



UiO • Universitetet i Oslo

Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster

*En kvalitativ intervjustudie blant ansatte i
kommunehelsetjenesten*

Katarina Sciuto og Sigurd Winsnes

Masteroppgave i pedagogikk
Kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet

45 studiepoeng

Institutt for pedagogikk
Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2021

“The real problem is not whether machines think but whether men do”

- B. F. Skinner

SAMMENDRAG

MASTER I PEDAGOGIKK – MASTEROPPGAVE

Tittel	Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster <i>En kvalitativ intervjustudie blant ansatte i kommunehelsetjenesten</i>
Av	Katarina Sciuto og Sigurd Winsnes
Emnekode	PED4491
Semester	Våren 2021

Stikkord

- Profesjonell agency
- Digitalisering
- Kommunehelsetjenesten
- Velferdsteknologi
- Struktur og handling
- Opplevd og utøvd handlingsrom
- Kvalitativ intervjustudie

© Katarina Sciuto og Sigurd Winsnes

2021

Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster – *En kvalitativ intervjustudie blant ansatte i kommunehelsetjenesten*

Katarina Sciuto og Sigurd Winsnes

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

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

IV

Sammendrag

Tema og problemområde

Dagens arbeidsliv preges av en stadig økende bruk av komplekse digitale teknologier som griper inn i selve arbeidsutførelsen og arbeidsdelingen. Når bruken av nye teknologier endrer rammevilkårene i arbeidet, skapes det samtidig nye muligheter og hindringer for å ta valg, handle og påvirke handlingskontekstene; ofte omtalt som *profesjonell agency*. Tidligere forskning har frembragt et godt kunnskapsgrunnlag om hvordan innføringen av nye teknologier og utøvelse av profesjonell agency opptrer og virker inn i organisasjoner *hver for seg*, men det er behov for å se på hvordan disse fenomenene samspiller og nedfeller seg i konkrete arbeidskontekster. Videre er det behov for mer kunnskap om hvordan ansattes profesjonelle agency utspiller seg ulikt når en beveger seg mellom ulike digitale arbeidskontekster. På bakgrunn av dette tar studien utgangspunkt i følgende problemstilling:

Hvordan opplever ansatte i kommunehelsetjenesten muligheter for profesjonell agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen?

Problemstillingen besvares ved hjelp av de to forskningsspørsmålene: «På hvilke måter opplever ansatte at deres muligheter eller begrensninger for handlingsrom endres med økende bruk av digitale teknologier?» og «på hvilke måter opplever ansatte at handlingsrommet varierer mellom ulike arbeidskontekster?».

Det teoretiske rammeverket som benyttes for å undersøke problemstillingen baserer seg på begrepet «digitalisering» for å belyse innføring av nye teknologi utløser sosiotekniske endringer i organisasjonen, og Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemis (2013) rammeverk om «profesjonell agency» for å belyse hvordan individets agency oppleves i arbeidsrelaterte omgivelser. Rammeverket tar ikke spesifikt høyde for hvordan profesjonell agency utspiller seg i *digitale handlingskontekster*, eller hvordan individets *bevegelse mellom digitale kontekster* har betydning for profesjonelt handlingsrom. Dermed vil rammeverket utvides for å bedre tilpasses studiens problemområde.

Metode

Denne masteroppgaven inngår i det større NFR-prosjektet, CORPUS, hvis mål er å utvikle ny kunnskap om hvordan digitalisering medfører nye krav til kompetanse og ekspertise i helse-tjenestene. For å undersøke profesjonell agency i digitale arbeidskontekster valgte vi en

kvalitativ tilnærming, og gjennomførte en *kvalitativ intervjustudie* med en fenomenologisk grunninteresse. Datamaterialet ble samlet inn gjennom semi-strukturerte intervju av syv ressurspersoner fra én foregangsbydel for bruk av velferdsteknologi i kommunehelsetjenesten i Oslo. Rekruttering av deltakere til den kvalitative intervjustudien var basert på et strategisk- og tilgjengelighetsutvalg med bakgrunn i masteroppgavens plassering i CORPUS-prosjektet. Ressurspersonene var av empirisk interesse da de har avsatt en del av sin stilling til å arbeide med velferdsteknologi. Det innsamlede datamaterialet ble analysert gjennom en tematisk analyse.

Resultater og konklusjon

Resultatene viser hvordan digitalisering endrer rammevilkårene ressurspersonene arbeider innenfor, og at innføringen og bruken av nye digitale teknologier bidrar til å skape både nye muligheter og begrensninger for utøvelsen av profesjonelt handlingsrom. Mer spesifikt ble det funnet at ressurspersonenes muligheter for handlingsrom hovedsakelig bunner i en effektiv bruk av teknologiene og den omfattende informasjonen de frembringer. Analysene viser at digitaliseringen i helsetjenesten gjør arbeidsprosesser og samarbeidsrelasjoner mer transparente, noe som bidrar til å synliggjøre arenaer og muligheter for profesjonelt handlingsrom. Analysene indikerer videre at endringene i rammevilkårene i bydelen som følger av digitalisering har bidratt til å gjøre ressurspersonene mer proaktive. Dette ved at de nå kan utføre flere arbeidsoppgaver innenfor et bredere område, utføre oppgavene mer effektivt, samt at koordineringen av samarbeid blant de ulike aktørene i tjenesten har blitt forenklet. Samtidig ble det vist at den økende bruken av velferdsteknologi også har skapt begrensninger for ressurspersonenes opplevde og utøvde handlingsrom, som konsekvens av teknologiernes kompleksitet. I den sammenheng ble det funnet at teknologiene tidvis legger betydelige beslag på tid og ressurser i tjenesten. Resultatene kan derfor bidra til å understreke viktigheten av digitale kompetanser for å utøve profesjonelt handlingsrom. Funnene i denne masteroppgaven viser videre at ressurspersonenes variasjoner i opplevd og utøvde handlingsrom kan relateres til deres arbeidsoppgaver, tidligere erfaringer og temporale orienteringer. Ansattes mulighet for å integrere digital og faglig kompetanse, samt tilrettelegging for at ansatte kan påvirke hvordan teknologiene formes og brukes lokalt, framstår som viktige betingelser for de ansattes opplevde og utøvde profesjonelle agency.

Forord

Det finnes et sitat som sier at «den som anser seg for ferdig utdannet, er ikke utdannet, men ferdig». Denne masteroppgaven markerer slutten på en studenttilværelse som har gitt oss perspektiver og innsikter vi ellers aldri hadde hatt muligheten til å tilegne oss. Samtidig sitter vi igjen med kanskje enda flere spørsmål enn vi hadde da vi som ferske studenter gikk gjennom dørene på Helga Engs hus for første gang. Takk til pedagogikken som har vist oss hvilken kompleks og spennende verden vi lever i!

Det har vært en svært lærerik og innholdsrik prosess å skrive denne masteroppgaven, særlig i en global pandemi som har preget samfunn og arbeidsliv på verdensbasis. I løpet av dette siste semesteret har vi fått erfare digitalt samarbeid på nært hold, hvor vi kun har hatt anledning til å møtes fysisk et håndknippe ganger i løpet av prosjektet. Dette hadde vi aldri forestilt oss da vi valgte profesjonell agency og digitalisering som forskningsfenomen. Dette var både en utfordrende, men også en uvurderlig erfaring når vi nå skal inntre i et arbeidsliv som i stadig økende grad preges av digitalisering. Vi ønsker å takke hverandre for det fantastiske samarbeidet og for vennskapet gjennom studietiden. Videre er det flere som fortjener en takk for at dette prosjektet ble en realitet.

Aller først vil vi takke CORPUS-prosjektet for et fantastisk samarbeid, og for tilgangen til en spennende og relevant arbeidskontekst å gjennomføre studien i. Vi vil også takke vår bydelskontakt for uvurderlig hjelp til rekrutteringen av forskningsdeltakere. Tusen takk til alle ressurspersonene som stilte opp og delte deres tanker og erfaringer – det var av stor betydning for forskningsprosjektets resultater. Vår hovedveileder Monika Bærøe Nerland og medveileder Mervi Anneli Hasu fortjener også en stor takk for deres positive, oppmuntrende og fleksible veiledning. Det har vært av stor betydning for å holde motet vårt oppe gjennom et prosjekt som viste seg å være mer komplekst enn vi hadde forestilt oss. Gjennom konstruktive innspill, råd og tips har dere på mange måter vært vår ledestjerne gjennom et til tider kronglete teoretisk og empirisk landskap. Vi vil også rette en takk til våre KULA-medstudenter for gode faglige diskusjoner og innspill. Selv om pandemien det siste året har fratatt oss våre tradisjonelle møteplasser, har dere heldigvis bare vært et tastetrykk unna. En stor takk skal også våre venner Anne Marte og Gaute ha, som på kort varsel stilte opp som korrekturlesere når vi mot prosjektets slutt ble helt blinde på vår egen tekst.

Katarina

Jeg vil rette en stor takk til min fantastiske familie for den kontinuerlige omsorgen, støtten og enorme tålmodigheten, og for at dere alltid fordrer meg til å tre ut av komfortsonen gjennom mottoet «if you think you can, you can!». Uten dere ville jeg aldri vært der eller den jeg er. Jeg vil også takke min utrolige kjæreste for at du alltid motiverer meg og har troen på meg. Takk til fantastiske venner og medstudenter som har gjort studietiden uforglemmelig. Studietiden ville ikke vært den samme uten dere! Dere betyr alle veldig mye.

Sigurd

Etter seks år på Universitetet i Oslo, hvorav fem av dem på pedagogikk, er det en rekke personer jeg vil takke for at dere på ulike måter har beriket min studietid og formet meg til den personen jeg er i dag. Jeg vil starte med å takke både de nåværende og tidligere prosjektledere- og koordinatorene ved Det utdanningsvitenskapelige fakultet for et fantastisk arbeidsforhold gjennom fire år. Jeg har både gjennom Skolebesøksordningen og som veileder i akademisk skriving tilegnet meg uvurderlige erfaringer som formidler, samtalepartner, medmenneske – som pedagog. Jeg vil også takke alle mine kolleger og venner på Helga Engshus for alle de hyggelige stundene jeg har hatt gjennom min studietid når bøkene har vært lukket. Alle de gode samtalene i kantinen, de sene kveldene på byen, hytteturene og quizkveldene på Kjellern er opplevelser jeg aldri ville vært foruten. Dere vet hvem dere er. Jeg vil avslutte med å takke min kjære familie for all omsorg og støtte dere har gitt meg gjennom en viktig periode i livet mitt. Dere har alltid vært der for meg, motivert meg, og gitt meg troen på at «dette får jeg til», selv i mine mest pessimistiske øyeblikk. Tusen takk.

Til slutt, takk til deg som tar deg tid til å lese masteroppgaven vår.

God lesing!

Fordeling av arbeidet

Med hensyn til at vi var to om å gjennomføre og skrive masteroppgavens forskningsprosjekt, vil vi i tråd med formelle krav redegjøre hvordan vi har arbeidet. Vi fordelte ulike ansvarsområder oss imellom innen teori-, review-, metode- og diskusjonskapitlene. Disse arbeidet vi først med individuelt, og gikk deretter gjennom delene sammen hvor vi diskuterte og foretok eventuelle endringer i samråd med hverandre. Videre var begge involvert i intervjuene, hvor vi henholdsvis byttet på ansvarsrollene for hvem som ledet intervjuet og tok notater underveis. Dette gjaldt også intervjuenes transkribering hvor vi fordelte arbeidet likt. Videre samarbeidet vi tett i analyseringen av datamaterialet, i forbindelse med den tematiske analysen. På denne måten var vi begge involvert i alle av masteroppgavens kapitler.

Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon	1
1.1	Presentasjon av tema og aktualitet	1
1.2	Oppgavens problemstilling	4
1.3	Oppgavens teoretiske rammeverk og avgrensning.....	5
1.4	Studiens empiriske kontekst.....	6
1.5	Oppgavens struktur	9
2	Relevant forskning om digitalisering og endringer i arbeid.....	10
2.1	Digitale teknologier og endringer i arbeid	10
2.1.1	Endringer i arbeidsoppgavens utførelse og fremvekster av nye.....	10
2.1.2	Endringer i samarbeidsrelasjoner	12
2.1.3	Nye kompetansebehov	14
2.2	Ulike responser på innføring av ny teknologi	16
2.3	Oppsummering	17
3	Oppgavens teoretiske rammeverk	19
3.1	Digitaliseringens betydning for helse- og omsorgssektoren	19
3.1.1	Digitalisering, digitisering og digitale transformasjoner.....	19
3.1.2	Digitalisering i helse- og omsorgssektoren	20
3.2	Profesjonell agency	23
3.2.1	Hva er profesjonell agency?.....	23
3.2.2	Et relasjonelt perspektiv på profesjonell agency: struktur og handling	25
3.2.3	Et sosiokulturelt perspektiv på profesjonell agency.....	27
3.2.4	Profesjonell agency i et livsløpsperspektiv	30
3.3	Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster	32
3.3.1	Transformativ digital agency	32
3.3.2	Teknologigjenskapelse	33
3.3.3	Studiens analytiske rammeverk.....	34
3.4	Oppsummering av oppgavens teoretiske rammeverk	35
4	Metode.....	37
4.1	Forskningstilnærming.....	37
4.2	Valg av forskningsdesign	38
4.2.1	Kvalitativt forskningsintervju med en fenomenologisk grunninteresse.....	39

4.2.2	Utarbeidelse av intervjuguide.....	40
4.3	Utvalg og rekruttering	42
4.4	Gjennomføring av intervju	44
4.4.1	Pilotintervju	44
4.4.2	Digitale videointervju.....	45
4.5	Analyseprosessen	47
4.5.1	Transkribering: fra tale til tekst	48
4.5.2	Tematisk analyse	50
4.6	Etiske betraktninger.....	55
4.6.1	Tre sentrale etiske retningslinjer	56
4.7	Forskningsstudiets kvalitet	58
4.7.1	Reliabilitet	58
4.7.2	Validitet.....	59
4.8	Oppsummering	62
5	Presentasjon av analyse og funn.....	63
5.1	Teknologier og arbeidsoppgaver	64
5.1.1	Anvendte teknologier i tjenesten.....	64
5.1.2	Arbeidsoppgaver og teknologienes ulike funksjoner	67
5.2	Nye teknologier, strukturelle endringer og muligheter for handlingsrom	71
5.2.1	Endringer i måten eksisterende arbeidsoppgaver utføres på	71
5.2.2	Fremvekst av nye arbeidsoppgaver	74
5.2.3	Endringer i samarbeidsrelasjoner	75
5.2.4	Nye kompetansebehov	77
5.2.5	Oppsummering	80
5.3	Opplevd handlingsrom i lys av de teknologiske endringene.....	81
5.3.1	Teknologiene som et tveegget sverd	81
5.3.2	Variasjon i opplevd handlingsrom	85
5.4	Utøvelse av handlingsrom i møte med teknologiene	89
5.5	Oppsummering	92
6	Diskusjon.....	94
6.1	Muligheter og begrensninger for utøvelse av handlingsrom i lys av digitalisering .	94
6.2	Variasjoner i opplevd handlingsrom mellom ulike arbeidskontekster.....	98
6.3	Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster	101

6.3.1	Hvordan kan vi forstå variasjonen i profesjonell agency i kommunehelsetjenesten?	102
6.3.2	Hvilke betingelser må være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster?	104
7	Oppsummering og konklusjon	107
7.1	Studiens hovedfunn	107
7.2	Studiens bidrag	109
7.3	Studiens begrensninger og forslag til videre forskning.....	109
	Litteraturliste	113
	Vedlegg 1: Personvernombud	125
	Vedlegg 2: Informert samtykke.....	127
	Vedlegg 3: Intervjuguide.....	130

Figurer

Figur 1: Konseptualisering av profesjonell agency. Vår oversettelse av Eteläpelto et als. (2013) rammeverk.	24
Figur 2: Studiens analytiske rammeverk: Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster. ...	35
Figur 3: Oversikt over forskningsdeltakerne.	44
Figur 4: Første analysefase: bli kjent med datamaterialet.	52
Figur 5: Tankekart over kandidattemaer.	54
Figur 6: Endelig tematisk kart.	55

Tabeller

Tabell 1: Faser av tematisk analyse. Vår oversettelse av Braun og Clarkes (2006) rammeverk.	51
Tabell 2: Initial kodingsprosess.....	52
Tabell 3: Hovedtema og undertema utledet fra de syv intervjuene.....	63
Tabell 4: Oversikt over anvendte teknologier.	66

1 Introduksjon

1.1 Presentasjon av tema og aktualitet

Denne oppgaven handler om hvordan ansatte i kommunehelsetjenesten opplever mulighetene for å *ta valg* og iverksette *handlinger* med mål om å utøve *kontroll* over seg selv og sine omgivelser når organisasjonen innfører og tar i bruk nye teknologier. Dette fenomenet omtales ofte som individets *profesjonelle agency* (Eteläpelto, 2017; Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi, 2013). Temaets aktualitet kan særlig ses i lys av to trender som gjort seg gjeldende de siste årene.

For det første preges arbeidslivet av en økende bruk av mer komplekse digitale teknologier. Dette har resultert i at teknologiene mer enn tidligere griper inn i selve arbeidsutførelsen og arbeidsdelingen (Harteis, 2018; Zuboff, 1985, 1988). Innføringen av nye digitale teknologier kan derfor ses på som en viktig endringskraft i dagens organisasjoner (Nerland & Hasu, 2020). På den ene siden har teknologiene ført til store endringer i arbeidsoppgavene. Dette i form av at mange av arbeidsoppgavene som tidligere var manuelle nå i større grad baserer seg på å tolke og analysere *informasjonen* teknologiene genererer (Bailey, Leonardi & Barley, 2012; Zuboff, 1985). Dette har ført til at flere arbeidsoppgaver enn tidligere har blitt kognitivt utfordrende, og utløser både behov for nye kompetanser og ferdigheter i arbeidsoppgavene som allerede eksisterer (Zuboff, 1988), samtidig som det også legger til rette for å skape nye arbeidsoppgaver og kompetanser (Waardenburg, Sergeeva & Huysman, 2018). Nye digitale teknologiers innvirkning på arbeid kommer blant annet til syne i nye måter å få tilgang til informasjon og koordinere arbeidet på, hvordan profesjonelle samarbeider med klienter og brukere, samt grunnlaget for å utøve profesjonelt skjønn (Harteis, 2018; Tuominen & Hasu, 2020).

I helse- og omsorgssektoren har denne utviklingen særlig vist seg gjennom at brukere nå i større grad enn tidligere følges opp *på avstand* (Altenbuchner & Weber, 2020; Lupton, 2017; Nerland & Hasu, 2020), heller enn gjennom tradisjonell personlig kontakt. I kommunehelsetjenesten i Oslo har det de siste årene blitt innført en rekke ulike *velferdsteknologier*, hvis fokus har vært å støtte oppunder brukernes livsmestring og egenomsorg gjennom en nedtoning av fysiske besøk (Oslo kommune, 2021a). Disse

teknologiene har som hensikt å gi helsepersonellet mulighet til å forløpende overvåke brukernes helsetilstand, til tross for lavere grad av fysisk interaksjon (Lupton, 2017). Denne nye formen for oppfølging av brukere endrer derfor også helsepersonellens måter å forholde seg til sine arbeidsoppgaver på. Der utøvelse av yrket tidligere baserte seg på fysisk kontakt, forholder de seg nå mer *indirekte* til brukerne, og baserer i større grad utøvelse av pleie og omsorg på informasjonen og dataene teknologiene frembringer om dem (Anya & Tawfik, 2016; Lupton, 2017). Samtidig stiller økende bruk av digitale informasjonssystemer for dokumentasjon og deling av pasientinformasjon nye krav til koordinering i arbeidet. Dette medfører både nye arbeidsoppgaver og endrer eksisterende samarbeidsrelasjoner mellom ansatte i helse- og omsorgssektoren (Nerland & Hasu, 2020).

For det andre har vi de siste årene sett en økende teoretisk interesse for hvordan menneskers *agency* relaterer seg til både profesjonell- og arbeidsrelatert læring i digitale omgivelser (Boudreau & Robey, 2005; Brevik, Gudmundsdottir, Lund & Strømme, 2019; Orlikowski, 1996, 2000; Saari, Käpykangas & Hasu, 2019; Saari, Hasu, Käpykangas & Kovalainen, 2019; Vähäsantanen & Eteläpelto, 2018; Aagaard & Lund, 2020). Når nye teknologier endrer betingelsene i arbeidet, skaper dette samtidig nye muligheter og hindringer for å ta valg, handle og utøve kontroll i ens nye digitale omgivelser (Brevik et al., 2019; Orlikowski, 1996, 2000). Å ha muligheter for å utøve profesjonell *agency* har vist seg å være en ressurs både for individet og organisasjonen. Dette manifesterer seg på en rekke ulike områder: *Agency* assosieres blant annet med innovasjon og kreativitet (Miell & Littleton, 2004), samt som en kilde til motivasjon og velvære (Bandura, 1982, 1989; Welzel & Inglehart, 2010). Videre kan *agency* ses på som en utløsende kraft for endringer av praksiser (Brevik et al., 2019; Engeström, 2011), og som en motkraft til strukturell maktutøvelse (Casey, 2006; Fenwick & Somerville, 2006). Individets oppfattelse av seg selv som *aktør* kan derfor sies å henge tett sammen med ens individuelle læring og profesjonelle utvikling i arbeidsliv og organisasjoner, men også for organisasjonens utvikling som helhet (Eteläpelto et al., 2013; Paloniemi & Goller, 2017).

Selv om forskningen har frembrakt et godt kunnskapsgrunnlag for hvordan innføringen av nye digitale teknologier og profesjonell *agency* opptrer og virker inn i organisasjoner *hver for seg*, er det et behov for å undersøke hvordan de *samspiller*, og hvordan dette nedfeller seg i konkrete arbeidskontekster. Tidligere forskning på innføringen av nye digitale teknologier i

organisasjoner er preget av at de ofte undersøker fenomener som kan *relateres til* agency, uten at begrepet i seg selv trekkes frem i forskningen. Dette kan for eksempel være hvordan maktforskjeller påvirker aktørenes forhold til teknologiene (Anthony, 2018; Nielsen, Andersen & Danziger, 2016), hvordan teknologiene kan endre forutsetningene for samarbeid og læring i team (Edmondson, Bohmer & Pisano, 2001), eller hvilke kompetanser som må ligge til grunn for å kunne tilpasse digitale teknologier til lokale praksiser (Hertzum & Simonsen, 2019). Studier som på den andre siden trekker frem begrepet agency eksplisitt, definerer ofte begrepet vagt (Boudreau & Robey, 2005; Leonardi & Barley, 2010; Orlikowski, 1996, 2000), eller anvender og undersøker kun *enkelte komponenter* av begrepet. Dette ved å eksempelvis kun ta for seg *muligheter* for handlingsrom gjennom innføring av nye teknologier, uten at *begrensninger* vies oppmerksomhet (Saari et al., 2019).

Videre kan konsekvensene av innføringen av nye digitale teknologier manifesteres ulikt i ulike deler av organisasjonen, samt gjøre seg mer eller mindre gjeldende avhengig av hvilke arbeidsoppgaver som gjennomføres. Dette kan følgelig ha ulik betydning for individenes profesjonelle agency når de beveger seg *mellom* forskjellige kontekster i løpet av en arbeidsdag. Ulike arbeidskontekster kan for eksempel være møter i team, oppfølging av brukere og dokumentasjonsarbeid. Kontekstene kan blant annet stille ulike *krav* til individet, men også tilby ulike muligheter for handlingsrom. Individider trer dessuten inn i *samme* kontekst med hver sin unike «verktøykasse», bygget opp gjennom erfaringer de har gjort seg over tid, og individenes agency utfolder seg følgelig i samme kontekster på ulike måter (Dreier, 1999, 2008, 2009; Lave & Wenger, 1991). Det eksisterer imidlertid et mangledet kunnskapsgrunnlag for hvordan individet utøver profesjonell agency i ulike kontekster i organisasjonen som mer eller mindre blir preget av innføringen av nye digitale teknologier. Heller ikke hvordan individets *unike* historiske erfaringer virker inn på deres utfoldelse og innflytelse når de beveger seg mellom i og mellom nye digitale omgivelser er i særlig grad undersøkt empirisk.

Endelig preges studiene som er gjennomført av profesjonell agency ved innføring av nye digitale teknologier av lite variasjon i kontekstene de er utført i. Ofte er det er *læreres* utøvelse av profesjonell agency som har blitt undersøkt (Brevik et al., 2019; Aagaard & Lund, 2020), med den konsekvens at vi foreløpig vet lite om hvordan dette utspiller seg i *andre sektorer* hvor nye teknologier innføres. Profesjonell agency ser dessuten ut til å være lite

forsket på i *norske* kontekster, noe som blant annet kan komme av at begrepet mangler en presis norsk oversettelse med en lignende betydning til det engelske begrepet «agency». Begrepet er riktignok beslektet med den semantiske rollen «agens» i språkvitenskapen, og har i enkelte studier, blant annet i en språkvitenskapelig studie gjennomført av Jølbo (2016), blitt oversatt til «aktørskap». Likevel er det få norske studier som har undersøkt hvordan *profesjonell agency* utspiller seg i norske organisasjoner og arbeidsliv. Dette i motsetning til i for eksempel finsk forskning, der den mer presise finske oversettelsen av begrepet «agency» til «toimijuus» (Vähäsantanen, Paloniemi, Hökkä & Eteläpelto, 2017) har lagt til rette for et mer aktivt og omfattende forskningsmiljø på dette fenomenet.

1.2 Oppgavens problemstilling

Som følge av viktigheten det innebærer å kunne utøve agency i et stadig mer digitalisert arbeidsliv anser vi derfor kunnskap om dette fenomenet som et viktig bidrag til litteraturen. På bakgrunn av det manglende kunnskapsgrunnlaget om dette temaet, kan det derfor fra et arbeidslivspedagogisk perspektiv være interessant å belyse hvorvidt de ansatte opplever muligheter eller begrensninger i sitt handlingsrom i takt med en økende bruk av teknologier, og hvorvidt dette utspiller seg forskjellig hos ulike personer i ulike arbeidskontekster. Da vi anser kommunehelsetjenesten som en arena der stadig innførsel av nye teknologier opptrer i møte med veletablerte profesjonelle praksiser, ser vi på denne sektoren som en interessant empirisk kontekst å gjennomføre studien i. Oppgavens problemstilling blir derfor følgende:

Hvordan opplever ansatte i kommunehelsetjenesten muligheter for profesjonell agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen?

Forskningsspørsmålene vi ønsker å belyse problemstillingen med er følgende:

- 1. På hvilke måter opplever ansatte at deres muligheter eller begrensninger for handlingsrom endres med økende bruk av digitale teknologier?*
- 2. På hvilke måter opplever ansatte at handlingsrommet varierer mellom ulike arbeidskontekster?*

1.3 Oppgavens teoretiske rammeverk og avgrensning

Valg av oppgavens teoretiske rammeverk vil i hovedsak baserer seg på begrepene «profesjonell agency» og «digitalisering»:

Begrepet «profesjonell agency» tar utgangspunkt i Anneli Eteläpelto et als. (2013, 2017) rammeverk der profesjonell agency forstås som noe som blir «[...] exercised when professional subjects and/or communities influence, make choices, and take stances on their work and professional identities» (Eteläpelto et al., 2013, s. 61). Vi anser dette perspektivet på profesjonell agency som hensiktsmessig å benytte oss av, da det vektlegger hvordan profesjonelle individer opptrer i møte med ulike kontekstuelle faktorer som en *aktiv prosess* der individet må utøve agency for å konstruere sin profesjonelle identitet i møte med disse (Eteläpelto et al., 2013). Dette rammeverket bygger på flere teoretiske bidrag på agency som vi anser som relevante for denne studien, herunder et *relasjonelt*-, et *sosiokulturelt*- og et *livsløpsperspektiv*. Disse skal derfor løftes frem og løpende eksemplifiseres i relasjon til arbeidsoppgaver i kommunehelsetjenesten. Rammeverket inneholder også et *poststrukturalistisk* perspektiv på agency, med særlig fokus på hvordan individets agency konstrueres gjennom språk og diskurser. Vi velger riktignok å utelate dette da vi ikke anser disse faktorene som relevante for vår analyse.

Eteläpelto et als. (2013) rammeverk tar imidlertid ikke høyde for hvordan individets handlingsrom kan utartes *forskjellig* i ulike kontekster individet beveger seg mellom. For å belyse dette trekker vi inn innsikter fra Ole Dreiers (1999, 2008, 2009) teoretisering av «personlige deltakerbaner på tvers av sosiale kontekster». Rammeverket tar heller ikke høyde for studiens fokus på agency i relasjon til digitale teknologier, men beskriver profesjonell agency mer på et generelt plan. For å spesifisere hvordan profesjonell agency utøves i digitale handlingskontekster, skal vi supplere rammeverket med Aagaard og Lunds (2020) beskrivelser av «Transformativ digital agency», og Nevo, Nevo og Pinsonneaults (2016) beskrivelser av «Teknologigjenskapelse».

Ifølge Goller og Harteis (2017) kan individers profesjonelle agency både forstås som noe en *gjør*, altså noe som utøves *i* og influeres *av* individets kontekst, mens det på en annen side kan forstås som en *personlig disposisjon*, altså som *trekk* ved personen som opptrer *på tvers av kontekster*. Summen av disse forståelsene utgjør ifølge Goller og Harteis (2017) et fullendt

perspektiv på individets profesjonelle agency. Vi velger likevel å avgrense studien til en forståelse av agency som noe en *gjør*, og som en får muligheter til å gjøre i sosiale kontekster. Selv om vi anerkjenner at forskjellige individer i ulik grad kan ha iboende og stabile kapasiteter til å utøve agency på tvers av kontekster, ser vi det i tråd med vår overordnede problemstilling som mest hensiktsmessig å vektlegge kontekstuelle faktorerens betydning for utøvelse av agency, og dermed gi personlige disposisjoner en underordnet betydning.

Begrepet «digitalisering» kan forstås som en prosess der både de sosiale og tekniske strukturene i en organisasjon gjennomgår endringer (Mueller & Renken, 2017). Begrepet skal i denne oppgaven brukes som en forståelsesramme for hvordan innføringen av nye digitale teknologier endrer betingelsene for arbeid i organisasjoner. Begrepet er riktignok ikke entydig definert i litteraturen, og brukes i mange tilfeller parallelt med begrepene *digital transformasjon* og begrepet *digitisering* (digitization) (Brennen & Kreiss, 2016). Da begrepene likevel har noe ulikt meningsinnhold skal disse derfor defineres og nyanseres.

1.4 Studiens empiriske kontekst

Med hensyn til studiens fokusområde vurderte vi det som hensiktsmessig å gjennomføre en *kvalitativ intervjustudie*. Denne forskningstilnærmingen kjennetegnes ved at den søker å få en dypere forståelse av sosiale fenomener, gjennom en direkte tilgang til deltakeres erfaringer og refleksjoner vedrørende fenomenet av interesse (Kvale & Brinkmann, 2015). For å belyse studiens fokusområde benyttet vi oss av syv *ressurspersoner* i kommunehelsetjenesten i hovedstaden. Kommunehelsetjenesten i Oslo ble valgt med utgangspunkt i vår masteroppgaves plassering i det større NFR-prosjektet, CORPUS, hvis mål er å utvikle ny kunnskap om hvordan digitaliseringen medfører nye krav til kompetanse og ekspertise i helsetjenestene ¹.

Norske myndigheter satser i stor grad på *velferdsteknologi*, og arbeidet i kommunehelsetjenesten preges dermed av digitalisering. Velferdsteknologi kan på den ene siden bidra til å øke både kvaliteten og effektiviteten i kommunehelsetjenesten, og på den andre siden bidra til å gi brukere og pårørende en større trygghet, selvstendighet og kontroll

¹ <https://www.uv.uio.no/iped/forskning/prosjekter/nerland-corpus/>

over egen tilværelse (Forsynings- Administrasjons- og Kirkedepartementet, 2012). Velferdsteknologier omfatter på den ene siden *lavteknologiske hjelpemidler*, som for eksempel rullatorer eller toalettforhøyere (Forsynings- Administrasjons- og Kirkedepartementet, 2012). Dette er hjelpemidler som er godt kjent, og som har vært i bruk i kommunehelsetjenesten over lang tid. Samtidig har det blitt en større satsning på mer *høyteknologiske velferdsteknologier* basert på IKT (informasjons- og kommunikasjonsteknologi). Definisjonen av begrepet velferdsteknologi følger av NOU 2011: 11 «Innovasjon i omsorg»:

Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne. (NOU 2011: 11, s. 99).

Velferdsteknologi kan dermed betraktes som teknologi som gjør det mulig å tilby nye tjenester innenfor helse og omsorg (Oslo kommune, 2021a). I vid forstand handler velferdsteknologi om å gi individer med hjelpebehov en bedre livskvalitet, økt trygghet og større mulighet til å klare seg på egenhånd (Kommunesektorens organisasjon, 2019; NOU 2011: 11). Videre har velferdsteknologier som formål å bidra til å løse helt konkrete problemer og å svare på de behovene brukerne har. I den sammenheng kan anvendelsen av velferdsteknologi åpne flere mulighetsrom: Det kan gi mennesker økte muligheter for å mestre eget liv og helse, bidra til at flere kan bo lengre i eget hjem, og samtidig forebygge eller utsette institusjonsinnleggelse (Kommunesektorens organisasjon, 2019). Dermed kan det argumenteres for at helsesektoren kan transformeres ved å øke den velferdsteknologiske støtten. Helsedirektoratet anbefaler følgende inndeling av velferdsteknologi (Kommunesektorens organisasjon, 2019):

- *Trygghetsskapende teknologier*, som muliggjør at mennesker kan føle seg trygge og gis muligheten til å bo hjemme lengre.
- *Mestringsteknologier*, som muliggjør at mennesker i større grad kan mestre egen helse.

- *Utrednings- og behandlingsteknologier*, som muliggjør avansert medisinsk utredning og behandling i hjemmet.
- *Velværeteknologier*, som bidrar til at mennesker blir mer bevisst på egen helse og avhjelper hverdagslige gjøremål uten at nedsatt helsetilstand er årsaken til bruken av teknologi.

Oslo kommune har hatt og vil fortsatt ha en offensiv satsing på, samt være i front av utviklingen av velferdsteknologi i Norge (Oslo kommune, 2014). I kommunen utprøves teknologi i småskala før implementering i storskala. Arbeidet med velferdsteknologi i Oslo kommune er på denne måten organisert på bydelsnivå hvor det finnes enkelte *foregangsbydeler* i kommunen som i særskilt grad satser på, og arbeider med ulike typer teknologi før dette videre implementeres til resterende bydeler i kommunen. I dette arbeidet utgjør ressurspersonene en sentral gruppe, da de får erfare digitalisering som en viktig endringskraft i dagens arbeidsliv på nært hold. På denne måten er kommunehelsetjenesten i Oslo og ressurspersonene en interessant gruppe å studere på bakgrunn av studiens fokusområde.

Ressurspersoner er ansatte i kommunehelsesektoren, som i tillegg til å arbeide med sine spesialiteter og profesjonelle fokusområder, har avsatt tid til å arbeide med velferdsteknologi, kartlegge og sette ut utstyr hos brukere, samt lære opp ansatte og brukere i bruken av teknologier. Samtlige av de syv ressurspersonene i studien arbeider innenfor én og samme foregangsbydel i Oslo kommune. De har ulik helsefaglig utdanningsbakgrunn og arbeider på ulike nivå i bydelen. Noen av ressurspersonene jobber mer administrativt som støtte for ansatte, kolleger og brukere, mens andre i større grad jobber direkte med brukerne. På denne måten tjener ressurspersoner som viktige ressurser og betydningsfulle bidragsytere i kommunens og myndighetenes satsning og bruk av velferdsteknologi.

Den empiriske forskningskonteksten vil kunne belyse sammenhengen mellom digitalisering og muligheter for handlingsrom, så vel som innsikt i eventuell motstand eller opplevde utfordringer knyttet til digitale teknologier hos deler av personalet. Med utgangspunkt i den økende bruken av digitale teknologier i dagens arbeidsliv og de nye premissene som digitalisering gir for ansattes muligheter for opplevd handlingsrom, bestemmelse og

påvirkning, kan studien blant ressurspersonene i Oslos kommunehelsetjeneste dermed være en aktuell kontekst som kan skape ny innsikt innenfor dette området.

1.5 Oppgavens struktur

Denne oppgaven vil bestå av 7 hovedkapitler:

I kapittel 2 presenteres tidligere relevant forskning om digitalisering og endringer i arbeid. Litteraturgjennomgangen har som hensikt å fungere som et empirisk grunnlag denne studien kan sees i lys av og bygge videre på.

I kapittel 3 presenteres det teoretiske rammeverket oppgaven baserer seg på. Dette rammeverket er ment å fungere som et redskap for analyse av datamaterialet, og opptrer videre som et grunnlag for å diskutere og belyse oppgavens problemstilling, med tilhørende forskningsspørsmål.

Kapittel 4 er oppgavens metodekapittel. I dette kapitlet presenteres de metodiske beslutningene og avveiningene som er tatt i forbindelse med gjennomføring av forskningsprosjektet. Vi gjennomgår også sentrale aspekter knyttet til studiens forskningsdesign, innsamling og oppbevaring av datamaterialet, etiske overveielser og vern av forskningsdeltakere. Avslutningsvis skal vi gjøre noen refleksjoner rundt studiens kvalitet.

Kapittel 5 er oppgavens funn- og analysekapittel. Her presenterer og analyserer vi det empiriske datamaterialet på bakgrunn av oppgavens teoretiske rammeverk. Resultatene av analysen er videre ment å fungere som et utgangspunkt for diskusjonen av oppgavens overordnede problemstilling, samt de tilhørende forskningsspørsmålene.

I kapittel 6 diskuterer vi oppgavens problemstilling og underbyggende forskningsspørsmål opp mot det teoretiske rammeverket og forskningsprosjektets funn. I lys av den øvrige diskusjonen diskuteres også hvilke betingelser som må være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster.

I kapittel 7 oppsummerer vi studiens hovedfunn og bidrag, i tillegg til studiens begrensninger og forslag til videre forskning.

2 Relevant forskning om digitalisering og endringer i arbeid

Som fremhevet innledningsvis, har ikke tidligere forskning i særlig grad beskrevet hvordan individers profesjonelle agency kommer til uttrykk i digitale arbeidskontekster. Det finnes imidlertid flere studier som kan trekkes inn som relevant for denne studiens fokusområde. Tidligere litteratur har på ulike måter adressert hvordan innføring og anvendelser av nye digitale teknologier også medfører endringer i arbeid, oppgaver og ansvarsfordeling. I delkapittel 2.1 skal vi presentere tidligere forskning som på ulike måter har vist hvordan innføring av nye digitale teknologier både endrer betingelsene for arbeid i organisasjoner. Både hvordan teknologier endrer *eksisterende* arbeidsoppgaver (Zuboff, 1985, 1988), skaper *nye* arbeidsoppgaver (Waardenburg et al., 2018), og endrer samarbeidsrelasjonene i organisasjonen (Edmondson et al., 2001; Leonardi & Barley, 2010) skal presenteres. Avslutningsvis skal vi diskutere hvordan disse i neste omgang skaper *nye kompetansebehov* (Gough, Ballardie & Brewer, 2014). Videre har forskningen beskrevet hvordan individet utviser ulike typer responser til teknologiene når hen opplever en diskrepans mellom nye teknologiers intenderte bruk og sine egne behov (Boudreau & Robey, 2005). I delkapittel 2.2 skal derfor tidligere forskning på hvordan disse responsene kommer til syne overfor teknologiene når aktøren ønsker å tilpasse disse til sine egne behov og ønsker belyses. Avslutningsvis skal vi også presentere i hvilken grad individenes *posisjon* i organisasjonen utgjør en betydning for individets respons til teknologiene. Samlet sett skal studiene fungere som et empirisk grunnlag denne studien kan ses i lys av, og bygge videre på.

2.1 Digitale teknologier og endringer i arbeid

2.1.1 Endringer i arbeidsoppgavenes utførelse og fremvekster av nye

Innføringen av nye digitale teknologier i organisasjoner og arbeidsliv har både skapt et grunnleggende og gjennomgripende skifte i måter å arbeide på. Allerede i 1985 hevdet Zuboff (1985) gjennom sin forskning hvordan dette skiftet bunner i teknologienes dualistiske karakter. På den ene siden anvendes teknologier for å *automatisere* operasjoner som tidligere ble gjennomført manuelt av mennesker, med mål om å utføre de samme arbeidsoppgavene på en mindre kostbar, mer kontrollert og mer kontinuerlig måte (Zuboff, 1985). Kontrollen over

arbeidsoppgavene har i så måte i større grad blitt overført *fra* mennesket *til* teknologiene (Zuboff, 1988).

Samtidig kjennetegnes teknologier av at de frembringer *informasjon* om de underliggende arbeidsprosessene, hendelsene og objektene som eksisterer i organisasjonen. Teknologiene blir i så måte stående *mellom* mennesket og arbeidsoppgavene, hvis konsekvens blir at mennesket ikke lenger jobber direkte med de fysiske arbeidsoppgavene, men snarere *indirekte* via teknologiene. Teknologiene fungerer derfor som et medierende redskap for aktøren, gjennom å *oversette* arbeidsprosessene til elektroniske symboler, og *representere* arbeidet for mennesket gjennom tekster, tall og grafikk. Denne *synliggjøringen* av tidligere analoge prosesser danner i neste omgang grunnlag for å i større grad gjøre arbeidsoppgavene til gjenstand for analyse, oversikt og kontroll. Zuboff (1985, 1988) beskriver hvordan denne dualiteten har gjort arbeidet mer abstrahert og kognitivt orientert.

En studie av nyere dato som bygger videre på Zuboffs teorier ble gjennomført av Bailey et al. (2012). I sin studie av endringer i arbeidsoppgaver hos en bilprodusent viste forskerne hvordan innføring av nye digitale teknologier utløste konsekvenser i en *konkret* arbeidskontekst. Forskerne beskrev hvordan oppgavene i organisasjonen i større grad blir gjennomført *virtuelt* i takt med innføringen av nye digitale teknologier, og viste i tråd med Zuboff (1985) hvordan arbeidsoppgaver *fjernstyres* mer enn tidligere. De ansatte hos bilprodusenten arbeidet nå *gjennom* digitale representasjoner av arbeidsoppgavene. Dette gjorde at ansatte ikke lengre var i direkte kontakt med arbeidsoppgavene, men hovedsakelig forholdt seg til ikoner eller symboler gjennom blant annet sensorer og algoritmer istedenfor de fysiske objektene. Av den grunn kunne de ansatte manipulere objektene uten å være i direkte kontakt med dem. Bailey et al. (2012) viste også hvordan de digitale teknologiene tillot de ansatte å *simulere* ulike typer hendelser, som blant annet bilkrasj. Simulering innebærer prosessen der ansatte arbeider *i* selve representasjonen og innebærer arbeid der aktøren fullstendig frakopler seg fra objekter i den virkelige verden (Bailey et al., 2012). Dette kan deriblant innebære å arbeide med modeller eller animasjoner som er ment å *simulere* objekter eller mennesker, og fungerer som et substitutt for disse. Å arbeide på denne måten tillot aktørene å studere og eksperimentere rundt hvordan fysiske objekter *potensielt* kan oppføre seg i den fysiske verden. Forskerne beskrev i tråd med Zuboff (1988) hvordan disse formene å arbeide på skapte en analytisk distanse mellom operatøren og arbeidsoppgavene,

og endret den ansattes forhold til objektene ved å bli av en mer analytisk og kognitiv art, heller enn basert på sensorisk interaksjon.

I tillegg til å endre eksisterende arbeidsoppgaver, kan innføring av nye digitale teknologier bidra til å skape nye arbeidsoppgaver og profesjoner som tidligere ikke har eksistert.

Waardenburg et al. (2018) studerte hvordan innføring av en algoritme i det nederlandske politiet kalt «Criminal Anticipation System» bidro til å skape en ny profesjonell rolle i etaten. Hensikten med innføringen av systemet var i hovedsak å gjøre politiarbeidet mer proaktivt gjennom å anvende data for å forutse hvor kriminalitet mest sannsynlig ville finne sted.

Innføringen av det nye systemet skapte et behov for personer som både hadde ekspertise innenfor tradisjonelt politiarbeid, men som samtidig hadde kompetanse i å lese og tolke data.

Waardenburg et al. (2018) viste gjennom studien hvordan en ny profesjon, såkalte «informasjonsbetjenter», ble dannet i kjølvannet av det nye digitale systemet. Deres arbeidsoppgaver ble å støtte politibetjentene ute på oppdrag gjennom å analysere den komplekse algoritmiske «outputen», og presentere dette på en meningsfull og forståelig måte for dem.

2.1.2 Endringer i samarbeidsrelasjoner

Aktørenes samarbeidsrelasjoner har også blitt gjenstand for endring i takt med innføring av nye digitale teknologier. Tidligere forskning har særlig vist hvordan teknologiene legger til rette for nye tilganger på informasjon for de ulike aktørene i organisasjonen, samt bedre informasjonsflyt mellom ansatte. Dette har i neste omgang lagt til rette for endringer i samarbeidsstrukturene mellom ansatte i organisasjoner.

Edmondson et al. (2001) studerte innføringen av en ny og innovativ teknologi for å gjennomføre hjertekirurgi på 16 ulike sykehus. Analysene viste at de mest vellykkede implementeringene skjedde på sykehus hvor tradisjonelle roller mellom kirurger, sykepleiere, teknikere og anestesiloger ble mindre hierarkisk og mer samarbeidsorientert. I kontrast ble implementeringen mindre vellykket på sykehus hvor arbeidspraksisene ble videreført og relasjonene mellom aktørene ytterligere forsterket (Edmondson et al., 2001). Forfatterne konkluderer med at den nye teknologien ikke bare endret de individuelle teammedlemmenes oppgaver, men at den også minimerte grensene mellom hver aktør og forsterket den gjensidige avhengigheten mellom de ulike teammedlemmene. En vellykket endringsprosess,

hevdet de, påvirket statusforholdene på en gjennomgripende måte, da kirurgens rolle i disse tilfellene skiftet fra å i stor grad være en ordregiver til å heller fungere som et teammedlem i en mer gjensidig avhengig samarbeidsprosess (Edmondson et al., 2001).

Leonardi (2007) studerte en gruppe IT-teknikere der fokuset var særlig på bruken av et digitalt verktøy for hendelsessporing i organisasjonen. Han fant at en rekke diskrepante hendelser i organisasjonen førte til at teknikerne begynte å anvende teknologien til å i større grad søke råd av og lære fra hverandre. Disse justeringene i bruken av teknologien skapte i siste omgang en endring i organisasjonens samarbeidsstruktur. Basert på sine observasjoner induiserte Leonardi (2007) en teori om «informasjonsaktivering», for å forklare at nye teknologier ofte gir aktører tilgang til ny informasjon som ikke tidligere har vært tilgjengelig for dem, eller gir lettere tilgang til gammel informasjon som ikke tidligere har vært lett tilgjengelig. Tilgangen til ny informasjon skaper ifølge Leonardi (2007) ofte endringer i hvilke typer oppgaver aktørene gjennomfører i organisasjonen, eller skaper nye måter å gjennomføre oppgaver på. Som følge av at teknikerne fikk tilgang til mer informasjon om hverandres ekspertise, skapte dette et grunnlag for de kunne ta mer informerte valg over hvem de ønsket å kommunisere med og søke råd fra.

På en annen side kan nye teknologier bidra til å opprettholde, eller til og med forsterke *status quo* i aktørenes samarbeidsrelasjoner (Norris & Reddick, 2013). Nielsen et al. (2016) studerte hvordan introduksjon og bruk av mobilteknologi i tre ulike hjemmehjelp-sektorer i Danmark fungerte som en forsterker på de allerede etablerte samarbeidsstrukturene i organisasjonen. Til tross for noe blandede resultater på tvers av casene de studerte, konkluderte de med at det stort sett var ledelsen som definerte rammeverket for implementeringen av teknologiene. De fant heller ingen evidens for at hjemmehjelpene eller brukerne utøvde noen innflytelse på dette stadiet (Nielsen et al., 2016). Videre fant de at implementeringen av mobilteknologien i stor grad kunne skape fordeler for den administrerende ledelsen i hjemmehjelpen, i form av bedre rom for overvåkning, koordinering og rapportering. I sterk kontrast opplevde hjemmehjelpene ingen forbedring i sin arbeidssituasjon, hverken når det kom til tidsbesparelser, oppgavegjennomføring, eller når det kom til å redusere arbeidsrelatert stress (Nielsen et al., 2016). Riktignok fikk hjemmehjelpene noe mulighet til å påvirke *bruken* av teknologien i noen grad, i form av å få adgang til å *ikke* ta i bruk teknologien på oppgaver de anså som særlig uforenlige med teknologien, men ifølge Nielsen et al. (2016) anses dette bare

som en beskjeden mulighet for å utøve innflytelse sett i forhold til ledelsens utvidede muligheter.

2.1.3 Nye kompetansebehov

Da digitale teknologier i større grad gjør arbeidet informasjonsintensivt, krever dette i neste omgang nye kompetansebehov. Zuboff (1985, 1988) var tidlig ute med å hevde at i takt med innføring av nye digitale teknologier stilles det krav til at aktøren tilegner seg ulike typer *intellektuelle ferdigheter* (intellectual skills). Disse intellektuelle ferdighetene hevder hun videre er avgjørende for å forstå sammenhengen mellom den abstrakte informasjonen teknologiene genererer, og informasjonenes referenter. Disse intellektuelle ferdighetene, har ifølge Zuboff (1985) tre viktige dimensjoner:

Den første dimensjonen omhandler ferdigheter i å *tenke abstrakt* (Zuboff, 1985). Når dagens arbeid i stor grad er data-mediert har det også som følge at arbeidet i større grad blir abstrahert vekk fra fysiske ledetråder. For å kunne avgjøre hva informasjonen en møter *kan* bety når denne er adskilt fra den faktiske handlingskonteksten fordrer dette at aktøren evner å tenke abstrakt og innehar evnen til å gjøre forbindelsene mellom dataene og den konkrete verden eksplisitt.

Den andre dimensjonen handler ifølge Zuboff (1985) om ferdigheter i å *resonnere induktivt*. Da den virtuelle informasjonen aktørene forholder seg til i stor grad manifesterer seg i kvantitative termer, må vedkommende i større grad kunne tilnærme seg disse dataene analytisk, avdekke de potensielle forholdene mellom variablene, samt kunne anvende data til å bygge og teste hypoteser.

Den tredje dimensjonen bygger i stor grad på den andre, og omhandler ifølge Zuboff (1985) den *teoretiske kunnskapen* vedrørende prosessene dataene refererer til. Dette er ifølge henne en forutsetning for at aktøren skal kunne resonnerer induktivt rundt informasjonen.

Teknologiene krever med andre ord at aktøren innehar teoretiske skjema som kan fungere som en guide gjennom dataene, og videre som en basis for å frembringe hypoteser og ledetråder angående hvilke potensielle effekter ulike handlingsalternativer kan føre til. Mestring av disse intellektuelle ferdighetene hevder Zuboff (1985) danner grunnlaget for at aktørene har mulighet til å konstruere, integrere og syntetisere meningen bak informasjonen.

Nyere studier av innføring av teknologier i helsesektoren har vist hvordan disse kravene til intellektuelle ferdigheter også har aktualitet hos dagens sykepleiere og hjelpepleiere (Gough et al., 2014; Saborowski & Kollak, 2015). Gough et al. (2014) gjennomførte en studie av sykepleieres opplevelser av nye teknologier på arbeidsplassen, og fant ut at anvendelse av nye digitale teknologier stilte flere krav til sykepleiernes *datakompetanse*. Gough et al. (2014) fant ut at de nye teknologiene påvirket sykepleiernes ferdighetsrepertoar: De mer manuelle ferdighetene som ikke lenger ble praktisert (for eksempel å måle blodtrykk manuelt) gikk etter hvert tapt, selv hos eldre sykepleiere som hadde praktisert disse ferdighetene gjennom en lang arbeidskarriere. På en annen side meldte det seg et økt behov for datakompetanse. Særlig hos eldre sykepleiere viste dette seg også å være viktig for at disse skulle kunne interagere intensjonelt med de nye teknologiene. Mer avanserte kliniske teknologier krever rekalibreringer og feilsøkinger med jevne mellomrom, noe som i stor grad viste seg å kreve opplæring og jevnlig eksponering for teknologiene for at bruken av disse skulle kunne internaliseres hos sykepleierne (Gough et al., 2014).

Dette harmonerer godt med funnene Saborowski og Kollak (2015) gjorde i sin studie av hjelpepleieres erfaring med bruk av velferdsteknologi i eldreomsorg. Et problem for hjelpepleierne i studien var mangelfull adekvat kompetanse og opplæring for å kunne ta i bruk teknologiene på en intensjonell måte. Særlig bruken av mer komplekse teknologier viste seg å være vanskelig å internalisere hos aktørene, og de etterspurte i stor grad mer opplæring og forståelse av hvordan teknologiene fungerte (Saborowski & Kollak, 2015). På en annen side fant Gough et al. (2014) at sykepleierne som hadde opparbeidet seg en god datakompetanse blant annet opplevde en økt grad *autonomi* i jobben, fordi dette tillot sykepleierne å intervensere raskere med svært syke pasienter. Likevel understreker Gough et al. (2014) at autonomi også hviler på sykepleiernes generelle arbeidserfaring og profesjonelle kompetanse, og at denne utvikler seg i relasjon til de nye teknologiene som introduseres. På en annen side skapte de nye teknologiene større rapporteringskrav, noe som i større grad plasserte sykepleierne ved datamaskinene og gikk ut over tiden avsatt til pasientkontakt. Dette til tross for at teknologienes effektivisering av arbeidet skulle tilsi at sykepleierne ville fått frigjort mer tid til pasientene (Gough et al., 2014).

2.2 Ulike responser på innføring av ny teknologi

Forskning har også vist hvordan aktører kan utvise ulike responser til nye teknologier som innføres i organisasjoner. Disse responsene oppstår gjerne når teknologiene ikke harmonerer med aktørens egne behov (Boudreau & Robey, 2005), eller organisasjonens lokale praksiser (Hertzum & Simonsen, 2019; Orlikowski, 1992). For at brukerne av teknologiene skal dra nytte av systemene kreves en gjensidig tilpasningsprosess mellom teknologier og de som bruker dem (Gallivan, 2001). Orlikowski (1996, 2000) viser i denne sammenheng til hvordan teknologiers potensiale blir realisert *i bruk*, heller enn å være nedfelt i teknologienes forhåndsbestemte egenskaper. Bruken av teknologier er ifølge henne i større grad basert på improvisasjon, og det er derfor i all bruk av teknologi en mulighet for å realisere teknologien på nye måter, i tråd lokale behov (Orlikowski, 2000).

Boudreau og Robey (2005) studerte hvordan ansattes responser kom til syne når organisasjonen skulle implementere et nytt digitalt system i et stort statlig byrå. Basert på deres observasjoner lanserte de disse responsene inn i tre ulike kategorier: Den første kategorien, *motstand*, oppstod særlig i første tiden etter at de nye teknologiene ble innført, og ble kategorisert gjennom at de ansatte enten unngikk helt å bruke den nye teknologien, eller la minimalt med innsats i å bruke den. Dette fremkommer også i en studie gjennomført av Orlikowski (1992), hvor ansatte opplevde at den ny-innførte teknologien kom i konflikt med de eksisterende normene og verdiene i organisasjonen. Den andre kategorien, *improvisert læring* beskrev de som en form for en selv-initiert opplæring i bruk av teknologiene som foregår utenfor den formelle opplæringen, og som brukere av teknologiene engasjerer seg i og delte mellom hverandre ved behov. Den tredje kategorien av responser omtalte forskerne som *gjenoppretting*. Gjenoppretting refererer ifølge dem til prosessen etter den innledende motstanden mot å ta i bruk teknologien slik det er intendert fra utvikleren, og beskriver den kreative og eksperimenterende prosessen der aktørene manipulerer og «arbeider rundt» teknologienes intenderte restriksjoner for å kunne anvende dem i tråd med sine behov og ønsker (Boudreau & Robey, 2005).

Aktørens *posisjon* i organisasjonen kan utgjøre en betydning for hvilke av disse responsene de utøver i møte med nye teknologier. Anthony (2018) presenterte et forslag til en teoretisk modell om hvordan statusforskjeller mellom grupper av kunnskapsarbeidere potensielt kan påvirke hvordan de responderer på nye epistemiske teknologier. Særlig hadde graden

statusforskjeller mellom aktørene en innvirkning på medlemmenes tilbøyelighet til å ha en kritisk undersøkende tilnærming til teknologiene, eller motsatt; en aksepterende tilnærming uten nærmere undersøkelser var av særlig teoretisk interesse. Basert på sin litteraturgjennomgang av allerede eksisterende forskning, hevder Anthony (2018) at statusforskjeller som allerede eksisterer i organisasjonen *før* innføringen av den nye teknologien former bruken av teknologien blant aktørene. Aktørene med høy status inngår i større grad i en kritisk undersøkende tilnærming med teknologiene, mens aktører med lavere status har en større tilbøyelighet til å inngå i aksepterende praksiser. Riktignok fremhever Anthony (2018) at hvis aktører med lav status ser muligheter for å høyne sin status i organisasjonen ved hjelp av teknologiene, er disse i større grad tilbøyelige til å inngå i kritisk undersøkende tilnærming.

2.3 Oppsummering

Dette kapittelet har gjennomgått tidligere forskning som på ulike måter beskriver hvordan innføring og anvendelse av nye digitale teknologier medfører endringer i arbeid. I delkapittel 2.1 ble eksisterende forskning om hvordan nye teknologier på forskjellige måter har endret de strukturelle betingelsene i organisasjonen diskutert, gjennom endringer i eksisterende arbeidsoppgaver, skapelse av nye arbeidsoppgaver og endringer i samarbeidsrelasjoner. Dette har i neste omgang skapt et behov for nye kompetanser. I delkapittel 2.2 har tidligere forskning på hvordan individet på ulike måter responderer på nye digitale teknologier, når disse ikke harmonerer med individets egne ønsker og behov blitt belyst. Både hvordan individet responderer på teknologiene i form av tilpasninger, unngåelser eller gjenskapelser har i denne sammenheng blitt trukket frem. Videre ble individets posisjon i organisasjonen med hensyn til hvilken betydning denne utgjør for individets respons til teknologiene belyst. Med hensyn til masteroppgavens fokusområde belyser de presenterte studiene ulike faktorer som kan virke inn på individets handlingsrom når nye digitale teknologier innføres og anvendes i organisasjonen.

Til tross for et konsistent fokus på digitale arbeidskontekster belyser imidlertid et fåtall av studiene hvordan individers *handlingsrom* får utfolde seg når nye digitale teknologier innføres og tas i bruk i organisasjoner. For å kunne analysere hvordan nye digitale teknologier får betydning for individets profesjonelle handlingsrom er det derfor behov for å konstruere et

analytisk rammeverk. I neste kapittel skal vi derfor konseptualisere hvordan en kan forstå profesjonell agency i digitale arbeidskontekster.

3 Oppgavens teoretiske rammeverk

I dette kapitlet presenteres oppgavens teoretiske rammeverk. Teorikapitlet innledes med delkapittel 3.1, der teoretiske perspektiver på hvordan digitalisering har hatt betydning i helse- og omsorgssektoren vil presenteres. Her vil begrepet «digitalisering» først bli definert og diskutert i lys av begrepene «digitisering» og «digital transformasjon», før digitaliseringens innvirkning på arbeid i helse- og omsorgssektoren diskuteres. I delkapittel 3.2 presenteres rammeverket «profesjonell agency», hvor ulike teoretiske perspektiver dette rammeverket bygger på trekkes frem og drøftes. Her skal særlig et strukturelt, et sosiokulturelt og et livsløpsperspektiv på profesjonell agency diskuteres. I tillegg skal teori om hvordan profesjonell agency utøves på tvers av sosiale praksiser trekkes frem, for å kaste lys over hvordan individets handlingsrom kan utspille seg på tvers av arbeidskontekster. For at rammeverket skal kunne anvendes i digitale handlingskontekster skal vi i delkapittel 3.3 supplere det med teoretiske beskrivelser av hvordan handlingsrom kan *utøves* i møte med digitale teknologier. Dette utvidede analytiske rammeverk på profesjonell agency i digitale arbeidskontekster skal danne grunnlag for vår analyse.

3.1 Digitaliseringens betydning for helse- og omsorgssektoren

3.1.1 Digitalisering, digitisering og digitale transformasjoner

Når organisasjoner gjennomgår digitalisering, refererer dette i det videste til bruken av digitale teknologier med mål om å endre en forretningsmodell og skape grobunn for vekst og verdiskapning i en virksomhet (Parida, Sjödin & Reim, 2019). At en organisasjon digitaliseres fører gjerne til at de fleste domeneene som inngår i virksomheten i større grad blir strukturert rundt digitale kommunikasjonsmedier og infrastrukturer (Brennen & Kreiss, 2016). Hylving og Schultze (2013) definerer digitalisering som en overordnet *endringsprosess*, med både en *teknisk* og en *sosial* side, hvorpå de definerer den rent *tekniske* endringsprosessen som «digitisering». Legner et al. (2017) hevder på bakgrunn av dette at digitisering innbefatter den tekniske prosessen hvor analoge signaler konverteres til et digitalt format, manifestert som de binære sifrene 0 og 1. Dette gjør de tidligere analoge formatene både programmerbare,

adresserbare, sporbare og kommuniserbare (Yoo, Lyytinen, Boland & Berente, 2010).

Digitalisering innebærer derimot de mangfoldige *sosiotekniske* fenomenene og prosessene som utspiller seg når teknologiene tilpasses og anvendes i en bredere individuell, organisatorisk og samfunnsmessig kontekst (Legner et al., 2017). Selv om digitisering kan sies å være en forutsetning for at digitalisering skal finne sted, går digitalisering ifølge Hylving og Schultze (2013) utover den rent tekniske formen for endringer. Digitalisering innbefatter også en *transformasjon* av de sosiotekniske strukturene som tidligere var mediert gjennom analoge artefakter og relasjoner, og gjør disse «digitiserte». Fra et sosialt perspektiv innebærer dette at digitalisering i tillegg utgjør en omforming av både de organisatoriske og sosiale strukturene som ligger til grunn for utviklingen av teknologien, samt anvendelsen av den (Hylving & Schultze, 2013; Yoo et al., 2010). Digitalisering kan derfor anses å være prosessen der både teknologi og digitale data anvendes for å gjennomføre arbeidsoppgaver, samt hvordan denne anvendelsen av teknologier påvirker menneskelige måter å handle og interagere på, både innad og utad i organisasjonen (Hylving & Schultze, 2013; Yoo et al., 2010).

Med begrepene digitisering og digitalisering som bakteppe beskriver begrepet «digital transformasjon» helt overordnet hvordan organisasjoner og virksomheter *over tid* utvikler *vesentlige endringer* i måten å arbeide på som et resultat av digitalisering (Mueller & Renken, 2017; Stolterman & Fors, 2004). Digitale transformasjoner i organisasjoner oppstår derfor gjennom de kombinerte effektene av flere digitaliseringsprosesser, ved innføring av ulike *digitale innovasjoner*. Disse digitale innovasjonene legger i neste omgang til rette for skapelsen av nye aktører, strukturer, praksiser, verdier og oppfatninger, som både kan endre, true, eller erstatte den nåværende ordenen i en organisasjon (Hinings, Gegenhuber & Greenwood, 2018).

3.1.2 Digitalisering i helse- og omsorgssektoren

Helse- og omsorgssektoren kan på flere måter anses å være i begynnelsen av en digital transformasjon gjennom sektorens omfattende satsing på digitalisering på flere områder. Gjennom en stadig innføring av nye digitale innovasjoner både endrer dette eksisterende praksiser i sektoren, og skaper samtidig nye måter å arbeide på (Nerland & Hasu, 2020). Nye digitale innovasjoner i helse- og omsorgssektoren inkluderer deriblant systemer for

dokumentasjon og deling av pasientinformasjon, så vel som digitale arkiver for forskningsbasert informasjon og kliniske retningslinjer (Nerland & Hasu, 2020; NOU 2011: 11).

Introduksjonen av nye digitale teknologier i helse- og omsorgssektoren har på den ene siden kommet som en respons på den globale overfloden av medisinsk informasjon og forskningsbasert kunnskap. Denne overfloden har i neste omgang frembrakt et behov for å filtrere og sikre den kollektive kunnskapen som ligger til grunn for helsepersonellens profesjonelle praksis (Nerland & Hasu, 2020). På en annen side har introduksjonen av teknologier i helse- og omsorgssektoren blitt motivert av behovet for å håndtere en økende aldrende befolkning, økende medisinske kostnader, og for å håndtere spørsmål om effektivisering (Forsynings- Administrasjons- og Kirke departementet, 2012; Nerland & Hasu, 2020). I dag lever mennesker lengre takket være fremskritt i forståelsen av årsakene til sykdommer, og påfølgende forbedringer i diagnostiske teknikker og behandlinger (Client Global Insight, 2014). Den gjennomsnittlige forventede levealderen nådde i 2009 80 år i OECD-land, hvorved den forventede levealderen i Norge er 81 år, og stadig økende (Client Global Insight, 2014). I tråd med den aldrende befolkningen kan digitale teknologier betraktes som et middel for å styrke brukerne til å ta ansvar for egen helse, i tillegg til å erstatte menneskelig arbeidskraft i deler av utøvelse av omsorg (Nerland & Hasu, 2020). I så måte må morgendagens helsetjeneste legge til rette for at brukerne, uavhengig av alderdom, kronisk sykdom eller andre vansker, i en enda større grad blir en ressurs i eget liv (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017).

Dette henger nært sammen med det nyere synet på utøvelse av omsorg, der brukeren betraktes som en *aktiv deltaker* og samskaper. Her siktes det i større grad enn tidligere mot å lede innbyggerne til å drive *egenomsorg*, og ikke lenger se på brukeren som en «pasient» som mottar omsorg *passivt* (Bagdoniene, Blazevicene & Valkauskiene, 2019). Til tross for at begrepet «pasient» også refererer til *brukere* av helsesektorens tjenester, betyr likevel etymologien til dette ordet «å lide», og støtter i så måte det tradisjonelle synet på en passiv mottaker av behandling fra eksperter (Bagdoniene et al., 2019). Som et motsvar til dette har blant annet begrepene «bruker» og «sluttbruker» blitt foreslått som alternativer, for å markere den nye tolkningen av «pasientens» rolle som en viktig bidragsyter i eget liv og helse.

Som en respons på de demografiske endringene i den eldre befolkningen og den teknologiske utviklingen av helse- og omsorgstjenestene, samt for å imøtegå det nye synet på brukeren som en aktiv samskaper, har *avstandsoppfølging* blitt en stadig mer anvendt måte gjennomføre pleie og omsorg av brukere på (Lupton, 2017). Avstandsoppfølging refererer ifølge Lupton (2017) til helsetjenester som blir utført gjennom å ta i bruk digitale medier, heller enn tradisjonell personlig kontakt. Eksempler på slike ulike medier kan være bruk av Skype, ulike trådløse enheter, programvareplattformer, applikasjoner og ulike verktøy for dataanalyse. De nyeste formene for avstandsoppfølging tilbyr tjenester for kontinuerlig overvåking av brukerne i sanntid, trådløse dataoverføringer, og skytjenester for lagring av helseopplysninger (Lupton, 2017). Digitale enheter integreres i så måte i brukerens liv i større grad enn tidligere (Altenbuchner & Weber, 2020). Medisinske enheter utstyrt med sensorer har blitt en etablert del av avstandsoppfølging av brukere som bor hjemme. Dette kan blant annet være enheter som sporer brukernes rutiner og aktiviteter og sender helsepersonellet vitale data. Eksempler på dette er smart-madrasser, sensorer som sporer brukerens bevegelse i hjemmet, GPS-lokalisering, og alarmsystemer som varsler helsepersonell dersom brukeren kommer utfor en ulykke eller får et medisinsk problem (Lupton, 2017; Palmdorf & Dockweiler, 2020). Disse tilbyr rike data om brukerens velvære som i neste omgang blir vurdert fortløpende av helsepersonell, uten at disse lenger behøver å være fysisk til stede for å motta informasjon om brukeren (Lupton, 2017).

Lupton (2017) fremhever også den store mengden *data* som frembringes om brukerne som en følge av den økende digitale oppfølgingen. De fleste medisinske praksiser i dag bruker elektroniske journaler hvor data om brukernes personlige detaljer som informasjon om deres helsestatus, resepter og behandlingsregimer lagres. Begrepet *personlig medisinsk oppfølging* trekkes ofte frem som en fordel av å samle inn detaljert informasjon om brukernes personlige og helsemessige status (Lupton, 2017). Ifølge Anya og Tawfik (2016) kan denne formen for digitisering, kombinasjon og effektiv bruk av stordata gi helsepersonell en betydelig innsikt i brukerens medisinske historie. Dette vil videre kunne lede til en mer målrettet behandling av brukeren, og øke sjansene for å oppdage sykdommer på et tidligere tidspunkt for å kunne behandle dem enklere og mer effektivt. Samtidig kan denne informasjonen om brukeren bidra til å gjøre helsepersonell mer *proaktive* i oppfølgingen av brukeren, gjennom å estimere hvordan faktorer som boforhold, familieforhold eller livsstilsfaktorer kan virke inn på helse (Anya & Tawfik, 2016). Alt i alt hviler begrepet om personlig medisinsk oppfølging på

idéen om at jo mer unik informasjon en kan generere om hvert enkelt individ, (herunder deres medisinske historie, nåværende helse, genetiske profil, livsstil og bomiljø), jo bedre kan individene undersøkes, overvåkes, diagnostiseres og behandles (Lupton, 2017).

Digitaliseringen i helse- og omsorgssektoren endrer riktignok ikke bare livssituasjonen til brukerne av tjenestene, men endrer også praksisen til de som utøver pleie og omsorg i vesentlig grad (Hermes, Riasanow, Clemons, Böhm & Krcmar, 2020; Nerland & Hasu, 2020; Pekkarinen, Melkas & Hyypiä, 2019; Petrakaki, Klecun & Cornford, 2016), og skaper herunder nye måter å arbeide på for de ansatte innenfor disse tjenestene. Digitaliseringen av sektoren kan derfor sies å endre de ulike *strukturene* den ansatte arbeider innenfor, som blant annet nye måter å innhente informasjon på og skapelse av nye samarbeidsstrukturer. Dette kan resultere i nye muligheter og begrensninger for å påvirke og utøve handlingsrom i arbeidet (Boudreau & Robey, 2005; Orlikowski, 2000). I lys av de strukturelle endringene i organisasjonen som digitaliseringen medfører kan derfor også vilkårene for utøvelse av *agency* bli gjenstand for transformasjon. På motsatt side kan individenes profesjonelle *agency* være en avgjørende faktor som må ligge til grunn for at endringene av tjenesteutøvelsene i det hele tatt skal kunne finne sted.

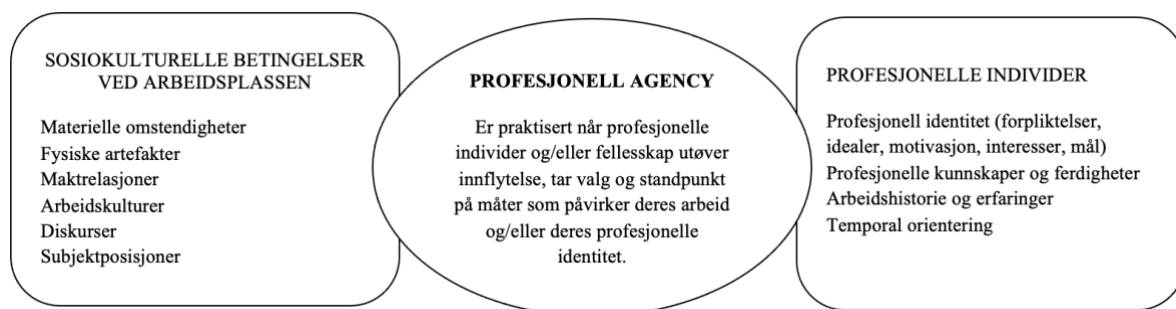
3.2 Profesjonell *agency*

3.2.1 Hva er profesjonell *agency*?

Begrepet *agency* handler helt overordnet om individets «[...] socioculturally mediated capacity to act» (Ahearn, 2001, s. 112). *Agency* er sterkt knyttet til forestillingen om at mennesket er kapabel til å utøve makt, innflytelse, og igangsette endringer (Goller & Paloniemi, 2017), og er i så måte i stand til både å *formulere* og *forfølge* sine livsbaner (Shanahan & Hood, 2000) innenfor sine sosialt situerte strukturer (Billett, 2006). Individet er med andre ord ikke fullstendig underlagt sine strukturelle omgivelser; det er både i stand til å ta selvstendige valg, samt å handle i tråd med disse valgene. Av dette følger det at *agency* gjerne blir assosiert med individer som, i en gitt situasjon, gjør egne valg, tar initiativer, handler proaktivt, legger inn innsats for å oppnå mål, samt fungerer kreativt og innovativt (Goller & Paloniemi, 2017). Helt spesifikt beskriver begrepet *agency* derfor fenomenet der både enkeltindivider og grupper er kapable til å ta egne avgjørelser, og handler i tråd med

disse avgjørelsene med mål om å utøve kontroll over sine liv og omgivelsene de lever innenfor (Crockett, 2002; Emirbayer & Mische, 1998).

Profesjonell agency kan i lys av dette forstås som *profesjonelle individers* muligheter til å utøve, utnytte og skape handlingsrom i sine *arbeidsrelaterte* omgivelser (Eteläpelto, 2017; Eteläpelto et al., 2013; Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi, 2014). Profesjonell agency er i så måte situert i ulike arbeidsrelaterte praksiser, der individer alene eller i fellesskap utøver handlingsrom ved å påvirke, ta valg, og ta ulike typer standpunkter, som i neste omgang påvirker deres *arbeid* og/eller deres *profesjonelle identitet* (Eteläpelto, 2017; Eteläpelto et al., 2014). Profesjonell identitet referer her til individets profesjonelle opplevelse av *selvet*, som en personlig enhet, og omfatter således det profesjonelle individets personlige interesser, mål og etiske forpliktelser i yrket (Eteläpelto, 2017). Profesjonell agency blir i den sammenheng sett på som nært sammenvevd med individers *nåværende* arbeidsrelaterte identitet, men også de *fortidige* og *fremtidige* faktorenes innflytelse på individets profesjonelle selvfølelse spiller inn (Eteläpelto et al., 2013). På bakgrunn av dette foreslår Eteläpelto et al. (2013, s. 61) en definisjon av profesjonell agency som noe som blir «[...] exercised when professional subjects and/or communities influence, make choices, and take stances on their work and professional identities». Dermed retter perspektivet oppmerksomheten mot prosessen hvor den ansatte konstruerer og aktivt fremforhandler deres identitetsposisjon i arbeidslivet, og hvordan de utøver agency og subjektivitet i deres yrkesutøvelse for å konstruere meningsfulle karrierer og livsløp (Eteläpelto et al., 2013). Individets profesjonelle agency kan derfor ses på som et *relasjonelt fenomen*, som blir utøvd innenfor en *sosiokulturell kontekst*, og som både blir påvirket av, og påvirker individets personlige *livsløp*. Disse teoretiske premissene er sentrale i Eteläpelto et als. (2013) rammeverk, og skal derfor utdypes gjennom de neste avsnittene.



Figur 1: Konseptualisering av profesjonell agency. Vår oversettelse av Eteläpelto et als. (2013) rammeverk.

3.2.2 Et relasjonelt perspektiv på profesjonell agency: struktur og handling

Individets profesjonelle agency opptrer alltid i relasjon til *noe*. Dette kan blant annet innbefatte ulike typer sosiale strukturer, diskurser og maktfelt (Eteläpelto et al., 2013). Det eksisterer riktignok en uenighet rundt *i hvilken grad* de omgivende strukturene kan virke hemmende eller fremmende for utøvelsen av individuelle handlinger (Eteläpelto et al., 2013). En sentral diskusjon omkring struktur og handling er særlig vektleggingen av sosiale og strukturelle faktorer med hensyn til utøvelsen av menneskelig aktivitet, og i hvilken grad menneskelig agency får utspille seg innenfor disse strukturene (Hitlin & Elder, 2007). Likevel er det enighet om at agency ifølge dette perspektivet kan ses på som et fenomen som oppstår i *møtet* mellom struktur og handling, og at menneskelig agency ikke kan løsrives fra de ulike strukturelle faktorene. Dette med bakgrunn i at agency er formet og bundet av strukturer som blant annet sosial klasse, kjønn, etnisitet, samt økonomiske og yrkesmessige omstendigheter (Emirbayer & Mische, 1998; Fuchs, 2001; Loyal & Barnes, 2001; Meyer & Jepperson, 2000). For å belyse relasjonen mellom struktur og handling henter Eteläpelto et al., (2013) perspektiver fra både Anthony Giddens (1984) Og Margarets Archers (2000, 2003) teorier.

Agency som intensjonelle handlinger, og kapasiteten til å utføre dem

Giddens (1984) beskriver ikke strukturer i utøvelsen av agency eksplisitt, men vektlegger derimot *intensjonalitet* som en sentral faktor når det gjelder utøvelsen av agency. I så måte sentrerer Giddens (1984) perspektiv seg i størst grad rundt *handlingsdimensjonen*, hvorpå han hevder at menneskelig handling kun kan anses som agentisk når handlingen er motivert av aktørens *intensjoner*. En intensjonell handling karakteriseres ved at aktøren vet, eller antar, at handlingen vil føre til et spesifikt utfall, og benytter seg av denne kunnskapen til å handle rasjonelt for å oppnå dette utfallet. I tråd med dette kan en ansatt i helsesektoren utøve agency ved å eksempelvis ta i bruk en velferdsteknologi på en måte fremfor en annen, med den intensjon å effektivisere sin spesifikke arbeidssituasjon, da aktøren antar at denne teknologien og anvendelsen vil fungere bedre i henhold til hens formål. I så måte skiller Giddens (1984) *agentiske handlinger* fra *automatiske* og vanepregede handlinger. I kommunehelsetjenesten kan en vanepreget handling eksempelvis være den rutinemessige rapporteringen av helsedata i pasientjournalen. Denne sistnevnte formen for handlinger hevder Giddens ikke oppfyller kriteriene for intensjonalitetsdimensjonen under individets agency.

Videre hevder Giddens (1984) at aktørens *kapasitet* til å handle ut fra sine intensjoner, og å inneha *innflytelsen* til å fremkalle eller påvirke en hendelse, er avgjørende for å bedømme hvorvidt en handling er *utøvelse* av agency. I så måte hevder Giddens (1984) at utøvelsen av handlinger i stor grad beror på *individets* kapasiteter og kapabiliteter til å utføre disse, samt at handlingene er motivert av, og kan resultere i tråd med, individets intensjonalitet. I tråd med Giddens (1984) vil dermed aktører kunne utøve agentiske handlinger og utvise agency når de motiveres og handler basert på deres intensjoner, mens strukturene som omgir aktøren i mindre grad vil være avgjørende for aktørens handlingsrom. I vår kontekst vil dermed helsepersonellets agency, hvis en følger Giddens (1984), i mindre grad påvirkes av de sosiotekniske endringene digitalisering fører med seg i deres arbeid. Giddens (1984) perspektiv på agency vektlegger snarere den ansattes *personlige* makt og innflytelse som avgjørende for hvorvidt hen er kapabel til å fremkalle handlinger.

Struktur, temporalitet og identitet

Margaret Archer (2000, 2003) gjør på sin side et skarpt analytisk skille mellom individuelle og strukturelle faktorer på menneskelig agency, og foreslår at både individet og samfunnet i seg selv har iboende maktstrukturer, og at de derfor skal forstås som separate størrelser. I den sammenheng anerkjenner Archer (2000) en gjensidig avhengighet mellom struktur og agency; uten mennesker ville det ikke vært noen strukturer. Samtidig argumenterer hun for at strukturene opererer på ulike tidsskalaer, og inkluderer dermed et *temporalt perspektiv* i sin teori. I et bestemt øyeblikk vil de eksisterende strukturene, som for eksempel de nedfelte funksjonene i de digitale innovasjonene som kommer fra teknologileverandørene, kunne begrense eller muliggjøre agency. Dette vil i neste omgang kunne føre til en strukturell utarbeidelse eller reproduksjon av den opprinnelige strukturen, som videre kan skape en lignende handlingskontekst for fremtidige aktører. I kommunehelsetjenesten kan dette derfor bety at ansattes nåværende bruk av medisindispensere, fallsensorer og elektroniske pasientjournaler, vil legge fremtidige føringer og skape videre strukturer for handlingsrom i helsepersonellets arbeidskultur og hverdag.

Videre trekker Archer (2000) begrepet *identitet* inn i diskusjonen om agency. Hun skiller i denne sammenheng mellom *sosial identitet* på den ene siden, og *personlig identitet* på den andre. Sosial identitet er ifølge Archer formet gjennom diskurser, og manifesterer seg som den sosialt konstruerte forståelsen av seg selv, og impliserer at helsepersonell blant annet

konstruerer sin sosiale identitet basert på de ulike sosiale strukturene som omgir dem. Personlig identitet er på den andre siden en *kroppsliggjort* forståelse av selvet, og er kontinuerlig gjennom det individuelle livsløpet. Archer (2003) nekter ikke for at vi gjennom livet til stadighet konfronteres av slike former for sosiale realiteter, men hun hevder likefullt at utviklingen av agency må bunne i ikke-diskursive og kontinuerlige oppfatninger av selvet.

For Archer (2000, 2003) er heller personlig identitet noe som springer ut fra en *indre samtale* med seg selv, som innebærer å utvise selektivitet, overveielse og dedikasjon i våre møter med ulike problemstillinger. Denne indre samtalen er ifølge Archer derfor kjernen i samspillet mellom det individuelle og det strukturelle, og fortøner seg som en *refleksiv* måte å forholde seg til strukturene på, og som i neste omgang veileder aktøren til å ta de beste valgene for å realisere sine mål. Archer (2003) hevder på bakgrunn av dette at agentiske handlinger kan ses på som *intensjonelle og målrettede prosesser* hvorpå individet innehar en *relasjonell autonomi* i utøvelsen av selvet. I vår kontekst kan en helsearbeider eksempelvis inneha et refleksivt forhold til sin bruk av de digitale teknologiene gjennom å finne nye måter å omgås teknologienes tiltenkte bruk på. Dette kan i neste omgang kan spre seg videre i organisasjonen, og kan på sikt føre til nye måter å anvende teknologiene på (Boudreau & Robey, 2005; Orlikowski, 2000).

Giddens (1984) og Archers (2000, 2003) teoretiske bidrag til Eteläpelto et als. (2013) rammeverk kan bidra til å belyse denne studiens fokusområde på flere måter. Dette gjennom innsikter i hvordan kontekstuelle faktorer kan påvirke agentiske handlinger, og hvorvidt individets agentiske handlinger i større eller mindre grad påvirkes av disse. Også viktigheten av individets intensjonalitet, strukturenes temporalitet og individets identitetskonstruksjon i møte med strukturene for utøvelse av agency kan belyses gjennom disse bidragene. Riktignok tilbyr ikke deres perspektiver på agency dypere innsikter i hvordan de konkrete *redskapene* og *objektene* spiller en rolle i hvordan agency kan utøves, eller hvordan individets *sosiokulturelle historie* virker inn når individet beveger seg mellom ulike sosiokulturelle kontekster. Et sosiokulturelt perspektiv på agency kan i større grad kaste lys over slike spørsmål.

3.2.3 Et sosiokulturelt perspektiv på profesjonell agency

Eteläpelto et als. (2013) rammeverk henter også kunnskap fra sosiokulturelle tilnærminger til profesjonell agency. Disse perspektivene har til felles at deler oppfatningen om at

sosiokulturelle kontekster, herunder redskaper og objekter, spiller en viktig rolle i å mediere menneskelig aktivitet (Säljö, 2006; Vygotsky, 1978; Wertsch, 1991, 1997). Perspektivene vil blant annet kunne forklare hvordan individets sosiokulturelle historie virker inn på individets handlingsrom når deltar i ulike praksiser (Lave & Wenger, 1991). De sosiokulturelle perspektivene på agency vektlegger videre at det er et *gjensidig avhengighetsforhold* mellom individet og dets sosiale omgivelser, og at agency utøves gjennom å skape mening ut av, og reproducere sin sosiale virkelighet (Billett, 2006). Endelig fremhever perspektivene hvordan ulike kulturelle redskaper medierer menneskelig handling (Säljö, 2006). I vår kontekst vil sosiokulturelle perspektiver på agency kunne tilby forklaringer på hvordan helsepersonellens utøvelse av agency både vil påvirkes av hvordan de som et aktivt subjekt handler på bakgrunn de medierende redskapene de har til rådighet (Säljö, 2006).

Utøvelse av profesjonell agency på tvers av sosiale kontekster

De sosiokulturelle bidragene i Eteläpelto et als. (2013) rammeverk tar imidlertid ikke høyde for hvordan individets handlingsrom påvirkes når det beveger seg *på tvers av* situerte praksiser. Individets oppfattelse av sin profesjonelle agency i én praksis er ikke kun begrenset av rammene den konkrete praksisen setter, men bør forstås i relasjon til individets muligheter for deltakelse i de andre praksisene og kontekstene de beveger seg mellom (Dreier, 1999). Dette impliserer at helsepersonells oppfattelse og utøvelse av egen agency i én kontekst må ses i relasjon til deres muligheter for deltakelse i deres arbeid med blant annet brukere, kollegaer, ledere og andre aktører. Individet distribuerer nemlig sitt engasjement *på tvers av* kontekster, og velger ut hvilke interesser og ønsker de ønsker å forfølge i enkelte kontekster, og utelater dette i andre (Dreier, 2008).

Et fokus på individets personlige interesser og ønsker kaster ifølge Dreier (2008) lys over individets agency, da perspektivet vektlegger individet som en aktiv og kreativt engasjert deltaker på tvers av praksiser, heller enn kun underlagt praksisens sosiokulturelle rammer. Dermed vil forfølgelsen av personlige ønsker og interesser på tvers av praksiser skape individuelle muligheter innenfor praksiser som ikke er tilgjengelige for andre, og kan videre motivere individet til å gå imot den delte meningsstrukturen og forventningene som inngår i praksisen (Dreier, 2008). Dette har videre implikasjoner for *hva* som blir endret eller lært gjennom individets samspill med omgivelsene (Billett, 2006).

Et viktig skille å gjøre er i så måte mellom hvilke handlingsmuligheter som *tilbys* av institusjonen aktøren handler innenfor, i vårt tilfelle kommunehelsetjenesten, og hvilke personlige muligheter for handling som *konstrueres* av individet selv (Dreier, 2009). Avstandsoppfølging, som er et sentralt kjennetegn ved digitaliseringen i helse- og omsorgssektoren, kan bidra til utvidede handlingsrom hos de ansatte ved å tilby rike data om brukerens velvære, og som på sin side frigir både tid og ressurser som kan utnyttes på andre områder. Mens kommunehelsetjenesten tilbyr den ansatte ressurser til å utøve en rekke ulike handlinger, utgjør disse ressursene bare en del av den ansattes totale personlige handlingsrom da hen selv orienterer seg mot og gjør disse relevant for seg selv. Ifølge Dreier (1999), harmonerer nemlig de institusjonelle og personlige mulighetene for handlingsrom sjelden. Derfor må en heller rette blikket mot *hvordan* individet tar i bruk og utøver agency i lys av ressursene de institusjonelle rammene som omgir individet skaper av muligheter for handling.

Selv om ulike individer deltar og handler innenfor den *samme* praksisen, er deres utfoldelse i denne dessuten alltid preget av deres ulike bakgrunner, livshistorier, evner og målsettinger (Billett, 2001; Dreier, 1999, 2009). Aktørenes forskjellige standpunkter og evnene individet innehar er nettopp formet gjennom serier av medierte handlinger i ulike sosiale praksiser (Säljö, 2006; Vygotsky, 1978; Wertsch, 1991). Både vår meningsskaping og våre handlingsbaner i ulike praksiser baserer seg i stor grad på våre tidligere erfaringer og personlige repertoarer av ferdigheter og kulturelle redskaper. Over tid skaper vår individuelt unike måte å delta i praksiser på vår unike verktøykasse, som i neste omgang veileder vår måte å resonnerer, delta og handle på (Polman, 2006).

På denne måten vil individet, gjennom ulike former for deltakelse, også lære forskjellige ting (Eteläpelto, Littleton, Lahti & Wirtanen, 2005). Dette antyder at til tross for at ulike ansatte i helsesektoren opererer med og anvender de samme velferdsteknologiene, vil deres utfoldelse og læring utartes forskjellige på bakgrunn av deres unike sosiokulturelle historie. Deltakelse og læring blir derfor i stor grad koblet til individets *subjektivitet* og *identitet*. Dermed hevder Billett (2006) at i tillegg til å kunne velge mellom omgivelsenes sosiale tilbud, har individet også kapasiteten til å *forme* sin egen *utvikling*, og gjenskape kulturelle praksiser på transformative måter. Dette foregår gjennom individets *appropriering* av kulturelle praksiser; altså at individet skaper noe eget av de kulturelle erfaringene vedkommende tilegner seg i samspill med omgivelsene (Säljö, 2006; Wertsch, 1991). I så måte vil helsepersonell, som i

stor grad opererer innenfor de samme sosiokulturelle kontekstene, skape og utvikle ulike og særegne livs- og læringsbaner. Utøvelse av agency i én bestemt praksis må derfor ses i relasjon til de individuelle aktørenes deltakelse i andre praksiser, og på andre tidspunkter (Dreier, 1999, 2009). For å forstå hvordan individet oppfatter sin agency i én praksis er det derfor viktig at vi også retter oppmerksomheten mot hvordan individet oppfatter sitt handlingsrom i de ulike kontekster, og videre hvordan aktøren relaterer og organiserer disse (Dreier, 1999, 2009).

3.2.4 Profesjonell agency i et livsløpsperspektiv

Eteläpelto et als. (2013) rammeverk trekker imidlertid frem betydningen av individets livsløp som viktig for å forstå profesjonell agency. Emirbayer og Mische (1998) hevder at individets agency både situeres i temporalitet og ulike kontekster *samtidig*. Den temporale dimensjonen deler Emirbayer og Mische (1998) inn i *tre* underdimensjoner. For det første blir aktørens handlinger ifølge dem (1) informert av fortiden, i form av aktørens vaner og minner, (2) orientert mot *fremtiden*, som en kapasitet til å forestille seg alternative muligheter, og (3) mot *nåtiden* som en kapasitet til å mobilisere tidligere vaner og fremtidige forestillinger innenfor øyeblikkets rammer. Disse underdimensjonene hevder Emirbayer og Mische (1998) fortøner seg som følgende:

Iterativ agency er aktørens kapasitet til å mobilisere sine *tidligere* erfaringer og praksiser. Her blir individets «tatt-for-gitte» tankemønstre og vanepregede handlinger selektivt utvalgt, og rutinemessig iverksatt i praktiske aktiviteter. Aktørene ser etter likheter mellom tidligere erfaringer og nye hendelser som et mål på kontinuitet, og dette bidrar blant annet til at institusjoner, relasjoner og andre sosiale strukturer opprettholdes over tid. Aktørene opprettholder sin agency hovedsakelig gjennom erindring, utvalg og anvendelse av skjemaer som de har utviklet gjennom tidligere interaksjoner. Her spiller derfor aktørens *nåtidige* erfaringer og *fremtidige* forestillinger inn.

Praktisk-evaluerende agency er aktørenes kapasitet til å foreta praktiske og normative vurderinger blant *alternative* mulige handlingsbaner, som svar på de fremvoksende kravene, dilemmaene og uklarhetene i situasjoner som er under utvikling. Her blir aktøren primært påvirket av *nåværende* erfaringer, og deres handlinger blir i så måte et produkt av kreftene som opererer i den nåværende konteksten aktøren befinner seg i. Aktørene opplever i denne

prosessen en presserende følelse med hensyn til nye opplevelser, og svarer på kravene til den nåværende situasjonen ved å kontekstualisere og adressere deres tidligere sosiale erfaringer. Aktørens fortid og fremtidsbaner spiller dermed sekundære roller i denne formen for agency.

Prosjektiv agency er aktørens kapasitet til å kreativt rekonfigurere hens tanke- og handlingsstrukturer for å konstruere en *alternativ fremtid*, både med tanke på eget selvbilde, men også med tanke på å skape seg nye handlingsalternativer. Aktørene tar avstand fra fortidens og nåtidens begrensninger, visualiserer og ser for seg alternative relasjoner, og konstruerer på bakgrunn av dette fremtidsrettede narrativer som hjelper dem med å realisere sine mål. Individets fortidige og nåtidige erfaringer spiller også en underordnet rolle i denne temporale dimensjonen.

Denne temporale dimensjonen opptrer ifølge Emirbayer og Mische (1998) *samtidig* som individet beveger seg på *tvers av kontekster*. Å inneha agency innebærer derfor å være i stand til å både respondere temporalt, samtidig som en er i stand til å utøve denne responsen i skiftende omgivelser. Emirbayer og Mische (1998) hevder på bakgrunn av dette at denne prosessen er grunnleggende intersubjektiv, og inkluderer evnen til å kunne inneha både egne og andres synspunkter samtidig. Individets agency blir på bakgrunn av dette sett på som en *dialogisk prosess*, hvorpå aktørene, i tillegg til å tenke og handle i temporale baner, også engasjerer seg kollektivt i organiserte handlingskontekster (Emirbayer & Mische, 1998). I vår empiriske kontekst kan en slik forståelse av profesjonell agency komme til syne når helsepersonellet ser for seg nye og innovative måter å anvende digitale teknologier på i fremtiden, og lanserer disse idéene til kolleger på tvers organisasjonen.

Eteläpelto et al. (2013) hevder på bakgrunn av dette at kombinasjonen av kontekst og temporalitet derfor er viktig å forstå profesjonell agency. Dette i lys av at kontekstene individet befinner seg i har betydning for individets handlingsrom, samtidig som sosiale strukturene bidrar til å transformere mulighetene for handling *over tid* (Biesta & Tedder, 2007). I forlengelse av dette understreker Emirbayer og Mische (1998) at agency bør forstås som noe som kan *oppnås og gjøres* i ulike sammenhenger, heller enn noe individer *har* som et attributt som kan anvendes i enhver situasjon de står ovenfor (Biesta & Tedder, 2007; Emirbayer & Mische, 1998; Eteläpelto et al., 2013). Dermed belyser denne konseptualiseringen av agency at aktører alltid handler *ved hjelp* av et miljø, i stedet for bare *i*

et miljø. Dette står i sterk relasjon til det sosiokulturelle perspektivet, men kan riktignok betraktes som et komplementært perspektiv i forståelsen av agency som noe *aktive aktører* gjør i ulike sosiokulturelle kontekster.

3.3 Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster

Som diskutert gjennom de foregående perspektivene på profesjonell agency har både individets intensjoner, kapasiteter, ønsker og mål, samt de omgivende sosiale strukturene betydning for både *når*, *hvor* og *hvordan* individets utøvelse av agency utspiller seg. I noen kontekster vil individet i større eller mindre grad påvirkes av de strukturelle rammene, og i andre tilfeller kan de ulike objektene og redskapene være av betydning for i hvilken grad aktøren utøver agentiske handlinger. Individenes sosiokulturelle historie, samt deres varierende livsløp spiller også en viktig rolle for hvorvidt individene er kapable til å utøve agency i ulike kontekster, og hvordan denne kapasiteten utspiller seg over tid.

Som trukket frem i kapittel 1 beskriver riktignok ikke Eteläpelto et als. (2013, 2017) og rammeverk og Dreiers (1999, 2009) teori hvordan profesjonell agency utspiller seg i digitale arbeidskontekster, og hvordan individets handlingsrom kan manifestere seg i *konkrete handlinger* i møte med teknologiene. Av den grunn er det et behov for å fokusere Eteläpelto et als. (2013, 2017) rammeverk på profesjonell agency inn mot hva individer *gjør* i ulike digitale handlingskontekster. Aagaard og Lunds (2020) og Nevo et als. (2016) beskrivelser av hvordan aktørene henholdsvis kan utøve *transformativ* og *gjenskapende* agency i møte med teknologiene kan her komme til nytte for å spisse rammeverket inn mot denne studiens fokusområde.

3.3.1 Transformativ digital agency

Profesjonell agency i digitale handlingskontekster kan komme til syne når aktørene endrer og tilpasser teknologiene for at de i større grad skal harmonere med deres behov, ønsker og intensjoner. Dette fremkommer særlig gjennom det Saari et al. (2019) omtaler som aktørens *refleksive* orientering i møte med teknologiene. Aktørens refleksivitet kommer blant annet til syne når aktøren stiller spørsmål ved eksisterende praksiser, blant annet fordi hen opplever en diskrepans mellom nye teknologier og eksisterende strukturer, rutiner, vaner eller målsettinger (Nevo et al., 2016). Å inneha en refleksiv orientering til teknologier kan danne grunnlag for å

tilpasse, unngå eller gjenskape teknologiene slik at de i større grad harmonerer med aktørens eksisterende intensjoner, ønsker og mål. Aagaard og Lund (2020) omtaler denne refleksive orienteringen som *transformativ digital agency*. Å utvise transformativ digital agency innebærer at aktøren tar *initiativer* og *transformerer* sine nåværende praksiser ved å ta i bruk teknologier på nye måter for å løse ulike problemstillinger som oppstår vedkommende. Dette oppstår særlig som en nødvendighet når aktøren er plassert i krevende situasjoner som involverer en interessekonflikt mellom teknologien og praksisen, hvorpå et ønske om å bryte ut av den nåværende situasjonen vokser frem.

Haapasaari, Engeström og Kerosuo (2016) hevder at transformativ digital agency både er kollektiv, varierer i uttrykk, og utfolder seg over tid. At transformativ digital agency utfolder seg over tid kan kjennetegnes ved at den gjennom en rekke stadier utvikler seg fra en innledende motstand mot å iverksette teknologiene, mot en mer aktiv prosess, der aktøren mobiliserer handling for å tilpasse de nye teknologiene. Denne transformative prosessen, opprinnelig lansert av Engeström (2011), og videreutviklet av Haapasaari et al. (2016), innebærer (1) en innledende motstand mot endringen, (2) kritikk av den nåværende praksisen, (3) utforskning av nye muligheter, (4) se for seg nye mønstre eller modeller (5) velge ut spesifikke handlingsalternativer og (6) forfølge de valgte handlingsalternativene som behøves for å endre den nåværende praksisen.

3.3.2 Teknologigjenskapelse

Profesjonell agency i digitale handlingskontekster kan også komme til syne gjennom at aktørene mobiliserer sin temporale orientering for å oppnå *fremtidige* mål, samtidig som en trekker på repertoarer fra fortiden for å forfølge sine ønsker og behov i møte med teknologiene (Saari et al., 2019). Måten aktøren tilpasser teknologiene for å nå fremtidige målsettinger omtaler Nevo et al. (2016) som «teknologigjenskapelse» (technology reinvention). Til forskjell fra Aagaard og Lund (2020) vektlegger Nevo og kollegene aktørens temporale orientering i form av aktørens *forventninger* og *målrettethet* som viktige faktorer når aktøren endrer og tilpasser teknologiene. Også aktørens oppfattelse av sine tidligere teknologiske repertoarer anses i deres beskrivelser som viktig for å forklare hvordan aktøren utøver agency i møte med teknologiene.

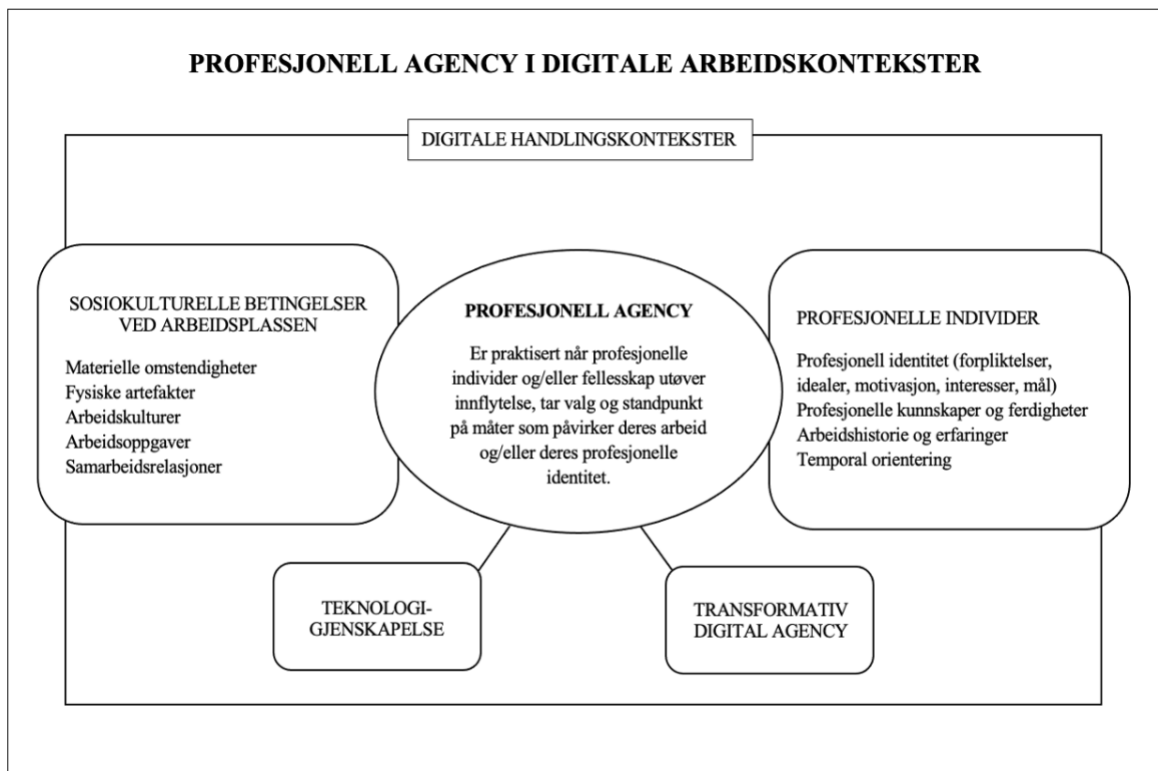
Nevo et al. (2016) hevder at aktøren innledningsvis ser sine ønsker med teknologiene i sammenheng med sine allerede tilegnede teknologiske ferdigheter, og reflekterer samtidig over hvilke teknologiske ferdigheter som må iverksettes for å kunne gjenskape teknologiene i tråd med sine ønsker og behov. I den forbindelse ser aktøren for seg ulike scenarier som det antar må til for å tilegne seg de forespeilede teknologiske ferdighetene som må ligge til grunn for å gjenskape teknologiene. Videre planlegger aktøren hvilke steg som må gjennomføres for å oppnå målene, samt for å utvikle de nødvendige teknologiske ferdighetene for å nå dette. Aktøren inngår etter dette i en eksperimenteringsfase der hen tester antatte teknologiske ferdigheter i den nåværende konteksten. Dette for å kartlegge sannsynligheten for å oppnå fremtidige ønskede mål med teknologiene. Utfallet av denne prosessen fungerer i neste omgang som en tilbakemelding aktøren gjør seg om hvordan hen bør gå frem for å tilpasse teknologier ved fremtidige behov. Hvis gjenskapelsesprosessen er vellykket spres i tillegg nye måter å anvende teknologiene på seg gjerne videre i organisasjonen (Nevo et al., 2016).

3.3.3 Studiens analytiske rammeverk

På bakgrunn av Eteläpelto et als. (2013, 2017) rammeverk på profesjonell agency, med Aagaard og Lunds (2020) og Nevo et als. (2016) beskrivelser om hvordan agency kan komme til uttrykk i digitale handlingskontekster, kan vårt analytiske rammeverk på profesjonell agency i digitale arbeidskontekster oppsummeres som følgende:

1. Profesjonell agency er praktisert og manifestert når profesjonelle individer og/eller samfunn utøver innflytelse, tar valg og tar standpunkter på måter som påvirker deres arbeid og/eller deres profesjonelle identiteter.
2. Profesjonell agency blir alltid utøvd for visse formål og innen visse (historisk formet) sosiokulturelle og materielle omstendigheter, og begrenses, men får også ressurser fra disse omstendighetene.
3. Individets oppfattelse av sin profesjonelle agency bør forsås i relasjon til individets muligheter for deltakelse i de andre praksisene og kontekstene det beveger seg mellom.

4. Utøvelsen av profesjonell agency er tett sammenvevd med profesjonelle individers arbeidsrelaterte identiteter, som utgjør deres profesjonelle og etiske forpliktelser, idealer, motivasjoner, interesser og mål.
5. Profesjonell agency er nødvendig, og særlig for å utvikle ens arbeid og arbeidsmiljø, og for å ta kreative initiativ. Det er også nødvendig for profesjonell læring og for å kunne reforhandle sin profesjonelle identitet på arbeidsplassen.
6. I møte med digitale teknologier kan individets profesjonelle agency komme til syne når hen utøver transformativ digital agency for å oppnå eksisterende mål, ønsker og behov, eller når hen utøver teknologigjenskapelse for å oppnå fremtidige mål.



Figur 2: Studiens analytiske rammeverk: Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster.

3.4 Oppsummering av oppgavens teoretiske rammeverk

I dette kapittelet har vi presentert studiens teoretiske rammeverk. I delkapittel 3.1 ble teoretiske perspektiver på hvordan digitalisering har hatt betydning i helse- og omsorgssektoren presentert. I den sammenheng ble begrepene «digitalisering», «digitisering»

og «digital transformasjon» innledningsvis definert, før digitaliseringens innvirkning på arbeid i helse- og omsorgssektoren ble diskutert. I delkapittel 3.2 ble begrepet «profesjonell agency» presentert, hvor henholdsvis et strukturelt, sosiokulturelt og et livsløpsperspektiv på profesjonell agency ble løftet frem og diskutert. Teori om hvordan profesjonell agency utøves på tvers av sosiale praksiser ble videre tillagt rammeverket, for å vise til hvordan profesjonell agency kan utøves på tvers av arbeidskontekster. For å anpasse rammeverket inn mot studiens fokusområde ble det i delkapittel 3.3 supplert med teoretiske beskrivelser av hvordan handlingsrom kan *utøves* i møte med digitale teknologier. Dette utvidede analytiske rammeverk på profesjonell agency i digitale arbeidskontekster danner grunnlag for vår analyse, som presenteres gjennom de neste kapitlene.

4 Metode

I dette kapitlet presenteres den metodiske planleggingen og gjennomføringen av forskningsprosjektet, samt refleksjoner vi har gjort i løpet av forskningsprosessen. Vi ønsker å gi leseren et innblikk ved å synliggjøre sammenhengen mellom studiens formål og de metodiske avgjørelsene, slik at forskningsprosessen blir transparent og resultatene får en troverdig grunn å stå på.

Denne masteroppgaven inngår i det større forskningsprosjektet, CORPUS, hvor formålet er å utvikle ny kunnskap om hvordan digitaliseringen medfører nye krav til kompetanse og ekspertise i helse- og omsorgssektoren ². I den forbindelse ble det foretatt metodiske avgjørelser i tråd med det overordnede prosjektet generelt, og vårt forskningsfokus på profesjonell agency og digitalisering spesielt. I de ulike delkapitlene diskuterer vi de metodologiske avgjørelsene i lys av metodisk litteratur og med utgangspunkt i forskningsstudiens formål. I delkapittel 4.1 beskriver vi studiens anvendte forskningstilnærming. I delkapittel 4.2 beskriver vi forskningsprosjektets design. Kapitlet tar for seg valget av kvalitativt forskningsintervju med en fenomenologisk grunninteresse, semi-strukturerte intervju som metode for innsamling av datamaterialet og utarbeidelsen av intervjuguiden. Delkapittel 4.3 tar for seg utvalg og rekruttering. Delkapittel 4.4 tar for seg planleggingen og gjennomføringen av intervjuene. I delkapittel 4.5 presenteres analyseprosessen fra tale til tekst, samt tematisk analyse som analysestrategi. Videre tar delkapittel 4.6 for seg etiske betraktninger i forbindelse med gjennomføringen av forskningsprosjektet. Avslutningsvis beskriver vi våre refleksjoner vedrørende forskningsstudiens kvalitet i delkapittel 4.7

4.1 Forskningstilnærming

Forskingstilnærmingen i en studie understreker tilnærmingen en tar til forholdet mellom teori og empiri, og det skilles tradisjonelt mellom en deduktiv, induktiv og abduktiv forskningstilnærming (Bryman, 2016). En *deduktiv* tilnærming kjennetegnes ved bevegelsen fra teori til empiri, hvor forskeren *har* en teori om et fenomen som en ønsker å teste holdbarheten og riktigheten av, slik at datainnsamlingen foretas med det formål å undersøke

² <https://www.uv.uio.no/iped/forskning/prosjekter/nerland-corpus/>

hvorvidt antakelsene er i tråd med virkeligheten eller ei (Kleven, 2014; Ladyman, 2002; Saunders, Lewis & Thornhill, 2012). En *induktiv* tilnærming beskriver i kontrast bevegelsen *fra empiri til teori*, og er en slutning trukket på bakgrunn av *erfaringer* og *observasjoner* (Kleven, 2014; Ladyman, 2002; Yin, 2011). En *abduktiv* tilnærming *kombinerer* derimot i praksis en deduktiv og induktiv forskningstilnærming, og beskriver en bevegelse fra teori til empiri, og deretter empiri til teori (Kleven, 2014; Saunders et al., 2012; Thagaard, 2013).

Som utgangspunkt for studien valgte vi en abduktiv forskningstilnærming, da kombinasjonen av en deduktiv og induktiv forskningstilnærming både ville forsørge et klarere rammeverk for gjennomføringen av datainnsamlingsprosessen og analysen av empirien, så vel som en mer *åpen* tilnærming for å innhente mest mulig informasjon om forskningsfenomenet. Studiens overordnede temaer og kategorier ble således utledet deduktivt basert på eksisterende litteratur vedrørende profesjonell agency og digitalisering. Dermed satte eksisterende teori rammene for formuleringen av forskningsspørsmål, og satte samtidig preg på utledingen av temaer i analysedelen. Samtidig var vi bevisst deduksjonens fallgruve; å gå glipp av eller overse annen relevant informasjon i forskningsprosessen på bakgrunn av et noe mer spesifikt forskningsfokus, og oppsøking av informasjon relevant til de forventningene vi startet med (Jacobsen, 2015). Dermed utledet vi funnene induktivt gjennom tolkning og analyse etter at datamaterialet var innhentet. Dette også med forbehold om Hansons (1958) tese, som belyser at *alle* observasjoner er *teoriladet* og ikke er uten innflytelse av våre forforståelser eller bakgrunnskunnskaper.

4.2 Valg av forskningsdesign

Forskningsdesign henviser til skisseringene og retningslinjene for forskningsprosjektet (Bryman, 2016), og fremstiller en struktur for utformingen av forskningsprosjektet vedrørende *hva* som skal fokuseres på, *hvem* som er aktuelle forskningsdeltakere, samt *hvor* og *hvordan* undersøkelsen skal utføres (Thagaard, 2013).

Med utgangspunkt i masteroppgavens problemstilling og de tilhørende forskningsspørsmålene, vurderte vi det som hensiktsmessig med et forskningsdesign som skaper muligheter for å utvikle en forståelse av de *ansattes opplevelse* av profesjonell agency i lys av digitalisering i kommunehelsetjenesten. På bakgrunn av dette er det valgt en *kvalitativ*

metode, som søker å oppnå fyldige og detaljerte beskrivelser og som innebærer å utmerke mening og prosesser som *ikke* måles i kvantitet eller frekvenser (Bryman, 2016; Denzin & Lincoln, 2005). Kvalitative tilnærminger omhandler prosesser som tolkes i lys av den kontekst de inngår i, og er dermed velegnet for å oppnå forståelser av menneskers erfaringer (Neuman, 2000). Det ble dermed formålstjenlig med et *kvalitativt intervjustudiedesign*, hvorpå *kvalitative forskningsintervju* er velegnet for undersøkelser av forskningsdeltakerens livsverden, da det sørger for en mer direkte tilgang til deltakernes erfaringer og refleksjoner vedrørende fenomenet (Kvale & Brinkmann, 2015). Følgelig ble det besluttet å belyse ressurspersoners opplevelse av profesjonell agency i kommunehelsetjenesten gjennom kvalitative forskningsintervju.

4.2.1 Kvalitativt forskningsintervju med en fenomenologisk grunninteresse

Intervju betraktes som den vanligste datainnsamlingsmetoden for kvalitativ forskning, og særlig innen forskning som undersøker *organisatorisk endring* (Langley & Meziani, 2020), eksempelvis ved digitalisering. Gjennom kvalitative forskningsintervju, bestående av en *samtale* og *muntlig utveksling*, får forskeren informasjon og innsikt i deltakernes opplevelser, erfaringer og refleksjoner over egen situasjon (Kvale & Brinkmann, 2015; Lee & Aslam, 2018; Thagaard, 2013). Således kan forskeren få en fordypning i sosiale fenomen gjennom den nære kontakten som oppstår mellom forsker og deltaker (Bryman, 2016). Samtidig blir det mulig for forskeren å fremkalle dybde og detaljer vedrørende forskningstemaet, og videre forstå erfaringer og rekonstruere hendelser hvor intervjueren selv ikke har deltatt (Rubin & Rubin, 2005).

I lys av studiens forskningsfokus, og ønsket om å forstå det aktuelle fenomenet ut fra forskningsdeltakernes perspektiver, ble det naturlig med en *fenomenologisk grunninteresse* i de kvalitative forskningsintervjuene. Med utgangspunkt i Merleau-Ponty (2012), og i tråd med kvalitativ forskning, peker det fenomenologiske begrepet på en interesse for å forstå sosiale fenomener og beskrive verden slik den oppleves og erfarens ut fra *aktørens* egne perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2015). Ved å vende intervjufokus til den *opplevde* betydningen av forskningsdeltakerens livsverden, er fenomenologien dermed av særdeles relevans for avklaringen av forståelsesfenomen i det kvalitative forskningsintervju (Kvale & Brinkmann, 2015).

I lys av en fenomenologisk grunninteresse, vurderte vi en *semi-strukturert* tilnærming til det kvalitative forskningsintervju som mest formålstjenlig. Denne tilnærmingen ville tillate oss å tilpasse intervju spørsmålene til den enkelte deltakeren og de beretningene de kom med. Samtidig ville intervjuformen gi oss frihet til å stille spørsmålene og lede rekkefølgen med noe variasjon, med hensyn til at vi begge var involvert i utførelsen av intervjuene og byttet på hvem som ledet intervjuet. Videre skaper en semi-strukturert intervjuform et bedre utgangspunkt for å analysere de ulike forskningsdeltakernes besvarelser innenfor felles rammeverk, sammenlignet med et *ustrukturert* intervju (Bryman, 2016). I den sammenheng utarbeidet vi en intervjuguide i tråd med den semi-strukturerte intervjuformen bestående av *åpne spørsmål* som inviterer til mer omfattende svar (Bryman, 2016; Lee & Aslam, 2018; Rubin & Rubin, 2005). Således ble deltakerne oppfordret til å snakke fritt om sine erfaringer, samtidig som de ble ledet av en delvis strukturert tematisk intervjuform som dekket studiens forhåndsbestemte forskningstema (Bryman, 2016).

4.2.2 Utarbeidelse av intervjuguide

I tidsperioden de kvalitative forskningsintervjuene ble gjennomført benyttet vi en arbeidsproblemstilling som senere ble spisset gjennom forskningsprosessen. Intervjuguiden ble dermed utarbeidet med utgangspunkt i den daværende arbeidstittelen: «digitaliseringens konsekvenser for profesjonell agency i et arbeidsliv i endring». Med utgangspunkt i arbeidstittelen hadde vi på forhånd en klar formening om hvilke *temaer* vi ønsket å undersøke i intervjuene.

I tråd med Rubin og Rubin (2005) benyttet vi oss dermed av den retningsledende «tre-med-grener-modellen» («tree-and-branch-structure») i utarbeidelsen av intervjuguiden. Modellen består av en «stamme» som representerer hovedtemaet, og «grener» som representerer de enkelte undertemaene. «Stammen» i vår studie representerte profesjonell agency og digitalisering, og «grenene» representerte undertemaene i lys av «endringer i arbeidshverdagen», «muligheter for påvirkning i ulike kontekster», «profesjonell kompetanse» og «forhold til andre og muligheter for samarbeid». Modellen ble benyttet da vi på forhånd var klar over hvilke undertemaer vi ønsket å undersøke i intervjuet. Således fungerte modellen som et godt verktøy for å delvis strukturere intervju spørsmålene, samtidig som den gav rom til forskningsdeltakerne for å kunne berette om sine personlige erfaringer i tråd med vår fenomenologiske grunninteresse (se vedlegg 3).

Intervjuguiden ble strukturert slik at det ble innledet med spørsmål knyttet til deltakernes faglige bakgrunn og erfaringer. Formålet med de generelle innledende spørsmålene var å skape trygghet hos deltakerne ved å stille spørsmål de med sikkerhet kunne svare på (Johannessen, Tuft & Christoffersen, 2016). Samtidig det gav oss en større forståelse av hvem forskningsdeltakerne er, og hva de gjør i jobben sin. Utformingen av de generelle innledende spørsmålene, så vel som utformingen av enkelte temaer ble hentet fra CORPUS-prosjektets temaguides for intervjuer med ansatte.

Utformingen av spørsmålene vedrørende profesjonell agency ble inspirert av Saari et al. (2019) indikatorer på agentisk profesjonell kompetanse. Disse indikatorene er representert gjennom *refleksivitet og temporal orientering, forhold til andre mennesker, sensitivitet til sosiale posisjoner og maktforskjeller*, så vel som *institusjonelle, materielle og teknologiske ordninger*. Med bakgrunn i dette formulerte vi deriblant spørsmål om hvordan deltakerne opplever samarbeidet med kolleger, ledere og brukere, hvordan deltakerne opplever muligheter for å bestemme over eller påvirke utførelsen av deres arbeidsoppgaver, så vel som hvordan digitale teknologier kan skape muligheter eller begrensninger for handlingsrom i deres arbeid.

Videre ble utformingen av spørsmålene vedrørende digitalisering blant annet inspirert av litteraturen gjeldende teknologiers nye krav til kompetanse og nye måter å arbeide på (Bailey et al., 2012; Harteis, 2018; Hertzum & Simonsen, 2019; Zuboff, 1985, 1988; Aagaard & Lund, 2020). Herunder stilte vi blant annet spørsmål om hvordan teknologiene påvirker ressurspersonenes arbeid, hvorvidt deres tidligere kompetanser er nyttige for å håndtere de digitale transformasjonene, og på hvilke måter arbeidsoppgavene og ansvarsområdene deres har endret seg siden ansettelsen i bydelen.

Ettersom forskeren besitter definisjonsmakten i et intervju (Sollid, 2013), vurderte vi det som vesentlig å bygge bro mellom vår akademiske forståelse og deltakernes hverdagslige forståelse av forskningsfenomenet. I forbindelse med hovedtemaet profesjonell agency presenterte vi temaet til deltakerne som mulighetene til å *påvirke* og *bestemme* hvordan deres arbeidsoppgaver utføres, samt deres muligheter for *handlingsrom* i kommunehelsetjenesten. Dette med utgangspunkt i mangelen på en tilstrekkelig norsk oversettelse av fenomenet, og ønsket om å unngå en forvirring av et begrep vi på forhånd ikke visste hvorvidt de hadde

tidligere kjennskaper til. Da deltakerne anvendte begreper som «velge», «styre», «disponere» og «påvirkningsmuligheter/påvirkningskraft» lot vi bevisst definisjonsmakten være hos deltakeren, for å komme tettere inn på deres livsverden (Sollid, 2013).

Til tross for det bevisste valget om at intervjuguiden skulle inneholde færrest mulig teoretiske begreper, vurderte vi samtidig at begrepet «digitalisering» var allmenkjent. Relaterte begreper som «teknologier», «digitale teknologier» og «digitale systemer» ble videre inkludert, da vi vurderte disse som begreper deltakerne også hadde kjennskap til. Samtidig var vi oppmerksomme på å inkludere oppfølgingsspørsmål med særlig fokus på deltakernes personlige betraktninger og erfaringer, og informerte om hva vi siktet til med ulike digitale teknologier og systemer. I den sammenheng gav vi derfor eksempler i form av ulike teknologier vi hadde kjennskap til at de brukte. Vi ble også oppmerksomme på hvilke formuleringer den enkelte deltakeren anvendte, og forsøkte i så måte å tilpasse språket til utvalget i studien.

4.3 Utvalg og rekruttering

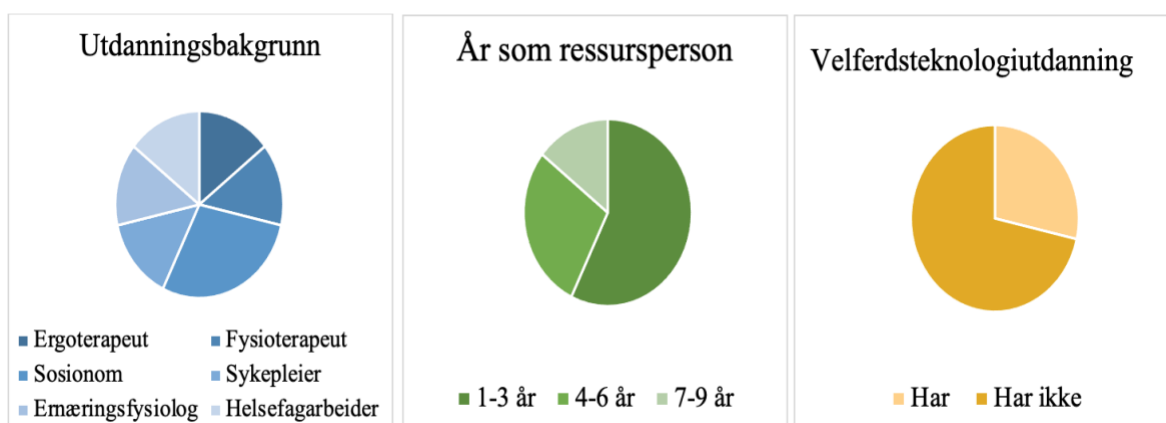
Rekrutteringen av forskningsdeltakere ble gjort i samarbeid med oppgavens plassering i CORPUS-prosjektet. Vår hovedveileder og CORPUS-prosjektansvarlig opprettet kontakt med en bydelskontakt i Oslo kommune. Bydelskontakten utviste positiv interesse og henviste oss til syv engasjerte ressurspersoner i kommunehelsetjenesten, som vi videre opprettet kontakt med og tilsendte informasjons- og samtykkeskjema per epost. Således ble det lagt grunnlag for en *strategisk utvelgelse* i rekrutteringen, hvor det ble valgt forskningsdeltakere som er egnet med hensyn til de egenskaper og kvalifikasjoner som er strategiske i lys av forskningsstudien (Bryman, 2016; Thagaard, 2013). Forutsetningene for studiedeltakelse var at deltakerne er ressurspersoner, og arbeider med ulike digitale teknologier i hverdagen. Ressurspersonene som gruppe ble således valgt med utgangspunkt i deres strategiske arbeid med digitale teknologier, så vel som organiseringen som viktige bindeledd mellom ledere og velferdsteknologikoordinatorer, teknologileverandører, samt de ansatte og brukerne av kommunehelsetjenesten. Det endelige utvalget kan dermed også beskrives som et *tilgjengelighetsutvalg* (Thagaard, 2013), ettersom rekrutteringen av deltakere foregikk i samsvar med CORPUS-prosjektet, så vel som tilgjengeligheten blant helsepersonell i lys av den pågående Covid-19 pandemien som i særskilt grad preger helse- og omsorgssektoren.

Samtlige ressurspersoner ble rekruttert fra samme foregangsbydel i Oslo kommune, hvor de har et særlig fokus på å være tidlig ute med å implementere nye velferdsteknologier. I tillegg til deres primære, profesjonelle arbeidsoppgaver og ansvarsområder har ressurspersonene avsatt tid til å blant annet arbeide med velferdsteknologi, kartlegge og utplassere teknologier hos brukere, samt ha opplæring for brukere og ansatte innen teknologiene. Videre er ressurspersonene ansatte som har vist en interesse og tatt ansvar for bruken av ny velferdsteknologi, simultant som de er i kontakt med tjenestene i bydelen. Deres fokusområde er dermed ikke bare på å lære det *tekniske* ved digitaliseringen, men samtidig tilegne en forståelse for *hva* og *hvordan* teknologene kan bidra med i tjenesten. Ressurspersonene har antakeligvis også innsikt i eventuelle motstander eller opplevde utfordringer knyttet til digitale endringsprosesser i lys av deres arbeid med teknologiene og samarbeidsrelasjoner på ulike nivå i kommunehelsetjenesten. Vi vurderte dermed ressurspersonene som en gruppe i kommunehelsetjenesten som kunne sørge for god informasjon vedrørende profesjonell agency og digitalisering.

Antall forskningsdeltakere ble valgt med utgangspunkt i vurderingen at det skulle være praktisk mulig å gjennomføre reflekterte og dyptgående analyser ved bruk av kvalitative metoder (Thagaard, 2013). Dermed ble det, på bakgrunn av masterprosjektets omfang og tidsbegrensning, besluttet å kun intervju ressurspersoner uten ytterligere intervju av hverken ledere, andre ansatte eller brukere av tjenestene. Det var likevel av stor nytte og verdi å intervju ressurspersonene da de fungerer på et mellomnivålag mellom ledere, ansatte og brukere. Videre er gruppen ressurspersoner med de oppgavene vi beskriver av begrenset antall i kommunehelsetjenesten, og vi vurderte det dermed som hensiktsmessig å rekruttere ressurspersonene fra én bydel for mer dyptgående analyser. I den sammenheng ønsket vi å begrense oss til mellom 7-10 deltakere. I samråd med bydelskontakt og CORPUS-prosjektansvarlig ble det besluttet at vi skulle benytte oss av syv deltakere i studien (se figur 3). Deltakerne består av ansatte av ulik utdanningsbakgrunn³, alder og kjønn (tre menn og fire kvinner).

³ Som fremhevet i utvalgstabellen under tilbys det en videreutdanning innen velferdsteknologi på OsloMet som ressurspersonene har mulighet til å ta ved siden av jobben. Velferdsteknologiutdanningen tilbys både på bachelor- og masternivå, og henspiller seg på å bidra til å møte behov for økt kompetanse innen sektorovergrepene og tverrfaglig teknologisk assistanse. Fokuset med velferdsteknologiutdanningen er på brukernes trygghet, sikkerhet, samfunnsdeltakelse og å styrke den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen, til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjon.

For mer kontekstuell informasjon om organiseringen og ressurspersonene på bydelsnivå benyttet vi oss også av et tidligere intervju av en velferdsteknologikoordinator, gjort i regi av CORPUS-prosjektet. Ettersom velferdsteknologikoordinatoren ikke inngår i studiens utvalg og analyser som sådan, består utvalgstabellen utelukkende av de syv intervjuede deltakerne.



Figur 3: Oversikt over forskningsdeltakerne.

4.4 Gjennomføring av intervju

4.4.1 Pilotintervju

En av forberedelsene i forkant av intervjuene var å gjennomføre pilotintervju for å bedre dra nytte av det fulle potensialet i de reelle intervjusettingene (Grønmo, 2004). Hensikten med pilotintervjuene var å erfare gjennomføringen av selve intervjusituasjonen, med et spesielt fokus på *tidsbruken*, samt intervjuguidens *struktur og formuleringer*. Pilotintervjuene bidro således med innsikt i hvordan guiden virker på målgruppen og informasjonen som genereres, så vel som avdekking av svakheter og forbedringspunkt ved intervjuguiden.

Pilotintervjuene avdekket at det tidvis var utydelig om vi stilte spørsmål i lys av arbeidserfaringer generelt eller digitalisering spesielt. Vi identifiserte og endret dermed spørsmålene som kunne tolkes som utydelig eller for formelt formulert. Samtidig flettet vi sammen eller endret de spørsmålene som ble oppfattet som for overlappende. Pilotintervjuene sørget dermed for en større trygghet da vi opplevde å stille mer forberedt til de reelle intervjuene.

4.4.2 Digitale videointervju

Vi besluttet oss for å gjennomføre *digitale videointervju*, med utgangspunkt i retningslinjene om sosial distanse under pandemien. Ved den innledende mailkorrespondansen med ressurspersonene understreket vi dermed vår fleksibilitet med hensyn til intervjuets tid, sted og kommunikasjonsplattform, med den hensikt at intervjuene skulle oppleves som mest mulig lettvinde. Samtlige ressurspersoner stilte seg positive til å benytte Zoom som den aktuelle digitale kommunikasjonsplattformen, og dette ble dermed verktøyet vi valgte å benytte oss av under samtlige intervju.

Sammenlignet med ansikt-til-ansikt-intervju er det likevel flere faktorer som er vesentlige å ta hensyn til ved gjennomføringen av digitale videointervju (Bryman, 2016). En av de tydeligste *fordelene* ved digitale videointervju er anledningen til å fortsatt *se* deltakerne under intervjusituasjonen, til tross for den geografiske separasjonen (Bryman, 2016). Ettersom den digitale programvaren tilbyr synkron interaksjon mellom forsker og deltaker, beholdes også deler av de visuelle og mellommenneskelige aspektene (Hanna, 2012). Dette gjorde at både mimikk og gestikulasjoner ble bevart ved intervjuinteraksjonen, og lignet i den sammenheng i større grad på et ansikt-til-ansikt-intervju, i kontrast til andre digitale alternativer som for eksempel telefonintervju (Bryman, 2016). Gitt den synkrone karakteren av sanntidsinteraksjon, antydes det at bruken av digitale samtalerom, slik som Zoom, er det som kommer nærmest interaksjonen som kan erfares ved fysiske intervju (Hanna, 2012). Slik kan digitale videointervju være *mer* fleksible sammenlignet med fysiske intervju, hvor en enklere kan imøtekomme endringer av tidspunkt og sted (Bryman, 2016). Samtidig er både forsker og deltaker i stand til å forbli på et komfortabelt og trygt sted, uten bekymringen for å invadere hverandres personlige rom (Hanna, 2012). Digitale videointervju kan på denne måten oppmuntre forskningsdeltakere til å bli intervjuet, da det kan bidra til å fjerne ulike barrierer som kan hindre deltakelse i studien.

Videre er det vesentlig å ta høyde for mulige *implikasjoner* ved digitale videointervjuer (Hanna, 2012). Det kan potensielt oppstå tekniske problemer som konsekvens av dårlig bredbånd/Internett-tilgang eller lite kjennskap til programvarene. I den sammenheng kan det oppstå oppbrudd av tale eller tekniske problemer som igjen kan lede til lydopptak av svekket kvalitet (Bryman, 2016). Dette kan resultere i økt tidsbruk og misforståelser, og som videre kan resultere i en dårligere flyt i intervjuet (Hanna, 2012).

Med kjennskap til de potensielle begrensningene ved digitale videointervju utførte vi testmøter med hverandre i Zoom, i tillegg til å sjekke internettkapasiteten i forkant av intervjuene. Dette ble gjort for å unngå uforutsette komplikasjoner under intervjuene med forskningsdeltakerne. Ved gjennomføringen av de fem første intervjuene satt vi to som forskere geografisk samlet, slik at det kun var totalt to digitale teknologier i bruk ved gjennomføringen av intervjuene. Likevel, på grunn av ytterligere innstramminger og tiltak i forbindelse med pandemien, ble imidlertid de siste to intervjuene gjennomført hvor også vi forskere var geografisk separert. Dette krevde anvendelse av tre digitale teknologier for å gjennomføre intervjuene, og utgjorde dermed en større risiko for komplikasjoner. Vi erfarte likevel at dette ikke satte noen vesentlige preg på utførelsen av intervjuene, og ansvarsområdene oss forskere imellom ble gjennomført på samme måte som da vi var geografisk samlet.

I forbindelse med gjennomføringen av intervjuene byttet vi på de ulike ansvarsrollene, med tilnærmet lik fordeling oss imellom. Den ene ansvarsrollen innebar å lede intervjuet, i tillegg til å starte den første diktafonen etter at deltakernes samtykke til å ta lydopptak av intervjuet var innhentet. Den andre rollen innebar ansvaret for å notere underveis, igangsette diktafon 2 ved overgangen til temadel 2, og å markere omtrentlige tidskoder for diktafonene og de ulike temadelene. De to diktafonene ble startet på ulike tidspunkt ettersom diktafon-applikasjonen tilknyttet UiOs Nettskjema hadde en tidsbegrensning på 45 minutter. Slik fikk opptakene overlappet, og alle delene av intervjuene ble bevart. Videre, ettersom vi var to om intervjuene, ble det mulig for den med intervjuansvaret å konsentrere seg helt og holdent om intervjuets tema, dynamikk og flyt (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette kan betraktes som vesentlig da forskeren i stor grad har innflytelse på både intervjusituasjonen og forskningsdeltakeren (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). Denne beslutningen ble også foretatt med utgangspunkt i å bevare en bedre og konsistent flyt i intervjuene, uten at det skulle oppleves som forvirrende for deltakeren å måtte forholde seg til to intervjuere under selve intervjuet. Likevel, i tråd med (Ryen, 2002), som understreker at de første minuttene og den første fasen av intervjuet er av avgjørende betydning, innledet vi intervjusituasjonen med noe uformell småprat med ressurspersonene. Vi var særlig oppmerksomme på at vi begge deltok aktivt i den uformelle praten, for å skape en trygg og fortrolig relasjon blant oss alle i forkant av intervjuene, uavhengig av hvem som ledet intervjuet.

Selve intervjuene ble innledet med informasjon om studien vår, og vårt ønske om å få innblikk i *deltakernes* opplevelser og betraktninger vedrørende forskningstemaet. Vi presenterte dernest intervjuets struktur, med den hensikt å skape en trygghet og forutsigbarhet. Underveis i intervjuene var det også avgjørende for oss å snakke både noe tydeligere og saktere, samtidig som vi tillot tydelige pauser. På denne måten oppstod det ikke unødvendige avbrytelser som påvirket flyten i videointervjuene. Vi erfarte også nytten av prober i gjennomføringen av intervjuene (Thagaard, 2013), samt anvendelsen av oppmuntrende tilbakemeldinger og signalisering av interesse om det vi ønsket mer informasjon om. Dermed erfarte vi at deltakerne gav gode, berikende beskrivelser. Samtidig, i de tilfellene hvor forskningsdeltakeren gav noen sprikende svar eller hvor vi var usikre på hva deltakeren mente, stilte vi bekreftende spørsmål for å unngå misforståelser og forsikre om en korrekt gjengivelse av deres utsagn (Thagaard, 2013). Oppfølgingsspørsmål som ikke var inkludert i guiden ble også hensiktsmessig. For bevaring av flyt i intervjuene ble disse stilt av den med intervjuansvaret underveis i intervjuet, og av den med noteringsansvar ved slutten av intervjuet. Deltakerne ble videre informert at også de hadde mulighet til å stille oss spørsmål underveis i intervjuet.

Det er vesentlig å understreke at det innsamlede datamaterialet fra de digitale, kvalitative forskningsintervjuene henger nært sammen med interaksjonen mellom oss som forskere og den enkelte forskningsdeltakeren (Silverman, 2010). Dermed var datamaterialet avhengig av hvordan vi formulerte intervju spørsmålene og ordla oss, i tillegg til våre bevisste og ubevisste reaksjoner på deltakernes utsagn og responser. Av den grunn blir det plausibelt å understreke at datamaterialet i sin helhet *ikke* kan betraktes som direkte utledet fra forskningsdeltakernes oppfatninger, refleksjoner og ståsted, men derimot som en *representasjon* som vi forskere har tatt del i å skape gjennom interaksjonen med deltakerne i intervjusituasjonen (Thagaard, 2013).

4.5 Analyseprosessen

Analysefasen bestod av prosessen å konvertere den innsamlede empirien fra muntlig til skriftlig datamateriale. Videre bestod prosessen i å kode det transkriberte intervjumaterialet. I analysedelen av studien var formålet å dele datamaterialet i mindre biter, for å så skape en forståelse av tematikken som ble undersøkt (Kvale & Brinkmann, 2015). I tråd med dette

tillot analysedelen oss å se nærmere på hva datamaterialet omhandlet, og hvordan materialet kunne forstås.

4.5.1 Transkribering: fra tale til tekst

Transkribering kan beskrives som prosessen hvor en går fra en muntlig diskurs til en skriftlig diskurs; fra tale til tekst (Kvale & Brinkmann, 2015). Transkriberingen av de lydopptatte intervjuene er således en viktig del av analyseprosessen, da det er en måte å gjøre datamaterialet tilgjengelig i en tekstform, og som videre klargjør datamaterialet for påfølgende koding og analyse (Poland, 2011).

Vi erfarte at lyd kvaliteten i Zoom for det meste var særdeles god, noe som resulterte i at lydopptakene i Nettskjema-diktafonene overordnet ble av tilfredsstillende kvalitet. Samtidig erfarte vi tidvis noen svekkelser i lyd kvaliteten, eller at språkbarrierer kunne ha en innvirkning på tydeligheten i lydopptakene. I tilfellene det oppstod problemer med bredbåndsdekning løste dette seg relativt fort, og vi opplevde deltakerne som samarbeidsvillige og tålmodige. Dermed ble ikke transkripsjonene påvirket i betydelig grad.

Transkripsjonene ble utført i Microsoft Word, og vi erfarte at dette skapte en tydelig oversikt og struktur over datamaterialet (Kvale & Brinkmann, 2015). Dermed kunne vi sikre oss de detaljene som kunne være viktige i den senere analysen, og samtidig rette fokuset mot kvaliteten av transkriberingen (Poland, 2011). Det er nemlig flere utfordringer relatert til transkriberingen og fortolkningsprosessen fra intervjusituasjonen til tekstmaterialet (Poland, 2011; Kvale & Brinkmann, 2015). Transkriberingsprosessen kan dermed betraktes som sårbar da både de sosiale og emosjonelle aspektene ved intervjuet kan forsvinne. Dermed er det vesentlig å ta høyde for at transformasjonen fra muntlig intervjusamtale til skriftlig tekst kan medføre at noe av meningsinnholdet reduseres (Poland, 2011).

For å beholde mest mulig av meningsinnholdet ble vi oppmerksom på å sikre nøyaktigheten i deltakerens uttalelser og beretninger, for å minimere feilkilder i transkripsjonsprosessen (Poland, 2011). Vi forsøkte dermed å være bevisste på hvor og når deltakerne startet og avsluttet setninger, da tegnsettingen kan påvirke tolkningen av meningsinnholdet. Det som blir godt beskrevet muntlig i intervjuene kan videre fremstå som noe kunstig i transkripsjonene. Dermed kan transkripsjoner i så måte betraktes som svekkede,

dekontekstualiserte gjengivelser av direkte intervjusamtaler (Kvale & Brinkmann, 2015). Transkribering krever en rekke vurderinger og beslutninger, og vi prioriterte således å transkribere intervjuene ganske umiddelbart i etterkant av intervjuene for å redusere ufullkommenheter som en konsekvens av tapt hukommelse og gjenfortelling av intervjuene over tid (Kvale & Brinkmann, 2015).

Transkriberingen av intervjuene ble fordelt likt, hvor vi i hovedsak transkriberte intervjuene der vi selv hadde intervjuerollen. Til tross for at dette kan betraktes som en svakhet ble dette besluttet med utgangspunkt i at intervjueren gjerne i en enda større grad erfarer og gjenkaller stemningen i intervjuet, og dermed beholder meningsinnholdet bedre. Vi erfarte i tråd med dette at vi under transkripsjonene husket og gjorde oss tanker om de emosjonelle og sosiale aspektene ved intervjusituasjonen. I henhold til Kvale og Brinkmann (2015) var vi videre bevisste på at det ville være hensiktsmessig å bruke de samme skriveprosedyrene for å kunne foreta språklige sammenligninger av intervjuene. I forkant av intervjuene bestemte vi dermed hvordan vi skulle markere områder hvor det oppstod pauser, latter eller nøling. Gjennom inkludering av slike uttrykk opplevde vi en større nærhet til det innsamlede datamaterialet, samtidig som det forenklet gjenkallingen av de ulike intervjusituasjonene. All identifiserende informasjon som steder og navn ble også fjernet fra transkripsjonene.

Med hensyn til ønsket om å bevare så mye som mulig av meningsinnholdet i analysens innledende fase valgte vi å transkribere alle intervjuene i sin helhet, slik at det oppstod en størst mulig nærhet til datamaterialet og muligheter for å gå tilbake til de fullstendige transkripsjonene i forbindelse med de senere analysene. Vi valgte videre å angi tidsintervaller på ti minutter i selve transkripsjonen for å enklere finne tilbake til den opprinnelige intervjusituasjonen ved behov for mer kontekst under analysen. Intervjuene, som varte henholdsvis mellom 51 og 75 minutter, gav rikelige mengder data for å belyse fenomenene av interesse. Gjennom lesing av fullstendige transkriberte datamaterialet, på 89 sider totalt, opplevde vi å nå et metningspunkt ettersom vi vurderte at ytterligere datainnsamling hverken kunne gi en ny eller dypere forståelse av fenomenene i studien (Thagaard, 2013).

4.5.2 Tematisk analyse

For å analysere det innsamlede datamaterialet valgte vi å benytte oss av *tematisk analyse*, som kan beskrives som den analytiske prosessen hvor en identifiserer *mønstre* eller *temaer* innen kvalitative data (Braun & Clarke, 2006; King & Brooks, 2018; Maguire & Delahunt, 2017). Temaer beskrives som *tilbakevendende* og *særegne trekk*, og karakteriserer relevante interesseområder for forskningsspørsmålet (King & Horrocks, 2010). Videre *kodes* temaene til korte kommentarer eller forkortelser knyttet til tekstdeler for å indikere relevant materiale for forskningen. Dermed er koding prosessen å indeksere tekst med koder, og på sikt temaer (King & Brooks, 2018). Følgelig står identifisering, meningsskaping og fremheving av nøkkeltemaene i datasettet sentralt i tematisk analyse, slik at viktige trekk ved forskningsfenomenet kan kommuniseres og forstås av et større publikum (Braun & Clarke, 2006; King & Brooks, 2018; Maguire & Delahunt, 2017).

Vi anvendte Braun og Clarkes (2006) sekstrinnsrammeverk, da det skaper et klart og effektivt rammeverk som både er fleksibelt og strukturert. Braun og Clarke (2006, s. 79) definerer tematisk analyse som «a method for identifying, analysing and reporting patterns (themes) within data». Videre gjør forskerne rede for to nivå av temaer; *semantiske temaer* hvor analytikeren *ikke* leter etter noe utover det eksplisitte eller overflatebetydningene av dataene, og *latente temaer* som ser *utover* det som står eksplisitt i datamaterialet (Maguire & Delahunt, 2017). Forskerne skiller også mellom en deduktiv analyse som er drevet av spesifikke forskningsspørsmål og/eller analytikerens fokus, og en induktiv analyse som er mer drevet av dataene selv. Studiens datamateriale ble analysert ved en abduktiv tilnærming, hvor både en induktiv og deduktiv analysemetode ble anvendt. Kodene ble utformet deduktivt ved hjelp av teorien diskutert i kapittel 3, etterfulgt av en induktiv tilnærming karakterisert av lesing over datamaterialet og oppretting og modifisering av koder basert på ulike og gjentakende temaer.

Fase	Beskrivelse av prosessen
1. Bli kjent med dataene	Transkriber dataene, les gjennom dataene flere ganger, skriv ned initiale ideer.
2. Generer initiale koder	Koding av interessante aspekter ved dataene på en systematisk måte i hele datasettet, og samle data som er relevante for hver kode.
3. Søk etter tema	Samle koder i potensielle temaer, samle inn data som er relevante for hvert potensielle tema.
4. Gjennomgå tema	Kontroller om temaene fungerer i forhold til de kodede utdragene (Nivå 1) og hele datasettet (Nivå 2), og generer et tematisk «kart» av analysen.
5. Definer og navngi tema	Pågående analyse for å avgrense detaljene til hvert tema, og den samlede historien analysen forteller, og generere klare definisjoner og navn for hvert tema.
6. Produser avhandlingen	Den endelige muligheten for analyse. Valg av levende, overbevisende ekstrakteksempler, sluttanalyse av utvalgte ekstrakter, relatere tilbake til analysen av forskningsspørsmålet og litteraturen, og produser en vitenskapelig avhandling om analysen.

Tabell 1: Faser av tematisk analyse. Vår oversettelse av Braun og Clarkes (2006) rammeverk.

I tråd med studiens innsamlede empiri vedrørende profesjonell agency og digitalisering i kommunehelsetjenesten, fulgte vi de seks trinnene rekursivt for å produsere omfattende skildringer av det samlede datasettet. Sekstrinsmodellens fem første steg ble utført i den kvalitative analyseprogramvaren NVivo, og i det følgende diskuterer vi prosessen mer detaljert og presenterer ulike illustrerende eksempler, modeller og figurer.

Bli kjent med dataene

Det første steget i tematisk analyse er å bli kjent med det *fullstendige* datasettet (Braun & Clarke, 2006; King & Brooks, 2018; Maguire & Delahunt, 2017). Transkriberingsprosessen var det første steget og en nøkkelfase i å bli kjent med materialet. Vi leste deretter gjennom datasettet flere ganger og søkte etter relevante mønstre før den opprinnelige kodingen startet. Vi tok også notater underveis basert på litteraturen presentert i teorikapitlet som vi kunne gå tilbake til i de påfølgende analysefasene. Analysene foregikk først individuelt og dernest sammen for å få en maksimal oversikt over materialet. Noteringene i denne fasen kunne blant annet se ut som følger:

R: Ja, dette er jo første jobben min etter utdanninga så, hva skal jeg si, det bygger ikke helt direkte på hva jeg hadde forventet at jeg skulle få av jobb. Men jeg er jo superfornøyd med den jobben jeg fikk, fordi at jeg synes det er så fint at man kan ha andre yrkesbakgrunner her, for du er jo omgitt av sykepleiere og ergoterapeuter, fysioterapeuter. Så det setter på en måte litt krav til at du skal begrunne hva du kan bidra med, hvis du kan si det sånn. Så jeg ble veldig opptatt av å på en måte ... ja, jeg var en ressursperson for e-lås, altså helt i begynnelsen, men at jeg måtte også, hva skal jeg si, merke meg holdt jeg på si, som sosionom også. Og da passet det jo ganske bra med at vi hadde en sosionom her som jobbet i tjenesten hvor vi fikk samarbeida litt (Created: 19 Mar 2021	By: SW	jo ikke helt vanlig
I: Tverrfaglig sa	Dette kan kobles til personens yrkesidentitet. Til tross for at personen jobber med velferdsteknologi, mener hen at det er viktig at profesjonell bakgrunn også får en viktig posisjon		
R: Ja, veldig tve	n man må alltid å		

Figur 4: Første analysefase: bli kjent med datamaterialet.

Generere initiale koder

Denne fasen startet etter vi ble kjent med hele datasettet. Våre første ideer og notater fra den tidligere fasen skapte et godt utgangspunkt for genereringen av initiale koder, som foregikk overveiende deduktivt. I denne fasen organiserte vi datamaterialet på en systematisk og meningsfull måte (Braun & Clarke, 2006; Maguire & Delahunt, 2017), gjennom å utarbeide koder i fellesskap, etterfulgt av individuell koding av transkripsjonene. Etter en felles gjennomgang av den kodede empirien omorganiserte og omkodet vi de sitatene vi opplevde at tilhørte andre steder enn deres initiale koder. Deretter ble den innsamlede empirien organisert i tabellform for å visualisere mønstre, og å utvide eller redusere koder hvis nødvendig. Tabell 2 er et eksempel på den første kodingsfasen:

Data: utsagn fra intervjutranskripsjonene	Kode
Ja. Nei, jeg føler egentlig at det er mye opp til meg. Ja, hvilke vurderinger ... altså jeg kan få henvisninger, og så er det på en måte mye opp til meg hva jeg vil gjøre med den henvisninga, og hva som skjer utover mine vurderinger og kartlegginger.	Type selvforståelse: som aktør
Men ja ... den store delen av bestemmelsen kommer fra toppen. Og anskaffelse og alt det der. Vi tar bare imot det som ... flyr i vår retning.	Type selvforståelse: som tilskuer
Men siden jeg har fått ganske sånne frie tøyler på å på en måte styre min egen dag og disponere ressursene mine der hvor det trengs, så føler jeg det har gått egentlig veldig bra.	Utvidet handlingsrom
Så det er vel lite beslutning jeg tar på egenhånd, og dette med varslinger og medisiner som ikke tas, eller hvis det er noe garent ... sånne ting, så gjør jeg jo på en måte mine egne beslutninger, men det er jo ganske klare prosedyrer på hva som må gjøres også, og hvilke utfordringer som må løses, men hvordan du løser utfordringen er jo opp til meg da ...	Strukturer og kontekstuelle faktorer: avhengigheter

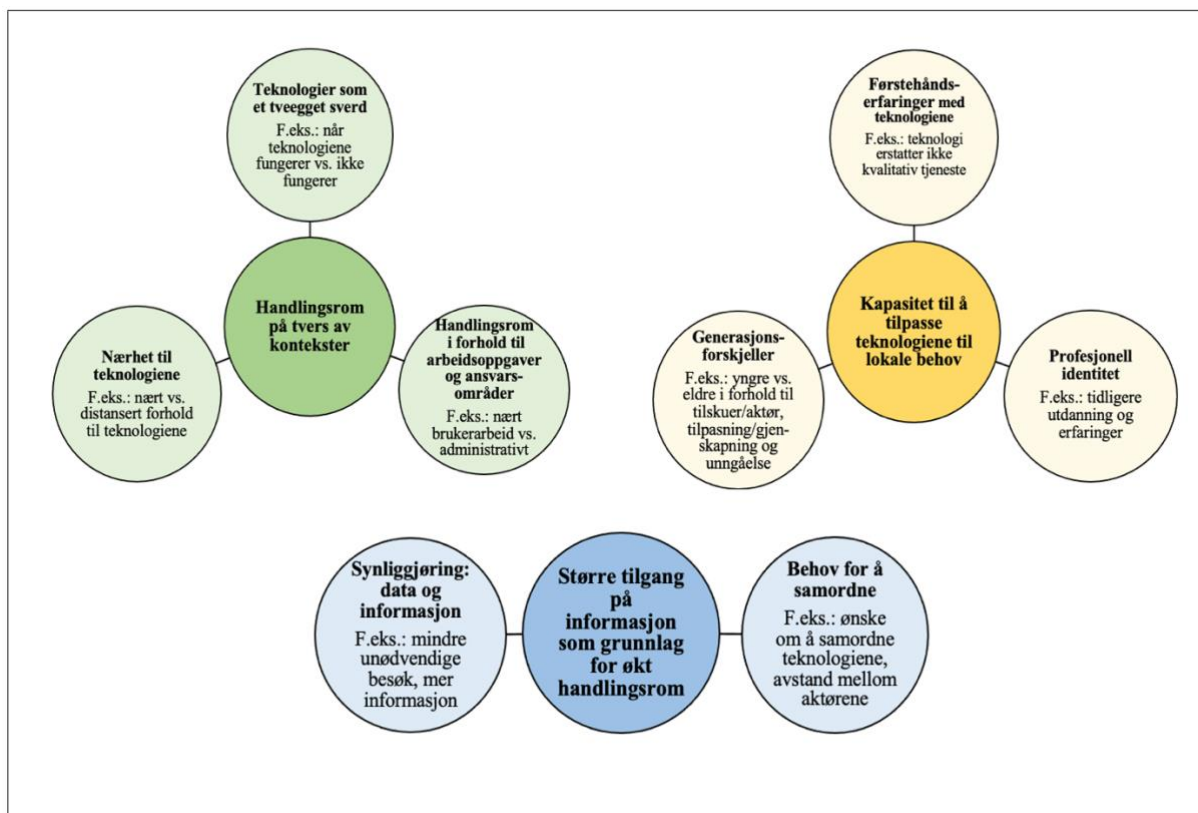
Tabell 2: Initial kodingsprosess

Søk etter tema

I denne analysefasen organiserte vi koder i bredere temaer som syntes å fortelle noe mer spesifikt om forskningsspørsmålet (Maguire & Delahunt, 2017). Vi erfarte at noen av kodene passet tydelig sammen i temaer, og sluttresultatet av denne fasen er det Braun & Clarke (2006) beskriver som *kandidattemaer*, og datautdrag kodet til disse (King & Brooks, 2018).

Gjennomgå tema

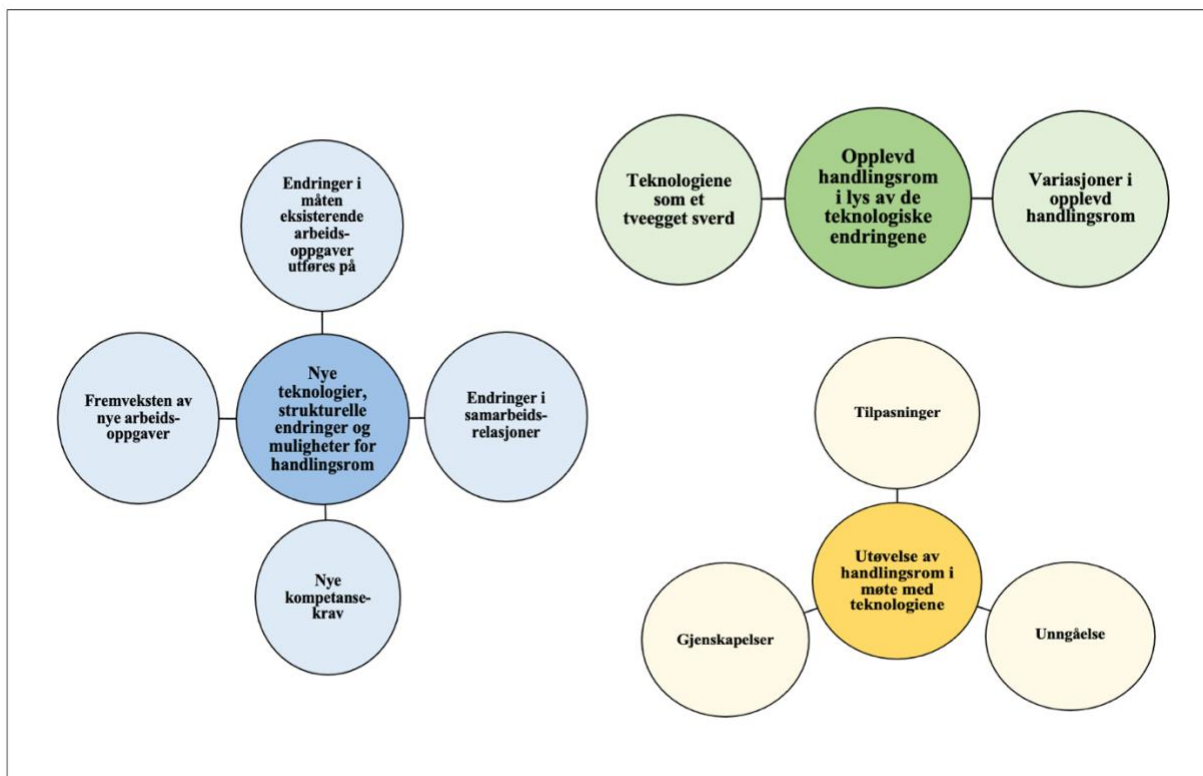
I denne fasen ble det foretatt en ytterligere utvidelse av temaene, hvor kodene ble klassifisert i ulike potensielle temaer (Braun & Clarke, 2006; Magiure & Delahunt, 2017). Dette innebar gjennomganger både på et kodet datautdrag nivå og på det høyere temanivå for å produsere et kandidat-temakart. Vi leste gjennom dataen assosiert med hvert enkelt tema og betraktet hvorvidt dataen faktisk støttet det. I så måte ble dette i tråd med Gadamer (2010) en hermeneutisk tolkningsprosess mellom de ulike delene og helheten for å skape en dypere forståelse av datamaterialet. Deretter vurderte vi hvorvidt temaene fungerte i konteksten av hele datamaterialet, og om temaene både fungerer innen det enkelte intervju og på tvers av det samlede intervjumaterialet (Magiure & Delahunt, 2017). Også denne fasen var deduktiv, etterfulgt av en induktiv lesing for å identifisere variasjoner og undertemaer i materialet (Braun & Clarke, 2006). For å effektivisere denne analyseprosessen anvendte vi tankekart, og hjalp oss med å visualisere og organisere temainformasjonen på en effektiv måte.



Figur 5: Tankekart over kandidattemaer.

Definer og navngi tema

I denne fasen foregikk den endelige temaraffineringen, med mål om å identifisere essensen av hva hvert tema handler om (Braun & Clarke, 2006). Dette gjennom vurdering av hva temaene sier, hvordan eventuelle undertemaer samhandler med hovedtemaene, hvordan temaene forholder seg til hverandre, med videre. Noen potensielle temaer ble droppet grunnet for lite data til empirisk støtte, hvorved andre temaer ble sammenslått. Avslutningsvis i denne fasen dukket hovedtemaene tydelig opp, og deres forhold berettiget (Braun & Clarke, 2006). Figur 6 illustrerer det endelige tematiske kartet, som kortfattet beskriver temaenes omfang og innhold (King & Brooks, 2018):



Figur 6: Endelig tematisk kart.

Produsere rapporten

Det endelige steget i tematisk analyse er å produsere en skrevet rapport i respons til forskningsspørsmålene (Braun & Clarke, 2006; Magiure & Delahunt, 2017). Den tematiske analysen er dokumentert i funn- og analysekapittelet, etterfulgt av diskusjon i kapittel 6. Herunder vil empirien presenteres gjennom en tematisk struktur med utgangspunkt i de utledede temaene. Videre vil intervjuene presenteres som *ett* datasett, istedenfor å presentere de enkelte informantene. Dette for å bygge opp mot en større grad av teoretisk fortelling.

4.6 Etiske betraktninger

Etiske betraktninger og juridiske retningslinjer er vesentlig i *alle* kvalitative studier. Ved kvalitative forskningsintervju innebærer det en (direkte) kontakt mellom forsker og forskningsdeltaker (Thagaard, 2013), og på bakgrunn av at kvalitativ forskning uunngåelig innebærer kontakt med menneskelige subjekter i feltet, er etiske problemer en sentral problemstilling (Silverman, 2011). Forskere har således et *ansvar* for å sikre at forskningen skjer i henhold til anerkjente forskningsetiske normer i *alle* forskningsledd, da de direkte

relateres til integriteten i forskningen og disiplinene som er involvert (Bryman, 2016). Dette impliserer at en må utvikle en etisk bevissthet når en foretar forskning, og som på flere måter blir en del av vår moralske habitus (Krumsvik, 2014). Herunder er det vesentlig at forskeren jobber ut fra en grunnleggende respekt for mennesker og ivaretar deltakernes autonomi, medbestemmelse, integritet og frihet (Thagaard, 2013), samt forsikrer at deltakeren ikke utsettes for skade eller andre alvorlige belastninger (Bryman, 2016; Kleven, 2014).

Forskningsetiske retningslinjer har til hensikt å verne om deltakerne, og dermed er forskningsprosjekter som forutsetter behandling av personopplysninger meldepliktige (Thagaard, 2013). I den sammenheng meldte det overordnede CORPUS-prosjektet inn forskningsprosjektet til personvernombudet for forskning, Norsk senter for forskningsdata (NSD). CORPUS-søknaden ble innvilget i forkant av innsamlingen og behandlingen av dataene til masteroppgavens forskningsprosjekt (se vedlegg 1).

Som et overordnet mål for intervjusituasjonen vurderte vi det som viktig å skape en tillitsskapende og fortrolig atmosfære, med den hensikt at deltakerne var villige til å åpne seg og dele deres erfaringer (Thagaard, 2013). Ettersom relasjonen mellom forsker og deltaker ofte vurderes som asymmetrisk, var vi i den forbindelse bevisste på å ta regi over intervjusituasjonen for å blant annet trygge deltakerne, og å bidra til åpenheten vi ønsket i intervjusituasjonen (Thagaard, 2013). I tråd med dette var vi særlig bevisste på hvordan vår rolle som intervjuer kunne ha betydning for hvilke data vi samlet inn.

4.6.1 Tre sentrale etiske retningslinjer

Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) og Thagaard (2013) er det særlig tre sentrale etiske retningslinjer som må tas i betraktning vedrørende forskningsprosessen, og som bør anvendes som en etisk ramme ved planleggingen og gjennomføringen av forskningsprosjektet:

Informert samtykke er en sentral etisk retningslinje som går ut på å beskrive hva deltakelse i studien innebærer, slik at deltakeren har rikelig informasjon for å danne en rimelig forståelse av følgende av å delta (Bryman, 2016; Kleven, 2014; Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). I tillegg innebærer det å sikre frivillig deltakelse, og informere at deltakerne når som helst kan trekke seg fra forskningsprosjektet. Dermed sendte vi ut et informasjons- og samtykkeskjema på mail i forkant av intervjuet (se vedlegg 2), og gikk gjennom

hovedpunktene ved intervjuets innledende fase. Samtlige av forskningsdeltakernes samtykker ble innhentet muntlig, og vi oppfattet videre at alle deltakerne stilte seg positive og velvillige til å dele sine erfaringer og betraktninger.

En annen sentral etisk retningslinje omhandler *konfidensialitet*, og omhandler å sikre at identifiserende data om deltakerne ikke kan avsløres og at deres identitet anonymiseres (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). Da pedagogisk forskning hovedsakelig anvender mennesker som deltakere, må det utvises særlig hensyn vedrørende deltakernes rett til privatliv (Kleven, 2014). For ivaretagelse av anonymiteten, ble deltakerne informert både skriftlig og muntlig at deres utsagn ikke ville kunne spores tilbake til dem som enkeltindivid, og at alle sensitive opplysninger om dem og det de nevnte om andre ville bli anonymisert. Deltakerne ble videre tildelt koder bestående av bokstaven R, for «ressursperson», og et nummer fra 1-7, eksempelvis R1. Kodene anvendes i funn- og analysekapitlet, og ble videre benyttet på intervjuenes notatark og i transkripsjonene av intervjuene, slik at også dokumentene ble aidentifisert umiddelbart. For å videre bevare anonymiteten til deltakerne omtales samtlige som «hen», samtidig som deres dialekter også ble anonymisert. Til tross for kvalitative intervjustudiers deskriptive natur vurderte vi det også som hensiktsmessig å anonymisere hvilken bydel i Oslo kommune ressurspersonene jobber i, med hensyn til deltakernes anonymitet. Koblingsnøkkelen med deltakernes personopplysninger og tilhørende koder ble oppbevart adskilt fra den innsamlede empirien. Koblingsnøkkel, lydopptak og transkripsjoner av intervjuene vil i henhold til NSD-godkjenningen bli slettet i tråd med CORPUS-prosjektets slutt, ved utgangen av 2025.

En tredje sentral etisk retningslinje er tilknyttet *konsekvenser* av å delta i forskningsprosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). I dette inngår det at vi som forskere har et overordnet ansvar for å ikke utnytte eventuelle sensitive opplysninger som deltakerne oppgir (Kvale & Brinkmann, 2015), og å beskytte deltakerne fra fysiske og psykiske skader i form av skader på utvikling, selvsikkerhet, stress, med videre (Bryman, 2016). I tråd med de forskningsetiske retningslinjene har vi innsamlet, behandlet og analysert datamaterialet på en velegnet måte, og har etter beste evne vært tro mot deltakerne, deres meninger, sitater og utsagn. I den sammenheng anser vi dermed at de etiske retningslinjene er fulgt i forskningsprosjektet vårt, med utgangspunkt i retningslinjene fra NSD.

4.7 Forskningsstudiens kvalitet

Et gjennomgående krav til all forskning er videre at forskningsresultatene er *korrekte* og til å *stole på* (Bryman, 2016; Jacobsen, 2005). I den sammenheng er åpenhet vedrørende forskningsarbeidet et forskningsmessig ideal (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). Innen kvalitative studier benyttes følgende begrep for å betrakte studiens kvalitet:

- Studiens og empiriens pålitelighet og troverdighet (reliabilitet)
- Studiens og empiriens gyldighet og relevans (validitet)

Samtidig understreker LeCompte og Goetz (1982, s. 55) at «to attain absolute validity and reliability is an impossible goal for any research model». Dermed vil forskningsresultater *alltid* være forbundet med en større eller mindre grad av usikkerhet (Kleven, 2014). Likevel kan forskere *tilnærme* seg validitet og reliabilitet ved å balansere de ulike faktorene som øker troverdigheten i tråd med det spesifikke forskningsformålet (LeCompte & Goetz, 1982). Hva som kan hevdes av funn senere i studien, vil dermed avhenge av hvorvidt vi i tilstrekkelig grad har kontrollert for truslene vedrørende reliabilitet og validitet.

4.7.1 Reliabilitet

At forskningsundersøkelsen og empirien skal være pålitelig og reliabel tar sikte på at studien må være gjennomført på en *troverdigg* måte (Bryman, 2016; Krumsvik, 2014; Kvale & Brinkmann, 2015; Kleven, 2014; Thagaard, 2013). I den sammenheng er måten datamaterialet blir samlet inn, bearbeidet og anvendt av vesentlig betydning. I tråd med Seale (1999) kan en studies troverdighet og pålitelighet ses i lys av forskningsstudiens *eksterne* og *interne* reliabilitet.

Ekstern reliabilitet knyttes til innholdet av dataene, så vel som at studien må kunne etterprøves av andre forskere med samme resultat. Dette bidrar til å stadfeste studiens *repliserbarhet* (Kvale & Brinkmann, 2015; LeCompte & Goetz, 1982; Thagaard, 2013). Det er likevel vesentlig å understreke at reliabilitet overordnet opptrer noe ulikt i kvalitative studier enn ved kvantitative studier, og at ekstern reliabilitet dermed kan være vanskelig å oppnå i kvalitative studier (Seale, 1999). Etersom kvalitative studier i størst grad omhandler

interaksjon og studier av mennesker, vil både relasjonen mellom forsker og deltaker og tidspunkt for undersøkelsen ha en innvirkning på hvorvidt det er mulig å replikere studien og å forvente de samme resultatene (Thagaard, 2013). I kvalitativ forskning blir det dermed plausibelt å knytte reliabilitetsbegrepet til forskerens *redegjørelse* for fremgangsmåtene i forskningsprosjektet, *refleksjoner* over konteksten for innsamlingen av data og på hvilken måte relasjonen til deltakerne kan påvirke informasjonen forskeren får (Thagaard, 2013). Dette er i tråd med *intern reliabilitet*, som vektlegger at forskere må være *spesifikke* og *konkrete* i rapporteringen av fremgangsmåtene ved innsamlingen og analyseringen av datamaterialet (Thagaard, 2013). Slik kan reliabiliteten styrkes ved å gjøre forskningsprosessen transparent. I den sammenheng har vi beskrevet vårt teoretiske ståsted som kan ha påvirket grunnlaget for våre tolkninger, samtidig som vi i metodekapittelet har vist åpenhet vedrørende de metodologiske beslutningene vi har foretatt under forskningsprosessen. Dette kan betraktes som av vesentlig betydning med hensyn til at forskerens forforståelse av de undersøkte fenomenene kan påvirke hvordan intervju spørsmålene ble formulert, hvilke kategorier som ble utledet i analysen, samt den videre presentasjonen og systematiseringen av datamaterialet (Grønmo, 2004). Vi har også oppgitt når det henvises til den innsamlede empirien og deltakernes personlige beretninger, og når vi har gjort våre egne vurderinger av datamaterialet (Thagaard, 2013). Med hensyn til at vi også var to om forskningsprosessen kan den interne reliabiliteten til forskningsstudien og dens resultater styrkes (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013).

4.7.2 Validitet

Validitet kjennetegnes av gyldighet og relevans, og innebærer at vi *faktisk* måler det vi ønsker å måle, og at det oppfattes som relevant for flere (Krumsvik, 2014; Kvale & Brinkmann, 2015; Saunders et al., 2012; Thagaard, 2013). Dette samsvarer med Hammersley (1987, s. 69) som poengterer at «an account is valid or true if it represents accurately those features of the phenomena, that it is intended to describe, explain or theorise». Slik knyttes validiteten i en studie til gyldigheten i alle trinnene i forskningsprosessen, og som forutsetter en bevissthet gjennom *hele* prosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015). Videre er det flere forhold som kan påvirke validiteten i en studie, deriblant den *interne*, *eksterne*, *økologiske* og *deskriptive* validiteten (Bryman, 2016; LeCompte & Goetz, 1982; Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013).

Intern validitet

Innen kvalitative studier beskriver den *interne validiteten* hvorvidt forskningsfunnene samsvarer med virkeligheten, og knyttes således til begrepet «kredibilitet» (Krumsvik, 2014). Validitetsvurderingen i dette tilfellet er basert på om den kvalitative intervjustudiens funn representerer den virkeligheten som har blitt studert. Videre berører studiens validitet også forskernes *subjektivitet*, ettersom det tas selektive valg med utgangspunkt i ens forforståelser. Dermed handler også den indre validiteten om de foretatte fortolkningene i studien med hensyn til det innsamlede datamaterialet, og konklusjonenes riktighet (Bryman, 2016; Thagaard, 2013). Samtidig kan subjektivitet innenfor kvalitativ forskning også vurderes som å ha en verdi, da deltakernes og forskernes standpunkter både skal anerkjennes, respekteres og inkluderes som data (Grbich, 2013). I den sammenheng ble dette også tilfellet i vår kvalitative intervjustudie, som følger av at deltakernes opplevelser og erfaringer stod sentralt for å undersøke fenomenet profesjonell agency i digitale arbeidskontekster. Dermed bærer både deltakernes beretninger og våre analyser av deltakernes opplevelser og erfaringer preg av subjektivitet (Grbich, 2013).

Ekstern validitet

Til gjengjeld forteller *ikke* en studies interne validitet noe om hvorvidt resultatene kan anvendes i andre sammenhenger enn studiens egen kontekst. Dette kan tvert imot ses i lys av studiens *eksterne validitet*, som omhandler hvordan forståelsen som utvikles innenfor en forskningsstudie også kan være *gyldig* i andre sammenhenger (Thagaard, 2013). Til tross for at det kunne vært formålstjenlig å undersøke flere enn syv ressurspersoner, vil likevel våre analytiske konklusjoner trekke tilstrekkelige slutninger. Dermed vil en *analytisk generalisering* være aktuell, ettersom studien kan bidra til en *innsikt* i hvordan studiens teoretiske rammeverk kan bidra til å forstå de fenomenene vi har undersøkt ved lignende tilfeller (Krumsvik, 2014; Kvale & Brinkmann, 2015; Nadim, 2015). Således blir begrepet *overførbarhet* i stor grad benyttet i tråd med forståelsen av ekstern validitet (Grbich, 2013), og står i kontrast til generaliseringsbegrepet ved kvantitativ forskning, hvis formål er å generalisere fra et utvalg til en større populasjon (Bryman, 2016). Med utgangspunkt i anvendelsen av et strategisk- og tilgjengelighetsutvalg kan studien derimot anvendes som et *utgangspunkt* og en *veiviser* for hva som kan finne sted i en annen lignende situasjon. Samtidig er det viktig å vurdere hvorvidt det som har blitt undersøkt i studien svarer til det en vil finne ute i den «virkelige» verden, og ikke bare innenfor studiesituasjonen.

Økologisk validitet

Økologisk validitet omhandler spørsmålet om hvorvidt funnene i en forskningsstudie er aktuelle for menneskers hverdagslige, naturlige sosiale setting (Bryman, 2016). På denne måten referer økologisk validitet til det komplekse og gjensidig avhengige forholdet mellom deltakerne og deres sosiale og fysiske omgivelser (Levine, 2018). Valget av en kvalitativ intervjustudie kan i henhold til Kvale og Brinkmann (2015) skape nærhet til konteksten og det fenomenet vi har forsøkt å undersøke gjennom forskningsdeltakernes fyldige og detaljerte beskrivelser. Dette kan bidra til å styrke den økologiske validiteten. Samtidig er det viktig å ta i betraktning at vår kvalitative intervjustudie foregikk digitalt, noe som på sin side også kan skape en større avstand til konteksten av interesse, og dermed svekke den økologiske validiteten. Videre kan den økologiske validiteten også svekkes når utenforstående foretar undersøkelser, med bakgrunn i at mennesker har en tendens til å endre atferd når de blir studert (Bryman, 2016), i samsvar med *reaktivitetseffekten* (Johnson & Christensen, 2007). Dermed blir det plausibelt å anta at vi som utenforstående forskere kan ha påvirket deltakernes atferd og beretninger i intervjusituasjonen. Med en bevissthet vedrørende dette, har vi etter beste evne forsøkt å forsikre oss om at vi ikke ledet forskningsdeltakerne ved å unngå bruk av ledende spørsmål eller ledende prober, samtidig som vi har forsøkt å oppfatte deltakernes responser riktig, ved å stille oppfølgingsspørsmål ved behov.

Deskriptiv validitet

Et annet vesentlig aspekt ved validitet innen kvalitative studier er studiens *deskriptive validitet*, som betrakter hvorvidt forskernes beretninger er nøyaktige, uten at den innsamlede empirien blir oppfunnet eller forvrent (Maxwell, 1992). Som sådan beskriver deskriptiv validitet hvor *nøyaktig* dataene er transkribert og presentert, og er et primært aspekt ved validitet (Maxwell, 1992). I den sammenheng var vi også særlig oppmerksomme på å unngå ledende spørsmål og prober for å styre forskningsdeltakernes besvarelser på bestemte måter. Videre var vi bevisste på å transkribere intervjumaterialene snarlig etter intervjuene var gjennomført, med den intensjon om å bevare og huske så mye som mulig fra samtlige av intervjusituasjonene. Med utgangspunkt i den tematiske analysen av det transkriberte intervjumaterialet, var vi også oppmerksomme på å ikke analysere empirien på måter som var mer disponert for å støtte antagelsene i det teoretiske rammeverket vedrørende profesjonell agency og digitalisering (Kvale & Brinkmann, 2015). Til tross for at den innledende fasen i kodingen av transkripsjonene var teoridrevne, ble det også utledet tilstrekkelig datadrevne

koder og temaer. På denne måten reflekterer kodene og temaene både deduktive og induktive aspekt ved empirien. I presentasjonen av funnene har vi vært betenksomme og selektive i valget av sitater, basert på et ønske om å være tro mot forskningsdeltakernes beretninger. I den sammenheng har vi vært bevisste på å sikre at de utvalgte sitatene representerer deltakernes faktiske beretninger og ordvalg. Der hvor deler av beretningen er presentert i funn- og analysekapitlene har vi anvendt følgende tegnsetting [...] for å beholde meningsinnholdet. Sitater med færre enn 40 tegn er markert med anførselstegn og skrevet løpende inn i teksten, og sitater med flere enn 40 ord er satt i kursiv med innrykk. Der hvor deltakernes beretninger blir beskrevet uten direkte sitering er det hverken satt innrykk eller anførselstegn, og henviser som sådan til våre beskrivelser av deres utsagn.

4.8 Oppsummering

I dette kapitlet har vi presentert den metodiske planleggingen og gjennomføringen av forskningsstudien med hensyn til studiens forskningsfokus, med det formål å gjøre forskningsprosessen transparent. Vi har etter beste evne gjennomført studien forskningsetisk forsvarlig og etter de sentrale kvalitetskriteriene. Analyser av datamaterialet og behandling av forskningsdeltakernes beretninger har blitt behandlet med gjennomgripende forsiktighet og anvendt med utgangspunkt i de ovennevnte etiske retningslinjer. I tråd med dette betrakter vi dermed at de forskningsetiske retningslinjene for gjennomføringen av studien er fulgt. Vi har også etter beste evne forsøkt å være transparente om planleggingen og gjennomføringen av forskningsstudien, og å oppnå reliabilitet og validitet i forskningen.

5 Presentasjon av analyse og funn

I dette kapittelet presenteres og analyseres den kvalitative intervjustudiens empiriske funn med utgangspunkt i resultatene av den tematiske analysen. Gjennom den tematiske analysen beskrevet i forrige kapittel utledet vi tre sentrale temaer som var interessante for å belyse forskningsspørsmålene. Disse er fremstilt i tabell 3:

Hovedtema	Undertema
1. Nye teknologier, strukturelle endringer og muligheter for handlingsrom	1.1 Endringer i måten eksisterende arbeidsoppgaver utføres på 1.2 Fremveksten av nye arbeidsoppgaver 1.3 Endringer i samarbeidsrelasjoner 1.4 Nye kompetansekrav
2. Opplevd handlingsrom i lys av de teknologiske endringene	2.1 Teknologiene som et tveegget sverd 2.2 Variasjon i opplevd handlingsrom
3. Utøvelse av handlingsrom i møte med teknologiene	3.1 Tilpasninger 3.2 Gjenskapelser 3.3 Unngåelse

Tabell 3: Hovedtema og undertema utledet fra de syv intervjuene.

I de følgende avsnittene presenteres funn om hvert hovedtema og deres tilhørende undertemaer. Det er viktig å understreke at utvelgelse og presentasjon av datamaterialet innenfor den kvalitative tradisjonen innebærer *aktive valg*, slik at det i tråd med Hansons tese (1958) er vanskelig å innta en objektiv posisjon (Grønmo, 2004). Således kan ikke datamaterialet beskrives og inndeles i temaer/kategorier uten at forskeren tillegger det mening (Thagaard, 2013). Fortolkning av mening og analyse vurderes dermed som to sider av samme

prosess innenfor den hermeneutiske tilnærmingen. Av den grunn har vi valgt å presentere og analysere funnene våre parallelt.

I delkapittel 5.1 presenterer vi hvilke teknologier som eksisterer i tjenesten og hvilke arbeidsoppgaver ressurspersonene utfører. I delkapittel 5.2 presenteres hvordan de nye digitale teknologiene har medført endringer i tjenesten, og hvordan disse har skapt behov for nye kompetanser blant ressurspersonene. Herunder skal vi også belyse hvilke muligheter og begrensninger for utøvelse av profesjonelt handlingsrom disse endringene har medført, som et utgangspunkt for videre analyse senere i kapittelet. Disse delkapitlene danner grunnlaget for analysens to siste delkapitler. I delkapittel 5.3 skal funnene og analysen av ressurspersonenes *opplevde* handlingsrom i lys av disse endringene skal presenteres. I delkapittel 5.4 skal funnene og analysen av ressurspersonenes *utøvde* handlingsrom i møte med de nye teknologiene legges frem.

5.1 Teknologier og arbeidsoppgaver

5.1.1 Anvendte teknologier i tjenesten

I Oslos kommunehelsetjeneste er det et sett av teknologier i bruk som blant annet skal bidra til å øke brukernes trygghet, mestring og aktivitet (Oslo kommune, 2021a). For å oppnå dette arbeides det med å teste, utvikle og ta i bruk nye digitale innovasjoner på bydelsnivå i kommunen. Bydelens teknologisatsninger inkluderer således systemer for fjernpleie og avstandsoppfølging av pasienter gjennom elektroniske medisindispensere fra Evondos, og digitale tilsyn gjennom den digitale fallsensoren RoomMate (Oslo kommune, 2021b). Videre foregår loggføring av data om brukeren inn i systemer slik som den elektroniske pasientjournalen, Gericca. I bydelen utgjør ressurspersonene, som tidligere nevnt, sentrale bidragsyttere innen kommunens store satsning på og implementering av digitale innovasjoner for å øke brukeres livsmestring og trygghet. I den sammenheng arbeider ressurspersonene med diverse teknologier i storskala på tvers av deres arbeidsoppgaver. Det første som analyseres er dermed de ulike teknologiene ressurspersonene anvender i deres arbeidshverdag som ansatte i kommunehelsetjenesten. Da vi spurte ressurspersonene hvilke teknologier de arbeider med i hverdagen, ble det tydelig at de jobber med et bredt spekter av teknologier:

Nei, altså det er jo både ... holdt på å si ... stasjonære og bærbare PCer, og det er tablets, og det er smarttelefon. Og så er det jo på en måte de vanlige kontor- og administrasjonssystemene som liksom er vårt journalsystem, og selvsagt liksom diverse mail ... og Office, altså de vanlige tingene der. Men så har vi jo en del sånn spesielle sånn fjernpleie-system da, eller administrasjonssystem for de forskjellige løsningene våre. Så vi har jo ett system som går på type fall- og aktivitetssensorer, og så har vi ett system som går på medisinstøtte, medisindispensere, og så har vi ett system som går på den digitale hjemmeoppfølgingen da, som er mer medisinsk måleutstyr kobla opp mot et nettbrett som brukere har hjemme. Og så har vi alle de forskjellige devicene, altså selve sensoren eller selve dispenseren og alt det medisinske måleutstyret da. Så det er ganske mye forskjellig der også. (R3)

Sitatet til R4 illustrerer videre omfanget av teknologibruken i bydelen i Oslo kommune, når hen forteller at:

Ja, vi bruker så klart journalsystemet Gerica. Og så har vi jo ulike systemer for de ulike velferdsteknologiløsningene. Så vi har RoomMate fjernpleiersystemet, vi har Evondos Care, som er fjernpleiesystemet til multidosedispensere. Og så er det Dignio Prevent, som er for digital hjemmeoppfølging. Og så har vi Komp. (R4)

Sitatene ovenfor illustrerer variansen i de ulike teknologiene som inngår i arbeidet som ressursperson i foregangsbydelen. Det innsamlede datamaterialet ser likevel ut til å gjenspeile bruken av særlig to kategorier av teknologi; *velferdsteknologi* og *dokumentasjonssystemer*. Tabell 4 illustrerer de ulike digitale teknologiene ressurspersonene gjennomgående synes å arbeide med i hverdagen, med en beskrivelse av deres bruksområder:

Type teknologi	Verktøy	Beskrivelse
Velferdsteknologi	Evondos	Er en elektronisk medisindispenser som plasseres hjemme hos brukerne, og forsørger at brukeren får rett medisin til rett tid. Medisindispenseren gir brukeren påminnelser via stemme og skjerm, og varsler hjemmetjenesten dersom brukeren glemmer å ta medisinen eller ved strømbrudd.
	Pilly	Er en elektronisk medisindosett som, i likhet med Evondos, sørger for at brukeren får riktig medisin til riktig tid. Dosetten sender melding til hjemmesykepleien dersom medisinen ikke blir tatt til riktig tid.
	Dignio Prevent	Er et verktøy for digital hjemmeoppfølging. Dignio Prevent er medisinsk måleutstyr som er koblet opp mot et nettbrett som brukerne har hjemme, og utfører avtalte målinger og svarer på enkle spørsmål om egen helsetilstand.
	RoomMate	Er et verktøy for visuelt og anonymisert digitalt tilsyn, med automatisk alarmering i kritiske situasjoner. Brukes for å skape en tryggere og enklere hverdag for brukere, helsepersonell og pårørende.
	Trygghetsalarm	Er en digital alarm for å tilkalle hjelp i akutte situasjoner, døgnet rundt. Alarm blir sendt ut dersom bruker har trykket på en alarmknapp, eller dersom det gjennom ulike typer sensorer er identifisert avvikssituasjoner.
	Komp	Er et kommunikasjonsverktøy basert på videosamtaler. Brukes til samtaler mellom brukerne og deres pårørende, og mellom brukerne og helsepersonell.
Dokumentasjons-system	Gerica	Er et elektronisk pasientjournal (EPJ) og brukeradministrativt system for hele helse- og omsorgssektoren. Systemet inneholder sentrale funksjoner for saksbehandling, oppfølging av brukere og administrativ oversikt for virksomhetene i en kommune.
	DIPS/ DIPS Arena	Er et elektronisk pasientjournal (EPJ) system, og betegner Distribuert Informasjons- og Pasientdatasystem i Sykehus.
Annet	Feedback Informed Treatment (FIT)	Er en tjeneste basert på systematiske og umiddelbare tilbakemeldinger fra brukerne, og som i så måte sikrer større grad av brukermedvirkning og mer tilpasset behandling.

Tabell 4: Oversikt over anvendte teknologier.

Et interessant aspekt ved datamaterialet er at samtlige av ressurspersonene anvender teknologier som faller innunder velferdsteknologikategorien i tabell 4. Et hovedmønster i datamaterialet indikerer likevel at det særlig er bruken av velferdsteknologiene Evondos, Dignio Prevent og RoomMate som er fremtredende i ressurspersonenes arbeidshverdag. Således ser ressurspersonene i bydelen i stor grad ut til å arbeide med velferdsteknologier som faller innunder kategoriene *trygghetskapende teknologier*, *mestringsteknologier* og

utrednings- og behandlingsteknologier, som presentert i kapittel 1.4. Ressurspersonenes arbeid vedrørende disse velferdsteknologiene sentrerer seg i hovedsak rundt utplassering av teknologiene, så vel som opplæring i bruken av dem, både for andre ansatte og brukere. Dette analyseres nærmere under avsnitt 5.1.2.

Videre oppgir flere av ressurspersonene at de arbeider atskillig med ulike elektroniske dokumentasjonssystemer. Elektroniske pasientjournaler (EPJ) utgjør viktige dokumentasjonssystem, og betraktes gjerne som et av helsepersonells viktigste arbeidsverktøy, som blant annet støtter oppunder og ivaretar informasjonen innhentet gjennom enkelte av velferdsteknologiene. I pasientjournalen dokumenteres alle relevante og nødvendige opplysninger om brukeren (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016), og loggføres ved bruk av datamaskiner eller LMP-er (lifecare mobil pleie). I datamaterialet fremkommer det at Gericia gjennomgående er det mest anvendte dokumentasjonssystemet. Anvendelsen av DIPS/DIPS Arena, samt bruken av FIT-teknologien er derimot en mindre gjennomgående tendens i datamaterialet. Dette kan henge sammen med at noen av ressurspersonene beskriver noe mer spesialiserte arbeidsoppgaver, og som således preger deres teknologibruk i tjenesten.

De digitale teknologiene i bydelen har flere ulike funksjoner, og bringer således med seg varierende arbeidsrelasjoner til både interne og eksterne aktører i tjenesten. I delkapittel 5.1.2 skal vi se nærmere på ressurspersonenes arbeidsoppgaver opp mot teknologiene.

5.1.2 Arbeidsoppgaver og teknologienes ulike funksjoner

Datamaterialet illustrerer at ressurspersonene har en rekke forskjellige arbeidsoppgaver og roller i organisasjonen, og at disse varierer fra person til person. Arbeidsoppgavene innebærer blant annet arbeid med å sette ut medisindispensere hos brukere og å ta seg av den daglige digitale hjemmeoppfølgingen. Andre oppgaver omhandler på en annen side implementering av velferdsteknologier, og inkluderer samarbeid med leverandørene av teknologiene. Flere av ressurspersonene driver også opplæring av nyansatte, og veileder personalet hvis de er usikre på ulike ting ved velferdsteknologiene. En interessant tendens i datamaterialet er hvordan velferdsteknologiene synes å få to ulike funksjoner overfor ressurspersonene, og hvordan disse funksjonene nedfeller seg i ulike kategorier av arbeidsoppgaver. For det første kan teknologiene fungere som et *verktøy* for ressurspersonene. Denne funksjonen innebærer arbeidsoppgaver som i hovedsak blir utført *gjennom* eller *ved hjelp av* teknologiene, og blir i

stor grad utført ute i tjenesten og i nærhet til brukerne. På en annen side kan velferdsteknologiene fungere som selve objektet ressurspersonene fokuserer på. Arbeidsoppgavene innenfor denne funksjonen kan i større grad kategoriseres som *implementering* og *forvaltning* av velferdsteknologiene i tjenesten, og her er det i større grad teknologiene *i seg selv* som utgjør fokuset for ressurspersonene.

Når ressurspersonene arbeider gjennom velferdsteknologiene og bruker dem som et verktøy, innebærer dette arbeidsoppgaver som i stor grad inngår i nærhet til brukere ute i den daglige tjenesten. Denne funksjonen omfatter arbeidsoppgaver som blant annet innebærer å sette ut og etterfylle medisindispenserne, reagere på varsler og alarmer fra ulike sensorer, og utføre feilsøking hvis de opplever problemer med teknologiene. Teknologiene fungerer således som et medierende redskap som ressurspersonene arbeider igjennom for å utøve omsorg og pleie overfor brukerne. R1 illustrerer et gjennomgående trekk ved denne funksjonen på spørsmål om hvilke arbeidsoppgaver hen utfører som ressursperson:

Jeg kartlegger brukere i forhold til elektroniske medisindispensere og avstandsoppfølging [...]. Og så tar jeg imot alle varslinger som kommer fra medisindispensere, og også varslinger om målinger som er utenfor referanseområdene. Og så reagerer jeg på de. Og så plasserer jeg ut medisindispensere, og etterfyller med medisin. Så det er vel egentlig i hovedsak det det innebærer per nå. (R1)

Sitatet fra R1 er et eksempel på variansen i hvilke arbeidsoppgaver som inngår når ressurspersonene anvender velferdsteknologiene som et verktøy i tjenesten. Et interessant trekk ved datamaterialet er videre hvordan arbeidsoppgavene innenfor denne funksjonen varierer fra person til person. R2 forteller at hen i hovedsak utfører tekniske oppgaver som utplassering og etterfylling av medisindispensere: «[...] Hovedoppgaven er å ... Ja, for min del var det å sette ut medisindispenser» (R2). R3 opplyser at hen i større grad utfører oppgaver som baserer seg på å tolke og håndtere informasjonen velferdsteknologiene frembringer om brukerne: «Men så har jeg jo samtidig fått mer ansvar for løsningene som håndterer informasjonen vi får om brukerne da [...]» (R3). Disse oppgavene knytter seg særlig til behovskartlegging hos brukere og oppfølging av varsler, samt justering av hvilke typer

informasjon om brukerne som skal komme inn. Samtidig innebærer de vurderinger av hvorvidt avstandsoppfølging er hensiktsmessig for brukeren, eller om det skal avsluttes. R7 utfører i likhet med R1 oppgaver som både er tekniske og vurderingsbaserte:

Jeg har da litt ansvar for å sette opp utstyret. Folk kan komme til meg hvis de tenker at det er en bruker de følger opp som kan ha behov for sånt utstyr, og da har jeg også kontakt med de andre ressurspersonene i bydelen til å drøfte caser, og eventuelt om vi skal sette ut utstyr eller ikke da. (R7)

På bakgrunn av den innbyrdes variasjonen i arbeidsoppgavene ressurspersonene beskriver at de utfører innad i denne funksjonen, kan det synes som om enkelte av oppgavene er mer fleksible enn andre. Arbeidsoppgaver som i større grad er tekniske virker å i større grad være fastsatte og rutinepregede. Oppgaver som i større grad er vurderingsbaserte virker å i større grad basere seg på ressurspersonenes profesjonelle tolkninger av informasjonen de teknologiske verktøyene gir dem, og kan i så måte skape større grad av fleksibilitet når det kommer til håndtering av denne informasjonen.

Når velferdsteknologiene i større grad fungerer som gjenstanden ressurspersonene fokuserer på, innebærer dette særlig arbeidsoppgaver som knytter seg til implementering og forvaltning av teknologiene i organisasjonen. Ressurspersonene forholder seg her ikke lenger bare til nære kolleger, teknologier og brukerne, men inngår i mer komplekse samarbeidsrelasjoner både innad og utad i organisasjonen. En viktig arbeidsoppgave knyttet til denne kategorien går ut på å implementere og tilpasse velferdsteknologiene i tjenesten. Disse vurderingene og beslutningene tar ressurspersonene sammen med andre aktører i en tverrfaglig velferdsteknologigruppe. Denne gruppen består blant annet av en lege, en ernæringsfysiolog en sykepleier og en fysioterapeut, som ... «[har] god oversikt over kompetanse på velferdsteknologi» (R1). Velferdsteknologigruppens oppgaver går særlig ut på å vurdere hvilke velferdsteknologier bydelen skal innføre eller fase ut, samt hvilke brukere som er kandidater for de ulike teknologiene. Arbeidsoppgavene knytter seg også til eksterne samarbeid med leverandørene av teknologiene, gjennom å gi tilbakemeldinger om hvordan teknologiene fungerer i bruk, og hvordan de eventuelt kan optimaliseres for å fungere enda

bedre. På spørsmål om hen kan beskrive hva hen gjør i jobben sin, gir R4 en representativ illustrasjon av hvilke arbeidsoppgaver som kan inngå i denne relasjonen:

Jeg kan bare si det sånn konkret nå med, vi har et fått nytt fjernpleiesystem på digitalt tilsyn. Og det er å på en måte først og fremst ha, altså lære det av leverandøren og skjønne hvordan systemet fungerer av alt av på en måte innstillinger og ting man kan sette i, og så da videre videreføre den opplæringa til andre ansatte. (R4)

Som sitatet illustrerer, er også en sentral oppgave knyttet til denne kategorien å drive teknologisk kompetanseheving internt i organisasjonen. Ressurspersonene tilegner seg både kompetanser om teknologiens tekniske funksjoner gjennom formell opplæring hos leverandørene, men også praktiske erfaringer gjennom å teste ut teknologiene ute i tjenestene. At ressurspersonene gjennom opplæring av andre ansatte bidrar til å spre denne kompetansen videre i organisasjonen er derfor et viktig middel for å høyne og oppdatere den samlede teknologiske kompetansen i tjenesten. Å drive opplæring av ansatte er videre et viktig virkemiddel for å skape «[...] en felles forståelse for hvorfor og hvordan teknologien brukes» (R1), og i så måte legge til rette for at kompetansen operasjonaliseres i felles praksiser blant de ansatte.

På bakgrunn av dette gir datamaterialet inntrykk av at når ressurspersonene fokuserer på teknologiene som et objekt synes det å åpne seg enda større fleksibilitet i utførelsen av arbeidsoppgavene enn når ressurspersonene anvender teknologiene som et verktøy. Ressurspersonenes økte muligheter i forbindelse med implementering og forvaltning av teknologiene synes å basere seg på at de gjennom disse arbeidsoppgavene i større grad arbeider utenom teknologiens allerede fastsatte rammer. Her får ressurspersonene både mulighet til å være med å bestemme hva teknologiene skal være i deres tjeneste, samt hvordan kunnskapen om teknologiene skal forvaltes på en best mulig måte. I så måte kan det synes som om ressurspersonene i denne sammenheng blir mindre bundet av teknologiene enn i situasjoner der de anvender teknologiene som et verktøy i tjenesten. Hvordan ressurspersonene opplever sitt handlingsrom i lys av sine arbeidsoppgaver og roller skal analyseres nærmere i delkapittel 5.3.2.

5.2 Nye teknologier, strukturelle endringer og muligheter for handlingsrom

Datamaterialet illustrerer at innføringen av nye velferdsteknologier, dokumentasjonssystemer og andre teknologier har medført en rekke strukturelle endringer i tjenesten. Endringene kommer til syne både i form av at tidligere arbeidsoppgaver nå gjennomføres på nye måter, samtidig som nye arbeidsoppgaver også har oppstått i kjølvannet av de teknologiske endringene. Ressurspersonene beskriver også endringer på et relasjonelt plan, og hvordan teknologiene har endret deres samarbeidsrelasjoner både i kompleksitet og omfang. Både når det kommer til ressurspersonenes arbeidsoppgaver og samarbeidsrelasjoner viser datamaterialet at disse endringene særlig oppstår gjennom både nye og mer omfattende tilganger på informasjon etter at teknologienes ble innført i tjenesten. Dette har gjort arbeidet mer transparent, både mellom ressurspersoner og brukere, og ressurspersoner imellom. Som følge av disse endringene har nye mulige handlingsrom vokst frem. Endringene medfører også at nye kompetansebehov har vokst frem i tjenesten; både kompetanser om teknologiene i seg selv, men også kompetanse på hvordan ressurspersonene kan håndtere teknologiene i sin egen kontekst. Å inneha disse nye kompetansene beskrives av ressurspersonene som viktige for å kunne utøve yrket sitt profesjonelt i takt med økt bruk av nye teknologier.

5.2.1 Endringer i måten eksisterende arbeidsoppgaver utføres på

Endringene i måten ressurspersonenes arbeidsoppgaver utføres på kan på den ene siden forstås som en bevegelse fra en hverdag der tradisjonell fysisk pleie utgjorde hovedoppgavene, til en hverdag som i større grad baserer seg på håndtering og vurdering av ulike typer informasjon som frembringes gjennom de ulike teknologiske løsningene. R3 beskriver dette skiftet på følgende måte på spørsmål om hvilke endringer teknologiene har skapt i hens arbeidshverdag:

Da jeg startet i jobben så var jo på en måte alt ... så å si alt jeg gjorde var jo ute i direkte kontakt med brukere, og etter hvert som det ble innført flere og flere av disse forskjellige systemene da, så kan jeg jo få mye av den informasjonen jeg vanligvis fikk ute hos bruker, kan jeg jo få på kontoret. Så man sitter og vurderer mye mer informasjon på kontoret via de forskjellige løsningene enn hva jeg gjorde tidligere da. (R3)

Sitatet beskriver en gjennomgående tendens hos ressurspersonene der de opplyser at den fysiske mellommenneskelige kontakten med brukerne har blitt redusert i takt med innføring av nye velferdsteknologier, og at informasjonen om brukerne nå i større grad fremkommer gjennom ulike digitale kanaler som ressurspersonene leser, tolker og vurderer på kontoret. Til forskjell fra den tidligere utførelsen av tradisjonelle pleieoppgaver ute hos brukerne, beskriver ressurspersonene at arbeidsoppgavene i større grad har flyttet seg til å interagere med brukerne *indirekte*. Et interessant aspekt ved datamaterialet er at selv om informasjonen frembringes på nye måter og informasjonen genereres i større kvanta, blir *håndteringen* av informasjonen gjort på samme måte som tidligere. Flere ressurspersoner forteller at de nye velferdsteknologiene ikke har medført endringer i ressurspersonenes faglige oppfølging eller ivaretagelse av brukerne i seg selv, men at forskjellen fra tidligere heller er at disse arbeidsoppgavene nå blir gjort med mindre grad av fysisk tilstedeværelse ute i tjenesten. R7 illustrerer denne tendensen på følgende måte: «det kan gi oss ganske mye informasjon da, som vi ellers ikke ville ha fått [...]. Så faktisk ved å være mindre inne hos brukeren, så ... men allikevel kunne gi en god og nødvendig oppfølging da» (R7). Dette kan indikere at et mulig utvidet handlingsrom ikke har gått på bekostning av et annet. Selv om teknologiene tillater ressurspersonene å innhente informasjon de ellers ikke ville fått, går ikke dette på bekostning av deres tradisjonelle handlingsrom som pleie- og omsorgsutøvere ute hos brukerne.

En lignende tendens gjenspeiler seg i metodene ressurspersonene bruker når de journalfører informasjon om brukerne og dokumenterer arbeidet sitt. R7 beskriver i den forbindelse hvordan måtene å journalføre og dokumentere på har endret seg fra å i hovedsak baserer seg på en papirbasert praksis til å bli en heldigital konvensjon:

Altså minst mulig på papir er jo liksom ... altså skal ikke ha papirarkiver lenger, dokumenter skal scannes inn, alt skal være digitalt. Selv om vi ikke er helt sånn i boks enda så er det jo liksom den veien det går da i hvert fall. (R7)

Samtlige av ressurspersonene beskriver at de i hovedsak bruker det elektroniske pasientjournalssystemet Gerica til å føre journaler og dokumentere i. Et interessant aspekt ved datamaterialet er hvordan den digitale journalen bidrar til å skape transparens i

ressurspersonenes arbeid, gjennom at informasjonen som føres inn i den elektroniske pasientjournalen blir synliggjort for resten av ressurspersonene og hjelpepleierne som har tilgang til systemet. Dette gir ressurspersonene nye muligheter til å i større grad ha oversikt over hvilke oppdrag som er utført opp mot brukerne enn tidligere, holde oversikt over sine egne arbeidsoppgaver, samt opplyse andre kolleger om sin egen arbeidsliste og tilgjengelighet, slik R7 beskriver:

Jeg legger opp når jeg skal møte de forskjellige hver uke, og så genereres det av en annen kollega av meg for hele avdelingen nå, som gjør at de som fordeler de hjemmesykepleieoppdragene vi har kan nå da se når jeg skal ha mine faste avtaler og hvis dem ser at «okei, X har én time imellom to møter, da kan hen gå og levere medisinene til den personen da i mellomtiden der», som gjør at det er mye mer oversiktlig hva vi skal gjøre. (R7)

En teknologisk løsning flere av ressurspersonene forteller at de bruker i forbindelse med dokumentering og journalføring er LMP-telefonen. LMP-telefonene inneholder en forenklet variant av dokumentasjonssystemet Geric, der det blant annet fremkommer en oversikt over hvem ressurspersonene skal besøke en gitt dag, telefonnummeret til brukeren, brukerens medisinsliste, samt beskrivelse av hva som skal gjøres på det gitte besøket. LMP-telefonene tillater ressurspersonene å dokumentere med én gang i motsetning på slutten av dagen slik de gjorde tidligere. R7 beskriver i den sammenheng hvordan LMP-telefonene har bidratt til å endre dokumenteringen fra å i hovedsak være papirbasert til å bli heldigitalisert: «Før gikk vi jo da med en bunke med A4-ark hvor all den informasjonen [...]» mens nå «er [jeg] ikke så avhengig av den der almanakken min lenger som jeg var i starten, for nå har jeg arbeidslista mi, har oversikt over hva jeg skal gjøre den dagen på den LMP-en min» (R7). I likhet med endringene i pleieoppgavene som blir utført opp mot brukerne, synes måten ressurspersonene dokumenterer arbeidsoppgavene og informasjonene på å ha gjennomgått en lignende tendens. Ressurspersonene beskriver også her at de nye digitale dokumentasjonssystemene har gitt dem tilgang på informasjon de ikke hadde tilgang tidligere, og virker i så måte å åpne for utvidet handlingsrom på en lignende måte.

5.2.2 Fremvekst av nye arbeidsoppgaver

I tillegg til endringer i eksisterende arbeidsoppgaver, beskriver også ressurspersonene fremveksten av ulike typer nye arbeidsoppgaver som ikke eksisterte tidligere. En særlig fremtredende arbeidsoppgave som har vokst frem er håndteringen av velferdsteknologiene, de ulike tekniske løsningene, samt baksystemene som følger med. Flere ressurspersoner beskriver i denne sammenheng hvordan de i større grad enn tidligere har fått ansvar for å håndtere medisindispensere og andre tekniske løsninger, og at arbeidshverdagen deres i så måte har fått et mer hybridisert preg, med både en pleieutøvende og en teknisk side. R1 illustrerer denne tendensen slik på spørsmål om hvilke endringer i arbeidsoppgaver hen har opplevd som følge av de nye teknologiene:

Jeg har jo fått ansvaret for ... det er mye med disse medisindispenserne da. Det har jeg ansvaret for. At dette her går på skinner. At det ikke er noen feil. At det ikke er noen brukere som ikke får medisiner grunnet tekniske feil eller menneskelige feil for den saks skyld. (R1)

Slik det fremkommer i sitatet er en sentral arbeidsoppgave som har oppstått i kjølvannet av de teknologiske endringene knyttet til vedlikehold og administrasjon av de ulike medisindispenserne som er innført. Særlig å sørge for at disse fungerer sømløst, og rette på ulike typer feilmeldinger som kan oppstå når medisindispenserne er i bruk er viktige arbeidsoppgaver. R2 forteller at hen bruker mye ressurser på å sørge for at de ulike tekniske løsningene fungerer slik de skal: «Og resten av dagen fikser jeg ting som må holdes da, fordi det kommer en del feilmeldinger også tekniske ... turninger med disse maskinene. Det kan man ikke unngå.» (R2). De administrative oppgavene går i stor grad ut på å gi andre ansatte tilgang til medisindispenserne med egne nøkkelbrikker, å sørge for at tilgangen er riktig, samt å gi kollegial veiledning og oppfølging for å unngå at det gjøres menneskelige feil i møte med dispenserne. Medisindispenserne er komplekse teknologier, noe som skaper et behov for at personer med ekstra kompetanse på disse fungerer som en veileder og støtte for hjelpepleierne ute i tjenesten. R1 illustrerer dette med at det er en «[...] ganske finurlig prosess å etterfylle disse multidoserullene i dispenserne. Og så er det også enkelte [...] som er ute hos brukere som synes dette er vanskelig, som trenger litt ekstra oppfølging» (R1).

R1s utsagn om faglig oppfølging kan knyttes til enda en ny arbeidsoppgave som ressurspersonene har fått ansvaret for i lys av de teknologiske endringene i organisasjonen. Som følge av ressurspersonenes hybride kompetanse som både pleie- og omsorgsutøvere på den ene siden, og ekspertise på velferdsteknologier på den andre, har oppgaver knyttet til opplæring og videreformidling av kompetansen falt på dem. R2 forteller hvordan mye av hens ansvar ligger på spredning av kompetanse til hjelpepleierne som jobber ute i tjenesten: «Mye av den jobben er egentlig for å sørge for informasjonspress og opplæring for ansatte» (R2). Ressurspersonene forholder seg i stor grad til mange ulike ufaglærte og vikarer i hjemmetjenesten som i varierende grad besitter kompetansen til å håndtere de ulike velferdsteknologiske løsningene. Ressurspersonene fungerer i så måte som et kompetanse-medierende bindeledd mellom leverandørene av teknologiene og hjelpepleierne ute i tjenesten, som R4 illustrerer:

Så min oppgave [...] er også å se på hvordan kan vi implementere dette her på, hos ansatte på en enkel måte, så at det ikke blir en ekstra oppgave for dem, og hvordan kan vi snakke på, snakke om det som en nytte for dem, og som en gevinst for dem. (R4)

Samlet sett synes de nye arbeidsoppgavene som har vokst frem både å øke, men også innskrenke ressurspersonenes muligheter for handlingsrom. De nye velferdsteknologiene har både skapt nye muligheter til å tilegne seg nye kompetanser andre ikke besitter, og i har så måte tillatt ressurspersonene å opparbeide seg et «kunnskapsmonopol» i organisasjonen. På en annen side legger denne kunnskapstilegnelsen beslag på mye tid og ressurser hos ressurspersonene, noe som kan gå på bekostning av pleieutøvende arbeidsoppgaver.

5.2.3 Endringer i samarbeidsrelasjoner

De teknologiske endringene har også påvirket ressurspersonenes samarbeidsrelasjoner på flere måter. Samarbeidsrelasjonene knyttes nå til flere aktører enn tidligere, de har økt i kompleksitet, og nye avhengigheter har blitt etablert. En sentral samarbeidsrelasjon som har vokst frem som følge av de teknologiske endringene i hjemmetjenesten er ressurspersonenes samarbeid med eksterne teknologileverandører, og hvordan dette samarbeidet inngår i et gjensidig avhengighetsforhold. R1 beskriver denne samarbeidsrelasjonen på følgende måte:

«Produsentene, eller leverandørene, Evondos Support er jo en tett samarbeidspartner med på en måte materialer rundt alt sammen, opplæringsmateriale til oss» (R1). R3 beskriver på den andre siden hvordan «[...] samarbeidspartnerne våre er avhengige av tilbakemeldinger fra oss i tjenesten på hvordan ting fungerer og sånt [...]» (R3). På den ene siden er hjemmetjenesten med ressurspersonene avhengige av å få levert nye og oppdaterte løsninger fra eksterne leverandører, og å hente inn kompetanse på teknologiens funksjoner fra disse. På den andre siden er leverandørene avhengige av ressurspersonenes tilbakemeldinger basert på praktiske erfaringer med velferdsteknologiene i bruk, for å kunne levere et produkt som er best mulig tilpasset ressurspersonenes brukergrupper.

Ressurspersonene beskriver videre hvordan de velferdsteknologiene har økt tverrfagligheten på tvers i organisasjonen, gjennom å skape mer transparens i tjenesten. R3 illustrerer dette gjennom å hevde at: «fordi vi har så mange digitale løsninger vi kan bruke, så får vi et veldig sånn helhetlig bilde av utfordringene til de enkelte brukerne, og så gir det oss en unik mulighet til å jobbe tverrfaglig [...]» (R3). Særlig fremveksten av den tverrfaglige velferdsteknologigruppen belyser denne tendensen. At deres samarbeidsrelasjoner har fått et mer tverrfaglig preg knytter flere av ressurspersonene til at teknologiene gjør at de nå får mer informasjon og oversikt over både brukere og andre aktører på tvers av organisasjonen. R6 beskriver i denne sammenheng hvordan teknologiene bidrar til at: «vi fanger jo opp kanskje litt flere utfordringer og flere ting nå enn det vi gjorde før.» Samtidig bidrar velferdsteknologiene til å knytte de ulike aktørene tettere sammen. R4 beskriver denne endringen i samarbeid på spørsmål om hvordan organiseringen av samarbeid har endret seg siden hen startet i jobben:

Jeg husker at tidligere så var vi ganske mange som jobbet med velferdsteknologi, og det var liksom helt i oppstart. Og det syns jeg jo er fornuftig å tenke sånn, at man i oppstart legger mye ressurser på det, og heller på en måte fordeler ut etter hvert som man får erfaring. Vi hadde ressursperson i en egen ressursperson for trygghetsalarm, en egen for e-lås, som var da meg. Og så en egen for Pilly, en egen for Evondos, altså ulike teknologier. Men nå er jo det litt mer samla. (R4)

En annen endring i samarbeidsrelasjoner som datamaterialet illustrerer er hvordan ressurspersonene som en følge av de velferdsteknologiene inngår i samarbeid med flere over kortere tid. R3 beskriver denne tendensen på spørsmål om hvordan digital hjemmeoppfølging har endret samarbeidsrelasjonen med brukere:

Altså, én ting er at man kan holde kontakt med flere over tid [...]. Så kanskje fikk en mindre gruppe brukere kanskje enda litt bedre oppfølging før, mens nå får en større gruppe litt mindre bra oppfølging hvis du skjønner, men man når veldig mange flere da.
(R3)

Sitatet illustrerer et interessant aspekt som de fleste av ressurspersonene nevner, nemlig hvordan de oppfatter at noe «mistes» når kommunikasjonen foregår gjennom digitale medier. R7 forteller hvordan «mikrokommunikasjonen [som] er helt essensiell for samarbeid [...] forsvinner digitalt» (R7), og at hen i enkelte tilfeller ser seg nødt til å inngå i fysiske samarbeidskonstellasjoner for å få til de gode drøftingene. Dette støttes av R6 når hen beskriver hvordan «de [gode] samtalene forsvinner. Og det er der mye vekst og utvikling skjer» (R6), når samarbeidsrelasjonene i større grad blir gjennomført på digitale plattformer. De nye velferdsteknologiene har derfor på den ene siden skapt et mulighetsrom for at ressurspersonene kan samarbeide og nå ut til flere kolleger og brukere på kortere tid, mens de på en annen side kan bidra til at noe av kvaliteten i de faglige drøftingene og omsorgsutøvelsen går tapt når det foregår gjennom digitale kanaler. Velferdsteknologiene har i så måte brakt nye problemstillinger på banen i tjenesten, hvorpå ressurspersonene hele tiden må være obs på, og gjøre vurderinger rundt hvordan ulike samarbeidsrelasjoner bør medieres.

5.2.4 Nye kompetansebehov

En fremtredende tendens i datamaterialet er hvordan ressurspersonene beskriver fremvekst av nye kompetansebehov. Dette kommer frem i R6 sine refleksjoner på spørsmål om hvordan teknologiene preger hens arbeid: «[...] jeg tror at bruken av mer digitale hjelpemidler på ulike måter, det krever en større faglig kompetanse. Det krever en større vurderingskompetanse» (R6). Sitatet illustrerer et økende behov som etterspørres av flere ressurspersoner, nemlig behovet for å kunne forstå og vurdere både bruken av de digitale teknologiene, samt hvilken

informasjon man må hente inn, og hvordan man kan bruke informasjonen en får på en hensiktsmessig og god måte. Ressurspersonenes utsagn gir inntrykk av at denne kompetansen har to sider:

For det første opplyser de om at en må ha kompetanse på *selve teknologiene*, hvordan de fungerer, og hvordan en opererer disse. Flere av teknologiene er komplekse, og krever i stor grad formell for å kunne anvendes på en hensiktsmessig måte. R3 forteller hvordan de får «[...] veldig grundig opplæring fra samarbeidspartnerne og utviklerne» (R3) i de ulike systemene som håndterer informasjon fra brukerne, fortrinnsvis medisindispenserene. Andre teknologier er preget av mindre kompleksitet, og ligner mer på teknologier ressurspersonene allerede er kjent med fra private sammenhenger. R3 nevner i denne sammenheng de ulike applikasjonene og kommunikasjonssystemene de benytter seg av i tjenesten: «CarAdmin for eksempel, eller liksom WorkPlace, altså de systemene, der tror jeg man må finne litt ut av ting selv også da» (R3). Mulighetene til å finne ut av teknologiene selv, gjennom å eksperimentere med og prøve seg frem med de ulike teknologiske løsningene er en egenskap som virker å settes høyt av flere av ressurspersonene. Flere av ressurspersonene beskriver i denne forbindelse hvordan de trekker på kompetanser de har utnytter kompetanser og interesser de har fra tidligere for å lære seg de ulike teknologiske løsninger de ikke gjennomgår formell opplæring i: «Jeg tenker i hvert fall at det krever litt sånn grunnleggende teknisk kompetanse, eller bare kompetanse på data rett og slett» (R1). Verdsettelsen av det å kunne lære seg teknologiene og holde seg oppdatert på egen hånd kan ses i sammenheng med den fortløpende innføringen av nye teknologier i tjenesten, noe R3 opplyser:

Men det er stadig en innføring, det kommer stadig noe nytt, så det er klart at det gjør at arbeidsdagen blir enda mer liksom, hva skal jeg si, prega av læring sånn hele veien da enn hva det kanskje var tidligere. (R3)

For det andre hevder ressurspersonene at velferdsteknologiene krever kompetanse på hvordan de kan brukes på en hensiktsmessig måte ute i tjenesten. Som R2 forteller er: «det å lære opp hvordan du bruker den på en gunstig måte, det er der utfordringen kommer ofte» (R2). R1 illustrerer et eksempel på dette:

Kanskje det skjer en endring i brukerens helse som gjør at de ikke klarer å mestre teknologien like godt. Og da er det på en måte mye sånne vurderinger og sånn synsing på en måte tverrfaglig da, som krever en del kapasitet og ressurser da. (R1)

Som sitatet illustrerer har det i lys av de nye de nye velferdsteknologiene oppstått et behov for at ressurspersonene både må kombinere sin teknologiske kompetanse og sin profesjonelle kompetanse som pleie-og omsorgsutøvere for å ta gode vurderinger for hvordan teknologiene samspiller med omsorgsutøvelsen. Denne kompetansen tilegnes gjerne gjennom erfaring og utprøving av teknologiene i samarbeid med leverandør. Et interessant aspekt i denne sammenheng er hvordan ressurspersonene forteller at det i løpet av de siste årene har blitt opprettet en videreutdanning i velferdsteknologi som tar for seg ulike aspekter ved og problemstillinger rundt velferdsteknologiene. R1 forteller i denne sammenheng hvordan denne utdanningen fungerer som et verktøy til å forstå teknologienes fordeler og ulemper, samt for å vurdere de ulike teknologiske løsningenes egnethet i samarbeid med brukere, pårørende og leverandører.

Men den velferdsteknologiutdanninga jeg tok, den har jo kommet veldig godt med, der hvor jeg har blitt mer bevisst på forskjellige typer teknologier som finnes [...]. Og så tenker jeg også at det har gitt meg kompetanse på det å på en måte resonnerer da. Klinisk resonnering av hva må man tenke på når man snakker om disse type teknologiene. (R1)

Som både sitatet fra R1 og det øvrige datamaterialet viser, synes det å være kompetansen som ligger i *skjæringspunktet* mellom teknologier og omsorgsutøvelse som virker å være det mest fremtredende behovet hos ressurspersonene. Denne kompetansen virker å være en viktig betingelse for at ressurspersonene skal fortsette å kunne handle intensjonelt og utøve yrket sitt profesjonelt når kommunehelsetjenesten i større grad har blitt preget av nye digitale teknologier.

5.2.5 Oppsummering

Analysen av datamaterialet viser hvordan innføringen av nye velferdsteknologier, dokumentasjonssystemer og andre teknologier har medført en rekke endringer i tjenestens struktur, både når det kommer til arbeidsoppgaver, samarbeidsrelasjoner og kompetansebehov. I kjølvannet av disse endringene har det både oppstått nye muligheter for handlingsrom på den ene siden, mens det på en annen side har virket innskrenkende. I tråd med Zuboffs (1985, 1988) beskrivelser har eksisterende arbeidsoppgaver i stor grad blitt flyttet fra tradisjonell fysisk omsorgsutøvelse, til å i større grad basere seg på tolkning og vurdering av informasjon, mediert gjennom informasjonsskapende teknologier. Nye arbeidsoppgaver har også oppstått som konsekvens av de teknologiske endringene, hvorpå ressurspersonene har fått en mer hybrid rolle som eksperter både på de teknologiske løsningene, samtidig som de i ivaretar pleie- og omsorgsoppgaver. Denne kompetansen har videre gjort det naturlig at ressurspersonene fungerer som opplæringsagenter for hjelpepleiere ute i tjenesten. Denne nye hybride rollen virker å bære likheter med «informasjonsbetjentene» Waardenburg et al. (2018) beskrev i studien av digitale endringsprosesser i politietaten.

Ressurspersonenes samarbeidsrelasjoner har også gjennomgått endringer i lys av de digitale teknologiene, hvorpå nye samarbeidsrelasjoner og avhengigheter har oppstått, og relasjonene har økt både i kompleksitet og omfang. Både når det kommer til ressurspersonenes arbeidsoppgaver og samarbeidsrelasjoner har datamaterialet vist at disse endringene særlig har oppstått gjennom teknologienes informasjonsgenererende og synliggjørende egenskaper, noe som også har blitt beskrevet hos flere andre forskere (Edmondson et al., 2001; Leonardi, 2007). Disse endringene har medført at nye kompetansebehov har vokst frem i tjenesten, der både tekniske kompetanser og kapasiteten til å lære seg teknologiske løsninger på egen hånd har fremstått som sentral. I tillegg til denne tekniske kompetansen har også kompetansen om hvordan teknologiene virker i samspill med den profesjonelle omsorgsutøvelsen blitt trukket frem som viktig hos ressurspersonene for å kunne opprettholde sin profesjonelle yrkesutøvelse i takt med økt bruk av nye digitale teknologier. De digitale endringene beskrevet i dette delkapittelet har både hatt betydning for ressurspersonenes opplevde og utøvde profesjonelle handlingsrom, noe som skal analyseres nærmere i neste delkapittel.

5.3 Opplevd handlingsrom i lys av de teknologiske endringene

Ressurspersonene som arbeidsgruppe i kommunehelsetjenesten er i stor grad tilknyttet arbeid knyttet til ulike digitale teknologier og innovasjoner. Som presentert i teorikapitlet skaper anvendelsen av de nye teknologiene både endringer i betingelsene i arbeidet, så vel som nye muligheter og hindringer for å ta valg, handle og utøve kontroll i de nye digitale omgivelsene (Brevik et al., 2019; Orlikowski, 1996, 2000). Profesjonell agency ble videre presentert som fenomenet som henviser til individers muligheter til å nettopp utvise handlingsrom i sine arbeidsrelaterte omgivelser (Eteläpelto, 2017; Eteläpelto, et al., 2014). Herunder har blant annet individers profesjonelle kunnskaper, ferdigheter og arbeidserfaringer blitt trukket frem som vesentlige faktorer i den profesjonelles utøvelse av agentiske handlinger. I de følgende delkapitlene vil ressurspersonenes responser analyseres for å belyse sammenhengen mellom bydelens implementering av velferdsteknologier og de ansattes opplevde og utøvde handlingsrom i de ulike arbeidskontekstene.

5.3.1 Teknologiene som et tveegget sverd

Kommunehelsetjenestens store satsning på og implementering av velferdsteknologi og andre digitale teknologier kjennetegnes av ønsket om å oppnå to målsetninger; løse helt konkrete problemer og svare på de behovene brukerne har, og samtidig effektivisere og øke kvaliteten i leveringen av tjenesten (Forsynings- Administrasjons- og Kirke departementet, 2012). Et gjennomgående trekk i datamaterialet er at forskningsdeltakerne beskriver de ulike teknologiene de arbeider med i hverdagen som *både* et verktøy som bidrar til å *sikre* effektiviteten og kvaliteten i tjenesten, samtidig som teknologiene tidvis også oppleves som et element i hverdagen som kan *svekke* disse samme aspektene; som et tveegget sverd.

Samtlige av ressurspersonene oppgir at når velferdsteknologiene fungerer på deres tiltenkte måte, innhentes det *mer* informasjon på *flere* områder enn tidligere, og mer *effektivt*. Utsagnet til R3 illustrerer denne generelle tendensen i ressurspersonenes responser når hen forteller at:

[...] man rekker jo faktisk å innhente informasjon fra mange flere enn hva jeg ville rukket hvis jeg måtte ha vært på besøk hos alle. Og så er det særlig type fall- og aktivitetssensorer også, som gir oss masse informasjon i tidsrom hvor vi tidligere ikke ville ha fått noe informasjon, som i løpet av en natt for eksempel. Så den typen teknologier gjør jo utvilsomt det mulig å få mer informasjon da. (R3)

Sitatet illustrerer noe flere ressurspersoner gir uttrykk for, hvor datamaterialet fremhever at teknologiene tilbyr ressurspersonene en mer informasjonsrik arbeidshverdag, med mer informasjon om både brukerne og deres kolleger. Teknologiene har på denne måten endret kommunikasjonen i tjenesten, samtidig som ressurspersonene forteller at teknologiene har bidratt til en mer strukturert arbeidshverdag. I den sammenheng forteller flere ressurspersoner at informasjonen som frembringes ved hjelp av velferdsteknologiene bidrar til en slags transparens, som synliggjør hvordan de kan påvirke og utøve handlingsrom i tjenesten, slik R3 beskriver:

[...] men nå vi da har disse type løsningene på mange brukere så blir det også enda tydeligere hvordan vi kan påvirke mer hele tjenesten som ytes til den brukergruppen da. Så sånn sett er det lettere å liksom finne ... ja, hva skal jeg si, finne hvor skoen egentlig trykker da, ved å få inn denne informasjonen. (R3)

I tillegg til å synliggjøre hvordan ressurspersonene kan påvirke tjenesten som følger av den store informasjonsflyten, oppgir flere ressurspersoner at det også frigis mer tid til å utøve handlingsrom på langt flere områder som de ellers ikke ville hatt muligheten til, som en konsekvens av teknologienes hastighet. Beretningene til R7 belyser dette. På spørsmålet om hen opplever at teknologiene i arbeidshverdagen gir muligheter til å gjøre ting hen ikke hadde anledning til tidligere forteller hen:

[...] istedenfor daglige korte besøk, så har vi kanskje ett lengre besøk én gang i uka da for eksempel, for å kunne gjøre andre ... for å rette fokus mot andre ting som vi kanskje ellers ikke hadde fått tid til. (R7)

Slik det fremkommer i sitatet har deriblant medisindispenserne gjort det mulig for de ansatte å utføre flere arbeidsoppgaver innenfor den samme tidsrammen som tidligere. Et annet interessant aspekt ved datamaterialet er videre hvordan ressurspersonene beretter at teknologiene har muliggjort og skapt handlingsrom for å utføre arbeidsoppgaver hvor de i utgangspunktet er ufaglærte. I den sammenheng trekker forskningsdeltakerne frem at de anvendte teknologiene i kommunehelsetjenesten er så kvalitetssikret at deres håndtering av disse arbeidsoppgavene ikke går på bekostning av hverken kvaliteten eller effektiviteten i tjenesten, og heller ikke brukernes sikkerhet. Beretningene til R1 belyser dette når hen snakker om utøvelsen av medisinsk virksomhet i forbindelse med medisindispensere:

Jeg har jo ikke jobbet med ... altså nå er det mye medisindispensere da, og jeg har jo ikke jobbet med medisiner tidligere, men jeg kan vel kanskje si at det er lettere for organiseringen å på en måte legge ansvaret for medisiner over på andre som ikke er sykepleiere nødvendigvis da. Fordi nå er på en måte ... alt er så kvalitetssikkert fra sentralt i apoteket at vi som ikke har så god kompetanse på medisin kan allikevel jobbe med det og håndtere det på en sikker måte. (R1)

Et annet interessant aspekt er derimot at datamaterialet også tyder på at mindre velfungerende digitale teknologier bidrar til å legge en del beslag på tid og ressurser, og som videre går på bekostning av effektiviteten og kvaliteten i tjenesten. Teknologienes kompleksitet krever som sådan mer oppfølging, og som videre går utover tiden og ressursene til å utøve selve tjenestevirksomheten. Dette illustreres i et sitat fra R2, hvor hen beskriver at medisindispenserne tidvis medfører merarbeid for ressurspersonene:

Vi har noen få pasienter som vi besøker annenhver uke, og for å levere en medisinrull, og etter vi har begynt med en dispenser har det gjort at vi måtte innom flere ganger i

én uke bare for å fikse den medisinen. Så den har tredoblet den jobben vi [latter] allerede har opprinnelig, og det er én av de tingene som kan ikke virke da, fordi istedenfor å spare oss tid og kvalitetssikre ting, så har det doblet det arbeidet vi trenger. (R2)

Et annet sitat fra R5 illustrerer også tendensen til merarbeid og svekket ressursforvaltning når hen forteller at:

Jeg synes det er så tungvint, faktisk. Og så bare det å ha en Laptop hjemme for eksempel, som også er noe jeg jobber med ... men i hvert fall når jeg da skal koble på den, og alt må oppdateres, og alt må liksom re-installeres, og så forsvinner plutselig Gerica, som jeg trenger, som er dokumentasjonssystemet vårt ... Og så må jeg selv finne ut av hvordan jeg skal få tak i det igjen. Sånne saker ... Jeg synes bare at den her teknologien skal fungere, uten at jeg er nødt til å bruke én eller to arbeidsdager på å få det til å fungere. (R5)

Ressurspersonenes responser indikerer som sådan at velfungerende velferdsteknologier i kommunehelsetjenesten er av avgjørende for deres levering av omsorg og pleie. Flere av ressurspersonene trekker frem at det pålegges en stor kapasitet til å håndtere de uforutsette utfordringene med teknologiene. I den forbindelse forteller R3 at: «[...] det har blitt mer, hva skal jeg si, teknologi å holde tak i, som går på bekostning av muligheten til å faktisk ta fysiske besøk» (R3). Videre forteller R1 at: «[...] hvis det skjer noe gærent på en måte sentralt i systemene, eller med multidosesene, eller noe som gjør at det meste av teknologien ikke fungerer optimalt så krever det veldig mye ressurser da» (R1). R6 beretter i den sammenheng hvordan dette påvirker arbeidet, når hen forteller at: «[...] tidseffektivt det er det jo ikke. Fordi det krever jo at det følges opp, og det er jo ikke automatisk» (R6). Slik det fremkommer i sitatene, erfarer ressurspersonene teknologiene som både berikelser når de fungerer, så vel som at de tidvis også medfølger begrensninger når de ikke fungerer optimalt. Et sitat fra R5 er et eksempel som illustrerer dette tosidige forholdet til teknologiene:

Jeg ser jo at det er lettere, men så ser jeg også at det kan være litt tungvint for at ja, så må man oppdatere systemer, og så må jeg ut til pasienten og bytte noen batterier eller levere en ledning, og jeg ser til at bluetoothen er påslått og ... ja, men altså litt... Så det er jo bra, men det er jo også en del begrensninger. (R5)

Datamaterialet belyser et annet interessant aspekt knyttet til ressurs- og tidsforvaltningen i lys av de digitale teknologiene. Ressurspersonenes responser indikerer nemlig at det særlig er i *starten* av de digitale endringsprosessene det forekommer utfordringer knyttet til ressursbruk og merarbeid. Videre forteller ressurspersonene at teknologiene ofte senere i transformasjonene produserer effektivitet gjennom å frigjøre tid og ressurser, og forenkler i så måte deres arbeidsoppgaver i leveringen av en tjeneste preget av god kvalitet og effektivitet. Denne tendensen illustreres i sitatet til R3:

Nei, det er jo litt sånn som det kanskje ofte er med endringer da. I oppstarten så kan det nok fort bli litt merarbeid, og så går det fort, synes jeg i hvert fall, over til at det faktisk er en hjelp da til å gjøre ting lettere. (R3)

Datamaterialet belyser som sådan at det særlig er tre dimensjoner som er tveegget i spill: effektivitet, tid og kvalitet. På den ene siden bidrar de digitale teknologiene til å øke effektiviteten i tjenesten, og frigir således tid for ressurspersonene til å utøve flere og mer varierte arbeidsoppgaver innen den samme tidsrammen som tidligere. Dette ser videre ut til å øke kvaliteten i leveringen av pleie og omsorg. På den andre siden legger teknologiene en del beslag over tid og ressurser, og som videre går utover effektiviteten og kvaliteten i tjenesten.

5.3.2 Variasjon i opplevd handlingsrom

Et gjennomgående trekk i datamaterialet er at forskningsdeltakerne uttrykker variasjoner i deres opplevde handlingsrom og muligheter for påvirkning i lys av de digitale endringene i bydelen. Datamaterialet indikerer at denne variasjonen bunner i to vesentlige henseender:

På den ene siden uttrykker forskningsdeltakerne at dimensjonene ved deres *arbeidsoppgaver* og *roller* i kommunehelsetjenesten er avgjørende for deres handlingsrom, og hvilke områder

de opplever å ha mindre innflytelse. Til tross for variasjoner i ressurspersonenes opplevde handlingsrom, forteller samtlige av ressurspersonene at de opplever et utvidet handlingsrom vedrørende *rekkefølgen* til arbeidsoppgavene som skal utføres, *hvordan* arbeidsoppgavene kan utføres og tidvis *hvilke teknologier* de ønsker å anvende i deres arbeidsutførelse. Sitatet til R3 illustrerer denne tendensen når hen besvarer spørsmålet om hen opplever muligheter for å selv bestemme hvordan arbeidsoppgavene sine utføres:

[...] altså så lenge jeg på en måte ivaretar brukeren så er det mye opp til meg føler jeg, både sånn faglig sett og teknisk sett hvordan jeg tror det er vi best får ivaretatt bruker da, og hvilke grep og beslutninger som må tas underveis og på en måte ... hva skal jeg si, hvilken rekkefølge man tar ting eller hvem man prioriterer først da for eksempel ved nye vurderinger eller ved behov for evaluering eller noe sånt noe. (R3)

Et interessant aspekt er likevel hvordan ressurspersonene som i hovedsak anvender velferdsteknologiene som et verktøy i tjenesten og som arbeider i nærhet til brukerne og den daglige tjenesten, gir uttrykk for at deres handlingsrom *primært* er sentrert rundt leveringen av selve tjenesten og brukerne. I den forbindelse uttrykker enkelte av disse ressurspersonene at de ikke opplever like stor myndighet til å bestemme over eller påvirke i deres arbeidshverdag, utover arbeidet med brukerne. Et sitat fra R2 belyser dette når hen svarer følgende på spørsmålet om det er mye som er opp til hen i jobben sin, eller om det er mye som blir bestemt av andre:

Det som gjelder meg er å ... tilpasse pasientene. Tror det er det eneste jeg kan påvirke. Men ja ... den store delen av bestemmelsen kommer fra toppen. Og anskaffelse og alt det der. Vi bare tar imot det som ... flyr i vår retning. (R2)

Sitatet illustrerer en mindre fremtredende tendens i materialet, hvor det gis uttrykk for et mer innsnevret handlingsrom vedrørende de føringene som kommer fra ledelsen. I kontrast indikerer datamaterialet at ressurspersonene som anvender teknologiene i tråd med

implementeringen og forvaltning, opplever et utvidet handlingsrom og muligheter for påvirkning i tråd med bestemmelsene fra ledelsen. I så måte synliggjøres variasjonen i datamaterialet. Flere av ressurspersonenes responser indikerer at de opplever at deres personlige bidrag er vesentlige i lys av de avgjørelsene som tas av ledelsen. Sitatet fra R4 er et eksempel på denne gjennomgående tendensen hos ressurspersonene som arbeider nært med implementeringen og forvaltningen av systemene:

Det jeg har god erfaring med er hvis vi gjør oss kjent med hva som fungerer og som ikke fungerer for oss, så kan vi komme med argumenter med lederen, sånn at vi kan på en måte ta en beslutning. Så jeg føler ikke at det kommer på en måte ovenfra og ned, det er heller at vi påvirker. Vi har veldig stor påvirkningskraft da, kan du si. For vi har en del erfaring med hva som fungerer. (R4)

Likevel uttrykker også disse ressurspersonene at det kan ta lengre tid å få påvirket ting når man i stor grad samarbeider med ledere. I den sammenheng forteller R3 videre at: «jo høyere man kommer så får man jo mindre mulighet til å påvirke» (R3).

Betydningen som ressurspersonene tillegger sine arbeidsoppgaver og roller i kommunehelsetjenesten, kommer også til uttrykk når ressurspersonene beskriver deres opplevde handlingsrom i samarbeidsrelasjonene med velferdsteknologileverandørene. Forskningsdeltakernes responser illustrerer at de som i større grad arbeider med velferdsteknologiene i forhold til implementering og forvaltning av systemene opplever et utvidet handlingsrom i samarbeidsrelasjonen med teknologileverandørene. Flere av disse ressurspersonene uttrykker at de opplever deres hands-on erfaringer i tjenesten som vesentlige når det skal foretas avgjørelser som påvirker deres arbeid, og at det dermed er naturlig at de skal utøve innflytelse også her. Sitatet til R4 er et eksempel på denne gjennomgående tendensen for utvalget som arbeider med implementering og forvaltning: «Vi er strenge med våre leverandører. De kan ikke kjøre sitt eget løp. Så vi har vært ganske harde fra begynnelsen av [...]» (R4). Sitatet illustrerer noe flere av ressurspersonene opplever; videreutviklingen skal foregå på helsepersonellens premisser, og beslutninger bør ikke tas av eksterne leverandører uten påvirkning fra de som kjenner brukerne og behovene i tjenesten best. I kontrast beskriver

ressurspersonene som jobber med teknologiene som verktøy i arbeidet med brukerne at handlingsrommet for å påvirke og utøve innflytelse i samarbeid med teknologileverandørene er mer innskrenket. Et sitat fra R2 er et eksempel på opplevde begrensninger i samarbeidet med teknologileverandørene, når hen forteller at: «[...] nei, de lytter ikke så lett. Fordi de ... de har ikke opplevd hverdagen som vi har da» (R2).

På den andre siden beskriver ressurspersonene variasjoner i deres opplevde handlingsrom med utgangspunkt i deres tidligere *kompetanser, erfaringer* og *ressurser*. Ressurspersonene forteller i den sammenheng at deres profesjonelle kompetanser og erfaringer er viktige for å kunne utøve handlingsrom i møte med teknologiene. Et særlig fremtredende trekk i datamaterialet er vektleggingen av *generasjonsforskjellene* mellom de ansatte med hensyn til teknologiske kompetanser og ferdigheter. Noen av de litt eldre ressurspersonene uttrykker noe større motstand mot de digitale endringene, og beskriver enkelte av de digitale teknologiene som tungvinne og innskrenkende. Flere av de yngre ressurspersonene gir derimot uttrykk for at deres tidligere kjennskap til digitale teknologier som følger av deres personlige teknologibruk, er en vesentlig ressurs i deres arbeidshverdag, og at denne kompetansen styrker deres opplevde handlingsrom i møte med teknologiene. I likhet med flere av ressurspersonene, forteller R1 at de digitale teknologiene ikke oppleves som vanskelige å forstå og arbeide med, og forteller:

[...] du ser jo det at det er jo i de eldre generasjoner har mye større utfordringer enn meg på en måte, for å forstå teknologien. Og det er vel helt på sånn grunnleggende nivå som bare jeg har på en måte fått ... ikke gjennom morsmelka kanskje, men jeg har jo vokst opp i det enorme teknologiske framskrittet [...]. (R1)

Som sitatet illustrerer, er de kompetansene og ressursene forskningsdeltakerne har med seg fra deres tidligere erfaringer av betydning for deres opplevde handlingsrom. I den sammenheng trekker også noen av ressurspersonene frem deres selv-initierte velferdsteknologiutdanning som noe som har forsterket deres profesjonelle handlingsrom, som følger av den økte forståelsen vedrørende de digitale teknologiene. Et interessant aspekt ved datamaterialet er likevel at ressurspersonene overveiende trekker frem deres helsefaglige kompetansebakgrunn som viktig for å kunne håndtere de nye digitaliserte arbeidskontekstene.

Datamaterialet indikerer således at dimensjonene av ressurspersonenes arbeidsoppgaver og roller i tjenesten, og deres tidligere kompetanser og erfaringer er av avgjørende betydning for deres opplevde handlingsrom i lys av de nye digitale teknologiene som anvendes i tjenesten. Videre gir ressurspersonene uttrykk for å ha en refleksiv orientering i møte med teknologiene, hvorpå de unngår, tilpasser eller gjenskaper teknologiene slik at de i større grad harmonerer med deres og bydelens intensjoner, ønsker og mål. Denne tendensen analyseres nærmere i det følgende avsnittet.

5.4 Utøvelse av handlingsrom i møte med teknologiene

De digitale innovasjonene som preger kommunehelsetjenesten i Oslo, herunder velferdsteknologiene, leveres av teknologileverandører som selger sine tjenester på tvers av helse- og omsorgssektoren. Med bakgrunn i at teknologiene som leveres ikke er spesialtilpasset den spesifikke kommunehelsetjenesten og bydelen, beskriver flere av ressurspersonene utfordringer ved teknologienes standardisering. I datamaterialet fremhever ressurspersonene at teknologiene de arbeider med i hverdagen ikke nødvendigvis dekker de behovene deres tjeneste har. Dermed har teknologiene brakt inn nye problemstillinger på banen i tjenesten, hvor ressurspersonene opplever å måtte *tilpasse* teknologiene til deres arbeid og behov. Sitatet til R7 er et eksempel på denne tendensen i datamaterialet når hen forteller at:

Av og til så kan liksom teknologiene og de tingene være litt sånn på sida av det vi egentlig ser et behov av. Så er det jo da «kan vi likevel klare å vinkle det inn mot at det passer vår avdeling, eller er det ikke vits å ta det i bruk?». (R7)

Ressurspersonene gir gjennomgående uttrykk for å imøtegå utfordringen med standardisert teknologi, for å ivareta kvaliteten i pleie- og omsorgsleveringen i tjenesten. Ressurspersonene gir uttrykk for dette på ulike måter, men en vanlig tendens i datamaterialet er likevel at den standardiserte teknologien imøtegås på følgende måter:

På den ene siden gir flere av ressurspersonene uttrykk for å *tilpasse* teknologienes intenderte bruk for å bedre dra nytte av systemet og møte bydelens ønsker og mål i forhold til kvaliteten av tjenesten. Datamaterialet indikerer at det hovedsakelig er ressurspersoner som arbeider

med implementering og forvaltning av teknologiene som uttrykker å tilpasse teknologiene til deres behov. Likevel diskuterer samtlige av ressurspersonene i Velferdsteknologigruppen ukentlig både: «[...] bruken av teknologien, hvem som er kandidatene, og også kanskje å bruke teknologien på en annen måte enn det den kanskje i utgangspunktet er tiltenkt da» (R1). Herunder trekker ressurspersonene frem viktigheten av å ha en *personlig interesse* og *nysgjerrighet* for teknologiene, og R4 forteller i den sammenheng at:

[...] det er jo et hav med muligheter, men det er jo ikke alle mulighetene som passer for behovet til bruker. Og der kommer jo inn vår profesjonelle bakgrunn inn da. At det må vi kunne bestemme og avgjøre selv. (R4)

Sitatet illustrerer en gjennomgående tendens i materialet hvor ressurspersonene gir uttrykk for å ville påvirke teknologiene for å sikre en tjeneste preget av effektivitet og kvalitet. I den sammenheng gir flere ressurspersoner uttrykk for ønsker om å *gjenskape* teknologiene for å nå fremtidige målsetninger. Dette kommer til uttrykk på forskjellige måter, men en vanlig tendens ved ressurspersonenes responser er likevel ønsket om *samkoordinering* av de ulike teknologiene og informasjonen den frembringer, for å tilrettelegge for bedre samarbeid og informasjonsflyt i tjenesten. Flere ressurspersoner forteller at det finnes flere ulike digitale systemer, og at disse ikke snakker sammen. Dette resulterer i at ressurspersonene må ha oversikt over et veldig bredt område, samtidig som sjansen for at informasjon går tapt er stor.

Et sitat fra R5 illustrerer hvordan ressurspersonene er nødt til å holde oversikt over flere systemer, og som kan ha en innvirkning på kvaliteten og effektiviteten i tjenesten: «[...] jeg skal dokumentere i en journal som heter 136, og saksbehandlerne skriver i en som heter 121, og det er ingen som vet at jeg skriver i 136, så det ingen som leter etter de journalene» (R5). I tråd med dette uttrykker R5 videre et ønske om å koordinere de ulike systemene når hen forteller at: «det hadde vært kjekt om man hadde ett system, og der systemene kunne kommunisere med hverandre, egentlig» (R5). Disse sitatene illustrerer noe flere av ressurspersonene gir uttrykk for på forskjellige måter, hvor en fremtidig tilpasning av blant annet journalsystemene som dekker deres behov er ønskelig. Beretningene til R3 illustrerer også denne tendensen når hen svarer på spørsmålet om det er noen av teknologiene i tjenesten hen ville valgt å ikke ta i bruk, dersom hen kunne bestemt helt selv. Hen svarer at:

Nei, altså jeg tenker, skulle jeg bestemme helt selv så tror jeg nok heller jeg hadde prøve å gjøre noe med å integrere flere løsninger sammen, på samme sted. Jeg ser jo en nytte av egentlig alt vi benytter oss av sånne digitale løsninger, men at det er veldig mange forskjellige systemer, så jeg hadde nok heller gjort noe med integreringa eller samlinga liksom, hvis jeg hadde kunnet. (R3)

På den andre siden beskriver også noen ressurspersoner en *unngåelse* av teknologiene. Denne tendensen kommer blant annet til uttrykk i datamaterialet når noen ressurspersoner forteller at de unngår å anvende noen digitale teknologier grunnet innsnevrede muligheter for å utøve innflytelse på teknologiene. Denne tendensen kommer til uttrykk når R4 besvarer spørsmålet om det er noen digitale teknologier eller systemer hen ville valgt å *ikke* ta i bruk. Hen forteller i den sammenheng at: «[...] hvis jeg ikke får påvirke det, så kan jeg velge det bort» (R4).

Samtidig illustrerer datamaterialet at noen ressurspersoner unngår teknologiene ettersom de opplever at den fraværende bruken av teknologiene tidvis bidrar til å øke kvaliteten i tjenesten. Således oppgir noen ressurspersoner at det å unngå bruk av digitale verktøy bistår i en bedre ivaretagelse av brukerne i tjenesten. Et sitat fra R6 illustrerer denne tendensen når hen uttrykker at ulike digitale former for kommunikasjon og samarbeid ikke alltid fungerer like godt digitalt som ved fysisk, personlig kontakt: «Så det ... der har det nok en veldig sann bevisst ... at jeg har unngått det digitale. Fordi jeg ser at den mikrokommunikasjonen er helt essensiell for samarbeid, og det er det ikke ... det forsvinner digitalt» (R6).

Overordnet illustrerer datamaterialet en gjennomgående tendens hvor *kvaliteten* av tjenesten står i sentrum i ressurspersonenes refleksive orientering mot teknologiene, hvor ressurspersonene i stor grad understreker at de ikke skal «erstatte den varme hånda med den kalde teknologien» (R1). Variasjonen fremkommer derimot gjennom måtene ressurspersonene imøtegår teknologiernes standardisering for å sikre at brukerne av tjenesten får best mulig omsorg og pleie. Datamaterialet indikerer at flere ressurspersoner er bekymret for at teknologiernes kvantifisering av brukeroppfølgingen kan gå utover den kvalitative oppfølgingen. Dette kommer til uttrykk når R4 forteller at: «Brukeren skal oppleve samme tjenester selv om de har en medisindispenser, eller om hjemmesykepleien kommer fysisk med medisiner for eksempel» (R4). I den sammenheng uttrykker flere av ressurspersonene viktigheten av å betrakte velferdsteknologiene som et verktøy som skal bidra til å sikre kvaliteten og effektiviteten i tjenesten, og skal som sådan ikke oppleves som en erstatning av

fysisk pleie og omsorg. Et sitat fra R6 illustrerer denne tendensen når hen forteller at: «[...] begrensningene ligger jo i å ikke oppfatte det som et verktøy for hjemmetjenesten, men å oppleve det som en egen tjeneste» (R6). Dette støttes av R4 som forteller at: «Da må vi ikke på en måte snakke om dette her som en erstatning for noe, men heller et tilleggsverktøy hvor vi kan få informasjon og hvor vi kan tilpasse våre besøk for eksempel hos brukeren» (R4). Slik det fremkommer i sitatene, trekker flere av ressurspersonene frem viktigheten av å ikke trekke opp et skille mellom de digitale hjelpemidlene og de fysiske besøkene, og at bruken av de nye digitale teknologiene ikke skal gå på bekostning av kvaliteten i leveringen av tjenesten.

5.5 Oppsummering

Overordnet har analysen vist hvordan implementeringen av nye digitale teknologier, herunder velferdsteknologier, dokumentasjonssystemer og andre teknologier, har ført til vesentlige endringer i tjenesten. Som beskrevet i delkapittel 5.2 manifesterer disse endringene seg både i tjenestens struktur, arbeidsoppgaver, samarbeidsrelasjoner og kompetansebehov. Disse endringene har i sin tur ledet til nye muligheter for handlingsrom på den ene siden, hvorved det på den andre siden har virket innskrenkende. Slik det fremkom i delkapittel 5.3 illustrerer ressurspersonenes responser i denne sammenheng et tosidig forhold til teknologiene. På den ene siden fremskaffer teknologiene mer informasjon særdeles effektivt, og frigir således både tid og ressurser for ressurspersonene til å utøve handlingsrom på flere måter enn de ellers ville hatt muligheten til. På den andre siden har datamaterialet vist at teknologiene simultant legger en del beslag på tid og ressurser. Dette ser ut til å svekke ressurspersonenes handlingsrom grunnet kravet om å håndtere teknologienes feilmeldinger. Datamaterialet indikerer videre at det særlig er i starten av de digitale endringene det stilles krav til merarbeid, hvorpå teknologiene senere i den digitale endringsprosessen gjør arbeidet til ressurspersonene enklere. Videre indikerer datamaterialet at ressurspersonenes arbeidsoppgaver og roller i tjenesten, så vel som deres tidligere kompetanser er avgjørende for deres opplevde handlingsrom i de nye digitale miljøene. Til tross for at flere av ressurspersonene gir uttrykk for at de ulike teknologiene har bidratt til å gjøre deres arbeidshverdag mer transparent og strukturert, illustrerer ressurspersonenes responser samtidig at teknologienes standardisering ikke nødvendigvis dekker de behovene deres tjeneste har. For å imøtegå dette inngår flere av ressurspersonene i en tilpasningsprosess, gjenskapelsesprosess eller unngåelsesprosess for å

møte behovene og målene i tjenesten, med et vesentlig fokus på tjenestens effektivitet og kvalitet, slik det er beskrevet i delkapittel 5.4.

6 Diskusjon

I dette kapittelet diskuterer vi oppgavens problemstilling og tilhørende forskningsspørsmål opp mot det utvidede teoretiske rammeverket og forskningsprosjektets funn. Oppgavens fokusområde har vært å få innsikt følgende problemstilling:

Hvordan opplever ansatte i kommunehelsetjenesten muligheter for profesjonell agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen?

Følgende forskningsspørsmål har på bakgrunn av denne blitt stilt:

- 1. På hvilke måter opplever ansatte at deres muligheter eller begrensninger for handlingsrom endres med økende bruk av digitale teknologier?*
- 2. På hvilke måter opplever ansatte at handlingsrommet varierer mellom ulike arbeidskontekster?*

I den sammenheng skal vi reflektere over funnenes samsvar med anvendt teori, og diskuterer eventuelle funn som kan betraktes å avvike fra de ulike teoretiske perspektivene. I delkapittel 6.1 diskuteres mulighetene og begrensningene for utøvelse av handlingsrom når nye digitale teknologier innføres og tas i bruk, og i delkapittel 6.2 diskuteres variasjoner i opplevd handlingsrom mellom ulike arbeidskontekster. Avslutningsvis diskuterer vi i delkapittel 6.3 oppgavens overordnede problemstilling i lys av diskusjonen av forskningsspørsmålene, samt hvilke betingelser som bør være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster.

6.1 Muligheter og begrensninger for utøvelse av handlingsrom i lys av digitalisering

Den økende bruken av digitale teknologier i organisasjoner og virksomheter har blitt presentert under begrepet «digitalisering», forstått som endringer i organisasjonens tekniske og sosiale strukturer (Mueller & Renken, 2014; Stolterman & Fors, 2004). Digitaliseringen av kommunehelsetjenesten manifesterer seg på flere ulike områder, og kommer særlig til syne gjennom at brukere i større grad enn tidligere følges opp på avstand via arbeid på og gjennom

digitale teknologier. I den sammenheng viser analysene våre i tråd med Zuboff (1985) at teknologiene i kommunehelsetjenesten anvendes for å *automatisere operasjoner* som tidligere ble gjennomført manuelt av mennesker, med mål om å utføre de samme arbeidsoppgavene mer kostnads- og tidseffektivt. Funnene viser videre i tråd med Archer (2000, 2003) at digitaliseringen endrer strukturene den ansatte arbeider innenfor. Slik det fremkommer innen et relasjonelt perspektiv på profesjonell agency, opptrer den ansattes profesjonelle agency alltid i relasjon til *noe* (Eteläpelto et al., 2013). Således har profesjonell agency blitt presentert som profesjonelle individers muligheter til å utøve *handlingsrom* i sine *arbeidsrelaterte* omgivelser (Eteläpelto, 2017; Eteläpelto et al., 2013, Eteläpelto et al., 2014).

Vår analyse viser en rekke faktorer som bidrar til å skape både nye muligheter og begrensninger for handlingsrom i lys av den økende bruken av digitale innovasjoner i kommunehelsetjenesten. Mulighetene for handlingsrom kan forklares gjennom nye måter å innhente informasjon på, så vel som teknologienes kvalitetssikrede utforming. I tråd med Lupton (2017) og Leonardi (2007), viser våre at gjennom anvendelse av velferdsteknologier får ressurspersonene ofte *ny informasjon* som tidligere ikke har vært tilgjengelig, eller *enklere* tilgang til informasjon. I den sammenheng illustrerer funnene våre at anvendelsen av avstandsoppfølging, hvor ulike helsetjenester gjennomføres gjennom digitale medier heller enn tradisjonell personlig kontakt (Lupton, 2017), frembringer rike data om brukerne på en effektiv måte. I samsvar med argumentene til Anya og Tawfik (2017) illustrerer analysene våre at de digitale teknologiene dermed kan bidra til å gjøre ressurspersonene mer *proaktive* i oppfølgingen av brukerne, ved at bruken av velferdsteknologier og andre digitale innovasjoner frigir tid og ressurser som kan utnyttes på andre områder grunnet informasjonsinnhentingens effektivitet og omfang.

Resultatene viser også i samsvar med Leonardi (2007), Zuboff (1985) og Saari et al. (2019) at implementeringen av nye digitale innovasjoner og tilgangen til ny informasjon bidrar til endringer i *hvilke typer* oppgaver aktørene gjennomfører i organisasjonen, eller at det skapes *nye måter* å gjennomføre oppgavene på. Som funnene viser, opplever ressurspersonene muligheter for handlingsrom på *flere* områder enn tidligere, med bakgrunn i innføringen av teknologiene og deres kvalitetssikrede utforming og innhenting av informasjon. Dette fremkommer blant annet når ressurspersonene gir uttrykk for at teknologiene har muliggjort og skapt handlingsrom innen arbeidsoppgaver og ansvarsområder utenfor deres primære

ansvarsområder, og områder hvor de i prinsippet er ufaglærte. Et interessant aspekt ved funnene er likevel at til tross for endringer i strukturene vedrørende innhenting av informasjon i større kvanta, foregår *håndteringen* av informasjonen på omtrent samme måte som tidligere. Dette perspektivet kan synes å avvike fra Zuboffs (1988) teori om at endringer i måten en får tilgang på informasjon på, også påvirker håndteringen av informasjonen. Riktignok har dette tillatt ressurspersonene å utøve handlingsrom på tilsvarende samme måte innen dette området som før innføringen av de digitale innovasjonene i tjenestene. Videre viser funnene at bruken av velferdsteknologi ikke har medfulgt endringer i ressurspersonenes *faglige ivaretagelse* eller *oppfølging* av brukerne i seg selv, men at endringen ligger i den *fysiske tilstedeværelsen* ute i tjenesten med bruker. Funnene samsvarer således også med Bailey et al. (2012) hvor de digitale teknologiene i større grad enn tidligere har gjort at ressurspersonenes arbeidsoppgaver *fjernstyres*, og som resulterer i at de ansatte ikke til stadighet er i direkte kontakt med arbeidsoppgavene.

Av ytterligere teoretisk interesse er hvordan informasjonen som frembringes av teknologiene resulterer i en *transparens*, som i større grad synliggjør *hvor* det kan utøves handlingsrom. Funnene er således i tråd med Archers (2000, 2003) perspektiver på de strukturelle faktorenes betydning av utøvelse av handlingsrom, ettersom ressurspersonenes agentiske handlinger påvirkes av de omgivende kontekstuelle faktorene. I forlengelse av dette tyder analysene på at de nye måtene for innhenting av informasjon tydeliggjør arbeidet mellom både ressurspersonene og brukere, og ressurspersonene imellom. I samsvar med Edmondson et al. (2001) og Leonardi og Barley (2010) viser analysene våre at strukturene for samarbeidsrelasjonene i organisasjonen en gjenstand for endring med bakgrunn i innføringen av digitale teknologier. Dette fremkommer når ressurspersonene beskriver hvordan de digitale teknologiene har resultert i at deres samarbeidsrelasjoner nå knyttes til flere aktører enn tidligere, samtidig som relasjonene har økt i kompleksitet og etablerer nye avhengigheter. I samsvar med Archer (2000) synes det også i vår studie å være en gjensidig avhengighet mellom strukturene og mulighetene for handlingsrom, hvorpå ressurspersonenes interaksjon med teknologiene skaper ytterlige strukturer i tjenesten. Videre viser våre analyser at de digitale teknologiene har økt tverrfagligheten på tvers i organisasjonen, som konsekvens av den økte transparensten i tjenesten. Dette fremkommer når ressurspersonene beskriver at teknologiene gjør at de nå får mer informasjon og oversikt over både brukerne og de andre aktørene på tvers av organisasjonen. Funnene er således i tråd med tidligere forskning

(Leonardi, 2007), som fremhever hvordan mer informasjon om andres ekspertise danner grunnlag for å ta mer informerte valg i samarbeidsrelasjoner. Videre er funnene i tråd med Edmondson et al. (2001) hvorved de nye teknologiene også bidrar til å minimere grensene mellom hver aktør, og forsterker den gjensidige avhengigheten mellom de ulike ansatte i tjenesten. Det synes derfor som de nye teknologiene har skapt muligheter for ressurspersonene til å utøve handlingsrom i samarbeidsrelasjoner til flere kolleger og brukere på kortere tid.

Når det gjelder opplevde begrensninger i handlingsrommet kan det synes som ressurspersonene primært opplever begrensninger på bakgrunn av teknologienes kompleksitet. Funnene tyder på at mindre velfungerende digitale teknologier går utover tiden og ressursene til å utøve selve tjenestevirksomheten, ved å sørge for en velfungerende anvendelse av teknologiene. Dette samsvarer i tråd med tidligere forskning (Gough et al., 2014), som poengterer at mer avanserte teknologier krever en re-kalibrering og feilsøking med jevne mellomrom, og som således går ut over tiden avsatt til leveringen av pleie og omsorg. Resultatene våre illustrerer derfor at velfungerende teknologier er avgjørende for ressurspersonenes levering av omsorg og pleie. Analysene viser også at flere av ressurspersonene trekker frem at det pålegges en stor kapasitet til å håndtere de uforutsette utfordringene med teknologiene. Funnene er således i tråd med Zuboff (1985, 1988), som understreker at det skapes nye kompetansebehov som grunnlag for å kunne handle intensjonelt med teknologiene. I den sammenheng samsvarer resultatene også med funnene til Gough et al. (2014) sin studie av sykepleieres opplevelse av nye teknologier på arbeidsplassen, hvor det kom frem at anvendelse av nye digitale teknologier stiller flere krav til sykepleieres datakompetanse. Resultatene våre illustrerer at de digitale teknologiene tidvis leder til merarbeid for ressurspersonene som følger av teknologienes kompleksitet og mangelen på tilstrekkelige datakompetanser for å håndtere teknologienes feilmeldinger, og som dermed legger en del begrensninger for ressurspersonenes muligheter for å utøve handlingsrom og profesjonell agency. Til tross for at analysene viser at ressurspersonene i varierende grad opplever å ha tilstrekkelige datakompetanser til å håndtere teknologienes feilmeldinger, viser funnene at disse kompetansene på selve teknologiene, hvordan de kan brukes på en hensiktsmessig måte og hvordan de kan kombineres med deres generelle profesjonelle kompetanser er viktige for en profesjonell yrkesutøvelse og opplevd handlingsrom. Dette er i tråd med tidligere forskning (Waardenburg et al., 2018) som

fremhever viktigheten av ekspertise både innenfor det tradisjonelle arbeidet og digitale kompetanser.

Samlet viser analysene at innføringen av nye digitale teknologier i kommunehelsetjenesten medfører strukturelle endringer som både har innvirkning på hvor og hvordan individets utøvelse av agency utspiller seg. De strukturelle endringene skaper således både muligheter og begrensninger for utøvelse av handlingsrom med bakgrunn i teknologienes utforming og kompleksitet, så vel som innhenting av informasjon og tilrettelegging for transparens.

6.2 Variasjoner i opplevd handlingsrom mellom ulike arbeidskontekster

Variasjonen i opplevd handlingsrom på tvers av digitale arbeidskontekster har blitt presentert som en prosess som på den ene siden er betinget av de strukturelle rammene den konkrete praksisen setter (Archer, 2000, 2003). Samtidig kan forskjellene i opplevd handlingsrom også forstås i relasjon til individets deltakelse i andre kontekster det beveger seg imellom (Dreier, 1999, 2008, 2009). I tillegg kan forskjeller i individets sosiokulturelle historie (Vygotsky, 1978) og ulike livsløpsbaner (Emirbayer & Mische, 1998) forklare variasjoner av opplevd handlingsrom når ulike individer handler innenfor én og samme sosiokulturelle kontekst.

Vår analyse viser en rekke faktorer som kan bidra til å forklare variasjoner mellom ressurspersonenes opplevde handlingsrom. Disse faktorene kan både forklares gjennom forskjeller i ressurspersonenes livsløp, variasjoner i arbeidskonteksternes strukturelle rammer, men også gjennom hvordan ressurspersonenes temporale orientering fungerer på tvers av de strukturelle kontekstene de beveger seg imellom. Funnene viser i tråd med Emirbayer og Mische (1998) hvordan ressurspersonene utøver iterativ agency gjennom å mobilisere ulike typer fortidsrepertoarer for å kunne utøve profesjonelt handlingsrom i nåtidige kontekster. De trekker blant frem hvordan tidligere kompetanser, erfaringer og ressurser har vært nyttige for både å kunne utøve sin profesjonelle kompetanse overfor teknologiene, men også som et ledd i å reforhandle sin profesjonelle identitet (Eteläpelto et al., 2013) når deres arbeidshverdag har blitt mer preget av ulike teknologiske løsninger. Dette kommer frem gjennom hvordan flere av ressurspersonene beskriver at deres profesjonelle erfaring har kommet til nytte for å håndtere sin yrkesutøvelse i nye digitale arbeidskontekster. I tillegg fremkommer det også

hvordan flere av ressurspersonene med kortere klinisk erfaring har dratt nytte av velferdsteknologiutdanningen som et verktøy til å reflektere over teknologienes ulike fordeler og ulemper i tjenesten.

Et interessant aspekt er imidlertid hvordan ressurspersonenes generasjonstilhørighet synes å utgjøre en betydning for i hvilken grad de opplever seg kapable til å utøve profesjonell agency på tvers av ulike digitale arbeidskontekster. I samsvar med Gough et al. (2014) synes det også i vår studie å være særlig de eldre ansatte som opplever innskrenkninger i sitt profesjonelle handlingsrom i møte med nye teknologier. Som fremhevet av Gough et al. (2014), peker også deltakerne i denne studien på en manglende digital kompetanse og tilhørende usikkerhet overfor nye teknologiske løsninger som bakgrunn for innskrenkningen. I kontrast til de eldre ressurspersonene synes de yngre ressurspersonene i mindre grad å oppleve de teknologiske løsningene som begrensende. De yngre ressurspersonene uttrykker snarere at gjennom å sette av tid og ressurser til å bli kjent med og eksperimentere med nye teknologier, kan dette heller skape dem ytterligere muligheter og fortrinn i yrkesutøvelsen. Dette fremkommer blant annet gjennom hvordan de yngre ressurspersonene i større grad inngår i det Boudreau og Robey (2005) omtaler som improvisert læring, eller det Aagaard og Lund (2020) omtaler som transformativ digital agency når teknologiene ikke fungerer i tråd med deres ønsker og behov. De eldre ressurspersonene utøver i større grad en unngåelsespraksis når de opplever at teknologiene gjør arbeidet deres mer tungvint. I tråd med Orlikowski (1992) synes det som at ansatte som har vært i organisasjonen over et lengre tidsrom og er vant til å gjennomføre arbeidsoppgaver på mer tradisjonelle måter, gjerne utviser en innledende motstand mot nye teknologier som innføres og griper inn i deres tradisjonelle yrkesutøvelse. Det understrekes likevel at hverken Orlikowski (1992), Boudreau og Robey (2005) eller Aagaard og Lund (2020) undersøkte *variasjonen* i utøvelse av handlingsrom mellom ulike ansattgrupper i digitale handlingskontekster. Dette funnet bærer riktignok likheter med Anthonys (2018) påstand om at aktører med lavere status i en organisasjon ofte inngår i undersøkende praksiser med nye teknologier når de anser dette som en mulighet for å høyne posisjonen sin i organisasjonen.

Samlet sett kan variasjonen i opplevd handlingsrom på tvers av generasjoner ses i lys av at de yngre generasjonene i større grad har omgitt seg av ulike teknologiske redskaper gjennom et helt livsløp. Den grunnleggende digitale kompetansen flere av de yngre ressurspersonene

beskriver har vært nyttige for dem, kan på bakgrunn av dette forstås som at de i større grad enn de eldre har hatt anledning til å appropriere ulike digitale teknologier som et verktøy (Wertsch, 1991). Dette har tillatt dem å anvende denne kompetansen som et medierende redskap (Säljö, 2006; Vygotsky, 1978) i møte med nye teknologier i profesjonelle sammenhenger. I tråd med Dreier (1999) harmonerer denne overføringsverdien godt med hvordan aktørens deltakelse i bestemte sosiokulturelle kontekster, også påvirker mulighetene for utøvelse av handlingsrom i andre typer kontekster.

Ressurspersonene trekker ikke bare på sine fortidige repertoarer for å utøve handlingsrom overfor teknologiene, men uttrykker også ulike typer ønsker for hvordan teknologi og omsorgsutøvelse bør samspille i fremtiden. Ressurspersonene utviser, i tråd med Emirbayer og Mische (1998) *prosjektiv agency*, når de uttrykker ønsket om å samkoordinere teknologiene for å bedre informasjonsflyten på tvers av kolleger og arbeidskontekster, og foreslår ulike alternativer for å imøtegå dette behovet. Resultatene viser i denne sammenheng hvordan ressurspersonene inngår i det Nevo et al. (2016) omtaler som teknologigjenskapelse når de uttrykker ønsker om å tilpasse og endre teknologiene slik at de fungerer mer sømløst i tjenesten i fremtiden.

Et interessant aspekt er hvordan *utøvelsen* av teknologigjenskapelse i denne studien, til forskjell fra i Nevo et als. teori, ikke gjennomføres av ressurspersonene *selv*, men i samarbeidsrelasjoner på tvers av arbeidskontekster. Selve *gjenskapelsen* av teknologiene gjennomføres av leverandørene av teknologiene på bakgrunn av tilbakemeldinger fra ressurspersonene. Profesjonelt handlingsrom synes å bli utøvd på et mer komplekst plan, da ressurspersonene i dette tilfellet både utøver agency på tvers av arbeidskontekster i relasjon til andre eksterne aktører, samtidig som de utøver handlingsrom på tvers av temporale dimensjoner. Dette kommer til syne gjennom hvordan de på bakgrunn av deres fortidige erfaringer med teknologienes virkemåter som et verktøy i deres tjeneste forestiller seg nye måter å utvikle teknologiene på slik at de kan fungere bedre i fremtiden, samtidig som de kommuniserer sine temporale orienteringer som ledd i en samarbeidsrelasjon med leverandørene av teknologiene. Denne formen for profesjonell agency samsvarer med Emirbayer og Mische (1998) som hevder at agency både utøves i temporale og relasjonelle baner samtidig.

Av ytterligere teoretisk interesse ved funnene er hvordan rollene og arbeidsoppgavene ressurspersonene inntar overfor teknologiene utgjør betydning for forskjeller i profesjonelt handlingsrom. Som funnene viser, opplever ressurspersonene en større grad av handlingsrom når de arbeider med forvaltning og implementering av velferdsteknologier, enn når de anvender teknologier som et verktøy i tjenesten. En lignende tendens kom også frem hos Nielsen et al. (2016) i deres studie av innføring av digitale teknologier i hjemmehjelpen. I tråd med Nielsen et als. studie har det også i denne studien kommet frem at aktørene som i større grad gjennomfører administrative oppgaver, der teknologiene *i seg selv* er i fokus opplever høyest grad av profesjonelt handlingsrom. I lys av Archer (2003) kan administrative oppgaver i større grad åpne muligheter for å utøve en refleksiv orientering mot teknologiene, der en kan ta standpunkter og utøve innflytelse på hvordan hva teknologiene skal *være* i kommunehelsetjenesten. Dette samsvarer med Saari et al. (2019) som hevder at aktørens inngåelser i teknologigjenskapelser er en refleksiv prosess. I så måte kan det tenkes at når ressurspersonene arbeider med teknologier som et verktøy ute i tjenesten, er de i større grad bundet av teknologiens allerede fastsatte rammer. Riktignok opplevde ikke samtlige av ressurspersonene økt handlingsrom når de befant seg i administrative posisjoner, hvorpå enkelte av dem opplevde mindre grad av innflytelse i møte med leverandørene. Denne variasjonen kan riktignok forklares på bakgrunn av andre faktorer, som personlige disposisjoner (Goller & Harteis, 2017), eller innbyrdes statusforskjeller (Anthony, 2018). Samlet sett indikerer funnene, i tråd med Dreier (1999, 2009), at aktørens handlingsrom på den ene siden utartes forskjellig basert på hens tidligere deltakelse i andre digitale kontekster. På en annen side viser funnene at også de strukturelle rammene som eksisterer i selve den digitale praksisen danner grunnlag for variasjon i profesjonelt handlingsrom.

6.3 Profesjonell agency i digitale arbeidskontekster

Studiens overordnede formål har vært å undersøke hvordan ansatte i kommunehelsetjenesten opplever deres profesjonelle agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen. Dette gjennom å ta utgangspunkt i et teoretisk rammeverk på profesjonell agency og fokusere det inn mot digitale arbeidskontekster, samt presentasjon av tidligere forskning som på ulike måter har undersøkt dette fenomenet. Det teoretiske utgangspunktet for analysen har derfor vært at profesjonelle individer utøver handlingsrom når de enten sammen eller alene utviser innflytelse eller tar valg som påvirker deres arbeid eller

profesjonelle identiteter i digitale handlingskontekster. I dette avsluttende delkapittelet skal vi sammenfatte diskusjonskapitlene, der vi har tatt for oss forskningsspørsmålene for å diskutere oppgavens overordnede problemstilling. Dette gjennom å først presentere hvordan en på bakgrunn av oppgavens forskningsspørsmål kan forstå variasjonen av profesjonell agency mellom ressurspersonene når nye digitale teknologier innføres og tas i bruk i kommunehelsetjenesten. Avslutningsvis skal vi med dette som utgangspunkt diskutere hvilke betingelser som bør være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster.

6.3.1 Hvordan kan vi forstå variasjonen i profesjonell agency i kommunehelsetjenesten?

Analysen og diskusjonen har vist at variasjonen i opplevd handlingsrom mellom ressurspersonene både kan forstås i lys av individuelle og kontekstuelle faktorer. Som diskutert i delkapittel 6.1 synes mulighetene for utøvelse av profesjonelt handlingsrom ved digitalisering på tvers av ressurspersoner å bunne i at de nå har nye tilganger til informasjon som de ikke hadde tidligere. I lys av Zuboff (1985, 1988) kan derfor ressurspersonenes utvidede handlingsrom forklares med økt tilgang på informasjon, både i deres arbeidsoppgaver og samarbeidsrelasjoner. Som funnene indikerer, virker ressurspersonenes handlingsrom å bli utvidet i lys av teknologienes synliggjøring av prosesser som tidligere ikke var transparente. I tråd med Anya og Tawfik (2017) har dette tillatt dem å utføre arbeidsoppgaver på en mer effektiv og tidsbesparende måte, ettersom de gjennom teknologiene blir i stand til å utføre arbeidsoppgavene på samme måte som tidligere, uten å måtte avlegge tidskrevende besøk. En lignende tendens manifesterer seg i samarbeidsrelasjonene, der teknologiene, i tråd med tidligere forskning (Edmondson et al., 2001; Leonardi, 2007), også har skapt en økt transparens *mellom* de ulike aktørene som inngår i samarbeidet. Teknologiene har i denne sammenheng lagt til rette for en tydeligere struktur i tjenesten, og gjort det lettere å dele informasjon, koordinere arbeidet med andre kolleger, og skape forutsigbarhet i arbeidshverdagen. I tråd med Dreier (1999, 2009), kan en på bakgrunn av dette anta at ressurspersonenes økende grad av deltakelse i en digital kontekst, tillater dem å i mindre grad måtte engasjere seg i manuelle kontekster. Dette frigjør i så måte handlingsrom til å engasjere seg ytterligere i den digitale konteksten, uten at dette går på bekostning av deres profesjonelle yrkesutøvelse og kvaliteten i omsorgsutøvelsen.

Ressurspersonene opplevde på tross av dette variasjoner i opplevd handlingsrom. Som diskutert i kapittel 6.2 kan variasjonene forklares i lys av hvilke tidligere repertoarer ressurspersonene bringer med seg inn i ulike digitale handlingskontekster for å kunne nyttiggjøre seg av, og handle intensjonelt med teknologiene. Funnene og analysen viser at mulighetene og begrensningene i opplevd handlingsrom i hovedsak baserer seg på i hvilken grad ressurspersonene innehar digital kompetanse, samt teknologienes kompleksitet. I tråd med Emirbayer og Mische (1998) mobiliserer aktører sine tidligere ressurser for å kunne utøve handlingsrom i nåtidige kontekster. Disse ressursene kan i tråd med Dreier (1999) være mediert gjennom tidligere erfaringer individet har tilegnet seg gjennom deltakelse i en rekke ulike kontekster gjennom sitt livsløp. Som Zuboff (1985) har vist til er det særlig tre ulike kompetanser (abstrakt tenkning, induktiv resonnering og teoretisk kunnskap) som bør være til stede for at individer skal kunne operere hensiktsmessig og intensjonelt med teknologiene. Basert på variasjoner i ressurspersonenes ulike livsløp kan disse kompetansene være mer eller mindre til stede fra person til person. Enkelte beskriver hvordan de har vokst opp med teknologier rundt seg, og i så måte i større grad har hatt muligheten til å appropriere teknologiene som et verktøy de kan overføre til andre situasjoner og kontekster (Vygotsky, 1978; Wertsch, 1991, 1997). På en annen side kan andre ressurspersoner ha gjennomgått andre livsløpsbaner, der de i større grad er vant til å interagere med verden manuelt, og i så måte ikke hatt samme mulighet til å appropriere teknologiene i samme omfang. I slike situasjoner kan teknologiene oppleves som et truende eller et forstyrrende element i yrkesutøvelsen, og kan i slike tilfeller bli noe ressurspersonene unngår å engasjere seg i (Boudreau & Robey, 2005; Orlikowski, 1992) for å kunne opprettholde sin profesjonelle identitet (Eteläpelto et al., 2013).

Analysene og diskusjonen har også vist hvordan ressurspersonenes ulike arbeidsoppgaver og roller overfor teknologiene skaper variasjoner i hvordan de opplever sitt profesjonelle handlingsrom. Det fremkom i denne sammenheng at når ressurspersonene fokuserer *på* teknologiene som et objekt, opplever de økende grad av handlingsrom i forhold til når de arbeider *gjennom* teknologiene som et verktøy. Som trukket frem i delkapittel 6.2 kan en mulig forklaring på denne variasjonen i opplevd handlingsrom være at når ressurspersonene arbeider med implementering og forvaltning av teknologiene har de, i tråd med Emirbayer og Mische (1998), muligheter til å utøve de agency i flere temporale og kontekstuelle dimensjoner samtidig. Når ressurspersonene anvender teknologiene som et verktøy i tjenesten

mobiliserer de i hovedsak sine fortidige erfaringer og kompetanser for å kunne utplassere og aktivere teknologiene, samt overvåke og reagere på dataene teknologiene genererer. De iverksetter videre sine nåværende erfaringer for å kunne ta praktiske og evaluerende beslutninger overfor teknologienes samspill med hver enkelt bruker, for å vurdere hvorvidt dette samspillet er hensiktsmessig eller om den digitale oppfølgingen skal avsluttes. Ressurspersonene er imidlertid gjennom slike arbeidsoppgaver fortsatt i stor grad bundet av teknologienes allerede eksisterende rammer. Når ressurspersonene derimot utfører mer administrative oppgaver overfor teknologiene, åpner det seg imidlertid muligheter for å utvise agency også i fremtidige dimensjoner. Ressurspersonene har gjennom disse rollene mulighet til å forestille seg alternative retninger for teknologiene, og i større grad bevege seg ut av de eksisterende rammene som allerede er nedfelt i dem. Dette samtidig som de mobiliserer sine tidligere repertoarer for å kunne forhandle med leverandørene i den nåtidige konteksten. På bakgrunn av dette kan variasjonen i hvilke kontekster ressurspersonene beveger seg mellom ha betydning for deres muligheter for inngåelse i det Nevo et al., (2016) omtaler som teknologigjenskapelse, altså å kunne endre å tilpasse teknologiene for at de i større grad skal harmonere med ressurspersonenes fremtidige ønsker og behov. Samlet sett, og i tråd med Dreier (1999, 2009) varierer ressurspersonenes opplevelse av profesjonell agency i kommunehelsetjenesten når arbeidet deres blir mer digitalisert. Dette kan på den ene siden ses i lys av hvilke digitale kontekster de har beveget seg mellom i fortiden. Samtidig utgjør deres deltakelse i, og bevegelse mellom, nåtidige kontekster en viktig betydning for deres utøvelse av profesjonelt handlingsrom.

6.3.2 Hvilke betingelser bør være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster?

På bakgrunn av det som har fremkommet overfor, synes det særlig å foreligge to betingelser som bør være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i digitale arbeidskontekster: *digitale kompetanser* og en *arena* hvor de ansatte har en stemme.

I tråd med Zuboff (1988) har implementeringen av nye digitale teknologier vist seg å lede til mer kognitivt utfordrende arbeidsoppgaver, hvorpå de strukturelle endringene har skapt nye kompetansebehov for å utøve profesjonelt handlingsrom (Hertzum & Simonsen, 2019; Zuboff, 1985, 1988). En sentral betingelse som bør være til stede for at ansatte skal oppleve profesjonell agency i tråd med innføringen av digitale teknologier er således *tilfredsstillende*

digitale kompetanser vedrørende selve fungeringen og bruken av teknologiene. De ansattes digitale kompetanser synes nemlig å resultere i en økt opplevelse av autonomi i deres arbeidsoppgaver (Gough et al., 2014), som følger av en utvidet mulighet til å appropriere teknologiene som et verktøy. Mer avanserte teknologier ser videre ut til å kreve jevnlig feilsøking og re-kalibreringer (Gough et al., 2014), hvorpå mangelen på adekvate digitale kompetanser kan hindre den ansatte i å anvende teknologiene på en intensjonell måte (Saborowski & Kollak, 2015). Således kan digitale kompetanser betraktes som en vesentlig betingelse for å bryte ned ulike avhengighetsstrukturer i de ansattes arbeidsrelaterte omgivelser.

Likevel synes det i tråd med Gough et al. (2014), at ansattes *generelle arbeidserfaringer* og profesjonelle kompetanser er vel så vesentlige for de ansattes opplevde handlingsrom, og at disse utvikler seg i relasjon til de nye teknologiene som innføres. Således synes kompetanser som er i *skjæringspunktet* mellom de digitale kompetansene og de generelle profesjonelle kompetansene å være en viktig betingelse for opplevd handlingsrom i digitale arbeidskontekster. Herunder synes også en personlig interesse for de nye digitale teknologiene å være en viktig betingelse for å tilegne de tilstrekkelige digitale kompetansene, og dermed oppleve et utvidet handlingsrom. Denne interessen ser videre ut til å ha innvirkning på tilpasning- og gjenskapelsesaktiviteter for å justere teknologiene til behovene og formålet i tjenesten.

Videre, i tråd med Dreier (1999, 2009), vil ansattes opplevelse av profesjonell agency avhenge av individets livsløp og temporale orientering på tvers av de kontekstene de beveger seg imellom. De ansattes fortidige og nåtidige erfaringer med teknologiene vil således skape muligheter til å forestille seg alternative retninger for teknologiene, gjennom tilpasninger og gjenskapelser, for å imøtegå teknologienes standardisering slik at de møter arbeidets behov og formål. Denne tendensen vil også variere med hensyn til de ansattes arbeidsoppgaver og roller overfor teknologiene. De ansatte som i større grad erfarer å ha en arena hvor de kan komme med tilbakemeldinger og berette om sine fremtidige ønsker i tråd med de digitale teknologiene, opplever overordnet å ha et mer utvidet handlingsrom ved digitalisering. Dermed kan en arena hvor de ansatte har en stemme, uavhengig av deres arbeidsoppgaver og roller i organisasjonen, være en viktig betingelse for opplevd utvidet handlingsrom. Dette kan gjøre at *flere* ansatte opplever et utvidet handlingsrom uten en form for polarisering. En slik

arena kan videre åpne mulighetene for å utvise agency også i fremtidige dimensjoner.

Samlet kan ansattes tilstrekkelige digitale kompetanser i tilknytning til deres generelle profesjonelle kompetanse, så vel som en arena hvor de ansatte har mulighet til å formidle fremtidige tilpasninger og gjenskapelser av teknologiene til lokale behov, være fundamentale betingelser for at den ansatte skal oppleve nåtidig og fremtidig profesjonell agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen.

7 Oppsummering og konklusjon

I denne kvalitative intervjustudien har vi benyttet oss av syv ressurspersoner i kommunehelsetjenesten i Oslo for å belyse profesjonell agency i digitale arbeidskontekster. Studiens fokus har vært på ressurspersonenes opplevde handlingsrom i tråd med den økende bruken av digitale teknologier som følge av innføringen av velferdsteknologier, dokumentasjonssystemer og andre teknologier i kommunehelsetjenesten. Oppgavens problemstilling har vært følgende: *hvordan opplever ansatte i kommunehelsetjenesten muligheter for profesjonell agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen?* Studiens teoretiske rammeverk har vært retningsledende for datainnsamlingen og de påfølgende analysene av empirien, hvor diskusjonen vedrørende funnene og analysen har belyst og besvart de følgende to forskningsspørsmålene: «På hvilke måter opplever ansatte at deres muligheter eller begrensninger for handlingsrom endres med økende bruk av digitale teknologier?» og «på hvilke måter opplever ansatte at handlingsrommet varierer mellom ulike arbeidskontekster?». I dette kapittelet vil først intervjustudiens hovedfunn sammenfattes, og dernest studiens bidrag. Avslutningsvis vil studiens begrensninger diskuteres, med påfølgende forslag til videre forskning.

7.1 Studiens hovedfunn

Et teoretisk rammeverk, som fremhevet i kapittel 3, ble konstruert for å belyse hvordan ansatte opplever sin profesjonelle agency når nye digitale teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen. Begrepet «digitalisering» (Hylving & Schultze, 2013; Legner et al., 2017) ble belyst og relatert til begrepene «digitisering» og «digital transformasjon» (Mueller & Renken, 2017; Stolterman & Fors, 2004) hvorpå automatisering (Zuboff, 1985) og fjernstyring (Bailey et al., 2012) av arbeidsoppgaver ble fremhevet som sentrale endringsprosesser i denne sammenheng. For å undersøke ressurspersonenes opplevde handlingsrom i lys av den økende bruken av digitale teknologier, har vi benyttet oss av teoretiske perspektiver på profesjonell agency. I den forbindelse har vi benyttet Eteläpelto et als. (2013, 2017) rammeverk på profesjonell agency. Rammeverket er videre blitt utvidet ved hjelp av Dreiers (1999, 2009) teoretisering om «personlige deltakerbaner på tvers av sosiale kontekster», og supplert med Aagaard og Lunds (2020) og Nevo et als. (2016) beskrivelser av «Transformativ digital agency» og «Teknologigjenskapelse» for å fokusere det inn mot profesjonell agency i digitale

arbeidskontekster.

Datagrunnlaget til den kvalitative intervjustudien ble samlet gjennom semi-strukturerte intervju med syv ressurspersoner innen én foregangsbydel i kommunehelsetjenesten i Oslo. Datamaterialet fra intervjuene ble analysert gjennom tematisk analyse, hvor transkripsjonene ble undersøkt for å utlede koder og temaer for å videre analysere funnene opp mot det teoretiske rammeverket.

Analysene har vist at ansatte i kommunehelsetjenesten opplever at innføringen og anvendelsen av nye teknologier i arbeidshverdagen har skapt både nye muligheter og begrensninger for opplevd profesjonell agency. Slik det har fremkommet i analysen synes mulighetene for utøvelsen av profesjonelt handlingsrom primært å bunne i de nye måtene hente inn og få tilgang til informasjon. Diskusjonene har vist at en mulig forklaring på dette kan være teknologienes synliggjøring av prosesser og samarbeidsrelasjoner som tidligere ikke har vært transparente, og som dermed tillater de ansatte å utføre arbeidsoppgavene på en mer effektiv og tidsbesparende måte, og på enda flere områder enn tidligere. Vi fant i den forbindelse at teknologiene har skapt tydeligere rammebetingelser i tjenesten som har forenklet informasjonsdelingen og koordineringen av samarbeid med blant annet kollegaer, og således utvidet ressurspersonenes opplevde handlingsrom.

Vi fant videre at den økende bruken av digitale teknologier har introdusert nye begrensninger for opplevd profesjonelt handlingsrom. Analysene viser relatert til dette at teknologienes kompleksitet tidvis legger beslag på de ansattes tid og ressurser ved håndteringen av uforventede feilmeldinger og feilsøkinger. Ressurspersonenes responser illustrerer at den økte bruken av teknologiene har gjort at det har oppstått nye kompetansebehov i skjæringspunktet mellom digitale kompetanser og de generelle profesjonelle kompetansene, som grunnlag for å utøve profesjonell agency. Analysene har videre vist at ansatte opplever at handlingsrommet varierer mellom ulike arbeidskontekster. Diskusjonen har vist at en mulig forklaring på dette er de ansattes tidligere repertoarer som bringes inn i de ulike digitale handlingskontekstene for å nyttiggjøre seg av og handle intensjonelt med teknologiene.

Med utgangspunkt i problemstillingen, illustrerer den kvalitative intervjustudien vår derfor at digitalisering skaper både nye muligheter og begrensninger for å utøve handlingsrom, og at de

ansattes tidligere erfaringer og temporale orientering utgjør en vesentlig faktor for å utøve profesjonell agency.

7.2 Studiens bidrag

Denne studien kan bidra til å belyse hvordan disse fenomenene opptrer sammen, og nedfeller seg i konkrete arbeidskontekster. I den forbindelse har studien gitt flere innsikter i hvordan strukturelle og individuelle faktorer utgjør en betydning for individers opplevelse av sin profesjonelle agency når nye teknologier innføres og tas i bruk i organisasjonen. Her har studien blant annet belyst hvordan forskjeller i individuelle livsløpsbaner og variasjoner i de digitale kontekstene en beveger seg imellom har skapt ulike muligheter og begrensninger for utøvelse av handlingsrom. Også hvordan disse variasjonene har manifestert seg i konkrete agentiske handlinger overfor teknologiene har blitt illustrert gjennom denne studien. Videre har studien kommet med forslag til hvilke betingelser som bør være til stede for at individer skal oppleve å ha profesjonelt handlingsrom i digitale arbeidsomgivelser. Endelig har studien bidratt til litteraturen gjennom å videreutvikle eksisterende teori om profesjonell agency ved å utvide og fokusere et generelt rammeverk (Eteläpelto et al., 2013) inn mot digitale handlingskontekster. Vi håper vårt utvidede teoretiske rammeverk kan fungere som et springbrett for undersøkelse av individers profesjonelle agency i andre arbeidskontekster som på ulike måter preges av digitalisering. Samtidig håper vi rammeverket kan bli gjenstand for revidering og videreutvikling i fremtiden, gjennom anvendelse av mer sofistikerte metodiske grep enn det som har blitt gjort i denne studien. På bakgrunn av dette skal studiens begrensninger og forslag til videre forskning diskuteres.

7.3 Studiens begrensninger og forslag til videre forskning

Ettersom denne studien har blitt planlagt, gjennomført og skrevet over i hovedsak ett semester, har dette lagt noen tidsmessige føringer og begrensninger med hensyn til det teoretiske rammeverkets omfang og hvilke metodiske avgjørelser vi foretok. Planleggingen og gjennomføringen av datainnsamlingen ble i tillegg gjort under den pågående Covid-19-pandemien, med tilhørende restriksjoner for sosial kontakt. Dette satte ytterligere begrensninger for *hvilke* typer data vi kunne benytte oss av, og *hvordan* disse kunne samles inn. Kommunehelsetjenesten er dessuten en sentral aktør i håndteringen av den pågående pandemien, noe som har opptatt mye av deres tid og ressurser. Dette har hatt betydning for

hvem som har hatt anledning til å delta i studien, samt *hvor mange* det har vært mulig å rekruttere. Resultatene våre tyder på at det er flere funn som kan valideres på andre måter gjennom videre forskning, ved å benytte seg av andre metodologiske fremgangsmåter og teoretiske forutsetninger enn det vi har gjort.

En begrensning ved vår kvalitative intervjustudie er at vi kun benyttet oss av én metode for å samle inn data. Ettersom vår studie tar utgangspunkt i et fenomenologisk grunnsyn, anså vi semi-strukturert intervju som den mest hensiktsmessige metoden for å kunne innhente deltakernes subjektive oppfatning av deres profesjonelle agency i møte med digitale teknologier. Riktignok kunne vi ha benyttet oss av metodetriangulering for å kontrollere det deltakerne rapporterte selv opp mot data hentet inn gjennom andre metoder. Det kunne i denne sammenheng vært interessant å benytte seg av *observasjon* for å undersøke hvorvidt deltakernes egne refleksjoner eller opplevelser av profesjonell agency var i samsvar med deres responser når de utøvde dette i møte med teknologiene. Ikke-verbale data ville dessuten kunne gi oss rikere beskrivelser av hvilke mekanismer som gjør seg gjeldende i ulike sosiale kontekster (Bryman, 2016). På bakgrunn av dette kunne vi fått et bedre innblikk i hvordan aktørens atferd både påvirker, og blir påvirket av, den sosiale konteksten de befinner seg i, og hvordan denne kan variere på tvers av sosiale kontekster. Å bli godt kjent med de ulike sosiale kontekstene krever imidlertid at forskeren befinner seg i feltet *over tid*, og på bakgrunn av det kunne datainnsamlingen derfor foregått mer *longitudinelt*. Det kunne derfor vært interessant å undersøke fenomenet videre ved hjelp av et mer *etnografisk* design (Ciuk, Koning & Kostera, 2018), der både intervjuer og observasjoner kombineres over et lengre tidsspenn for å innhente rikere beskrivelser for hvordan innføringen av nye digitale teknologier over tid har betydning for deltakernes oppfatning av deres profesjonelle agency.

En annen begrensning med denne studien relaterer seg til rekrutteringen av deltakere. Til tross for enkelte innbyrdes forskjeller i ressurspersonenes utdannings- og yrkesbakgrunner bærer studiens utvalg preg av å være noe ensartet. Samtlige av deltakerne fungerte som ressurspersoner og de fleste hadde relativt like arbeidsoppgaver opp mot teknologiene. Dette kan ses i lys av at studien er gjennomført innenfor et overordnet prosjekt som satte føringer for hvilke deltakere vi kunne benytte oss av. Studiens deltakere, samt bydelen studien ble gjennomført i, ble i stor grad rekruttert på bakgrunn av et allerede etablert kontaktforhold mellom bydelen og prosjektlederen i CORPUS-prosjektet. Dette medførte at studiens

deltakere i stor grad ble valgt ut på bakgrunn av nettverk og tilgjengelighet, heller gjennom teoribaserte kriterier. Selv om funnene og diskusjonen viser til at det eksisterer variasjoner i profesjonelt handlingsrom mellom studiens deltakere, kunne det vært interessant å utvide utvalget til også å omfatte andre aktørers opplevelse av handlingsrom arbeidskontekster som gjennomgår digitalisering.

Det kunne i den forbindelse vært interessant for videre forskning å undersøke andre grupper i helse- og omsorgssektorens opplevelser av agency i møte med nye teknologier. En måte styrke studien ytterligere på kunne vært å intervjuer både hjelpepleiere og velferdsteknologikoordinatorer for å få et bredere bilde av hvordan profesjonell agency oppleves hos aktører med andre roller knyttet til teknologiene. På bakgrunn av Anthony (2018) og Nielsen et al. (2016) kunne dette vært nyttig for å ytterligere belyse hvordan innbyrdes statusforskjeller i en organisasjon utgjør en betydning for ansattes opplevde handlingsrom i møte med noen digitale teknologier. Videre kunne det også vært berikende for videre forskning å gjennomføre en *komparativ* undersøkelse av opplevd agency mellom to ulike grupper som omfattes av de nye digitale teknologiene. I den forbindelse kunne det for eksempel vært fruktbart å også innhente *brukernes* perspektiver på egen agency når tjenestene de benytter seg av i større grad blir digitale, og sammenligne deres opplevelser av agency som *brukere av tjenestene* på den ene siden, med yrkesutøveres opplevelser som *utviklere av tjenestene* på den andre. Senere studier kan også omfatte flere bydeler som et sammenligningsgrunnlag, hvorpå variasjoner i opplevd profesjonell agency på bakgrunn av bydel som sosiokulturell kontekst kan undersøkes nærmere.

En tredje begrensning ved studien knytter seg til valget av teoretisk rammeverk. Som trukket frem i kapittel 1 baserer studien seg på en forståelse av agency som noe en *gjør* i ulike sammenhenger, og utøvelse av agency blir derfor sett i lys av de kontekstuelle faktorene individet beveger seg mellom. Studien tar derfor ikke hensyn til individuelle disposisjoners betydning for utøvelse av agency som en kontekstuavhengig faktor. Ved å utvide det teoretiske rammeverket til å også omfatte personlige disposisjoner kunne fremtidige studier blant annet undersøkt hvorvidt forskjeller i evnen til selvregulering (Pintrich, 2000; Zimmerman, 2000), ulikheter i mestringsforventning (Bandura, 1982) samt hvordan proaktive og reaktive personlighetstyper (Bateman & Crant, 1993) også spiller inn og utgjør betydning for hvordan aktøren utøver agency i møte med digitale teknologier.

Endelig er en begrensning ved studien dens manglende grunnlag for å generalisere funnene utover den empiriske konteksten undersøkelsen er gjennomført i. Ved å benytte oss av en kvalitativ tilnærming til fenomenet vi studerte, der utvalget ble rekruttert fra én bydel i én organisasjon var det hverken mulig for oss, og heller ikke et mål, å generalisere funnene våre utover å omfatte ressurspersonene i bydelen vi studerte (Hammersley, 1996). Som resultatene og diskusjonen vår indikerer er det imidlertid grunnlag for å gjøre en viss *analytisk generalisering* av funnene vi har gjort (Polit & Beck, 2010). For å kunne legge til rette for en *statistisk generalisering* av hvordan profesjonell agency oppleves i møte med nye digitale teknologier kunne det vært interessant for senere studier å gjennomføre kvantitative undersøkelser av fenomenet. En kunne blant annet foretatt et sannsynlighetsutvalg i flere steg, både gjennom rekruttering av tilfeldige organisasjoner, samt tilfeldige respondenter innenfor organisasjonene, og på bakgrunn av dette innhentet et bredere datagrunnlag gjennom bruk av spørreskjemaer. For at spørreundersøkelsen skal kunne måle det den faktisk er tiltenkt å måle (Kleven, 2014), krever det imidlertid at senere studier operasjonaliserer begrepene, og nedfeller disse i tilhørende indikatorer som lar seg teste empirisk (Goller & Harteis, 2017). En slik kvantitativ tilnærming kan gi interessante innsikter i hvordan profesjonell agency i digitale arbeidskontekster utfolder seg mer *generelt* hos yrkesutøvere som befinner seg i kontekster der nye digitale teknologier på ulike måter får betydning for deres måter å arbeide på.

Litteraturliste

- Ahearn, L. M. (2001). Language and Agency. *Annual Review of Anthropology*, 30(1), 109-137. <https://doi.org/10.1146/annurev.anthro.30.1.109>
- Altenbuchner, A. & Weber, K. (2020). Geriatric trauma patients as research subjects in a technology-driven research project. I H. Joschka, H. Johanna & V. Jochen (Red.), *Aging between Participation and Simulation* (s. 87-104). De Gruyter.
- Anthony, C. (2018). To question or accept? How status differences influence responses to new epistemic technologies in knowledge work. *Academy of Management Review*, 43(4), 661-679. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amr.2016.0334>
- Any, O. & Tawfik, H. (2016). Leveraging Big Data Analytics for Personalized Elderly Care: Opportunities and Challenges. I D. Al-Jumeily, A. Hussain, C. Mallucci & C. Oliver (Red.), *Applied Computing in Medicine and Health* (s. 99-124). Boston: Morgan Kaufmann.
- Archer, M. S. (2000). *Being human: The problem of agency*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Archer, M. S. (2003). *Structure, agency and the internal conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bagdoniene, L., Blazeviciene, A. & Valkauskiene, G. (2019). The Views of Professionals on Patients' Value Co-creation Activities in Public Healthcare. I M. Toivonen & E. Saari (Red.), *Human-Centered Digitalization and Services* (s. 119-138). Singapore: Springer.
- Bailey, D. E., Leonardi, P. M. & Barley, S. R. (2012). The lure of the virtual. *Organization Science*, 23(5), 1485-1504. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0703>
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122>
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.9.1175>
- Bateman, T. S. & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of organizational behavior*, 14(2), 103-118. <https://doi.org/10.1002/job.4030140202>

- Biesta, G. & Tedder, M. (2007). Agency and learning in the lifecourse: Towards an ecological perspective. *Studies in the Education of Adults*, 39(2), 132-149.
<https://doi.org/10.1080/02660830.2007.11661545>
- Billett, S. (2001). Learning through work: workplace affordances and individual engagement. *The journal of workplace learning*, 13(5), 209-214.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000005548>
- Billett, S. (2006). Relational Interdependence Between Social and Individual Agency in Work and Working Life. *Mind, Culture, and Activity*, 13(1), 53-69.
https://doi.org/10.1207/s15327884mca1301_5
- Boudreau, M.-C. & Robey, D. (2005). Enacting Integrated Information Technology: A Human Agency Perspective. *Organization Science*, 16(1), 3-18.
<https://doi.org/10.1287/orsc.1040.0103>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brennen, J. S. & Kreiss, D. (2016). Digitalization. I K. B. Jensen, E. W. Rothenbuhler, J. D. Pooley & R. T. Craig (Red.), *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. John Wiley & Sons Inc.
- Brevik, L. M., Gudmundsdottir, G. B., Lund, A. & Strømme, T. A. (2019). Transformative agency in teacher education: Fostering professional digital competence. *Teaching and Teacher Education*, 86, 102875.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.07.005>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5. utg.). Oxford: Oxford university press.
- Casey, C. (2006). Workers, Subjectivity and Decent Work. I S. Billett, T. Fenwick & M. Somerville (Red.), *Work, Subjectivity and Learning: Understanding Learning through Working Life* (s. 229-245). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Ciuk, S., Koning, J. & Kostera, M. (2018). Organizational Ethnographies. I C. Cassell, A. Cunliffe & G. Grandy (Red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Business and Management Research Methods: History and Traditions* (s. 270-285). 55 City Road: SAGE Publications Ltd.
- Client Global Insight. (2014). Healthcare Challenges and Trends. Hentet fra:
<https://www.cgi.com/sites/default/files/white-papers/cgi-health-challenges-white-paper.pdf>

- Crockett, L. J. (2002). Agency in the life course: Concepts and processes. I L. J. Crockett (Red.), *Agency, motivation, and the life course: Volume 48 of the Nebraska Symposium on Motivation* (s. 1-29). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2005). *Handbook of Qualitative Research*. London: SAGE.
- Dreier, O. (1999). Personal trajectories of participation across contexts of social practice. *Outlines: Critical Social Studies*, 1(1), 5-32. Hentet fra: <https://tidsskrift.dk/outlines/article/view/3841>
- Dreier, O. (2008). *Psychotherapy in everyday life*. New York: Cambridge University Press.
- Dreier, O. (2009). Persons in Structures of Social Practice. *Theory & Psychology*, 19(2), 193-212. <https://doi.org/10.1177/0959354309103539>
- Edmondson, A. C., Bohmer, R. M. & Pisano, G. P. (2001). Disrupted Routines: Team Learning and New Technology Implementation in Hospitals. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 685-716. <https://doi.org/10.2307/3094828>
- Emirbayer, M. & Mische, A. (1998). What Is Agency? *American Journal of Sociology*, 103(4), 962-1023. <https://doi.org/10.1086/231294>
- Engeström, Y. (2011). From design experiments to formative interventions. *Theory & Psychology*, 21(5), 598-628. <https://doi.org/10.1177/0959354311419252>
- Eteläpelto, A. (2017). Emerging conceptualisations on professional agency and learning. I M. Goller & S. Paloniemi (Red.), *Agency at Work. An Agentic Perspective on Professional Learning and Development* (s. 183-201). Springer.
- Eteläpelto, A., Littleton, K., Lahti, J. & Wirtanen, S. (2005). Students' accounts of their participation in an intensive long-term learning community. *International Journal of Educational Research*, 43(3), 183-207. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijer.2006.06.011>
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Paloniemi, S. (2013). What is agency? Conceptualizing professional agency at work. *Educational research review*, 10, 45-65. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2013.05.001>
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Paloniemi, S. (2014). Identity and Agency in Professional Learning. I S. Billett, C. Harteis & H. Gruber (Red.), *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning* (s. 645-672). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Fenwick, T. & Somerville, M. (2006). Work, Subjectivity and Learning: Prospects and Issues. I S. Billett, T. Fenwick & M. Somerville (Red.), *Work, Subjectivity and Learning:*

- Understanding Learning through Working Life* (s. 247-265). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Forsynings- Administrasjons- og Kirke departementet. (2012). *Digital agenda for Norge: IKT for vekst og verdiskapning*. (Meld. St.23. (2012-2013)).
<https://www.regjeringen.no/contentassets/4339bb2154bd4b829f1d147bb2b26da8/no/pdfs/stm201220130023000dddpdfs.pdf>.
- Fuchs, S. (2001). Beyond Agency. *Sociological Theory*, 19(1), 24-40.
<https://doi.org/10.1111/0735-2751.00126>
- Gadamer, H.-G. (2010). *Sannhet og metode: Grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk* (L. Holm Hansen, Overs.). Oslo: Pax.
- Gallivan, M. J. (2001). Organizational adoption and assimilation of complex technological innovations: development and application of a new framework. *SIGMIS Database*, 32(3), 51–85. <https://doi.org/10.1145/506724.506729>
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Goller, M. & Harteis, C. (2017). Human agency at work: Towards a clarification and operationalisation of the concept. I M. Goller & S. Paloniemi (Red.), *Agency at Work. An agentic perspective on professional learning and development* (s. 85-104). Springer.
- Goller, M. & Paloniemi, S. (2017). Agency at Work, Learning and Professional Development: An Introduction. I M. Goller & S. Paloniemi (Red.), *Agency at work: An Agentic Perspective on Professional Learning and Development* (bd. 20, s. 1-14). Springer.
- Gough, R., Ballardie, R. & Brewer, P. (2014). New technology and nurses. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 24(1), 9-25.
<https://doi.org/10.1080/10301763.2013.877118>
- Grbich, C. (2013). *Qualitative data analysis: an introduction*. London: SAGE.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hammersley, M. (1987). Some Notes on the Terms ‘Validity’ and ‘Reliability’. *British Educational Research Journal*, 13(1), 73-82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/0141192870130107>
- Hammersley, M. (1996). *Feltmetodikk* (2. utg. utg.). Oslo: Ad Notam Gyldendal.

- Hanna, P. (2012). Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: a research note. *Qualitative Research*, 12(2), 239-242.
<https://doi.org/10.1177/1468794111426607>
- Hanson, N. J. (1958). *Patterns of Discovery: An inquiry into the conceptual foundations of science*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Harteis, C. (2018). Machines, Change and Work: An Educational View on the Digitalization of Work. I C. Harteis (Red.), *The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View* (s. 1-10). Cham: Springer International Publishing.
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2016). Elektronisk pasientjournal. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/e-helse/innsikt/elektronisk-pasientjournal/id2480061/>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2017). *Leve hele livet: En kvalitetsreform for eldre* (Meld.St. nr. 15. (2017-2018)).
<https://www.regjeringen.no/contentassets/196f99e63aa14f849c4e4b9b9906a3f8/no/pdfs/stm201720180015000dddpdfs.pdf>.
- Hermes, S., Riasanow, T., Clemons, E. K., Böhm, M. & Krcmar, H. (2020). The digital transformation of the healthcare industry: exploring the rise of emerging platform ecosystems and their influence on the role of patients. *Business Research*, 13(3), 1033-1069. <https://doi.org/10.1007/s40685-020-00125-x>
- Hertzum, M. & Simonsen, J. (2019). Configuring information systems and work practices for each other: What competences are needed locally? *International Journal of Human-Computer Studies*, 122, 242-255.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2018.10.006>
- Hinings, B., Gegenhuber, T. & Greenwood, R. (2018). Digital innovation and transformation: An institutional perspective. *Information and Organization*, 28(1), 52-61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2018.02.004>
- Hitlin, S. & Elder, G. H. (2007). Time, self, and the curiously abstract concept of agency. *Sociological theory*, 25(2), 170-191. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2007.00303.x>
- Hylving, L. & Schultze, U. (2013). Evolving the Modular Layered Architecture in Digital Innovation: The Case of the Car's Instrument Cluster. *34th International Conference on Information Systems, ICIS 2013, Milan, Italy, 15-18 December, 2013*: Curran

- Associates, Inc. Hentet fra:
<https://pdfs.semanticscholar.org/28af/837a46bb1ae758db5db7e056a2e36f4e8e58.pdf>
- Haapasaaari, A., Engeström, Y. & Kerosuo, H. (2016). The emergence of learners' transformative agency in a Change Laboratory intervention. *Journal of Education and Work*, 29(2), 232-262. <https://doi.org/10.1080/13639080.2014.900168>
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Johnson, B. & Christensen, L. (2007). *Educational Research: Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches*. Thousand Oakes, CA: SAGE.
- Jølbo, I. D. (2016). «Å skrive seg et rom». *NOA - Norsk som andrespråk*, 0(1-2). Hentet fra: <http://ojs.novus.no/index.php/NOA/article/view/1310>
- King, N. & Brooks, J. (2018). Thematic Analysis in Organisational Research. I C. Cassell, A. L. Cunliffe & G. Grandy (Red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Business and Management Research Methods: Methods and Challenges*. 55 City Road, London: SAGE Publications Ltd.
- King, N. & Horrocks, C. (2010). *Interviews in Qualitative Research*. London: SAGE.
- Kleven, T. A. (2014). *Innføring i pedagogisk forskningsmetode. En hjelp til kritisk tolkning og vurdering* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Kommunesektorens organisasjon. (2019). Om velferdsteknologi. Hentet fra: <https://www.ks.no/fagomrader/helse-og-omsorg/velferdsteknologi3/om-velferdsteknologi/>
- Krumsvik, R. J. (2014). *Forskningsdesign og kvalitativ metode. Ei innføring*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., bd. 2). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Ladyman, J. (2002). *Understanding Philosophy of Science*. England: Routledge.
- Langley, A. & Meziani, N. (2020). Making Interviews Meaningful. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 56(3), 370-391. <https://doi.org/10.1177/0021886320937818>
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge university press.

- LeCompte, M. D. & Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31-60.
<https://doi.org/10.3102/00346543052001031>
- Lee, B. & Aslam, U. (2018). Towards the Wholesome Interview: Technical, Social and Political Dimensions. I C. Cassell, A. L. Cunliffe & G. Grandy (Red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Business and Management Research Methods: Methods and Challenges* (s. 102-116). 55 City Road, London: SAGE Publications Ltd.
- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., ... Ahlemann, F. (2017). Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community. *Business & Information Systems Engineering*, 59(4), 301-308. <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0484-2>
- Leonardi, P. M. (2007). Activating the Informational Capabilities of Information Technology for Organizational Change. *Organization Science*, 18(5), 813-831.
<https://doi.org/10.1287/orsc.1070.0284>
- Leonardi, P. M. & Barley, S. R. (2010). What's Under Construction Here? Social Action, Materiality, and Power in Constructivist Studies of Technology and Organizing. *The Academy of Management Annals*, 4(1), 1-51.
<https://doi.org/10.1080/19416521003654160>
- Levine, T. R. (2018). Ecological Validity and Deception Detection Research Design. *Communication Methods and Measures*, 12(1), 45-54.
<https://doi.org/10.1080/19312458.2017.1411471>
- Loyal, S. & Barnes, B. (2001). "Agency" as a red herring in social theory. *Philosophy of the social sciences*, 31(4), 507-524.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/004839310103100403>
- Lupton, D. (2017). *Digital Health: Critical and Cross-Disciplinary Perspectives* (1. utg.). London: Routledge. <https://doi.org/https://doi-org.ezproxy.uio.no/10.4324/9781315648835>
- Maguire, M. & Delahunt, B. (2017). Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for learning and teaching scholars. *Dundalk Institute of Technology*, 9(3).
- Maxwell, J. (1992). Understanding and Validity in Qualitative Research. *Harvard Educational Review*, 62(3), 279-301.
<https://doi.org/10.17763/haer.62.3.8323320856251826>
- Merleau-Ponty, M. (2012). *Phenomenology of Perception*. London: Routledge.

- Meyer, J. W. & Jepperson, R. L. (2000). The 'actors' of modern society: The cultural construction of social agency. *Sociological theory*, 18(1), 100-120.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/0735-2751.00090>
- Miell, D. & Littleton, K. (2004). *Collaborative creativity: Contemporary perspectives*. London: Free Association Books.
- Mueller, B. & Renken, U. (2017, December). Helping Employees to be Digital Transformers - the Olympus.connect Case. *ICIS 2017 Proceedings* (s. 1-19). Hentet fra:
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1186&context=icis2017>
- Nadim, M. (2015). Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 23(3), 129-148. Hentet fra:
http://www.idunn.no/st/2015/03/generalisering_og_bruken_av_analytiske_kategorier_i_kvalita
- Nerland, M. & Hasu, M. (2020). Challenging the belief in simple solutions: The need for epistemic practices in professional work. *Medical Education*, 55(1), 65-71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/medu.14294>
- Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nevo, S., Nevo, D. & Pinsonneault, A. (2016). A Temporally Situated Self-Agency Theory of Information Technology Reinvention. *MIS quarterly*, 40(1), 157-186.
<https://doi.org/10.25300/MISQ/2016/40.1.07>
- Nielsen, J. A., Andersen, K. N. & Danziger, J. N. (2016). The power reinforcement framework revisited: mobile technology and management control in home care. *Information, Communication & Society*, 19(2), 160-177.
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1047784>
- Norris, D. F. & Reddick, C. G. (2013). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change? *Public Administration Review*, 73(1), 165-175. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x>
- NOU 2011: 11. (2011). *Innovasjon i omsorg*.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/5fd24706b4474177bec0938582e3964a/nou/pdfs/nou201120110011000dddpdfs.pdf>
- Orlikowski, W. (1992). Learning from notes: Organizational issues in groupware implementation. *Proceedings of the 1992 ACM conference on Computer-supported cooperative work* (s. 362-369). <https://doi.org/10.1145/143457.143549>

- Orlikowski, W. (1996). Improvising Organizational Transformation Over Time: A Situated Change Perspective. *Information Systems Research*, 7(1), 63-92.
<https://doi.org/10.1287/isre.7.1.63>
- Orlikowski, W. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
<https://doi.org/10.1287/orsc.11.4.404.14600>
- Oslo kommune. (2014). *Byrådssak 250/14. Satsing på velferdsteknologi i pleie- og omsorgstjenestene*. Hentet fra: <https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13284043-1528367369/Tjenester%20og%20tilbud/Helse%20og%20omsorg/Fag%20og%20kompetanse%20-%20helse%20og%20omsorg/Byrådssak%20250-14%20om%20velferdsteknologi.pdf>
- Oslo kommune. (2021a). Velferdsteknologi. Hentet fra: <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/fag-og-kompetanse-helse-og-omsorg/velferdsteknologi/>
- Oslo kommune. (2021b). Velferdsteknologi: Hvilke tilbud finnes i Oslo kommune. Hentet fra: <https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13313507-1549878854/Tjenester%20og%20tilbud/Helse%20og%20omsorg/Fag%20og%20kompetanse%20-%20helse%20og%20omsorg/Velferdsteknologi%20%20brosjyre.pdf>
- Palmdorf, S. & Dockweiler, C. (2020). Challenges arising from the use of assistive technologies by people with dementia in home care arrangements. I H. Joschka, H. Johanna & V. Jochen (Red.), *Aging between Participation and Simulation* (s. 125-138). De Gruyter.
- Paloniemi, S. & Goller, M. (2017). The Multifaceted Nature of Agency and Professional Learning. I M. Goller & S. Paloniemi (Red.), *Agency at Work: An Agentic Perspective on Professional Learning and Development* (s. 465-478). Cham: Springer International Publishing.
- Parida, V., Sjödin, D. & Reim, W. (2019). Reviewing Literature on Digitalization, Business Model Innovation, and Sustainable Industry: Past Achievements and Future Promises. *Sustainability*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11020391>
- Pekkarinen, S., Melkas, H. & Hyypiä, M. (2019). Elderly Care and Digital Services: Toward a Sustainable Sociotechnical Transition. I M. Toivonen & E. Saari (Red.), *Human-Centered Digitalization and Services* (s. 259-284). Singapore: Springer.
- Petrakaki, D., Klecun, E. & Cornford, T. (2016). Changes in healthcare professional work afforded by technology: The introduction of a national electronic patient record in an

- English hospital. *Organization*, 23(2), 206-226.
<https://doi.org/10.1177/1350508414545907>
- Pintrich, P. R. (2000). The Role of Goal Orientation in Self-Regulated Learning. I M. Boekaerts, P. R. Pintrich & M. Zeidner (Red.), *Handbook of Self-Regulation* (s. 451-502). San Diego: Academic Press.
- Poland, D. B. (2011). Transcription Quality. I J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Red.), *Handbook of Interview Research*. SAGE publications Inc.
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: myths and strategies. *Int J Nurs Stud*, 47(11), 1451-1458.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.06.004>
- Polman, J. L. (2006). Mastery and Appropriation as Means to Understand the Interplay of History Learning and Identity Trajectories. *Journal of the Learning Sciences*, 15(2), 221-259. https://doi.org/10.1207/s15327809jls1502_3
- Rubin, H. J. & Rubin, I. (2005). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (2. utg.). Thousand Oaks, California: SAGE.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet: fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Saborowski, M. & Kollak, I. (2015). "How do you care for technology?" – Care professionals' experiences with assistive technology in care of the elderly. *Technological Forecasting and Social Change*, 93, 133-140.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.05.006>
- Saunders, M. N., Lewis, P. & Thornhill, A. (2012). *Research methods for business students* (6. utg.). Essex: Pearson Education Ltd.
- Seale, C. (1999). *The Quality of Qualitative Research*. London: SAGE.
- Shanahan, M. J. & Hood, K. E. (2000). Adolescents in changing social structures: Bounded agency in life course perspective. I L. J. Crockett & R. K. Silbereisen (Red.), *Negotiating adolescence in times of social change* (s. 123-134). New York: Cambridge University Press.
- Silverman, D. (2010). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook* (3. utg.). Los Angeles, California: SAGE Publications.
- Sollid, H. (2013). Intervju som forskningsmetode i klasseromsforskning. I M. Brekke & T. Tiller (Red.), *Læreren som forsker: Innføring i forskningsarbeid i skolen*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Stolterman, E. & Fors, A. C. (2004). Information technology and the good life. I B. Kaplan, D. P. Truexill, D. Wastell, T. A. Wood-Harper & J. I. DeGross (Red.), *Information systems research. Relevant Theory and Informed Practice* (s. 687-692). Boston, MA: Springer.
- Säljö, R. (2006). *Läring og Kulturelle Redskaper: om læreprosesser og den kollektive hukommelsen*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Saari, E., Hasu, M., Käpykangas, S. & Kovalainen, A. (2019). Emergence of Agentic Professional Competence in the Digitalization of Social Services and Healthcare. I S. Poutanen, A. Kovalainen & P. Rouvinen (Red.), *Digital Work and the Platform Economy* (s. 161-182). New York: Routledge.
- Saari, E., Käpykangas, S. & Hasu, M. (2019). The Cinderella Story: Employees Reaching for New Agency in the Digital Era. I M. Toivonen & E. Saari (Red.), *Human-Centered Digitalization and Services* (s. 285-304). Singapore: Springer.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Oslo: Fagbokforlaget.
- Tuominen, T. & Hasu, M. (2020). Public servants coping with competing demands on their agency in client relationships. *The International journal of public sector management*, 33(5), 595-611. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2019-0120>
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Cambridge, Massachusetts: Harvard university press.
- Vähäsantanen, K. & Eteläpelto, A. (2018). Agency and Learning in the Work of Software Professionals. I C. Harteis (Red.), *The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View* (s. 161-179). Cham: Springer International Publishing.
- Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. (2017). *Ammatillinen toimijuus: Rakenne, mittari ja tuki*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Welzel, C. & Inglehart, R. (2010). Agency, Values, and Well-Being: A Human Development Model. *Social indicators research*, 97(1), 43-63. <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9557-z>
- Wertsch, J. V. (1991). *Voices of the mind: Sociocultural approach to mediated action*: Harvard University Press.
- Wertsch, J. V. (1997). *Narrative tools of history and identity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Sage CA.

- Waardenburg, L., Sergeeva, A. & Huysman, M. (2018). Hotspots and Blind Spots. (s. 96-109): Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-04091-8_8
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.
- Yoo, Y., Lyytinen, K. J., Boland, R. J. & Berente, N. (2010). The next wave of digital innovation: Opportunities and challenges: A report on the research workshop'Digital Challenges in Innovation Research'. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1622170>
- Zimmerman, B. J. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. I M. Boekaerts, M. Zeidner & P. R. Pintrich (Red.), *Handbook of self-regulation* (s. 13-39). San Diego: Academic Press.
- Zuboff, S. (1985). Automate/informate: The two faces of intelligent technology. *Organizational dynamics*, 14(2), 5-18. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-2616\(85\)90033-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-2616(85)90033-6)
- Zuboff, S. (1988). *In the age of the smart machine: the future of work and power*. New York: Basic Books.
- Aagaard, T. & Lund, A. (2020). *Digital Agency in Higher Education: Transforming Teaching and Learning* (1. utg.). Milton: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429020629>

Vedlegg 1: Personvernombud

2/7/2020

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



NSD's assessment

Project title

Changing competence requirements in public services: consequences of digitization in general and highly specialized work (CORPUS)

Reference number

243794

Registered

19.11.2019 av Mervi Anneli Hasu - merviah@uio.no

Data controller (institution responsible for the project)

Universitetet i Oslo / Det utdanningsvitenskapelige fakultet / Institutt for pedagogikk

Project leader (academic employee/supervisor or PhD candidate)

Monika Nerland, m.b.nerland@iped.uio.no, tlf: 4722858172

Type of project

Research Project

Project period

01.01.2020 - 31.12.2025

Status

24.01.2020 - Assessed

Assessment (1)

24.01.2020 - Assessed

Our assessment is that the processing of personal data in this project will comply with data protection legislation, presupposing that it is carried out in accordance with the information given in the Notification Form and attachments, dated 24.01.2020, as well as in dialogue with NSD. Everything is in place for the processing to begin.

NOTIFY CHANGES

If you intend to make changes to the processing of personal data in this project it may be necessary to notify NSD. This is done by updating the information registered in the Notification Form. On our website we explain which changes must be notified. Wait until you receive an answer from us before you carry out the changes.

TYPE OF DATA AND DURATION

The project will be processing general categories of personal data until 31.12.2025.

LEGAL BASIS

The project will gain consent from data subjects to process their personal data. We find that consent will meet the necessary requirements under art. 4 (11) and 7, in that it will be a freely given, specific, informed and unambiguous statement or action, which will be documented and can be withdrawn. The legal basis for processing personal data is therefore consent given by the data subject, cf. the General Data Protection Regulation art. 6.1 a).

PRINCIPLES RELATING TO PROCESSING PERSONAL DATA

NSD finds that the planned processing of personal data will be in accordance with the principles under the General Data Protection Regulation regarding:

- lawfulness, fairness and transparency (art. 5.1 a), in that data subjects will receive sufficient information about the processing and will give their consent
- purpose limitation (art. 5.1 b), in that personal data will be collected for specified, explicit and legitimate purposes, and will not be processed for new, incompatible purposes
- data minimisation (art. 5.1 c), in that only personal data which are adequate, relevant and necessary for the purpose of the project will be processed
- storage limitation (art. 5.1 e), in that personal data will not be stored for longer than is necessary to fulfil the project's purpose

THE RIGHTS OF DATA SUBJECTS

Data subjects will have the following rights in this project: transparency (art. 12), information (art. 13), access (art. 15), rectification (art. 16), erasure (art. 17), restriction of processing (art. 18), notification (art. 19), data portability (art. 20). These rights apply so long as the data subject can be identified in the collected data.

NSD finds that the information that will be given to data subjects about the processing of their personal data will meet the legal requirements for form and content, cf. art. 12.1 and art. 13.

We remind you that if a data subject contacts you about their rights, the data controller has a duty to reply within a month.

FOLLOW YOUR INSTITUTION'S GUIDELINES

NSD presupposes that the project will meet the requirements of accuracy (art. 5.1 d), integrity and confidentiality (art. 5.1 f) and security (art. 32) when processing personal data.

To ensure that these requirements are met you must follow your institution's internal guidelines and/or consult with your institution (i.e. the institution responsible for the project).

FOLLOW-UP OF THE PROJECT

NSD will follow up the progress of the project underway (every other year) and at the planned end date in order to determine whether the processing of personal data has been concluded/is being carried out in accordance with what is documented.

Good luck with the project!

Contact person at NSD: Karin Lillevold
Data Protection Services for Research: +47 55 58 21 17 (press 1)

Vedlegg 2: Informert samtykke

Vil du delta i en studie knyttet til forskningsprosjektet

Changing competence requirements in public services: consequences of digitization in general and highly specialized work (CORPUS)?

Dette er en forespørsel om å delta i en intervjustudie i et forskningsprosjekt hvor formålet er å utvikle kunnskap om digitalisering, kompetansebehov og læring i helsesektoren. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med CORPUS-prosjektet er å undersøke arbeid, læring og kompetanse i helsesektoren der nye digitale teknologier tas i bruk. Prosjektet vil gjennomføres i Oslo kommune, og inkluderer et sett av case-studier der arbeidspraksiser og læring skal studeres ved (a) å undersøke den lokale bruken av digital teknologi i arbeidsmiljøene, og (b) undersøke hvordan ulike grupper av ansatte får tilgang til ny kunnskap, deltar i læring i arbeidet, og deres opplevde læringsmuligheter og -utfordringer knyttet til digitalisering. Prosjektet finansieres av Norges forskningsråd (prosjekt nr. 296019).

Intervjustudien vi inviterer deg til vil inngå i en masteroppgave i arbeidslivspedagogikk som skrives innenfor CORPUS-prosjektet. Det mer spesifikke formålet for denne studien er å få en bedre forståelse av hvilken rolle digitalisering kan ha for ansattes opplevde handlingsrom og muligheter for å påvirke hvordan de utfører jobben sin. Vi ønsker å intervju ansatte som har tatt aktivt del i arbeidet med velferdsteknologi og utvikling av helsetjenestene i bydelen, for å få dypere innsikt i hvordan teknologien endrer arbeidshverdagen og de muligheter og utfordringer du som ansatt opplever i dette.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Ansvarelig for forskningsprosjektet er Universitetet i Oslo. Masteroppgaven veiledes av professor Monika Bærøe Nerland og førsteamanuensis Mervi Anneli Hasu ved Institutt for pedagogikk.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du er ansatt i helsesektoren i Oslo kommune, i en av bydelene som deltar i forskningsprosjektet CORPUS. Vi vil gjennomføre individuelle intervjuer med ca 8 ansatte, og vi ser ressurspersonene i satsingen på velferdsteknologi som en særlig interessant gruppe som kan gi viktig informasjon om temaet for undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltagelse i studien innebærer et intervju med oss etter avtalt tid, som vil vare i omtrent 45 minutter. Intervjuet vil omhandle ulike spørsmål om dine erfaringer vedrørende hvordan du utfører og har innflytelse i jobben din i forbindelse med innføringen av nye digitale teknologier. Intervjuene kan foregå fysisk eller som videomøte. For å sikre riktig informasjon ønsker vi å gjøre lydopptak av intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Vi håper imidlertid du er villig til å bidra med viktige erfaringer fra din arbeidssituasjon.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket, og vi vil følge UiOs retningslinjer og prosedyrer for datahåndtering. Dataene vil lagres på et eget prosjektområde på UiOs forskningsserver for sensitive data, som kun vi som utfører forskningsprosjektet, og våre veiledere har tilgang til. Lydfilene vil transkriberes og filene vil anonymiseres gjennom å bli navngitt med en kode som erstatter ditt navn. Ingen personlig informasjon eller navn på deltakere vil oppgis i publikasjoner fra prosjektet. Alle data vil bli slettet eller anonymisert ved CORPUS-prosjektets slutt 31.12.2025.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo, Institutt for pedagogikk, har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS – vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Universitetet i Oslo, Institutt for pedagogikk, ved prosjektleder Monika Nerland, på e-post (m.b.nerland@iped.uio.no) eller telefon: +47 22 85 81 72
- Personvernombudet ved Universitetet i Oslo: Seniorrådgiver Roger Markgraf-Bye på e-post (personvernombud@uio.no) eller telefon +47 90 82 28 26
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvertjenester@nsd.no) eller telefon: +47 55 58 21 17.

Kontaktinformasjon Masterstudenter:

Katarina Sciuto, *Masterstudent*
E-post: katarisc@student.uv.uio.no
Telefon: +47 98 02 86 69

Sigurd Winsnes, *Masterstudent*
E-post: sigurdwi@uio.no
Telefon: +47 48 28 07 37

Med vennlig hilsen

Student



Katarina Sciuto

Student



Sigurd Winsnes

Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)



Monika Bærøe Nerland

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet CORPUS og om det relaterte masteroppgaveprosjektet «Digitaliseringens konsekvenser for agency i et arbeidsliv i endring» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, 31.12.2025.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide

Åpning:

- Legg frem informasjonsskriv og samtykkeskjema (ved digitalt intervju sendes det på forhånd).
- Tusen takk for at du tar deg tid til å stille til intervju!
- Introduksjon av oss og prosjektet.
 - Jeg heter x og kommer til å lede intervjuet. Dette er x og kommer til å ta notater underveis, og vil kunne stille oppfølgings spørsmål ved behov.
 - Vi kommer fra Universitetet i Oslo og skriver en masteroppgave i arbeidslivspedagogikk ved Det utdanningsvitenskapelige fakultet.
 - Vi spesialiserer oss innenfor kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet, og vår arbeidstitel er «digitaliseringens konsekvenser for agency i et arbeidsliv i endring».
 - Vi er interessert i hvilken rolle digitalisering kan ha for deg som ansatt til å påvirke og bestemme hvordan du utfører jobben din.

Personvern, frivillig deltakelse og lydopptak:

- Vi ønsker å ta opp intervjuet for å forsikre oss om at vi gjengir svarene dine korrekt. Er dette greit for deg? **(Start diktafon 1)**
- Du vil anonymiseres, og opplysningene du oppgir vil ikke kunne spores tilbake til deg.
- Dersom du gir identifiserende opplysninger om andre i intervjuet, vil vi anonymisere dette også.
- Ved online intervju: Basert på de opplysningene vi har sendt deg på mail, samtykker du til å delta i dette prosjektet?
- (Ved fysisk intervju: Vi har nå lagt frem informasjonsskriv om prosjektet og et samtykkeskjema for intervjuet. Vi har oppsummert informasjonsskrivet i grove trekk, og du kan gjerne ta deg tid til å lese gjennom det før vi fortsetter. Hvis dette høres greit ut, kan du skrive under på samtykkeskjemaet).

Intervjuets gang:

- Intervjuet vil vare i cirka 45 minutter og vil være delt inn i 5 temaer. Vi kommer til å starte intervjuet med noen generelle innledende spørsmål før vi går over på de ulike temaene.

- Den første delen vil ta for seg endringer i arbeidshverdagen som følger av digitalisering.
- Den andre delen vil ta for seg dine muligheter for påvirkning i lys av digitalisering.
- Den tredje delen vil ta for seg din profesjonelle kompetanse og digitalisering.
- Den fjerde delen vil ta for seg ditt forhold til andre og muligheter for samarbeid.
- Den femte delen vil ta for seg dine tanker om fremtidig arbeid.
- Formålet med intervjuet er å få innsikt i *dine* opplevelser av de ulike temaene.
 - Det finnes ingen riktige eller gale svar, og vi er heller ikke ute etter å vurdere dine kompetanser eller ferdigheter.
- Er det noe du lurer på, eller som er uklart før vi starter intervjuet?

Generelle innledende spørsmål:

- Hvilken stilling har du?
- Hvor lenge har du jobbet i den stillingen du har nå?
- Hva gjorde du profesjonelt før dette?
 - Utdanningsbakgrunn/arbeidserfaring.
- Kan du beskrive hva du gjør i jobben din?
 - Hovedoppgaver og ansvarsområder.
- Hvordan ser en vanlig arbeidsdag ut for deg?
 - Hvordan starter dagen din? Hvem møter du i løpet av dagen din? Hva skjer i løpet skiftet ditt, og ved avsløsning/rapportering når skiftet er over?
- Hvem samarbeider du med i jobben din?
(Team, kollegaer og ledere).

- Hvilke teknologier jobber du med i hverdagen?
 - Enheter, software systemer, kommunikasjonsplattformer eller sosiale medier.
 - Bruker du andre teknologier utenom de formelle teknologiene dere blir bedt om å bruke? (For eksempel Facebook grupper).

- Er det mye som er opp til deg i det du gjør i jobben din, eller er det mye som blir bestemt av andre? Hvis mye er opp til deg, har du noen eksempler på dette?
 - (Arbeidsoppgaver og ansvarsområder).

Tema 1: Endringer i arbeidshverdagen som følger av digitalisering

- Har dine oppgaver og ansvarsområder endret seg siden du startet i denne jobben? Hvis ja, på hvilke måter?
 - Opplevde du endringene som utfordrende? Hvis ja, på hvilke måter?

- Helsesektoren preges av introduksjonen av nye teknologier og digitale systemer.
 - Hvordan påvirker disse teknologiene ditt arbeid?
 - Fikk du opplæring i de nye digitale teknologiene, eller fant du ut av det selv? Hvis du fant ut av det selv, hvordan gjorde du det?
 - Opplever du at du kan påvirke hvordan disse teknologiene kan brukes?
 - Dersom du kunne bestemme selv, er det noen digitale systemer/teknologier du ville valgt å ikke ta i bruk? Hvis ja, eventuelt hvilke og hvorfor?
 - Kan du huske å ha hatt noen viktige eller overraskende erfaringer med teknologi?

Tema 2: Muligheter for påvirkning i lys av digitalisering (Start diktafon 2)

- Opplever du muligheter for å selv bestemme hvordan arbeidsoppgavene dine utføres?
 - Opplever du flere eller færre muligheter til å bestemme over eller påvirke hvordan ditt arbeid utføres, i lys av de digitale teknologiene?

- Når du bestemmer over eller påvirker hvordan ditt arbeid utføres, sprer denne måten å bestemme over eller påvirke seg videre i organisasjonen? (for eksempel plukker andre opp deres måte å gjøre ting på).
- Du sa tidligere at du jobber med disse personene. Opplever du at mulighetene for handlingsrom er forskjellige i de ulike kontekstene? Hvis ja, på hvilke måter? Har du noen eksempler? (f.eks. kollegaer versus brukere).
- Opplever du at teknologiene du nå har nevnt gir deg muligheter til å gjøre ting du ikke hadde anledning til tidligere? På hvilke måter?
- Opplever du at teknologiene du nå har nevnt gir deg begrensninger til å gjøre ting du hadde anledning til tidligere? På hvilke måter?

Tema 3: Profesjonell kompetanse og digitalisering

- Opplever du at utdanningsbakgrunnen din er nyttig for å håndtere endringene som følger av digitalisering? Hvis ja, på hvilke måter?
- Opplever du at du får brukt utdanningsbakgrunnen og kompetansen din i ditt arbeid i dag?
 - Du nevnte x og x som deler som spesielt relevante deler av utdanningsbakgrunnen og kompetansen din. Hvorfor anser du disse delene som spesielt relevante?

Tema 4: Forhold til andre og muligheter for samarbeid

- Opplever du at måten å samarbeide på mellom deg og dine kollegaer har endret seg i takt med bruken av digitale teknologier? Hvis ja, på hvilke måter?
- Opplever du at forholdet ditt til, eller samarbeidet ditt med leder har endret seg i takt med bruken av digitale teknologier? Hvis ja, på hvilke måter?

- Opplever du at måten å jobbe med brukere har endret seg i takt med bruken av digitale teknologier? Hvis ja, på hvilke måter?
- På hvilke måter tenker du at digitale teknologier har vært, eller kan være, til fordel eller ulempe i ditt forhold til andre i ditt arbeid? (kollegaer, ledere og brukere).

Tema 5: Fremtidig arbeid

- Dersom du kunne beskrevet din arbeidskarriere som en reise, hva slags type reise har det vært, og hvordan vil du beskrive den?
- Hva er dine fremtidsplaner når det gjelder din arbeidssituasjon? Hvor ser du deg selv om cirka 5 år?
 - Karrieremessig
 - Aspirasjoner
 - Utfordringer
- Hvilke mulige måter å jobbe på tror du innføringen av nye digitale teknologier kan gi deg i fremtiden?

Avslutning:

- Er det noe du ønsker å legge til, som du føler vi ikke har fått dekket?
- Kan vi kontakte deg ved et senere tidspunkt dersom vi skulle ha noen oppfølgingsspørsmål?
- Takk for at du stilte til intervju og delte med oss. Det er av stor verdi for oss og vi setter pris på det!