh, at det er en tanke bak det, og så godtar de det, på en måte. Ja. Det blir jo hvem som på en måte kan ha en mening om sluttproduktet ofte, da, som er viktig å få med.

De to fra Konsulentfirmaet er altså noe uenige om hva normene deres er for når utvelging av roller gjøres, altså om de ofte gjør det på forhånd eller ikke. Kåre sier at han lar gruppa gjøre det, mens Britt sier at Konsulentfirmaet ofte bestemmer rollene på forhånd, men likevel alltid lar gruppa få komme med innspill. Dersom gruppa er uenige i rollene som er valgt ut, begrunner Konsulentfirmaet hvorfor det er de rollene som er valgt, eller så finner de nye. Britt viser til at Konsulentfirmaet er åpne for å endre på det de på forhånd har tenkt ut, dersom gruppa ønsker det. Britt og Kåre er altså enige i at hva gruppa mener er viktig for hvilke roller som brukes. Igjen ser vi at Konsulentfirmaet er opptatt av at kunden får mulighet til å si sin mening, og være med på å bestemme. Britt og Kåre er også enige om at rollene skal være interessenter enten i prosjektet, i sluttproduktet eller i kundens organisasjon. Til syvende og sist er det likevel Konsulentfirmaet som leder prosessen, men vi ser at de ønsker å gjøre det på bakgrunn av kundens innspill.

5.2.3 Forhandlinger og uventede motsetninger

Etter at deltakerne hadde valgt roller, ble de bedt om å forsøke å sette seg inn i denne rollens perspektiv, og tenke seg til hvilke spørsmål den kunne hatt til Selskapets strategi. Disse spørsmålene ble sendt inn via Klaxoon, og vist på skjermen som hang på veggen (Figur 7 over). Her var det noen av deltakerne som sendte inn spørsmål som rettet seg mer direkte mot Selskapet enn mot kun strategien, for eksempel følgende spørsmål fra «media»:

«Varför investerar ni i oljebolag»

«Hur vet jag stt (att) jag kan lita på er?»

«Hur kan ni bidra till ockupationen av palestina»

Det samme gjelder dette spørsmålet fra «aksjonærer»:

«Hvorfor skal jeg stole på dere når dere er en gjeng kjeltringer som lever av unntak med liten skrift?»

Britt har kommentert følgende om spørsmålene som ble sendt inn:

De var veldig kritiske, plutselig? De ble det automatisk. Jeg vet ikke helt hvorfor, om det var mening med det. Men det er kanskje, det er litt sånn som Kåre er liksom ikke redd for det heller da, for han mener jo det at det er så mange bedrifter som skal snakke om at, at de har utfordringer, men det er ikke det de har, de har problemer. (...) Så det er litt sånn her også, at, eh, her, her kan vi jo, de har laget en flott strategi som alle er veldig stolt av. Eh, og så er det litt sånn at, og det er litt skinnhellig, da. Det kan jo ofte være det, strategier. Og så er det jo det å få, å etterleve det og da kanskje være litt kritisk til den, da. Og det får man jo opp her.

Hun påpeker at bedrifters strategier kan høres flotte ut, men at de kan være utfordrende å faktisk etterleve og bruke i arbeidshverdagen. Hun mener også at rollespill-øvelsen har avdekket hvordan man kan være kritisk til strategien, uten at hun er sikker på om det var det som var meningen med øvelsen. De kritiske spørsmålene stemte ikke helt overens med det Konsulentfirmaet ba deltakerne om å sende inn. Det er altså en motsetning mellom det deltakerne ble bedt om å sende inn og det noen av dem faktisk sendte inn. Disse motsetningene oppstod på bakgrunn av deltakernes oppfatninger av hva folk utenfra mener om Selskapet, og til tross for at en av Kåres intensjoner med rollespillet var å skape harmoni i

gruppa. Han hadde også som mål å få deltakerne ut av sine institusjonelle roller og slik unngå en unødvendig diskusjon. At disse spørsmålene dukket opp, kan imidlertid være nyttig for Konsulentfirmaet fordi de får se på hvilke måter interessenter kan være kritiske til Selskapet.

Som vist mot slutten av kapittel 5.1, tok workshopen en litt annen vending enn det som var tenkt fra Konsulentfirmaets side da deltakerne ikke kom frem til tre spørsmål som engasjerte dem mest. Konsulentfirmaet virker imidlertid ikke negative til det.

Britt *Man tar jo hensyn, ikke sant, hvis det hadde kommet, eh. Kommet opp, eh, noe som liksom, som var veldig viktig for gruppa her så hadde man jo tatt hensyn til det. Hvis man merker at noe på en måte er sånn at diskusjonen ald, ikke slutter og at man liksom ikke klarer å slippe, da. Så blir det tatt hensyn til.*

Intervjuer *Er det sånne ting som du da ville ha notert når du sitter og..*

Britt *Ja.*

Britt påpeker altså at Konsulentfirmaet lar gruppa få diskutere når de merker at gruppa ikke klarer å slippe det som dukker opp, selv om Konsulentfirmaet egentlig hadde en annen plan. Hun passer på å få notert at det oppstår diskusjon. Om dette konkrete tilfellet sier hun:

Fordi her ble det tydeligvis bare veldig mye diskusjon ... Så, for det bl, det er veldig sånn at Kåre kjører jo det at .. det er liksom det som, gruppas behov og det som de kommer med output av som styrer prosessen. Så hvis ikke de på en måte helt klarer å gjøre det som han ønsker, så får det heller bli sånn som gruppa, sånn som gruppa hadde behov for den dagen, da.

Ifølge Britt lar altså Kåre som er fasilitator i workshopen, gruppas behov være med på å bestemme fremdriften i workshopen. Vi ser at det oppstår en spenning mellom hvordan Konsulentfirmaet på forhånd har planlagt at fremgangen i workshopen skal være og hva som faktisk skjer i selve gjennomføringen av workshopen. Kåre lar gruppa få styre en del av prosessen ved å ikke bryte inn og ikke gjenta at de skal komme frem til tre engasjerende spørsmål. I stedet lar han dem diskutere det som de vil diskutere. Det er altså deltakernes initiativ som er avgjørende for hva som blir diskutert. I den sammenheng er det interessant å

sammenligne med følgende utsagn angående Konsulentfirmaets forventning om resultater fra workshopene de holder, også fra Britt:

Det er ikke bestemt hva det skal bli og det vet ikke vi heller før vi går i workshop så Kåre har jo en plan med hvordan han leder gruppa gjennom en prosess. Og så er det jo hva som kommer ut av den prosessen som blir ideen til filmen. Ofte så kan helt sikkert Kåre ha en mening, og vi en mening, jeg også, om hva vi syns at filmen skal være. Og da kan man lede gruppa den veien.

Konsulentfirmaet mener at de går inn i workshop med ganske åpne forventninger om hva som vil oppstå, men at de likevel kan ha en plan for hva de vil få frem, og at de kan lede gruppa i den retningen. Dette blir det imidlertid ikke gått noe nærmere inn på om hvordan eventuelt gjøres, men det er et interessant utsagn. Det viser at Konsulentfirmaet er klar over at det kan oppstå spenninger mellom deres egne ideer og forventninger og gruppas ønsker. Det kan også tolkes som en spenning mellom hvilken holdning Konsulentfirmaet ønsker å lede workshoper med, og hvordan de faktisk gjør det. Britt sier at både hun og Kåre kan ha en mening om hvordan filmen skal være, og at de da kan lede gruppa i den retningen, selv om hun også sier tidligere at det er gruppas behov som styrer prosessen. Her ser vi igjen en spenning mellom hvilke forventninger og planer Konsulentfirmaet kan ha for gjennomføringen av workshopen og hva som skjer når de er i den faktiske situasjonen.

Kapittel 5.2 viser hva Konsulentfirmaets motiv med rollespilløvelsen er, og visse spenninger som oppstod i gjennomføringen. Når det gjelder hva Konsulentfirmaet vil oppnå med metoden, ønsker de:

- dialog og flerstemmighet.
- å legge til rette for en kreativ prosess, hvor deltakerne tør å være ærlige og si andre ting enn de muligens tør når de opptrer i form av sine fastsatte, institusjonelle roller.
- å få deltakerne til å se andre sider ved problemet enn det de opprinnelig gjorde.
- å gi kunden en følelse av at de er involvert i prosessen, og i forlengelsen av det få oppleve en stolthetsfølelse når de ser det ferdige produktet.
- å få innspill og ideer til å utvikle manus.

- å kunne si at konklusjonene de bruker i det videre arbeidet, kommer fra gruppa, og dermed også kunne si at konklusjonene har forankring i hele organisasjonen.

Spenningene som oppstod omfatter motsetninger mellom hvilke planer Konsulentfirmaet på forhånd har lagt for gjennomføring av workshopen og hva som oppstår i selve workshopsituasjonen. I noen oppgaver får ikke Konsulentfirmaet frem det de i utgangspunktet ber om, som for eksempel når deltakerne ikke kommer frem til enighet om tre engasjerende spørsmål. I stedet settes det i gang en diskusjon deltakerne imellom. Konsulentfirmaet viker fra sine opprinnelige planer i tilfeller hvor de opplever at gruppas ønsker og behov tilsier at det er hensiktsmessig. I disse tilfellene kan det hende Konsulentfirmaet ikke får det resultatet fra øvelsen som de ønsket, men de ønsker å la stemmene i gruppa bli hørt og er dermed villige til å la det som oppstår i gruppa styre. Vi ser altså at det hender at det oppstår spenninger mellom Konsulentfirmaets opprinnelige, planlagte formål med en øvelse og resultatet av øvelsen, på bakgrunn av hva som oppstår i gruppa i selve workshopsituasjonen.

5.3 Rollespillets innflytelse på sluttproduktet

Både Britt og Kåre svarte noe nølende på spørsmål om de kunne se igjen noe konkret fra rollespillet i den ferdige filmen. Kåre snakket først litt generelt om hvordan Konsulentfirmaet pleier å gjøre det når de bruker denne metoden i workshoper.

Vi har, eh, vi jobber som regel veldig systematisk, at vi går da inn også sier hvilket tema skal vi putte inn i ... kurset, og så lager vi post-it-lapp-øvelser² på det og da kommer vi inn i disse temaene.

Konsulentfirmaet er altså vant til å få opp temaer gjennom en slik type øvelse.

Kåre fikk så se skjermdumpen med postene på (figur 7), og ble igjen spurt om han kjenner igjen noe konkret derfra som brukes i filmen. Først sier han at han ikke kan trekke ut noe direkte fra metoden, men etter å ha sett på bildet en stund nevner han noen ting som han kjenner igjen:

Hm... Ja, det er jo dette med grønt skifte, eh, kommer jo veldig tydelig fram da, da har jo det skjedd, i filmen vår ... At de jobber med enkelthet. Ser dette med bærekraft ...

² Kåre bruker begrepet «post-it-øvelser» om rollespillaktiviteten i Klaxoon, da postene der kan minne om «digitale post-it-lapper», se figur 7 på s. 47.

(...) Filmen har jo en veldig sånn .. Vi har, vi bestemte oss for å lage en fantastisk film, da. Så det er jo mye av disse tingene her som man bekymrer seg for her som er bare borte.

Etter å ha tenkt seg litt om sier han altså at det er begreper som har dukket opp i denne øvelsen, som kan finnes igjen i filmen. Samtidig sier han at mye ikke er relevant, fordi filmen skulle være fantastisk, - ordet fantastisk brukt i betydning av at det som vises i filmen, er store tanker og ideer om hvordan verden kan se ut i fremtiden. Videre sier Kåre:

Drivkraften er jo på en måte skapt. Så det innholdet er jo gitt. Så det jeg får ut av dette her er jo litt sånn ideer om hvordan skal jeg legge opp, hvordan skal jeg legge opp denne historien. Og noe av dette havna inn i filmen, og noe var sånn «det kan vi vente med, ha som eget tema senere i prosessen.» (...) Det foregår jo en foredlingsprosess, da, sånn at ... man forholder seg aktivt til alle de temaene som er prioritert for å være med videre, og de havner da inn i filmen.

Han viser til at det er visse temaer som velges å bli tatt med videre i prosessen, og at disse underveis «foredles». Det kan tolkes til å bety at disse temaene går gjennom en slags prosess i løpet av utarbeidelsen av produktet, hvor de kan forstås som grunnlag som selve manuserne springer ut fra. Kåre sier også at det han får ut av postene fra rollespilløvelsen, er ideer til hvordan han skal utarbeide historien og manuset til filmen.

Britt sier at de har brukt begrepet «bærekraft», og at det også blir brakt videre til andre filmer de driver og planlegger nå. Videre sier hun:

Jeg vet ikke om akkurat de spørsmålene, de kritiske spørsmålene ble brukt i det hele tatt. Men eh, det bli, men jeg tenkte liksom alt sammen blir jo en sånn, en pakke da, til slutt. Man tar jo hensyn, ikke sant, hvis det hadde kommet opp, eh ... som, som liksom ... som var veldig viktig for gruppa her så hadde man jo tatt hensyn til det.

Hun kan ikke se noe konkret fra rollespillet som kommer frem i filmen, men mener at alt som dukker opp i løpet av workshopen, til sammen blir en «pakke», og at dersom de merker at noe spesifikt hadde vært spesielt viktig for gruppa, ville det bli tatt med. Her kommer det tydelig frem at det er en motsetning mellom det som kom frem i workshopen, og hva som ble tatt med videre til filmen.

5.3.1 Prosessen videre mot sluttprodukt

Med «prosessen» menes her prosessen mellom innholdsworkshopen og visningen av førsteutkastet av filmen, med fokus på hvem som gjorde hva og når i utarbeidelsen av manuset og filmen, samt hvordan aktørene kommuniserte seg i mellom.

Etter workshopen tok Konsulentfirmaet med seg materialet (Britts notater og skjermdumper fra Klaxoon) tilbake, og utviklet først det de kaller et grovmanus eller synopsis av ideer. Før de sendte disse til kunden, møtte de animatøren. I det møtet dukket det opp konkrete ideer til innhold i filmen.

Vi snakket om, for det skulle jo være en fremtidsfilm, eh, så vi snakket om hva slags fremtidselementer vi kunne ha med i den, da, og det var viktig at det var .. en veldig bærekraftig fremtid, da. (Animatøren)

...i møte med animatør sånn at vi vet at det er innafor budsjett ... Eh, og hva han kan ha mulighet til å lage fordi, for eksempel (forklarer at visse fysiske aspekter er vanskelige å animere). Og sånne ting tenker ikke vi på. Eh, så da var animatøren og ga tilbakemelding på det. (Britt)

Animatøren ble inkludert såpass tidlig for at Konsulentfirmaet skulle kunne være sikre på at ideene var innenfor budsjetttrammene de hadde, og at ideene var gjennomførbare med tanke på utfordringer ved animasjonsjobben.³

Grovmanuset gir en oversikt over hva filmen kommer til å handle om, og hvilke scener den inneholder. Denne skissen ble oversendt Selskapet på mail for godkjenning, noe den ble med én gang. Deretter ble grovmanuset utviklet til et detaljmanus av Konsulentfirmaet. I detaljmanuset skrives det ordentlig ut hva som skal sies, og hva som skal ses på skjermen, inkludert hvor lang tid det skal ta. Dette manuset ble sendt til animatøren slik at han kunne få se hva som var bestemt, og komme med innspill dersom det var nødvendig. Han hadde ingen kommentarer, og detaljmanuset ble dermed sendt til Selskapet for ny godkjenning. Dette var også over mail. Detaljmanuset ble også godkjent med én gang av Selskapet. Da satte

³ Jeg vil påpeke at animatøren, som ikke deltok på innholdsworkshopen, svarte «Nei» på spørsmål om han hadde fått høre om at Konsulentfirmaet brukte rollespill i workshopen.

animatøren i gang med å designe skisser til 3D-karakterene som skulle vises i filmen. Han hadde på forhånd fått oversendt fra Konsulentfirmaet noen skisser som en tidligere designer hadde laget, og som Selskapet hadde uttrykt at de likte. De første karakterene animatøren laget, var i stil med disse skissene. Disse ble vist til Selskapet i et møte som animatøren var med på, og det viste seg da at de så for seg noe annet.

Men det var tydeligvis litt skivebom, da. For de var, de var ikke så menneskelige, de var litt abstrakte. (...) Ikke ordentlige øyne og ikke noe munn. Det var litt enkelt fra starten av, da.

Animatøren laget de første skissene i samme stil som det han hadde blitt fortalt av Konsulentfirmaet at Selskapet tidligere hadde likt. Da de møttes, viste det seg at Selskapet likevel så for seg noe annet, og ønsket karakterer som så mer menneskelige ut. Animatøren hadde da én uke å jobbe frem disse på, samtidig som han laget storyboard (en representasjon av den ferdige filmen med hvert bilde og alle kameravinkler). I løpet av denne uken kommuniserte animatøren litt frem og tilbake med Konsulentselskapet, og de godkjente det animatøren hadde laget, før det igjen ble vist til Selskapet i et nytt møte. På dette tidspunktet hadde også voice-over blitt spilt inn, så denne ble lagt til storyboarden som Selskapet fikk se. Alt dette ble godkjent av Selskapet, med kun små justeringer og kommentarer på visse ting de ønsket å få tydeligere frem. De diskuterte seg da frem til at animatøren skulle gjøre noen klipp litt lengre. I tillegg fikk Konsulentfirmaet tilbakemelding på at de hadde karikert den ene karakteren i overkant mye i forhold til den andre. Det var noe de selv ikke hadde tenkt over. Etter å ha fått tilbakemelding på det justerte de det, og sendte det på nytt over til Selskapet. Da ble det godkjent.

Animatøren påpeker at han hadde lite tid til å gjøre animasjonsjobben, og at det derfor er noen elementer som står i det godkjente detaljmanuset, som ikke har blitt med i filmen.

Animatør *Det var jo noen sånne spesifikke ting i manuset, noen sånne små ... for eksempel, eh .. på starten så skulle det egentlig være en måne .. som ble sparket vekk av sola. Det kom ikke med. Litt på grunn av tida.*

Intervjuer *Hvordan opplever du, når sånne ting skjer, da, hvordan opplever du at dere kommuniserer da?*

Animatør *Ja, det ble nevnt, det ble kommentert på første visning hos Selskapet, hvor vi satt ned med de og viste de første utkast ... Da snakket vi rundt bordet om noen ting som ikke var med som var i manuset, men at det .. de likte sånn som det var. Så forklarte jeg at det var vanskelig innenfor den tidsrammen, da. Så da lot vi det være og prioriterte andre ting som de hadde kommentarer på. Ja, for det var ikke sånne vesentlige ting .. som hadde med budskapet å gjøre.*

Det har altså vært noen, om relativt små, motsetninger mellom hva Selskapet har sett for seg, og/eller ønsket av hvordan ting fremstilles i filmen, og forslagene de har fått fra animatøren og Konsulentfirmaet. Dette har Selskapet fått mulighet til å gi tilbakemelding på, både i fysiske møter og over mail. I noen av tilfellene har det blitt gjort justeringer etter tilbakemeldingene. I andre tilfeller, når endringene ikke har hatt noe å si for budskapet i filmen, og det har vært rammefaktorer som tid som har spilt inn, har de diskutert hvorfor ting er gjort annerledes, og Selskapet har godtatt dette.

Utdragene i kapittel 5.3 viser at prosessen mellom workshopen og ferdig produkt har vært preget av kontinuerlig kommunikasjon mellom Konsulentfirmaet, animatøren og Selskapet. I de tilfellene noen har vært uenige i eller hatt kommentarer til det som har blitt vist eller foreslått, har det blitt forklart hvorfor valgene er tatt, og gjennom diskusjon har man blitt enig. Det har blitt lagt til rette for at alle aktører kan få komme med innspill gjennom denne kontinuerlige kommunikasjonen. Det er likevel Konsulentfirmaet og animatøren som har stått for selve designet, både i form av manus til filmen og arbeidet med animasjonene. Selskapet har fått kommentere på deres forslag, men har ikke aktivt designet noe selv.

Når det gjelder rollespillets funksjon for sluttproduktet, ser det ikke ut til at det har hatt noen tydelig direkte påvirkning. Det kan imidlertid tolkes som å ha hatt betydning for etablering av en god gruppedynamikk ved at deltakerne fra Selskapet potensielt fikk en følelse av å få bidra og bli involvert. Det åpnet også for at de kunne få uttrykt mulig kritikk av Selskapets strategi. Videre kan rollespillet sies å ha hatt en positiv påvirkning på prosessen mot et felles objekt, i form av at det var med på å gi deltakerne et felles utgangspunkt. Sett i sammenheng med de andre øvelsene som ble brukt i workshopen, kan det sies å ha vært en metode for å avdekke «brukernes» kunnskap og tanker om bærekraft.

Likevel er det lite konkret som er tatt med videre fra rollespillet til selve filmen, og hverken Kåre eller Britt sier at de kan se igjen noe konkret. Det nevnes imidlertid at temaene blir tatt med videre, og benyttes i det videre arbeidet gjennom en «foredlingsprosess». Dette kan tolkes som at resultater fra rollespillet benyttes som et utgangspunkt for videre idegenerering hos Konsulentfirmaet, men ikke kommer direkte til syne i sluttproduktet. Rollespillet avdekket noen kritiske elementer og perspektiv som ble diskutert i selve workshopen, men heller ikke disse ble tatt med videre.

For å oppsummere hvordan prosessen mot ferdig produkt foregikk og hvilken betydning rollespillet har hatt i denne prosessen, kan følgende nevnes:

- Prosessen er preget av kommunikasjon frem og tilbake mellom Konsulentfirmaet, Selskapet og animatøren, både i møter og over mail. Aktørene har hatt ansvar for ulike deler av utviklingen, og har derfor sendt og vist hverandre utkast og skisser gjennom prosessen for å sikre at alle er enige før man går videre i arbeidet. Dette har også vært for å sikre at man holder seg innenfor budsjett og tidsrammer.
- Det har vært noen motsetninger mellom hva de ulike aktørene har sett for seg. Den kanskje tydeligste motsetningen i den sammenheng jeg har identifisert i de dataene jeg har hatt tilgang på, gjelder utseendet og grad av karikering på 3D-figurene. Her hadde animatøren og Konsulentfirmaet utarbeidet forslag som ikke stemte med hva Selskapet så for seg, og figurene ble endret på bakgrunn av Selskapets innspill. Dessuten har visse forslag fra detaljmanuset blitt utelatt i den ferdige filmen på grunn av stramme tidsrammer.
- I de tilfellene hvor det har vært uenigheter, har valgene som har blitt gjort, blitt begrunnet, og man har fått snakket seg frem til en felles forståelse.
- Konsulentfirmaet og animatøren har arbeidet frem fysiske representasjoner av produktet underveis, som Selskapet har fått å forholde seg til.
- Noen av spørsmålene som ble sendt inn av deltakerne i rollespillet, avdekket hvordan noen aktører kunne være kritiske til strategien.
- Visse begreper som dukket opp i rollespillet, har blitt brukt som utgangspunkt for ideer til manus, men få konkrete ideer fra workshopen kan ses igjen i den ferdige filmen.

6 Diskusjon

I dette kapittelet vil temaene som ble identifisert i kapittel 5, bli utdypet og diskutert opp mot tidligere forskning og i lys av oppgavens teoretiske rammeverk i forsøk på å besvare forskningsspørsmålene som er formulert på følgende måte:

- Hva karakteriserer designprosessen, og workshopen spesifikt?
- Hvilken funksjon har workshopen, og rollespillet spesielt, for sluttproduktet?

I analysekapittelet ble det identifisert visse karakteristiske trekk ved workshopen og hvordan det ble gjennomført, både med hensyn til øvelser som ble brukt, og medierende teknologi. Disse trekkene blir utdypet i første del av kapittelet, som i hovedsak retter seg mot å besvare det første forskningsspørsmålet. I neste del av kapittelet vil de karakteristiske trekkene diskuteres videre for å drøfte hvilken funksjon de hadde for animasjonsfilmen, altså sluttproduktet.

Kapittelet avsluttes med en oppsummering av studiens funn, en vurdering av studien og refleksjoner rundt hva det kan være interessant å forske på videre. I vurderingen av studien vil det bli reflektert rundt hvordan studien har forløpt, og betydningen av dette for resultatet.

6.1 Workshopens karakteristiske trekk

6.1.1 Bruk av rollespill

Øvelsen som i denne oppgaven kalles for rollespillet, var én av flere øvelser som Konsulentfirmaet på forhånd hadde planlagt å gjennomføre i workshopen. Gjennom øvelsen ønsket Konsulentfirmaet både å få frem historier som de kunne bruke i animasjonsfilmen, å få deltakerne til å engasjere seg, å skape en arena hvor deltakerne kunne tørre å være mer ærlige enn om de snakket ut ifra perspektivet til sine egne institusjonelle roller, å realisere gruppens kreative potensial, å legge til rette for flerstemmighet og å få i gang dialog.

Kåre var fasilitator for øvelsen. Han styrte til en viss grad øvelsen gjennom å gi deltakerne instruksjoner og ved å stille spørsmål og oppfordre til diskusjon i etterkant. Samtidig lot han deltakerne selv få velge hvilken av rollene som Konsulentfirmaet hadde valgt ut på forhånd, de skulle ta. Konsulentfirmaet har altså planlagt et utgangspunkt og et fokus for øvelsen på

forhånd, men Kåre har hele tiden fokus på at deltakerne likevel skal få være med på å bestemme deler av hvordan øvelsen gjennomføres. Han balanserer hele veien mellom å følge planen for hvordan lede workshopen, og det å la deltakerne få si fra hvis de er uenige i noe. Føringerne som ble lagt for hvordan deltakerne skulle respondere på øvelsen, var at de skulle sette seg inn i sin rolles perspektiv og tenke seg til hvilke spørsmål denne rollen kunne ha til Selskapets strategi, for så å sende inn disse spørsmålene i Klaxoon.

Konsulentfirmaet benyttet altså en øvelse hvor deltakerne ble spesifikt bedt om å sette seg inn i en annen persons perspektiv, blant annet for å forsøke å hindre at deltakernes institusjonelle roller stod i veien for gruppens kreativitet. Høeuer m.fl. (2012) viser at perspektivtaking øker kreativiteten mer i heterogene grupper enn i homogene grupper, men bare når de faktisk blir bedt om å ta hverandres perspektiver. I heterogene grupper vil det nødvendigvis være flere ulike interesser og perspektiver enn i homogene grupper, og dermed har man et større «lager» av ressurser for kreativt arbeid. «Andre-fokuset» man har når man setter seg inn i andres perspektiver, fører til velvillighet for å forstå bakgrunnen for hvorfor den andre handler og ytrer seg som den gjør. Som vist tidligere, kan dette være med på å få deltakerne i en interaksjon til å oppnå intersubjektivitet. I co-designsammenheng kan dette være viktig for å skape en felles forståelse blant aktørene for hvor designobjektet er på vei. Det er imidlertid viktig at deltakerne faktisk blir bedt om å sette seg inn i hverandres perspektiv for at perspektivtaking skal kunne foregå optimalt, og at man slik kan oppnå denne felles forståelsen. Det gjør Kåre i denne øvelsen.

Høeuer m.fl. (ibid.) så imidlertid på perspektivtaking i grupper hvor gruppemedlemmene tok hverandres perspektiv, og deltakerne kunne dermed korrigere og stille spørsmål til hverandre dersom de hadde utfordringer ved å forstå hverandre. I rollespilløvelsen som Konsulentfirmaet bruker, blir deltakerne bedt om å sette seg inn i perspektivene til noen som ikke er til stede i workshopen. Det er altså ingen mulighet til å få verifisert eller korrigert de opplysningene deltakerne kommer med fra dem som faktisk er disse interessentene. Dette har implikasjoner for validiteten ved informasjonen som dukker opp. Dette utdypes i kapittel 6.2.3.

Som vist tidligere, ønsker man med en deltakende design-tilnærming å få tak i hvilke krav og behov brukere av produktet som designes, har. I visse tilfeller kan det være utfordringer med å få direkte kontakt med brukerne. Matthews m.fl. (2014) foreslår å bruke rollespill i slike tilfeller. Ved at designerne selv forsøker å sette seg inn i brukernes perspektiv, kan de oppnå

en dypere, kroppslig forståelse for hvilke utfordringer brukerne har. I workshopen mellom Konsulentfirmaet og Selskapet er det ikke designerne, men deltakerne fra Selskapet som går inn i roller. Rollene som de går inn i, er aktører som ikke er til stede i workshopen, men som kan være interessenter av Selskapet. For at det skal være hensiktsmessig å involvere brukere i designprosesser, sier Steen m.fl (2011) at det er viktig å velge de riktige menneskene. Det kan diskuteres hvor viktig det er for Konsulentfirmaet å få informasjon om hvilke spørsmål kunder, media og aksjonærer kan ha til Selskapets strategi, når hensikten med å involvere Selskapet i designprosessen er å få tak i historier som er relevante for de ansatte i Selskapet. Perspektivet til en nyansatt derimot er det lettere å se relevansen ved, da nyansatte er en gruppe som skal se filmen. At Konsulentfirmaet likevel ønsker at deltakerne skal ta perspektivet til kunder, media og aksjonærer, kan forklares med at det legger til rette for at deltakerne tør å være mer ærlige enn de kanskje ville vært om de snakket i kraft av sin egen institusjonelle rolle. Det gjør også gruppen enda mer heterogen, selv om det kan sies å være en fiktiv heterogenitet. Ifølge Sawyer (2004) er grupper hvor deltakerne har ulike perspektiver mer kreative enn grupper hvor deltakerne har mer like tanker og perspektiver. Hoever m.fl. (2012) mener at nettopp perspektivtaking kan være med på å realisere potensialet for økt kreativitet i heterogene grupper. Rollespillet kan altså bidra til at gruppen får enda fler perspektiver å snakke ut ifra, og dermed kan også gruppen anses som enda mer kreativ. Dette er også noe Konsulentfirmaet uttrykker at de ønsker å få til med øvelsen.

Konsulentfirmaet har planlagt rollene på forhånd, og de er valgt på bakgrunn av å være interessenter av Selskapet. Oppgaven deltakerne får, er å stille spørsmål som disse interessentene kan ha, til Selskapets strategi. Med det ønsker Konsulentfirmaet å få tak i interessante historier til animasjonsfilmen. Deltakerne får lite informasjon om selve rollene. De må selv tenke seg til hvilke holdninger rollene kan ha, og dette må de basere på sine egne oppfatninger av interessentene. Det gjør at det er en viss risiko for at svarene er basert på fordommer og forutinntatthet (Boland & Tenkasi, 1995; Seland, 2010). Det kan diskuteres om deltakerne hadde fått flere holdepunkter for å sette seg inn rollen og om de i større grad kunne unngått svar basert på det som kan være fordommer dersom Konsulentfirmaet hadde benyttet personas, altså på forhånd ha laget mer virkelighetsnære roller med nøye beskrivelser av bakgrunn, yrke, kjønn, motiver, interesser og andre relevante faktorer (Nielsen, 2012).

Ved å la deltakerne kommentere noe fra noen andres perspektiv, håper Konsulentfirmaet også at deltakerne tenker annerledes og ser det fra flere sider. På den måten får man frem

flerstemmighet i gruppen. I tillegg blir øvelsen et utgangspunkt for videre dialog siden Kåre i etterkant av øvelsen oppfordrer gruppen til å diskutere aspekter som dukker opp. Dette gir også deltakerne mulighet til å kommentere og utdype det de selv har bidratt med. At det oppstår diskusjoner, gjør at det kommer til syne at rollespilløvelsen ser ut til å gjøre deltakerne engasjerte. Dette kan ses i sammenheng med Forumteater (Muller, 2003; Brandt & Grunnet, 2000), siden deltakerne får kommentere på det som kommer til syne gjennom øvelsen. Dette kan også sammenlignes med studien til Newell m.fl. (2006) hvor det ble brukt videoscenarier som brukere og omsorgspersoner fikk kommentere. Her kom det frem at det å ha et felles verktøy som deltakerne retter oppmerksomhet mot gir et godt utgangspunkt for en fokusert diskusjon. I min studie retter alle deltakerne oppmerksomheten mot postene i Klaxoon og har det som et felles utgangspunkt for videre diskusjon. At deltakerne er engasjerte kommer også til syne ved å se på den kvantitative responsen i Klaxoon. Her bidrar alle deltakerne med flere innlegg.

I workshopen dukket det opp noen relativt kritiske spørsmål til Selskapet da deltakerne fikk snakke ut fra perspektivet til aktører som ikke jobber i Selskapet. Konsulentfirmaet ba opprinnelig deltakerne om å sende inn spørsmål disse aktørene kunne ha til Selskapets strategi. Noen av spørsmålene var imidlertid mer vinklet mot selve Selskapet og var formulert som kritikk av det. Denne spenningen mellom Konsulentfirmaets opprinnelige plan for øvelsen og deltakernes faktiske respons i selve situasjonen gjorde at det ble avdekket hvilke holdninger noen av deltakerne mener at interessentene har til Selskapet. Som nevnt, var det ingen representanter for disse interessentene til stede i workshopen som kunne bekrefte eller avkrefte, men flere av de andre deltakerne sa seg enige i det som hadde blitt sendt inn i Klaxoon. Det oppstod altså en spenning mellom Konsulentfirmaets opprinnelige plan for øvelsen, og hva som kom frem gjennom den ved selve gjennomføringen. Det samme skjedde da Kåre ledet øvelsen videre ved å be deltakerne om å komme frem til tre spørsmål de fant mest engasjerende. Dette førte til diskusjon blant deltakerne, men de kom ikke frem til enighet om tre mest engasjerende spørsmål. I stedet lot Kåre diskusjonen gå, og Britt noterte utsagn fra deltakerne om hva de mente om flere av spørsmålene. Konsulentfirmaet fikk på den måten tak i flere aspekter av hva deltakerne tenkte enn kun å få tak i hvilke tre konkrete spørsmål som engasjerte deltakerne mest. Spenningen mellom Konsulentfirmaets plan for gjennomføring og deltakernes faktiske respons løstes ved at Kåre bare lot deltakerne få diskutere seg i mellom. Han lot altså det som så ut til å være gruppas behov i situasjonen der og da, bestemme den videre gangen i øvelsen. Her ble det altså ikke tatt i bruk noen eksterne

artefakter for å overkomme spenningen slik som det foreslås i Dolonen og Ludvigsen (2013), men fasilitatoren tok i stedet et steg tilbake og lot deltakerne ta styring. Dette viser også at Kåre leder workshopen ved å balansere mellom hvor mye kontroll han har, og hvor mye kontroll han gir deltakerne. Dette er evner som er viktige for en leder av designprosesser (Bratteteig & Stolterman, 1997; Seland, 2010).

6.1.2 Bruk av teknologi

I rollespillet ble det interaktive samhandlingsverktøyet Klaxoon benyttet som et hjelpemiddel for å engasjere deltakerne. Deltakerne postet flere innlegg hver, noe som kan tyde på at bruken av Klaxoon er hensiktsmessig for å skape engasjement og legge til rette for deltakelse. Man kan si at verktøyet medierte øvelsen og i forlengelsen av det fostret deltakelse og engasjement i gruppa.

I kapittel 3 kom det frem at å gjennomføre rollespill, kan kreve mot av både dem som skal ta på seg roller, og dem som skal lede en slik øvelse (Brandt & Grunnet, 2000). Det kan føles sårbart å skulle «opptre» foran andre og utsette seg selv for bedømming (Nielsen, 2012). Ut fra mine observasjoner i denne studien så det imidlertid ikke ut til at noen av deltakerne opplevde noen problemer eller form for angst for å delta i rollespillet. At Konsulentfirmaet velger å la deltakerne få gå inn i roller og uttrykke seg som denne rollen gjennom et verktøy som Klaxoon, hvor de altså ikke trenger å stå foran et publikum eller fremføre verbale replikker, kan muligens ha gjort terskelen for å delta lavere.

I tillegg produsertes det gjennom Klaxoon visuelle fremstillinger av det deltakerne satt inne med at kunnskap og perspektiver. Det var med på å gi hele gruppa en visjon for sluttproduktet, noe som er viktig for å skape en felles forståelse i co-designprosesser (Stuedahl, 2004; Steen m.fl., 2011). Dessuten ga det et felles holdepunkt for dialog, siden alle fikk se det de andre postet. Dermed hadde de et felles artefakt å rette oppmerksomheten mot, noe som kan være hensiktsmessig for å holde dialoger og diskusjoner fokusert (Brandt & Grunnet, 2000). Det samme gjaldt da Kåre mot slutten av workshopen oppsummerte hva som hadde kommet frem i løpet av workshopen ved å skrive det opp på en flip-over som alle deltakerne så. Han spurte så om deltakerne var enige i det han hadde skrevet opp eller om det var noen som hadde noen innspill. Dette rettet alles oppmerksomhet mot noe som ga grunnlag for å skape en felles forståelse før Konsulentfirmaet skulle arbeide videre med utviklingen av sluttproduktet.

6.1.3 Prosessen mellom workshopen og sluttproduktet

I etterkant av workshopen ble også animatøren involvert i arbeidet. Han var altså ikke med i workshopen, men ble introdusert til prosjektet av Konsulentfirmaet. Siden det er flere aktører involvert i prosessen frem mot ferdig produkt, oppstår det her en flerstemmighet.

Konsulentfirmaet forsøker å ivareta og tilrettelegge for denne når de er i dialog med animatøren og med Selskapet underveis. Spesielt i kommunikasjonen mellom Konsulentfirmaet og animatøren er det tydelig at det oppstår en spenning mellom deres respektive ekspertiseområder. Et eksempel på det var da Konsulentfirmaet hadde en idé til hva figuren i filmen skulle gjøre, men animatøren forklarte at dette var vanskelig å animere. Dette var noe Konsulentfirmaet ikke hadde tenkt på eller kunne noe om selv, og de måtte revidere manuset på bakgrunn av animatørens innspill.

Det er imidlertid noe vanskelig å se hvordan eller om flerstemmigheten mellom Konsulentfirmaet og Selskapet ivaretas i prosessen mellom workshopen og ferdig film på grunn av studiens manglende data om Selskapets opplevelse av prosessen. Det kan ikke sies noe her om hvordan de har jobbet hos seg når de har fått tilsendt skisser og utkast fra Konsulentfirmaet og/eller animatøren. Jeg har ikke data på om flere ansatte i Selskapet har fått mulighet til å komme med innspill til og kommentere disse skissene, eller om det kun er Anne som har sett gjennom, gitt tilbakemeldinger og godkjent. Det jeg imidlertid vet, er at Konsulentfirmaet er opptatt av å få tilbakemeldinger fra Selskapet underveis. Konsulentfirmaet vil ha godkjenning fra Selskapet på alle forslag før de jobber videre med dem.

6.2 Workshopen og rollespillets funksjon for sluttproduktet

6.2.1 Forankring hos Selskapet

Konsulentfirmaet sier at de er opptatt av at kunden skal få en følelse av å ha blitt involvert og hørt. De mener også at gruppa anses som en ressurs og som innehavere av relevant kunnskap, og kan dermed sies å ha en deltakende design-tilnærming til samarbeidet (Muller, 2003; Sanders & Stappers, 2008). Dessuten er Konsulentfirmaet svært opptatt av at resultatene skal ha forankring i hele Selskapet – de vil at sluttproduktet skal møte brukernes behov, slik vi har

sett også er en viktig grunnleggende tanke i deltagende design. Det kommer altså tydelig frem at Konsulentfirmaet er opptatt av å legge til rette for at de ulike aktørenes perspektiver kommer frem. Dette forsøker de å få til både gjennom øvelsene i workshopen og ved å kommunisere med Selskapet gjennom hele designforløpet. For å følge opp sitt eget ønske om å la Selskapet bidra i prosessen blir det viktig for Konsulentfirmaet å gi Selskapet mulighet til å komme med innspill også i prosessen mellom workshopen og til produktet er ferdig. Her involveres også animatøren.

Det viktigste for Konsulentfirmaet er ifølge Britt uansett at kunden sitter igjen med en følelse av å ha bidratt i prosessen. Hun mener at deltakerne i workshopen kan ha denne opplevelsen selv om ikke noen av deres konkrete ideer blir brukt i sluttproduktet. Her er det interessant å se på spenningen mellom i hvilken grad Konsulentfirmaets ønsker å involvere brukerne og i hvilken grad de faktisk blir det. Konsulentfirmaet sier selv at det for dem er viktigst at Selskapet får en *følelse* av å ha bidratt. Om Selskapet får denne følelsen eller ikke har jeg ingen grunnlag for å uttale meg om, men det kommer frem gjennom intervjuene at man ikke ser igjen noen av ideene fra workshopen konkret i den filmen som omtales som sluttproduktet i denne studien.

Ettersom jeg kan uttale meg om workshopens funksjon kun for animasjonsfilmen og ikke hele LMS-et i denne oppgaven, kan det se ut til at workshopen holdes for å gi Selskapet denne følelsen av å bli involvert som Konsulentfirmaet snakker om. At ingen av Selskapets ideer kommer tydelig til syne i filmen, kan vise at denne designprosessen bærer preg av at produktet designes *for* brukerne, og ikke *med* eller *av* dem (Kaulio, 1998). Det at Konsulentfirmaet er så opptatt av å la Selskapet få kommentere og komme med innspill til ideene underveis gjør at det likevel kan sies at produktet designes *med* dem (ibid.). Dette viser at brukerne involveres i stor grad, selv om de ikke er aktive designere. At Selskapet involveres tidlig i prosessen er også en fordel for hvor godt produktet vil treffe brukerne (Mulder & Stappers, 2009). At Konsulentfirmaet legger til rette for at Selskapet skal få mulighet til å komme med tilbakemeldinger på ideene til filmen gjennom hele prosessen, viser at de forsøker å ivareta at innholdet skal ha forankring i Selskapet.

6.2.2 Flerstemmighet og dialog

I analysekapittelet kom det frem at designsamarbeidet involverte flere aktører med ulike ansvars- og ekspertiseområder. Konsulentfirmaet hadde et overordnet ansvar for prosessen,

men ønsket å dra nytte av brukernes, altså ansatte i Selskapet, kunnskap og perspektiver for å kunne utarbeide manus til animasjonsfilmen. De ønsket at det som filmen skulle vise, hadde forankring i Selskapet og relevans for brukerne. Av den grunn holdt de workshop med deltakere fra Selskapet, som representerte brukerne. Hensikten med å holde workshopen var å få tak i historier, tanker og ideer fra Selskapet som Konsulentfirmaet skulle kunne bruke i sitt videre arbeid med å lage animasjonsfilmen. Konsulentfirmaet viser at de setter pris på det Selskapet har av innspill og kunnskap. De kan sies å omfavne co-creation (Kaulio, 1998). At de er opptatt av at det er det som gruppa kommer opp med i løpet av workshopen de ønsker å få tak i, viser at de mener at deltakerne har noe å bidra med i designprosessen.

Workshopen ble en møteplass for Selskapet og Konsulentfirmaet, hvor de utvekslet og diskuterte forventninger, ideer, tanker og perspektiver. Under workshopen ble disse kombinert og integrert, og workshopen hjalp på den måten deltakerne til å kunne forstå hverandre og skape en felles forståelse for objektet. I workshopen fikk brukerne, representert ved et utvalg ansatte, mulighet til å få sin stemme hørt. Muller (2003) mener at å la brukerne få sin stemme hørt har en direkte verdi for designprosessen når man benytter en deltakende design-tilnærming, som fokuserer nettopp på at brukerne bør involveres i designprosessen for at produktet skal treffe deres krav og behov. Etter workshopen ble også animatøren involvert i prosessen. Man kan si at Selskapet, animatøren og Konsulentfirmaet representerer hver sine virksomhetssystem, som alle interagerer for å utarbeide et felles produkt: Animasjonsfilmen. Den er objektet ved aktiviteten.

Prosessen involverer altså flere aktører med hver sine interesser, perspektiver og kunnskaper. Med andre ord oppstår det en flerstemmighet. Som det ble vist i kapittel 2.2, kan flerstemmighet være kilde til både problemer og innovasjoner. Det er fordi det vil oppstå motsetninger når det er flerstemmighet i en situasjon – nettopp fordi aktørene har ulike interesser, perspektiver og kunnskaper. Hvis disse motsetningene håndteres hensiktsmessig, vil de altså kunne føre til endring og utvikling, og nye ideer vil kunne oppstå (Engeström, 2001). Dette kan sammenlignes med det Muller (2003) omtaler som hybridområder. Et hybridområde oppstår når opprinnelig atskilte domener treffes og integreres. I dette området muliggjøres kunnskapsutveksling mellom domenene fordi opprinnelige antagelser og perspektiver utfordres og tolkes på nytt. Her oppstår det potensielt konflikter dersom domenenes perspektiver er vanskelige å forene. Dialog og forhandling blir dermed viktig for å danne en felles forståelse mellom domenene. Denne felles forståelsen oppstår i

hybridområdet. I denne studiens case ser vi at Konsulentfirmaet er opptatt av nettopp dette med dialog og flerstemmighet. De uttrykker at de mener at det som gruppa kommer med, er med på å styre prosessen. De viser også at de legger til rette for at de ulike aktørene skal komme med innspill. Dette gjelder både i workshopen og i prosessen mellom workshopen og ferdig sluttprodukt. Det kommer til syne ved at deltakerne får mulighet til å diskutere og komme med innspill til det som kommer frem gjennom øvelsene i workshopen, og også ved at Selskapet får se skisser og utkast som de kan kommentere underveis i prosessen.

I workshopen forsøker Konsulentfirmaet å håndtere flerstemmigheten ved å gjennomføre ulike øvelser som inviterer til deltakelse og engasjement. Øvelsene leder videre til diskusjon og mulighet for utdyping av det som dukker opp i løpet av øvelsene. Konsulentfirmaet sier at dette er ting de tar med seg videre i arbeidet med utarbeidelsen av sluttproduktet. I den ferdige filmen er det imidlertid vanskelig å se igjen noen konkrete ideer fra workshopen. På bakgrunn av det kan man si at workshopen ikke ser ut til å ha en direkte funksjon for sluttproduktet. Det er imidlertid en mulighet for at det kan ha dukket opp ideer fra Selskapet i prosessen mellom workshopen og ferdig film. I intervjuene kom det for eksempel frem at det var en spenning mellom hvordan Selskapet hadde sett for seg at figurene i filmen skulle se ut og det første forslaget animatøren og Konsulentfirmaet kom med. På bakgrunn av dette ble figurene endret til å se ut slik Selskapet ønsket at de skulle se ut. Her er det tydelig at det er viktig for Konsulentfirmaet at Selskapet er fornøyd. I den ferdige filmen har det også blitt utelatt noen detaljer som stod i detaljmanuset som Selskapet godkjente. Det som ble utelatt, var ting som ikke hadde betydning for selve historien eller budskapet i filmen, men som kunne vært morsomme detaljer som Selskapet ville ha med for syns skyld. På grunn av stramme tidsrammer for animatøren ble de likevel utelatt. I dette tilfellet var det animatørens forutsetninger som veide tyngst for hvilke valg som ble gjort. Gjennom prosessen er det altså pågående forhandlinger mellom virksomhetssystemene angående både innhold i og utforming av filmen.

Flerstemmighet og dialog i denne prosessen ser ut til å gjøre seg gjeldende for sluttproduktet når det kommer til hva som er mulig for animatøren å få til. Hans innspill og ekspertisekunnskap om animasjon har mye å si for hvordan Konsulentfirmaet jobber videre med filmmanuset. Dessuten er flerstemmighet og dialog i interaksjonen med Selskapet viktig for Konsulentfirmaets inspirasjon til videre arbeid.

6.2.3 “As-if”

Rollespills karakter av å være en «as if»-situasjon gjør at man i en slik øvelse kan «leke» og utforske situasjoner uten å måtte tenke på om ens handlinger vil få reelle konsekvenser. Dette kan bety at rollespill faktisk gjør deltakerne tryggere, og at det føles lettere for dem å delta (Seland, 2010; Medler & Magerko, 2010; Brandt & Grunnet, 2000). Dette er også et av Konsulentfirmaets formål med metoden – Britt påpeker at deltakerne kan tørre å si ting i rollen som noen andre som de kanskje ikke ville turt å si i kraft av sin institusjonelle rolle. På den måten kan altså rollespill avdekke ny og annen informasjon enn man ville fått tilgang til ved å la deltakerne snakke kun ut fra sitt eget perspektiv. Deltakerne kan tørre å være mer ærlige. Dessuten kan det å skape en distanse mellom seg selv og det som snakkes om, ufarliggjøre både å få og å gi tilbakemeldinger (Matthews m.fl., 2014). Rollespilløvelsen kan altså ha gitt Konsulentfirmaet mer informasjon om brukernes holdninger og tanker enn de ville ha fått tak i kun gjennom samtaler med deltakerne.

Det kan imidlertid diskuteres i hvor stor grad informasjonen som kom frem gjennom rollespillet, kan sies å være valid, og hva av informasjonen som er nyttig for Konsulentfirmaets videre arbeid. Det er en fare for å overdrive slutningene man trekker på bakgrunn av informasjon hentet ut gjennom rollespill, og en risiko for å anta at rollespill viser virkeligheten (Greenberg & Eskew, 1993; Seland, 2010). I kapittel 3 kom det frem at det er lettere å spille en rolle jo mer utdypet rollebeskrivelsen er, og jo mer lik virkeligheten situasjonen man spiller ut, er (Greenberg & Eskew, 1993; Brandt & Grunnet, 2000; Seland, 2010). Jo mer virkelighetsnær den spilte situasjonen er, jo mer generaliserbar er informasjonen som dukker opp gjennom rollespillet. Dette gir designerne bedre belegg for å kunne si at informasjonen er valid.

I min studie fikk ikke deltakerne noen strenge retningslinjer å følge når det gjaldt hvordan de skulle respondere, de ble bare bedt om å sette seg inn i rollens perspektiv og stille spørsmål ut ifra det perspektivet. De fikk heller ikke særlig mye informasjon om rollene de hadde å velge mellom. Av de fire rollene som Konsulentfirmaet hadde bestemt, var rollen «nyansatt» den som alle deltakerne i workshopen hadde kjennskap til. Der hadde de alle vært en eller annen gang, selv om det kunne ha vært en stund siden. Det kan argumenteres for at også rollen «kunde» kan sies å være en kjent rolle for deltakerne, da de alle er kunder av noe. Likevel var det lagt opp til at de skulle gå inn i roller de ikke hadde nær kjennskap til. Dessuten var øvelsen lagt opp slik at deltakerne ikke var fysisk aktive og ute på gulvet, men i stedet

responderte gjennom Klaxoon. Med andre ord ble rollespillet gjennomført med lav grad av involvering, lite kjennskap til rollen og lav grad av responsspesifisitet. Sistnevnte kategori er ifølge Greenberg og Eskew (1993) hensiktsmessig å gjennomføre med lav grad når man ønsker å lære om holdninger og atferd, men de to førstnevnte burde vært inkorporert med motsatte nivåer.

I forlengelsen av dette kan det diskuteres hva Konsulentfirmaet egentlig lærer om brukernes holdninger. Siden noen av deltakerne tok på seg roller som de ikke nødvendigvis hadde kjennskap til, er det en viss sannsynlighet for at det som kom frem, var basert på deltakernes egne fordommer. Sannsynligheten for at informasjonen stemmer øker riktignok når flere av deltakerne i etterkant sier seg enig i det noen andre har ytret i rollespillet. At det oppstår diskusjon i etterkant gjør også at Konsulentfirmaet står sterkere til å vurdere hva av informasjonen som er relevant og nyttig. Ved å lytte til diskusjonen og vurdere de ulike deltakernes innspill kan Konsulentfirmaet ha fått en dypere forståelse for hva som var ment med det som dukket opp i rollespilløvelsen. På den måten får de et enda mer solid utgangspunkt for å arbeide videre med ideene. Britt påpeker jo at alt som dukker opp i workshopen blir «en pakke» med informasjon som Konsulentfirmaet tar med seg i sitt videre arbeid. Dette kan være med på å forklare hvorfor ingen av ideene fra rollespillet kommer direkte til syne i animasjonsfilmen. De kan likevel ha vært en del av Konsulentfirmaets utgangspunkt for idegenerering.

6.3 Oppsummering og avsluttende refleksjoner

6.3.1 Hovedfunn

I denne studien har jeg gjennom egne observasjoner og analyse av intervjuer identifisert temaer og karakteristiske trekk ved både selve designprosessen og ved gjennomføringen av workshopen. I dette kapittelet oppsummeres funnene som er diskutert over.

Konsulentfirmaet er opptatt av at brukerne skal få en følelse av å være involvert i designprosessen. Det er med dette som bakteppe at de gjennomfører workshopen med representantene fra Selskapet. Workshopen blir en møteplass for Konsulentfirmaet og Selskapet som interagerende virksomhetssystemer, hvor de kan utveksle kunnskap, perspektiver og ideer. I workshopen ønsker Konsulentfirmaet nemlig å få i gang dialog og å få tak i de ideene, perspektivene og den kunnskapen brukerne sitter inne med. For å få tak i dette

gjennomfører Konsulentfirmaet flere øvelser hvor deltakerne inviteres til å engasjere seg og komme med innspill. På den måten ønsker Konsulentfirmaet at det som blir vist i sluttproduktet, altså animasjonsfilmen, har forankring i Selskapet og er av relevans for brukerne. Ut ifra de dataene jeg har hatt tilgang på i denne studien, er det vanskelig å si noe om hvorvidt dette faktisk oppnås, da jeg ikke har data om hvordan Selskapet og brukerne opplevde prosessen.

Øvelsene gjennomføres blant annet ved bruk av samhandlingsverktøyet Klaxoon. Klaxoon blir både et hjelpemiddel for å få deltakerne til å delta i workshopen, et verktøy for å samle deltakernes oppmerksomhet mot noe felles, og det gir alle i workshopen en visuell fremstilling av hvilke tanker og innspill gruppa har. For at alle aktører i en co-designprosess skal bevege seg mot samme objekt, er det av betydning å formulere visjoner for hvordan man ser for seg sluttproduktet. For å få til dette må man bruke tid på å få frem flerstemmigheten i gruppa, for så å kunne skape en felles forståelse blant aktørene som er involvert i prosessen. Konsulentfirmaet er opptatt av dette, noe som kommer til syne ved at de oppfordrer til diskusjon i etterkant av øvelsene, og oppsummerer det de har fått tak i, på slutten av workshopen. Når de gjør dette, søker de bekreftelse fra deltakerne om at de er enige i det som blir sagt. I tillegg preges prosessen av at Konsulentfirmaet involverer Selskapet underveis som skisser utarbeides. Konsulentfirmaet gir både Selskapet og animatøren mulighet til å kommentere og komme med innspill på ideene før disse blir utviklet videre. På den måten kombineres de ulike aktørenes ekspertiser. Det viser seg underveis at Konsulentfirmaet og animatøren i utgangspunktet har en annen idé om hvordan figurene i filmen skal se ut enn det Selskapet har hatt. Selskapet tar opp dette, og på bakgrunn av deres innspill endres figurenes utseende.

Én av øvelsene som Konsulentfirmaet benytter i workshopen, er et rollespill hvor deltakerne blir bedt om å sette seg inn i noen andres perspektiv, og ut ifra dette perspektivet stille spørsmål til Selskapets strategi. Gjennom rollespillet legges det til rette for at brukerne kan få komme med ærlige innspill. Dette skjer ved at deltakerne får gå ut av sine institusjonelle roller slik at disse ikke hindrer deltakerne i å uttrykke seg åpent. Metoden brukes samtidig for å skape en harmoni i gruppa.

Rollespillet gir også gruppa en ekstra dimensjon av heterogenitet, noe som kan være positivt for kreativitet. Rollespillet fasiliteres og ledes av Kåre, men måten deltakerne responderer på, gjør at Konsulentfirmaets plan for øvelsen endres noe der og da. Det er Konsulentfirmaet

åpne for, og gjennom intervjuene kommer det frem at de ønsker å la gruppas behov være med på å bestemme fremdriften i workshopen. Igjen kommer det til syne at Konsulentfirmaet ønsker å gi brukerne en følelse av å bli involvert og å få sin stemme hørt. Spenninger som oppstår i situasjonen, er med på å bestemme den videre fremgangen i workshopen. Dette gjelder også i prosessen generelt. Visse motsetninger og spenninger som oppstår mellom aktørene, fører til endringer av objektet underveis. Motsetningene løses som regel gjennom diskusjoner og vekting av hvilke motiver som er viktigst – for eksempel om det er viktigst å få noe til å se «kult» ut, eller om det er viktigst å holde seg innenfor tidsrammer.

Slik rollespilløvelsen var planlagt og organisert i dette tilfellet, var det begrenset hvor mye av det som dukket opp gjennom den øvelsen alene som faktisk ble tatt med videre i utviklingen av sluttproduktet. Det er også stilt spørsmål ved hvor valid informasjonen som dukket opp gjennom rollespilløvelsen, kan sies å være da rollespill har karakter av å være en «as if»-metode. At Konsulentfirmaet legger til rette for diskusjon og kommentering i etterkant, kan likevel være med på å øke validiteten. «As if»-komponenten kan være positiv i den forstand at deltakerne kan utforske situasjoner og tørre å være mer ærlige fordi det de sier og gjør i kraft av rollen sin, ikke har noen reelle konsekvenser.

Konsulentfirmaet mener også at alle øvelsene og alt som kommer frem i workshopen, til sammen blir «en pakke» som de bruker videre i sitt arbeid. Det kommer imidlertid frem gjennom intervjuene at det ikke er så mye konkret fra workshopen som synes igjen i animasjonsfilmen, men Konsulentfirmaet sier at de har brukt noen av kommentarene og ideene fra workshopen i utviklingen av andre deler av LMS-et.

Basert på de dataene jeg har hatt tilgang på, og med utgangspunkt i at et av Konsulentfirmaets motiv med øvelsen var å få tak i historier til animasjonsfilmen, kan det se ut til at rollespill som metode alene (slik det er gjennomført her), ikke har noen direkte funksjon for sluttproduktet. Som nevnt, kan det likevel sies å være en metode som legger til rette for engasjement og deltakelse i selve workshopen. I forlengelsen av det kan metoden potensielt gi Selskapet en følelse av å bli involvert i prosessen. Det er her viktig å påpeke at dette blir antakelser da jeg ikke har noen data om Selskapets opplevelser. Øvelsene i workshopen har vist seg å være viktig for Konsulentfirmaets inspirasjon til sitt videre arbeid, selv om informasjon samlet gjennom dem ikke materialiserer seg konkret i animasjonsfilmen.

6.3.2 Vurdering av studien

Slik denne studien utviklet seg underveis, vil jeg si meg relativt fornøyd med det jeg har fått til. Mitt sluttprodukt er imidlertid ganske annerledes enn det jeg så for meg at det skulle være for noen måneder siden. Dette har vært mye på grunn av utfordringer som oppstod i forbindelse med datainnsamlingen.

Som nevnt flere ganger, har denne studien måttet basere seg på noe ensidige og fattige data fordi jeg ikke fikk tilgang til å intervju noen av aktørene fra Selskapet. Som følge av at jeg fikk tilgang til å intervju aktører kun fra Konsulentfirmaets side, kan det ikke trekkes slutninger om hvordan Selskapet opplevde prosessen. Dette var noe jeg i utgangspunktet ønsket å gjøre. Om jeg hadde hatt data om Selskapets opplevelse, ville jeg i større grad kunne ha diskutert hvorvidt Konsulentfirmaets motiver med måten å gjennomføre co-designprosessen på, ble møtt.

På grunn av mangelen på data fra Selskapets side ble fokuset i oppgaven i stedet rettet mot å diskutere de funnene jeg faktisk hadde, opp mot eksisterende litteratur på området og i lys av virksomhetsteori. Av samme grunn har forskningsspørsmålene blitt endret noe underveis, fra å fokusere hovedsaklig på interaksjonen mellom aktørene til å dreie seg mer om karakteristiske trekk ved prosessen. Gjennom en beskrivende tilnærming har jeg forsøkt å besvare forskningsspørsmålene. Jeg har også forsøkt å vise hvordan spenninger og utfordringer ble møtt i denne studien sammenlignet med hvordan det har blitt gjort i andre tilfeller, og slik satt mine egne data inn i en større sammenheng. Dersom jeg hadde fått muligheten til å følge prosjektet enda nærmere og fått tilgang på for eksempel mail-utvekslinger mellom aktørene, ville jeg kanskje i større grad kunnet identifisert motsetninger og retningsendringer underveis i prosessen, og disses betydning for sluttproduktet.

Det er av betydning at det som omtales som sluttproduktet i denne oppgaven ikke er et isolert sluttprodukt i den konteksten det skal brukes. Filmen skal være én komponent i et større LMS som inneholder blant annet flere filmer, e-læringsmoduler og diskusjonsfora. Ifølge mine data kommer ikke Selskapets ideer direkte til syne i det som i denne oppgaven kalles sluttproduktet, men det påpekes av Konsulentfirmaet at noen av Selskapets ideer har blitt brukt i utviklingen av andre deler av LMS-et.

6.3.3 Videre forskning

For å kunne få enda bedre innsikt i rollespill som metode i designworkshoper og co-designprosesser bør det ved eventuelle fremtidige studier legges vekt på å få tak i data om alle de involverte aktørenes opplevelse av prosessen. Det vil være hensiktsmessig å kombinere flere datainnsamlings- og analysemetoder enn det som er brukt i denne studien. For eksempel vil man ved å ha videodata, kunne analysere prosessen mer i detalj og fokusere mer på interaksjonen mellom designere og brukere.

Sett i sammenheng med aspekter som drøftes tidligere i kapittel 6, vil det også kunne være interessant å gjøre komparative studier av forskjellige måter å organisere og gjennomføre rollespill på. Det kan for eksempel utforskes hvilken betydning bruk av rekvisitter kan ha. I tillegg kan det være relevant å se på prosjekter hvor både brukere og designere tar del i rollespill. På den måten kan det diskuteres videre hvilke formål ulike måter å gjennomføre rollespill på, kan oppfylle.

Dessuten kan man i større forskningsprosjekt kunne få innsikt i hvordan rollespill kan benyttes som metode i flere faser av en designprosess. Man kan også undersøke metodens funksjon i samspill med andre metoder. Ved en lengre studie kan man ta i betraktning flere faktorer, som for eksempel hvordan både planleggingen og gjennomføringen av rollespill har betydning for hele prosessen. En lengre studie vil også kunne se på hvordan sluttproduktet blir tatt imot av brukerne, og hvordan det fungerer i brukskonteksten, og slik kan man undersøke nærmere om rollespillmetoden gir nyttig informasjon om nettopp disse aspektene.

Videre kan man undersøke hvilke andre designkontekster rollespill kan brukes i, og hva som må tas i betraktning i de ulike situasjonene. Det vil være forskjell på hvordan man bør bruke rollespill avhengig av hva man ønsker å få ut av det. Det er for eksempel forskjell på om man ønsker å benytte rollespill for å lære noe nytt, for å avdekke kunnskap eller kunnskapshull, for å generere ideer eller for å løse problemer. Ved å undersøke hvilken informasjon man kan hente ut av ulike typer rollespill, kan man også få en større forståelse for hvilke typer rollespill som kan være hensiktsmessige å benytte i ulike situasjoner. Spesielt interessant kunne det vært å undersøke prosesser hvor det designes verktøy til bruk i skolesammenheng hvor både lærere og elever kan sies å være brukere. Man kan undersøke om rollespill her kan brukes for å gi designerne forståelse for hvordan produktet som designes, kan møte både læreres og elevers behov og krav.

Litteraturliste

- Adler, P. A., & Adler, P. (1994). Observational Techniques. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.). *Handbook of Qualitative Research* (s. 377-392). California: Sage
- Batson, C. D., Early, S., & Salvarani, G. (1997). Perspective taking: Imagining how another feels versus imagining how you would feel. *Personality and social psychology bulletin*, 23(7), 751-758. DOI: 10.1177/0146167297237008
- Boess, S. U. (2008). First steps in role playing. I *CHI'08 extended abstracts on Human factors in computing systems* (s. 2017-2024). ACM. Hentet fra <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1358632>, 05.04.17
- Boland Jr, R. J., & Tenkasi, R. V. (1995). Perspective making and perspective taking in communities of knowing. *Organization science*, 6(4), 350-372. DOI: 10.1287/orsc.6.4.350
- Bonk, C. J., & Graham, C. R. (2012). *The handbook of blended learning: Global perspectives, local designs*. John Wiley & Sons.
- Brandt, E., & Grunnet, C. (2000) Evoking the future: Drama and props in user centered design. In *Proceedings of Participatory Design Conference (PDC 2000)* (s. 11-20).
- Bratteteig, T., & Stolterman, E. (1997). Design in groups—and all that jazz. *Computers and design in context*, 289-315.
- Davis, M. H., Conklin, L., Smith, A., & Luce, C. (1996). Effect of perspective taking on the cognitive representation of persons: a merging of self and other. *Journal of personality and social psychology*, 70(4), 713. Hentet fra <http://psycnet.apa.org/journals/psp/70/4/713/>, 30.03.17

- Dolonen, J. A., & Ludvigsen, S. (2013). Analysing design suggestions and use of resources in co-design of educational software: A case study. *CoDesign*, 9(4), 247-265. DOI: 10.1080/15710882.2013.853086
- Eckert, C., & Boujut, J. F. (2003). The role of objects in design co-operation: communication through physical or virtual objects. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 12(2), 145-151. DOI: 10.1023/A:1023954726209
- Engeström, Y. (1987). *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156. DOI: 10.1080/13639080020028747
- Engeström, Y. (2005). *Developmental Work Research: Expanding Activity Theory in Practice* (Vol. 12). Berlin: Lehmanns Media
- Engeström, Y. (2011). From design experiments to formative interventions. *Theory & Psychology*, 21(5), 598-628. DOI: 10.1177/0959354311419252
- Engeström, Y. & Miettinen, R. (1999). Introduction. I Y. Engeström, R. Miettinen & R.-L. Punamäki (Red.). *Perspectives on Activity Theory* (s. 1-16). Cambridge: Cambridge University Press.
- Fugelli, P., Lahn, L. C., & Mørch, A. I. (2013, February). Shared prolepsis and intersubjectivity in open source development: Expansive grounding in distributed work. I *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work* (s. 129-144). ACM. DOI: 10.1145/2441776.2441793
- Granados, R. (2000). Constructing intersubjectivity in representational design activities. *The Journal of Mathematical Behavior*, 19(4), 503-530. Lokalisert på <http://www.sciencedirect.com>

- Grant, A. M., & Berry, J. W. (2011). The necessity of others is the mother of invention: Intrinsic and prosocial motivations, perspective taking, and creativity. *Academy of management journal*, 54(1), 73-96. DOI: 10.5465/AMJ.2011.59215085
- Greenberg, J., & Eskew, D. E. (1993). The role of role playing in organizational research. *Journal of management*, 19(2), 221-241. DOI: 10.1016/0149-2063(93)90053-P
- Hasan, H. & Kazlauskas, A. (2014). Activity Theory: who is doing what, why and how. I H. Hasan (Red.). *Being Practical with Theory: A Window into Business Research* (s. 9-14). Wollongong, Australia: THEORI. Hentet fra <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1405&context=buspapers>, 17.02.17
- Ho, D. K., & Lee, Y. C. (2012). The quality of design participation: Intersubjectivity in design practice. *International Journal of Design*, 6(1), 71-83. Hentet fra http://ira.lib.polyu.edu.hk/bitstream/10397/5031/1/Ho_Quality_Design_Intersubjectivity.pdf, 03.04.17
- Hoever, I. J., Van Knippenberg, D., Van Ginkel, W. P., & Barkema, H. G. (2012). Fostering team creativity: perspective taking as key to unlocking diversity's potential. *Journal of Applied Psychology*, 97(5), 982. DOI: 10.1037/a0029159
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). Data Management and Analysis Methods. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.). *Handbook of Qualitative Research* (s. 428-444). California: Sage
- Jahreie, C., & Krange, I. (2011). Learning in Science Education Across School and Science Museums–Design and Development Work in a Multi-Professional Group. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 6(03), 174-189.
- Janesick, V. J. (1994). The Dance of Qualitative Research Design: Metaphor, Methodolatry, and Meaning. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.). *Handbook of*

Qualitative Research (s. 209-219). California: Sage

- Johnson, D. W. (1975). Cooperativeness and social perspective taking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31(2), 241. DOI: 10.1037/h0076285
- Jorner, A., & Roth, W. M. (2015). The joint work of connecting multiple (re)presentations in science classrooms. *Science Education*, 99(2), 378-403. DOI: 10.1002/sce.21150
- Kaptelinin, V. (2005). The Object of Activity: Making Sense of the Sense-Maker. *Mind, Culture, and Activity*, 12(1), 4-18, DOI: 10.1207/s15327884mca1201_2
- Kaptelinin, V. (2014). Activity theory: Implications for human-computer interaction. I M. Soegaard & R. Friis (Red.). *The encyclopedia of human-computer interaction* (2. utg.). Hentet fra <https://pdfs.semanticscholar.org/d6cc/43b0ced736237dc06618bfac91f467117aeb.pdf>, 23.02.17
- Kaptelinin, V. & Nardi, B. A. (2006). *Acting with technology: activity theory and interaction design*. Cambridge: MIT Press
- Kaulio, M. A. (1998). Customer, consumer and user involvement in product development: A framework and a review of selected methods. *Total Quality Management*, 9(1), 141-149. DOI: 10.1080/0954412989333
- Kleinsmann, M., & Valkenburg, R. (2008). Barriers and enablers for creating shared understanding in co-design projects. *Design studies*, 29(4), 369-386. DOI: 10.1016/j.destud.2008.03.003
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.

- Matthews, M., Gay, G., & Doherty, G. (2014). Taking part: role-play in the design of therapeutic systems. I *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (s. 643-652). ACM. DOI: 10.1145/2556288.2557103
- Medler, B., & Magerko, B. (2010). The implications of improvisational acting and role-playing on design methodologies. I *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (s. 483-492). ACM. DOI: 10.1145/1753326.1753398
- Miettinen, R. (1998). Object construction and networks in research work: The case of research on cellulose-degrading enzymes. *Social Studies of Science*, 28(3), 423-463. DOI: 10.1177/030631298028003003
- Mulder, I., & Stappers, P. J. (2009). Co-creating in practice: results and challenges. I *Technology Management Conference (ICE), 2009 IEEE International* (pp. 1-8). IEEE. Hentet fra <http://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7461369/references>, 21.04.17
- Muller, M. J. (2003). Participatory design: The third space in HCI. *Human-computer interaction: Development process*, 4235, 165-185.
- Mørch, A. I., Hartley, M. D., & Caruso, V. (2015). Teaching interpersonal problem solving skills using roleplay in a 3D virtual world for special education: A case study in Second Life. In *Advanced Learning Technologies (ICALT), 2015 IEEE 15th International Conference on* (s. 464-468). IEEE. DOI: 10.1109
- Newell, A. F., Carmichael, A., Morgan, M., & Dickinson, A. (2006). The use of theatre in requirements gathering and usability studies. *Interacting with computers*, 18(5), 996-1011. DOI: 10.1016/j.intcom.2006.05.003
- Nielsen, L. (2012). Acting as Someone Like Me—Personas in Participatory Innovation. *PIN-C 2012*. Hentet fra https://pure.itu.dk/ws/files/38903074/PIN_C_Acting_as_me_final.pdf, 03.04.17

- Ostergaard, K. J., & Summers, J. D. (2009). Development of a systematic classification and taxonomy of collaborative design activities. *Journal of Engineering Design*, 20(1), 57-81. DOI: 10.1080/09544820701499654
- Rommetveit, R. (1976). On the architecture of intersubjectivity. I L.H. Strickland, K. J. Gergen & F. J. Aboud (Red.). *Social psychology in transition* (s. 201-214). New York: Plenum Press.
- Sanders, L., & Simons, G. (2009). A social vision for value co-creation in design. *Open Source Business Resource*, (December 2009). Hentet fra <http://timreview.ca/article/310>, 10.03.17
- Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *Co-design*, 4(1), 5-18. DOI: 10.1080/15710880701875068
- Sawyer, K. R. (2012). *Explaining Creativity: The Science of Human Innovation* (2. utg.). New York: Oxford University Press.
- Schuler, D., & Namioka, A. (Eds.). (1993). *Participatory design: Principles and practices*. CRC Press.
- Seland, G. (2010). *Role-Play Workshops as a User-Centred Design Method for Mobile IT*. (Doktoravhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet). Trondheim: NTNU.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for information*, 22(2), 63-75. DOI: 10.3233/EFI-2004-22201
- Silverman, D. (2005). *Doing qualitative research: A practical handbook* (2. utg.). London: Sage
- Silverman, D. (2006). *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction* (3. utg.). London: Sage

- Steen, M., Manschot, M., & De Koning, N. (2011). Benefits of co-design in service design projects. *International Journal of Design*, 5(2).
- Stuedahl, D. (2004). *Kunnskapsbygging på tvers av kunnskapstradisjoner i brukermedvirkende design av ny IKT*. (Doktoravhandling, Universitetet i Oslo). Oslo: UiO
- Suryani, A. (2013). Comparing case study and ethnography as qualitative research approaches. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1). Hentet fra <http://ojs.uajy.ac.id/index.php/jik/article/view/221>, 01.12.16
- Säljö, R. (2001). *Læring i praksis: et sosiokulturelt perspektiv*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in society: The psychology of higher mental functions*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wertsch, J. V. (1985). *Vygotsky and the social formation of mind*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Yin, R. (2009). *Case study research: Design and methods* (4. utg.). California: Sage

Vedlegg 1: Intervjuguide Konsulentfirmaet

Rammer:

- Hvilken rolle hadde du i workshopen?
- Hvordan ble deltakerne til workshopen valgt ut?
- Bakgrunn for prosjektet:
- Hvem skal se denne filmen?
- Hva ønsker dere at de som ser filmen skal få ut av den?

Rollespill

- Hvordan ble rollene valgt ut/hvorfor var det nettopp rollene aksjonær, kunde, nyansatt og media som ble brukt?
- Hva er hensikten med denne type rollespill i en workshop?
- Kan denne øvelsen beskrives som sosio-drama?
- Hvordan brukte dere det som dukket opp gjennom å ta ulike roller i det videre arbeidet med å lage filmen?
- Fikk øvelsen med ulike roller noen konkrete konsekvenser for hvordan filmen ble utformet? Kan du gi noen eksempler?

Samarbeid og fremdrift

- Hvordan jobbet dere i etterkant av workshopen?
- Hvordan kommuniserte dere mellom workshopen og visning av førsteutkastet av filmen? Har du noen konkrete eksempler på noe informasjon (skrevet eller sagt) som var særlig viktig?
- Hva synes du om designprosessen?

- Kan du gi noen konkrete eksempler på hva du bidro med i designet?
- Kjenner du igjen noen av dine egne ideer i animasjonsfilmen?
 - Ja: Hvilke? Har de endret seg på noen måte?
 - Nei: Hvorfor ikke?

Vedlegg 2: Intervjuguide animator

- Kan du begynne med å fortelle litt om hvordan du har jobbet med å lage animasjonsfilmen?
- Hvilken informasjon fikk du ifm det å designe filmen?
- Hvordan kommuniserte dere mellom workshopen og visning av førsteutkastet av filmen?
- Fikk du konkrete ideer direkte fra kunden?
- Hadde rollespillet noen innvirkning på det du designet? Hvis ja: På hvilken måte?
- Kom noen med råd underveis mens du designet filmen?
- Har du noen konkrete eksempler på råd du fikk?
- Hva synes du om designprosessen?
- Fikk øvelsen med rollespill noen konkrete konsekvenser for hvordan filmen ble utformet? Kan du gi noen eksempler?

Vedlegg 3: Intervjuguide «Selskapet»

- Hvilken rolle hadde du i workshopen?
- Hvordan ble deltakerne til workshopen valgt ut?
- Bakgrunn for prosjektet:
- Hvem skal se denne filmen?
- Hva ønsker dere at de som ser filmen skal få ut av den?

- Hvordan jobbet dere i etterkant av workshopen?
- Hvordan kommuniserte dere mellom workshopen og visning av førsteutkastet av filmen? Har du noen konkrete eksempler på noe informasjon (skrevet eller sagt) som var særlig viktig?
- Hva synes du om designprosessen?

- Hva synes du om øvelsen hvor du skulle ta rollen som enten aksjonær, media, nyansatt eller kunde?
- Kan du gi noen eksempler på noe du mener var interessant med den øvelsen?

- Kan du gi noen konkrete eksempler på hva du bidro med i designet?
- Kjenner du igjen noen av dine egne ideer i animasjonsfilmen?
 - Ja: Hvilke? Har de endret seg på noen måte?
 - Nei: Hvorfor ikke?

Vedlegg 4: Infoskriv

Informasjon om datainnsamling i forbindelse med masteroppgave i pedagogikk

Jeg skal levere min masteroppgave i pedagogikk i løpet av våren 2017. I dette prosjektet ønsker jeg å undersøke hvordan man legger til rette for samarbeid og samhandling i en gruppe hvor deltakerne har ulike faglige bakgrunner. I den forbindelse ønsker jeg å observere en workshop du skal delta på. Formålet med observasjonen er å se på hvilke metoder konsulentfirmaet tar i bruk for å få frem deltakernes syn og meninger.

Jeg ønsker å benytte metoder som observasjon, intervju, notater og lyd-/filmopptak. Dersom du har mulighet til å stille opp til et intervju i etterkant av workshopen, setter jeg pris på om du fyller ut vedlagt skjema (se s. 3). Eventuell tid for dette avtales nærmere.

All data som samles inn, blir anonymisert og behandlet slik at ingen opplysninger kan tilbakeføres til hverken enkeltpersoner eller arbeidssted. Eventuelle lyd-/bildeopptak som gjøres, er det kun jeg som har tilgang på, og de vil bli oppbevart i et låst skap. Alle opptak blir slettet så fort prosjektet er avsluttet, senest sommer 2017.

Prosjektet meldes til Norsk senter for forskningsdata (NSD), som er en instans som sikrer at prosjektet forholder seg til gjeldende regler for personvern.

Deltakelse er helt frivillig, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi grunn. Da vil det ikke bli tatt med data om deg i den ferdige masteroppgaven.

Vedlagt finner du et samtykkeskjema jeg vil be deg om å fylle ut og levere til meg.

Ved spørsmål eller andre henvendelser, kan jeg kontaktes på
telefon: 936 99 820
og/eller mail: h.r.bjerke@uv.uio.no

Min veileder kan kontaktes på
mail: j.a.dolonen@uv.uio.no

Med vennlig hilsen

Hanne Reitzel Bjerke

SAMTYKKESKJEMA

Jeg har lest informasjonen om masterprosjektet, og er villig til å la meg observere i en workshop.

Jeg er kjent med at informasjonen jeg bidrar med, blir brukt i masteroppgaven. Jeg er også inneforstått med at informasjonen jeg bidrar med ikke kan tilbakeføres til meg personlig. Informasjonen jeg gir oppbevares i låst skap som bare masterstudenten har tilgang til.

Jeg er kjent med at deltakelse i prosjektet er frivillig, og at jeg på ethvert tidspunkt kan velge å trekke meg fra studien.

Navn:

Signatur:

Intervju i forbindelse med datainnsamling til masteroppgave

Jeg kan stille opp til et intervju om min opplevelse av prosessen i workshopen.

Navn:

Telefon:

Mail:

Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD



Jan Arild Dolonen
Institutt for pedagogikk Universitetet i Oslo
Postboks 1092 Blindern
0317 OSLO

Vår dato: 06.03.2017

Vår ref: 52530 / 3 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 25.01.2017.
Meldingen gjelder prosjektet:

*52530 Samarbeid og kunnskapsutveksling: Observasjon av en designprosess
Behandlingsansvarlig Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig Jan Arild Dolonen
Student Hanne Reitzel Bjerke*

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Anne-Mette Somby

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 24 10

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Hanne Reitzel Bjerke h.r.bjerke@uv.uio.no



Personvernombudet for forskning

Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 52530

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Personvernombudet legger til grunn at forskere/studentere følger Universitetet i Oslo sine rutiner for datasikkerhet.

Forventet prosjektslutt er 01.06.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger somf.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)