

Brukarmedverkan i utvecklingsarbete

En kvalitativ fallstudie av brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbete vid FSKC

Johanna Baarman

Masterarbete
Sociala området HYH
2016

MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Sociala området HYH
Identifikationsnummer:	4431
Författare:	Johanna Baarman
Arbetets namn:	Brukarmedverkan i utvecklingsarbete. En kvalitativ fallstudie av brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbete vid FSKC.
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Ab Det Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med studien var att belysa brukarens roll och medverkan i utvecklingsarbete utgående från de projektanställdas erfarenheter. Avsikten var att göra en konklusion på hur brukare medverkat i projekt vid FSKC samt utgående från denna studie och tidigare kunskaper inom området lyfta upp centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete. Forskningsfrågorna var; vilken roll och medverkan har brukare haft i utvecklingsprojekt vid FSKC enligt de projektanställda? Hur har brukarmedverkan fungerat i utvecklingsprojekt vid FSKC, vilka framgångsfaktorer och utmaningar har identifierats? Hur lägga upp och genomföra projekt i framtiden för att stöda brukarmedverkan? Metod: studien utfördes genom temaintervjuer med fem nuvarande och tidigare projektanställda vid FSKC och dokumentstudie av dokument från fem utvecklingsprojekt. Materialet analyserades med hjälp av deduktiv och induktiv innehållsanalys. Resultaten från studien visar att en viss brukarmedverkan har förekommit i projekten. Brukarmedverkan har varierat i de olika projekten och i de olika faserna av ett projekt. Brukarna har främst medverkat i genomförandefasen i tre av projekten. De har även varit involverade i fasen för upplägget av en projektansökan- och plan samt i implementeringsfasen. Framgångar och utmaningar har identifierats. Resultaten visar att de projektanställda ansåg att brukarna fått sin röst hörd under projektens gång samt att brukarna har haft möjlighet att synliggöra viktiga erfarenheter. I upplägg av framtida utvecklingsprojekt visar resultaten att projektanställda bör sträva till att inta ett dialogiskt förhållnings- och angreppssätt för att skapa en miljö som främjar brukarmedverkan. Dialogen kan ses som en utgångspunkt i strävan att skapa ett partnerskap mellan brukare, professionella på samarbetsorganisationerna och projektanställda.</p> <p>Konklusion: dialog kan stöda brukarmedverkan och strävan till att uppnå ett partnerskap i utvecklingsprocessen mellan projektanställda, brukare och professionella.</p>	
Nyckelord:	Brukare, brukarmedverkan, utvecklingsarbete, dialog, partnerskap, FSKC.
Sidantal:	77
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master's Degree in Social Services
Identification number:	4431
Author:	Johanna Baarman
Title:	User involvement in development work. A qualitative case study of the service users roll and involvement in development work at FSKC.
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	Ab Det Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området
<p>Abstract:</p> <p>The aim of the study was to illustrate the user's role and involvement in development work on the basis of the project employees' experience. The intention was to make a conclusion of how the users were involved in projects at FSKC and based on this study and previous knowledge of the area, lift up the key points for discussion to support the arrangement and implementation of further development work. The research questions was; what role and involvement have the user had in development at FSKC? How has user involvement worked in development at FSKC, the success factors and challenges identified? How to set up and implement projects in the future to support user involvement? The material: the study was conducted by thematic interviews with five current and former project employees at FSKC and by document study of documents from five development projects. The material was analysed by using deductive and inductive content analysis. The results of the study show that to a certain extent user involvement has occurred in the projects. User involvement varied in the different projects and in the different phases of a project. Users were mainly involved in the implementation phase in three of the projects. They were also involved in the phase of making a project application and a project plan as well as in the implementation phase. Successes and challenges have been identified. The results show that the project employees felt that the users' voices were heard during the course of the project and that the users' have had the opportunity to bring attention to important experiences. In the arrangement of future development projects, the results show that employees should strive to assume a dialogic approach to create an environment that supports user involvement. The dialogue can be seen as a starting point in the quest to create a partnership between users, professionals in partner organizations and project employees. Conclusion: dialogue can support user involvement and the aspiration to achieve a partnership in project development, between employees, service users and the professionals.</p>	
Keywords:	Service user, user involvement, development work, dialog, collaboration, FSKC.
Number of pages:	77
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala (YAMK)
Tunnistenumero:	4431
Tekijä:	Johanna Baarman
Työn nimi:	Palvelukäyttäjän osallistuminen kehittämistyössä. Laadullinen tapaustutkimus palvelukäyttäjän roolista ja osallistumisesta kehittämistyössä FSKC:ssa.
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	Ab Det Finlandssvenska kompetenscentret inom sociala området
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tutkimuksen tarkoitus oli valottaa palvelukäyttäjän roolia ja osallisuutta kehittämistyössä projektityöntekijöiden kokemusten perusteella. Tarkoituksena oli vetää johtopäätös siitä, kuinka palvelukäyttäjät ovat osallistuneet FSKC:n projekteissa. Tähän tutkimukseen ja teorian tietoon rakentuen nostetaan keskusteluun keskeisiä kysymyksiä osaamiskeskuksen jatkokehittelytyön tueksi ja toteuttamiseksi. Tutkimuskysymykset olivat: mikä rooli palvelukäyttäjällä on ollut FSKC:n projekteissa projektityöntekijöiden mukaan? Kuinka osallisuus on toteutunut FSKC:n projekteissa – mitä menetystekijöitä ja haasteita on tunnistettu? Kuinka toteuttaa projekteja jatkossa tukien palvelukäyttäjien osallisuutta? Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastateltavina oli viisi nykyistä ja entistä projektityöntekijää FSKC:lta. Aineistona käytettiin myös dokumentteja viidestä kehittämishankkeesta FSKC:ssa. Aineistoa tarkasteltiin deduktiivisella ja induktiivisella sisällönanalyysillä. Tutkimustulos osoittaa, että palvelukäyttäjät ovat osallistuneet jossakin määrin projekteissa. Osallisuus on vaihdellut eri projektien välillä ja projektien eri vaiheissa. Palvelukäyttäjät ovat pääasiassa osallistuneet toteuttamisvaiheeseen kolmessa projektissa. He ovat myös olleet osallisena yhdessä projektisuunnitelmassa ja projektihakemuksessa sekä sen juurruttamisessa. Edistäviä tekijöitä ja haasteita on identifioitu. Haastateltavien mukaan palvelukäyttäjät saivat äänensä kuuluviin projektien aikana. Heillä oli mahdollisuus nostaa omia kokemuksiaan esiin. Tulevia kehittämishankkeita ajatellen tulee projektityöntekijöiden tavoitella dialogista suhtautumis- ja lähestymistapaa, joka edistäisi osallisuutta synnyttävää toimintaympäristöä. Dialogisuus on lähtökohtana kumppanuudessa, joka syntyy palvelukäyttäjän, yhteistyöorganisaatioiden asiantuntijoiden ja projektityöntekijöiden välille. Päätelmä: dialogi voi tukea osallisuutta ja kumppanuutta kehittämissuhteissa.</p>	
Avainsanat:	Palvelukäyttäjä, osallistuminen, kehittämistyö, dialogi, kumppamuus, FSKC.
Sivumäärä:	77
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	8
1.1	Tidigare forskning med brukarmedverkan	9
1.2	Centrala begrepp.....	13
2	BRUKARMEDVERKAN I FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSARBETE	15
2.1	Empowerment genom delaktighet	17
2.2	Mervärdet i att involvera brukare i forsknings- och utvecklingsarbete	19
2.3	Brukarnas roll och grad av medverkan i forsknings- och utvecklingsarbete.....	20
2.4	Brukarmedverkan genom ett partnerskap	26
3	STUDIENS KONTEXT	28
4	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	32
5	METOD OCH MATERIAL	32
5.1	Kvalitativ fallstudie	33
5.2	Urval av projekt.....	34
5.3	Temaintervjuer.....	35
5.4	Dokumentstudie.....	36
5.5	Innehållsanalys	37
5.6	Etiska reflektioner	40
6	RESULTATREDOVISNING	41
6.1	Brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbetet	41
6.1.1	<i>Brukarnas roll och medverkan i upplägget av projekt</i>	42
6.1.2	<i>Brukarnas roll och medverkan i genomförande av utvecklingsprocessen</i>	43
6.1.3	<i>Brukarnas roll och medverkan i implementeringsfasen</i>	46
6.2	Framgångsfaktorer, utmaningar och hinder i utvecklingsarbete med brukarmedverkan.....	47
6.2.1	<i>Framgångsfaktorer i utvecklingsprojekten</i>	47
6.2.2	<i>Utmaningar i utvecklingsprojekten</i>	49
6.2.3	<i>Hinder i utvecklingsprojekten</i>	52
6.3	Upplägg och genomförande av framtida projekt för att stöda brukarmedverkan.....	54
6.3.1	<i>Dialog som stöd i strävan till partnerskap i brukarmedverkan</i>	55
6.3.2	<i>En möjlighet att involvera brukare genom brukarrepresentation</i>	56
6.3.3	<i>Utveckla med och via professionella</i>	58
6.3.4	<i>Etik</i>	59
6.3.5	<i>Brukarnas delaktighet och empowerment</i>	60

7 DISKUSSION..... 62

7.1 Centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg av utvecklingsprojekt med brukarmedverkan..... 68

7.2 Kritisk granskning 69

7.3 Arbetslivsrelevans och förslag till fortsatt forskning..... 71

KÄLLOR..... 72

BILAGA 1 INTERVJUGUIDE FÖR TEMAINTERVJUER

BILAGA 2 BREV TILL INFORMANTER

BILAGA 3 DOKUMENT I DOKUMENTSTUDIEN

BILAGA 4 CENTRALA PUNKTER SOM DISKUSSIONSUNDERLAG

FIGURER

Figur 1 Studiens design.....	34
Figur 2 Framgångsfaktorer, utmaningar och hinder i utvecklingsarbetet	54
Figur 3 Upplägg och genomförande av framtida projekt med brukarmedverkan	61

TABELL

Tabell 1 Exempel på nivåer och graden av brukarmedverkan i forskningsprocessen.	25
Tabell 2 Modifierad tabell på exempel på nivåer och graden av brukarmedverkan i utvecklingsprocessen	39
Tabell 3 Exempel på analysprocess.....	40

FÖRORD

I det praktiska arbetet med brukare är brukarmedverkan för mig en självklarhet för att kunna uppnå resultat. Brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete är en ny dimension av medverkan som genom denna studie har öppnats upp för mig. Under studiens gång har mitt intresse för och kunskap om brukarmedverkan väckts och fördjupats. Med detta arbete vill jag uppmärksamma de möjligheter och resurser som finns att tillgå genom att involvera brukare i processen att utveckla tjänster inom sociala området. Social- och hälsovården står inför utmaningar och stora förändrings- och effektiviseringsprocesser, där brukare av tjänsterna kan vara en tillgång. Brukare besitter en unik kunskap om hur de som brukargrupp anser välfärdstjänsterna fungerar och hur väl dessa tjänster är anpassade för att stöda deras behov av förändring av livssituationer. Brukarnas kunskaper och erfarenheter bör identifieras och erkännas som värdefulla tillgångar, som borde tas tillvara. Slutmålet bör vara förändring för den enskilda brukaren, som i förlängning kan leda till samhällets kostnadsinbesparingar.

Arbetet med denna studieprocess har varit lång, intressant och utmanande. Jag vill tacka min handledare för stödet och riktgivande kommentarer, när jag upplevt mig famla omkring i mörkret. Jag vill även tacka min bror för IT-stödet i kritiska lägen samt vänner och studiekompisar för uppmuntrande ord, en del i samma studieskede som jag.

1 INLEDNING

En ökad betoning på att se brukarmedverkan och brukarinflytande som en möjlighet till att modernisera välfärdstjänsterna i Norden har skett under 2000-talet (Heikkilä & Julkunen 2003:3). Brukarnas ökade delaktighet har fått en viss genomslagskraft rörande individens roll i förhållande till välfärdsstaten. Oftast hänvisas då till att utveckla demokrati och medborgarskapet. (Hultqvist & Salonen 2011:44-45) Krogstrup talar om en ny våg av offentligt styre inom välfärdssektorn, New public governance, där brukare får en roll som samproducent av tjänster (Krogstrup 2016). Denna nya samproduktion, co-produktion, sätter ett nytt växande fokus på systematisk och ingående sammanslutning av medborgare. Denna samproduktion omvandlar förhållandet mellan brukare och tjänsteproducenter, säkerställer brukarkontroll och ägarskap. Genom att engagera medborgare och medborgarorganisationer i framställandet av tjänster möjliggörs en ny maktförskjutning mellan serviceproducenter och brukare. Medborgarnas input ses som en ny källa för innovation och förändring. Genom att engagera medborgare och civilsamhällets organisationer som partners i designen, produktionen och utförande av tjänster leder detta till högre brukartillfredsställelse och potentiella kostnadsminskningar. Denna approach erbjuder nya kreativa politiska åtgärder som gör det möjligt att erbjuda bättre offentliga tjänster, till lägre kostnader i dessa ekonomiskt svåra tider. (OECD 2011:11-12)

Brukare av välfärdstjänster vet av erfarenhet hur stöd och hjälp från välfärdsorganisationerna fungerar i praktiken och kan ge en viktig återkoppling till välfärdssystemet. Genom att involvera brukare i utvecklingsarbete, utvärdering och forskning får välfärdsorganisationerna tillgång till brukarnas kunskaper. Välfärdsorganisationerna har all anledning att involvera brukare i policyarbetet och planeringen med syfte att lära av brukarna och använda denna kunskap för att utveckla väsentliga delar av välfärdstjänsterna. (Rönmark 2011:9-11)

Nuvarande nationella riktlinjer poängterar brukarnas delaktighet och öppnar upp kring nödvändigheten av brukares påverkningsmöjligheter och brukarmedverkan både i utformningen av tjänster och sin egen vardag. Bland annat Socialvårdslagen (30.12.2014/1302) slår fast att ”syfte är att främja delaktighet samt att främja

klientorientering och klientens rätt till god service och gott bemötande”. I det Nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården – Kaste 2012-2015, lyfter man fram delaktighet och klientorientering som centrala principer (Kaste 2012-2015: 19).

”I social- och hälsovårdstjänsterna innebär delaktigheten och klientorienteringen bland annat att människor ska få sin röst hörd och kunna påverka mera när det gäller beslut som rör dem själva, tjänsterna och hur de utvecklas. För att öka påverkningsmöjligheterna och klarlägga synpunkterna hos människor i olika åldrar är det nödvändigt att införa kollektiva arbetsmetoder som till exempel kan vara erfarenhetsexpertis, klientpaneler, råd och forum.” (Kaste 2012-2015: 19)

Människor bör i högre grad göras delaktiga i planeringen av sina tjänster. Man vill främja införandet av innovativa produktionsätt och praxis i ett bredbasigt utvecklingsarbete (Kaste 2012-2015: 26). I Kaste tar man fasta på delaktighet, jämställdhet och välfärd. Ett aktivt medborgarskap och en känsla av social delaktighet ”är av central betydelse såväl i politiskt hänseende som för vars och ens uppväxt.” (Kaste 2012-2015: 6) För att kunna trygga välfärden och befolkningens hälsa behövs det sektorsövergripande åtgärder samt förebyggande arbete som fokuserar på riskgrupperna i samhället (Kaste 2012-2015: 16). Fokus på att ta hand om problem skall flyttas till att förebygga problem och aktivt främja fysiskt, mentalt och social välmående, särskilt delaktigheten betonas (Kaste 2012-2015: 20).

Studien är ett beställningsarbete från Ab Det Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området, FSKC. Kompetenscentret har behovet av att synliggöra hur brukare varit involverade under nuvarande och tidigare projekt vid kompetenscentret samt att samla in den kunskap och erfarenhet projektpersonalen besitter om brukarmedverkan i projekten, för att användas i framtiden vid upplägget av nya projekt. Det övergripande syftet med studien är att belysa brukarens roll och medverkan i utvecklingsarbete utgående från de projektanställdas erfarenheter. Avsikten är att göra en konklusion på hur brukare medverkat i projekt vid FSKC samt utgående från denna studie och tidigare kunskaper inom området lyfta upp centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete.

1.1 Tidigare forskning med brukarmedverkan

I den tidigare forskningen presenteras utvald forskning med brukarmedverkan utförd inom sociala området i Norden och England. Genom sökningar i ScienceDirect, Ebsco, Google Scholar, Sage Journals Online samt frisökning hittas omfattande forskning, där

brukarmedverkan och brukarinflytande i forskningsprocessen varit en uttalad del av forskningsstrategin. I forskningsartiklarna beskriver man dock sällan hur brukarmedverkan och –inflytande genomförts i forskningarna. Som sökord har använts ”user involvement” (brukarmedverkan), ”user research” (brukar forskning), ”research” (forskning) och ”social work” (social arbete).

Jag har valt att lyfta upp en omfattande studie utförd i Norge, *HUSK-projektet – Högskole- och universitetssocialkontor, ett försök med nya samarbetsformer mellan forskning, utbildning, praktik och brukare*. HUSK-projektet var ett praktikforskningsprojekt under åren 2006-2011, omfattande 50 olika delprojekt, med målet att utveckla nya samarbetsformer mellan forskning, praktik, utbildning och brukare, för att skapa ny kunskap för att förbättra kvaliteten på social service och socialt arbete. (Jenssen 2014:120). De olika forskningsprojekten har använt sig av olika sätt av att involvera brukarna i forskningsprocessen, som jag här har valt att belysa. Jag lyfter även upp de framgångar och utmaningar som framkommit under brukarmedverkan i forskningsprocessen.

Vid Stavanger universitetets forskningsprogram utfördes forskning för att stöda utvalda kommuners socialservicebyråer. Projektet bestod av 12 underprojekt med olika fokus. *Brukarnas roller, medverkan och inflytande* i de olika skedena av projektet har rannsakats och analyserats. Under projektets gång var brukare, kallade rådgivare i projektet, anställda som jämställda forskningspartners med forskare, anställda inom sociala branschen och studeranden. Jämställdhet i förhandlingar och beslutsfattande var en viktig del av forskningsprocessen. I projektet var rådgivarna anställda under längre och kortare perioder under forskningsprocessen. Kriteriet för anställning var erfarenhet från att vara brukare av social service, i dessa fall från missbrukarvården, mentalvården och utkomststødet. (Jenssen 2014:120-122)

Många olika varianter och *grader av brukarmedverkan*, i olika faser av underprojekten prövades. I en del underprojekt var brukarrådgivare givna ledaransvar, i andra utgjorde rollen konsultering i delar av projekten. (Jenssen 2014:120-122) I och med att brukarna var anställda som rådgivare från början av projektet deltog de som jämställda i de inledande faserna, i formella och informella diskussioner kring idéer, forskningsinriktning och –frågor. Rådgivarna ville betona inriktningen på brukares

erfarenheter av servicesystemet och genom detta kunna möta brukarnas behov i framtiden. I och med att rådgivarna medverkade i idéfasen, formulerande av forskningsfrågor och –design, resulterade det i klara fördelar för framtida brukare av service. I litteratursökningen begränsades brukarnas deltagande till litet eller inget deltagande alls. Man ansåg att brukarnas deltagande inte skulle gett något ytterligare till processen. I materialinsamlingsfasen hade brukarna det största inflytandet. Rådgivarna utförde intervjuer endera individuellt eller i fokusgrupper. Rådgivarna hade liknande erfarenheter av till exempel missbruk som informanterna/brukare. Detta gav flera fördelar, informanterna kände sig tryggare och mera öppna med sina svar. En stor del av intervjuerna utfördes endast av rådgivarna. (Jenssen 2014:122-124) Analysfasen genomfördes främst av forskarna på grund av behovet av att kritiskt överväga materialet och att forskarna ville göra djupare analyser samt ställa resultatet mot tidigare forskning. Däremot visade rådgivarna en annan mottaglighet för materialet än vad forskarna hade. Flera nya aspekter blev betonade och bredare förståelse för materialet kunde uppdagas då rådgivarna deltog i analysen. Största nyttan gick att få ut av materialet då både brukare, forskare, praktiker och studenter gemensamt genomförde analysen. I rapporteringsfasen var rådgivarna främst eftertraktade som verbala rapportörer på fältet, medan forskarna skrev forskningsrapporterna. (Jenssen 2014:124)

Som *forskningsmetoder* användes individuella, fokusgrupps- och narrativa intervjuer. Ingen av metoderna ställde några hinder för rådgivarnas medverkan i processen. (Jenssen 2014:120-122) *Framgångsfaktorer* som kunde identifieras var bland annat den erfarenheten som rådgivarna hade från att vara brukare av en viss tjänst, berikade och kompletterade den kunskap som införskaffats genom forskningen. Genom brukarmedverkan som komplement till den traditionella forskarkåren, kunde man bolla mellan synvinklar ur närhet och distans till ämnen som forskades kring och därmed dra nytta av båda synvinklarna. Brukarmedverkan i forskningen ökade sannolikheten att den producerade kunskapen är mera användbar i praktiken. Under forskningen stötte man dock på flera *utmaningar* och dilemman, bland annat olika uppfattning om kunskap, betydelsen av jämställdhet, betydelsen av en aktiv dialog samt etiska dilemman. Etiska dilemman innebar bland annat att brukar-rådgivarna offentligt tillkännagav sig som brukare, vilket kan få följder för framtiden och gjorde att några av rådgivarna valde att avbryta sin medverkan. Behovet av att ha en stor flexibilitet för att kunna tillmötesgå brukar-rådgivarnas livssituationer och behov, visade sig vara absolut nödvändig. Detta

till exempel i form av debriefing/genomgång av psykiskt tunga intervjuer. (Jenssen 2014:129-131)

I Oslo-regionen undersökte ett annat av projekten möjligheten att byta ut utvärderingsblanketter som användes vid kommunens socialkontor, till dialogiska möten som ny utvärderingsmetod. De dialogiska samtalen användes även som metod i den utmanande processen av forskningssamverkan och utvecklingsarbete. Till HUSK projektets prioriteringar hörde att involvera brukarna i forsknings- och utvecklingsprocessen, vilket innebar att hälften av medlemmarna i forskargruppen var brukare som rekryterats som medforskare. Brukarorganisationen KREM ordnade empowerment-seminarier, där bland annat brukarmedforskarna deltog. Seminarierna ökade brukarnas kunskaper i forskningsprocessen samt skapade insikter i brukarnas självuppfattning kring bland annat att låta sin åsikt höras och att våga ta utrymme i den egna forskargruppen. Kunskap kring HUSK projektet och forskningsprojekt i allmänhet, gav brukarmedforskarna en tydligare uppfattning om deras *roll i projektet*. I utvärderingen av forskningsprocessen visade det sig att en viktig faktor för att uppnå jämställt deltagande i forskningsprocessen mellan forskare och brukar-medforskarna, var att empowerment-seminarierna försedde brukarna med makten att framgångsrikt framföra sina synpunkter och förhandla inom forskargruppen. Processen i detta projekt var även periodvis svår och en större konflikt mellan brukar-medforskarna, representanterna för socialservice och forskarna uppstod. Brukarmedforskarna upplevde sig åsidosatta i processen, vilket ledde till att projektledaren ersattes med två brukar-rådgivare som projektledare. (Natland 2015: 83-85)

Tews (2008) utvärderar genom artikel sin forskning utförd genom ett *partnerskap mellan forskare och brukare* i England. Forskningsprocessen utförd genom partnerskap var generellt positiv för både brukare och forskare, men den något skeva maktbalansen i relationen kunde eventuellt påverka negativt på forskningens resultat. Genom hela processen uppstod frågor kring utvecklingen av ett partnerskap mellan brukare och forskare. Bakomliggande denna utvecklingsprocess fanns komplicerade frågor kring hur man samarbetar över skillnader gällande makt, status och erfarenhet samt hur man värderar och bygger på deltagarnas olika former av expertis. Brukarforskarna deltog i de flesta skeden av forskningsprocessen. Att brukarforskarna utförde intervjuerna samt var delaktiga i analysen av materialet, spelade en avgörande roll i att samla in och att finna

signifikanta resultat i analysen av materialet. (Tew 2008:271-272) Mångfaldet och kvaliteten på resultatet kunde inte ha uppnåtts utan aktivt partnerskap mellan brukare och forskare. Dock visar utvärderingen av partnerskapet att forskarna utövade för mycket inflytande i utformandet av ursprungliga mål och på utformningen av forskningsfrågor. Detta visar på en obalans i maktfördelningen mellan forskare och brukarforskare. Ju mer denna maktobalans kan tydliggöras, desto mer sannolikt är det att närma sig ett effektivare partnerskap. Resultatet visade på att brukarmedverkan i forskning gav medvärde i utformningen av forskningsfrågor, som nådde informanternas erfarenheter på en annan nivå än vad kan vara möjligt för forskare. Vid intervjutillfällena och analysen tillförde brukarforskarna signifikant genom sin egen brukarerfarenhet till forskningen och gav resultat som på ett positivt sätt kunde tillföra det praktiska arbetet inom sociala området. (Tew 2008:283-285)

1.2 Centrala begrepp

I den här studien använder jag benämningen **brukare**, som syftar på personer, småbarnsföräldrar eller unga, som deltagit i utvecklingsprojekten Sabir eller Delsam vid FSKC. De är personer som nyttjat servicen inom dagvården eller tjänster riktade till ungdomar eller unga vuxna, främst servicen vid ungdomsverkstäder.

Begrepp som brukare, klient, patient kan betraktas som sociala konstruktioner och som formas och omformas enligt de normer och föreställningar som just då råder i samhället. Begrepp som används inom sociala området kan ha inkluderande, exkluderande eller diskriminerande betydelser. (Heule & Kristiansen 2011:34) Beresford (2004:471) beskriver begreppet brukare, ”service user”, en person som får, har fått eller har rätt till social service, oftast under en längre period. Brukarbegreppet i sig är inte lika utpekande i och med att alla medborgare kan vara brukare av de offentliga tjänsterna. Socialstyrelsen (2012:9-10) säger att ”brukare” avser en person som får en insats av de välfärdstjänster “som inte har möjlighet att välja alternativ producent av tjänster, men som däremot kan påverka den nuvarande på något sätt”. Begreppet brukare innebär att man vill understryka att de människor som är föremål för olika typer av sociala insatser, är aktörer som ska vara delaktiga i hur de sociala insatserna utformas (Heule & Kristiansen 2011:36). Benämningarna klient och patient, menar Beresford kan vara utpekande och stigmatiserande (Beresford 2004:471). Klientbegreppet har ofta

förknippats med ”en organisering” där relationerna mellan hjälpgivare och hjälptagare är ganska ensidiga och klienten ses som en mottagare av olika sociala insatser (Heule & Kristiansen 2011:36). Begreppet brukare har även fått kritik för att vara reducerande av individens identitet till enbart brukare och kopplas till endast den service och tjänst individen tar emot (Beresford 2004:471).

Begreppen **brukarmedverkan**, **-inflytande**, **-orientering** och **-deltagande** används då brukare på något sätt deltar och eventuellt påverkar i forskningen, utvecklingen eller utformningen av de verksamheter och tjänster brukaren använder sig av. Forsknings- och utvecklingsarbete intar en utgångspunkt från brukarnas perspektiv av en viss välfärdstjänst eller fenomen (Socialstyrelsen 2012:7). Begreppen används i litteraturen ofta som synonymer. Däremot argumenterar olika källor för olika grad av involvering och betydelse av brukarens insats i de olika begreppen.

Heikkilä och Julkunen (2003:4) samt Rönmark (2011:10-11) beskriver brukarmedverkan som brukarens aktiva medverkan i något skede av serviceprocessen och på servicens och tjänsternas utformning. Brukarmedverkan innebär alltid att det finns en förutsättning för att brukarens aktivitet på något sätt har en inverkan på serviceprocessen. Medan brukardeltagande definieras genom att brukarna endast deltar i en del aktiviteter, delar av processen eller endast som informanter. Att genom brukarundersökningar efterfråga brukarnas syn på verksamheter kan ses som den lägsta formen av delaktighet, där deltagandet sker utan att individen kan styra över varken utformningen eller konsekvenserna av sina insatser (Hultqvist & Salonen 2011:49).

Brukarinflytande innebär användarnas möjlighet att som grupp påverka välfärdstjänsternas innehåll och kvalitet. För att man skall kunna tala om inflytande på en viss tjänst eller verksamhet förutsätter det att brukaren genom sin medverkan påverkar själva forsknings- eller utvecklingsprocessen. (Socialstyrelsen 2003:15) Maktförhållandet mellan forskarna och de som får insatserna förändras från det traditionella till ett mera jämställt förhållande. (Socialstyrelsen 2012:12).

I redovisningen över resultaten från den empiriska studien används benämningen **professionella** på de anställda vid samarbetsorganisationerna som deltagit i utvecklingsarbetet vid samarbetsorganisationerna. Medan **projektanställda** används

som samlingsbenämning på de anställda vid de olika projekten vid FSKC. **Samarbetsorganisationer** är de organisationer som deltagit i projekten och där målet har varit att utveckla någon del av deras verksamhet. Detta är bland annat ungdomsverkstäder, dagvård och skolor.

2 BRUKARMEDVERKAN I FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSARBETE

I samhället förekommer gränsdragningar som endera inkluderar eller exkluderar grupper av individer. För att bryta dessa sociala processer som upprätthåller denna ojämlikhet och segregering behövs nya sociala processer som erbjuder utvecklingsmöjligheter för dessa grupper. (Heule 2011:22-23) **Social mobilisering** är begreppet som används för att beskriva hur social förändring och utveckling kan mobiliseras genom organisering av olika grupper i samhället (Denvall et al. 2011:11). Det handlar om en grupp av individer som går samman och organiserar sig för att gemensamt skapa en ”kollektiv” makt som har kraft och förmåga att förhandla med och påverka politiska och administrativa maktstrukturer. Social mobilisering är empowerment i form av en kollektiv process, där strävan är att öka handlingsutrymmet och en ökad medvetenhet. (Carlberg 2007:7). Det handlar om att utveckla metoder som motverkar en beständig ojämlikhet, där man i stället strävar efter jämställdhet och ömsesidighet. Grundläggande för socialt mobiliserande arbete är synen på människan som bärare av inneboende resurser och kunskaper som kan mobiliseras och utvecklas, är kapabla att ta viktiga beslut samt att människor bli starkare genom att tillsammans starta sociala förändringsprocesser. (Denvall et al. 2011:12, Heule 2011:29-31)

För att ett socialt arbete skall kunna stöda både brukares kollektiva mobilisering och individuella behov måste det präglas av brukarmedverkan. (Beresford 2011:70) Arne Kristiansen (2011:73-74) myntar konceptet socialt mobiliserande forskning, som har ambitionen att bidra till förändringar för diskriminerade och marginaliserade grupper. En socialt mobiliserande forskning utmanar de konventionella idealen inom forskningen, vilket innebär att forskaren blir direkt delaktig i ett förändringsarbete och är tvungen att överge den traditionella distanserade forskarrollen. Forskaren arbetar tillsammans med utsatta grupper för att förbättra och utveckla deras livsvillkor. Det

kräver att forskaren på ett tillitsfullt och engagerat sätt närmar sig och arbetar tillsammans med de människor som står i fokus för forskningsprocessen. Socialt mobiliserande forskning utgår från brukarperspektivet och bygger på brukarmedverkan, där utgångspunkten ligger i de deltagande människornas perspektiv och att deras erfarenheter ses som viktiga resurser och kunskapskällor i forskningsprocessen. (Kristiansen 2011:73-74)

Beresford & Croft (1993) menar att det finns två sätt att betrakta brukarnas medverkan i forsknings- och utvecklingsarbetet; en *konsumtionsinriktad* och en *demokratisk* modell (Beresford 2013:144). Konsumtionsinriktade utgår från verksamheten och fokuserar mera på förbättra kvaliteten, ekonomin och utförandet av tjänster. (Hultqvist & Salonen 2011:47-48) Brukarnas roll blir då som konsument och är ett medel till att förbättra effektiviteten och kostnadseffektivitet på de tjänster verksamheten erbjuder. Individens fria vilja och möjligheten till självständiga val betonas. (Beresford 2013:144).

I det demokratiska sättet att involvera brukarna avses att stärka brukarnas engagemang och inflytande i enskilda verksamheter samt allmänt engagemang i samhällliga frågor. (Hultqvist & Salonen 2011:47-48) Den demokratiska approachen är en empowerment modell utvecklad av brukare med tydligt fokus på människors liv och välbefinnande (Beresford 2013:144-145). Brukaren ses som en jämställd medborgare, som genom ökad delaktighet, kan omfördela makt och öka kontrollen samt säkerställa delaktigheten i beslutsfattandet och utvecklingen av välfärdstjänster. Modellen är utvecklad av brukarorganisationer som är intresserade av att göra en förändring och att bli hörda. Brukarrörelser och brukare involverade i forskning ser brukarmedverkan och brukarstyrd forskning som en del av en process att utveckla deras egen kunskap och diskurs för att åstadkomma förändring. (Beresford 2013:144-145, Adams 2008:35) I första hand vill man med denna approach förbättra människors liv genom att öka brukarnas kontroll och inflytande på tjänsterna snarare än framställa ny kunskap. (Hultqvist & Salonen 2011:47-48) Den här studien tar avstamp ur ett demokratiskt perspektiv och reflekterar kring brukamedverkan ur den synvinkeln.

2.1 Empowerment genom delaktighet

Att aktivt involvera brukare i forsknings- och utvecklingsarbete handlar om **delaktighet** (Steel 2005:20). Delaktighet kan utmana traditionella och även förtryckande maktstrukturer i grupper, organisationer och i samhället samt förse exkluderade och sällan hörda individer tillgång till makt. Målet med delaktighet är att berika individer som bidrar till beslutsfattande och bredda sina roller. (Adams 2008:30-31) Generellt vill de flesta människor ha en talan kring saker som berör dem och behovet av att kunna påverka, att ha kontroll över sådant som berör och händer en själv är allmänmänniskt. Detta gäller lika mycket personer som står inför svårigheter i sina liv. (Beresford 2005:10) Molin (2004:61, 79) ser att uppfyllt delaktighet bör ”beskrivas som ett samspel mellan individen och dennes sociala och fysiska omgivning”. Delaktighet innebär en känsla av tillhörighet genom deltagande i en social gemenskap. Delaktighet syftar till möjligheten att påverka den gemenskap individen tillhör, men även till hur individen upplever sig uppfattas av andra och hur detta kan påverka den egna utvecklingen, en känsla av erkännande av andra. (Cederlund & Berglund 2014:15) Delaktighet hänvisar till den del av kontinuumet av medverkan där människor spelar en mer aktiv roll, har större valmöjligheter, utövar större makt och bidrar signifikant i beslutsfattandet (Adams 2008:30-31).

Empowerment och brukarmedverkan är bägge företeelser som stärker individens position inom välfärdssektorn och handlar om att ge mera makt åt brukarna över sin egen situation och större bestämmanderätt (Rönning 2007:33). Empowerment är ett svårdefinierat och mångfacetterat begrepp. Askheim (2007:18) prövar sig ändå på en definiering och säger att empowerment är då individer eller grupper som befinner sig i en maktlös position bemyndigar sig kraft, makt och styrka för att komma ur maktlösheten.

”Genom denna mobilisering blir grupper eller individer i stånd att motarbeta de krafter som håller dem nere och därigenom få mer inflytande över sina egna liv. Empowerment är därmed både en målsättning och de medel som krävs för att nå detta mål.” (Askheim 2010:18)

Adams (2008:17) tillägger att det handlar om processen genom vilken individen, individuellt och kollektivt, kan hjälpa sig själv och andra att maximera sin livskvalitet. Det innebär att få igång processer som kan förstärka självkontrollen, självförtroendet samt ge större kunskap och färdigheter, så att dessa grupper och individer får kraft att

ändra på de villkor som gör att de befinner sig i en svag position. Det handlar om att skapa en medvetenhet om sambandet mellan samhälleliga förhållanden och den egna livssituationen. (Askheim 2007: 19-20) För att empowerment skall ha en stärkande effekt, kräver det mångdimensionella förändringar i maktstrukturerna, både på mikro- och makronivå. Det kräver förändringar i de exploaterande relationer som upprätthåller ojämlikhet och förtryck, samtidigt som individen måste få förmågan att se möjligheterna till att förbättra sin situation. (Rönning 2007: 43, 47) Askheim (2003:230, 238) ser makten som en process som kan ges i form av politisk medvetenhet, utbildning och resurser, där det är de professionellas uppgift att arbeta med strukturella frågor så att detta är möjligt.

Delaktighet och empowerment är inte synonyma begrepp, men som signifikant överlappar och är beroende av varandra för att det ena eller det andra ska kunna uppnås. Oftare än sällan behöver en individ vara empowered för att känna sig delaktig eller åtminstone är det sannolikt att individen känner sig empowered genom delaktighet. Detta betyder att delaktighet troligtvis är empowering, medan deltagande genom konsultering, där individens åsikt tillfrågas vid enstaka tillfällen, kan vara mera för syns skull och är motsatsen till empowerment. (Adams 2008: 29-31) En större involvering i beslutsfattande och processer innebär dock inte automatiskt större empowerment. Det är mycket viktigt att brukares synpunkter hörs, är inflytelserika och resultaten återförs till dem för att både delaktighet och empowerment hos individen ska kunna uppnås (Adams 2008:39-40).

Verklig brukarmedverkan handlar om makt, att ha delad eller lika makt som professionella, forskare eller utvecklingspersonal, genom att denna makt endera överförs till brukarna och detta på bekostnad av dem som har makten idag. Eller genom att brukarorganisationer och –grupper kämpar sig till ett större inflytande. Begränsningen med brukarmedverkan kan vara att brukarna får vara med och bestämma så länge deras synpunkter inte står i konflikt med experternas. (Rönning 2007:39-40)

2.2 Mervärdet i att involvera brukare i forsknings- och utvecklingsarbete

Brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete är en komplex och omstridd idé, som lätt kan bli omkullkastad (Beresford 2005:8). Varför då brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete? Beresford och Rönning hävdar att genom att involvera brukarna i forskning- och utvecklingsarbete av välfärdstjänster får man tillgång till kunskap, idéer och återkoppling från individer som använder tjänsterna. Brukarna besitter erfarenhetskunskap genom den direkta, personliga erfarenhet i det ämne som undersöks eller utvecklas. (Beresford 2013:104-105 & Rönning 2011: 9) En räckvidd av viktiga fördelar kan identifieras genom att involvera brukarna. Dessa fördelar är bland annat starkare och mera effektiva åtgärder, en mera välgrundad debatt, minimerad risk av att "objektifiera" brukaren, att signalera respekt för de rättigheter och medborgarskapet hos dessa grupper och individer samt uppmuntran till mångfald i diskussionen. (Beresford 2013:104-105) Brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete bör adressera skillnader och försäkra att människor är involverade på lika villkor oberoende av kön, sexualitet, handikapp, klass, kultur och ras. Initiativ till brukarmedverkan bör utmana rådande exkludering och diskriminering av vissa samhällsgrupper i stället för spegla dem. Genom att involvera och inkludera brukarnas kunskaper och erfarenheter, förbättrar detta förhållningssätt, praktiken samt brukarnas vardagsliv. (Beresford 2005:9,12)

Nolan menar att tanken kring att involvera brukare i forsknings- och utvecklingsarbete handlar om vilken sorts kunskap räknas, vilken eller vilka metoder skall användas för att samla denna kunskap och vilka utfallsmått är tillförlitliga. Vems åsikter räknas och på vad baseras vad som är rätt kunskap? (Nolan et al. 2007:7-9) Beresford argumenterar att forskare saknar den erfarenhet som brukare i en socialt utsatt situation har. Detta gör att forskaren har svårt att ställa frågor som tacklar alla perspektiv och som tydliggör vilka sorters behov, situationer och tjänster en brukare kan ha nytta av. De professionellas sociala institutioner klarar inte av att förbättra utsatta människors levnadsvillkor. En del insatser tenderar snarare att upprätthålla människors maktlöshet än att ge verktyg till ett större oberoende. (Beresford 2011: 68-69) Nolan et al. poängterar behovet av att bredda tänkandet kring brukarnas erfarna kunskap och traditionell vetenskaplig forskning. De ser inte att någondera formen av kunskap är "bättre" än den andra, utan tror att varje

inriktning är värdefull, men bidrar med olika bidrag till kunskapsbyggandet. (Nolan et al 2011: 25) Beresford poängterar att brukarmedverkan inom forsknings- och utvecklingsprocessen bör vara kopplad både till planeringen samt till det praktiska utförandet. (Beresford 2005:7)

2.3 Brukarnas roll och grad av medverkan i forsknings- och utvecklingsarbete

Brukarens roll och graden av medverkan samt inflytande i forsknings- och utvecklingsarbeten är ett kontinuum där medverkan kan sträcka sig från liten/låg till stort/hög medverkan och/eller inflytande (Sweeney & Morgan 2009:27). Man kan tänka sig många olika utgångspunkter, grader och olika faser av involvering av brukare i forsknings- och utvecklingsarbeten. Är forskningen och undersökningen riktad till brukarna, genomförs för brukarna, tillsammans med brukarna eller genomförs forskningen av brukarna? (Karlsson 2011:61-62)

Att utveckla servicens kvalitet ur ett brukarperspektiv innebär en aktiv medverkan och input av de som använder service och tjänster. Räckvidden av brukarmedverkan i forskning kan, som konstaterat, sträcka sig mellan en passiv till en aktiv medverkan under delar av eller under hela forskningsprocessen. (Beresford 2013:142) Det kan handla om att brukare kan bli konsulterade gällande forskningsdesignen och processen, att jämställt med forskaren identifierar forskningsområde och formuleringen av forskningsfrågorna, brukare kan vara ansvariga för design, upplägg av forskningsfrågor, datainsamling samt analys. I den andra änden av kontinuumet av brukarmedverkan, har brukare inte någon talan i upplägget av forskningsdesign och genomförandet. (Beresford 2013:142, Beresford 2005:14) Ju tidigare brukarna medverkar i beslutsprocessen, desto större reellt inflytande har de. Om brukarna deltar till exempel endast mot slutet av processen så ger detta inte någon verklig brukarmedverkan. (Rönning 2007:37) Då man väljer att använda strategier där brukarna deltar i varje led av ett forskningsarbete är brukarnas möjligheter att påverka processen så gott som oinskränkt. (Socialstyrelsen 2003:16)

Sweeney & Morgan (2009:30-34) och Beresford (2013:142) delar in brukarnas medverkan i tre olika tillvägagångssätt: *konsultativ medverkan/delaktighet (user*

involvement), innebär att brukarens input läggs till existerande upplägg, *forsknings-samarbetet eller -partnerskap (collaboration/partnership)* där brukarna och forskarna tillsammans utvecklar och åtar sig projekt. Det tredje angreppssättet är *brukarkontrollerad (user-controlled)* forskning där brukarna och brukarorganisationer initierar och kontrollerar forskningen. Sweeney & Morgan identifierar ytterligare en fas; *bidragande medverkan (contribution)* som de placerar mellan konsultativ medverkan och forskningspartnerskap. Ett vanligt förekommande sätt att involvera brukare i forskning är genom högre grad av medverkan under en specifik fas av processen, medan övriga faser utförs som ett traditionellt forskningsprojekt. (Sweeney & Morgan 2009: 31-34)

Under *konsultativa medverkan/delaktighet* är brukare inbjudna till att kommentera och ge sitt perspektiv på forskningen, men makten att välja om man agerar på dessa synpunkter eller inte har endast de traditionella forskarna. I praktiken innebär det oftast att forskningsteamet samlar kommentarer genom informella gruppdiskussioner, workshops, paneler, intervjuer, besök hos brukarorganisationer eller skriftlig feedback. Brukare kan tillfrågas att kommentera under hela forskningsprocessen, men traditionellt ligger fokus oftast på valet av forskningsämne samt insamlingsmetod. (Sweeney & Morgan 2009: 28) Konsultationen begränsar brukarens roll och möjligheterna till empowerment är relativt små i den här formen av medverkan. Eftersom brukarnas synpunkter inte nödvändigtvis påverkar beslut som görs, ses detta som den lägsta graden av medverkan. Brukarmedverkan på denna nivå betyder ändå inte att medverkan skulle vara betydelselös, men för att konsultationerna skall vara betydelsefulla och av hög kvalitet bör brukare vara tillräckligt informerade, förberedda samt ges möjlighet att överlägga och diskutera ämnet. (Sweeney & Morgan: 28) Önskvärt är att konsultationen inleds i ett så tidigt skede som möjligt och fortgår genom hela forskningsprocessen i stället för en enskild företeelse. Det är viktigt att brukaren behåller kontrollen över sin medverkan och bestämmer på vilken nivå hen engagerar sig. (Minogue 2009:165)

Morgan & Sweeney (2009) anser att ytterligare en nivå av medverkan är nödvändig för att kunna identifiera graden av deltagande. Det fjärde steget består av *bidragande medverkan, (contribution)*. Detta steg finns mellan konsultativ medverkan och forskningspartnerskap. Sweeney & Morgan definierar denna nivå av medverkan på att brukare gör ett betydande och meningsfullt bidrag till forskningen, men där

befogenheten och beslutande makten ligger hos de traditionella forskarna. Det mest använda exemplet på bidragande medverkan är när en brukare är anställd som till exempel brukarforskare, brukarintervjuare eller för analys av data i ett större forskningsteam. Nyckeln i denna modell är att brukaren kan dra nytta av sin erfarenhet och belysa arbetet. Brukarens möjlighet att göra beslut är ändå begränsad och möjligheten att påverka bredare i den forskning som hen medverkar i saknas. En signifikant fördel med den här formen av brukarmedverkan är att det finns ett engagemang för delaktighet, även om den är begränsad. Här börjar brukarforskning på ett bredare plan erkännas och anställningen av brukare som medforskare visar på ett viktigt steg framåt mot en starkare brukarmedverkan. (Sweeney & Morgan 2009: 29)

I forskningssamarbete/partnerskap är beslutande makten jämt fördelad mellan brukare och forskare, där besluten görs tillsammans. Hur makten fördelas jämt kan variera mycket inom olika forskningsprojekt och det finns inte endast en modell för forskningssamarbete. Även inom ett enskilt projekt kan beslut tas i samarbete i vissa stadier av forskningsprocessen, medan i andra kan maktfördelningen väga tyngre mot endera brukare eller traditionella forskare. Sweeney & Morgan poängterar vikten av transparens i processen för att kunna påvisa hur beslutande makten har fördelats i de olika stadierna under ett projekt. (Sweeney & Morgan 2009:29-30) Forskningssamarbetet innebär en längre och mera omfattande relation mellan forskaren och brukaren, än vid enbart konsultation. Den drivande principen i den här approachen är att maktrelationen mellan brukare och traditionella forskaren reduceras till ett minimum. Att utföra forsknings- eller utvecklingsprocessen som ett partnerskap är troligtvis den mest krävande formen av brukarmedverkan och tar mera tid, men är mera empowering för brukaren. (Rose 2009:172-173)

Brukarkontrollerad forskning/brukarforskning innebär att forskningen är kontrollerad och styrd av brukare eller brukarorganisationer i alla faser av forskningsprocessen. Brukare beslutar kring forskningsproblem och frågor, forskningsdesign, genomförandet och rapportering. Brukare/brukarorganisationer beslutar även om de utför forskningen själva eller om de väljer att anställa någon annan för uppgiften. (Beresford 2009:183-184)

I både konsultativ- och partnerskaps forskning varierar graden av medverkan från fas till fas i forskningsprocessen. (Jenssen 2014:121-122) Brukare kan medverka i ett kontinuum i de olika nivåerna och de består inte av skarpt definierade gränser. Ett enda projekt kan innehålla flera än en form av brukarmedverkan och kan röra sig mellan en eller flera olika nivåer av deltagande under de olika forskningskedena. Endast i brukarkontrollerad forskning har brukarna kontrollen och bestämmanderätten under hela forskningsprocessen (Sweeney & Morgan 2009: 27-30)

Tabellen nedan illustrerar en överblick över huvudfaserna i en forskningsprocess och de olika nivåerna som erbjuder möjligheten till brukarmedverkan och inflytande. Tabellen är inte heltäckande och olika former av brukarmedverkan kan variera stort. (Sweeney & Morgan 2009:25) Kolumnen längst till vänster visar forskningsprocessens olika skeden från identifiering av forskningsämne till det sista skedet av processen där presentation och spridning av slutsatser och resultat utförs. Övriga kolumner från vänster till höger visar på graden av medverkan, med början från ingen medverkan och längst till höger illustrerar brukarstyrd forskning. I tabellen framgår även den fjärde fasen, bidragande medverkan, enligt Sweeney & Morgan.

Stadier av forskningsprocessen	Ingen medverkan	Konsultativ medverkan	Bidragande medverkan	Forskningsamarbete	Brukarstyrd forskning
Identifiering av forskningsämne	Forskningsämnet identifieras traditionellt av forskaren. Detta kan återspegla frågor som brukarna har lyft upp inom det praktiska arbetet	Brukare tillfrågas deras syn på (oftast förhands identifierade) forskningsämnena. Traditionella forskaren gör beslutet om idéerna antas eller inte.	En anställd brukare kan arbeta med övriga brukare att identifiera forskningsämnena. Traditionella forskaren tar det slutliga beslutet.	Brukare och traditionella forskare identifierar tillsammans forskningsämne.	Idealt identifierar brukare forskningsämnet. Alternativt kan brukare göra anbud på forskning som återspeglar brukarnas prioriteringar.
Forskningsdesign	Studiens design görs upp av traditionella forskare. Designen kan innehålla fokus på brukarnas erfarenheter.	Brukare tillfrågas deras syn på den förslagna eller existerande designen. De traditionella forskarna tar beslutet.	Brukare kan bidra med till en specifik del av studiens design. Traditionella forskare tar slutliga beslutet.	Brukare och traditionella forskare beslutar gemensamt kring studiens design	Brukare designar hela studien. I tekniska frågor kan traditionella forskare vid behov konsulteras.
Utfallsmått	Traditionella forskare väljer det utfallsmått de tror att är viktiga att mäta. Detta behöver inte motsvara vad brukarna anser är viktigt att mäta.	Brukarnas syn på utfallsmått efterfrågas tex. av deras betydelse. De traditionella forskarna gör slutliga besluten.	En brukare kan få i uppdrag genererar ett utfallsmått som återspeglar brukares oro.	Brukare och traditionella forskare identifierar gemensamt, väljer och modifierar utfallsmått.	Brukare väljer utfallsmått. Eventuellt skapas vid behov brukar fokuserade utfallsmått.
Data insamling	Brukare är forsknings deltagare som inte har något inflytande över hur data samlas in.	Brukares syn på datainsamlingsmetoden tillfrågas. Traditionella forskare tar slutliga beslutet.	En brukare kan ev. anställas för att delta i datainsamlingen. Det här är en vanlig form att bidra i forskningsprocessen.	Brukare och traditionella forskare bestämmer tillsammans metod för datainsamling samt samlar in data.	Brukare utarbetar strategi för datainsamling samt utför insamlingen. Traditionella forskare kan ibland anställas för att utföra datainsamlingen.

Analys av data samt tolkning av data	Traditionella forskare analyserar och tolkar data. Tolkningen kan kontrolleras med deltagarna i undersökningen.	Brukare blir tillfrågade om deras åsikt om analys- och tolkningsstrategier. Traditionella forskare tar slutliga beslutet.	Brukare kan anställas för att analysera och tolka data.	Brukare och traditionella forskare engagerar sig gemensamt i analys av data och tolkning, där alla för med sig sitt unika perspektiv.	Brukare analyserar och tolkar data. Traditionella forskare kan vid behov konsulteras i tekniska frågor.
Skriftlig rapportering	Traditionella forskare gör den skriftliga rapporten på forskningsresultaten och behåller den redaktoriella kontrollen.	Brukare konsulteras slutliga utkastet gällande rapporten.	Brukare kan ev. bidra i skrivandet av rapporten, men traditionella forskare behåller den redaktoriella kontrollen.	Brukare och traditionella forskare skriver tillsammans rapporten samt delar den redaktoriella kontrollen.	Brukare åtar sig skrivandet av rapporten och idealt har de full redaktoriell kontroll. Restriktioner kan dock förekomma från finansärer/uppdragsgivare.
Presentation/spridning av slutsatser	Traditionella forskare planerar strategier för spridning av resultaten. Det kan innefatta presentationer för brukargrupper.	Brukare konsulteras gällande strategi för spridning av resultatet, ofta gällande hur nå en brukar publik. Traditionella forskare tar slutliga beslutet.	Brukare kan ha en nyckelroll i presentationen av slutresultatet till andra brukare/brukarorganisationer.	Brukare och traditionella forskare planerar gemensamt spridnings strategier.	Brukare planerar spridningsstrategi, vanligtvis med strategier som strävar till att nå en bredare brukar publik i en variation av innovativa sätt.

Tabell 1. Sweeney & Morgan (2009) exempel på nivåer och graden av brukarmedverkan i forskningsprocessen.

2.4 Brukarmedverkan genom ett partnerskap

Att genomföra brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete är komplext och lyfter upp praktiska och etiska frågor, principer och moraliska värderingar, metodologiska samt filosofiska frågor, som bör adresseras innan påbörjan av ett projekt. Dessa frågor är bland annat om brukarmedverkan kräver mera resurser både i form av tid och pengar? (Beresford 2005:13, Nolan et al. 2007:1-2) För att brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete skall fungera väl bör uppmärksamhet läggas vid genomsynlighet, respekt, flexibilitet, åtkomlighet/tillgänglighet samt mångfald. Att utarbeta jämställda möjligheter till brukarmedverkan, lägga uppmärksamhet vid etiska frågor, försäkra sig om att brukare kollektivt har möjligheten att komma samman för att medverka, garantera tillgänglighet och stöd, möjliggör ett brett utbud av brukares medverkan i forsknings- och utvecklingsarbete. (Beresford 2005:13)

Litteraturen kring brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete understryker behovet av förberedelse och träning av alla involverade. Sådan förberedelse handlar inte om att förse brukarna med forskarnas vishet, utan det handlar snarare om att samla och dela allas gemensamma expertis. Här poängteras att man eftersträvar att skapa gemensamma värderingar och mål. (Nolan et al. 2007:184-185) Insyn och tydlighet i processen reflekterar vikten av att bygga förtroende och samverkan mellan forskare och brukare. Tydlighet i vilken omfattning brukarna medverkar, formen av medverkan som erbjuds brukarna samt eventuella begränsningar av inflytande på forskningen är av avgörande betydelse. (Faulkner 2009:14-15, Nolan et al. 2007:196) Att ärligt förtydliga vilka rollerna är samt hur de ter sig är tätt sammankopplat med respekt. Att bygga ett samarbete/partnerskap byggt på respekt görs endast över tid och skapas inte genom kortvariga involvering av brukare. (Faulkner 2009:14-15) Tid och resurser, och investering av dessa båda, är även något som inte bör underskattas. Här poängteras litteraturen behovet av noggrann planering och fastställandet av klara mål. En viktig investering gällande tidsaspekten är även den tid det krävs för att etablera relationer. (Nolan et al. 2007:185-186)

Att bygga ett samarbete/partnerskap handlar inte om en sträva efter jämställdhet där alla bidrar med samma saker eller olika saker men i samma mängd. Bidragen bör istället ses

som lika värda, medförande insikten att om så inte sker förminskar detta partnerskapet och vad ett sådant partnerskap kan uppnå. (Nolan et al. 2007:189) Flexibilitet och tillgänglighet kräver reflektion och speglar måttet på skillnader och mångfald som brukarna kan tillföra ett traditionellt forsknings- eller utvecklingsprojekt. Detta kan innebära bland annat att använda ett tillgängligt språk, inte ett forskarspråk, samt att anpassa språket till att även passa brukare. Flexibiliteten kan till exempel vara i form av anpassning av längden på möte och så vidare. Främst handlar det om en attityd av flexibilitet där olikheter mellan forskare och brukare kan överkommas med en flexibel inställning och vilja att anpassa situationen så att den passar alla. (Faulkner 2009:14-15)

Dialog - en möjlighet att bygga brukarmedverkan på

Nolan et al. (2007:28) förespråkar att skapa en berikande miljö kring brukarmedverkan genom ett relationscentrerat arbetssätt. Att närma sig brukarmedverkan genom att skapa utrymme för att skapa positiva relationer underlättar brukarmedverkan. (Nolan 2011:27) Hur skapa då en miljö för positiva relationer? Att skapa en miljö där samtliga involverade känner tillhörighet samt att skapa och upprätthålla en känsla av delad tillhörighet och mening, kan åstadkommas genom att skapa ett gemensamt språk som grund för gemensamma begrepp och värden och att över tid skapa kontinuitet i relationer. Författarna talar för vikten av att engagera brukarna i ett tidigt skede av processen för att hinna skapa denna kontinuitet, det gemensamma språket, förtroende och en gemensam känsla av mening och betydelse. (Nolan et al. 2007:195-197, Nolan 2011:26-28)

Detta talar för att genom dialogen skapa en berikande miljö där samtliga medverkande, brukare, professionella och utvecklingspersonal/forskare har möjlighet att jämlikt delta i utvecklingsarbete. Genom dialogen skapar man en trygghet och en möjlighet för alla att känna sig betydelsefulla i konversationen. Dialogens främsta uppgift är inte att förändra deltagarna i gruppen, utan att underlätta en dialog mellan olika röster. (Seikkula & Arnkil 2005:64-65)

”I dialogen strävar man inte enbart efter att komma överens, man strävar efter att skapa en kontext där det är möjligt att göra nya överenskommelser samt att finna grund för en gemensam uppfattning, som i hög grad kan hjälpa till att koordinera och jämka samman åtgärderna och värderingar” (Seikkula & Arnkil 2005:91).

Ett dialogiskt förhållande förutsätter två eller flera personer som möter varandra som fullständigt likställda varelser, där man skapar grunden för en gemensam uppfattning. Dialog uppstår alltid här och nu i en verklighet som upplevs endast en gång. (Seikkula & Arnkil 2005:23) Medan konversationen ofta fokuserar på utbytet av information eller sökandet efter en överenskommelse, är fokusen i en dialog att nå en ny förståelse som grund för senare tänkande och handlande (Seikkula & Arnkil 2005:95).

I dialogen utvecklas en gemensam förståelse genom meningsskapande samtal. Det är ett förhållningssätt, en grundinställning, ett sätt att tänka och mötas. (Seikkula & Arnkil 2005:17, 23). Isaac (2010:39-40) beskriver detta som konsten att tänka tillsammans. I dialogen deltar de samtalande gemensamt. I det dialogiska samtalet formas deltagarnas delade gemensamma verklighet och inlägg från samtalspartnern öppnar hela tiden nya dimensioner.

3 STUDIENS KONTEXT

FSKC är ett av Finlands elva kompetenscenter inom det sociala området. Kompetenscentrens uppgift är bland annat att utveckla och förmedla kompetens och sakkunskap inom det sociala området, utveckla bastjänster samt specialservice och – tjänster som kräver specialkompetens samt genomföra forsknings- och utvecklingsarbete. Kompetenscentrens verksamhet regleras av lagen om kompetenscenterverksamhet inom sociala området. (SHM 2015)

FSKC:s verksamhet fokuserar på att kunna möta de utvecklingsbehov som sociala området och välfärdstjänsterna i samhället ställer på kommunerna och tredje sektorns tjänster inom Svenskfinland. Under perioden 2012-2014 hade FSKC i sin handlingsplan, i KASTE II programmets anda, valt fyra fokusområden: att erbjuda kompetensutveckling för personalen inom sociala området, utveckla nyskapande sektorsövergripande arbetsformer, stödja samarbetsparterna i att implementera och integrera brukarmedverkan i utvecklingsarbeten samt erbjuda utvärderingstjänster i utvecklingssyfte. (FSKC 2011:4-7)

Ett av fokusområdena vid FSKC är alltså att främja att brukarmedverkan finns med på ett eller annat sätt i all utvecklingsverksamhet som de medverkar i. Kompetenscentret vill stöda sina samarbetspartners inom kommunala och tredje sektorns servicepraxis, med att "implementera och integrera brukarmedverkan som en naturlig del i utvecklingsarbete och därmed också i den operativa verksamheten, eftersom man kan anse det bekräftat att dessa samarbetsformer också leder till ett mera effektivt socialt arbete". Brukarmedverkan som ett fokusområde för FSKC motiveras också med vikten av "att integrera tankesättet och modellen för växelverkan inom ramen för de övriga fokusområdena." (FSKC 2011:7-8) Målsättningen är att säkerställa brukarmedverkan och brukarinflytande i samtliga utvecklingsarbeten de medverkar i (FSKC 2011:13).

Kompetenscentret har under de senaste sju åren genomfört två projekthelheter som ingår i studien, där brukarorientering och brukarmedverkan varit en central utgångspunkt inom utvecklingsprojekten. Under åren 2009-2012 genomfördes Sabir I & II – Systemiskt arbete för barn i riskzon samt 2012-2015 har projektet Delsam – Delaktighet i samhället I, II & III genomförts. Projekten har genomförts genom delaktighetsgenererande metoder som framtidsdialoger, Bikva-intervjuer, individuella intervjuer, samarbetsmöten, öppna seminarier, fortbildning, workshops samt utvärderingar (Montonen & Söderström 2011:23-28 & Söderström 2015:5-6).

Projektet Sabir – Systemiskt arbete för barn i riskzon är ett projekt som pågick mellan åren 2009-2012. Målsättningen med Sabir var "att utveckla en brukarorienterad systemisk samverkansmodell för barn i riskzon". Målet var att öka tillgängligheten av tidigt stöd samt främja ett flexibelt arbete mellan bas- och specialservicen. Fokus i utvecklingsprojektet och i arbetsmodellen låg på utvecklandet av samarbetet mellan olika sektorer så som social service, utbildning, sjukvård och hälsovården. Brukarnas involvering, i form av föräldrar till barn i de daghem och skolor som ingått i utvecklingsprojektet, har skett genom samarbetsmöten, enkäter samt uppföljningsmöte efter inledande samarbetsmöte. (Montonen & Söderström 2011:23-28)

Projektet Delsam har varit uppdelat i tre efterföljande delprojekt med något olika fokus. Delsam är ett utvecklingsprojekt med målsättningen att främja ungdomars delaktighet i deras vardag och i samhället. Den primära målgruppen var unga vuxna i åldersgruppen 18-29 år som har svårigheter att hantera sin vardag och hitta sin väg till utbildning och

arbetsliv. Projektet har gjorts i samarbete med ungdomsverkstäder i 5 kommuner, Helsingfors stad, Esbo stad, Raseborgsstad, Kristinestad, Korsholms kommun, Jakobstad, Folkhälsans mottagning för unga och unga vuxna, yrkesskolan Optimax med flera. (Verkställighetsplan för Delsam III 2013:1-3) Delsam I målsättning var ”att utveckla delaktighetsgenererande metoder för att effektivera stödet till ungdomar, att utveckla det förebyggande ungdomsarbetet, att utveckla nya former för samarbete mellan socialt arbete, ungdomsverkstäder och andra aktörer som arbetar med att stöda ungdomar på deras väg in i vuxenlivet och att bygga upp ett fortbildningsmaterial kring de metoder och modeller som utvecklats i projektet för användning i utbildningen av personal som arbetar med ungdomar.” (Björkemheim et al. 2013:12-13) Delsam II mål var att utveckla kunskap och arbetsmodeller som kan användas med ungdomar som går ut eller har gått ur grundskolan. Fokusområde var att ”höra ungas erfarenheter och åsikter om service och att stöda deras delaktighet i utvecklandet av service samt att främja samarbete och samverkan mellan olika aktörer på arbetsfältet.” (Backman et al. 2014:6) Och Delsam III har fokusen ytterligare legat på att involvera ungdomar i planeringsarbetet inför det tredje projektet. I verkställighetsplanen för Delsam III lyfts de ungas expertis upp och ”kommer att vara av största betydelse i genomförande av projektet.” Projektet har två fokusområden; dels att höra de ungas åsikter och erfarenheter, dels att främja samarbetet och samverkan mellan olika aktörer. (Verkställighetsplanen för Delsam III:1)

Metoder och verktyg för involvering av brukare i forsknings- och utvecklingsarbete

I projekten Sabir och Delsam har följande metoder och verktyg använts för att involvera brukarna i utvecklingsprojekten.

Bikva är en brukarorienterat utvecklings- och utvärderingsredskap, som utvecklats för att involvera brukarna i processen att planera, utveckla och utvärdera tjänster inom sociala branschen. Brukarperspektivet och medverkan ligger som utgångspunkt i denna metod. Bikvan ses som ett bottom-up perspektiv, där utvärderingen utgår från brukarnas åsikter och erfarenheter. Brukarna har en central roll i processen och metoden ses som speciellt fungerande för att samla brukarnas erfarenheter för utveckling av välfärdstjänster. Bikva-processen är en fyra stegs process där brukarnas synpunkter utnyttjas som utvecklingsverktyg av en verksamhet eller fenomen. Processen förs sedan

vidare genom de olika nivåerna i organisationen, med beslutfattarna som slutdestination. Professionella på de olika nivåerna får där ta del av brukarnas synpunkter och har möjlighet att diskutera kring dem, innan de mest aktuella resultaten förs vidare till följande nivå (Krogstrup 2004:7-9, 15)

Framtidsdialogen kan användas både som verktyg för planering och i direkt klientarbete. Framtidsdialogens syfte är att åstadkomma en dialog där så många som möjligt får sin röst hörd. Deltagarna i dialogen behandlas så jämlikt som möjligt och detta genomförs genom att var och en får möjlighet att uttrycka sin åsikt i tur och ordning samt att alla lyssnar i tur och ordning. Avsikten med metoden är att hitta handlingsmöjligheter och inge hopp. Framtidsdialogen leds av en samtalsledare och dialogen leds klart och strukturerat. (Eriksson et al. 2010:9) I Delsam-projekten har Framtidsdialogen utgått från ”vad skulle behövas för att förändra den ungas situation” och på detta sätt utvärderat ungdomsverkstädernas verksamhet och behov av förändringar i det förebyggande arbetet (Backman 2014:18).

Smile-taggning är en metod som utvecklats inom Delsam-projektet för att ta reda på brukarnas åsikter (Backman et al. 2014:10). Tanken med metoden är att ge möjligheten för en hel grupp att kunna påverka och vara delaktig. Brukarna kan genom att uttrycka sin åsikt eller genom ställningstaganden påverka vad som är av betydelse att fokusera på. Metoden går tillväga så att deltagarna i gruppen tillsammans utformar de påståenden eller frågor som är relevanta att utvecklas eller ta ställning till. Svartalternativ för påståendet utvecklas också inom gruppen. Frågorna/påståendena skrivs ned på papper, som sedan sprids ut i rummet, varefter alla deltagare har möjlighet att uttrycka sin åsikt genom att skriva, sträcka under, sträcka över eller limma ett smiley-klistermärke för det som anses viktigt ur den brukarens synvinkel. Påståendena/frågorna samlas sedan in för att gås igenom och för att användas för fortsatt planering eller utveckling. (Backman et al. 2014: 23)

Crossroads är en dramaworkshop, en metod för att lyfta fram brukarnas erfarenheter av vuxna i skolan. Crossroads förverkligas som en process med hjälp av en utomstående skådespelare (Montonen 2015:11). Målet med workshoparna är att ge brukarna en möjlighet att bearbeta sina erfarenheter från sin skolgång. Genom workshoparna har brukarna haft möjlighet att bearbeta positiva och negativa erfarenheter samt uttrycka

vad brukarna önskat av de vuxna i skolan. Målsättningen med processen är att uttrycka sina känslor genom fiktiva berättelser. Psykofysiska övningar med känslö- och kroppsmedvetenhet kan även användas. Målet under Delsam III var att producera en slutprodukt som kunde presenteras på Delsam seminariet, där brukarnas erfarenheter lyfts fram. Under processens gång kommer man fram till att slutprodukten var en audiovisuell helhet. (Koskinen 2015:12-15)

4 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Detta arbete fokuserar på hur brukare varit involverade i de utvecklingsprojekt som utförts vid Ab Det Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området. Syftet med studien är att belysa brukarens roll och medverkan i utvecklingsarbete utgående från de projektanställdas erfarenheter. Avsikten är att göra en konklusion på hur brukare medverkat i projekt vid FSKC samt utgående från denna studie och tidigare kunskaper inom området lyfta upp centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete.

Mina forskningsfrågor är följande:

- 1) vilken roll och vilken medverkan har brukare haft i utvecklingsprojekt vid FSKC enligt de projektanställda?
- 2) hur har brukarmedverkan fungerat i utvecklingsprojekt vid FSKC, vilka framgångsfaktorer och utmaningar har identifierats?
- 3) hur lägga upp och genomföra projekt i framtiden för att stöda brukarmedverkan?

Studien har avgränsats till att belysa enbart de projektanställdas synvinkel. Brukare samt professionella på samarbetsorganisationerna har inte involverats i studien.

5 METOD OCH MATERIAL

I det här kapitlet redogörs för studiens kvalitativa ansats. Som forskningsdesign används fallstudie där datainsamlingsmetoder av materialet är temaintervjuer och

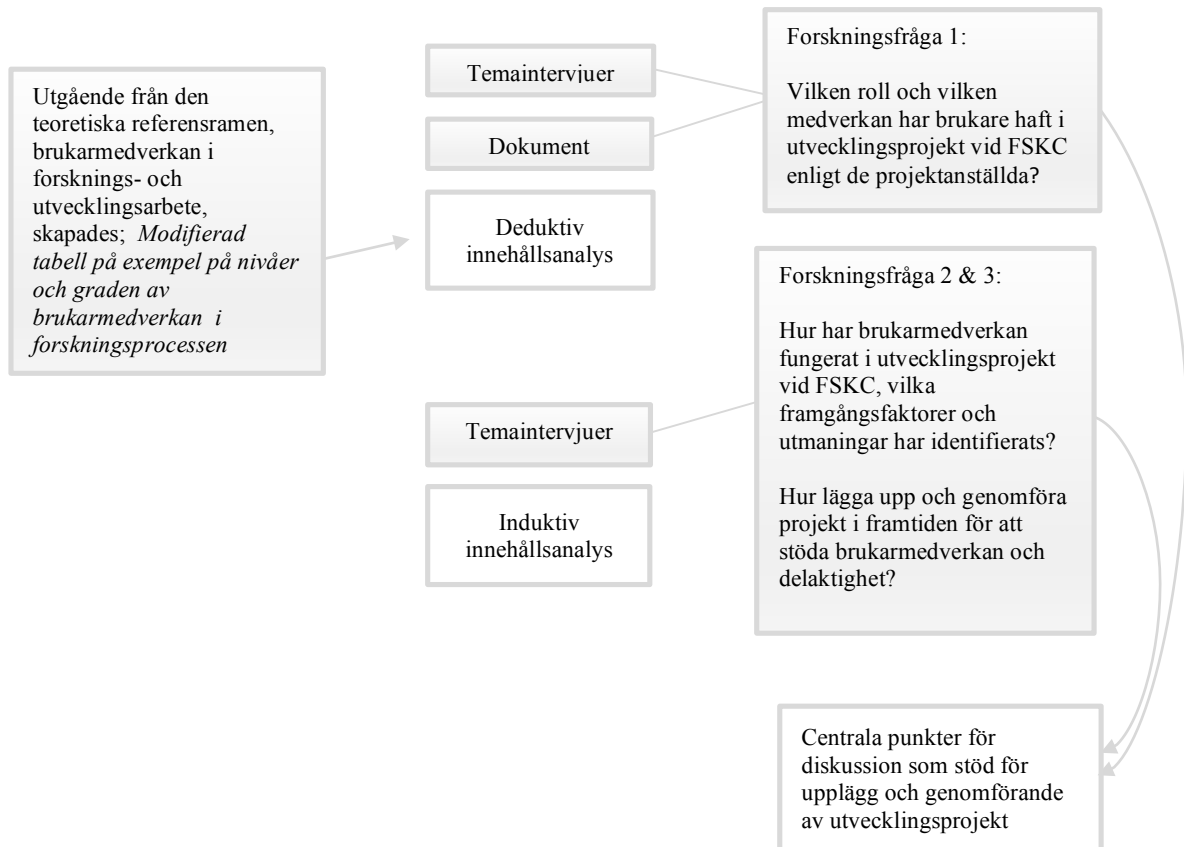
dokumentstudie. Analysmetoden som använts är innehållsanalys av deduktiv och induktiv ansats. Tonvikt ligger på de projektanställdas syn på brukarmedverkan i utvecklingsprocessen. Jag redovisar även för hur temaintervjuerna samt dokumenten kompletterat varandra i studien i strävan till att kunna belysa brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbetet.

5.1 Kvalitativ fallstudie

Studien är en kvalitativ fallstudie. Mariani (1994: 30-31, 24-25) definierar en fallstudie som en undersökning av en specifik företeelse, med inriktning på insikt, upptäckt och tolkning. Fallstudien är en empirisk undersökning som studerar en aktuell företeelse i dess verkliga kontext. Genom fallstudien försöker man belysa varför ett eller flera beslut har fattats, hur de genomförts samt vilka resultaten blev (Merriam 1994: 30). Enligt Jacobsen (2007), Denscombe (2009) och Yin (2007) är det karakteristiskt för en fallstudie att man fokuserar på en enhet eller ett fenomen som görs till föremål för en djupgående studie. Detta val görs för att det finns endast några fall att studera och man vill skapa en djupare förståelse för dessa fall. Syftet med fallstudier är att komma fram till en helhetsinriktad förståelse av den enhet som studeras. (Merriam 1994: 25) I den här studien valdes fallstudier som strategi för att kunna följa hur brukarmedverkan tätt sig vid några specifika projekt vid FSKC.

I en fallstudie riktas fokus mot händelser och processer, där man tittar på dem från olika synvinklar. Fallstudiens styrka är möjligheten att använda olika typer av forskningsmetoder och data i en undersökning. Fallen väljs inte slumpmässigt, som vid en del andra forskningsmetoder, utan görs med utgångspunkt från utmärkande kännetecken. Valet av fall är en väsentlig del av metodologin och den görs med hjälp av identifiering av huvudsakliga kännetecken. Kännetecknen är signifikanta för de teoretiska frågor eller praktiska problem som undersöks. (Denscombe 2009:60-64) Denscombe (2009:67) konstaterar dock att vid undersökningar där det är frågan om en beställning från en uppdragsgivare, är forskarens valmöjligheter att välja fall begränsad av de omständigheter som uppdragsgivaren erbjuder.

Figuren nedan illustrerar studiens design samt hur de olika materialen svarat på forskningsfrågorna.



Figur 1. Studiens design

5.2 Urval av projekt

Studien är ett beställningsarbete från Ab Det Finlandssvenska Kompetenscentret inom det sociala området. Urvalet av projekten har gjorts enligt FSKC verksamhetsdirektörs och utvecklingschefs önskemål på basis av att de utgår från brukarperspektiv, brukarorientering och brukarmedverkan som en tydlig utgångspunkt i upplägget och genomförandet av projekten. Materialet avgränsades till projekten Sabir I & II och Delsam I, II & III, eftersom dessa projekt stämmer överens med det specifika kännetecknen. Projekteten har utförts under perioden 2009-2015.

I studien belyses hur brukarmedverkan sett ut och vilken roll brukarna haft i vissa specifika projekt enligt de projektanställda och personal vid FSKC. Studien utgår från de projektanställdas syn på hur brukarna medverkat och varit delaktiga i utvecklingsprojekten, framgångar och utmaningar med denna medverkan samt hur genomföra projekt med brukarmedverkan i framtiden. Studien går inte in på brukarnas

uppfattning om vilken roll och medverkan de haft. Orsaken till att brukarna inte deltagit i undersökningen är att de brukare av tjänster som deltagit i projekten varit anonyma under själva projektens gång, därmed omöjliga att kontakta, samt att de gått flera år sedan de första projekten genomförts. Eftersom andra och tredje forskningsfrågorna till sin natur inte utgår från det konkreta genomförandet av projekten, utan utgående från erfarenheter kring vilka framgångsfaktorer och utmaningar varit, samt hur framtida projekt skulle kunna genomföras och ser ut, används studien av dokument för att besvara första forskningsfrågan. Dokumentstudien omfattades av samtliga officiella och publicerade dokument från alla fem projekten. I dokumentstudien har material i form av doktorandavhandlingar, licentiatavhandlingar och mastersarbeten som inte ännu är färdigställda och publicerade på FSKC:s hemsida exkluderats ur studien.

5.3 Temaintervjuer

Studiens bas för datainsamlingen utgörs av temaintervjuer med nuvarande och tidigare projektanställda vid FSKC. Intervju som metod valdes för att få en djupgående insikt i brukarnas roll och medverkan enligt de projektanställda. Genom intervjuerna lyfts de projektanställdas erfarenheter och perspektiv fram.

Vid kvalitativa intervjuer ligger tyngdpunkten på den intervjuade personens uppfattning och synsätt. Forskaren är ute efter ett fylligt och detaljerat material. Målet är att få nyanserade beskrivningar på intervjupersonens upplevelse om ett visst fenomen. I intervjun väljer man att fokusera på bestämda teman, som intervjuaren leder den intervjuade till. Fokus riktas mot forskningsämnet med hjälp av öppna frågor och den intervjuade väljer att ta fram de dimensioner hen anser viktiga för ämnet. (Kvala & Brinkman 2009:45-46)

Temaintervjun är en halvstrukturerad intervju. Halvstrukturerade intervjuer innebär att intervjun utgår från vissa fastslagna teman som utformats utgående från forskningsämnet. En intervjuguide är uppgjord inför intervjun enligt de centrala temana och intervjun framskrider enligt denna. Kännspakt för denna metod är att forskaren känner till att informanten har kunskap om området som skall undersökas. Detta gör att informanterna och deras kunskap om området ställs i centrum, forskaren får en mera sekundär roll. Informanternas definitioner, kunskap om och livsvärld kring ämnet är av

betydelse. Intervjuguiden byggs upp ur en halvstrukturell synvinkel och under intervjun diskuteras det kring de givna temana. Intervjuerna består inte av specifika frågor, men är inte heller helt ostrukturerade. (Hirisjärvi & Hurme 2000: 47-48)

Inför temaintervjuerna kontaktades sex tidigare eller nuvarande projektanställda vid FSKC för projekten Sabir och Delsam, varav fem valde att delta. Urvalet av informanter omfattade alla projektarbetare som arbetat med ett eller flera av projekten. Materialet insamlades under maj-juni 2015. Intervjuerna utfördes på informanternas arbetsplatser, FSKC kontor samt en stycke på ett bibliotek. Intervjuerna utfördes med hjälp av intervjuguiden (bilaga 1), som utformats utgående från forskningsfrågorna. Intervjuerna framskred enligt informanternas fria berättelser och de uppmuntrades till att ytterligare ta upp sådana ämnen de ansåg relevanta. Intervjuerna räckte mellan 1 och 1 ½ timme. Materialet spelades in med hjälp av en diktafon, som sedan transkriberades och analyseras med hjälp av innehållsanalys.

Valet att använda temaintervjuer i studien gjordes eftersom de projektanställda har mycket kunskap om hur brukarna medverkat i projekten, vilka möjligheterna varit och hur brukarna skulle kunna medverka och eventuellt ha ett inflytande i processen. Temaintervjuer gav möjligheten att intervjua alla de personer som gav samtycke till en intervju, trots att informanterna var geografiskt utspridda i Svenskfinland. Temaintervjuerna gav informanterna, som har stor insyn i hur med projekten byggt upp och genomförts, möjlighet att diskutera fritt kring de givna temana.

5.4 Dokumentstudie

Studien utgår från de dokument som skrivits i samband med projekten Sabir I & II och Delsam I, II & III. Dokumenten bestod av projektrapporter, verkställighetsplaner, arbetspapper samt övriga dokument (se bilaga 3). För att få en så omfattande bild som möjligt av hur brukarna har medverkat, har en dokumentstudie gjorts för att komplettera materialet från temaintervjuerna för att svara på första forskningsfrågan.

Dokumentstudier lämpar sig då man vill undersöka tolkningar av eller synpunkter på en händelse eller rapport på vad som gjorts i en situation (Jacobsen 2007:116). Dokumentstudier kan ses som ett komplement till den information som samlas in

genom andra metoder. Med detta sätt kan man kontrollera reliabiliteten i det material som man samlar in till exempel genom intervjuer. (Bell 2011:123) Valet av dokument bör göras så att man får en så fullständig bild som möjligt av problemet. Dokument kan användas för att besvara ett visst skede eller vad som har gjorts i en viss situation. (Patel & Davidson 2003:64) Officiella dokument som härstammar från privata källor så som organisationer och företag är ofta heterogena. Den som skrivit dokumentet har sannolikt en ståndpunkt eller idé som de vill förmedla genom dokumentet. Man kan inte utgå från att dokumenten är objektiva beskrivningar av ett skeende eller situation, utan de bör granskas och ifrågasättas. (Bryman 2011:488-489)

Dokumenterna analyserades med hjälp av innehållsanalys med deduktiv ansats. (Jacobsen 2007:114) säger att analysera dokument är en logisk procedur där man ur texten utarbetar relevanta kategorier. I analysen växlar man mellan att analysera och betrakta delarna i en större helhet. Man väljer ut vissa problemområden och tema utgående från frågeställningarna. (Jacobsen 2007:114)

5.5 Innehållsanalys

Som analysmetod i denna studie användes innehållsanalys. Innehållsanalys är en metod som hjälper forskaren att analysera innehållet i materialet (Kvale & Brinkman 2009:219). Den första forskningsfrågan har analyserats med hjälp av deduktiv innehållsanalys samt andra och tredje forskningsfrågorna med hjälp av induktiv innehållsanalys.

I en analys går man igenom vissa bestämda faser. I innehållsanalysen utförs en kodning av texten i kategorier. Genom kodningen är det möjligt att se hur ett specifikt tema tas upp i texten samt att jämföra och kvantifiera innehållet i en text. (Kvale & Brinkman 2009:219) Dessa faser kan se ut enligt följande: forskaren går igenom materialet och bestämmer vilka huvudteman som är relevanta och innefattar intresse för studien, övrigt material lämnas bort från analysen. Som följande görs en kategorisering av texten i teman. Kategoriseringen görs genom att bearbeta och utläsa de centrala temana i texten genom tillräcklig genomläsning av materialet. Kategorierna fylls med innehåll – citat ur intervjun. Intervjuerna jämförs – skillnader och likheter söks efter samt sökande av förklaringar till skillnaderna. (Kvale & Brinkmann 2009: 219 och Tuomi & Sarajärvi

2009: 92-93) Efter kategoriseringen jämförs de olika intervjuerna med varandra (Kvale & Brinkmann 2009: 219). Forskaren producerar själv analysens vishet. För att uppnå detta behövs, förutom att följa analysmetoden, en intellektuell sensitivitet, insikt och klarsynthet i förhållande till materialet (Tuomi & Sarajärvi 2009: 100).

Teman kan vara bestämda på förhand (deduktiv) eller växa fram ut texten (induktiv). I den här studien har första forskningsfrågan besvarats med hjälp av en deduktiv ansats, utgående från den teoretiska referensramen (se tabell 1). Alvesson & Sköldberg (2008: 55) förklarar deduktiv ansats som utgående från generell till individuell, vilket innebär att en generell teori kan förklara en viss individuell händelse. Det här betyder alltså att analysen ofta styrs av en tidigare teori eller modell. I den teoretiska delen av studien beskrivs denna teori eller modell, denna ram används sedan för att styra analysen. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 95-96) Analysen påbörjades med genomläsning två gånger och under den tredje gången har materialet kategoriserats enligt forskningsfrågorna och teman. I analysen av första forskningsfrågan har Sweeney & Morgans (2009) tabell ”exempel på nivåer och graden av brukarmedverkan i forskningsprocessen” använts. Tabellen har modifierats för att passa denna studie och omfattar fyra faser som ett utvecklingsprojekt består av, samt tre grader av brukarmedverkan. Jag har här valt att använda mig av den form av medverkan som Morgan & Sweeney kallar för bidragande medverkan för att ytterligare belysa brukarnas roll och medverkan i projekten. Utgående från den modifierande tabellen på exempel på nivåer och graden av medverkan (se tabell 2 nedan) bildas huvud- och underteman utgående från graden av medverkan och i vilken fas av utvecklingsarbetet som medverkan har förekommit.

Utvecklingsprocessen	Ingen medverkan	Konsultativ medverkan	Bidragande medverkan
<p>Utvecklingsområde Utvecklingspersonal får hjälp med att identifiera och prioritera relevanta utvecklingsmål?</p>	Utvecklingsområde identifieras av utvecklingspersonal och/eller tillsammans med samarbetsorganisation	Brukare tillfrågas deras syn på (oftast förhandsidentifierade) utvecklingsområden. Utvecklingspersonalen fattar beslutet om idéerna antas eller inte.	En anställd brukare kan arbeta med övriga brukare att identifiera utvecklingsområde. Utvecklingspersonalen fattar slutgiltiga beslutet.
<p>Metodologi Utvecklingsdesign, utfallsmått - val av metod, utformande av frågeformulär, intervjuguide m.m.</p>	Utvecklingsdesign och val av metod kan innehålla fokus på brukarnas erfarenheter, men behöver inte motsvara vad brukarna anser är viktigt att mäta.	Brukare tillfrågas deras syn på utvecklingsdesign och metodvalet. Beslutet görs av utvecklingspersonal.	Brukare kan bidra till en specifik del av studiens design och utformande, för att lyfta fram frågor som återspeglar brukarnas oro.
<p>Genomförande Datainsamling, utförande av utveckling på arbetsplatsen och tolkning av data.</p>	Brukare är traditionella informanter, som inte har något inflytande över hur materialet samlas in. Tolkningen av materialet görs av utvecklingspersonal, där tolkningen kan kontrolleras med brukarna.	Brukares syn på hur materialet samlas in, utvecklingen utförs och tolkningsstrategier tillfrågas. Utvecklingspersonal fattar besluten och utför genomförandet.	Brukare kan eventuellt anställas för att delta i datainsamlingen/genomförandet av utvecklingsprocessen och/eller tolkande av data. Det här är en vanlig form av bidragande i utvecklingsprocessen.
<p>Implementering Skriftlig rapportering, spridning och implementering av material och metoder.</p>	Utvecklingspersonal skriver projektrapporten och har den redaktoriella kontrollen. De planerar även spridningen och implementeringen av resultatet. Det kan innefatta presentationer för brukargrupper.	Brukare konsulteras gällande det slutliga utkastet gällande rapporten och gällande strategi för spridning av resultatet. Ofta gällande hur nå en brukar publik. Utvecklingspersonalen fattar slutliga besluten.	Brukare kan eventuellt bidra till skrivandet av rapporten samt kan ha en nyckelroll i presentationen av slutresultatet och eventuellt implementering av metoder.

Tabell 2. Modifierad tabell på exempel på nivåer och graden av brukarmedverkan i utvecklingsprocessen, utgående från Sweeney & Morgan (2009)

Induktiv ansats innebär från det enskilda till generell, vilket betyder att man försöker skapa från det individuella materialet en teoretisk generell helhet (Alvesson & Sköldbberg 2008: 54). Vid induktiv ansats är inte analysenheterna förutbestämda, utan kategorierna skapas utgående från de teman som framkommer ur materialet i enlighet med syftet och forskningsfrågorna (Tuomi & Sarajarvi 2009: 95). Den induktiva innehållsanalysen består av en tredelad process där materialet reduceras, grupperas och skapas teoretiska begrepp eller teman. Materialet kondenseras från hela meningar eller stycken till korta meningar vidare till kategorier. Ur det reducerade materialet strävar man till att hitta likheter och olikheter. Underkategorier med samma teman förs sedan

samman till huvudkategorier. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 108–109) Den andra och tredje forskningsfrågan har analyserats med hjälp av induktiv ansats.

Citat	Underkategorier	Huvudkategorier
Smile-tagging som användes väldigt konkret för att bearbeta ansökan till följande Delsam-helhet.	Brukarnas roll och medverkan i val av utvecklingsområde	Brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbete

Tabell 3. Exempel på analysprocess

5.6 Etiska reflektioner

“Forskning är viktigt och nödvändigt för både individernas och samhällets utveckling.”

(Forskningsetiska delegationen 2009:6) I studien har den Forskningsetiska delegationens etiska principer för humanistisk, samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning följts. Forskningsetiska delegationen säger att forskaren bör vara noggrann, omsorgsfull och ärlig genom forskningens alla skeden. Hen bör använda etiskt beprövade metoder för datainsamling och bearbetning av resultat, samt vara öppen vid presentationen av sitt resultat. God vetenskaplig praxis innebär bland annat att forskaren följer fastställda tillvägagångssätt. Forskaren bör även alltid ta hänsyn till andra forskares arbeten och resultat. Deltagare i en undersökning har rätt att bestämma om hen deltar genom informerat samtycke. Det insamlade materialet skall behandlas konfidentiellt samt publiceras så att ingen enskild persons information kan särskiljas. Forskaren bör även bedöma eventuella konsekvenser för deltagarna och i sådana fall eftersträva att orsaka så liten skada som möjligt. (Forskningsetiska delegationen 2009:6-10)

I studien är informanterna tidigare eller nuvarande projektanställda vid FSKC samt nuvarande anställda vid kompetenscentret. Studien krävde inget forskningslov från FSKC utan ärendet har enbart diskuterats med verksamhetsdirektören och utvecklingschefen. De projektanställda kontaktades i god tid före intervjuerna genom brev till informanterna (se bilaga 2). De informerades om syftet med undersökningen samt tidsramen för intervjuerna. Projektanställda hade då möjlighet att överväga om de vill delta i intervjuerna eller inte. Projektanställda informerades både skriftligen och muntligen om att intervjumaterialet är skyddat och behandlas konfidentiellt samt används enbart i forskningssyfte. De projektanställda som valde att delta i

undersökningen gav sitt informerade samtycke i och med detta. Intervjuerna ingriper inte på den personliga integriteten, utan behandlar enbart deras kunskap och erfarenheter om brukarmedverkan i de nämnda projekten. Materialet från intervjuerna används endast för denna undersökning och förvarades konfidentiellt. Materialet har även behandlats med respekt för informanterna och enligt god etisk praxis.

6 RESULTATREDOVISNING

I det här kapitlet redovisas resultatet från studien. Jag svarar på forskningsfrågorna genom temaintervjuer med fem projektanställda och dokumentstudie av projektrapporter, arbetspapper och övriga skriftliga dokumentering som gjorts under projekten Sabir och Delsam. För att svara på den första forskningsfrågan används här deduktiv innehållsanalys. Dokumentstudien är ett komplement till materialet från temaintervjuerna och ingår i den löpande texten nedan. Andra och tredje forskningsfrågorna svaras på med hjälp av induktiv innehållsanalys av materialet från temaintervjuerna. Resultaten redovisas i tre delar utgående från forskningsfrågorna. Kapitel 6.1 redovisar första forskningsfrågan; vilken roll och vilken medverkan har brukare haft i utvecklingsprojekt vid FSKC enligt de projektanställda? Kapitel 6.2 redovisar för andra forskningsfrågan; hur har brukarmedverkan fungerat i utvecklingsprojekt vid FSKC, vilka framgångsfaktorer och utmaningar har identifierats? Kapitel 6.3 behandlar den tredje forskningsfrågan; hur lägga upp och genomföra projekt i framtiden för att stöda brukarmedverkan? Huvud- och underkategorier som framkommer ur analysen av samtligt material.

6.1 Brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbetet

Brukarnas roll och medverkan i utvecklingsarbetet enligt de projektanställda har tre huvudteman; *brukarnas roll och medverkan i upplägg av projekt, brukarnas roll och medverkan i genomförande av utvecklingsprocessen* samt *brukarnas roll och medverkan i implementeringsfasen*.

De projektanställda beskriver brukarnas roll och medverkan utgående från deras erfarenheter i rollen som projektanställd. Deras erfarenheter och beskrivningar varierar

utgående från vilket projekt de utfört och vilka delar av projekten de varit engagerade i. Projektanställda lyfter fram att brukarnas deltagande i praktiken varit i form av olika intervjuer, en del brukare har deltagit i seminarierna samt genom Smile-tagging vid upplägget av ett av projekten. Eftersom projekten som granskats har varit fem till antalet och på flera olika orter i Svenskfinland, nämns i underteman under vilka delar av processen brukarna haft en roll. Dokumenten från projekten Sabir I & II och Delsam I, II & III har analyserats utgående från brukarnas roll och medverkan. I kapitlet framkommer att brukarna haft en roll och medverkat i någon grad vid tre av de fyra faserna av ett projekt. Enligt de projektanställda och dokumenten har brukarna inte medverkat eller haft någon roll i metodologifasen. Av denna orsak går jag i resultatredovisningen inte in på denna fas.

6.1.1 Brukarnas roll och medverkan i upplägget av projekt

Brukarnas roll och medverkan i upplägget av ett projekt är fasen där utvecklingsområden har utforskats och slagits fast. Det är den inledande fasen av ett projekt och en väsentlig fas för vad fokus kommer att ligga på och hur projektet kommer att utföras. I projekten Sabir och Delsam har denna fas främst utförts i samverkan med samarbetsorganisationerna. I det sista av projekten, Delsam III, har brukarna medverkat och delvis kunnat påverka hur projektet lades upp. Utvecklingsområdesfasen har två underkategorier; *ingen medverkan* samt *bidragande medverkan*.

Ingen medverkan

Inför upplägget av Delsam I & II och valet av vilka utvecklingsområden som var väsentliga att satsa på under projektet, utgick projektarbetarna från diskussioner med samarbetsorganisationerna och med styrgruppen för projektet. Här har man främst varit intresserad av hur professionella, verksamheter och arbetsmodeller kan utvecklas för att stöda ungas delaktighet (Björkenheim et al. 2013:5-6). Projektanställda beskriver att brukarna inte varit delaktiga eller medverkat i upplägget av projektplan och valet av utvecklingsområde i Delsam I och II.

Bidragande medverkan

Brukarna har medverkat i utvecklingsfasen inför Delsam III genom *Smile-taggnings*. Smile-taggnings metoden utfördes på tre orter och fyra Smile-taggnings tillfällen med sammanlagt 47 brukare under slutet av Delsam II för att samla brukarnas åsikter kring vad de ansåg kunde utvecklas i den verksamhet de deltog i (Backman et al. 2014:10). De projektanställda lyfter fram att det innebär att brukarna medverkat i identifieringsfasen för att upptäcka utvecklingsbehoven och hade genom detta ett inflytande på vad som prioriterades vid upplägg av projektansökan och projektplanen. Projektanställda har dock fattat det slutgiltiga beslutet i upplägget. Graden av medverkan stämmer överens med bidragande medverkan.

Smile-taggnings som användes väldigt konkret för att bearbeta ansökan till följande Delsam-helhet.

Det gav oss i alla fall lite vinkar, med tanke på att vad är det man skulle kunna fundera på framöver med tanke på Delsam III. Vi använde det materialet med tanke på Delsam III. Vad är det vi vill sätta fokus på och föra det till ministeriet att vi har undersökt på det här sättet och det här är resultatet. Praktisk nytta av det nog.

Resultatet från Smile-taggningsen användes, på ena orten delvis och på de två andra orterna mera konkret, för ansökan och upplägget av Delsam III. På ena orten utgjorde brukarna en grupp unga vid ungdomsfullmäktige och på de andra orterna utgjorde brukargruppen unga som deltog vid en ungdomsverkstadsverksamhet.

6.1.2 Brukarnas roll och medverkan i genomförande av utvecklingsprocessen

Genomförandefasen innebär det skede av utvecklingsarbetet där data samlas in, utvecklingsarbetet utförs och tolkas. I denna fas har två teman framkommit där brukarna deltagit; *ingen egentlig medverkan* och *konsultativ medverkan*.

Ingen egentlig medverkan

Sabir handlade om implementering av en samverkansmodell på daghem och skolor. Tre av de projektanställda har arbetat med utvecklingsprojektet Sabir. Samtliga projektanställda talar om att Sabir var ett projekt för att utveckla en samarbetsmodell mellan professionella. Brukarna var traditionella informanter i de här projekten.

Brukarna var med och utvärderade, den arbetsmodell som vi piloterade. De var också med i mötena, men de var med i utvärderingen av arbetsmodellen. Ganska traditionellt projektarbete.

I Sabir fanns inte den tanken (brukarmedverkan). Det var en samarbetsprojekt – fokus på samarbete och det dialogiska. Vi tänkte att vi börjar med personalen.

Brukargruppen i Sabir bestod av föräldrar till barn som deltog i daghemsverksamhet eller gick i skolan. Modellen implementerades med hjälp av lärandeforum för de professionella och utvärderingen skedde med hjälp av kollega utvärdering samt genom enkäter. Man samlade in brukarnas och professionellas erfarenheter från de inledande samarbetsmötena, utvärderingsdiskussion med professionella samt SWOT-analys med resurspersoner på daghem och skolor (Montonen & Söderström 2011:6). En uppföljning till utvärderingen med några av brukarna gjordes även via en strukturerad telefonintervju. (Montonen & Söderström 2011:28). Enligt modellen för graden av medverkan har brukarna i Sabir varit traditionella informanter utan påverkningsmöjligheter hur materialet samlats in eller tolkats. Brukarna deltog inte i någon annan fas av projekten.

Konsultativ medverkan

Konsultativ medverkan i genomförandefasen i ett utvecklingsarbete innebär att brukarnas syn på hur materialet samlas in och tolkningsstrategier tillfrågas. I Delsam har brukarna medverkat genom Framtidsdialoger, Bikvan samt Crossroads-verkstäder. I valet av metoder med vilka materialet för utvecklingsområden hos samarbetsorganisationen samlats in, har brukarna inte haft någon talan. Brukarna har bjudits in att kommentera och belysa sina perspektiv på verksamheterna, genom metoder valda av projektanställda och professionella. Brukarnas synpunkter har nödvändigtvis inte alltid påverkat beslut som gjorts längre fram.

Framtidsdialog som metod användes vid Delsam I och II, vid två samarbetsorganisationer. Genom framtidsdialogerna ville man möjliggöra en mångröstad diskussion mellan brukarna och de professionella på ungdomsverkstäderna, för att samla en mera nyanserad bild av nuläget och utvecklingsbehoven, både på ungdomsverkstaden och de samhällstjänster brukargruppen kommer i kontakt med (Backman et al. 2014:10). Projektanställda anser att brukarna uppskattade metoden och att vara delaktiga i processen. De anser även att brukarna fick sin röst hörd i utvecklingen av verksamheterna. I projektrapporten antar man att brukarnas medverkan

hade en empowering inverkan hos brukarna, genom att de hade en möjlighet att föreställa sig en god framtid (Björkenheim et al. 2013:21-22). Den initierande intervjufrågan utgick från samarbetsorganisationens önskemål.

Framtidsdialoger – man utgår från klienternas synpunkter när man utvecklar verksamhet. Man börjar med att fråga dom vad tycker ni att fungerar bra, vad tycker ni att fungerar dåligt i organisationen.

Framtidsdialog - som har tanken om att börja där som brukarna finns för att samla vad som behöver utvecklas i verksamheten.

Bikva-utvärderingen har använts som metod i de två första Delsam-projekten. Sammanlagt har metoden använts vid tre olika tillfällen på två orter. Brukarnas röst fördes vidare till ytterligare tre nivåer, via professionella på verkstäderna, vidare till förmän och till sist till grundtrygghetsnämnden/stadsstyrelsen. Bikvans första fråga utgick från samarbetsorganisationernas och professionellas önskemål, vad de önskade höra brukarnas åsikter. Den första frågan var till sin natur mycket öppen. Brukarnas synpunkter och önskemål på verksamheterna togs i beaktande av de professionella på de olika nivåerna inom organisationerna. Projektanställda anser att brukarna hade en möjlighet att vara delaktiga och medverka i utvecklings- eller utvärderingsprocesserna. En av de projektanställda anser att brukarnas möjlighet till inflytande endast var möjligt via de professionella och ledningen i organisationerna, vilket hon anser inte är ett direkt inflytande. Vid två av Bikva-utvärderingarna fördes resultaten tillbaka till brukarna.

Det visade ju nog också Bikva processen vi hade (på orten)– förde från ungdomarna de 4 nivåerna ända till grundtrygghetssektionen. Där var vi med och berättade resultatet. Och sedan tillbaka till ungdomarna.

Men sen om jag tänker Bikva-proceserna eller så här... de har haft inverkan, men de här processerna har varit mera långsiktiga. Det har, enligt min uppfattning, har ungas medverkan och det att de har kunnat påverka nånting, så det har egentligen kommit via personalen och via ledningen.

Genom Bikva-utvärderingarna har brukarna medverkat och haft en visst inflytande på hur verksamheter utvecklas. I slutänden ligger beslut hos professionella och de organisationer som har för avsikt att utveckla sin verksamhet med hjälp av Bikvans resultat.

Crossroads-verkstad är en drama-process som använts som metod på en av ungdomsverkstäderna för att lyfta fram brukarnas erfarenheter av vuxna i skolan (Montonen 2015:11). Genom drama-övningarna har brukarna gått igenom sina upplevelser från skolan.

Det var en skådespelare som gjorde en insats med ungdomar från ungdomsverkstad. Gjorde en kort film som framfördes om deras tankar och så visade man filmen på ett seminarium. Där fanns ungdomar med på seminariet som också var med på filmen. Det fick en väldigt stark genomslagskraft.

De projektanställda anser att genom Crossroads-verkstäderna har brukarna haft en konsultativ medverkan i genomförande av processen samt om de valde att delta i verkstaden eller inte.

6.1.3 Brukarnas roll och medverkan i implementeringsfasen

Implementeringsfasen är den del av projektet där rapporter skrivs, resultat presenteras och eventuellt resultat och metoder implementeras i verksamheter. I projekten Sabir och Delsam har involveringen av brukarna i denna fas handlat om brukarnas medverkan i seminarierna i Delsam-projekten. Seminarier har hållits mot slutet av varje Delsam-projekt. Ytterligare två seminarier har hållits, men de har enbart varit riktade till professionella. Brukarnas roll och medverkan i implementeringsfasen har en underkategori; *bidragande medverkan*.

Bidragande medverkan

Brukarna i Delsam-projekten på de olika orterna har varit mera eller mindre involverade i planeringen och genomförandet av seminarierna. Brukare vid två av samarbetsorganisationerna i Nyland har varit med och planerat delar av seminarier samt deltagit till en viss mån. De har varit med och presenterat verksamheten de deltagit i eller det tema de arbetat kring endera personligen eller så har presentationer gjorda av brukare, framförts av professionella från den specifika ungdomsverkstaden. Brukarna på orterna i Österbotten har inte deltagit i seminarierna eller i planeringen av dem.

Brukarna har även utgående från Crossroads dramaprocessen tillsammans med projektpersonal och professionella på ungdomsverkstaden kommit fram till hur de ville presentera resultatet.

Vi hade också brukarna – de unga med och planerade arbetsseminarier. De fick vara med och presentera sin verksamhet. Att ha ungdomarna med. Genom olika kollage, olika snuttar som varit med på seminarierna, ungdomarna har bjudit på sig själv. Från Sveps hade ungdomarna kommit fram till det som presenterades av personal på ungdomsverkstaden.

Slutresultatet blev en 15 minuters film som spelats in under dramaprocessens gång. Brukarna har i denna fas haft möjlighet att medverka och ha en nyckelroll i planeringen och presentationen av de delar de varit aktiva i under projektens gång. Brukarnas medverkan uppfattas som betydande och ses som meningsfulla bidrag i strävan till att nå en utomstående publik.

6.2 Framgångsfaktorer, utmaningar och hinder i utvecklingsarbete med brukarmedverkan

Genom induktiva analysen har i den andra forskningsfrågan framkommit tre huvudteman och elva underteman. Resultaten visar att det framkommit både framgångar, utmaningar och hinder med brukarmedverkan i utvecklingsarbetena. De projektanställda anser bland annat att brukarna fått sin röst hörd och att deras bidrag i utvecklingsprocessen varit viktig, men även att det kunnat vara utmanande att involvera brukare i utvecklingsprocesserna. Huvudteman är *framgångsfaktorer i utvecklingsprojektet*, *utmaningar i utvecklingsprojektet* och *hinder i utvecklingsprojektet*. I de enskilda underkategorierna framgår om resultatet berör ett eller samtliga projekt.

6.2.1 Framgångsfaktorer i utvecklingsprojektet

Framgångsfaktorer i utvecklingsarbetet ur brukarmedverkanssynvinkel enligt de projektanställda består av tre underkategorier, *projektanställda ser betydelsen av brukarnas röst och erfarenhet*, *positiva effekter och resultat av brukarnas medverkan*, *brukarnas och de professionellas positiva upplevelser* samt *gemensam förståelse professionella och projektpersonal emellan*.

Projektanställda ser betydelsen av brukarnas röst och erfarenheter

Informanterna anser att brukarna hade möjlighet att få sin röst hörd genom de olika metoder och tillvägagångssätten som användes under Delsam-projektet. De projektanställda upplever att mandatet getts till brukarna och att de genom detta fått möjlighet att synliggöra viktiga erfarenheter i sammanhang där professionella

diskuterar. Det upplevs att brukarna har viktiga saker att säga och att de vill uttrycka dessa erfarenheter, åsikter och tankar.

Vi hade också brukarna – de unga med och planerade arbetsseminarier. De fick vara med och presentera sin verksamhet. Det uppfattades som en – det ger mandatet åt ungdomarna. Man ger dem synlighet och en plats på ett annat sätt när man lyfter fram dem i ett sammanhang där professionella diskuterar.

Jag tycker också att nåt man hela tiden haft viljan att ta i beaktande – brukarperspektivet och ungas – se dem som aktiva och att se deras åsikter som värdefulla i utvecklingsarbetet.

Brukarna har satt prägeln på vad som är väsentligt att diskutera och utveckla. Några av informanterna lyfte även upp att det är viktigt att brukarnas erfarenheter och bidrag sedan tas tillvara och lyfts upp i sammanhang där dessa förmedlade erfarenheter kan ha en betydelse och inverkan på verksamheterna. Merparten av informanterna anser också att de professionella på samarbetsorganisationerna och ur Delsam-projekt synvinkel, hade viljan att ta i beaktande brukarperspektivet och det upplevdes som betydelsefullt att höra brukarnas röst. Informanterna konstaterade även att de upplever en liten förskjutning mot en öppnare och positivare syn på brukarnas medverkan bland de professionella, längsmed de olika projektens gång.

Positiva effekter och resultat av brukarnas medverkan

Genom brukarnas deltagande och eventuella medverkan anser informanterna att man kunnat se effekter och resultat i samtliga projekt. I Sabir handlade effekterna om utvärderingsresultat som gett åsikter kring den piloterade metoden. I Delsam har effekterna och resultaten handlat mera om påverkningsmöjligheter genom olika metoder där brukarna fått sin röst hörd gällande verksamheterna.

Från Sabir - brukarna var med och utvärderade, den arbetsmodell som vi piloterade. Det var väldigt värdefull information de kom med.

Den typens framgångsfaktorer som du hittar då – eller effekter = kunnat använda resultat från Delsam-projekten från Bikva-processens innehåll, för att söka tilläggsresurser för att utveckla verksamheten. Och kunnat garantera den stadigvarande verksamheten som finns där. Jag var jätteglad att vi kunde komma till stadsstyrelsen och representera. Det var faktiskt ungdomarnas röst som, att vad är det dom tycker om verksamheten, TE-byråns metoder och hur upplever dom det. Hur blir de bemötta.

Effekterna kan till exempel ha varit direkt påverkande för verksamheter. Informanterna ansåg även att brukarna är mera delaktiga i en metod som Bikva, än enbart som informanter vid till exempel intervjuer.

Brukarnas och de professionellas positiva upplevelser

De delaktighetsgenererande metoder som använts under Delsam-projekten, bland annat Framtidsdialoger och Bikva har uppfattats som positiva. Enligt informanterna uppskattade både brukare och de professionella som deltog, upplevelserna.

Det var väldigt uppskattat när vi gjorde Bikvan i Raseborg och sedan for tillbaka till ungdomarna. De sade att det var en fin erfarenhet. Då är tidsperspektivet ett annat än om du har en sits och det är brukarens insats. Sen fortsätter man utan brukarens inblandning i projektet. Det blir ju en helt annan.

Informanterna anser att metoder som involverat brukarna i en något längre process varit positiva ur det perspektivet att brukarna då fått en annan möjlighet att känna sig delaktiga och även kanske gett en möjlighet till empowerment. Enligt informanterna fick även en del av de professionella erfara att brukarnas medverkan gick bättre än de förväntat sig och att brukarna kunde ge nya synvinklar till processen.

Gemensam förståelse professionella och projektpersonal emellan

Gemensam förståelse innebär att professionella och samarbetsorganisationerna har haft intresse att prova på nya metoder för att utveckla verksamheter. Projektpersonalen anser också att de tillsammans med professionella nått en gemensam förståelse för vad de vill utveckla. Tilliten till projektpersonalen och till projekten Delsam anser informanterna även var viktig och att den har funnits.

En framgångsfaktor är nog att man är villig att testa. Vi är och personalen som vi jobbat med är villiga. Så där är ändå ett intresse och en nyfikenhet. Och man är inte låst vid att inte går det eller det lyckas inte. Jag tror att det måste finnas intresse.

Denna tillit kan även ses som väsentlig för att samarbetsorganisationerna ska ge sig in i dylika utvecklingsprojekt.

6.2.2 Utmaningar i utvecklingsprojekten

Informanterna upplevde att det funnits utmaningar i utvecklingsarbetena ur brukarmedverkanssynvinkel. Temat består av sex underteman, *nödvändigheten att prioritering i att involvera brukarna, projektplaner med brukarmedverkan som blir arbete kring samarbetsfrågor, utmaningen att arbeta och nå brukarna via de professionella, utmaningen att nå och engagera brukargruppen, brist på naturliga kontaktytor mellan projektanställda och brukarna och liten insyn i projekten.*

Nödvändigheten att prioritera brukarnas involvering

Flera av informanterna anser att det finns en risk att brukarmedverkan inte förverkligas i praktiken om det inte har en hög prioritet i projektplaner. Det handlar bland annat om att projektansökningar och –planer ofta inte motsvarar den projektfinansiering och –tid som sedan beviljas. Tydliga prioriteringar om att brukare skall vara involverade och medverka krävs, annars hamnar brukarnas deltagande i andra hand.

Jag tror det måste vara ganska högt prioriterat i verkställighetsplanen och kanske det sen är någonting som – om det inte prioriteras som väldigt högt så e det kanske nåt man har planer på, men som inte förverkligas av olika orsaker.

Under Delsam-projektens gång har det funnits planer där brukarna skulle involverats starkare, men som av olika orsaker inte genomförts. Brukarmedverkan i Sabir ansåg informanterna att handlade mera om retorik, att tiden då ännu inte var mogen för en genuin strävan till medverkan.

Projektplaner med brukarmedverkan som blir arbete kring samarbetsfrågor

Informanterna lyfte upp att planer på brukarnas medverkan i Delsam-projektplanerna, i genomföringsskedet till rätt så stor del har fokuserat på samarbetsfrågor. Samarbetsfrågorna har utförts för att förbättra det mångprofessionella samarbetet olika sektorer emellan eller utveckling av professionellas kunskaper. Informanterna anser att man har prioriterat att utveckla via de professionella på samarbetsorganisationerna och valt att sätta projektresurserna där.

Vi pratade på mellanutvärderingen i Delsam, med de som praktiskt arbetar i projektet. Där konstaterade vi många projektplaner handlar om att utöka delaktighet och att förstärka den. Tankarna går dit. I det praktiska projektarbetet börjar man ofta jobba med frågor som handlar om samarbete.

Professionellas önskemål att utveckla deras egen kunskap har även påverkat valen att utveckla delar av projekten utan brukarnas medverkan.

Utmaningen att arbeta via och nå brukarna via de professionella

Informanterna anser att det kunnat vara svårt att nå brukarna via de professionella. Det upplevs som utmanande då de professionella har använt argumentet att brukarna inte är redo att delta i utvecklingsarbete och att professionella skyddat brukarna.

Personalen använder som argument att de (brukarna) vågar inte, de känner sig obekväma, det är otryggt osv. Vi kan inte som utomstående säga att det inte är på det här sättet. Om personalen säger, så måste vi godta det.

Informanterna anser att det är relativt krävande för de professionella att våga prova på att utveckla tillsammans med brukare. Informanterna diskuterade kring om de professionella kanske inte ännu är mogna för brukarmedverkan där brukare och professionella tillsammans jämställt öppnar upp för dialog.

Det har, enligt min uppfattning, har ungas medverkan och det att de har kunnat påverka nånting, så det har egentligen kommit via personalen och via ledningen. Via något medel så har man kunnat lyfta fram vad de anser som viktigt i verksamheten, men på vilket sätt förverkliga det så det har kommit via personalen och via ledningen.

En av informanterna ansåg även att möjligheten för brukarna att påverka i projekten, till stor del har handlat om att påverkningsmöjligheterna gått via de professionella.

Utmaningen att nå och engagera brukargruppen

Samtliga informanter lyfte upp att brukargruppen unga, har varit svåra att nå. Här funderar informanterna kring om en del brukargrupper kan vara svårare att engagera än andra.

Det har visat sig vara ganska svårt att få med de unga att utveckla verksamheten. Tanken var att få dem med som medforskare, men det visade sig vara svårt. Ungdomar är svårnåbara på den tid som man tänker sig, de var såna unga som sade att det var tokiga tider.

Det är ganska många av dem (brukarna) som fränsäger sig delaktigheten. Man väljer att inte komma då eller man dyker inte upp, eller så här.

Några av informanterna ansåg även att det varit svårt att få med brukarna för att utveckla verksamheter. Man upplever att professionella inte har velat belasta de unga. Projektanställda har inte heller velat belasta ytterligare. Brukarna har till exempel inte varit med i en del av de genomförda delarna av projekten. Bland annat utvärderingen av Delsam I, II & III, har involverat professionella och samarbetsorganisationerna, men på grund av att brukarna varit anonyma under projektens gång har de inte kunnat involveras i utvärderingen.

Brist på naturliga kontaktytor mellan projektanställda och brukare

I Delsam projekten har det fysiska avståndet till brukarna inneburit att de naturliga kontaktytorna inte funnits då projekt och projektpersonalen varit gäster i de

verksamheter där brukarna rör sig. Informanterna tog upp att eftersom de projektanställda inte är delaktiga i verksamheten blir det svårare eftersom ansvaret för kontaktskapandet ligger på den professionella.

Det tror jag att är grundproblematiken med den här typens utvecklingsprojekt, som ändå handlar om andras verksamhet. Att det är inte vår, vi erbjuder inte direkt någon verksamhet åt unga. Då blir det ju ofta det att man är tvungen att gå via dom som egentligen är i kontakt med de unga på vardagsbasis.

Att skapa tillit brukarna och projektpersonalen emellan kan också vara utmanande att uppnå på basen av några få träffar. De projektanställda ansåg att detta är en utmaning som är svår att påverka eftersom utvecklingsarbete av samarbetsorganisationer innebär att de projektanställda kommer in och utvecklar tillsammans med personalen och då fysiskt inte är placerade på organisationen ifråga.

Liten insyn i projekten

Brukarnas möjlighet till insyn i projekten under projektets gång, har varit liten eller ingen alls. Projektets hemsida har uppdaterats med information om vad som är på gång, men projektrapporter och material kring vad som utförs har främst producerats och publicerats mot slutet av projekten.

Insyn i projektet, så är det främst via vår hemsida som vi har aktivt uppdaterat som är tillgänglig för vem som helst. Dels vad som hänt och rapporter osv. När det är ganska korta projekt och man har en slutrapport att skriva, så blir det ganska mycket koncentrerat till slutet när man rapporterar vad som har hänt. Och mesta materialet kommer mot slutet.

En av informanterna konstaterade att för att brukarna skall kunna välja att medverka och ha kunskap att basera sina åsikter på, kräver detta att de har möjlighet till insyn i vad som görs och varför. Frågan kring att få resultat återförda till brukarna, anses viktig av några av informanterna, så att brukarna inte upplever att de enbart ger och inte får något tillbaka.

6.2.3 Hinder i utvecklingsprojekten

Hinder i utvecklingsarbete innebär främst yttre svärpåverkade faktorer som påverkat och sätter gränser för upplägg och genomförande av utvecklingsarbetet. Temat har ett undertema, *yttre faktorer som påverkar utvecklingsarbete*.

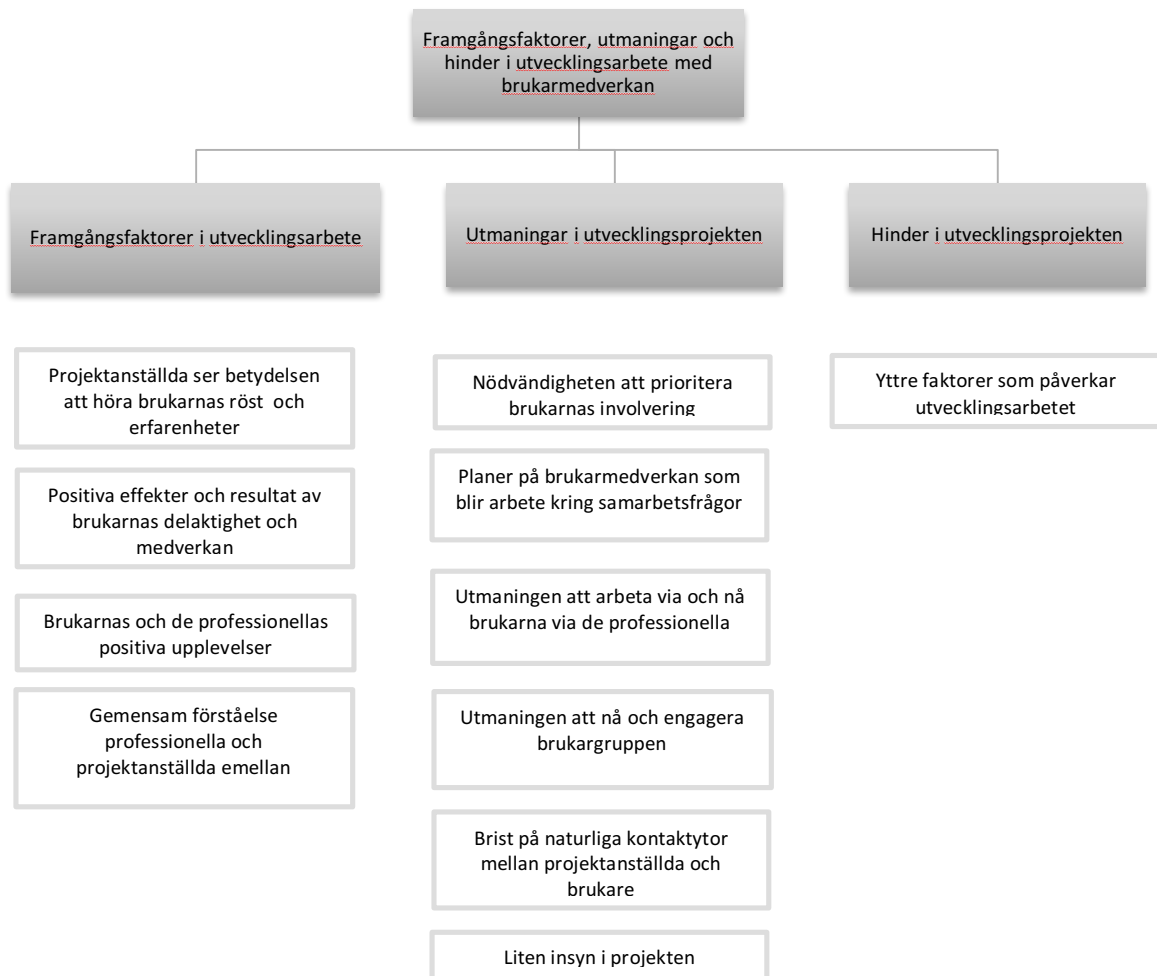
Yttre faktorer som påverkar utvecklingsarbetet

Informanterna lyfter alla upp yttre faktorer som påverkar och i olika grad sätter hinder för utförande av brukarmedverkan i projekt. Dessa faktorer är bland annat korta projekttider, projektanslag och resursbrist hos samarbetsorganisationerna. De här är faktorer som kraftigt begränsar möjligheten att genomföra delar av projektplaner.

Det här är nåt som vi har diskuterat och om man tänker på samhället överlag så, hur utvecklingsarbete är uppbyggt - kvaliteten på arbetet, vad man kan uträtta på en kort tid med viss sort finansiering är alltid någonting att ta i beaktande.

Det som man måste fundera på, är ju att det är spartider och utvecklingsarbetet kommer vid sidan om då. Det har varit sånt som man har planerat och så konstaterar man att nu jobbar man bara för att få verksamheten att rulla.

Resursbrist i form av tid handlar främst om de korta projekttider som beviljats från finansierare. Detta innebär enligt informanterna att planer som gjorts upp, har delvis eller inte alls gått att genomföra. Resursbrist hos samarbetsorganisationer handlar bland annat om tidsbrist, personalbyten, osäker ekonomi för stadigvarande verksamhet, vilket har försvårat projektarbetet i den organisationen. Resursbrist hos samarbetsorganisationerna sätter grunden för möjligheter eller hindrar att planer genomförs. Flera av informanterna lyfter även upp att resursbrist på fältet eller korta projekttider, ofta påverkar om man väljer att involvera brukarna eller inte. Ofta nedprioriteras då brukarmedverkan till förmån för något annat.



Figur 2. Framgångsfaktorer, utmaningar och hinder i utvecklingsarbetet

6.3 Upplägg och genomförande av framtida projekt för att stöda brukarmedverkan

Den tredje forskningsfrågan har även analyserats från ett induktivt perspektiv. Den induktiva analysen av materialet i forskningsfråga tre ledde till fem huvudteman och nio underteman. Resultatet visar att det finns många frågor att ta i beaktande och reflektera kring inför ett utvecklingsprojekt med brukarmedverkan. Huvudtemana är *dialog som stöd i strävan till partnerskap i brukarmedverkan, brukarrepresentation en möjlighet att involvera brukarna genom, utveckla med och via professionella, etik samt brukarnas delaktighet och empowerment.*

6.3.1 Dialog som stöd i strävan till partnerskap i brukarmedverkan

Innovativt dialogiskt partnerskap består av tre underkategorier, *dialogiskt angreppssätt för att skapa en relation*, *trepartsamarbete – ett partnerskap* och *innovativt angreppssätt med och för att nå brukarna*. Innovativt dialogiskt partnerskap handlar om att omfatta ett dialogiskt arbetssätt, ett jämställt samarbete mellan brukare, professionella och utvecklingspersonal samt att inta en innovativ approach vid upplägg och genomförande av utvecklingsprojekt.

Dialogiskt angreppssätt för att skapa en relation

Samtliga informanterna talar om att projektanställda bör inta ett dialogiskt angreppssätt vid både upplägg och genomförande av utvecklingsarbete. De projektanställda ser dialog som en möjlighet att skapa en miljö där brukarna är delaktiga och har möjlighet att medverka. Man vill använda sig av det dialogiska förhållningssättet för att skapa kontakt mellan brukare, professionella och projektanställda för att skapa denna miljö.

Jag tänker nog det här som jag var inne på. Att komma vidare med det dialogiska – att se delaktighet i skenet av ett dialogiskt arbetssätt också när det gäller utvecklingsarbete. Att komma vidare med dom tankebanorna. Hur kommer man vidare så att man har dialogiska förhållningssättet starkare också i utvecklingsarbete.

Vi försökte närma oss ett mera dialogiskt arbetssätt. Kanske det är det här att försöka förankra. Som ny projektpersonal – att när man redan förbereder projektet – förbereder, skapar personlig kontakt. Man jobbar med människor och det är där det skall fungera. Hur man pratar med varann, språket, pratar om samma saker.

Denna miljö skall göra det möjligt att ta upp relevanta, men även svåra ämnen. De projektanställda lyfter upp att strävan är att genom dialogen pratar deltagarna med varandra genom ett gemensamt språk, där man talar om samma saker.

Trepartsamarbete – ett partnerskap

Flera av informanterna tog upp en strävan efter ett arbetssätt, där mötet mellan brukare och professionella, skapar möjligheten att fokus inte utgår från någonderas perspektiv vid en viss tidsperiod av projektet, utan där allas röst samtidigt påverkar utkomsten av beslut. Där brukare, professionella och projektanställda genom ett partnerskap, gemensamt definierar utvecklingsbehoven. Brukare har rätt att föra fram sin sakkunskap ur brukarsynvinkel, medan de professionella för fram ur arbetsplatsens- och arbetserfarenhets synvinkel samt projektanställda ur en teoretisk synvinkel.

Att det inte är bara brukaren som definierar hur den vill ha det utan att det är dels brukaren, men så är det också professionella tillsammans funderar på situationen – hur kan man komma vidare.

Brukarperspektivet är viktigt, men sen ännu ett steg längre skulle ju kunna vara att man är medforskare, att man funderar tillsammans.

Man strävar då till att alla tre parter funderar tillsammans och att genom detta möte skapas det utrymme för brukarnas erfarenheter. De projektanställda lyfter upp att detta förutsätter att de professionella reviderar sin roll och sin andel. Utmaningen ligger i att professionella kanske ännu inte är helt mogna att arbeta jämställt med brukare.

Innovativt angreppssätt med och för att nå brukarna

En metodmässig innovativ approach handlar om att tänka utanför de metodmässiga val som vanligtvis görs idag och inte endast låsa sig vid tidigare beprövade metoder. Att hitta nya flexibla och alternativa lösningar att nå brukare, som även känns lockande och givande för brukaren.

Att man måste hela tiden fundera på nyare flexibla lösningar, alternativa och annorlunda lösningar. Det handlar nog mera om det och inte om att brukarna inte skulle vara angelägna om att säga hur saker ter sig från deras synvinkel. Jag tror att enkla sanningar behöver man stanna upp inför. Att åtminstone inte gå i den fällan att man från början tänker ” att de vill nog inte vara med” Och det är inte så stor idé att vi frågar, för de brukar nog inte. Visst vill dom, brukarna och de unga, vara med. Det är bara vi som måste fundera på sättet att arbeta tillsammans och göra det intressant och att det känns att det är någon idé.

Detta innebär även att hitta nya sätt att involvera brukare i processen och att sträva till att involvera brukarna som jämställda parter. Några av de projektanställda lyfter även upp att man bör vara vaksam på att inte föreställa sig att brukare inte har ett intresse att vara med i utvecklingsarbete eller inte ha åsikter de vill dela, utan det handlar då om att projektanställda behöver kunna göra det intressant och attraktivt att delta.

6.3.2 En möjlighet att involvera brukare genom brukarrepresentation

Olika möjligheter att involvera brukarna har två underteman, *brukarrepresentation i styrgrupp* och *brukarexpert/brukarråd i utvecklingsarbete*. Brukarnas medverkan och inflytande innebär tankar kring olika möjligheter att involvera brukargrupper och utöka deras inflytande. Informanterna har delade åsikter kring vilka metoder som kan vara lönsamma att pröva på och samtliga informanter betonade den etiska aspekten i de här frågorna. Redan existerande metoder som brukarråd och brukarexpert är relativt nya sätt genom vilka man kan ta till vara brukarnas erfarenhet, men på svenska finns det än

så länge en relativt liten grupp utbildade brukare experter. Brukarrepresentation i styrgrupp delar även åsikterna bland de projektanställda.

Brukarrepresentation i styrgrupp

Brukarrepresentation i styrgruppen ses ur olika synvinklar bland informanterna. Två av informanterna ser att man bör sträva till brukarrepresentation i styrgrupp, men då ur en siffermässigt jämställd utgångspunkt där brukarna till antalet är lika många som de professionella. Övriga informanter ser det som oetiskt att involvera brukare, där brukaren inte skulle vara jämställd med övriga deltagare i styrgrupp.

Jag tilltalas nog av tanken att ha – svänga på projektvärlden. Att skulle man kunna få brukarrepresentationen starkare i ett styrgruppsammanhang. Då mera än att det är en representant som sitter med många professionella. Utan att det då är siffermässigt jämställt.

Kan man då inte tänka att det faktiskt ska ha en betydelse – flera brukare, så att de kan påverka utgången. Så att man inte bara en röst där, så fortsätter man ändå som man alltid har planerat. Upplägget där behöver man fundera på så att representationen blir starkare.

Ett retoriskt brukardeltagande i styrgrupp, där brukaren ensam skall representera brukargruppen och brukarnas röst inte har samma “värde” som övriga styrgruppsmedlemmar, motsätter sig alla informanter. De som är för brukarrepresentation i styrgrupp anser att det då ska ske på ett jämställt sätt, där brukarnas röster är lika värda.

Brukare experter/brukarråd i utvecklingsarbete

Några av informanterna anser att brukare experter/brukarråd i utvecklingsarbete är en grupp brukare man skulle kunna använda sig av. Denna grupp skulle till exempel kunna vara bollplank i utvecklingsarbetet. Brukare experter/brukarråd skulle även kunna vara med redan i planeringsskedet av projekt.

Att på nåt sätt ännu tydligare prioritera när man planerar projekt och genomför projekt. Det finns kanske en liten tendens till att man skriver projektplan väldigt brett och sen skalar man bort. Att tydligare ha en klar syn vi vill satsa på, det här e det vi kör på (brukarmedverkan). Sen får det också misslyckas.

Man sku säkert få handplocka en del, var hittar man ungdomar, få med en sån grupp. Jobba med vissa teman – på vissa nivåer, men det kräver lite mera tid just då när man gör det och engagemang.

De projektanställda ser erfarenhetsexperter som en trend som kommer och som utvecklats under de år arbetet med de två olika projekten framskridit, men att en del

brukargrupper ännu inte är representerade. En av informanterna lyfter även upp att ett arbete med brukargrupper kan kräva mera tid och engagemang, men att det kan ge nya infallsvinklar och utvecklingsmöjligheter. Om brukarmedverkan skall ingå i ett projekt kräver detta tydliga prioriteringar, det behöver få ett tydligt fokus både i projektplanen och i genomförandet av projektet.

6.3.3 Utveckla med och via professionella

Det tredje huvudtemat bestod av två underteman, *utveckla tillsammans med och via professionella* samt *brukarnas röst via de professionella*.

Utveckla tillsammans med och via professionella

Utveckla tillsammans med och via professionella handlar om att närma sig professionella på ett sätt som väcker förtroende och försök till att skapa en positiv syn på brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete, hos professionella. Professionella sågs som vägen till brukarna, av alla informanter. Vilket, ur den synvinkel, är byggandet av en god relation till de professionella väldigt viktig.

Personalen är vägen till ungdomarna – att kunna arbeta med delaktigheten. Om personalen har förtroende för projektpersonalen eller projektet målsättningar är det kanske lättare att komma fram till ungdomarna. Om det gäller ett helt nytt projekt är det ju det som står framför – att bygga upp kontakterna.

Jag tror att det krävs en attitydförändring hos personalen överlag. Jag tror att vi är på rätt väg, men det krävs mycket arbete ännu.

Man vill försöka förändra och förbättra inställningen bland professionella till brukarnas involvering och medverkan. Man vill dock inte belasta professionella och verksamheterna för mycket.

Brukarnas röst via de professionella

Brukarnas röst via professionella handlar om att komma runt utmaningen att involvera brukare i utvecklingsprocessen. Det betyder att närma sig brukarna via professionella, som ett alternativ om det finns utmaningar att nå brukarna direkt eller utmaningar i att engagera brukarna.

Att om det är svårt att få tag på brukarna så kan man närma sig personalen på gräsrotsnivå. Inom social rapportering brukar man tala om att personalen på gräsrotsnivå har en väldigt bra insyn i hur klienterna resonerar. Och det tycker jag nog att man har märkt att dom pratar ofta med ungdomars röst.

Informanterna anser också att professionella ofta talar med brukarnas röst, uttalar sådant som brukarna i ett tidigare skede har diskuterat eller uttryckt med de professionella och att detta kan ses som möjligheten att få brukarnas syn på processen. De projektanställda anser att de professionella har möjligheten att skapa goda relationer till brukaren och har genom det kunskap om brukarnas åsikter och erfarenheter.

6.3.4 Etik

Alla informanterna lyfter upp betydelsen av etiska frågeställningar i utvecklingsarbete. Projektpersonal måste ha en stark etiskt ledstjärna i arbetet med brukarna. Vad är tanken och målsättningen med det som genomförs? Etik har ett undertema, *etiska frågeställningar i brukarmedverkan*.

Etiska frågeställningar i brukarmedverkan

Informanterna anser att brukarna inte får känna sig utnyttjad, till exempel i situationer där brukaren kan känna att den endast fungerar som informant. Att engagera brukare i utvecklingsarbetet enbart på ett retoriskt plan, där de i praktiken inte medverkar eller har något inflytande är oetiskt om så utlovats. Frågan om tillräcklig insyn i projekten, som brukaren kan basera sitt val av deltagande på, är väsentligt att reflektera kring. Görs till exempel valet att delta/icke delta av någon professionell/projektanställd utan brukarens vetskap. Aspekten av att projektpersonal använder etiska frågeställningar som ett argument att gömma sig bakom, lyfter några av informanterna även upp. Med detta menas att projektpersonal kanske använder den etiska aspekten som en förklaring till att brukare inte involveras i processen.

Etisk fråga, på vilken tid deltar man? Personalen deltar på arbetstid. Hur ersätter du det? Ersätter du det? Är du villig att betala?

Jag tror mera det sitter i hur vi närmar oss grupperna. Man går kanske bakom det där. Man gömmer sig som professionell bakom det där att man hänger ut. Att kunna tänka åt rätt håll här.

Tankar kring brukarmedverkan i styrgrupp eller brukarråd förutsätter även etisk reflektion anser informanterna. Här är det viktigt att brukare har haft möjlighet att

bearbeta sina erfarenheter samt att de genom sin erfarenhet kan föra en talan för en större grupp av brukare. Kan det finnas en risk att brukare exponeras för sådant de inte är redo för eller har de i förväg kunnat förutsätta vilken inverkan medverkan har. Frågor kring ersättning för brukarnas tid samt involvering är även en etisk fråga. Bör brukare ersättas på samma sätt som professionella och projektanställda får ersättning för sin tid? Några av informanterna lyfter även upp det oetiska i kortvariga projektarbeten som inte förankras i stadigvarande vardagsverksamhet.

6.3.5 Brukarnas delaktighet och empowerment

Huvudtemat *brukarnas delaktighet* innehåller två underteman, *delaktighet – rätten att välja* och *empowerment*. Informanterna lyfte upp betydelsen av brukarnas delaktighet i processen, men även brukarnas rätt att välja graden av delaktighet. Med utvecklingsarbete vill man även sträva till empowerment hos brukaren.

Delaktighet och rätten att välja

Informanterna vill sträva till brukarnas delaktighet i utvecklingsarbeten med brukarmedverkan. Några av dem ville ändå lyfta upp att delaktighet handlar om brukarnas rätt att välja graden av delaktighet samt rätten att fransäga sig delaktigheten.

Jag tänker att delaktighet handlar om att man får säga nej. Och det tycker jag nog att är en viktig del, som man ibland glömmer bort. Om man blivit tillfrågad och man har försökt motivera till det – och man väljer att säga att här går min gräns för hur mycket jag vill vara med. Det kan ändå betyda en ganska stor delaktighet, fast det kanske inte syns i slutändan.

Några av informanterna lyfter upp att projektanställda bör reflektera kring att det som projektanställda upplever som delaktighet, kan hos brukare kännas som utanförskap och vise versa. Att känna delaktighet är subjektivt, på samma sätt som att välja graden av delaktighet eller att säga nej. Strävan efter brukarnas delaktighet i sin egen delaktighetsprocess och genom att medverka känna sig stärkta, anser informanterna är väsentligt. Att brukarna har ett förtroende för projektpersonal, är relevant för att brukare skall känna att de vill vara och är delaktiga.

Empowerment

Empowerment handlar om strävan efter att stärka brukarna genom delaktighet, medverkan, att de får sin röst hörd och genom deras röst påverka hur verksamhetsformerna ser ut.

Då handlar det inte bara om att brukaren är i givande positionen utan också de som får och blir stärkt i sin egen utvecklingsprocess. Det är väl dit man borde komma – att det inte är en belastning utan stärkande och de unga får nåt ut av det själv.

Man vill komma till att utvecklingsarbetet inte är en belastning, utan att man ser att brukarna vill delta och har viktiga saker att säga. Där utvecklingsarbetet kan hjälpa och stöda även brukarens egen utvecklingsprocess.



Figur 3. Upplägg och genomförande av framtida projekt för att stöda brukarmedverkan

7 DISKUSSION

Syftet med studien var att belysa brukarens roll och medverkan i utvecklingsarbete utgående från de projektanställdas erfarenheter. Avsikten var göra en konklusion på hur brukare medverkat i projekt vid FSKC samt utgående från denna studie och tidigare kunskaper inom området lyfta upp centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete. Resultaten visar att brukarna har haft en viss medverkan i utvecklingsprojekten vid FSKC. Heikkilä & Julkunen (2003:4) beskriver brukarmedverkan som en aktiv medverkan i något skede av processen att utforma servicens och tjänsternas utformning. Beresford (2011), Rönmark (2011) & Denvall (2011) menar att brukarmedverkan innebär att det finns en förutsättning för att brukarnas aktivitet har en inverkan på serviceprocessen och att ju tidigare brukarna medverkar i besluts- och utvecklingsprocessen desto reellt större inflytande har de. Ur resultaten framkommer att brukarnas roll och graden av medverkan i projekten Sabir och Delsam, har varierat både i de olika projekten men även i de olika faserna av ett projekt. Resultaten visar att brukarna i praktiken varit involverade genom olika former av intervjuer, i seminarier samt genom Smile-tagging vid upplägget av ett projekt. I Sabir har brukarna inte medverkat utan deltagit som traditionella informanter utan möjligheter att påverka hur materialet samlats in eller tolkats, medan i Delsam har graden av medverkan varierat under de olika projekten, i de olika faserna av projekten samt även i ett och samma projektfas har medverkan och ett eventuellt inflytande varierat. Beresford (2013:142) konstaterar att brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete kan sträcka sig från en passiv till en aktiv medverkan under delar av eller under hela utvecklingsprocessen. Det är vanligt att involvera brukarna till en högre grad vid specifika delar av utvecklingsprocessen (Sweeney & Morgan 2009:32) Resultaten tyder på att så har även varit fallet i Delsam-projekten. Brukarmedverkan har främst ägt rum genom konsultativ medverkan i genomförandefasen. Brukarna har här bjudits in att belysa sina perspektiv på verksamheter och utvecklingsmöjligheter.

Konsultativ medverkan innebär enligt Sweeney & Morgan att brukarnas input läggs till redan existerande upplägg. Brukarna har blivit tillfrågade deras åsikter, för att samla en mera nyanserad bild av utvecklingsbehoven och så som konstaterats sker konsultativ medverkan ofta genom att kommentarer samlas in av brukarna genom gruppdiskussioner i genomförandefasen. Sweeney & Morgan (2009:28) Resultaten visar

att brukarna har fått sin röst hörd och medverkat i utvecklingen av verksamheter samt på individnivå haft en möjlighet att känna sig delaktiga.

Brukarna har medverkat genom olika delaktighets genererande metoder som Framtidsdialoger, Bikva samt Crossroads-verkstad. Ur resultaten framkommer att de metoder som använts i Delsam uppfattats som positiva av både brukare och professionella. Jenssen (2014) konstaterar med erfarenhet från forskningen att liknande metoder inte ställer något hinder för brukarnas medverkan. Brukarnas medverkan i genomförandefasen här även varierat i olika tidsperioder. Sweeney & Morgan (2009:28) anser att konsultativ medverkan begränsar brukarnas roll och för att den här typens medverkan skall vara betydelsefull bör brukarna vara tillräckligt förberedda, informerade om utvecklingsprocessen samt getts möjlighet att diskutera ämnet. Resultaten tyder på att brukarna inte haft insyn i projekten eller fått möjligheten att till exempel sätta sig in i ämnet som utvecklas. Jenssen (2014) & Natland (2014) forskning påvisar att brukarna behöver kunskap i utvecklingsprocessen samt insyn för att kunna delta jämställt, men också för att kunna basera sitt val av delaktighet och involvering i processen eller inte. Nolan (2007:184-185) poängterar att behovet av gemensam förberedelse och träning av alla involverade, eftersom brukarmedverkan förutsätter att alla involverade är villiga att skapa gemensamma värderingar, förtroende samt strävan till jämställdhet. I utvecklingsarbetet har brukarna främst involverats i ett relativt sent skede av utvecklingsprocessen. Rönning (2007:37) konstaterar att om brukarmedverkan sker till exempel endast mot slutet av processen sker ingen verklig medverkan. Resultaten visar även att det finns en viss delad syn på brukarnas möjlighet till inflytande, i och med att möjligheten till förändringar sker via de professionella och ledningen på samarbetsorganisationerna.

Inför Delsam III har brukarna haft ett inflytande på implementeringsfasen genom Smiletaggning. Tillfället för medverkan har varit en session där de kunnat medverka och ha ett inflytande på upplägget, som sedan vidare utvecklats av de projektanställda. På två orter har resultaten använts mera konkret för upplägget av Delsam III och på den tredje orten delvis. Då brukarnas medverkan använts mera konkret har det, enligt Beresford (2013) & Sweeney & Morgan (2009:29), handlat om en bidragande medverkan. Bidragande medverkan innebär att brukarna har en betydande och meningsfull inverkan på utvecklingsarbetet. Här drar forskningen och utvecklingen nytta av brukarnas

erfarenheter och bidrag i processen. Brukaren är här delaktig och brukarmedverkan börjar här få ett erkännande. Jenssen (2014) forskning visar att det finns klara fördelar med att involvera brukare redan i ett tidigt skede av forskningsprocessen. Tews (2008) belyser brukarna tillför signifikant till forskningen med att medverka redan i ett tidigt skede av processen.

Ur detta kan slutsatsen dras att brukarna i delar av processerna haft en möjlighet till reell medverkan och ett visst inflytande. Resultaten visade dock att relativt stora delar av projekten har utförts i samarbete med samarbetsorganisationerna, där man har valt att lägga fokus på att förbättra det mångprofessionella samarbetet samt att utveckla de professionellas kunskaper. Brukarna har medverkat i delar av processerna och haft ett visst inflytande på hur verksamheterna utvecklas, men i slutändan är det upp till de professionella och samarbetsorganisationerna hur man valt att använda denna nya kunskap. För att en genuin brukarmedverkan skall kunna äga rum förutsätter detta att det finns en förutsättning för att brukarnas aktivitet på något sätt har en inverkan på serviceprocessen (Heikkilä & Julkunen 2003:4 & Rönmark 2011:10-11) Rönning (2007:39) menar att verklig brukarmedverkan handlar om att ha delad eller lika makt som övriga involverade i ett utvecklingsprojekt.

Resultaten visar att det har funnits både *framgångar och utmaningar* med brukarmedverkan i projekten, men det kan kanske ändå konstateras att utmaningarna varit något flera. Ur resultaten framkommer att de projektanställda anser att brukarna har haft en möjlighet att få sin röst hörd, att medverka och att brukarna har fått möjligheten att synliggöra viktiga erfarenheter. De projektanställda identifierar att brukarna har betydelsefulla åsikter och erfarenheter att berika utvecklingsprocessen med. Jenssens (2014) forskning visar att i och med brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete har kunnat berika och komplettera den kunskap som samlas in och resultaten har bättre kunnat möta behoven av de som brukar tjänsterna. Resultaten tyder på att det är viktigt att brukarnas bidrag tas tillvara och lyfts fram i sammanhang där de kan påverka utformningen av verksamheter. Adams (2008:39-40) menar att då brukarnas synpunkter hörs, är inflytelserika och resultaten återförs till brukarna ger detta möjligheten för empowerment hos brukaren. De projektanställda anser också att brukarnas medverkan har gett effekter och resultat i samtliga projekt samt i vissa projekt har medverkan direkt kunnat påverka utvecklingen av någon verksamhet. Beresford

(2013:104-105) lyfter upp att fördelarna med brukarmedverkan bland annat är starkare och mera effektiva åtgärder, en mera välgrundad debatt, minimerad risk av att "objektifiera" brukaren, att signalera respekt för de rättigheter och medborgarskapet hos dessa grupper och individer samt uppmuntran till mångfald i diskussionen. Jenssen (2014) konstaterar även att brukarmedverkan sannolikt ökar den producerade kunskapens användbarhet i praktiken. Och genom denna medverkan kan förhållningssätten till brukarnas förbättras samt deras vardagsliv (Beresford 2005:9,12).

Samtidigt visar resultaten att det funnits en del utmaningar i att involvera brukarna i utvecklingsprocesserna. En del planer där brukarna skulle involverats i processen har inte genomförts och de projektanställda ser att brukarmedverkan behöver få en hög och tydlig prioritering för att det under projektprocessen i praktiken skall genomföras. Resultaten tyder på att det har varit utmanande att nå och involvera brukarna i utvecklingsarbetet. Beresford (2005:13) lyfter upp att för att möjliggöra ett brett utbud av brukare som är intresserade av att medverka, bör jämställda möjligheter att medverka utarbetas, garantier om tillgänglighet och stöd samt insyn finnas. Nolan (2011:26-28) reflekterar även kring nödvändigheten att skapa en kontinuitet och förtroende i relationen mellan brukare och de som utför utvecklingsarbetet. Resultaten visar att strävan till att nå brukarna via de professionella har även upplevts som utmanande. De projektanställda reflekterar kring om brukargruppen unga kan vara svåra att engagera än andra brukargrupper. Man funderar även kring om professionella inte ännu är mogna att utveckla genom brukarmedverkan i situationer där de är jämställda med brukarna. Jenssen (2014) identifierar en del utmaningar bland annat behovet av en aktiv dialog, jämställdhet i processen samt etiska dilemman. Hon lyfter även upp behovet av en stor flexibilitet vad gäller brukarnas behov och livssituationer.

Resultaten visar att *projektanställda bör sträva till att inta ett dialogiskt förhållnings- och angreppssätt* för att skapa en miljö som främjar delaktighet och brukarmedverkan. Ur resultaten framkommer att man bör sträva till ett partnerskap mellan brukare, professionella på samarbetsorganisationerna och projektanställda och att dialog ger en möjlighet för att bygga detta partnerskap. Man vill här sträva till skapa mötet där att alla tre parter är jämställda. Tidigare forskning stöder tanken på dialog som metod för att skapa denna relation (Tew 2008 & Natland 2015). Resultaten visar också att genom dialogen och partnerskapet vill man skapa mötet mellan alla parter, där

utvecklingsbehoven och processen skapas utifrån en gemensam utgångspunkt. Tidigare forskning och litteraturen stöder detta tankesätt. Genom dialogen bör man sträva till att alla parter har en jämställd möjlighet att delta, påverka och att det skapas förutsättningar för detta (Seikkula & Arnkil 2005:64-65). Brukarmedverkan i forsknings- och utvecklingsarbete talar om betydelsen av jämställdhet och en aktiv dialog för att skapa en berikande miljö (Beresford 2005:13, Nolan et al. 2007:28). Genom dialogen skapas trygghet och utrymme för alla i konversationen (Seikkula & Arnkil 2005:64-65). Arnkil (2005:91) menar att genom dialogen strävar deltagarna till att skapa en kontext där det finns grund för gemensamma värderingar, uppfattningar och förståelse. Nolan et al. 2007 (189, 195-197), Faulkner (2009:14-15) & Tew (2008) menar att dessa gemensamma värderingar och mål är grunden för ett relationscentrerat arbetssätt. Genom dialogen kan denna relation och partnerskap formas och skapa förutsättningar och utrymme för brukarnas medverkan. Allas bidrag i ett partnerskap bör ses som lika värda. Om så inte sker förminsas partnerskapet och möjligheten att uppnå mångfald, som berikar utvecklingsprocessen.

Beresford (2015:13), Nolan (2007:185-189) & Tew (2008) visar även på att ett partnerskap är ett utmanande sätt att bedriva forsknings- och utvecklingsarbete. Det beror bland annat på maktfördelningen i relationen mellan brukare och utvecklingspersonalen. Tew poängterar behovet av att kunna adressera denna maktobalans för att närma sig ett effektivare partnerskap. För att kunna bygga ett partnerskap behöver brukarna känna sig jämställda med de övriga deltagarna. Natland (2015) & Tew (2008) lyfter upp att detta kräver förberedelse och träning av alla inblandade, men också möjligheten alla för involverade att jämbördigt få sin röst hörd. Speciellt behöver brukarna få kunskaper kring utvecklingsprocessen för att kunna ta den plats som krävs för att alla skall kunna delta jämställt och skapa gemensamma värderingar och mål.

Steel (2005:20) konstaterar att involvering av brukare i utvecklingsarbete handlar om delaktighet. Ett av utvecklingsprojektens delmål är att brukarna skall uppnå delaktighet i processen, men framför allt i sitt eget liv. Resultaten visar på att man genom brukarmedverkan vill sträva till att *brukarna känner sig delaktiga och uppnår empowerment*. Beresford (2013:144-145), Denvall et. al (2011: 12) och Heule (2011:29-31) konstaterar att grundläggande för socialt mobiliserande, brukarmedverkan,

empowerment och delaktighetstanken är att individen är en jämställd medborgare som besitter inneboende resurser som kan mobiliseras och utvecklas. Adams (2008:31) menar att delaktighet innebär en känsla av social gemenskap hos individen och Molin (2004:61) ser att delaktighet är ett samspel mellan individen och den sociala och fysiska omgivningen. Utgående från studien är det svårt att ta ställning till om brukarna själva upplevt sig delaktiga och empowered eller inte, eftersom delaktighet är subjektivt och brukarna har inte involverats i denna studie för att kunna uttala sig om detta. En brukare kan känna sig delaktig, medan en annan kan känna sig exkluderad. Däremot kan konstateras genom svaren i den första forskningsfrågan att brukarnas involvering i projekten främst varit i form av ett kortvarigare deltagande vid ett eller några tillfällen, så direkt delaktighet kan vara svårt att uppnå om brukaren inte från tidigare upplevt sig delaktiga i den verksamheten som utvecklas (Adams 2008:29-31). Cederlund & Berglund (2014:15) menar att delaktighet bland annat innebär hur individen upplever sig uppfattas av andra och en känsla av erkännande av andra. Som brukargrupp är alla olika och resultaten från studien tyder även på att en del brukare säkert varit mera delaktiga, medan andra brukare valt att vara mindre.

Kaste 2012-2015 lyfte upp aktivt medborgarskap, känsla av social delaktighet och jämställdhet för alla. Delaktighet innebär, enligt Kaste, att människor ska få sin röst hörd och kunna påverka när det gäller hur tjänsterna utvecklas. (Kaste 2012-2015:6,19) Ur resultaten framkommer att de projektanställda ser det som en väsentlig del av utvecklingsprocesser med brukarmedverkan, att brukarnas röst blir hörd på ett sådant sätt där de känner sig delaktiga både i processen, men även i sin egen delaktighetsprocess. Adams (2008:30) konstaterar att målet med delaktighet är att berika individer som deltar i beslutfattande och att öka deras makt. Askheim (2007:19-20) menar att det handlar om att stärka självförtroendet och självkontrollen samt att förse individen eller gruppen större färdigheter och kunskaper genom till exempel utbildning, så att de får kraft att ändra på de villkor de befinner sig i. I förhållande till delaktighet i ett utvecklingsprojekt innebär detta att brukarna behöver ges möjlighet att bemyndiga sig denna kraft genom kunskaper i utvecklingsprocessen och i det medverkande som äger rum i utvecklingsarbetet. Brukarna har då möjligheten att uppnå jämlikhet och makt. (Rönning 2007:43, 47)

Resultaten tyder på att de projektanställda anser att det är viktigt att brukarna får ett erkännande för sin insats och att man ser att brukarna ofta har ett intresse och vilja att delta. Resultaten visar även att de projektanställda anser att det är viktigt att utvecklingsarbetet inte blir en belastning för brukarna. Adams konstaterar att en större involvering i beslutsfattande och processer dock inte automatiskt innebär större empowerment. För att brukarna skall kunna känna sig delaktiga och utöva ett större inflytande skulle detta kräva att brukarnas synpunkter hörs, är inflytelserika och resultaten återförs till dem för att både delaktighet och empowerment hos individen ska kunna uppnås (Adams 2008:39-40). Rönning (2007:39-40) konstaterar även att verklig brukarmedverkan handlar om makt, att ha delad eller lika makt som professionella, forskare eller utvecklingspersonal.

7.1 Centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg av utvecklingsprojekt med brukarmedverkan

Utgående från resultatet i denna studie, tidigare forskningen och den teoretisk referensramen lyftes här upp centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete. Dessa centrala punkter framkommer i punktform i bilaga 4. Grunden för de centrala punkterna har diskuterats i diskussionskapitlet och för att undvika upprepningar diskuteras de inte ytterligare. Denna studie, den tidigare forskningen och teoretiska referensramen visar att vid upplägg och genomförande av ett projekt finns det många saker att ta i beaktande och reflektera kring. Centrala punkter för diskussion som framkommit är hurdan roll och medverkan ska brukarna ha i utvecklingsprojektet, vikten av tydlighet i vilken medverkan som erbjuds brukarna, samt när och hur mycket kan brukarna medverka. Behöver och kan alla involverade i processen förberedas och vad kan detta tillföra processen till exempel i form av att brukarna vågar ta sig an en annan roll och därigenom påverka på ett annat sätt? Etiska frågeställningar lyftes upp som viktiga i studien och detta tillför en väsentlig dimension i reflektionen kring alla punkter som sammanställts. Resultaten visade även utmaningen att nå och involvera brukarna. Kan nya innovativa metoder och kanaler stöda möjligheten att nå brukarna? Genom brukarmedverkan i utvecklingsarbete vill man vid FSKC stärka brukarnas delaktighet och empowerment. Vilka roller och en

hurdan grad av medverkan är då kanalen för denna empowerment, men även hur kan denna medverkan påverka utvecklingsprocessen och de resultat man strävar till?

I den tidigare forskningen och teoretiska referensramen lyftes starkt upp jämställdhet, maktfördelningen och ett partnerskap mellan brukare, professionella och forskare/utvecklingspersonal. I resultatet från studien tangeras även ett trepartsamarbete/partnerskap som något att arbeta för och sträva till. Brukarmedverkan i den tidigare forskningen talar för en medverkan där brukarna är jämställda, deltar på lika villkor som de projektanställda och professionella (Jenssen 2014, Natland 2015 & Tew 2008). Dock lyfter den teoretiska referensramen upp att om man vill sträva till ett partnerskap bör man i ingången av projektet vara medveten om att utföra forsknings- eller utvecklingsprocessen som ett partnerskap är troligtvis den mest krävande formen av brukarmedverkan och tar mera tid, men är mera empowering för brukaren (Rose 2009:172-173).

7.2 Kritisk granskning

I detta arbete valde jag att göra en fallstudie med temaintervju och dokumentstudie som datainsamlingsmetoder för att svara på forskningsfrågorna. Fallstudien görs då man vill studera en enhet eller fenomen för att få en djupare helhetsinriktad förståelse av det fenomen som studeras (Merriam 1994: 25). Fallstudien användes som strategi för att få en helhetsbild av hur brukarmedverkan tittar sig i projekten. Som helhet fungerade denna strategi bra, men eftersom studien utgår enbart från de projektanställda synvinkel och brukarna eller de professionella inte involverats i studien, kan det ifrågasättas om det varit en fallstudie som studerat fenomenet helhetsinriktat. Detta i sig kan ses tala mot tanken om brukarmedverkan.

Temaintervjuerna fungerade bra som insamlingsmetod av materialet. Kännspakt för denna metod är att forskaren känner till att informanten har kunskap om området som skall undersökas och deras kunskap om området ställs i centrum. (Hirisjärvi & Hurme 2000: 47-48) De intervjuade hade möjlighet att samtala fritt och materialet var omfattande samt svarade på forskningsfrågorna. Trots att samplet bestod av endast fem informanter, kan det ses som att en stor procent av den ursprungliga populationen deltog eftersom fem av sex projektanställda deltog i studien. Temaintervjuerna gav möjlighet

att intervju alla intresserade projektanställda, trots det geografiska avståndet och tidsaspekter. En fokusgruppsintervju skulle möjligen kunnat ge ett ännu digrare material, men hade uteslutit en del av informanterna. Dokumentstudien fungerade väl som komplement till intervjumaterialet. Dokumenten stödde och gav tydlighet i hur de olika projekten genomförts och brukarnas medverkan i projekten förhållit sig. Däremot kan konstateras att dokumenten är heterogena och bestyrker de projektanställdas uppfattningar, men säger inget om brukarnas subjektiva erfarenheter av brukarmedverkan i projekten. (Bryman 2011:488-489)

Jag upplevde innehållsanalysen som en bra metod för att analysera materialet och finna de väsentliga temana. De deduktiva och induktiva approacherna fungerade väl för att svara på de specifika forskningsfrågorna. I deduktiva analysen baserades på modellen av graden av brukarmedverkan, enligt Sweeney & Morgan, som gav möjlighet att synliggöra brukarnas roll och grad av medverkan i projekten. Enligt Tuomi & Sarajärvi (2009:95-96) innebär detta att den teoretiska delen av studien beskriver den teori eller modell, denna ram används sedan för att styra analysen. Medan den induktiva analysen gav möjlighet att ur materialet finna teman för att svara på andra och tredje forskningsfrågorna (Tuomi & Sarajärvi 2009: 95).

Studien syfte var inte att skapa generaliserbar kunskap, utan att samla specifika erfarenheter från brukarmedverkan i utvecklingsprojekt vid FSKC. Eftersom studien har gjorts endast med fem projektanställda och resultatet är specifikt för FSKC är resultatet inte generaliserbart, men kan svara på behovet att belysa tidigare erfarenheter från brukarmedverkan i utvecklingsarbetet för att användas i framtiden. Eftersom informanterna var fem av sex möjliga går det säkert att räkna ut vem de möjliga informanterna är men materialet är inte av känslig natur. Trots detta har få citat använts så att enskilda projektanställdas kommentarer inte skall kunna härledas. Genom att diskutera resultatet i förhållande till tidigare forskningen och teoretiska referensramen ökade detta studiens trovärdighet.

Resultatet från studien belyser brukarnas medverkan i projekten, framgångar, utmaningar och hinder som framkommit under projektens gång samt kan stöda upplägget av framtida projekt. De centrala punkter som framställts kan även stöda en

diskussion kring upplägg och genomförande av fortsatt utvecklingsarbete med brukarmedverkan.

7.3 Arbetslivsrelevans och förslag till fortsatt forskning

Studien var ett beställningsarbete från FSKC och har fokuserat på brukarmedverkan som redan ägt rum. Strävan har varit att sammanställa centrala punkter för diskussion som stöd för upplägg och genomförande av utvecklingsarbete med brukarmedverkan. Detta med strävan till att stöda brukarnas brukarmedverkan och inflytande i forsknings och utvecklingsarbetet i de verksamhetsmiljöer som FSKC utför utvecklingsarbeten vid i framtiden. FSKC kommer att i framtida utvecklingsarbeten förhoppningsvis dra nytta av dessa rekommendationer, men även dra lärdom av framgångarna och utmaningarna som framkommit i de tidigare projekten. För att få en övergripande bild av hur brukarmedverkan sett ut samt uppfattats, skulle brukarnas synvinkel kunna samlas in. Brukarnas uppfattningar skulle här kunna ge en relevant synvinkel på hur de upplevt sin medverkan och på vilket sätt de upplever att de både skulle kunna medverka samt hur mycket de vill involveras. I denna studie var det inte möjligt att följa upp denna idé, men om ett mastersarbete påbörjas samtidigt som ett utvecklingsprojekt skulle detta säkert vara möjligt. Brukarnas erfarenheter och syn på medverkan och deltagande skulle belysa en brukarmedverkan i utvecklingsarbete på ett helt annat sätt.

Min strävan har även varit att den teoretiska referensramen och tidigare forskningen i studien kan stöda projektanställda i utvecklingsarbete där de strävar till brukarnas medverkan och förhoppningsvis även inflytande. Målet var att resultatet från studien stöder en genuin brukarmedverkan vid upplägg och genomförande av utvecklingsarbete i framtiden, där brukarna är involverade, känner sig delaktiga och har ett inflytande på det utvecklingsarbete av tjänster inom sociala branschen som äger rum och att denna genuina brukarmedverkan i förlängning förbättrar slutmålet, de tjänster som utvecklas.

KÄLLOR

- Adams, Robert. 2008, *Empowerment, participation and social work*, 4 uppl., England: Palgrave Macmillan, 238 s.
- Alvesson, Mats & Sköldbberg, Kaj. 2007, *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur, 597 s.
- Askheim, Ole Petter. 2003, Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work* 6 (3), 229-240 s.
- Askheim, Ole Petter. 2007, Empowerment – olika infallsvinklar, I: O L. Askheim & B. Starrin, red., *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Glerup, s. 18-32.
- Backman, Ann; Koskinen, Raija & Montonen, Mia. 2014, *Projektrapport för Delsam II 2013-2014*, Helsingfors: FSKC, 31 s. Tillgänglig:
http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Delsam%204/Bilaga%2012FSKC%20Arbetspapper%204_2015%20Optima%20och%20After%20Eight%2009_09_2015.pdf Hämtad: 7.4.2015
- Bell, Judith. 2011, *Introduktion till forskningsmetodik*, 5 uppl., Lund: Studentlitteratur, 265 s.
- Barn och ungdomspolitiska programmet 2012- 2015, Tillgänglig:
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM7.pdf?lang=fi> Hämtad 7.11.2015.
- Beresford, Peter. 2005, Theory and practise in user involvement in reserach: making connection with public policy and practise. I: L. Lowes & I. Hulatt, red., *Involving service users in health and social care research*. London: Routeledge, s 6-17.
- Beresford, Peter. 2009, Control, I: J, Wallcraft; B, Schrank & M, Amering, red., *Handbook of service user involvement in mental health research*. Wiley-Blackwell, s. 199-212.
- Bereford, Peter. 2011, Mobilisering, socialt arbete och brukare – ett ömsesidigt givande och tagande, I: V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen, red., *Social mobilisering. En utmaning för socialt arbete*. Glerups utbildning, s. 57-72.
- Beresford, Peter. 2013, From "other" to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research*. Vol. 3, s. 139-148. Tillgänglig: Sage Journal online
- Björkenheim, Johanna; Montonen, Mia; Söderström, Eivor & Österlund-Holmqvist, Eivor. 2013, *Projektrapport Delsam I. Delaktig i samhället 2012-2013. Om stöd till ungdomar på väg in i arbetslivet*, Helsingfors: FSKC, 52 s. Tillgänglig:
http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/PR_01_2013_DelSam%201%2030092013%20FINAL48f6.pdf Hämtad: 19.3.2015
- Bryman, Alan. 2011, *Samhällsvetenskapliga metoder*, 2 uppl., Stockholm: Liber, 690 s.

- Carlberg, Alec. 2006, *Ett bättre liv är möjligt. Om empowerment och social mobilisering*, Stockholm: Equal, 31 s.
- Cederlund, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2014, *Socialpedagogik – pedagogiskt socialt arbete*, Stockholm: Liber, 183 s.
- Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert. 2013, *Demokrati och brukarutvärdering*, Lund: Studentlitteratur, 193 s.
- Denscombe, Martyn. 2009, *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Lund: Studentlitteratur, 445 s.
- Denvall, Verner; Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne, red. 2011, *Social mobilisering*. Malmö: Gleerups utbildning, 238 s.
- Eriksson, Esa; Arnkil, Tom Erik & Rautava, Marie. 2010, *Framtidsdialoger. Handbok för samtalsledare som arbetar med nätverk*, Helsingfors: Institutet för hälsa och välfärd, 114 s.
- Faulkner, Alison. 2009, Principles and motives, I: J, Wallcraft; B, Schrank & M, Amering, red., *Handbook of service user involvement in mental health research*. Wiley-Blackwell, s. 13-24.
- Forskningsetiska delegationen. 2009. *Etiska principer för humanistisk, samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning och förslag om ordnande av etikprövning*. Helsingfors. Tillgänglig: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/etiskaprinciper.pdf>
Hämtad 14.12.2014
- FSKC. 2011, *Handlingsplan för FSKC för åren 2012-2014*. Tillgänglig: http://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/AP_04_2011_FSKC%20Arbetspapper%204_2011_47fd.pdf Hämtad 19.3.2015.
- FSKC. *Verkställighetsplan för Delsam III 2014-2015*, Tillgängig: http://fskc.webbhuset.fi/Site/Data/2067/Files/DelSam%20III%20preliminaer%20verkstaellighetsplan%204_9.pdf, Hämtad 19.3.2015
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn. 1991, *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur. 339 s.
- Heikkilä, Matti & Julkunen, Ilse. 2003, *Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document*. Council of Europe. Report Oktober14, Stakes: Finland, s. 19.
- Hirvijärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000, *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino, 231 s.
- Hultqvist, Sara & Salonen, Tapio. 2011, Brukardelaktighet i välfärdsstaten – retorik och praktik. I: V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen, red., *Social mobilisering. En utmaning för socialt arbete*. Gleerups utbildning, s. 43-56.

- Heule, Cecilia. 2011, Socialt arbete som mobilisering. I: V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen, red., *Social mobilisering. En utmaning för socialt arbete*. Glerups utbildning, s. 19-31.
- Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne. 2011, Språk och begrepp som mobiliserande eller stigmatiserande faktorer. I: V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen, red., *Social mobilisering. En utmaning för socialt arbete*. Glerups utbildning, s. 33-41.
- Hummelvoll, Jan Kåre. 2007, Handlingsorientert forskningssamarbeid_ metodologi, metode og etikk. I: L. Rönmark, red., *Brukarnas roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete*, Växjö: Högskolan i Borås, s. 35-53
- Högnabba, Stina. 2008, *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviontimenetelmän vaikutuksista*. Helsinki: Stakes, 61s.
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Danmark: Studentlitteratur. 315 s.
- Jenssen, Anne-Grete. 2014, User involvement in practice research, *Nordic Social Work Research*. Vol. 4, s. 120-133. Tillgänglig: Sage Journal Online. Hämtad: 12.2.2015
- Karlsson, Per-Åke. 2011, Brukarens roll i några olika utvärderingsmodeller. I: L. Rönmark, red., *Brukarnas roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete*, Växjö: Högskolan i Borås, s. 59-72
- Kristiansen, Arne. 2011, Forskning som resurs i social mobilisering, I: V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen, red., *Social mobilisering. En utmaning för socialt arbete*. Glerups utbildning, s. 73-86.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2009, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur, 370 s.
- Koskinen, Raija. 2015 Ungas erfarenhet av vuxna i skolvården – Crossroads-modellen, våra liv möts i vägskalet, Helsingfors: FSKC, 30 s. Tillgänglig: http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Delsam%204/FSKC%20Arbetspapper%202_2015%20Crossroads-modellen%2023062015.pdf Hämtad: 12.10.2015
- Krogstrup, Hanne. 2016, *The innovative capacity of the BIKVA model* [muntl.] Föreläsning. 14.3.2016
- Krogstrup, Hanne. 2004, *Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli*, Stakes, 32 s.
- Merriam, Sharan B. 1994, *Fallstudie som forskningsmetod*, Studentlitteratur, 228 s.
- Minogue, Virginia. 2009, Conslutation, I: J, Wallcraft; B, Schrank & M, Amering, red., *Handbook of service user involvement in mental health research*. Wiley-Blackwell, s. 153-168.

- Molin, Martin. 2004, Delaktighet inom handikappområdet – en begreppsanalys, I: *Delaktighetens språk*, Studentlitteratur, s. 68-81.
- Montonen, Mia. 2015, *Delsam- Delaktighet i samhället III 2014-2015*, Helsingfors: FSKC. 19 s. Tillgänglig: http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Delsam%204/FSKC%20Rapporter%202_2015%20DelSam%20III%2030_09_2015.pdf Hämtad: 10.10.2015
- Montonen, Mia & Söderström, Eivor. 2011, *Utvärdering av Sabir*, Helsingfors: FSKC, 55, Tillgänglig: s. http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/AP_06_2011_FSKC%20Arbetspapper%206_2011%20SABIR%20fi_naldce7.pdf Hämtad: 22.3.2015
- Natland, Sidsel. 2015, Dialogical communication and empowering social work practice. *Journal of evidence-informed social work*, vol. 1, s. 80-91, Tillgänglig: SAGE Journals Online. Hämtad: 14.4.2015
- Nolan, Mike; Hanson, Elisabeth & Magnusson, Lennart. 2007, *User participation in health and social care research*, Berkshire: Open University press, 256 s.
- Nolan, Mike; Hanson, Elizabeth & Magnusson, Lennart. 2011, User involvement in research and development in health and social welfare: Some key concepts and their application using a relational approach, I: L. Rönmark, red., *Brukarnas roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete*, Växjö: Högskolan i Borås, s. 21-32
- OECD. 2011, *Together for better public services: partnering with citizens and civil society*, OECD publishing, 119 s.
- Patel, Runa & Davidson, Bo. 2003, *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur. 149 s.
- Politikprogrammet för barn, unga och familjer. 2007, Tillgänglig: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2011/j6-politiikkaohjelmien-loppuraportti/pdf/fi.pdf>, Hämtad 25.9.2012
- Regeringsprogrammet. 2014, Tillgänglig: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Regeringsprogrammet+-+Alexander+Stubbs+regering/b54851e3-e2e6-428c-8ca3-ea8ca3335644> Hämtad. 19.3.2015
- Rose, Diana. 2009, Collaboration, I: J, Wallcraft; B, Schrank & M, Amering, red., *Handbook of service user involvement in mental health research*. Wiley-Blackwell, s. 169-180.
- Rönmark, Lars. red. 2011, *Brukarens roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete*. Växjö:Högskolan i Borås, 249 s.
- Rönning, Rolf. 2007, Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor? I: O L. Askheim & B. Starrin, red., *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Glerup, s. 33-47.

- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom-Erik. 2005, *Sociala nätverk i dialog*. Frölunda: Mareld. 188 s.
- Social- och hälsovårds ministeriet. 2012, *Det nationella utvecklingsprogrammet- Kaste 2012-2015*. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer. 2012: 20
Tillgänglig: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=51_97397&name=DLFE-18304.pdf
Hämtad 10.10.2012.
- Social och hälsovårdsministeriet. 2015, *Kompetenscenter inom sociala området*.
Tillgänglig: http://www.stm.fi/sv/social_och_halsotjanster/ansvar/kompetenscenter Hämtad.
30.3.2015
- Socialvårdslagen*. 30.12.2014/1301. Finlex. Tillgänglig:
[http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301?search\[type\]=pika&search\[pika\]=socialv%C3%A5rdslog](http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301?search[type]=pika&search[pika]=socialv%C3%A5rdslog)
Hämtad 13.4.2015
- Socialstyrelsen. 2003, *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. s. 109
Tillgänglig: http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10634/2003-110-10_200311010.pdf. Hämtad 30.1.2014
- Socialstyrelsen. 2012, *Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning om forskning och praktik*. s. 64. Tillgänglig:
<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18536/2011-12-20.pdf> Hämtad. 30.1.2014
- Steel, Roger. 2005, Actively involveing marginalized and vulnerable people in research, I: L. Lowes & I. Hulatt, red., *Involving service users in health and social care research*. London: Routedledge, s. 18-29.
- Sweeney, Angela & Morgan, Louise. 2009, Levels and stages, I: J, Wallcraft; B, Schrank & M, Amering, red., *Handbook of service user involvement in mental health research*. Wiley-Blackwell, s. 25-36.
- Söderström, Eivor. 2015, *Utvärdering av Delsam-projekten 2012-2015*. Helsingfors: FSKC. 28 s. Tillgänglig:
http://www.fskc.fi/Site/Data/2067/Files/FSKC%20Rapporter%201_2015%20Utva%CC%88rdering%20av%20Delsam-projekten%202012-2015%2019082015.pdf Hämtad: 22.3.2015
- Tew, Jerry. 2008, Reseaching in partnership. Reflecting on a collaborative study with mental health service users into the impact of compulsion. *Qualitative social work*, vol 7 (3), s. 271-287, Tillgänglig: SAGE Journals Online. Hämtad: 13.5.2016.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2013, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, Helsinki: Tammi, 182 s.
- Yin, Robert K. 2007, *Fallstudier: desig och genomförande*, Liber, 208 s.

Namn, bakgrund – vilket projekt, hur länge arbetade du med det, utbildning?

Teman 1: Ungas roll och inflytande i utvecklingsarbete

- Hur har ungas roll och medverkan sett ut?
- Var i processen var ungas medverkan möjlig?
- Vilken insyn hade de unga i projektet?

Tema 2: Framgångsfaktorer och problem under utvecklingsarbetet

- Vilka framgångsfaktorer och problem har identifierats under projektets gång?
- Fanns det yttre faktorer som påverkade de ungas möjligheter att medverka?

Tema 3: Upplägg och genomförande av framtida projekt med brukarnas medverkan och inflytande – bra att tänka på?

- Finns det ytterligare möjligheter som inte genomfördes under projekten till inflytande?

Bästa ??

Jag kontaktar dig angående mitt masterarbete som jag utför vid yrkeshögskolan Arcada. Arbetet utförs för FSKC och arbetstitel för arbetet är: Ungas brukarmedverkan i utvecklingsarbete. Jag gör en granskning av ungas roll och medverkan i forsknings och utvecklingsprojekt vid FSKC. Syfte med mitt examensarbetet är att belysa brukarens roll och medverkan. Avsikten är granska hur unga brukare medverkat i projekt vid FSKC samt göra upp en checklista som stöd för fortsatta utvecklingsarbeten. Slutprodukten av mastersarbetet blir en checklista som skall stöda vid upplägget av nya utvecklingsprojekt vid FSKC.

Jag önskar nu intervjua dig i form av projektarbetare/tidigare projektarbetare vid FSKC. Jag kommer att använda mig av temaintervju och önskar få banda in intervjun, för senare transkribering. Materialet är konfidentiellt och intervjuerna kommer endast att ses av mig. Deltagandet är frivilligt, men ditt deltagande, i form av expert, är självklart viktig för att få ett så omfattande material som möjligt. Intervjuerna kommer att ske i maj-juni och vid behov kommer jag gärna till er! Jag kontaktar en i senare skede för lämplig tid och plats.

Kontakta mig gärna angående frågor!

Grankulla, April 2015

Johanna Baarman

johanna.baarman@sveps.fi

Handledare från Arcada

Överlärare Åsa Rosengren

asa.rosengren@arcada.fi

Projektrapporter, arbetspapper, pro gradu arbeten och skriftlig dokumentering från samtliga projekt som använts i dokumentstudien.

Montonen, Mia & Söderström, Eivor. *Utvärdering av SABIR*. FSKC Rapporter 6/2011

Montonen, Mia. *SABIR 2 mellanutvärdering*. FSKC

Montonen, Mia. *Utvärdering av SABIR 2*. FSKC

Söderström, Eivor & Backman, Ann. *Kraft genom samverkan – en arbetsmodell för inledande samarbete*. FSKC Rapporter 4/2011

Kraft genom gemenskap – arbetsmodell för inledande samarbete. Broschyr över samverkansmodellen

SABIR: Implementeringsplan 2013. FSKC

Björkenheim, Johanna; Montonen, Mia; Söderström, Eivor & Österlund-Holmqvist, Eivor. *Projektrapport Delsam I, Delaktig i samhället 2012-2013. Om stöd till ungdomar på väg in i arbetslivet*. FSKC: Rapport 1/2013.

Björkenheim, Johanna. *Sammandrag av seminariedagen*. 30.1.2013. FSKC

Österlund-Holmqvist, Eivor & Söderström, Eivor. *Ungdomarnas röst i dialoger och intervjuer inom Delsam-projektet*. Powerpoint presentation vid seminariet. 30.1.2013.

Ladys and gentlemen.. and sossetants. We present to you; vad de unga anser om... Power point presentation vid seminariet 30.1.2013.

Delaktighet. Ungdomsverkstaden Koi. Ett bildspel för Delsam.seminariet 30.1.2013. Power point presentation vid seminariet 30.1.2013.

Backman, Ann; Koskinen, Raija & Montonen Mia. *Projektrapport för Delsam II 2013-2014*. FSKC: 3/2014

Ungas delaktighet i samhället – målsättning för Delsam II. FSKC

Backman, Ann & Nyman, Hanna. *Utvidgad handledning – vägen till sysselsättning för unga vuxna*. FSKC: Rapport 1/2014.

Smile-tagging – metodbeskrivning. FSKC

Backman, Ann. *Processer inom sysselsättning i social arbete med ungdomar och unga vuxna – inom Korsholm kommun*. FSKC: 2014.

Delsam seminariet den 18.11.2013. Sammandrag av seminariedagen för professionella 18.11.2013. FSKC.

Nyman, Hanna. *Ungdomars attityder till arbete – en kvalitativ undersökning om arbetets betydelse*. 2014. Pro Gradu-avhandling.

Lindvall, Ida. ”*Det är svårt när man börjar blanda äpplen och päron i fruktkorgen gladeligen*”- en studie om samarbetets utmaningar i ungdomsarbete. 2014. Praktikforskningsrapport.

Österlund, Eivor. *Framtidsdialoger med unga. Med framtidsdialoger kan vi bygga nätverk och bemöta ungdomarna*. Powerpoint presentation vid seminariet 18.11.2013.

Verkställighetsplan för Delsam III 2014-2015. FSKC.

Montonen, Mia. *Delsam- Delaktighet i samhället III 2014-2015*. FSKC: 2015

Projektresultat från Delsam i Österbotten. FSKC

Backman, Ann & Söderström, Ann. *Möjliga utvecklings- och samarbetsområden mellan Optima och ungdomsverkstäder*. FSKC: 2014

Backman, Ann & Söderström, Eivor. *Förslag på samarbete mellan After Eight och Optima*. FSKC: 2015

Koskinen, Raija. *Ungas erfarenheter av vuxna i skolvärlden – Crossroads-modellen, våra liv möts i vägskälen*. FSKC: 2015

Koskinen, Raija & Puustinen, Annika. *På spaning efter självförtroende som flytt – personalen och unga på ungdomsverkstäder*. FSKC: 2015

Söderström, Eivor. *Utvärdering av Delsam projekten 2012-2015*. FSKC: 2015

Sammanfattning från Delsam-seminariet 5.2.2015. FSKC

Koskinen, Raija. *Mångprofessionellt utvecklingsarbete med unga i risk för marginalisering*. Kursprogram för specialkurs vid Svenska Social- och kommunalhögskolan 12.3.2015.

Backman, Ann & Koskinen, Raija. *Käytäntötutkimus työssä – kokemuksia nuorten kanssa tehdystä tutkimuksesta*. Presentation av Delsam-projektet på Työelämän tutkimuspäivät 6-7.11.2014.

Korsholms kommun. *Information om olika former av sociala tjänster i Korsholm*. Broschyr.

Brukarnas roll och medverkan och vikten av tydlighet i vad som erbjuds

- Vilken roll kan brukarna ha?
- Vilken grad av medverkan kan brukarna ha och vilken grad vill man uppnå?
- I vilka faser kan brukarna medverka?
- Hurdan medverkan vill man sträva till?
- Har brukarna inflytande på processen och val som görs?

Brukarnas kunskaper i utvecklingsprocesser

- Behöver alla involverade förberedas?
- Kan man förse brukarna med kunskaper kring utvecklingsprocessen?
- Vad kan det tillföra processen om brukarna får kunskapen och självförtroendet att våga ta sin roll och säga sin åsikt, ta utrymme och påverka?

Jämställdhet och partnerskap i utvecklingsarbete

- Hurdan relation till brukaren vill man upprätta?
- Dialogens möjligheter till brukarmedverkan. Vad innebär detta i praktiken?
- Kan och vill man sträva till ett jämställt partnerskap mellan brukare, professionella och projektanställda?
- Hur adressera eventuell makt/maktobalans i relationen?
- Vilken och vems kunskap räknas?

Etiska frågeställningar

- Vilka etiska frågor innebär brukarmedverkan?

Att nå och involvera brukargruppen

- Genom vilka kanaler kan brukargruppen nås?
- Nå brukarna via professionella?
- Finns det andra möjliga metoder för att nå och involvera brukare?
- Kan brukare experter involveras?

Empowerment genom delaktighet i processen

- Om man vill sträva till brukarnas empowerment, hur uppnår man detta?
- Vilken insyn har brukarna i processen, som de kan basera sitt val av medverkan på?

Viktigt att prioritera brukarmedverkan redan i projektplaner och att följa upp denna prioritering

- Hur hög prioritet har brukarmedverkan i utvecklingsarbetet?

Projektid och projektfinansiering

- Vad kan man göra under den tidsram som ges?
- Finns det möjligheter och hinder?
- Finns det möjligheter att ersätta brukare för deras tid? Hur ersätts de?
- Vad innebär detta etiskt?

De projektanställdas eget förhållningssätt och roll