

Anerkendende Værtskab

Et casestudie i facilitering af anerkendelse i Den Gode By



Specialeafhandling i Oplevelsesdesign
Aalborg universitet, november 2020

Emil Willemoes

Titleblad

Antal sider: 62,7

Antal anslag: 150510

Vejleder: Rasmus Grøn

Projekttitle: Anerkendende Værtskab

Forfatter: Emil Willemoes

Underskrift:

Dato: 24/11/2020



Indholdsfortegnelse

1. Abstract: s. 4
2. Indledning: s. 5
3. Problemfelt: s. 6
 - Problemformulering: s. 6
4. Rammesætning af projekt: s. 7
5. Litteraturreview: Anerkendende værtskab: s. 8
6. Anerkendelse og oplevelsesdesign: s. 14
7. Konceptbeskrivelse af casesamarbejde: s. 15
8. Undersøgelses opstilling: s. 16
9. Pilotstudie: s. 25
10. Undersøgelse af værten i praksis: s. 26
11. Undersøgelse af brugernes oplevelse af DGB: s. 36
12. Designundersøgelse af anerkendende værtskab: s. 41
13. Diskussion af værtskabet: s. 45
14. Konklusion: s. 47
15. Litteraturliste: s. 48
16. Illustrationsliste: s. 50
17. Bilagsliste: s. 51

Abstract

This research paper explores how recognition and hostmanship effect users in a business context. The research question in this paper is: What knowledge about hostmanship's role in facilitating recognition and community can be derived from the case: "Den Gode By". Through the literature-review a definition of hostmanship and recognition is found and applied to create four criteries for the concept of recognizing hostmanship. A casestudy was conducted to test these criteria by observing the existence of the phenomena related to them. The casestudy subsisted of a ethnographic mapping of activities and interactions combined with retrospective interviews. The mapping follows Christian Fumz who acts as a host in the casestudy. Futhermore the study will include users-interview about their experiences of the host and the community in the case. Their input will be used in designsessions with the host. To summarize the results the paper concludes with a discussion of the ramification of the casestudy. In the specific case the paper finds multiple examples of recognizing hostmanship, confirming the existence of the concept in a businesscontext. The role of the host in the case is to be the administrator for the location and at the same time to facilitate the community. The host is able to draw upon his relations with the users to facilitate recognition and relations between the users. Through the designsessions this ability of the host to activate their relation with the users is translated to solve challenges of the online community.

Indledning

Det kræver sårbarhed for, at der kan opstå tillid. Og det kræver mod at være sårbar. I en nær relation med en ven kan man finde trygheden og tilliden i relationen til at være sig selv. Relationer opstår ofte først efter et længere kendskab, men når de er etableret, kan de påvirke interaktioner mellem mennesker i høj grad.

Over de seneste fem år har jeg arbejdet både med teorier og praksis omkring samtalesaloner og især samtaleværtens rolle (Willemoes, 2019). I løbet af den periode har jeg observeret et specifikt fænomen i interaktionen mellem deltagerne, nemlig at en vært kan skabe en tillid mellem deltagerne. Dette giver mening, da oplevelser opstår i kraft af mødet med virkeligheden og andre mennesker. Derfor har relationen stor betydning for vores oplevelse af os selv, og de interaktioner vi indgår i. Jeg observerede, at værten kan skabe en oplevelse, som giver grundlag for en relation med tillid mellem mennesker. Dette må kunne gøres til en metode og bliver i øvrigt allerede praktiseret indenfor psykoterapien. Dette ledte til en undring, om det er almen praksis i erhvervslivet. Viden om at vi har behov for anerkendelse og fællesskab som mennesker kan virke som sund fornuft. Dog uden anerkendelse og fællesskab kan føle man sig usikker på sig selv og ensom. Derfor giver det mening at undersøge dets udbredelse på arbejdspladsen.

For at finde ud af hvordan anerkendelse og værtsrollen opstår på en arbejdsplads, må jeg etablere en case for, hvordan fænomenet kan udforme sig i virkeligheden. På baggrund af dette fandt jeg frem til casen, Den Gode By, som er et kontorfællesskab i Århus. Deres vision er at skabe et internt fællesskab og gøre en forskel for lokalmiljøet. Den Gode By er organiseret som en forening med Christian Fumz som daglige leder af stedet. Christian har mange års erfaring med at udvikle fællesskaber og entreprenørskab i tomme rum, f.eks. Byens rum, Bolsjefabrikken og nu Den Gode By. Den Gode By er derfor en oplagt case for at undersøge værtskabets implementering i praksis. Desuden så indgår brugerne i Den Gode By en kontrakt, hvor de forpligter sig til at lægge 4 timer i fællesskabet om måneden mod at de får en billigere husleje. Denne case vil jeg undersøge. Denne undersøgelse har to formål. Den ene er at dokumentere værtskabet i DGB grundigt og metodisk beskrive fænomenet ind i en akademisk vidensramme. Den anden er at undersøge værtskab i en erhvervsvinkel, da uden en implementering i erhvervslivet vil værtskabet aldrig blive en udbredt praksis. Hvis ikke værtskabet bliver undersøgt i en erhvervskontekst vil det ikke kunne vurderes, hvordan det implementeres i praksis som en økonomiske bæredygtig service. Casestudiet af Den Gode By skal eksemplificere værtskabet, der kan bruges som et forstudie til en større undersøgelse af værtskabets effekter og potentialer i en erhvervskontekst. Min ambition er at undersøge værtskabet og facilitering af fællesskabet i Den Gode By samt udvikle på metoden for facilitering af fællesskabet i det fysiske og digitale rum.

Problemfelt

For at undersøge værtskabet har jeg udvalgt en case i form af kontorfællesskabet: Den Gode By (herefter DGB). Under det initierende interview fik jeg at vide, at værtskabet i DGB omfatter en bred vifte af funktioner. Fra at byde nye brugere velkommen til at hjælpe med formidling af aktiviteter i fællesskabet både til interne og eksterne aktører. Værten har samtidig til opgave at udvikle nye tiltag, som kan være værdiskabende for fællesskabet såsom en fælles platform til vidensdeling. Internt i fællesskabet har værten som funktion at finde og opdyrke synergier mellem brugerne, som skaber merværdi for dem. Eksternt skal værten kunne kommunikere værdierne i fællesskabet og synliggøre, hvordan fællesskabet bliver faciliteret. Hos DGB er værten med til at bevare og kultivere pay-it-forward kulturen, som gavner alle brugere, da det opdyrker ressourcer i deres miljø, som de senere kan trække på (se bilag 1: II).

Problemformulering: Hvilken viden kan udledes om værtskabets rolle for facilitering af anerkendelse og fællesskabet i det fysiske og digitale rum i casen: Den Gode By?

Problemstillinger:

1. Hvordan praktiseres anerkendende værtskab i DGB?
2. Hvordan kan vi omsætte indsigterne fra værtens anerkendelse i det fysiske rum til at bidrage til faciliterede fællesskaber i det digitale rum?

Rammesætning af projektet

I dette afsnit vil jeg afdække opstillingen af hovedpunkterne i mit projekt ud fra de to problemstillinger, som skal besvare min problemformulering. Fremgangsmåden i projektet er som følger:

- *Litteraturreview:* Jeg laver et litteraturreview, som undersøger, hvordan anerkendelse og værtskab kan defineres. Litteraturreviewet skal give en forståelse for begrebet anerkendende værtskab, som vil blive brugt til at undersøge værtskabet i praksis overfor teori som del af et casestudie. Der vil blive opstillet fem kriterier og undersøgelsesspørgsmål, som anvendes i analyserne.
- *Koncept for casesamarbejde:* På baggrund af et initierende interview med CF om hans rolle som vært i DGB har vi aftalt et koncept for vores samarbejde i caseundersøgelsen.
- *Undersøgelsesopstilling:* Jeg vil opstille en undersøgelse for værtskabet og facilitering af fællesskabet i DGB. I caseundersøgelsen indgår en etnografisk kortlægning af værtskabet i praksis, herunder en interaktionsanalyse af værtens og brugernes samtaler. Desuden vil der blive beskrevet planlægning af en interviewundersøgelse med brugerne om deres oplevelse af værtskabet og facilitering af fællesskabet. Derudover vil jeg beskrive min tilgang til designundersøgelsen af værtskabet.
- *Analyse af værten i praksis:* Jeg vil undersøge anerkendende værtskabet som begreb ved at holde det op imod en undersøgelse af værtskabet i DGB. Undersøgelsen tager form af en etnografisk kortlægning af interaktionerne mellem værten og brugerne samt interviews om deres oplevelser af interaktionen. Kortlægningen bliver afkodet ud fra kriterier for anerkendende værtskab som er beskrevet i litteraturreviewet. Undervejs i undersøgelsen vil jeg lave en løbende refleksion over min praksis og notere mine tanker i en logbog. Dette skal sammen med interviewundersøgelsen være med til at besvare problemstilling 1.
- *Interviewundersøgelse af brugernes oplevelse:* Jeg vil gennemgå, hvordan brugerne oplever værtskabet og facilitering af fællesskab i DGB. Samtidig vil jeg sammenligne det med indsigterne fra analyse af værtens praksis.
- *Designundersøgelse af værtskabet:* På baggrund af caseundersøgelsen vil jeg analysere, hvilke af de greb, som værten anvender, der bidrager til brugerens oplevelse af fællesskabet. Med afsæt i analysen udvælges derfor designgreb, som kan anvendes til at udvikle et online værtskab for at besvare problemstilling 2.
- *Diskussion af værtskabet:* Jeg vil diskutere mulighederne for en videre undersøgelse og implementering af værtskabet.

Litteraturreview: Anerkendende værtskab

I en artikel fra Gallup (Mann & Dvorak, 2016) påstås det, at blot en ud af tre medarbejdere i USA har følt sig anerkendt på deres arbejdet fornyligt. Det er dog mere udbredt i Danmark, ifølge en undersøgelse vurderer de adspurgte lønmodtagere i gennemsnit en kollegial anerkendelse som 4 på en skala fra 1-5 over en flerårig periode (Det nationale Forskningscenter for arbejdsmiljø, 2018, s. 18). Begge kilder påstår, at anerkendelse har en betydning for trivsel på arbejdespladsen. Dette stemmer overens med en tendens fundet i en undersøgelse af effekten af anerkendelse, løn og goder på medarbejderes jobtilfredshed. Det viser sig, at jobtilfredsheden hos respondenterne fra både USA, Malaysia og Vietnam ikke blot afhænger af løn og goder, men også af anerkendelsen af medarbejderen (Tessema, Ready & Embaye, 2013, s. 9).

I sidst nævnte undersøgelse bliver anerkendelse beskrevet som en belønning, som ikke er monetær for arbejdesindsats. Det kan diskuteres, hvilken type af anerkendelse der er tale om, da beskrivelsen af fænomenet bliver brugt forskelligt. Anerkendelsen opstår ved at forstå andres perspektiv og dermed deres subjektive virkelighed. Anerkendelse som fænomen opstår altså i interaktionen i en subjekt-subjekt relation. Dog bruges begrebet alment om både en ikke-monetær belønning og fænomenet i en subjekt-subjekt relation. Den ene er henholdsvis ydre og mekanisk, mens den anden opstår som del af en autentisk og nær relation. Schibbye mener at anerkendelse ikke er forenelig med præstationer men at denne form for anerkendelse er en reifikation af begrebet (Schibbye, 2005, s. 281). Anerkendelse kan ikke være en monetær eller ikke-monetær belønning, fordi det opstår ved, at en person påskønner det arbejde den anden laver for dem uden at forholde sig til personen, der er altså tale om en subjekt-objekt relation.

I denne undersøgelse er der fokus på subjekt-subjekt anerkendelsens effekt. Grunden til dette er for at få indsigt i, hvorfor denne anerkendelse påvirker medarbejderes trivsel, da det er mindre belyst. For at forstå effekten kan vi drage nytte af Schibbye's beskrivelse af intersubjektive relationer (Schibbye, 1993). Ifølge Schibbye handler anerkendelse for en person om "at se noget på ny" (Ibid.: s. 279) i et andet menneske. Dog ligger der mere i begrebet, da det også giver noget til den anden, som hun beskriver ved at referere til Kierkegaard: "Dybest i en selv og andre ligger kærligheden. Ved at lytte og dele (i samvær og fællesskab) bringer vi kærlighed frem i den anden" (Ibid.: s. 280). Anerkendelse som opstår i intersubjektive relationer er essentiel for at udvikle ens forståelse af sig selv. I de relationer eksisterer der en dynamik som Schibbye beskriver udfra Hegel's (1975) idé om bevægelser i kærlighed: "The first moment is that I seek the relation-ship. (...) The second moment is that I win my independence from the other" (Schibbye, 1993, s. 178-179). I en relation vil brugeren derfor både opleve en søgen mod relationen, men samtidig forsøge at frigøre sig fra den som individ. Disse to bevægelser kan lede til en konflikt i relationen som kan løses ved, at brugerne anerkender hinanden ved at dele deres oplevelsesfelt: "To recognize the other person's experience field means that you enter into it, share it, affirm it and above all that you are mindful of the other person's absolute right to his or her own experience" (Ibid.: s. 183). For at kunne dele et fælles oplevelsesfelt gælder det om at indgå som subjekter, men samtidig blive et objekt for hinanden. Dette kræver, at man vælger at se oplevelserne fra den andens side og derved træde ud af sin egen subjektive virkelighed for at forstå den andens virkelighed. Ved at blive et objekt for den anden udvikler man et metaperspektiv på sin egen position. Dette gør det muligt for medarbejderne at forstå deres oplevelser i fællesskab med andre. Dog kan dette kun foregå, hvis begge personer er villige til at indtage hinandens perspektiv. Hvis kun den ene person er villig til at indtage den andens perspektiv, vil der kun opstå en subjekt-objekt relation imellem dem. Denne relation gør at anerkendelsen ikke kan opstå mellem dem. Relationen skal derfor både være intersubjektiv og interobjektiv. (Ibid.: s. 182-183). En subjekt-objekt relation består altså af en person, som får sit oplevelsesfelt delt af en anden. En objekt-objekt relation opstår, når begge personer deler deres oplevelsesfelt på skift. En subjekt-subjekt opstår, når begge personer har delt deres oplevelsesfelt og indgår i en autentisk interaktion, hvor de begge ser hinanden som subjekter.

Den anerkendelse som opstår igennem at dele et oplevelsesfelt, giver en relationel virkelighed (Ibid.: s. 184). Denne anerkendelse er vigtig for medarbejdernes trivsel, da det bevarer deres individualitet og relationen til andre. De bliver i stand til at skabe mening af deres egne oplevelser ved at forstå dem i relation til andre. Dette bevarer en følelse af selv og samtidig udvikling af selvet i relation til andre. For at kunne anvende anerkendelse i en analyse må vi forstå, hvordan det foregår. Dette skal give en rammesætning for effekten af forskellige anvendelser af anerkendelse. Til det kan vi bruge Honneth's teori om de tre niveauer i anerkendelse beskrevet i bogen: *Struggle of recognition* (Honneth, 1995). Både Honneth og Schibbye bygger deres teori i høj grad på Hegel's herre-slave dialektik, derfor vil vi starte med en kort diskussion af dialektikken overfor Honneth's og Schibbye's udlægning.

Hegel beskriver dialektikken som et møde mellem to selvbevidstheder. De er afhængig af hinandens anerkendelse for at kunne eksistere. Som Hegel beskriver: "Action by one side only would be useless because what is to can only be brought about by both." (Hegel, 1979, s. 112). Dette får dem til at bevæge sig mod hinanden. I Hegel's fremstilling af mødet mellem de to selvbevidstheder opstår der en konflikt mellem dem, da de ikke anerkender hinanden, og det leder til en døds kamp. Som Hegel skriver: "Thus the relation of the two self-conscious individuals is such that they prove themselves and each other through a life-and-death struggle. They must engage in this struggle, for both in the case of the other and in their own case" (Ibid.: s. 113-114).

Hegel tager det for givet i sin beskrivelse, at der vil opstå denne konflikt, da de ikke anerkender hinanden som subjekter. Denne anerkendelse kan faciliteres, og så ville man muligvis minimere konflikten. I analysen vil vi bruge disse konflikter til at se, hvordan anerkendelse bliver faciliteret af værten. Hegels anerkendelsesbegreb beskrives i citat: "Each is for the other the middle term, through which each mediates itself with itself and unites with itself; and each is for itself, and for the other, an immediate being its own account, which at the same time is such only through this mediation. The recognize themselves mutually recognizing one another" (Ibid.: s. 112). Læg her mærke til Hegel's fokus på, at vi er hinandens 'middle term', og vi medierer os gennem hinanden. En person er som sagt afhængig af andre for at kunne forstå sig selv. I konflikten sker der en opbrydelse af mediation af hinanden, som han skriver: "splitting-up of the middle term into the extremes which, as extremes, are opposed to one another, one being only recognized, the other only recognizing" (Ibid.: s. 113).

Der opstår altså et subjekt-objekt relation mellem herre og slaven. Det vil blive undersøgt, om der opstår hhv. en subjekt-objekt, objekt-objekt eller subjekt-subjekt relation. Hegel's forståelse af anerkendelser er væsentlig for denne vurdering. Schibbye skriver dette om Hegel's anerkendelsesbegreb: "I gensidig anerkendelse, forholder parterne sig til hinanden som subjekter. Gensidig anerkendelse er nødvendigt for at ændre det fastlåste i en relation. Hegel knytter anerkendelse til konflikt og til grundlæggende relationelle aspekter som begær, arbejde og dødsangst" (Schibbye, 2005, s. 280). Den læsning af Hegel's beskrivelse af anerkendelse virker til at læne sig op af Schibbye's egne erfaringer inden for terapien, men er derudover en korrekt opsummering af temaerne behandlet i Hegel's tekst.

Honneth's læsning af Hegel's dialektik er sammenlignelig med Schibbye's, men samtidig kritisk overfor Hegel. Honneth mener at Hegel's tanker skal diskuteres i en aktuel kontekst og praksis inden for den empiriske social psykologi. Honneth forholder sig også kritisk til døds kampen, som han skriver: "Strangely, however, Hegel provides anything but a satisfying answer to the crucial question as to what the particular qualities of experience are supposed to be that give this struggle such practical and moral force" (Honneth, 1995, s. 47). Honneth foreslår selv f.eks. sociale normer som kontrollerende for den fælles anerkendelse. Honneth's læsning af anerkendelsesbegrebet er, at begge individer har brug for hinanden for at blive anerkendt som subjekter for at få en fælles forståelse af dem selv som autonome aktører og individer i dem selv (Ibid.: s. 68).

Honneth opdeler anerkendelse begrebet i tre sfærer; 'kærlighed', 'lov' (recht) og 'etiske liv'. Disse modes forholder sig til hhv. den emotionel, kognitive og sociale dimension i anerkendelse (Ibid.: s. 69). Disse modes vil være en del af undersøgelsen, hvilket giver en mulighed for at teste dem i praksis. Anerkendelsen er opdelt efter niveau af autonomi, de muliggøre for en agent. De tre anerkendelses mode knytter sig til seks elementer i udviklingen af selvbevidstheden, se figur 1.

Mode of recognition	Emotional support	Cognitive respect	Social esteem
Dimension of personality	Needs and emotions	Moral responsibility	Traits and abilities
Forms of Recognition	Primary relationships (love, friendship)	Legal relations (rights)	Community of value (solidarity)
Developmental potential	-	Generalization, de-formalization	Individualization, equalization
Practical relation-to-self	Basic self-confidence	Self-respect	Self-esteem
Forms of disrespect	Abuse and rape	Denial of rights, exclusion	Denigration, insult
Threatened component of personality	Physical integrity	Social integrity	'honour', dignity

Figur 1: Elementer af selvbevidstheden opdelt efter anerkendelsesmode (Honneth, 1995, s. 129)

Det første anerkendelsesmode er 'emtionel support' (kærlighed), som i relation til selvet giver en basal følelsesmæssig tillid til dem selv, som er fundamental for udviklingen af selv-respekt (Ibid.: s. 107). Kærlighed foregår i de nære relationer med f.eks. familie, partner og venner, hvor personen både får lov til at være i sine følelser og kan give udtryk for dem. Denne form for anerkendelse kan udtrykkes f.eks. igennem accept af andres følelser og oplevelse samt drage omsorg om dem.

Selvrespekten sker i relation til selvet i og opbygges igennem anerkendelsesmode kognitive respekt (lov). Dette sker når agenten kan sammenligne sig med andre agenter i en legal relation såsom samfundet eller et kontorfællesskab. Agenterne skal se hinanden og sig selv som legale subjekter, der deler de samme rettigheder og betingelser inden for relationen. Ved at se sig selv som en del af en legale relation opstår kan agenten relatere til sig selv med selvrespekt (Ibid.: s. 120). Kognitiv respekt kan udtrykkes i at respektere andres ret og behandle personer ens ud fra en generel moralsk konsensus.

Tredje anerkendelsesmode - social agtelse (etiske liv) - som tilvejebringer selvværd hos personen. Dette sker ved, at personen kan relatere positivt til sine personlige træk og kompetencer. For at kunne gøre det skal personen indgå i interaktioner i solidariske relationer. Disse relationer opstår når medlemmerne i en gruppe føler de en agtelse for deres kompetencer i samme grad som de andre medlemmer af gruppen (Ibid.: s. 128). For at udtrykke social agtelse kan man udvise forståelse for andres individuelle kompetencer og præstationer.

Anerkendelses opstår i interaktionen mellem mindst to personer, der lytter og deler oplevelsesfelt med hinanden. Begge personer skal se den anden som værende et subjekt med deres egen virkelighedshorisont. De skal begge mediere den andens oplevelser igennem dem selv og derfor villigt gøre sig til et objekt for den anden. Dette giver personerne en forståelse af den andens virkelighedshorisont og dermed kan de se den anden som subjekter i deres egen ret. Anerkendelse kan kun opstå gensidigt og i intersubjektive relationer. Anerkendelse kan relatere til en emotionel-, kognitive- og sociale dimension. Disse anerkendelsesmodes giver personen hhv. en basal følelsesmæssig tillid i dem selv (selvtillid), selvrespekt og selvværd, hvilket er essentielt for personens velvære. Alle modes af anerkendelse skal være tilstede i en persons liv for at de kan

relaterer til sig selv (Ibid.: s. 129).

Sammenhængen mellem fællesskab og anerkendelse se i alle anerkendelsesmode. Fællesskabet som anerkender i form af emotionel support er de tætte kærlighedsrelationer som giver personen omsorg. Fællesskaber som anerkendelse i form af kognitiv respekt er de legale relationer, som personen deler rettigheder med. Fællesskabet som anerkender i form af social agtelse opstår i grupper af subjekter som alle bliver anerkendt i samme grad for deres kompetencer og præstationer. For at kunne indgå i et fællesskab skal gruppen derfor se dig som et subjekt på lige fod med andre medlemmer af gruppen. Anerkendelsen i disse fællesskaber kan faciliteres i det fysiske rum.

Fællesskaber i det digitale rum forholder hverken Honneth eller Schibbye sig til. Det er dog relevant at forstå, hvordan fællesskaber bliver faciliteret i form af et online community. I bogen, *Medival Internet* (Jensen, 2020) sammenlignes fysiske og online fællesskaber, fordi de er plaget af de samme udfordringer i form af både interne og eksterne konflikter. Samtidig så smelter de to rum sammen og gør det svært at være tilstede i dem begge, som Jensen skriver: "It seem as if the phenomenon of presence is increasingly complex in a world where online and offline relations coincide" (Ibid.: s. 52). Online fællesskaber er en digital service for at facilitere sociale interaktioner mellem brugere med en fælles interesse som Jensen beskriver det: "Service that provides an adhesive agent that support and mediates social interaction and facilitates a sense of community togetherness" (Ibid.: s. 52). Denne sammenhørighed opstår ved en rammesætning af fælles regler, antagelser og ritualer til at guide medlemmernes interaktioner. Forskellen mellem det fysiske og online rum er dog at indmeldelse i og udmeldelse af et fællesskab er mindre omkostningsfuldt online (Ibid.: s. 57). Derfor kan der nemt opstå en tilstrømning og frastrømning af tilslutning til online fællesskaber.

Fællesskaberne online kan være meningsgivende for mennesker, hvilket især er sandt i en tid hvor vi i høj grad definerer os udfra vores relationer og interaktioner med andre (Ibid.: s. 60). Derfor må anerkendelse også eksisterer i et digitalt rum. I forhold til anerkendelse online kunne man forestille sig at Honneth's model skulle opdateres til at inkludere internet som faktor i forbindelse med anerkendelse. Dog vil det være nødvendigt med en videre undersøgelse af faciliteringen af anerkendelse i det digitale rum (se afsnittet: Facilitering af anerkendelse i det digitale contra fysiske rum).

For at undersøge værtsrolle i facilitering af anerkendelse er der brug for en grundlæggende definition af værtskab. Inden for hospitality management blev begrebet beskrevet i bogen: *Hostmanship: The art of making people feel welcome* (Gunnarsson & Blohm, 2008). På baggrund af det undersøgte Medema & Zwaan begrebet nærmere gennem interview med personer, som fortalte om deres oplevelser med værtskab. Derved fandt de frem til visse nøgleord, der knytter sig til værtskab, hvilket var overraskelseseffekten, oprigtig opmærksomhed, autentisk relation, lytte og være tilgængelig (Medema & Zwaan, 2020, s. 26.). Disse nøgleord antyder, hvilken kvaliteter værtskabet frembringer i brugerens oplevelse. Overraskelseseffekten antyder, at der sker en udfordringer af brugerens kognitive skemarer. Der foregår en *disequilibrium* af tidligere viden ved at brugeren oplever, at værtens service går ud over deres forventninger. Dette nødsager en ny rammesætning af *Erfahrung* hos brugeren, hvilket skaber en bevidsthed om oplevelsen hos brugeren (Jantzen, 2013, s. 165). Dette betyder at, oplevelsen bliver mindeværdig som Jantzen selv beskriver: "Developmental experiences should, however, de-stabilize them. By breaking expectations events become memorable and by having to deal with the unexpected, new meanings and memories are produced." (Ibid.: s. 167).

Oplevelsen af oprigtig opmærksomhed opstår i interaktionen mellem værten og brugeren, hvor værten indgår i en interpersonel relation med brugeren. Dette følger Schibbye's beskrivelse af anerkendelse som en intersubjektiv og interobjektiv relation, hvor man deler et fælles oplevelsesfelt. Dette stemmer også overens med Medema's & Zwaan's påstand at: "These interpersonal touchpoints are of strong added value for people (in any setting) and are a huge contribution to the

sense of well-being of our fellow human beings” (Medema & Zwaan, 2020, s. 27). I at lytte og være tilgængelig bringer vi kærligheden frem i hinanden og dermed anerkendelsen som beskrevet af Schibby. Værtsbegrebet som beskrevet af Medema's & Zwaan skal dog ses i servicebranchen som kontekst. Det adskiller sig fra DGB's kontekst i form af kontorudlejning, da brugeren interaktionen er forskellig. I DGB lejer brugerne sig ind i rummet, og værtens services funktionen handler i langt højere grad om daglige ledelse og drift. Dog kommer der også nye brugere til, som skal føle sig velkommen ligesom indenfor servicebranchen. I artiklen er der ikke beskrevet en specifik værtsrolle men en funktion som kan påtages af personale, som ivaretager en rolle med brugerinteraktion. Dog så vil jeg gerne udvide beskrivelsen af værtskabet til at omfatte en daglig funktion som vært. I denne rolle ligger både funktionen at få brugeren til at føle sig velkommen men samtidig en funktion i at facilitere brugernes interaktioner med hinanden til dagligt. Denne tilføjelse har jeg erfaret igennem mit arbejde med samtalesaloner (Lloyd & Pass, 2016) og kulturhuset INSP (INSP, 2019).

Samtalsalonen er et koncept udviklet til at facilitere en fordybet samtale mellem mennesker. En fundamental komponent af en samtalsalon er samtaleværten. Borgerlyst, som står bag udviklingen beskriver begrebet sådan: ”det er vigtigt, at du som vært gør meget ud af at byde alle velkommen og introducere folk til hinanden” (Lloyd & Pass, 2016, s.18). Dette stemmer overens med værtens rolle i DGB og beskrivelsen er forenelig med Medema's & Zwaan's forståelse af værtens funktion som den, der byder velkommen. Samtidig skriver de: ”Værtskab – Afgørende faktor for enhver vellykket samtalsalon. Samtalsaloner lægger vægt på at genintroducere værtskabet i en tid, hvor vi ellers hylder det uformelle, fordi vi mener, det skaber den fornødne tryghed for gæsterne, at nogen tør tage ansvar for at skabe rammerne og give instrukser” (Ibid.: s.11). Her udvides værtskabet til at handle om at skabe tryghed og være den som skaber rammerne for samtalen. I følge Borgerlyst's definition af værtskabet er der lagt vægt på at holde øje med, at ingen står alene og alle er en del af samtalen. Af egne erfaringer som samtalevært er man ikke en agent i samtalen, men står ved siden af samtalen og faciliterer interaktionen mellem samtalepartnere. Dog er der den forskel at, DGB ikke kun er faciliteret af midlertidige begivenheder, men værten er også en del af den daglige drift af kontorfællesskab. Dette har været en praksis på kulturhuset INSP i en årrække, som de skriver: ”Når man besøger INSP, vil der inden for åbningstiden altid være en vært, som byder én velkommen og besvarer de spørgsmål, man måtte have. Men det er helt op til én selv, hvad man gerne vil lave i huset, og værtens opgave er dermed at understøtte den enkelte brugers behov, idéer og aktiviteter” (INSP, 2019). Værten er altså en del af den daglige drift af hus og servicerer brugernes behov som en del af faciliteringsfællesskabet i rummet. Da det er værtens opgave at skabe rammerne for brugerne, skal værten være pro-aktiv i at skabe dem og imødekomme overfor brugernes behov. Dette stemmer overens med Medema's & Zwaan's undersøgelse af værtskabet, hvor det skaber en positiv oplevelse, hvis værten tager initiativet til at servicere brugeren, før brugeren har bedt om det. Værten kommer i forkøbet med at dække brugerens behov (Medema & Zwaan, 2020, s. 25.). Det viser en forståelse for brugeren ved, at man har sat sig ind i deres oplevelse og dermed anerkender brugerens virkelighed. Desuden kræver det som vært, at man skal kunne facilitere en ægte relation og interaktion med brugerne, som de skriver: ”A crucial aspect of hostmanship is the true and sincere connection between two people” (Ibid.: s. 27.). Denne autentiske relation skal gøre, at brugeren forholder sig til andre som subjekter.

Honneth diskuterer i artiklen: *On the destructive power of the third* (2003), hvordan der kan skabes en balance mellem en autentiske oplevelse og moralsk værende i en relation. Den autentiske oplevelse opstår i interaktionen med en anden person uden at have en forestilling af, hvem den anden skal være. Ved at reflektere over, hvordan den anden skal behandles, forsvinder muligheden for at være i den autentiske oplevelse af den anden. Dette skyldes, at refleksionen altid ville tage udgangspunkt i personens egen forestilling og derfor ikke den andens oplevelses af sig selv

(Honneth, 2003, s. 16). Derfor er det nødvendigt at turde have en åbenhed overfor hvem andre er og respektere hinanden. Respekten mellem mennesker skal sikre, at man kan indgå i en intersubjektiv interaktion uden at frygte konsekvenserne af den. Ved at respektere hinanden forholder man sig til den anden som værende en autonome agent, selvom vekommende afslører detaljer om sig selv (Ibid.: s. 17). Dette koncept om en generel guide, for hvordan vi behandler hinanden, har Honneth fra Heidegger's begreb, *Das Man*. *Das Man* beskriver et tankesæt, som er knyttet til en generel moralsk forståelse for, at man gør noget, og hvordan man gør det (Heidegger, 1962, s. 164). *Das Man* kan derfor ses som forståelsen fra en impartial tredje aktør, som de andre agenter forestiller har et generelt syn på, hvordan man opfører sig. Dog selvom at det er nødvendigt at respektere hinanden for at kunne være autentiske, så ligger vurderingen af den impartial tredje stadig hos subjekt selv. Det er altså i sig selv allerede en refleksion om, hvordan de skal behandle hinanden som ikke bunder i den anden (Honneth, 2003, s. 18). Det er der, hvor værten kommer ind som facilitator af denne generale anden ved at vise agenterne, hvordan de anerkender hinanden som subjekter i interaktionen. Personerne kan derved undgå at skulle reflektere over, hvordan de skal respektere den anden. Dette skal gøre det muligt for brugerne at have en autentisk relation med hinanden. Honneth beskriver den impartial tredje sådan: "concept of morality, of 'moral' affront or appropriateness, is owed precisely to the reference, however relativized, to an impartial third. Such a perspective does not penetrate into the I-Thou relation from without; rather it forms within the relation one of the two always given points of view in comparison with which common behavior is already constantly reciprocally tested" (Ibid.: s. 19). Værten som den impartial tredje er derfor et sammenligningspunkt for det generel moralske samvær. Inklusionen af en generaliseret anden kræver en anonymous kommunikations-relation. Hvis værten tager del af kommunikationen, så bliver vedkommende selv en agent i samtalen og kan ikke længere være den impartial tredje. Værten skal derfor være stå uden for samtalen, men byde ind og guide anerkendelsen mellem subjekterne (Ibid.: s. 20). Honneth opstiller Gadamer's syn på autentiske relationer i forhold *Das Man*. Gadamer skriver, at man ikke kun skal behandle den anden ud fra en generel socialnorm, men hele tiden være åben over for hvem det andet subjekt er. Altså indgå i en intersubjektiv relation med dem og dermed være anerkendende over for, hinanden. Dette er derfor værtens funktion som impartial tredje at facilitere denne relation, hvilket gør det til et anerkendende værtskab.

Værtens rolle er derfor både at byde brugeren velkommen til fællesskabet og få dem til at føle sig trygge i det. Værtskabet som service består til dagligt i at facilitere brugernes interaktioner i det fysiske og digitale rum. Værten faciliterer brugernes interaktioner ved at være den impartial tredje. Den impartial tredje skal guide og demonstrere, hvordan brugerne skal respektere og anerkende hinanden som subjekter. Brugerne kan dermed indgå i en autentisk interaktion med hinanden. Denne definition skal holdes op imod værtsbegrebet i case-studiet af DGB. Det vil derfor blive diskuteret i analysen, hvordan værtsbegrebet er blevet påvirket af casen (se afsnit: diskussion af værtskabet). Som opsummering kan der nu beskrives de fem kriterier som skal indgå i det anerkendende værtskab og undersøgelsesspørgsmålene som relaterer til dem.

- *Bevægelser i kærlighed og deling af oplevelsesfelt*: Hvilke af fænomenerne er i spil i samtalen?
- *Relationstype*: Hvilken relation har partnerne i samtalen; subjekt-objekt, objekt-objekt og/eller subjekt-subjekt relation?
- *Anerkendelsesmode*: Er der tale om accept (emotionel tillid) , respekt (kognitiv respekt) eller forståelse (social agtelse) i interaktionen?
- *Værtens position*: Er værten pro-aktiv eller reaktionel?
- *Den Impartial tredje funktion*: Er der faciliteret en autentiske relationer, respekt og åbenhed samt den generale moralske guide af værten i samtalen?

Anerkendelse og oplevelsesdesign

I dette afsnit vil jeg kort redegøre for de to oplevelsesmæssige dimensioner i anerkendelsesbegrebet. Jeg søger at belyse fænomener i anerkendelsesbegrebet, som kan forklares igennem fagligheden i oplevelsesdesign. De to oplevelsesdimensioner er:

- Den normative dimension: Omhandler den oplevelse som opstår når man er i intersubjektiv relation, hvor man er åben overfor den anden part værende dem selv som subjekt. Hvis en af samtaleparterne i en interaktion begynder at reflekterer over hvordan de skal behandle den anden ud fra sociale normer, forsvinder den autentiske oplevelse i interaktionen. Dermed opnås ikke en intersubjektiv relation, da anerkendelsen derfor kommer fra den enes forestilling om den anden og ikke subjektet selv (Honneth, 2003, s. 16). Det er gennem den autentiske oplevelse, at følelsen af anerkendelsen opstår. Hvis en person er oprigtig lyttende, interesser sig for og forstår den andens subjektive oplevelse så får den anden en følelse af at blive anerkendt, hvilket er en positiv oplevelse. Det er denne oplevelse, som værten kan være med til at skabe ved at indtage rollen som den impartiske tredje.
- Den diskutive dimension: Handler om at anerkendelse sætter et aftryk i form af erfaring. Anerkendelse foregår i interaktion, som giver en øjeblikoplevelse (*Erleben*). Denne oplevelse vil jeg dokumentere ved at observere og notere samtalen mellem bruger og værten i øjeblikket. Ud fra anerkendelsen i øjeblikket opstår det permanente indhold af oplevelsen (*das Erlebte*) (Gadamer, 2004, s. 53). Denne form for anerkendelse lagrer sig i personers erfaringer i form af relationer til andre mennesker. Jeg vil undersøge det permanente indhold af anerkendelse ved at spørge brugeren og værten ind til deres oplevelse efter interaktionen.

Begge disse dimensioner bliver anvendt i undersøgelsen både som metode og analyseredskab. Jeg bruger derudover også en designundersøgelse af oplevelsen af værtskabet både i det fysiske og digitale rum.

Konceptbeskrivelse for casesamarbejde

I forbindelse med casestudiet af DGB vil jeg undersøge, hvordan Christian Fumz (herefter: CF) faciliterer et iværksætter- og kontorfællesskab. Jeg vil undersøge og analysere casen ud fra antagelsen, at CF indtager en værtsrolle. Derfor vil jeg udforske hvordan den værtsrolle fungerer, og hvilken effekt værtsrollen har på miljøet, fællesskabet samt de enkelte brugere.

Ud fra undersøgelsen vil jeg uddrage essensen af værtsrollens funktion og redskaber i DGB's nuværende kontekst. Formålet er at kunne designe en prototype på en generaliseret metode for værtskabet i en iværksættersammenhæng ud fra den specifikke case. Denne prototype for værtskabet skal dernæst lægges ned over en ny kontekst i Syddjurs Kommune. I denne forbindelse er der tale om en høj grad af decentralisering i fællesskabet, da aktørerne vil være spredt udover flere lokationer. Derfor er det nødvendigt at designe værtskabet som en agil funktion og udvikle en digital løsning for facilitering af fællesskabet. Dette skal sikre, at brugerne i Syddjurs Kommune stadig kan blive koblet sammen i samarbejdsprojekter, og at de føler sig som en del af et større fællesskab af iværksættere og entreprenører.

Et af kriterierne for designet skal derfor være at skabe en digital løsning til at facilitere fællesskaber. Designet skal både bruges i Syddjurs Kommune og samtidig have værdi for den nuværende kontekst og brugere. Designet skal kunne løse behovet for intern vidensdeling, fælles marketing og genere online-indhold, som skaber værdi for brugerne. Dette kunne f.eks. tænkes at være e-learning videoer, som brugerne selv producerer i samarbejde med værten. Videoerne kan bruges til at pitche ideer og til at skabe opmærksomhed om specifikke udfordringer, som virksomhederne har unikke løsninger for. Derudover ønskes det, at den digitale løsning skal bidrage til at optimere værtskabet. Der går nemlig både en del tid og ressourcer på at samle brugerne fysisk i fællesskabet.

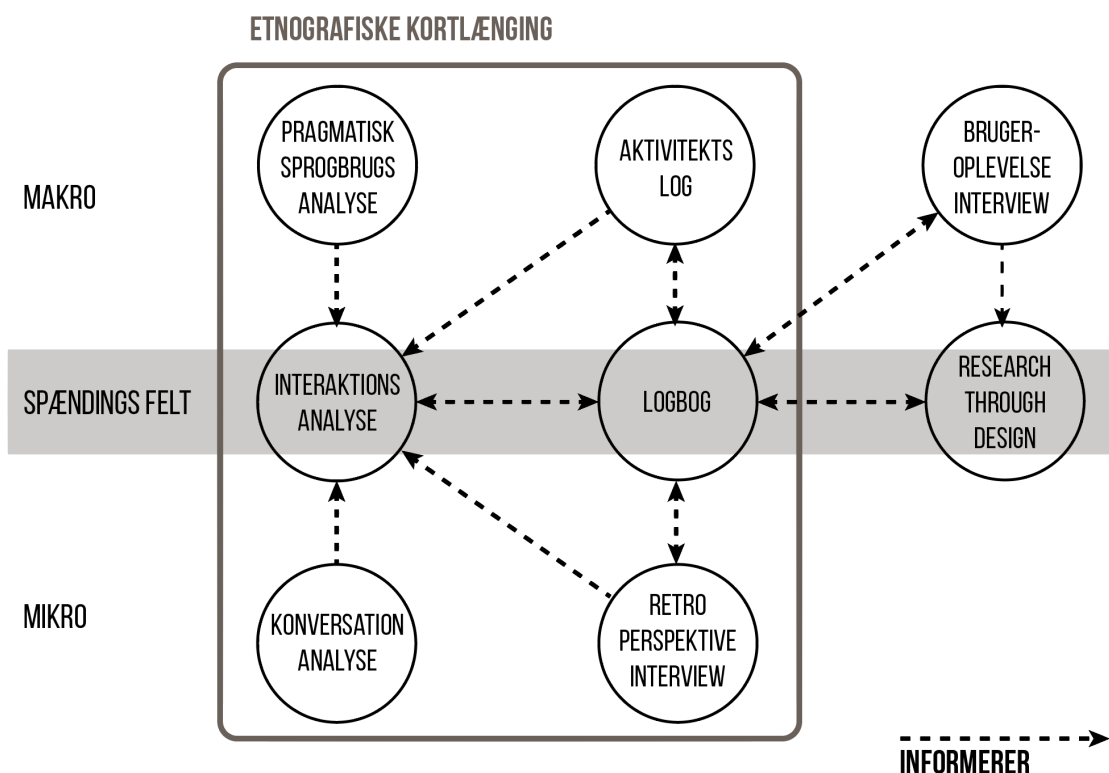
På baggrund af en fælles aftale for casesamarbejdet (se bilag 2) blev CF og jeg enig om, at undersøgelsen skulle følge ham som vært. Desuden havde jeg lov til at spørge brugerne, om de ville deltage i interview, så længe de kendte præmissen.

Undersøgelsesopstilling

I dette afsnit vil jeg gennemgå anvendelsen af metoderne i min undersøgelse. For at undersøge hvorvidt der er tale om værtskab, og hvordan det evt. påvirker brugerne, vil jeg lave en caseanalyse af DGB med fokus på CF's funktion. Casestudiet er valgt som metode for at lave en kritisk test af anerkendende værtskab som fænomen og en typisk case for værtskabet i praksis. Jeg har derfor valgt at fokusere på en kontekst i form af DGB, hvor der kan undersøges værtskabets funktion i en enkel case og dermed give en holistisk forståelse af værtens påvirkning på et enkelt fællesskab og brugerne. I denne undersøgelsesramme vil jeg lave nogle neddyk i interaktionerne og relationerne i DGB. For at gøre dette havde jeg brug for at definere en subenhed i min undersøgelse, hvilket blev samtalerne mellem værten og brugerne. Mit casestudie er derfor, ifølge Yin (2009), et *single embedded case studie*, da det gør brug af en indlejret subenhed. Yin beskriver risikoerne ved at lave denne type casestudie: "A major one occurs when the case study focuses only on the subunit level and fails to return to the larger unit of analysis" (Ibid.: s. 52). For at undgå dette nedlægger jeg et makro- og mikroperspektiv i min undersøgelse. Makroperspektivet fokuserer på at undersøge fællesskabets karakteristika og værtens funktion i det. Mikroperspektivet undersøger, hvordan brugernes og værtens samtaler rummer anerkendelse og værtens rolle i den anerkendelse. Undervejs i mit casestudie vil jeg både arbejde på begge niveau og i spændingsfeltet mellem dem. Disse to perspektiver vil blive undersøgt igennem en tre-delt-undersøgelse som indholder:

- Etnografisk kortlægning af værtens og brugernes interaktioner
- Interviews med brugerne om deres oplevelse af DGB
- Research through design af værtskabet og den digitale løsning for fællesskabsfacilitering

Ud fra disse undersøgelser vil jeg analysere, om der er en korelation mellem værtens og brugerens oplevelser samt observationerne, som viser effekten af det anerkendende værtskab. Jeg har illustreret min metodeanvendelse for, at vise dynamikken mellem de forskellige undersøgelser (se figur 2).



Figur 2: Metodeanvendelse i casestudie (egen illustration)

Etnografiske kortlægning af værtskabet

Da casestudiet fokuserer på at undersøge DGB som fællesskab og miljø, vil jeg bruge etnografi som metode, fordi det giver en bred forståelse af kultur og delte værdier. Etnografisk kortlægning kan skabe et overblik og samtidig give et indblik i enkle interaktioner. Kortlægningen består både i at observere brugernes og værtens interaktioner samt den daglige gang på DGB. Derfor valgte jeg at være tilstede på kontorfællesskabet og tage del i hverdagen i halvanden måned. Jeg valgte at tage kontakt til værten først og få ham til være vejen ind i fællesskabet. Værten blev derfor min første *key actor / informant* som jeg valgte at følge og interviewe løbende (Fetterman, 2015, s. 187). Udover værten valgte jeg mine andre nøgleinformanter ud fra kriterierne, at de skulle være en bruger af DGB, være involveret i eller have viden om fællesskabet og være interesseret i at dele deres egen oplevelse. Casestudiet er feltarbejde, hvilket giver grund til at overveje forskernes påvirkning på observationerne og informanternes påvirkning på observationer. For at kunne vurdere graden af indflydelse blev der løbende holdt en logbog over observationsreflektioner. Derudover var det et fokus at få spurgt værten og brugerne ind til deres oplevelser af interaktionerne. Logbogen kan dermed bruges som sammenligning mellem brugerne, værten og mine oplevelser. Studiet forholder sig derfor både til *emic-* og *etic* perspektivet af virkelighed, da der hhv. både bliver undersøgt forskellige virkeligheder og analyseret det eksterne perspektiv (Ibid.: s. 185). Min funktion som forsker var klar fra begyndelsen, da værten præsenterede undersøgelsen til fællesskabet gennem et opslag på deres online community. Dog ville jeg stadig prøve at bevare så meget af den originale ramme for interaktion som muligt. Jeg fravalgt derfor at optage audio og video af interaktionerne, da det ville gøre det mindre autentisk for brugeren og værten at være i. Jeg valgte derfor at holde mig til at skrive notater ned i hånden under interaktioner og derefter lave interviews med værten og brugerne.

I forhold til makro- og mikroperspektiv så indgår begge niveauer i den etnografiske kortlægning. På et mikroniveau observeres de enkle interaktioner mellem brugerne og værten. Jeg følger værten rundt og vil derfor forsøge at få et bredt udsnit af hans interaktioner med brugerne. Hver interaktion's forløb vil blive noteret til senere analyse. Jeg vil lægge mærke til *key events* under min observationer (Ibid.: s. 189). Disse event er interaktioner, som viser anerkendende værtskab i praksis, hvor effekten er tydelig. I analysen af observationerne vil jeg derfor holde øje med, hvad disse interaktioner kan sige om værtskabet som helhed. Dog er disse nøgleevents ikke repræsentative alene for værtens effekt på fællesskabet og brugerne. Derfor vil jeg på et makro-niveau finde mønstre i interaktionerne mellem brugerne og værten samt deres aktiviteter. De to primære mønstre, som jeg analyser efter er hhv. (1) aktivitetsforløb og (2) interaktioner samt relationer. For at kunne finde mønstrene i aktiviteterne over tid, har jeg lavet to aktivitetslogger (herefter: AL) for værten og brugerne over en uge. Disse logger bliver udfyldt løbende under observationsperioden, mens jeg er i nærheden af CF på DGB (se figur 3).

Værten/brugeren	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
kl. 8-10	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
kl. 11-13	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
kl. 14-16	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Figur 3: Aktivitetslog skema (egen illustration)

For at kunne finde mønstre i interaktioner og relationer lavede jeg et observationsskema for at rammesætte dataindsamlingen. Det blev besluttet i samarbejde med casepartner at jeg måtte notere samtalerne mellem værten og brugerne. Efter at havde rammesat forventningerne for undersøgelsen med case-partneren, udviklede jeg observationspunkter og databehandlingspunkter. De var oprindeligt ikke adskilt, men qua deres forskellige tidspunkter for implementering blev de opdelt. Jeg

lavede skemaet over observationspunkter for at kunne kode kortlægning af interaktionen (se. figur 4). Punkt 1 er empiri som sætter samtalen ind i konteksten. Punkt 2 er empiri relateret til AL og notering af interaktioner i loggen. Punkt 3 er både en konversations- og pragmatisk sprogbrugsanalyse. Som del af dataindsamlingen er det primært konversationsanalysen, som bliver indsamlet i momentet ved en kortlægning af turtagninger og emneskrift i samtalen. Empirien fra dette punkt bliver grundlaget for en interaktionsanalyse sammen med interviews. Punkt 4 handler om, hvordan samtalerne forholder sig til de løbende aktiviteter i DGB, hvilket er en løbende vurdering og en del af databehandling.

Observationspunkter	Analyse	Spørgsmål
1. Interaktion i rummet	Etnografisk kortlægning	Hvor i rummet foregår interaktionen? Hvornår foregår interaktionen? Hvor lang tid tager interaktionen?
2. Præmis for interaktion	Etnografisk kortlægning	Hvad har gået forud for interaktionen? Har denne interaktion forbindelse til tidligere interaktioner?
3. Indhold i samtalen	Konversationsanalyse / pragmatisk sprogbrugsanalyse	Hvad er temaet for samtalen? Hvilke emner kommer i spil i samtalen? Hvordan foregår turskiftene i samtalen? Hvilke samtalehandlinger/sproglege forgår i samtalen? Hvilken udviklingen sker der i samtalen og hvordan er sammenhæng i emner?
4. Forankring af interaktionen	Etnografisk kortlægning	Hvad blev afslutningen på interaktionen? Hvilken aktivitet blev efterfulgt af interaktionen?

Figur 4: Skema for observationspunkter (egen illustration)

Samtaleanalyser

Interaktionen i form af samtalen blev undersøgelsesenheden for casestudiet. Observationsmetoden i punkt 3 omhandler som sagt en *konversationsanalyse* (herefter: KA) og *pragmatisk sprogbrugsanalyse* (herefter: PA) som hhv. skal give en detaljegrad til det indsamlede empiri og beskrive indholdet af samtalen. De to metoder har to forskellige perspektiver på samtalen. KA forholder sig til det manifesteret i samtalen og har en høj detaljegrad i notering. PS undersøger både det manifeste og latente indhold, samt ser på det bredere forløb i samtalen (Alrø, Dahl & Schumann, 2018, s. 123). Da jeg havde fravalgt at optage audio og video af samtalerne, var det nødvendigt at jeg var meget præcis på, hvad jeg noterede, da det ville være de eneste data indsamlet fra samtalen i øjeblikket. Dog kan jeg aldrig gengive samtalen en til en, efter den er foregået, da jeg altid ville have nedlagt en ramme over, hvad jeg fokuserer på i dataindsamlingen. Dette gælder både for håndnoter, audio og video (Ibid.: s. 90). Jeg valgte derimod at bruge KA som skelet for mine håndnoter. Da jeg gerne ville bevare så meget som muligt af den autentiske ramme for samtalen som muligt, valgte jeg at sidde på afstand af samtalen og derved forstyrrer interaktionen i mindre grad. Dette havde den ulempe, at min observationer i højgrad afhang af verbal kommunikation. Undersøgelsen kunne også have indeholdt en nonverbal interaktionsanalyse så som *multimodale interaktionsanalyser* (Due, 2017). Uden video af samtalerne ville dette være svært at dokumentere. Jeg valgte som observatør at være opmærksom på den nonverbale kommunikation, såsom øjenkontakt, og tage det med ind i mine observationer. Som observatør har jeg taget tilgangen at indsamle de manifesteret data men samtidig også lade min egen oplevelse indgå i observationerne. Hvis jeg oplever et fænomen i samtalen, som vækker nysgerrighed, vil jeg undersøge det nærmere (Alrø, Dahl & Schumann, 2018, s. 95). Dermed anvender jeg også fænomenologi som metode (se nedenfor).

Dataindsamling i kortlægningen af interaktionerne i mikroperspektiv er rammesat af KA. Inden for KA bruges begreberne *turtagning* og *ytringspar* som empiri for samtalsens manifesterede indhold. Turtagningen forholder sig til, hvem der tager en tur til at tale og bidrage til samtalen. Ved at følge turtagningen kan man se, hvordan ytringerne og indholdet i samtalen ændrer sig som et forløb. Derved kan man følge ændringerne i turtagers relation og interaktion med samtalepartneren (Ibid.: s. 109). Inden for KA undersøges samtalen som værende sekventielt organiseret igennem ytringspar, såsom spørgsmål-svar (Ibid.: s. 110). Disse ytringspar er samtidig en handling af turtageren i samtalen, som påkalder en svarende ytring fra samtalepartneren. Denne dynamik mellem ytringspar bliver grundlaget for at forstå samtalehandlingerne.

Et essentielt karakteristika for KA er, at det disse: ”detaljer i folks udførelse af kommunikative handlinger har betydning for sociale normer, relationer og identiteter” (Brinkman & Tanggaard, 2015, s. 313). KA viser et forløb af samtalen med nøje markerede pauser, tøven, lyde etc. (Asmuß, 2003, s. 13). Metoden bruges ofte til korte sekvenser af en samtale med en høj detaljegrad i empiri. Dog er detaljegraden begrænset pga. dataindsamlingsredskabet i form af håndnoter. Derfor vil KA blive brugt i samspil med PA, hvor KA bidrager med turtagning og ytringspar som empiri, der danner skelet for resten af interaktionsanalysen.

Da jeg undersøger brugernes og værtsens relationer og hvordan de ændrer sig, er det nødvendigt at observere det latente indhold i hele samtalen. PA undersøger den større indholdsmæssige sammenhæng i samtalen. *Temaerne* i samtalen findes på baggrund af en overordnet vurdering af samtalsens indhold og anvendes til sammenligning af andre interaktioner. Dette er derfor en del af makroperspektivet i undersøgelsen. På mikroperspektiv anvendes PA til at vurdere samtalsens indhold og relationerne mellem partnerne i den konkrete samtale (Alrø, Dahl & Schumann, 2018, s. 110). Indholdet og relationerne kan analyseres ud fra sproget som en handling. Ytringer kan have flere funktioner indenfor PA, og derfor bliver det relevant at forholde sig til både det manifesterede og det latente (Ibid.: s. 113). En *sproghandling* forholder sig til intentionen i samtalen, hvilket fortæller om samtalepartnerens orientering i samtalen og dermed deres relation (Ibid.: s. 115). Intentionen beskriver, hvordan sproghandlingen orienterer sig til modtageren, hvilket minder om retningen i ytringspar. En vurdering af sproghandlingen og ytringspar udgør *samtalehandling* som observationspunkt. Derudover bruges der retoriske betegnelser til at beskrive samtalehandlingerne, såsom: Diskuterende, begrundende, uddyber begrundelsen etc., dette skyldes at de beskriver en måde at gå til samtalehandlingen, som kan opleves af observatøren. Dette vil blive sammenlignet med efterfølgende interview.

Indholdet i samtalen bliver fortolket af forskeren løbende i samtalen. Indholdet bliver indsamlet i form af *samtaleemner* som empiri. Samtalepartnerne kan have forskellige perspektiver på det emne, de taler om (Ibid.: s. 121). Observationerne af samtaleemnerne vil derfor blive fortolket af observatøren af samtalen. Dog vil jeg være opmærksom på at notere, hvis der opstår en misforståelse mellem samtalepartner og deres oplevelse af emnet. Når det er muligt, vil jeg indsamle direkte tale som en del af dokumentationen af samtaleemner. Direkte tale vil være noteret i citationstegn. Fortolkningen af indholdet og relationerne mellem samtalepartner foregår ved hermeneutisk analyse (se nedenfor). Samtalen bliver kodet i et skema med tre empiriske begreber som danner ramme for dataindsamlingen: Turtager, Samtaleemne og samtalehandling (se figur 5).

Tur	Noter: Turtagerne, Samtaletemaer, Sted & Tidspunkt/Dato
1	Turtager: A Samtaleemne: (...) Samtalehandling: (...)
2	Turtager: B Samtaleemne: (...) Samtalehandling: (...)
n	Turtager: (...) Samtaleemne: (...) Samtalehandling: (...)

Figur 5: Struktur for interaktionsobservationer (egen illustrationer)

Observationerne vil blive afkodet som en del af databehandlingen i analysen. Afkodningen af dataene foregår ud fra kriterierne til anerkendende værkskab (se afsnit: Litteraturreview). Kriterierne bliver opstillet som databehandlingspunkter med tilhørende spørgsmål, som skal besvares til hver interaktion observeret under studiet (se figur 6).

Databehandlingspunkter	Teoretiker	Spørgsmål
Bevægelser i kærlighed	Anna-Lise Løvlie Schibbye	Bevæger partner sig mod (1) fællesskabet eller mod en (2) individualisering? Deling af oplevelsesfelt
Værtens rolle som impratisk tredje	Alex Honneth	Forholder værten sig uden holdning i samtalen? Påvirker værten parternes tilgang til hinanden?
Værtens position	Medema & Zwaan	Hvem har taget initiativ til interaktionen? Er der tale om pro-aktiv eller re-aktiv?
Anerkendelsesmodes	Alex Honneth	Er der tale om accept, respekt eller forståelse i interaktionen?
Relationstype	Anna-Lise Løvlie Schibbye/ Hegel	Hvilken relation har partnerne i samtalen: subjekt-subjekt eller subjekt-objekt relation?

Figur 6: Databehandlingspunkter og tilhørende spørgsmål (egen illustration).

Hermeneutisk og fænomenologisk fortolkning

Fortolkning foregår hermeneutisk, hvilket vil sige, at jeg undersøger mindre enheder i form af de tre empiriske begreber i forhold til at give mening i helheden. Hermeneutik er beskrevet af Gadamer i bogen, *Truth and Method* (Gadamer, 2004). Anvendelsen af hermeneutik i denne undersøgelse vil lægge sig op af Alrø's, Dahl's & Schumann's teoretiske gennemgang af Gadamer i bogen *Samtaleanalyse* (Alrø, Dahl & Schumann, 2018). Den hermeneutiske fortolkning bliver både brugt i vurderingen af indholdet i samtalen og i afkodning af tilstedeværelsen af kriterierne for anerkendende værkskab. Spørgsmålene skal ikke bekræfte eller afkræfte, om kriterierne bliver opfyldt, men forholde sig til hvordan de kommer i spil i samtalen. Jeg fortolker samtalen ud fra et perspektiv om hvorvidt indholdet i samtalen kan sige hvilke relationer der er i samtalen, og om der foregår anerkendelse. Dette gør jeg blandt andet ved at kigge på mønstrene i samtals forløb, såsom tilbagevendende samtaleemner eller samtalehandlinger. Fortolkning af samtals indhold er noget vi som mennesker gør konstant, da det er et grundvilkår for os for at kunne fungere i sociale interaktioner, som Gadamer skriver: "Interpretation is not an occasional, post facto supplement to understanding; rather, understanding is always interpretation, and hence interpretation is the explicit

form of understanding” (Gadamer, 2004, s. 306). Forståelsen opstår altid gennem fortolkning, derfor vil jeg som analytiker skabe en forståelse ud fra fortolkning af samtalen i sin kontekst. En samtale forholder sig altid til sin kontekst i en hermeneutisk forståelsesproces. Konteksten kan være fysik, men dækker også over samtalepartnernes tidligere historik i form af tidligere hændelser og erfaringer. Partnerne i samtalen kunne f.eks. have en relation udover interaktion, som spillede ind og analytikerens har også en forhistorie med ind i sin analyse (Alrø, Dahl & Schumann, 2018, s. 164). Dette kalder Gadamer for *history of effect* (Gadamer, 2004, s. 299). Udover samtalepartnernes og analytikerens historik indgår *forforståelse* til at skabe en forståelse af samtals indhold (Alrø, Dahl & Schumann, 2018, s. 165). Ligesom med *history of effect* så kan det bruges til at fortælle noget om, hvordan brugerne oplever interaktionen pga. af tidligere interaktioner og deres relation. Dette vil derfor kunne oplyse analysen og vil derfor blive undersøgt i databehandling. Forforståelsen danner i mødet med samtalen en forståelse af indholdet. Forståelsen opstår altså i mellem, hvad der ligger til grund for samtalen (makroperspektivet), og indholdet i samtalen (mikroperspektiv) (Ibid.: s. 170).

Dette er grundprincippet i *den hermeneutiske cirkel*, som Gadamer skriver: ”Thus the movement of understanding is constantly from the whole to the part and back to the whole. Our task is to expand the unity of the understood meaning centrifugally. The harmony of all the details with the whole is the criterion of correct understanding. The failure to achieve this harmony means that understanding has failed” (Gadamer, 2004, s. 291). Fortolkning foregår ved at bevæge sig mellem dele og helheden og dermed gå fra en forforståelse til en forståelse for, at det skal lede til en ny forforståelse. Hvis enten delen eller helheden ikke stemmer overens med hinanden, betyder det, at min fortolkningen er mindre sandsynlig, hvilket betyder, at der skal være en konstant bevægelse mellem makro- og mikroperspektiv i analysen. Denne cirkulære forståelse bliver implementeret i undersøgelsen både i fortolkning af anerkendelse og relationer i indholdet af samtalen, sammenligningen af samtalerne karakteristisk med hinanden og i refleksion over analytikerens praksis.

Refleksionen af min praksis er væsentlig, da en fortolkning altid vil være subjektiv. Jeg vil have en forforståelse af samtalen både inden og når jeg har observeret, at den er foregået, hvilket påvirker min forståelse af samtalen i hhv. dataindsamling og databehandling. Refleksioner og indsigter skrev jeg ned i en logbog for at dokumentere, hvor de opstod i en senere databehandling. Dette gav en løbende kortlægning af forskerens forforståelse og forståelse af interaktionerne og relationerne. Refleksion over ens praksis er inspireret af Schön's metode i bogen: *the reflective practitioner* (Schön, 1991). Under dataindsamlingen brugte jeg *reflecting-in-action* over indholdet af samtalen, hvilket blev skrevet ned i øjeblikket (Ibid.: s. 54). Denne refleksion i momentet blev forholdt til min *history of effect* og forforståelse for at se, om jeg skal *reframe* min fortolkning af samtalen (Ibid.: s. 132). Disse refleksioner blev skrevet ned i loggen. I denne proces udviklede jeg mit *repertoire* af fortolkningsgreb og noteringsteknikker (Ibid.: s. 138). Disse teknikker blev ligeledes undersøgt for, om der var bedre fremgangsmåder.

De hermeneutisk og metodiske refleksioner blev noteret i logbogen sammen med min egen oplevelse af situationen. Observatørens oplevelser som undersøgelsesgreb er en fænomenologisk metode, hvor samtalen er beskrevet ud fra mit subjektive perspektiv. Under samtalen mellem værten og brugerne vil jeg opleve fænomener, som rummer intentioner, jeg kan opfatte (Brinkman & Tanggaard, 2015, s. 219). Dette kan være en bestemt non-verbale kommunikationstyper så som stemmeleje, øjenkontakt eller gestik. Jeg bruger derfor mine oplevelser som pejlemærke for fortolkningen af observationer og reflekterer, om det skal undersøges yderligere. Desuden anvender jeg interviews til at give mig et andet perspektiv og forståelse af samtalen. Værten og brugerne har deres egne *forståelses-horisonter*, som når de mødes med min skaber en ny forståelse igennem en sammensmeltning af horisonterne (Gadamer, 2004, s. 305).

Retrospektivt interview

Som tilføjelse til min kortlægning vil jeg lave *retrospektivt interview* med værten og brugerne, efter interaktion. Interviewene laves separat. I interviews vil jeg få værten og brugerne til at rekonstruere deres oplevelse af samtalen (Fetterman, 2015, s. 187). Jeg startede ud med at få dem til at besvare spørgsmålene, hvorefter jeg delte mine observationer med dem. Dette skulle sikre, at mine oplevelser ikke påvirkede deres besvarelse før de havde svaret. Under interviews lod jeg den interviewet tage styringen i snakken, hvis de havde lyst, og jeg var anerkendende overfor deres oplevelse af samtalen. Dette gjorde, at interviewene i nogle tilfælde fik en uformel karakter. Jeg søgte at lave et kort interview efter hver en interaktion. For at have en struktur lavede jeg en interviewguide til at gå ud fra:

Interviewguide for værten:

1. Hvordan blev du involveret i interaktionen?
2. Hvilken tilgang havde du da du gik ind til interaktionen?
3. Lagde du mærke til en ændring i interaktionen undervejs? Hvis ja, hvordan opstod den?
4. Oplevede du at du kunne hjælpe brugerne og i så fald hvordan?
5. Hvordan afsluttede du din deltagelse i interaktionen?

Interviewguide for brugerne:

1. Hvem indledte interaktionen?
2. Hvad fik de ud af interaktionen?
3. Hvordan påvirkede interaktionen dem?
4. Var det en god oplevelse eller en dårlig oplevelse?

Spørgsmålene til brugerne adskiller sig fra dem til værten både for at gøre interviewet mere kortvarigt, og fordi brugerens perspektiv er rettet mod en serviceoplevelse, som oftest vurderes ud fra om den er positiv eller negativ. Interviewguiden er opstillet efter at undersøge de interviewedes oplevelse på et mikroperspektivet. Spørgsmål 1 til både værten og brugerne skal give indsigt i deres history of effekt og den forståelse, som de gik ind med til interaktionen. Spørgsmål 3 til både værten og brugerne retter sig mod at beskrive deres oplevelse af en forandring i forhold til indholdet af samtalen og deres relation. Spørgsmål 4 til værten og spørgsmål 2 til brugerne relaterer sig til effekten af anerkendende værtskab. Jeg vil afkode besvarelserne fra interviewene ved at sammenligne deres oplevelse med mine fortolkninger af kriterierne for anerkendende værtskab, som er i spil i samtalen. Spørgsmål 2 og 5 til værten forholder sig til værtens refleksion over sine egne metoder. Da jeg er interesseret i at undersøge værtskabet i DGB, er det relevant at forstå værtens praksis og refleksion om sin praksis (se afsnit: Research Through Design). Derudover vil jeg undersøge brugerens oplevelses af essensen af DGB for at kunne sammensmelte deres forståelseshorisont med min egen og værtens. Derfor laver jeg interviews med brugerne om deres refleksion om deres egen og værtens praksis i DGB. Det kræver en yderligere diskussion af interview som brug af metode (se nedenfor).

Interviews om brugernes oplevelse af DGB

For at få indsigt i brugernes generel oplevelses og forståelse af DGB, vil jeg lave interview med dem. Jeg aftalte med brugerne et tidspunkt og præmisserne for interviewet samt at de ville blive audiotivt optaget. Ligesom de retrospektive interview indså jeg, som Brinkman & Tanggaard skriver at: ”interviewet må ses som en aktiv interaktion mellem to eller flere personer, der leder til socialt forhandlede, kontekstuelte baserede svar” (Brinkman & Tanggaard, 2015, s. 30). Interview som metode egner sig til at belyse relationer (Ibid.: s. 33). Jeg har valgt at bruge *semistruktureret interview* fordi jeg gerne vil planlægge de spørgsmål som jeg har tænkt mig at spørge om men vil være åben for en dialog med den interviewede (Ibid.: s. 37). Derfor lavet jeg endnu en

interviewguide.

Interviewguide:

1. Kan du kort fortælle om din virksomheder og/eller iværksætter?
2. Hvad laver du i DGB?
3. Hvorfor valgte du at komme ind i et kontofællesskab?
4. Hvorfor valgte du DGB?
5. Hvordan er det at være i DGB?
6. Har du været andre steder? Hvis ja, hvad var forskellen?
7. Hvordan oplever du CF's funktion? Giver han noget til din oplevelse af DGB?
8. Oplever du noget fællesskab i DGB? Hvorfor?

Spørgsmålene i guiden er *interviewspørgsmål*, mens mine *forskningsspørgsmål* har afsats i teorien i form af databehandlingsspørgsmålene (se figur 6). Forskellen ligger i at forskningsspørgsmål ofte søger: ”forklaringer på bestemte fænomener, processer og sammenhænge, mens interviewspørgsmålene derimod typisk søger konkrete beskrivelser af disse” (Ibid.: s. 40). Guiden indeholder både *indledende og opfølgende spørgsmål*, da jeg er interesseret i at forstå brugernes refleksion om praksis i DGB. Guiden rummer *tematiske spørgsmål*, som jeg planlægger at komme omkring i interviewet, samtidig vil jeg i interaktionen komme til at stille *dynamiske spørgsmål* som skal anerkende brugerne og skabe en god oplevelse for dem (Ibid.: s. 41). Dette er en del af min interviewteknik, som har til formål at få den interviewede i snak, som Brinkman & Tanggaard skriver: ”En receptiv, empatisk og lyttende interviewer kan skaffe viden om menneskers erfaring, formuleret med deres egne ord” (Ibid.: s. 33). Desuden vil jeg være klar til at afvige fra spørgsmål, for som Brinkman & Tanggaard skriver: ”Den konkrete interaktion med interviewpersonen kan netop kræve, at man forfølger den fortælling, som interviewpersonen er mest optaget af at fortælle.” (Ibid.: s. 38). Min analyse begynder allerede under interviewet i kraft af mine valg i opfølgende spørgsmål undervejs i dialogen. Da jeg bruger hermeneutik som fortolkningsmetode søger jeg integration af enheden i helheden altså arbejde imellem makro- og mikroperspektiv. Interviews er makroperspektivet, men bliver informeret af logbogen og informerer research through design. Jeg vil samtidig holde mig åben for strukturerer, indsigter og brud med forventningerne (Ibid.: s. 46). Forståelsen af brugernes oplevelse af DGB vil jeg bruge til at informere min research through design process (se nedenfor).

Research through design af værtskabet

Jeg indså allerede inden undersøgelsen var påbegyndt, at jeg ville tage del i CF's refleksioner om sin praksis som vært. Dette ville opstå spontant, da jeg følger værten rundt i min etnografiske kortlægning. Derudover så indgår jeg i samtale med værten under interviewet efter hver interaktion, hvilket leder til en refleksion om værtskabspraksis i DGB. Derfor besluttet jeg at strukturere denne samtale med værten i form af løbende designsessions mellem værten og migselv. Dette passede med, at CF allerede var ved at skabe et designkoncept for faciliteringen af et iværksætterfællesskab som service i Syddjurs kommune. For at kunne opnå dette krævede det en skabelon for værtskabet i DGB, som kunne udvikles ind i en ny kontekst. Denne designproces kan jeg byde ind med indsigt fra etnografiske observation af DGB. Dette går imod det etnografisk princip, at forskeren ikke deltager i at ændre det fænomen, de undersøger. Samtidig så kan det gøre grænserne mellem observatør og designer utydelig. (Simonsen & Kensing, 1998, s. 4). Dette er vil dog være uundgåeligt, da jeg allerede indgår i vært og brugeres refleksion. Undersøgelsens fokus på facilitering af fællesskabet var dog allerede et samtaletema i DGB qua deres ambitioner om at skabe et aktivt fællesskab. Jeg valgte derfor også at tage en interventionistisk tilgang til den etnografiske undersøgelse, hvor min oplevelse og indsigt blev en del af observationerne. Min egen refleksion var dermed væsentlig at dokumentere, hvilket blev gjort i form af logbogen. Under designsessionerne

gik jeg indsiget i CF's praksis i DGB og jeg fortalte om mine observationer, hvilket kan give værten en forståelse af potentialer af forskellige designløsning (Ibid.: 1998, s. 6). Det er væsentligt, at jeg konfronterer CF med de fænomener, som han tager forgivet, som Simonsen & Kensing skriver: "context experts (including both users and management) usually are very satisfied with being confronted with what they often take for granted" (Ibid.: 1998, s. 12). Igennem værtens og mine refleksioner om designet af værtskabet fysisk og online vil vi indgå i en fælles læringsproces. Dette sker, da vores forståelseshorisonter sammensmelter og skaber en ny forståelse. Da vi reflekterer og diskuterer designet af værtskabet, er vi ved at skabe en prototype, hvilket etnografiske observationer kan være med at informerer.

Dette metodiske greb minder om action research både gennem den interventionistiske tilgang til den etnografisk undersøgelse og antagelsen at observationerne bliver oplyst af praksis og vice versa. *Action Research* er en brugerinddragende undersøgelse som forfølger at skabe en løsning til aktuelle udfordringer som kommer individet og deres fællesskab til gavn (Brydon-Miller, Greenwood & Maguire, 2003, s. 11). Jeg vil gerne ændre tilgangen til, hvordan man faciliterer fællesskab med anerkendende værtskab som løsningsdesign. Jeg er interesseret i, hvordan anerkendelse kan påvirke facilitering af online fællesskaber, derfor har jeg det krav til design, at løsningen skal indeholde et digital designelement. Dette er værdierne, som jeg bringer ind i projektet. Værdierne kan påvirke mine observationer og fortolkning, men jeg omfavner antagelsen at al forskning er indlejret i et værdisystem (Ibid.: s. 11). Desuden vil jeg ikke kunne forstå casen uden at tage del i refleksionen med værten og brugerne, som Brydon-Miller, Greenwood & Maguire skriver: "human systems could only be understood and changed if one involved the members of the system in the inquiry process itself" (Ibid.: s. 13-14). Jeg må derfor tage værten og brugerne med ind i undersøgelsesprocessen.

Denne form for research through design drager parallel til *provokation design* tilgangen, der er defineret som: "provocative design refers to design approaches that operate in a design space where asking questions is as important as solving a problem" (Raptis, Jensen, Kjeldskov & Skov, 2017, s. 29). Designsessions har derfor til formål at indgå i en diskussion med værten og brugerne om deres forståelse af værtskabet og fællesskabet i DGB. Provokation design bruger interventioner i form af kritisk design til at få deltagerne i undersøgelsen til at blive opmærksomme på fænomener, som er blevet overset (Ibid.: s. 30). I stedet for at skabe et kritisk design vil jeg lade værten stå for at styre designprocessen og komme med kritiske refleksioner om praksis af værtskabet. Disse indsigter og provokerende interventioner som en del af designsessionene skal lede til yderligere refleksion hos værten og brugerne, hvilket kan udvide min egen forståelse af værtskabet og fællesskabet i DGB. På baggrund af designsessionene søges at komme op med designforslag udarbejdet i samarbejde med værten til en skabelon for facilitering af fællesskabet fysisk og online.

Pilotstudiet

I dette afsnit vil jeg beskrive de processuelle overvejelser, som lå bag reframing af caseundersøgelsen via pilotstudie som metode. Pilotstudiet blev brugt til at skabe en udvidet forståelse for DGB. Ud fra pilotstudiet fik jeg afprøvet mine metoder og fundet ud af, hvilke spørgsmål jeg manglede i min undersøgelse (Brinkman & Tanggaard, 2015, s. 37). Efter de første tre observationsdage i den etnografiske kortlægning overvejede jeg at lave en revurdering af mine undersøgelsesmetoder. Jeg besluttede at tilføje to ekstra uger til observationsperioden, da jeg ville for brug for mere tid til at lave flere typer af undersøgelser.

Under pilotstudiet skulle jeg først finde ud af hvad det var for en enhed, jeg skulle undersøge i den etnografiske kortlægning. Jeg startede med at observere de enkelte brugere som enheder og nummererede dem løbende, efterhånden som de interagerede med værten. Dette var også af praktiske årsager, da jeg stadig ikke var bekendt med alle brugernes navne. Dog viste det sig hurtigt problematisk fordi der kunne være flere brugere, som deltog i en interaktion og en bruger kunne have op, til flere interaktioner med værten over en dag. Derfor var interaktioner med værten en mere generel observationsenhed, som kunne bruges over hele studiet. For at kunne vurdere situationen skal interaktionerne befinde sig i en kontekst. Derfor planlagde jeg at holde en løbende log over de aktiviteter, værten påtog sig. Dette vidste sig at passe med interaktionerne som måleenhed, da de kunne placeres i loggen over de daglige aktiviteter.

Jeg indså tidligt, at denne undersøgelse ville have elastisk og agile proces. I takt med jeg får mere indsigt i DGB, ville min forståelse blive udvidet, hvilket fik mig til at holde en logbog løbende med mine refleksioner undervejs i undersøgelsen. I løbet af pilotstudiet gjorde jeg mig følgende iagttagelser:

1. Der er brug for en undersøgelse af brugernes oplevelse af værtskabet og facilitering af fællesskabet i DGB.
2. Jeg har brug for adgang til en nærgående indsigt i brugernes oplevelse.
3. Det skal undersøges hvordan det online fællesskab opleves og bliver faciliteret.

For at imødekomme den første iagttagelse valgte jeg lave interviews med brugerne om deres oplevelse i et makroperspektiv af værtskabet og facilitering af fællesskabet i DGB. Disse interviews ville jeg lave løbende med den etnografisk undersøgelse.

For at imødekomme den anden iagttagelse valgte jeg at fokusere på at blive en del af hverdagen i DGB og finde key informants blandt brugerne. Jeg indtog rollen som assistent til værten for at blive en del af hverdagen på DGB. Dette begyndte at give mig relationer til brugerne, efterhånden som de interagerede med værten. Derved kom brugerne til at kende mig gennem værten og omvendt. Dette gjorde det nemmere at falde i snak med brugerne. Især brugeren Adnan fra Unisound var interesseret i at snakke med mig. Derfor blev han min første key informant blandt brugerne. Desuden blev jeg bekendt med Andreas og Hanne fra Visionpilot igennem et brugere interview jeg lavede med dem. Jeg havde en fælles faglighed med dem, hvilket gav os en fælles forståelse og relation. De inviterede mig over til at spise frokost sammen med dem et par gang, hvor vi snakkede sammen. Dermed blev de min anden key informant blandt brugerne.

For at imødekomme tredje iagttagelse valgte jeg at undersøge DGB's online community, som blev oprettet umiddelbart ledende op til min undersøgelse. Det er et interessant element at undersøge igennem design, da det viser forskellen på hvad facilitering af den fysiske og digitale rum giver fællesskabet. Jeg brugte dette som et fokuspunkt i designundersøgelsen med værten.

Undersøgelse af værten i praksis

I dette afsnit vil jeg gennemgå databehandlingen for den etnografiske kortlægning med udgangspunkt i interaktionsanalysen. Der vil blive lagt ud med en beskrivelse af fremgangsmåden for databehandling. Herefter vil resultaterne af undersøgelsen blive fremlagt. Ud fra resultaterne af analysen vil der blive redegjort for undersøgelsen i et makro- og mikroperspektiv. Undervejs vil jeg inddrage både min logbog (se bilag 4) og aktivitetslog (se bilag 5) til at informere mine fortolkningsprocesser. På baggrund af resultaterne fra databehandling vil jeg præsentere tre mønstre i interaktionerne som opstår i spændingsfeltet mellem makro- og mikroperspektiv.

Databehandlingsfremgangsmåde

Perioden for observationerne strækker sig over halvanden måned. Dog var det kun 1-3 dage om ugen, at værten var tilstede på DGB i perioden. Omfanget af undersøgelse blev derfor i alt til 7 observationsdage, hvor jeg observerede og dokumenteret 21 interaktioner mellem værten og brugerne. Jeg var på DGB en enkelt dag uden værtens tilstedeværelsen for at interviewe en bruger. Dette kunne have været en større del af undersøgelsen men jeg valgte at holde fokus på værtens facilitering af fællesskabet i DGB. Så jeg holdte mig til at være observatør primært de dage, hvor værten var tilstede. Som sagt fulgte jeg værten rundt i løbet af min undersøgelse for at observere hans interaktion med brugerne. Derfor havde jeg mit blik rettet mod værten, hvilket har betydet at der har foregået andre interaktioner mellem brugerne, som jeg ikke har set. Dette har haft en klar påvirkning på karakteren af min etnografiske kortlægning. Den er blevet centreret om værten og ikke i samme grad DGB som helhed. Dette har jeg prøvet at imødegå ved at lave interviews med brugerne om deres generelle oplevelse og forståelse af fællesskabet i DGB (se afsnit: Undersøgelse af brugernes oplevelse af DGB).

Disse interviews skabte en relation mellem mig og brugerne samt ledte til et større kendskab til brugerne. Det havde effekten, at jeg begyndte at snakke med brugerne uformelt i frokost pauserne og fik yderligere indsigt i deres oplevelse af DGB. Disse indsigter reflekterer jeg over i min logbog. Interviewene blev lavet når værten var beskæftiget med administrativt arbejde på sin computer. Derudover brugte jeg også disse tidspunkter på at gå rundt i DGB og opleve stedet uden at tage noter. Dette gjorde, at jeg ikke fremstod som om jeg observerede brugerne, hvilket betød, at der blev lagt mindre mærke til mig. Dette gav mig en forforståelse af, hvad det vil sige at opholde sig i DGB som jeg kunne bruge i samtalerne og interviewene med værten samt brugerne. Under observationerne af interaktionerne holdte jeg mig i 3-5m's afstand til samtalen og skrev ned samtidig.

For at afdække min fortolkningsproces, er der behov for en grundig og omhyggelig argumenterede analyse, derfor er hver interaktion analyseret ud fra databehandlingsspørgsmålene for dermed at lave et tilhørende analyseark (se bilag 3). Efter empirien fra interaktionerne var indsamlet, opstillede jeg dem i en nummereret skema, hvilket gjorde det nemmere at referere til turtagningen under databehandling. Håndnoter blev derved konverteret til digitale skemaer. Håndnoterne havde et for rå format til at danne overblik, og derfor var det nødvendigt at opstille interaktionerne i et mere overskueligt format. Jeg opdeler hver turtagning i turtageren, samtaleemne og samtalehandling. Jeg fik ikke noteret både samtaleemne og samtalehandling i alle turtagninger, men mindst en af dem i hver tur. Denne struktur giver et overblik over dynamikken i samtalen, som gør det muligt at afkode interaktionen ud fra databehandlingspunkterne. Fortolkningsprocessen begyndte derfor allerede under selve interaktionen, når jeg skulle vurdere, hvilke samtaleemner eller handlinger der var i spil i samtalen.

Fortolkning i øjeblikket skete på baggrund af min egen erfaring med at analysere og facilitere samtaler. For hver turtagning havde jeg et splitsekund til at fortolke og notere indholdet. Derfor var der en del turtagningerne som blev mere sammenfatninger af indholdet. Når det var muligt, ville jeg skrive brudstykker af en udtalelse ned. Denne udvælgelse og sortering skete i

momentet. Dette betyder, at fortolkning og notering af samtalen er afhængig af min history of effect og forforståelse. Derfor var det nødvendigt med refleksioner fra værten og brugerne igennem de retrospektive interview. Interviewene blev brugt i databehandling, der tidsmæssigt lå efter observation af interaktionen. Fortolkningsprocessen i databehandling bestod i at gennemgå interaktionerne for fænomener og mønstre, som besvarer undersøgelsesspørgsmålene. Jeg vil besvare spørgsmålene og bruge dem til at forstå samtalepartnernes relation og hvordan den ændrer sig over interaktionen. Dette vil blive samlet til en konklusion af analysen som vil blive sammenlignet med de resterende analyser, hvilket vil lede til en diskussion af det anerkendende værtskab og digital anerkendelse.

Resultater

I dette afsnit vil jeg præsentere og udrede resultaterne fra min interaktionsanalysen af værten. Resultaterne er opdelt i to tabeller hhv. observationspunkter og databehandlingspunkter.

Observationspunkter:

Inter-aktion	Interaktion i rummet	Præmis for interaktion	Indhold i samtalen	Forankring af interaktion
1	Dato: 17.08.20 kl. 10.00-10.02 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: Udvidelse af forretning Se Bilag 3.1	Værten og brugeren afslutter samtalen med en aftale
2	Dato: 17.08.20 kl. 10.35-11.15 Sted: Værtsposten	Aftalt møde	Samtaletema: lyd-isolering mellem studier Se bilag 3.2	Aftaler videre samtale med ny bruger og udveksling af mail.
3	Dato: 17.08.20 13.51-14.00 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: Workshop ide Se bilag 3.3	Der aftales at snakke om det på morgenmix
4	Dato: 20.08.20 9.06-10.06 Sted: Fællesrummet	Aftalt møde	Samtaletema: Morgen mix og online platform Se bilag 3.4	Værten opsamler og afslutter mødet samt introducerer forum
5	Dato: 24.08.20 10.45-10.48 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: Opdate om lydisolering Se bilag 3.5	Den nye bruger enig i løsning og ellers tager de den igen.
6	Dato: 24.08.20 10.48-10.51 Sted: Værtsposten	Værthenvendelse	Samtaletema: sygdomsforløb Se bilag 3.6	Brugeren takker for værten lyttet
7	Dato: 31.08.20 9.02-9.04 Sted: Caféen	Værthenvendelse	Samtaletema: konference Se bilag 3.7	Brugeren afslutter samtalen
8	Dato: 31.08.20 9.05-9.05 Sted: Caféen	Brugerhenvendelse	Samtaletema: udvikling i forretning Se bilag 3.8	Samtalen afsluttes
9	Dato: 31.08.20 9.45-9.45 Sted: Værtsposten	Værthenvendelse	Samtaletema: switch up Se bilag 3.9	Samtalen afsluttes med en joke

10	Dato: 31.08.20 9.55-9.55 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: manglende bilnøgler Se bilag 3.10	Samtalen afsluttes efter service
11	Dato: 31.08.20 11.42-12.02 Sted: Værtsposten	Aftalt møde	Samtaletema: Skattefradrag Se bilag 3.11	Samtalen afsluttes efter service
12	Dato: 31.08.20 11.48-11.49 Sted: Værtsposten	Værthenvendelse	Samtaletema: Brugerens skade Se bilag 3.12	De aftaler at snakkes ved inden så længe.
13	Dato: 31.08.20 12.04-12.17 Sted: Værtsposten	Aftalt møde	Samtaletema: Trænings tilmelding Se bilag 3.13	Aftaler at værten sender listen
14	Dato: 31.08.20 12.17-12.20 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: Indeklima Se bilag 3.14	Aftaler at mødes og snakke om turen til Kiel senere.
15	Dato: 31.08.20 12.20-12.22 Sted: Værtsposten	Brugerhenvendelse	Samtaletema: nøgler Se bilag 3.15	Udveksling af nøgler
16	Dato: 31.08.20 12.25-12.52 Sted: Fællesrummet	Værtshenvendelse	Samtaletema: Fællesskabsfacilitering og tur til Kiel Se bilag 3.16	Værten og brugeren afslutter samtalen sammen.
17	Dato: 31.08.20 13.38-13.51 Sted: fællesrummet	Aftalt møde	Samtaletema: Workshop, fællesskabs facilitetering og online platform Se bilag 3.17	Værten vil tage beslutningen med til bestyrrelsen
18	Dato: 31.08.20 10.00-10.15 Sted: Ude i rummet	Værtshenvendelse	Samtaletema: Kontorplads, studie og revision Se bilag 3.18	Løsningen mellem studierne bekræftes og samtalen afsluttes
19	Dato: 3.09.20 (...) Sted: værtsposten	Værtshenvendelse	Samtaletema: forretningsudvikling Se bilag 3.19	Samtalen afsluttes
20	Dato: 3.09.20 14.40-14.45 Sted: værtsposten	Værthenvendelse	Samtaletema: filosofi uddannelse og nøgler Se bilag 3.20	Nøglen bestilles og samtalen afsluttes
21	Dato: 14.09.20 12.58-13.03 Sted: Rundt i DBG	Aftalt møde	Samtaletema: Rundvisning Se bilag 3.21	Samtalen afsluttes efter rundvisning

Figur 7: Table for resultater af observationspunkter (egen illustration).

I tabellen kan man se at samtlige af interaktionerne er nummeret. Disse numre vil der blive refereret til i præsentation af resultaterne. Under punktet, 'indhold i samtalen', er der anvendt en farvekode til at repræsenterer kategorier i samtaletemaerne. Farvekoden er kodet således: **blå** = lydstudio, **grøn** = fællesskabs facilitering, **rød** = online community, **lilla** = brugerservice. Kategorierne vil blive anvendt til at illustrerer de observerede mønstre i spændingsfeltet mellem makro- og mikroperspektiv (se nedenfor).

Gennemgang af resultater i makroperspektiv

I makroperspektiv vil jeg nedlægge nogle generelle betragtninger over værtens funktion. Ud fra både resultater af observationspunkter og aktivitetsloggen danner der sig et billede af de typer opgaver, som værten påtager sig. Det svinger fra dag til dag, efter hvad der fylder mest af værtens opgaver, derfor vil jeg bruge to dage til at eksemplificere spredningen i opgaver. Mandag d. 17. august var en varieret dag for værten, hvor værten både skulle facilitere fællesskab og rummet i DGB samt en smule administrativt arbejde. Værten faciliterer rummet ved at servicere brugeren både med at få fat i nøgler og lave en ny opstilling af bordene. I interaktion 2 skal værten både facilitere rummet ved at finde løsning mellem de to studier samtidig med, at værten faciliterer fællesskabet ved at anerkende og forhandle med brugeren. Værten arbejder også med facilitering af fællesskab i interaktion 3, hvor to brugere fortæller om deres ide til en workshop og værten rådgiver (se bilag 3.3). Mandag d. 31. august var en af de travleste dage med hensyn til brugerinteraktion. Værten bruger meget af dagen på at snakke med brugerne i form af 11 observerede interaktioner (se figur 7). Værten står for at faciliterer rummet ved at ordne praktiske ting, finde nøgler og i interaktion 10, 11 samt 13 servicere værten brugeren. CF laver også administrativt arbejde i form af opkrævning af husleje. Værten faciliterer fællesskabet i relationen mellem Lasse og Anne i interaktion 16. Derudover byder værten nye brugere velkommen og viser dem rundt på DGB (se bilag 3.16). Blandt samtaletemaerne er brugerservice en af værtens opgaver, hvilket er en stor del af værtens arbejde, som det også fremgår af aktivitetsloggen. Der er dermed to hovedfunktioner som varetages af værten i DGB: Daglig ledelse og facilitering af fællesskabet. Den daglige ledelse består af administrativt arbejde såsom at sende indkrævning af husleje rundt og facilitering af rummet, hvilket som oftest indebærer en service til brugerne. Faciliteringen af fællesskabet består i at byde brugere velkommen i form af rundvisning og facilitering af relationen mellem brugerne. Derudover så bruger værten også tid på at designe en permanent løsning for facilitering af fællesskabet, som både er en del af den daglige ledelse og facilitering af fællesskabet. Når man kigger på fordeling af arbejdsopgaver for værten består størstedelen af CF's funktion i den daglige ledelse af DGB. Langt de fleste aktiviteter og interaktioner omhandler enten en brugerservice, faciliteringen af rummet eller administrative opgaver. Den aktivitet og interaktion, som forekommer næstmest falder uden for begge funktioner da den omhandler løse samtaler med brugerne. Samtalerne har bl.a. karakter af smalltalk og opdatering på brugernes projekter. Jeg oplevede det som et fænomen, da det skilte sig ud. Brugere kom ofte op til værten for at fortælle om deres oplevelser uden at have brug for en service fra værten. F.eks. blev jeg opmærksom på interaktion 7 og 8 i cafeen, hvor brugerne kom op til værten om morgenen for at fortælle om hvad der skete i deres liv. Dette er altså en del af værtens funktion ligesåvel som service af brugerne. Dette gør det klart at værtens funktion i DGB primært er i form af at være en daglig leder. Dog er det tydeligt at facilitering af fællesskabet spiller en rolle i værtens praksis. Dette vil jeg se nærmere på nedenfor (se figur 8).

Databehandlingspunkter

Inter-aktion	Bevægelser i kærlighed	Impartisk tredje	Værtens position	Anerkendelses mode	Relationstype
1	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel		subjekt-objekt
2	Bevægelse 1 og 2, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktiv	Konflikt Respekt Forståelse	Subjekt-objekt Objekt-objekt Subjekt-subjekt
3	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel	Forståelse	Subjekt-objekt
4	Bevægelse 1 og 2, Deling af oplevelsesfelt	Bruger og bruger interaktion, impartiske tredje	Pro-aktivt Reaktionel	Konflikt Respekt	Subjekt-objekt Objekt-objekt
5	Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel	Forståelse	Subjekt-objekt Subjekt-subjekt
6	Bevægelse 1 og 2, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel	Konflikt Respekt	Subjekt-objekt Objekt-objekt
7	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt		Subjekt-objekt
8	Bevægelse 1	Vært og bruger interaktion	Reaktionel		Subjekt-objekt
9	Bevægelse 1	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel		Subjekt-objekt
10	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel		Subjekt-objekt
11	Bevægelse 1 og 2, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel	Konflikt	Subjekt-objekt
12	Bevægelse 1	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt		Subjekt-objekt
13	Bevægelse 1, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel	Forståelse	Subjekt-objekt Objekt-objekt
14	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel	Forståelse	Subjekt-objekt Subjekt-subjekt

15	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel		Subjekt-objekt
16	Bevægelse 1 (og 2), Deling af oplevelsesfelt	Bruger og bruger interaktion, impartiske tredje	Pro-aktivt Reaktionel	(Konflikt) Forståelse	Subjekt-objekt Objekt-objekt Subjekt-subjekt
17	Bevægelse 1 og 2, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel	Konflikt Respekt Forståelse	Subjekt-objekt Objekt-objekt Subjekt-subjekt
18	Bevægelse 1, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel		Subjekt-objekt Objekt-objekt
19	Bevægelse 1, Deling af brugerens oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt		Subjekt-objekt
20	Bevægelse 1, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Reaktionel		Subjekt-objekt
21	Bevægelse 1, Deling af oplevelsesfelt	Vært og bruger interaktion	Pro-aktivt Reaktionel		Subjekt-objekt Objekt-objekt

Figur 8: Table for resultater af databehandlingspunkter (egen illustration).

I tabellen kan ses de fænomener som knytter sig til anerkendende værtskab, der opstår i interaktionerne. Det er ikke alle felter, som er udfyldt, da der ikke altid er observeret de specifikke fænomener i alle samtaler. Dette er rimelig forståeligt, da ikke alle samtaler behøver at indeholde anerkendelse.

Gennemgang af resultater i mikroperspektiv

Jeg gennemgår mikroperspektiv i undersøgelsen ud fra fænomenerne beskrevet i kriterierne til anerkendende værtskab. Disse kriterier vil vise hvordan anerkendende værtskab fremtræder i de enkelte interaktioner. Jeg vil dog lave en opsummering af de interaktioner, som rummer fænomener som demonstrerer kriterierne. For at illustrere hvordan fænomenerne udfolder sig i interaktioner, vil jeg finde de key events som bedst repræsenterer, hvordan kriteriet kommer til udtryk.

Bevægelser i kærlighed & deling af oplevelsesfelt

Den første bevægelse som er mod relationen opstår i stort set alle interaktioner. Dette skyldes, at for, at der skal være en interaktion, skal en person søge relation med en anden person. Samtidig er det ofte værten som søger mod relationen med brugeren, som i interaktion 3. Bevægelse væk fra relation sker som oftest som reaktion på, at en anden person søger mod relationen. Dette kan ses i interaktion 2, 4, 6, 11, 16 og 17. Bevægelsen væk fra relationen kan lede til friktion i interaktionen, og det kan give et brud mellem samtalepartnerne ligesom i interaktion 2. Her sker bevægelsen fra værten og brugeren væk fra hinanden, da de diskuterer løsning og rettigheder i DGB. Disse bevægelser afgør dog ikke om værten og brugeren deler hinandens oplevelsesfelt. Hvis samtalepartnerne lytter og deler til trods for friktionen, så kan det gøre, at begge partner faktisk tager del i hinandens oplevelse. Dette ses f.eks. i interaktion 2, hvor værten og brugeren begge søger at forstå hinandens standpunkt om koordinering mellem studierne. Hvis den ene part ikke vil lytte til den anden, bliver det kun deres egen oplevelsesfelt, som bliver delt. Dette ses i interaktion 11, hvor værten gang på gang prøver at få brugeren til at dele værtsens oplevelsesfelt, ved at fortælle sin fremstilling af årsagen til brugerens udfordringer. Brugeren virker dog aldrig til at tage det ind, og

derfor er det kun værten, som deler brugerens oplevelsesfelt. Oplevelsesfeltet bliver derfor delt ud fra om samtalepartnerne er lyttende, hvilket er påvirket af deres relation (se nedenfor).

Impartiske tredje

Værten indtager rollen som impartiske tredje få gange i løbet af observationsperioden. Jeg analyserede, at der var i alt 2 gange, hvor værten indtog rollen, hhv. i interaktion 4 og 16. Disse to interaktioner er også de eneste tilfælde, hvor værten er involveret, men størstedelen af interaktionen er mellem brugerne. Samtalens forløb har derfor karakteren af, at værten er på sidelinjen af interaktionen, når de er den impartiske tredje. Dette er ikke tilfældet i de fleste interaktioner, fordi værten som regel er den som brugerne vil snakke med, når de interagerer med CF. I interaktion 4 kan man se den impartiske tredje i værtens rolle som facilitator af morgenmix. Han prøver at facilitere anerkendelsen mellem deltagerne på morgen mix ved at fremhæve det positive ved interaktionen. Det var svært for værten at skabe en autentisk interaktion, fordi mødet er struktureret i en større sammenhæng. Facilitering af mødet bliver også rodet, når værten trækker sig og lader brugerne tale sammen. Dette oplevede jeg ved at observere non-verbal kommunikation fra Anne i form af at hun søgte øjenkontakt med værten for at få en bekræftelse. I interaktion 16 observerede jeg det mest klare eksempel på værten som impartiske tredje. Her opstår et spontant møde mellem to brugere ved at de begge vil snakke med værten. Interaktionen bliver dog i høj grad en samtale mellem brugerne, hvor de lærer hinanden at kende. Værten bliver siddende, selv om han har andre ting at se til, fordi han føler det er vigtigt at blive der. Dette er et tegn på, at værten allerede underbevidst er klar over sin rolle som impartisk tredje. Det er nemlig først da jeg nævner dette i det retrospektive interview, at CF begynder at reflektere over det. Værten går ind som den impartiske tredje ved at fremhæve Lasses kompetencer for Anne. Han bruger dermed sin egen relation til brugerne til at demonstrere hvordan de skal være anerkendende overfor hinanden. Værten skaber en trykthed i relationen, som giver brugerne en bedre interaktion.

Under det retrospektiv interview med Lasse efter interaktion 16, kom det frem at han kunne bruge interaktionen til at udvide sit netværk. Mere specifikt hvis han muligvis vil udlicite tekstoversættelsesopgaver i sin virksomhed, hvis han vælger at gå internationalt med den. Da begge brugere fik etableret relationen gennem det anerkendende værtskab, er det altså en fordel for virksomhederne at lade sig facilitere af værten.

Værtens position

Værten kan både være reaktionel og pro-aktiv i en interaktion. I de fleste tilfælde, når brugeren henvender sig til CF, ender det med at værten kun positionerer sig reaktionelt. Dette ses i både interaktion 1, 3, 5, 8, 10, 14 og 15, hvilket giver mening da værten ikke har forberedt en tilgang på forhånd, og fordi disse interaktioner har en kortvarighed. Dette tyder på, at samtalen har været kort og direkte henvendt mod en service, eller noget brugerne ville fortælle værten. I samtaler hvor værten udelukkende er pro-aktiv i interaktion 2, 7, 12 og 19 er præmissen enten værten der henvender sig eller et aftalt møde. Dette betyder at værten allerede har en ide om hvad der skal ske, og de kan derfor være pro-aktive med deres løsninger og forslag. Kombinationen af pro-aktiv og reaktionel er hyppig i mine observationer men følger ikke en tydelig tendens i mikroperspektiv.

Anerkendelsesmode

De to anerkendelsesmodes som kommer i spil i samtalerne, er respekt og forståelse. Det er ikke overraskende, at accept (emotional tillid) ikke er mere udbredt i DGB. Da det den type af relationer, som det kræves for at anerkende gennem accept, ofte høre til i privatsfæren. Respekt som anerkendelse opstår, når interaktionen indeholder en konflikt om, hvad rettighederne er i DGB. Respekten er derfor indlejret i konteksten af DGB som et legal system. Dette ses i interaktion 6, hvor en bruger bliver anerkendt af værten for at være en del af de rettigheder, som alle er underlagt. Respekt som anerkendelsesmode er sammenfaldende med en konflikt i interaktionerne. Dette

betyder, at respekten ofte kommer fra en friktion i forståelsen af rettigheder i DGB mellem samtalepartnere.

Forståelse som anerkendelsesmode opstår ofte, når samtalepartnere har en relation på forhånd, hvor de kender til hinandens præstationer og kompetencer. Dette opstår i interaktion 2 og 16, hvor værten anerkender brugerne for deres præstationer. I interaktion 2 har værten og brugeren allerede en nær relation, som bliver bekræftet af de retrospektive interviews. Værten og brugeren ser allerede hinanden som subjekter, hvilket kommer frem i form af værten der tager brugerens indsigelser til sig, fordi han kender til brugerens kompetencer. I interaktion 16 er interaktionen primært mellem to brugere, hvor værten kom ind og anerkender Lasses kompetencer, da der bliver stillet spørgsmål ved dem af Anne. Relationer, som er etableret på forhånd, har derfor en stor betydning for, hvilken form for anerkendelse som opstår i samtalen.

Relationstype

Alle type af relationer er blevet observeret. Det virker, som om at der er et progressivt forløb og så alligevel ikke. I alle relationer er der en subjekt-objekt relation, da interaktion kun kan foregå ved, at den ene part søger relationen og dermed starter med at mediere sig selv i samtalen med den anden. Dette ses i interaktion 1, 3, 7-12, 15, 19 og 20, hvor interaktionerne er relativt kortvarige. Interaktion med udelukkende subjekt-objekt i DGB har derfor karakteristisk af korte samtaler. Dette giver mening, da de korte interaktioner ofte er møntet på, at den ene part har en konkret interesse med samtalen og derfor medierer sig selv igennem den anden. Dette ændrer sig i objekt-objekt relation som set i interaktion 4, 6, 13, 18 og 21, hvor samtalepartnere begge får mulighed for at mediere sig selv igennem den anden og samtidig være del af hinandens oplevelsesfelt. Disse samtaler når dog ikke til et stadie, hvor partnere er i en intersubjektiv interaktion. I interaktion 2, 5, 14, 16 og 17 er der tre interessante indsigter: (1) samtalepartneres forforståelsen og history of effect har en betydning for relationen, (2) værten kan påvirke relationen mellem brugerne, (3) fællesskab om en opgave kan påvirke relationen. Den første indsigt kommer fra interaktion 2, 5 og 14, hvor værtens tidligere oplevelser og erfaring med brugerne har skabt en relation, som kan observeres i interaktioner. Relationen strækker sig derfor over mange relationer og især forståelsen for andres præstationer og kompetencer vokser over tid. Den anden indsigt fra interaktion 16 er, at værten kan gå ind og skabe en subjekt-subjekt relation mellem to brugere, der aldrig har mødt hinanden før. Dette gør han ved at bruge sin egen relation til begge brugere for at vise dem, hvordan man skal være anerkendende overfor hinanden. Den tredje indsigt er fra interaktion 17, hvor to brugere og værten snakker om, hvordan fællesskabet skal faciliteres. Da de alle deler ambitionen om at fællesskabet skal faciliteres men spørgsmålet er: af hvem? Der opstår en konflikt mellem brugernes og værtens erfaringer og ønsker samt de forpligtelser, de har som en del af fællesskabet. Dog når de til en deling af hinandens oplevelsesfelt og anerkender hinanden ved at forstå hinandens erfaringer og respektere de fælles rettigheder. De er alle på lige fod med at forstå situationen, og de er dem selv i en autentisk relation.

Observationer

I gennem mine analyse af interaktionerne i et makro- og mikroperspektiv er der opstået mønstre i de behandlede data. I spændingsfeltet mellem de to perspektiver opstår der ligeså et mønster i aktiviteterne. Interaktioner falder ind i tre typer i DGB: (I) de kortvarige og målrettede, (II) længerevarende og forhandlende og (III) bruger til bruger interaktion med værten som impartial tredje. For at kunne forstå dette mønster må jeg se på sammenhængen til fænomenet i samtalen.

Type I består af interaktion 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 19, 20 og 21. Disse interaktioner er kortvarige, da de vare imellem nogle sekunder op til 9 minutter. Samtalerne er målrettet mod ofte et enkelt emne eller formål. Type II består af interaktion 2, 11, 13, 17 og 18. Interaktionerne varer imellem 13 og 40 minutter og handlede om op til flere samtaleemner. Samtalen tager meget karakter af at være en forhandling mellem forskellige oplevelsesfelter. Type

III består af interaktion 4 og 16. Interaktioner adskiller sig, fordi værten er mere på sidelinjen af samtalen end deltagende, men stadig faciliterer samtalen mellem brugerne.

I min analyse af interaktionerne fandt jeg det mønster i samtaletemaerne at nogle af dem gentog sig hen over observationsperioden. Desuden så er det de samme brugere som går igen i flere af interaktionerne i hvert tema. Disse temaer kan fortælle noget om hvordan værten går til de enkelt interaktioner, og hvordan de efterlader et aftryk i værtens aktiviteter over tid. Ved at sammenligne interaktionerne indenfor hvert temaer kan relationer belyses over tid.

Lydstudiet

Lydstudiet opstår som tema fra starten af perioden d. 17. august i interaktion 2 og dukker op igen både den 24. og 31. august i hhv. interaktion 5 og 18. Samtalepartnerne er værten og brugeren Adnan. I interaktion 2 kommer det frem, at et nyt studie skal etableres ved siden af Adnans studie. Der skal hænges lydisolering op imellem de to studier, og de skal koordinere at indspille på skift. Det leder til en konflikt om, hvordan det skal løses, men begge parter tiltrods for dette bliver ved med at indgå i en intersubjektiv og anerkendende relation. Dette skyldes, at de har en god relation i forvejen, hvilket jeg indså d. 3. september, efter jeg havde lavet et interview med Adnan (se bilag 1: BOI2). I interaktion 5 ses igen deres intersubjektive relation; dog kommer det ikke til udtryk i interaktion 18. Dette betyder dog ikke, at deres relation har ændret sig, da Adnan hopper ind og ud af samtalen, hvilket gør samtalsforløbet bliver opbudt og dermed ikke viser tegn på deres relation. Men da der ikke opstår en konflikt ser jeg ingen tegn på, at deres relation har forandret sig. Disse interaktioner viser, hvordan værten håndterer en konflikt med en bruger gennem deres intersubjektiv og anerkendende relation.

Online community

I interaktion 4, morgenmix, fremgår online community som samtaletema, hvor det bliver nævnt i relation til et spørgeskema, som skal bruges til at informere en workshop senere. Online fællesskabet er et nyt tiltag som var blevet en del af DGB's struktur ugen før observationsperioden begyndte. Brugere havde tydeligvis ikke vænnet sig helt til det nye tiltag, da værten måtte instruere brugerne i at komme på efter morgen mixet. I interaktion 17 bliver dette online fællesskab nævnt igen da brugerne mener det kunne være for svært for brugerne at anvende, siden der kun var en enkelt besvarelse af deres spørgeskema. Brugere som går igen i interaktionerne, er Anne og Peter. Jeg undersøgte platformen ved selv at blive tilkoblet den. Oplevelserne fra den udforskning af platformen skrev jeg i min logbog (se bilag 4: 14.09.2020). Jeg opdagede, at der var et lavt niveau af interaktion på platformen både på værtens og brugeres opslag. Jeg kan derfor bekræfte brugernes oplevelse af den lave tilslutning til det online fællesskab. For at løse dette må det derfor undersøges, hvorfor der mangler tilslutning, og hvordan det skabes. Dette bliver taget med ind i interviews med brugerne og designsessionerne (se nedenfor).

Fællesskabsfacilitering

Fællesskabsfacilitering som samtaletema gentages en del gange, både i interaktion 3, 4, 16 og 17. Brugeren, som går igen i interaktionerne, er Anne. I interaktion 3 kommer det i spil ved, at to brugere, Anne og Peter, har en idé til en workshop, der kan faciliterer fællesskabet gennem erfaringsudveksling. Til morgenmix i interaktion 4 bliver det nævnt som en del af værtens oplæg til mødet. Der er en forvirring hos nogle af brugerne om, hvorfor de skal være til mødet. De kan ikke se, hvad det skal gavne. Her nævner værten at det er en del af det som de har forpligtet sig til i kontakten. Det tyder på at faciliteringen af fællesskab derfor er forvirrende for brugerne. Dette kommer også frem i interaktion 16, hvor værten igen snakker Anne om en idé han har til faciliteringen af fællesskabet i form af en buddy-ordning. Da værten snakker med Anne og Peter igen i interaktion 17, fortæller de, at workshoppen ikke blev til noget. Konceptet om at brugerne

kan faciliterer fællesskabet er ikke længere aktuel i brugernes øjne. CF vil dog prøve en ny ordning, hvor han kobler folk sammen, så de kan hjælpes ad med at løse en opgave.

Igennem interview med brugerne fandt jeg ud af, at der var flere der oplevede denne forvirring over facilitering af fællesskabet. Jeg præsenterer en observation for værten i konflikten mellem et iværksættermindset og værtens vision for, at fællesskabsfacilitering skal være drevet af brugerne. CF kunne godt følge refleksionen, men mente det var fordi brugerne var forvirrede over hvordan de skulle deltage i fællesskabet. Han mente ikke, de to elementer var uforenelige. Grundet forvirringen om facilitering af fællesskabet blev det et hovedfokus for værtens og mine designsessioner (se nedenfor).

Delkonklusion

I interaktionsanalysen af værten har jeg fået indsigt i, hvordan værtskabet fungerer på DGB. Jeg har ud fra mine observationer kunnet konkludere, at værten har to hovedfunktioner i DGB:

- Daglige ledelse
 - Administration
 - Facilitering af rummet
- Facilitation af fællesskabet
 - Facilitering af fællesskabets aktiviteter
 - Byde nye brugere velkommen
 - Skabe relation mellem brugere

I forhold til fordeling af aktiviteter består langt størstedelen af daglige ledelsesopgaver. Dette er derfor CF's hovedfunktion, hvilket giver mening, da det er en service, som brugerne har behov for, at nogen påtager sig. De typer interaktioner, som værten indgår i, kan opdeles i tre typer i DGB:

- I. Kortvarige og målrettede (antal: 14).
- II. Længerevarige og forhandlende (antal: 5).
- III. Bruger til bruger interaktion med værten som impartial tredje (antal: 2).

Fordeling af interaktionstypen bekræfter, at værten oftest er i en kort og målrettet servicefunktion for brugeren. Dog er der tidspunkter, hvor værten påtager sig rollen som facilitator af fællesskabet. I interaktionerne har jeg observeret værten indgå i forskellige relationer og påvirke relationerne mellem brugerne. Jeg fik tre indsigter ud fra analysen: (1) partneres forforståelsen og history of effect har en betydning for relationen, (2) værten kan påvirke relationen mellem brugerne, (3) fællesskab om en opgave kan påvirke relationen.

Det blev klart, at ikke alle samtaler behøver at indeholde anerkendelse og faktisk de færrest havde brug for værten aktivt faciliteret relationen mellem brugerne. Det er ikke overraskende at de fleste samtaler ikke bliver faciliteret, da ikke alle samtaler og især ikke kortvarige interaktioner behøver at indeholde anerkendelse. Dog når værten først faciliterer relationen mellem brugerne i interaktion 16, har det en tydelig effekt. Dette fortæller, at værtskabet i DGB opstår i højgrad fordi værten tjener en essentiel funktion som alle brugerne har brug for, hvilket gør, at alle har en relation til CF. Denne relation kan han trække med ind i sin facilitering af fællesskabet og anerkendelsen mellem brugerne. Værten fungerer derfor godt som et bindeled mellem brugerne. Dog er det sjældent det sker, for som værten selv siger så har han travlt med andre ting.

Ud fra samtaletemaerne blev det klart, at jeg måtte undersøge fællesskabsfacilitering og online community mere i dybden, hvilket jeg gjorde løbende i form af interviews med brugerne og designsessionene med værten.

Undersøgelse af brugernes oplevelse af DGB

I dette afsnit vil jeg sammenligne interaktionsanalysen af værtskabet med brugernes oplevelse gennem interviews. Jeg vil gennemgå interviews ud fra to af temaerne som dukkede op i interaktionsanalysen: Fællesskabsfacilitering og online community for at finde ud af, hvad brugernes oplevelse er af disse temaer. Desuden vil jeg sammenligne brugernes oplevelse med beskrivelsen af værtens funktion for at se om de kan bekræfte, at den finder sted. Under interviewene havde jeg en interviewguide, som jeg brugte men jeg spurgte ofte opfølgende spørgsmål og var anerkendende overfor deres oplevelser. Dette gjorde jeg ved at genfortælle deres pointer for at vise, at jeg tog del i deres oplevelsesfelt. Jeg delte også mine egne oplevelser og erfaringer, for at de kunne se mig som et subjekt, og derved kunne vi indgå i en intersubjektiv relation. Dette fik ofte samtalerne til at udvikle sig en mere autentisk retning. Jeg fik ofte oplevelser og indsigt fra brugerne, som jeg ikke havde spurgt ind til, fordi de følte sig trygge i samtalen. Dette skrev jeg også ned i min logbog som erkendelse om min anerkendende interviewteknik (bilag 4: 17/09/2020). I løbet af observationsperioden fik jeg lavet seks interviews med brugerne af DGB. Brugere er hhv.; Harmonic Audio (Lasse), Unisound (Adnan), Visionpilot (Hanne og Andreas), Tina, Arbejdskraft og Salgsministeriet (Jens). Jeg interviewede dem løbende som en del af mit casestudie, mens jeg lavet etnografisk kortlægning af interaktionerne. Dette gjorde jeg, bl.a. fordi jeg var interesseret i at finde ud af, hvorfor de var på DGB. Værten påstod, det var på grund af den billige husleje, hvilket også gik igen som bevæggrund for alle brugerne. Som Lasse, siger: *"Den eneste grund til vi egentlig i det hele taget startede med at være her ude det var fordi lejen var billig nok, til vi kunne betale den"* (Bilag 1: BOI1.1: 8.32-8.33). Dog kom det altid frem at brugerne også var tiltrukket af ideen om at være en del af et fællesskab eller gøre noget godt for lokal miljøet. Dog så blev det hurtigt klart at der var forvirring om hvordan fællesskabet skulle være en del af DGB.

Fællesskabsfacilitering:

I takt med jeg fik interviewet flere brugere, blev det klart, at samtlige bruger var forvirrede over, hvordan faciliteringen af fællesskab skulle foregå, og hvordan man skulle være aktiv i fællesskabet. Som en del af deres kontrakt med DGB får brugerne en billigere husleje mod at de er aktive i fællesskabet 4 dage om måneden. Alle brugere er villige til at forpligte sig til dette men der er forskellige forestillinger om hvad det vil sige. Som en del af faciliteringen har de haft et møde kaldet "morgenmix" om torsdagen som jeg også observerede i interaktionsanalysen. Flere af brugerne refererer til morgenmix som formatet for at være aktiv i fællesskabet men har forskellige meninger om, hvordan det fungerede. Lasse siger at: *"Det lykkes så også sådan okay, og folk kom til møderne osv. Men så døde det lidt ud. (...) Den organiserede del af fællesskabet, hvor vi går ud i samlet flok og laver events og laver forskellige tilbud herude. Den mangler der stadig lidt, synes jeg"* (Bilag 1: BOI1.1: 13.53-14.12). Brugere synes ikke, at det er organiseret og der mangler mening med selve aktiviteterne. Især morgenmix som format er der tvivl om formålet med. Dette har de også oplevet inde hos Visionpilot, hvor Andreas siger: *"Der hvor jeg har oplevet, at der er nogle clashes til de der morgenmix, det er at der er mange, som har det her business mindset og spørger hvorfor er vi her? Og hvad skal vi?"* (Bilag 1: BOI3: 13.49-14.02). Der er altså ikke en klarhed over, hvad morgenmix skal bruges til, og hvorfor brugerne skal være med til det. Dette observerede jeg også på det morgenmix, jeg var til, hvor et af samtaletemaerne var fællesskabsfacilitering. Morgenmix stoppede da også, efter jeg oplevet det og kom ikke tilbage. Uregelmæssigheden og forvirring om formål med mødet gjorde det uholdbart i længden som format for deltagelse i fællesskabet. Arbejdskraft blev præsenteret som nye brugere på morgen møderne foran de andre brugere. Det var ret fint, men de oplevede også, at der er tvivl om, hvordan formatet skal være fremadrettet. Dog så gav det noget til deres oplevelse af DGB, at de blev budt velkommen, som Arbejdskraft siger: *"Det giver et eller andet (til) fællesskabsfølelsen at man ved,*

hvem hinanden er" (Bilag 1: BOI5: 15.21-15.24). Derfor skal der laves en løsning, hvor brugerne føler sig budt velkommen, hvilket vil blive taget med i design session med værten.

Værten tror, at faciliteringen af fællesskabet kan blive faciliteret af brugerne selv, hvilket man ser i interaktionerne med samtaletemaet, fællesskabsfacilitering. I interaktion 17 vil brugerne gerne have, at værten tager over med facilitering af fællesskabet. Værten svarer med en løsningsmodel, hvor han laver buddy-par blandt brugerne, og de så kan løse opgaven. Dette er endnu et forsøg på at få brugerne til at løfte faciliteringsopgaven. CF beskriver det i Jens' øjne som et projekt i udvikling men mener også man skal nå til et punkt, hvor det ikke er udvikling længere. Jens siger at: *"Jeg vil gerne forpligte mig til at deltage i noget men det skal være faciliteret af nogen, der driver DGB for at drive DGB. Jeg kan ikke i min vildest fantasi se det her med, at man laver sådan nogle subgrupper der skal styre noget, ligesom man gør i foreninger. Det kan jeg ikke, fordi det kræver så meget hjernekapacitet"* (Bilag 1: BOI6: 14.08-14.29). Han mener, at man skal fjerne meget af sit fokus fra sit eget iværksætteri for at køre et projekt i projektet. For Jens handler fællesskab om at de har lyst til at hjælpe hinanden, og det ikke er formaliseret. I hans optik er det værtens opgave at facilitere fællesskabet. Hvis brugerne skal forpligte sig til at deltage i fællesskabet, skal det foregå uformelt, og når brugerne selv vurderer de har tid til det. Disse pointer vil jeg tage med til værten, da de stemmer overens med mine egne observationer fra interaktionsanalysen.

Bruger drevet fællesskab kontra iværksættermindset

Undervejs i interviewene med brugerne blev det klart, at der var to tilgange til fællesskabet i DGB. Disse to tilgange opstår pga. et skel i brugergruppen. Skellet opstår i de to brugergruppes behov og fokus. DGB er et kontorfællesskab med både iværksættere og sociale entreprenører. De almenene iværksættere har hovedfokus på deres egen forretning og derfor ikke tid til at facilitere fællesskabet i høj grad, som Lasse siger: *"Det er jo også meget svært at etablere det i et kontorfællesskab, hvor folk de arbejder på den gode side af 40 timer om ugen"* (Bilag 1: BOI1.1: 14.18-14.23). De mange timer, som brugerne putter ind i deres egen virksomhed, er altså i konflikt med tankegangen om, at de skal bruge tid på at facilitere fællesskabet. Det er ellers værtens ambition, at brugerne selv skal kunne stå for det, men som Andreas fra Visionpilot siger: *"Man kan sige det, har udviklet sig til et lidt mere hardcore business sted det her. (...) Og der er mange clashes mellem den tilgang, han (værten) kommer med og den mere business rettet"* (Bilag 1: BOI3: 10.50-11.00). Andreas ser altså også en konflikt mellem, at de fleste iværksættere kæmper for at overleve og så skulle bruge tid på fællesskabet. Christian lader ansvaret være op til brugeren og vil ikke selv tage teten. Men brugerne vil ikke tage opgaven om at facilitere fællesskabet. Dette skyldes at selve opgaven er for stor at løfte for brugerne, når de har deres eget, som Visionpilot siger: *"Det kræver jo ekstremt meget arbejde at opdyrke kultur (Andreas). Det kræver jo også selv at have en fast kultur (Hanne)"* (Bilag 1: BOI3: 17.36-14.40). Der skal være en kontinuitet i facilitering. Brugerne bekræfter at CF ikke tænker det er hans opgave at facilitere fællesskabet i DGB. Både Visionpilot og Salgsministeriet kalder forskellen i tankegang for kollektiv virket overfor iværksætter virket (Bilag 1: BOI6: 4.14-4.24). Jens fra Salgsministeriet repræsenterer den almene iværksætter og hans primære grund til at være i DGB er hans egen virksomhed, men han synes det er fedt at hjælpe andre, når er tid til det i hans virksomhed. Jens fortæller om sin oplevelse af forskellen i brugerne i DGB: *"Jeg synes folk er gode til at spørge ind og inddrage nye folk. Så det oplever jeg som værende godt. Man klikker jo med de personer som man har lyst til at klikke med. Det er jo bare sådan en menneskelig natur, at man spejler sig i dem man kan se sig selv i. Ubevidst. De er alle sammen nogenlunde på min alder og har nogle ret stramme finansielle erhverv. Mixer ikke så meget med dem, der sælger bæredygtighedsfestival og det er jo fordi man ikke forstår deres verden"* (Bilag 1: BOI6: 11.34-12.09). Her ser vi endnu et eksempel på italesættelsen af adskillelsen i brugergruppen i DGB ligesom Visionpiloterne nævnte. Adskillelsen i brugergruppe er derfor baseret på deres forestilling om prioriteringen. Alle køber ind på præmissen om fællesskab, men for iværksætterne skal det

fællesskab helst foregå uformelt, og hvis de skal forpligte sig på at deltage i fællesskabet, skal det faciliteres af en vært. De sociale entreprenører til gengæld vil gerne være med til at facilitere fællesskabet og gøre ting for lokal miljøet men er stadig forvirrede over formatet.

Online community

Under interaktionsanalysen og interviewene med brugerne kom det frem, at DGB har et online community, som fornylig er blevet oprettet. I interaktionerne var det tydeligt, at brugerne stadig var forvirrede over hvordan det skulle bruges. F.eks. i slutningen af interaktion 4 bliver værten bedt om at introducerer til platformen, og i interaktion 17 fortæller brugerne at der har været lav tilslutning til deres online spørgeskema. I interviewet med Visionpilot bliver det tydeligt, at der er en forvirring om det online community, som de siger: *"Vi er jo ikke særlig aktive på det digitale. Først var det 'Slack' (Andreas). Dem skifter han også hele tiden, det er også et problem (Hanne). Så jeg ved ikke hvordan communitiet er der inde. Det skal jeg ikke kunne sige"* (Bilag 1: BOI3: 21.03-21.17). Hanne siger at det hele tiden er en eksperimenterende tilgang CF har i forhold til online community, og det duer ikke ifølge hende. De havde en fælles intro til Slack, men linket stoppede med at fungere, og så kom Andreas aldrig på igen. Brugerne gider ikke bruge platformen, fordi de ikke gider skifte hele tiden. Derudover er der også en forvirring over hvordan appen og/eller hjemmesiden fungerer generelt, som jeg fandt ud af i interviewet med Arbejdskraft, hvor de siger: *"Jeg synes egentlig, at appen er svært at finde ud af. Hvor jeg skal finde ting henne. (...) Der skal sættes noget i gang derinde, hvis de vil have, man bruger den som en eller anden... Måske en introduktion til hvad den kan, og hvad vi kan bruge den til. Og her kan vi skrive vores tanker og ideer ind et sted – et slags forum for det"* (Bilag 1: BOI5: 17.54-18.24). Derfor ville jeg foreslå værten at lave en introduktion til det online community samt arbejde videre i, hvordan der skabes mere interaktion på platformen.

Arbejdskraft gav et par mulige designgreb, som kunne skabe et mere aktivt online fællesskab. En af dem var at samle de digitale platforme, som bruges i DGB, i en platform, som Arbejdskraft siger: *"For hvis du alligevel skal ind og booke et mødelokal på den app, så kunne det jo være, du opdager noget andet, som var interessant at læse. Hvis man bare skal gå der indfor at læse noget, så kommer du ikke derind"* (Bilag 1: BOI5: 20.01-20.17). De mener der ikke skal være flere forskellige platforme, som man skal bruge for at navigere i det digital fællesskab. f.eks. booking af mødelokalet skal foregå på samme app/hjemmeside som fælleskommunikation. Dette vil jeg tage med til værtens og mine designsessioner.

En anden pointe om det online community som blev nævnt af Arbejdskraft, var manglen på indhold på platformen. Det online community skal ikke bare være til for at læse fællesbeskeder, for så kunne man lige så godt modtage en mail eller have det stående på opslagstavlen. Det online fællesskab skal have noget mere indhold, som Arbejdskraft siger: *"Ja der skal nok være noget content derinde før man gider gå derind"* (Bilag 1: BOI5: 18.25-18.29). Dette indhold skal give en motivation for at bruge platformen. Dette kunne værten muligvis facilitere, hvilket jeg vil tage med til designsessions.

Værtskabet i DGB

I forhold til værtens funktion så bekræfter brugerne i høj grad mine observationer fra interaktionsanalysen. Den daglige ledelse i form af faciliteringen af rummet bliver beskrevet af Lasse fra Hamonic Audio: *"Da vi startede ud var han med til at lave væggene her. Altså stå som håndværker altså sådan helt fysisk nede på nærmest viceværts niveau. (...) så det er lidt den der viceværts rolle, der som der nok helst skal være noget af på sådan et sted her, når man er så mange mennesker samlet et sted"* (Bilag 1: BOI1.1: 10.29-11.05). De andre brugere bekræfter ligeledes, at værtens funktion i DGB består i at løse problemer for brugeren på et praktisk niveau. Derudover så

bliver der også nævnt hans tilgang til at skabe en relation mellem brugerne. Det virker, som om det er ret tilfældigt, at møderne mellem brugerne opstår men som jeg observerede i interaktionsanalysen, så bliver værten et koblingspunkt qua hans essentielle funktion og relation med brugerne. Dette beskriver Lasse sådan: *"Der har været sådan noget, hvor at man lige mødes med Christian, der står og snakker, og så kommer man tilfældigvis til at snakke med en, man ikke har mødt før og køre den jo lidt derfra helt automatisk. Som man jo gør, når man er åben for at snakke med nye mennesker"* (Bilag 1: BOI1.1: 12.40-12.56). Dette er interessant, også fordi det netop er et fænomen jeg observerede efterfølgende, da jeg interviewede Lasse. I interaktion 16 ender to brugere heriblandt Lasse med at få en relation fordi de begge snakker med værten til frokost. Værten er på sidelinjen af interaktionen og går ind i interaktionen for at demonstrere, hvordan brugerne kan anerkende hinanden. Dette viser, at selvom det virker for værten og brugerne som om det er tilfældigt, at værten skaber relationer mellem brugerne, så er der et mønster og muligvis en metode til anerkendende værtskab.

Derudover bliver det beskrevet af Tina, hvordan værten byder en ny bruger velkommen til DGB. Hun har brug for at sidde med andre og dele sine tanker, som hun beskriver: *"Jeg havde aftalt en tid med Christian, hvor jeg skulle komme ud og se stedet. (...) Så kom jeg her ud og ind til Christian. (...) Og så gik der 10 minutter eller sådan noget. Og så tænkte jeg: 'nåh nu har jeg egentlig fået det at vide jeg kom for' men så sagde Christian: 'Hvad er det egentlig du vil?'. Og så var jeg bare sådan: Fedt endelig! en der spørger. For det var jo gerne det jeg ville komme ud og finde. Og så fortalte jeg om det. Og Christian var sådan helt: Wow! det lyder mega sejt. Han kom med nogle ideer"* (Bilag 1: BOI4: 6.13-7.38). Tina var så overrasket over at blive mødt på den måde af Christian, hvilket stemmer overens med Medema & Zwaan's observationer af et godt værtskab. Værten giver brugeren oplevelsen, at deres forventninger bliver overgået, som Tina siger: *"Vi endte med at sidde og snakke i halvanden time, tror jeg. (...) Det har jeg aldrig prøvet før"* (Bilag 1: BOI4: 7.50-7.57). Dette er, som CF selv beskriver, bare en del af hans almene tilgang til mennesker. Dog giver det noget til oplevelsen af kulturen i DGB. Når folk først mødes med DGB gennem CF, så bliver han formidler af kulturen på stedet. Da oplevelsen af mødet CF er solidarisk og anerkendende for Tina, så bliver hendes indtryk af DGB påvirket af CF's personlighed. CF har derfor et autentisk element af sin personlighed, som spiller ind i brugerens oplevelse af værtskabet, som Tina siger om CF's måde at: *"være motiveret og engageret på mine vegne. Han synes det er fedt hvis det lykkes for mig. Sådan oplever jeg det i hvert fald. Der virker han oprigtig. (...) Han virker bare personligt som om han synes det ville være fedt hvis det gik godt"* (Bilag 1: BOI4: 13.45-14.06). Christian spørger indtil hendes projekt og er specifik om de ting, hun har gang i løbende. Hun oplever, at han ser hende som et subjekt, og hun forholder sig til ham som person, altså subjekt. De må derfor være i en intersubjektiv relation og anerkender hinanden. Denne være måde bliver også beskrevet af Arbejdskraft, som siger: *"Han er også sådan en hyggelig fyr. Man har også lyst til at snakke med ham"* (Bilag 1: BOI5: 14.23-14.29). CF's personlighed og tilgang til brugerne påvirker derfor hans virke som vært. Han skaber nemt relationer med brugerne, fordi han er autentisk og anerkendende.

Dog observerede jeg i interaktionsanalysen at det var få samtaler, hvor han faciliterede relationer mellem brugerne og faciliterede fællesskabet. Dette er heller ikke altid nødvendigt, da brugerne også selv skal finde det naturligt at indgå i fællesskabet. Alligevel så undrede det mig at der var så få eksempler på type III interaktioner over observationsperioden. Dette kommer der en mulig forklaring på i interviewene med brugerne. De beskriver nemlig, at CF har for mange opgaver, som Adnan siger: *"Det er for mange opgaver til ham. Han går ned med stress på et tidspunkt. Det kan han ikke klare. De første 3-4 gange han har lavet noget der har det været meget mindre end det her. Nu er det stort"* (Bilag 1: BOI2: 7.12 -7.26). Dette kunne jeg også se i observationerne af værtens aktiviteter og interaktioner. Langt de fleste forholder sig til den daglige ledelse af DGB. Derudover er CF's fokus splittet mellem DGB og at skabe en ny forretning, så han

selv kan få sin løn hjem. Dette bliver nævnt af Visionpilot som også oplever, at CF ikke har tid til at facilitere fællesskabet fordi han skal stå for den daglige ledelse og starte ny forretning samtidig (Bilag 1: BOI3: 16.26-16.43). Dette leder til at der aldrig når at komme en stabil driftsperiode af fællesskabet. Dette er vigtigt at få CF til at forholde sig til i designsessionerne, da det påvirker brugerne negativt at være forvirrede over format for deltagelse i fællesskabet.

Delkonklusion

Generelt tilslutter brugerne sig konceptet om at være aktive i fællesskabet. Jeg får gennem interviewundersøgelsen identificeret to brugergrupper :

- Sociale entreprenører: Tager del i facilitering af fællesskabet, men har begrænset succes. De gør noget for lokal miljøet og arbejder mere socialt økonomisk.
- Almene iværksættere: Har behov for en service i form af facilitering af fællesskabet for at kunne forpligte sig til det.

Begge grupper er dog forvirrede over formatet for deltagelse i fællesskabet. Brugerne er forvirrede over, hvordan det skal faciliteres, og hvad deltagelsesformatet indebærer. Dette er fordi værten eksperimenterer. Brugerne kunne godt lide at blive budt velkommen på morgenmix, da det gav en følelse af fællesskab. Derudover var det svært for brugerne at se formålet med mødet. Derfor kunne værten stadig stå for at facilitere introduktion af nye brugere til fællesskabet. Hvis værten vil få iværksætterne med til at deltage i fællesskabet bliver værten nødt til at levere det som en service. Derudover så deltager brugerne allerede uformelt i fællesskabet på deres egen initiativ. Dette skal der også være plads til og måske skabe endda rammerne for et uformelt møde, såsom fredagskomsammen.

Det online fællesskab skal også udvikles på, hvis det skal være en aktiv del af DGB. Brugerne kom selv med løsningsforslag til, hvordan platformen kunne blive mere aktuel: (1) giv en introduktion platformen og hold en kontinuitet i platformen, (2) gør platformen multifunktionel, så alle de funktioner man skal bruge i DGB, er et sted og (3) skab mere content på platformen, så der er en grund til at gå der ind.

Værtskabet i DGB bliver oplevet af brugerne i form af CF's daglige ledelse og især facilitering af rummet. Desuden fik jeg en beskrivelse fra en bruger om, hvordan det er blevet budt velkommen af værten. Hendes oplevelse havde været over al forventning og hun oplevede at værten var oprigtig og anerkendende overfor hende. Denne oplevelse skete i kraft af CF's personlighed som værende et behageligt og sympatisk menneske. Dog så har CF mange opgaver som daglig leder af DGB og samtidig i gang med at starte ny forretning op, hvilket forklarer hvorfor værten sjældent faciliterer fællesskabet eller relationen mellem brugere i observationsperioden.

Disse indsigter vil jeg tage med ind i min samtale med værten i forbindelse med vores designsessions.

Designundersøgelse af anerkendende værtskab

I dette afsnit vil jeg gennemgå samtalerne, om design af facilitering af fællesskabet, som jeg havde med værten undervejs i observationsperioden. Samtalerne foregik som sessions, hvor vi var i fælles refleksion om facilitering af fællesskabet, online facilitering og værtskabet. Disse elementer var de samme, som jeg observerede i interaktionsanalysen og interviewene med brugerne. Det kan diskuteres om det intierende interview lavet med værten er en del af denne proces (Bilag 1: II). Dog har jeg valgt at holde det separat, da det foregik, før undersøgelsen begyndte. Under undersøgelsesperioden fik jeg lavet fire designsessions (herefter: DS) med værten, hhv. d. 20/08/2020 (DS1), d. 31/08/2020 (DS2), d. 03/09/2020 (DS3) og d. 17/09/2020 (DS4). DS'ene var imellem 6 min og 1 time og 15 min. I begyndelsen var vores samtaler mest møntet på at ramme-sætte designudfordringerne.

DS'ene foregik som udgangspunkt ved, at CF startede med at fortælle om sine refleksioner på et makroperspektiv. Jeg havde nogle spørgsmål med, som jeg havde samlet i min logbog eller notesbog. Spørgsmålene var dannet på baggrund af observationerne fra interaktioner og interviewene. De havde til formål at få værten til at forholde sig kritisk til sin praksis. Denne metode var ment til at påvirke CF's tilgang til værtskab. CF var indforstået med dette, og han kendte allerede til metoden aktion research, som bliver nævnt i DS3. Dette gjorde det en del nemmere, da vi derfor var enige om formålet med vores samtaler.

Design af fællesskabsfacilitering

I løbet af hver eneste DS blev der diskuteret, hvordan fællesskabet faciliteres. I DS1 opsamlede jeg at det var som om at CF var ved at udvikle metoden, samtidig med at metoden allerede skulle have været på plads. Jeg anbefalede værten at have brugerne inddraget i udviklingen af metoden for faciliteringen af fællesskabet (Bilag 1: DS1).

I DS2 snakkede CF kort om buddy-ordning mellem brugerne som en mulig metode. Hans idé er at brugerne skal have medindflydelse på, hvem de skal være buddies med. Buddy-ordningen skal være formateret for deltagelsen i fællesskabet i følge værten (Bilag 1: DS2). Dette var efter Morgenmix (Interaktion 4), hvor der havde været forvirring om deltagelsesformatet og formålet med mødet.

I DS3 fortalte CF, at nogle af brugerne gerne vil stå for et uformelt fredagsarrangement. Det virker til at være på brugernes eget initiativ, hvilket støtter op om observationerne fra interviewene, at brugerne gerne selv vil vælge, hvornår de indgår i fællesskabet. Værten har også indset at der ikke er nogle brugere som forventer at han holder arrangementer. Så der er heller ikke grund til, at han skal gøre det. CF mener, at brugerne burde have tiden til at indgå i fællesskabet, ideelt set, forbi de har mere tid, da huslejen er lavere. Værten ved dog godt, at brugerne føler sig pressede, da de er nødt til at løse de opgaver, som ligger i deres virksomhed først. Desuden beskriver han DGB som en prototype på hvordan man laver et fællesskab og mener det er i udvikling. Derfor kan CF også genkende brugernes forvirring om formatet for facilitering og deltagelse i fællesskabet, da han stadig eksperimenterer med metoden (Bilag 1: DS3.1).

I DS4 har CF indset, at han skal have mere brugerinddragelse i udviklingen af facilitering af og deltagelse i fællesskabet for at give brugerne mere ejerskab over formatet. Dette vil han bl.a. gøre ved at inddrage bestyrelsen i beslutningerne om facilitering af fællesskab. CF har to muligheder han vil foreslå til dem:

- Individuelle: Enten skal man være mere insisterende overfor medlemmerne ved at håndhæve kontrakten. Dette vil værten gøre ved at mødes med brugeren for at blive enig om, hvordan de gør individuelt.
- Processielle: Ellers nedsætter CF en arbejdsgruppe. Det ville gøre rammerne mere tydelige men det vil tage lang tid at implementerer.

Værten og jeg snakker om, at faciliteringen af fællesskabet er en opgave i sig selv og bliver begrænset af ressourcemangel. Der vil altid være brug for en vært til at facilitere fællesskabet. Hvis brugerne ikke vil tage opgaven, så må værten tage den på sig. CF er godt bevidst om at brugerne er forvirrede over formatet. Jeg kommenterer, at jeg heller ikke tror, CF selv altid er bevidst om, hvad formålet er. Dette vil CF løse ved lave en kortlægning over interesserne i DGB. Han vil oprette lister over interesseområder, som brugerne kan tilmelde sig online.

CF sammenligner ofte tidligere erfaringer, han har med at udvikle fællesskaber, f.eks. hans eget kollektiv. Dette bliver en inspirationskilde til, hvordan han vil strukturere fællesskabet i DGB. CF har en ambition om at DGB skal være mere brugerdrevet, som han siger: *"Vores setup kører uden en daglig leder, så det ville jo være fedt hvis det her også kunne køre uden en. Hvis bare det var mere brugerdrevet, end det er nu"* (Bilag 1: DS4.2: 23.41-23.45). Men han erkender også at DGB er et mere dynamisk sted. Jeg fortæller ham, at der er en forskel på et kollektiv og et kontorfællesskab. Dette bekræfter observationerne fra interviewene med brugerne, at de oplever, at værten har en kollektiv tilgang til DGB. Der er altså et skel imellem værtens visioner og brugernes behov. Det er i min optik nødvendigt, at værten lever en service i form af facilitering af fællesskabet, da jeg tror brugerne forventer at, når de forpligter sig til at være aktive i fællesskabet, så skal de ikke også facilitere det. Jeg råder værten til at være skarp på at definere, hvilket fællesskab som skal være i DGB. Jeg mener desuden, at CF skal overveje, hvor mange formelle aktiviteter og arrangementer, som er nødvendige at faciliterer. Brugerne vil i langt højere grad gerne facilitere og deltage i uformelle arrangementer samt deltage løst i fællesskabet. Dette er også mere autentisk end at skulle føle sig forpligtet til at deltage uden egentlig at have lyst til det. Jeg spørger også kritisk ind til om det kan være, fordi værten ønsker, at det er synligt for omverden, hvad fællesskabet er i DGB. Fællesskabet bliver på den måde italesat som aktiviteter. Dette bliver bekræftet af værten. Jeg anbefaler, at han hellere skal finde ud af, hvordan han finder ressourcerne til den opgave, der allerede er i at facilitere fællesskabet (Bilag 1: DS4.1 & DS4.2).

Design af online community

Udviklingen af det online fællesskab er en del af vores samtale i DS2 og DS3. I DS2 spørger jeg ind til, om CF ikke kan overføre hans erfaringer om at facilitere relationer mellem brugerne i det fysiske til det digitale rum. Værtens relation med brugerne kan give folk en følelse af, at de kender andre, hvis han anerkender f.eks. en ny bruger. Det kan overføres til et online fællesskab. CF kan godt se fordelene i det, især at han kan have flere samtaler på samme tid som han kan være ind over, hvis han fungerer som vært i online gruppesamtaler. CF kobler dette med buddy-ordningen som løsning til at facilitere brugernes relationer. Desuden kan værten gå ind og anerkende en ny bruger med en kommentar, hvis de laver et opslag om, hvilken buddy de søger. Dette er en oversættelse af værtens rolle, som den der introducerer nye brugere på Morgenmix. Dermed anvender CF sin relation til de andre brugere til at give dem en oplevelse af at kende til de nye brugere (Bilag 1: DS2). Det var efter interaktion 16, hvor værten tog rollen som impartisk tredje, at vi havde DS2. Dette var inspirationskilde til at overveje, hvordan værten kunne være den impatiske tredje i en online interaktion.

I DS4 kommer jeg med feedback fra interviewene med Arbejdskraft om behovet for multifunktionalitet og mere indhold på det online fællesskab. Jeg kommer med et forslag i forbindelse med, at CF vil have brugerne til afgive en stemme, at det skal ske online. Dette bygger CF videre på med ideen om at få brugerne til at lave et opslag, når de kommer til DGB, om hvad de interesserer sig for i fællesskabet. Jeg kommer med ideen om, at værten skal lave en video med brugeren, hvor de kan 'pitche' deres interesser, og så kan værten lægge det op. Dermed får værten både løst opgaverne om at introducerer brugeren og skabe mere indhold på platformen samt anvende sin relation til at koble brugerne sammen (Bilag 1: DS4.1 & DS4.2).

Design af værtskabet i DGB

CF's tilgang til værtsrollen var både et samtaleemne i DS1, DS2 og DS3. I DS1 reflekterede CF over, hvad metoden er for værten, når han hjælper en bruger ind i DGB. Første skridt er at byde den nye bruger velkommen, som CF selv siger: *"Det er jo værtens rolle, ik? At blive mødt, positivt og få lyst til at gå videre"* (Bilag 1: DS1: 12.27-12.31). Jeg tilføjer, at det, han gør faktisk er at anerkende dem. CF udvider, at det handler om at lytte til andre, komme med løsningsforslag og dele brugerens oplevelsesfelt. Han mener, man skal have empatien til at sætte sig ind i, hvad de andre har brug for og ikke lave en formel for, hvordan man går til dem, men lade folk være dem selv. Dette er den samme beskrivelse som for en anerkendende relation, i kraft af at han forholder sig til andre som subjekter. Derfor må jeg gå ud fra, at han har en latent viden om anerkendelse men ikke nødvendigvis beskriver det som en del af sin praksis. Den andet skridt i værtskabet er at vurdere, hvad brugerne er i stand til, og hvor de kan få hjælp til det som det ikke kan. Det tredje skridt for værten er at finde ud af, hvad brugerne har af ideer og drømme samt om de føler sig empowered til at kunne forfølge dem. Dette er en generel beskrivelse af en metode for værtskabet i DGB (Bilag 1: DS1). CF oplever dog, at han har travlt med en masse praktiske driftsopgaver og administration af DGB samt opstart af projekt i Syddjurs Kommune, hvilket tager det mest af hans tid. Dette bekræfter mine observationer fra interaktionsanalysen og interviewene med brugerne. Derfor anbefaler jeg også at værten skal finde det økonomiske råderum til at kunne fokusere på faciliteringen af fællesskabet. Jeg foreslår, at CF skal arbejde med storytellingen om værtskabet (Bilag 1: DS1). Få italesat hans funktion som social vært.

I DS2 nævner jeg igen, at værten går ind og anerkender brugerne som en del af hans praksis, som f.eks. set i interaktion 16. CF giver mig ret, og vi taler om, hvordan det kan overføres i det online fællesskab som løsning (Bilag 1: DS2).

I DS3 kommer vi nærmere ind på, hvad værtens rolle er. CF reflekterer over sin anerkendende tilgang til brugerinteraktioner. Han er ubevidst om hvordan han handler overfor brugerne. Det er helt automatisk for ham. Dog så er det vigtig for CF at have en fornemmelse af, hvad han giver, i forhold til hvad han har overskud til. Han beskriver sig som en der er interesseret i de mennesker, der er omkring ham og til stede i interaktionen (Bilag 1: DS3.2: 10.55-11.10). Dette er endnu et tegn på, at CF bruger anerkendelse som ubevidst metode i sit værtskab. Desuden så bliver det bekræftet, at CF også selv ser sin værtsfunktion som bestående af en daglig ledelse af DGB og facilitering af fællesskabet. Derudover mener CF også at hans rolle indeholder en udviklingsfunktion både af værtskabet og sin forretning. Han synes selv den daglige ledelse fylder mest blandt hans opgaver. Dette bekræfter mine observationer fra interaktionsanalysen. Jeg slutter af med at anbefale CF at få synliggjort det anerkendende værtskab som en del af hans funktionsbeskrivelse og finde ud af, hvem hans kunder er (Bilag 1: DS3).

Delkonklusion

Igennem DS mellem CF og mig selv fik vi undersøgt og reflekteret over forskellige former for faciliteringsmetoder for fællesskabet. Først fik vi klarlagt, at der er en reel opgave i at facilitere fællesskabet i DGB i form af en service varetaget af værten. Denne opgave skal synliggøres. Desuden skal brugerne inddrages i udviklingen af formatet for deltagelsen i fællesskabet for at kunne tage ejerskab over det. Værten har to forslag til hvordan: Individuelt eller lave en udviklingsgruppe. En konflikt opstår imellem værtens vision, om DGB værende i højere grad brugerdrevet, og brugernes behov som iværksætter. Derfor anbefaler jeg, at CF definerer, hvilket fællesskab han og DGB vil skabe: Et kollektiv eller kontorfællesskab. CF tager det til efterretning. Jeg anbefaler derudover værten at finde ressourcerne til at påtage sig opgaven af faciliteringen af fællesskabet i DGB, før han udvikler flere arrangementer, der skal afholdes. Sammen med værten udvikler jeg fire digitale designgreb for at facilitere fællesskabet og aktivere deres online platform.

Disse fire designgreb er:

- Platformen skal være multifunktionel (input fra Arbejdskraft).
- Værten kan facilitere relationen mellem brugerne i online interaktioner gennem gruppesamtaler.
- Værten skal give en anerkendende kommentar til nye brugers opslag for at introducere dem til fællesskabet og dermed anvende sin relation til andre brugere til at give dem oplevelse af, at de allerede har en relation.
- Værten skal sammen med nye brugere lave en video pitch af dem selv og deres interesse i fællesskabet for at koble dem sammen med andre brugere samt skabe mere indhold på platformen.

Udover det digitale værtskab definerer CF værtskabet som metode i DGB: (1) første skridt er at byde brugeren velkommen, (2) anden skridt er at kortlægge deres kompetencer og koble dem til andre brugere, som kan hjælpe dem, (3) tredje skridt er at finde ud af, om brugeren har drømme og ideer samt (4) fjerde skridt er at finde ud af om de føler empowerment. Desuden fik jeg bekræftet, at CF's tilgang til relationer er anerkendende, og dermed er CF's tilgang til brugerne samt værtskab anerkendende. Observationerne fra interaktionsanalysen og den etnografiske kortlægning defineret at værtskabet bestod af daglig ledelse og facilitering af fællesskabet. Dette bekræftes af CF, Derudover bekræftede CF også, at det er den daglige ledelse, som fylder mest. Jeg anbefaler, at CF synliggøre og italesætter sit værtskab samt finder ud af, hvem kunderne er for DGB og værtskabet.

Diskussion om værtskabet

I dette afsnit vil jeg diskutere de bredere konsekvenser, som kan udledes af indsigterne fra interaktionsanalysen, interviewundersøgelsen og DS'ene. Jeg vil forholde mig til casen DGB og den viden, som den giver om værtskabet. Derefter vil jeg diskutere de digitale designgreb, som værten og jeg udviklede i forhold til deres implementering.

Casestudiet af DGB beskriver et enkelt tilfælde af, hvordan værtskabet kan se ud i erhvervslivets virkelighed. Indsigterne fra undersøgelsen er derfor kun repræsentativ for denne enkelt case, men bekræfter stadig, at anerkendende værtskab finder sted i DGB. Som sagt i begyndelsen er formålet at lave et forstudie for at undersøge, om værtskabet kan identificeres, og hvordan det udspiller sig i en erhvervskontekst. Igennem min undersøgelse er fænomener knyttet til anerkende værtskab blevet observeret og dokumenteret flere gange. Dette forstudie er lykkedes med at identificere specifikke udfordringer og løsninger for værtskabet i DGB. En videre undersøgelse af det anerkendende værtskab ville skulle udvide omfanget af observationsperioden og antal cases. Flere eksempler på værtskabet i en erhvervskontekst er nødt til at blive indsamlet for at kunne sige noget mere generelt om værtskabet som fænomen og erhvervsservice. Et spørgsmål, der mangler at blive besvaret, er, hvilke typer af virksomhed det giver mening at have en værtsfunktion i. Værtskabet i DGB fungerer, fordi alle brugerne interagerer med værten, da CF varetager en essentiel funktion med hensyn til daglig ledelse. Brugerne i DGB er deres enhed i form af deres egen virksomhed. Værtens skrivebordsplads er et fælles interaktionspunkt for mange af brugerne, når de har en henvendelse til værten. Dermed bliver værten et bindeled for de mange enheder i DGB i form af brugerne. Værtskabet i DGB med to funktioner hhv. daglig ledelse og facilitering af fællesskabet fungerer derfor godt i et kontorfællesskab og en iværksætterkontekst. Fordi der er mange enheder at kunne koble sammen gennem deres relation til værten. Derfor er det interessant at spørge, om værtskab som set i DGB ville fungere i andre virksomheder, som ikke består af mange mindre enheder. Hvis ikke der er mulighed for at studere en autentisk case, kunne det være interessant at tage en mere interventionistisk tilgang til undersøgelserne. Man kan evt. lave et forsøg med at indsætte anerkendende værtskab som service eller metode i andre virksomhedstyper. Derudover skal det undersøges nærmere, hvad effekten af værtskab er på brugerens forretning. Lasse fra Hamonic Audio fortalte, at det var en fordel at blive koblet sammen med andre brugere gennem værten. Dette kunne give brugerens forretning muligheder i fremtiden. Dette skal undersøges, om denne oplevelse går igen hos brugerne.

Det anerkendende værtskab som beskrevet ud fra litteraturreview observeres i DGB som fænomener flere gange, men det er en markant mindre del af værtens aktiviteter og interaktioner i forhold til opgaverne i den daglige ledelse. Det var en overraskelse for mig, hvor lidt det fyldte i forhold til resten af observationerne. To forklaringer på, hvorfor resultaterne viser dette, er hhv., at værten ikke havde ressourcerne i tid og økonomi til at varetage særlig meget facilitering af fællesskabet, og at ikke alle interaktioner behøver at være faciliteret af værten. CF's personlighed er helt automatisk anerkendende i hans tilgang til at møde brugerne. Dette kan godt lede til, at man spørger sig selv, om værtskabet i DGB så udelukkende består af CF's personlighed. På sin vis er det korrekt, at uden CF's personlighed ville det anerkendende værtskab i DGB ikke være det samme. Det kræver derfor et empatisk lyttende, delende, oprigtigt og ordentligt menneske at kunne indtage rollen som vært. Dette er altså en del af metoden for værtskabet at være anerkendende i sig selv og overfor sig selv, da det vil påvirke ens mulighed for at skabe relationerne med brugerne. Derfor er det ligeså stor en del af det anerkendende værtskab.

For at skaffe flere ressourcer skal dette synliggøres for DGB, så værtskabet kan ses som en service der bliver leveret. Dette håber jeg, denne undersøgelse vil være med til at gøre. Værtskab skal være en service, da brugerne i DGB ikke kan eller vil facilitere fællesskabet. Det er en del af værtens funktion. Dette er også væsentlig for værten at erkende, da DGB ikke kan være brugerdrevet qua presset fra brugernes egne virksomheder. Værtens vision om at arbejde mere

kollektivt skal derfor tages op til overvejelse. Der er nemlig en forskel på, om man driver forretning eller forening. Da DGB er begge dele, kan jeg godt forstå forvirringen, men da de søger at lave et økonomisk bæredygtigt projekt så virker forretningsvejen mere oplagt.

I forbindelse med designundersøgelsen af facilitering af fællesskabet med værten blev det klart, at der er to udfordringer i DGB: Værten har ikke ressourcerne til at facilitere fællesskabet og deres online fællesskab mangler aktivitet og interaktioner. Derfor udviklede vi sammen fire designgreb med inspiration fra den fysiske facilitering til at løse udfordringerne. Designløsningerne anvender værtens relation til brugerne i DGB til at koble nye brugere til det online fællesskab. Den anden grund til designløsningen var at skabe mere indhold på deres online platform. Dette er altså en oversættelse af det fysiske værtskab til at facilitere det online fællesskab. Værtens funktion som den, der byder velkommen og introducerer brugeren for fællesskabet, kan altså varetages digitalt. Et online fællesskab er som regel mere uformelt end et fysisk fællesskab, og der er risiko for, at der sker en hurtig frastrømning fra fællesskabet. Men samtidig kan der ske en pludselig tilstrømning, hvis værten får aktiveret fællesskabet. Værtens anerkendelse i fysiske interaktioner skaber relationer til brugerne. Det bringer til en undren over, hvordan værtens anerkendelse ville påvirke digitale interaktioner. Anerkendelse opstår i en intersubjektiv relation og deling af hinandens oplevelsesfelt. Dette kan være svært at afkode og opnå primært online, med visse undtagelser. Derfor er relationen, som værten har etableret fysisk med brugerne, med til at give dem en relation i online interaktioner. Det ville være interessant for en udvidet undersøgelse at indtænke dette fænomen i sin afdækning af værtskabet. Samtidig skal det undersøges, hvordan anerkendelsesbegrebet opstår i online interaktioner og fællesskaber. F.eks. får man det samme ud af anerkendelse i en interaktion fysisk og online? Et spørgsmål er: Giver det personen selvtillid, selvrespekt og selvværd at blive anerkendt online? I artiklen: *The relation between face-to-face and digital interactions and self-esteem: A daily diary study* (Subrahmanyam, Frison & Michikyan, 2020) begynder man at finde en besvarelse af spørgsmålet. I undersøgelsen konkluderes det at: ”meaningful interactions positively relate to young people's self-esteem, regardless of the type of interaction—digital or face-to-face. However, only meaningful face-to-face interactions predicted an increase in the participants' self-esteem the next day” (Subrahmanyam, Frison & Michikyan, 2020, s. 125). Online interaktioner og anerkendelse giver også selvværd til deltagerne i studiet, men det er kun de fysiske interaktioner, som har betydning for deres kommende dag. Der skal dog yderligere undersøgelser til, før man kan opstille en teori for forskellene. Dog kan resultaterne af undersøgelsen argumentere for at værtskabet skal være baseret i de fysiske interaktioner og ikke udelukkende kan eksistere online. Dette stemmer overens med mine observationer, at værtens relation til brugerne kan anvendes til at koble brugerne sammen, men kun i kraft af CF's tilgang til interaktion med brugerne ansigt til ansigt. Omsætningen af værtens facilitering af fællesskabet gennem hans relationer med brugerne i det fysiske til det digitale rum skal derfor være en del af en videre undersøgelse.

Konklusion

Indsigterne fra resultaterne af analyserne beskriver værtskabet i den konkrete case: DGB. I litteraturreviewet opstilles fem kriterier for anerkendende værtskab. Alle fænomener beskrevet i kriterierne bliver observeret mindst en gang i undersøgelsen. Derudover oplever brugerne værten som værende anerkendende i sin tilgang, ved at være åben, lyttende og interesseret i dem som subjekter. CF fortæller at det automatisk er en del af hans personlighed at have lyst til at gå til brugerne som subjekter.

Værten i DGB står for den daglige ledelse, som består af facilitering af rummet og at løse de administrative opgaver. Udover værtens funktion som daglig leder er der også en opgave i at facilitere fællesskabet i DGB. Værten står for at byde nye brugere velkommen til DGB og introducere dem til de andre brugere. Desuden skaber værten en intersubjektiv relation til brugerne gennem sin anerkendende tilgang til interaktionen. Dette kommer frem i værtens facilitering af relationen imellem brugerne. Relationerne opstår i uformelle møder og især gennem tilfældige møder sammen med værten. Værten fungerer som bandleed mellem de mange brugere, da han tjener en funktion som daglig leder af DGB. Det er en væsentlig del af værtskabet, at alle har brug for at interagere med CF. Deres interaktion med værten er anerkendende, hvilket giver dem en relation til værten. Denne relation kan smitte af på de relationer, de skaber med andre brugere i mødet sammen med værten.

Gennem designundersøgelsen med værten fandt vi frem til at bruge denne relation til at byde nye brugere velkommen og introducere dem for det online fællesskab, for dermed at skabe mere indhold på platformen. Derved kan man omsætte værtens intersubjektive relation i interaktioner i det fysiske rum til interaktioner i det digitale rum.

Litteraturliste

Antal peer-review sider: 2525

Godkendelse af litteraturliste, se bilag 6.

- Alrø, Helle, Dahlm Poul Nørgård & Schumann, Katrine. (2018). *Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben*. (1. udgave, 2. oplag). Aalborg Universitetsforlag, s. 1-190
- Asmuß, Brite & Steensig, Jakob. (2013). *Samtalen på arbejde – konversationssanalyse og kompetenceudvikling*. (1. udgave). Forlaget Samfundslitteratur, s. 1-212
- Brinkman, S. & Tanggaard, L.. (2015). *Kvalitative metoder – en grundbog*. (2. udgave 1. oplag). Hans Reitzels Forlag, s. 1-572
- Brydon-Miller, Mary, Greenwood, Davydd & Maguire, Patricia. (2003). Why action research. *Action Research, Volume 1(1): 9–28: 034201[1476-7503(200307)1:1]*. Saga Publications, s. 9-28. 19
- Det national forskningscenter for arbejdsmiljø. (2018). *Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018*. Det national forskningscenter for arbejdsmiljø, s. 17-19.
- Due, Brian L.. (2017). *Multimodal interaktionsanalyse – med videoetnografiske dataindsamling*. (1. udgave). Samfundslitteratur
- Fetterman, David M.. (2015). Ethnography in Applied Social Research. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, Volume 8*. s. 184-191. 17
- Gadamer, Hans-Georg. (2004). *Truth and Method*. (2. Udg. 3. udgivelse). Continuum s. 1-468
- Hegel, Georg Wilhelm Friedrich. (1975). *Grundlinien der philosophie des rechts theorie*. Suhrkamp
- Hegel, Georg Wilhelm Friedrich. (1979). *The Phenomenology of Spirit*. Oxford University Press. s. 111-119. 8
- Heidegger, Martin. ([1962] 2004). *Being and Time*. (2. oplag). Blackwell Publishing, s. 1-273
- Honneth, Alex. (1995). *The Struggle for Recognition, The Moral Grammar of Social Conflicts*. (2. Udgave, 3. udgivelse). The MIT Press s. 1-171
- Honneth, Alex. (2003). On the destructive power of the third, Gadamer and Heidegger's doctrine of intersubjectivity. *Philosophy & Social Criticism vol 29 no 1*. SAGE Publications. s. 5-21. 16
- INSP. (2019). Værtskab. INSP. <https://www.insp.dk/faciliteretfællesskab> (tilgået 8.11.2020)
- Jantzen, Christian. (2013). Experiencing and experiences: a psychological framework. (*Sundbo, Jon & Sørensen, Flemming, Handbook on the experience Economy*). Edward Elgar Publishing Lnd. s. 147-170. 23
- Jensen, Jakob Linæa. (2020). *The Medieval Internet - Power, politics and participation in the digital age*. Emerald Group Publishing, s. 49-65. 16
- Lloyd, Andreas & Pass, Nadja. (2016). *Samtalesaloner, Små Skub, Der Får Folk Til At Falde I Snak*. Narayana Press s. 8-92.
- Mann, Annemarie & Dvorak, Nate. (2016). *Employee Recognition: Low Cost, High Impact*.

Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/236441/employee-recognition-low-cost-high-impact.aspx> (tilgået 8.11.2020)

- Medema, Monique & Zwaan, Brenda de. (2020). Exploring the concept of hostmanship through “50 cups of coffee”. *Research in Hospitality Management* 2020, 10(1): 21–28. Taylor & Francis, s. 21-28. 7
- Raptis, Dimitrios, Jensen, Rikke Hagensby, Kjeldskov, Jesper, & Skov, Mikael. (2017). Aesthetic, Functional and Conceptual Provocation in Research Through Design. In *DIS '17, Proceedings of the 2017 Conference on Designing Interactive Systems*. Association for Computing Machinery, s. 29-41. 12
- Schön, Donald A. ([1983] 1991). *The reflective practitioner – How professionals think in action* (4. Udg.). Ashgate publishing Lnd, s. 1-354
- Schibbye, Anne-Lise Løvlie. (2005). *Relationer, Et dialektisk perspektiv*. (1. Udgave, 2. Oplag). Akademisk Forlag, s. 263-279. 16
- Schibbye, Anne-Lise Løvlie. (1993). The Role of ”Recognition” in the Resolution of Specific Interpersonal Dilemma. *Journal of Phenomenological Psychology* vol 24, no 1. Brill Publishers s. 175-189. 14
- Subrahmanyam, Kaveri, Frison, Eline & Michikyan, Minas. (2020). The relation between face-to-face and digital interactions and self-esteem: A daily diary study. *Hum Behav & Emerg Tech*. 2020;2. John Wiley & Sons, s. 116-127. 11
- Simonsen, Jesper & Kensing, Finn. (1998). Make Room for Ethnography in Design! *The Journal of Computer Documentation, ACM-SIGDOC, Vol. 22, No. 1*. s. 20-30. s. 1-20.
- Tessema, Mussie T., Ready, Kathryn J. & Embaye, Abel B. (2013). The Effects of Employee Recognition, Pay, and Benefits on Job Satisfaction: Cross Country Evidence. *Journal of Business and Economics, ISSN 2155-7950, USA January 2013, Volume 4, No. 1, pp. 1-12*. Academic Star Publishing Company, s. 1-12
- Willemoes, Emil. (2019). *Praktikrapport i SEA, Iværksætter som oplevelsesdesigner*. Aalborg Universitet
- Yin, Robert K. (2009). *Case Study Research, Design and metode*. (3. udgave), Saga Publications, s. 1-94

Illustrationsliste

- Figur 1: Elementer af selvbevidstheden opdelt efter anerkendelsesmode (Honneth, 1995, s. 129)
- Figur 2: Metodeanvendelse i casestudie (egen illustration)
- Figur 3: Aktivitetslog skema (egen illustration)
- Figur 4: Skema for observationspunkter (egen illustration)
- Figur 5: Struktur for interaktionsobservationer (egen illustrationer)
- Figur 6: Databehandlingspunkter og tilhørende spørgsmål (egen illustration).
- Figur 7: Table for resultater af observationspunkter (egen illustration).
- Figur 8: Table for resultater af databehandlingspunkter (egen illustration).

Bilagsliste:

- Bilag 1: Lydfilliste
- Bilag 2: Aftale om case-samarbejde
- Bilag 3: Databehandling af interaktionsanalysen
- Bilag 4: Logbog
- Bilag 5: Aktivitetslog
- Bilag 6: Godkendelse af litteraturliste