

	lav	høy
kv.	7,6	5,3
menn	2,4	6,2



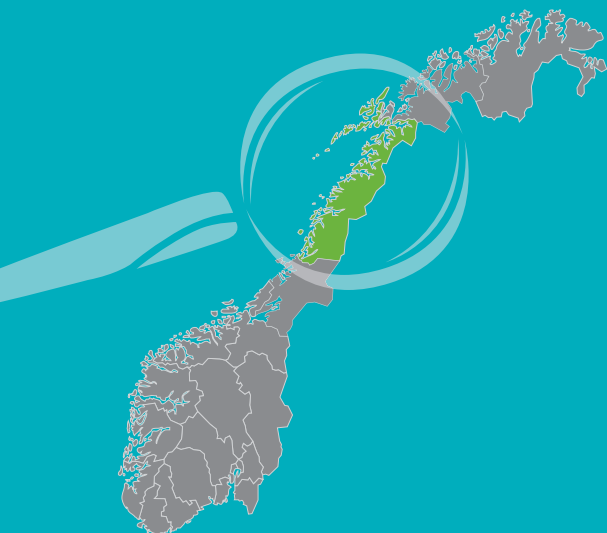
Nye samarbeidsformer - nye læringsformer?

→ se Weber (1971)

Sluttrapport fra evalueringen av forsøket
Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)



Trude Gjernes
Trond Bliksvær



Nye samarbeidsformer – nye læringsformer?

**Sluttrapport fra evalueringen av forsøket
Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)**

av

**Trude Gjernes
Trond Bliksvær**

NF-rapport nr. 7/2011

ISBN-nr.: 978-82-7321-614-4

ISSN-nr.: 0805-4460

REFERANSESIDE

— Rapporten kan også bestilles via nf@nforsk.no

Tittel Nye samarbeidsformer – nye læringsformer? Sluttrapport fra evalueringen av forsøket Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)	Offentlig tilgjengelig: Ja	NF-rapport nr.: 7/2011
	ISBN nr. 978-82-7321-614-4	ISSN 0805-4460
	Ant. sider og bilag: 122	Dato: Mars 2011
Forfattere Trude Gjernes Trond Bliksvær	Prosjektansvarlig (sign.): Trude Gjernes	
	Forskningsleder: Terje Olsen	
Prosjekt 1102	Oppdragsgiver: Arbeids- og velferdsdirektoratet	
	Oppdragsgivers referanse: Edith Lindstad	
Sammendrag HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) ble igangsatt i 2006 som et femårig forsøk. Siktemålet er å styrke kunnskap og kvalitet i kommunale sosiale tjenester/NAV ved å videreutvikle og utvikle nye og likeverdige samarbeidsformer mellom kommunale sosiale tjenester/NAV, forskning, utdanning og brukere. Forsøket skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom partene i forsøket, styrke praksisbasert forskning og styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse i kommunale sosiale tjenester/NAV. Forsøket pågår i Osloregionen, Agder, Midt-Norge og Stavangerregionen. Nordlandsforskning har evaluert forsøket på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.	Emneord HUSK Partnerskap Likeverdighet Sosialt arbeid Praksisbasert forskning Keywords Partnership Equity Social work Practice based research	
Andre rapporter innenfor samme forskningsprosjekt/program ved Nordlandsforskning	Salgspris NOK 150,-	

Nordlandsforskning utgir tre skriftserier, rapporter, arbeidsnotater og artikler/foredrag. Rapporter er hovedrapport for et avsluttet prosjekt, eller et avgrenset tema. Arbeidsnotat kan være foreløpige resultater fra prosjekter, statusrapporter og mindre utredninger og notater. Artikkel-/foredragsserien kan inneholde foredrag, seminarpaper, artikler og innlegg som ikke er underlagt copyright rettigheter.

FORORD

Nordlandsforskning har på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) evaluert forsøket med Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK). HUSK ble igangsatt som et 5-årig forsøk og den overordnede målsettingen har vært å styrke kunnskap og kvalitet i kommunale sosiale tjenester og NAV. Evalueringen har pågått siden 2007. Det er tidligere publisert to delrapporter fra evalueringen. Dette er sluttrapporten. Kapitlene 1 og 2 er skrevet av Trond Bliksvær. Kapitlene 3, 4, 5,6 og 7 er skrevet av Trude Gjernes. Bliksvær har også hatt ansvaret for sammendraget og deler av pkt 7.1.

Nordlandsforskning takker Arbeids- og velferdsdirektoratet ved Edith Lindstad for godt samarbeid i forbindelse med evalueringen. Vi vil også takke HUSK-kommunene og kontrollkommunene som tok seg tid til å svare på våre spørreskjemaundersøkelser. Vi retter også en stor takk til deltakerne i HUSK som har delt sine kunnskaper og oppfatninger med oss gjennom intervju og i uformelle samtaler på seminarer, møter og konferanser i prosjektperioden. Samtidig benytter vi anledningen til å takke Mårten Söder og Terje Olsen, Nordlandsforskning, for kommentarer og innspill i forbindelse med sluttrapporten.

Bodø mars 2011

INNHold

FORORD.....	1
SAMMENDRAG	4
SUMMARY	21
1. INNLEDNING.....	26
1.1 BAKGRUNNEN FOR HUSK.....	26
1.1.1 Oppstarten og erfaringer fra andre	27
1.1.2 Målsettingene for HUSK.....	29
1.2 ORGANISERINGEN AV HUSK	30
1.2.1 Sentral prosjektorganisering.....	30
1.2.2 Lokal prosjektorganisering.....	31
1.2.3 Organisering fremover – hva når prosjektperioden er over?.....	32
1.3 SLUTTRAPPORTENS PROBLEMSTILLINGER	33
1.4 SLUTTRAPPORTENS KAPITLER	34
2. METODISK TILNÆRMING I EVALUERINGEN	35
2.1 DESIGN.....	35
2.2 EVALUERINGENS DELSTUDIER.....	36
2.2.1 De kvalitative undersøkelsene	37
2.2.2 De kvantitative undersøkelsene.....	38
2.2.3 Spørreskjemabasert undersøkelse for brukere av sosialkontor	41
3. TEORETISK INNFALLSVINKEL	43
3.1 INNLEDNING.....	43
3.1.1 HUSK – partnerskap eller nettverk?	45
3.1.2 Status, roller og makt	47
3.1.3 Praksisbasert forskning og kunnskapssyn.....	51
3.1.4 Hvordan videreføre HUSK?	52
3.2 OPPSUMMERING	53
4. FORPLIKTENDE OG LIKEVERDIG SAMARBEID MELLOM FORSKNING, UTDANNING, SOSIALTJENESTEN OG BRUKERE	56
4.1 INNLEDNING.....	56
4.2 ORGANISERINGEN AV HUSK	56
4.2.1 Ledelse og deltakelse	58
4.3 HVILKEN ROLLE HAR AKTØRENE I HUSK PÅ LOKALT NIVÅ?	59
4.3.1 Forskerrollen.....	59
4.3.2 Brukerrollen	61
4.3.3 Praktikerrollen	67
4.4 PARTENE, SAMARBEID OG MAKT	71
4.5 OPPSUMMERING	74

5.	PRAKSISBASERT FORSKNING I SOSIAL TJENESTEN	78
5.1	INNLEDNING	78
5.2	HVILKE TYPER PRAKSISBASERT FORSKNING ER VEKTLAGT?	79
5.2.1	<i>Prosjekttipe, metode, målgruppe og kunnskapstype</i>	79
5.2.2	<i>Praksisbasert forskning – antall og fordeling</i>	85
5.3	REPRESENTERER FORSKNINGEN I HUSK EN GENERELL STYRKING AV PRAKSISBASERT FORSKNING?	88
5.3.1	<i>Erfaringskunnskap og brukerorientering</i>	89
5.3.2	<i>Behov for modeller</i>	91
5.3.3	<i>Kunnskapssyn</i>	93
5.3.4	<i>Hvem har deltatt i prosjektene?</i>	93
5.4	OPPSUMMERING	94
6.	KUNNSKAP SOM GRUNNLAG FOR PRAKSISUTØVELSE	96
6.1	INNLEDNING	96
6.2	HAR HUSK STYRKET KUNNSKAPEN?	96
6.2.1	<i>HUSK og erfaringskunnskap</i>	97
6.3	HAR KUNNSKAPEN STYRKET PRAKSISUTØVELSEN?	99
6.4	OPPSUMMERING	103
7.	AVSLUTNING	105
7.1	VIDEREFØRING	110
	REFERANSER	113
	VEDLEGG	117
	HOVEDRESULTATER DELRAPPORT 1 OG 2	117

SAMMENDRAG

Denne sluttrapporten sammenfatter resultatene fra evalueringen av forsøket HUSK. Nordlandsforskning har fulgt forsøket siden 2007, og har underveis publisert to delrapporter fra evalueringen. Den første (Gjernes mfl. 2008) var en rapportering basert på datainnsamlingen i 2007 og 2008, den andre (Gjernes mfl. 2010) var basert på de data som ble samlet inn innen utgangen av 2009.

Rapporten er en oppsummering og videre analyse basert på de to tidligere delrapportene, og der hensikten er å løfte diskusjonen til en mer overordnet drøfting av HUSK i forhold til målsettingene med forsøket. Det er ikke utført nye datainnsamlinger siden forrige delrapport, ut over de møtereferater og dokumenter som regelmessig har blitt oversendt oss fra prosjektledelsen i HUSK.

Dette sammendraget inneholder hovedpunktene fra de ulike kapitlene i sluttrapporten. Sammendraget presenterer således ikke nye momenter eller konklusjoner.

Forsøket HUSK

HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) ble igangsatt i 2006 som et femårig forsøk med den overordnede målsetting å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten/NAV gjennom å videreutvikle og utvikle nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere. Det var Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) som iverksatte forsøket i 2006. I mars 2008 ble ansvaret for den kommunale sosialtjenesten på direktoratsnivå overført fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Ansvaret for forsøket HUSK ble samtidig overført til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Forsøket finansieres av Arbeidsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet. HUSK var opprinnelig femårig (2006-2010), men ble i 2009 utvidet med ett år (2006-2011).

Forsøket bygger på tidligere kompetansesatsinger, som Utviklingsprogrammet (1991-1994), Styrkingsprogrammet (1994-1997) og Handlingsplanen Kunnskap og brubygging (1998-2001). HUSK skiller seg samtidig fra disse kompetansesatsingene ved at brukere, praktikere, forskning og undervisning skal være *likeverdige* parter i HUSK. Begrunnelsen er at samtlige parter innehar kompetanse som er ulik, men ikke desto mindre av verdi for sosialtjenesten og som samlet sett kan øke kvaliteten på det sosiale arbeidet.

Det var fire universitets- og høyskolemiljøer som, etter en utlysnings- og søknadsrunde, ble invitert til å ta ansvar for å etablere hvert sitt HUSK-forsøk i sin region. Hver av disse etableringene representerer det som i forsøket har blitt omtalt som et "lokalt prosjekt". De fire lokale prosjektene er:

- **HUSK Stavangerregionen:** ledet av Universitetet i Stavanger (UiS)
- **HUSK Midt-Norge:** ledet av Universitetet i Trondheim (NTNU) og Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST),
- **HUSK Osloregionen:** ledet av Høgskolen i Oslo (HiO) og Diakonhjemmet Høgskole (DIASOS)
- **HUSK Agder:** ledet av Universitetet i Agder (UiA) (frem til 2007 Høgskolen i Agder (HiA)).

Hvert av disse fire lokale prosjektene har videre opprettet en rekke "delprosjekter", som helt eller delvis har vært finansiert gjennom årlige tilskuddsmidler fra direktoratet via hvert lokalt prosjekt. Vi viser til de to tidligere delrapportene (Gjernes mfl. 2010, Gjernes mfl. 2008) for en nærmere presentasjon av hvert av de lokale prosjektene og de enkelte delprosjektene.

Målsettingene for HUSK

Den overordnede målsettingen for etableringen av HUSK ble forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten ("... og bedre skal det bli!", SHdir 2005). Man tok utgangspunkt i de sentrale innsatsområdene i den nasjonale kvalitetsstrategien, som er:

- styrking av utøveren
- styrking av brukeren
- forbedring av ledelse og organisasjon
- styrking av forbedringskunnskapens plass i utdanningene
- følge med og evaluere tjenestene

På bakgrunn av disse innsatsområdene i kvalitetsstrategien ble tre operative **strategiske målsettinger** satt opp for forsøket HUSK:

- 1 Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker.
- 2 Styrke praksisbasert forskning i sosialtjenesten.
- 3 Styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.

Etter prosjektperioden?

Etter hvert som HUSK-perioden nærmer seg avslutning i 2011, har også diskusjonene startet om hva som skal skje videre med de lokale prosjektene og de strukturer og nettverk som er bygget opp omkring dem. Et viktig spørsmål sett fra de lokale prosjektenes side er hvordan HUSK kan videreføres fra prosjekt til ordinær drift. I disse diskusjonene synes problemstillinger knyttet til NAV å peke seg ut som viktige temaer. Behovet for å dreie HUSK i retning av utfordringene i NAV underbygges også av resultatene fra en utredning fra 2010 om dekking av fremtidig kompetansebehov innen NAV (Rambøll 2010). I Rambølls rapport blir HUSK-modellen beskrevet som et positivt rammeverk for å drive erfaringsbasert forskningsvirksomhet om NAV.

Om evalueringen

Målsetting med evalueringen

Nordlandsforskning startet opp evalueringen i 2007. Målsettingen var å undersøke om og på hvilken måte forsøket HUSK har bidratt til å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten i tråd med de tre strategiske målene som er satt.

Evalueringsoppdraget har vært inndelt i tre hoveddeler: en beskrivelse av aktører og aktiviteter gjennom forsøket, en evaluering av prosessen og en evaluering av resultater som er oppnådd.

Mer konkret har evalueringen hatt som siktemål å besvare følgende spørsmål:

- Hvordan er aktivitetene i HUSK organisert med henblikk på samarbeid mellom partene i forsøket?
- I hvilken grad er aktivitetene som er igangsatt i HUSK, forankret og integrert i fag- og tjenestestrukturen, det vil si sosialtjenesten/NAV og universitet og høyskoler?
- Hvordan kommer brukermedvirkning konkret til uttrykk?
- Hvilke kunnskapssyn preger utformingen og gjennomføringen av prosjekter i forsøket?
- Har forsøket utviklet nye modeller og metoder som fører til fagutvikling?
- Kan noen av aktivitetene som er igangsatt i regi av HUSK, beskrives som uhensiktsmessige?
- Har direktoratets rolle bidratt til å styrke gjennomføringsevnen på lokalt nivå?

- Hvilken formidlingsaktivitet har aktørene i prosjektene vært involvert i? Dette gjelder publikasjoner og foredrag og eventuelt andre fremstillingsformer.

Metodisk tilnærming

Evalueringen har vært sammensatt av og involverer mange aktører på ulike nivåer, og strekker seg over en relativt lang tidsperiode. Dette gjenspeiles også i det metodiske design som er valgt for evalueringen.

Evalueringen har elementer av både prosessevaluering og effektevaluering. Som effektevaluering søker den å gi svar på hvilke virkninger HUSK har, samt å antyde hva i tiltaket som gir de ulike effektene. Som prosessevaluering vil den gi en grundig beskrivelse av det prosessuelle forløpet. En grundig prosessuell beskrivelse er viktig for å kunne gi svar på hvordan endringer finner sted, og hvorfor tiltaket får (eller ikke får) bestemte virkninger.

For å belyse problemstillingene i evalueringen ble det lagt opp til fire delstudier, der to av dem (nr. 1 og 4) fokuserte på det vi kan kalle forsøkets "strategiske aktører". De to andre (nr. 2 og 3) fokuserte på det som kan oppfattes som forsøkets primære målgrupper, nemlig "praktikere" og "brukere". Praktikerne er tjenesteytere og profesjonelle, som iverksetter og yter de sosiale tjenester i det daglige rundt omkring i landets kommuner, brukerne er mottakerne av disse tjenestene. Datainnsamlingen foregikk i to bølger med ca. halvannet års mellomrom – den første konsentrert om høst 2007 / vår 2008, og den andre høsten 2009.

Evalueringen ble delt inn i fire delstudier:

- Delstudie 1: Kvalitativ studie av forsøket og forsøksprosessen
- Delstudie 2: Spørreskjemaundersøkelse – ansatte i sosialtjenesten
- Delstudie 3: Spørreskjemaundersøkelse – brukere
- Delstudie 4: Dokument- og intervjuundersøkelse – evaluering av direktoratets rolle

I delstudie 1 og 4 ble det i hovedsak benyttet kvalitative metoder der intervjudata og dokumentanalyser utgjorde de primære datakilder, mens delstudie 2 og 3 ble gjennomført ved hjelp av kvantitative metoder.

Hovedresultatene fra delrapportene i evalueringen (Gjernes mfl. 2008 og Gjernes mfl. 2010) er oppsummert i vedlegget til denne rapporten.

Problemstilling for sluttrapporten

Formålet med sluttrapporten er å sammenfatte og drøfte erfaringer og resultater fra forsøksprosessen sett under ett. Det innebærer at vi anlegger et "fugleperspektiv" på den aktiviteten som har foregått i regi av HUSK, og trekker frem det vi anser som de mest sentrale trekkene ved HUSK-forsøket i en overordnet analyse.

I rapporten knytter vi den avsluttende diskusjonen spesielt opp mot de tre strategiske målsettingene for HUSK. Disse målsettingene legger vekt på ulike aspekter ved forsøket HUSK, men er samtidig ikke gjensidig utelukkende. I tråd med de strategiske målsettingene for HUSK vil diskusjonen kretse om følgende tre delproblemstillinger:

- I. Er det etablert nye former for likeverdig samarbeid mellom de fire partene (forskning, praksis, bruker og undervisning) i forsøket HUSK? Hva er resultatet av etableringene, og kan samarbeidsformene videreføres etter HUSK? Er det etablert nye former for brukermedvirkning? Hva er resultatene, og kan disse tenkes videreført?
- II. I hvilken grad og på hvilke måter har HUSK bidratt til å utvikle praksisbasert forskning? Hvilke kunnskapsformer og kunnskapssyn preger de lokale prosjektene – og i hvilken grad kan vi si at de lokale prosjektene representerer ulike kunnskapssyn og har igangsatt aktiviteter basert på ulike kunnskapssyn?
- III. I hvilken grad har HUSK bidratt til å nå målet om å skape en mer kunnskapsbasert praksis?

Teoretisk innfallsvinkel

I kapittel 3 presenterer vi de teoretiske utgangspunkter som legges til grunn i de etterfølgende drøftingskapitlene. Et sentralt prinsipp i HUSK er at de fire deltakerne i forsøket skal ha status som likeverdige parter og utvikle likeverdige samarbeidsformer. Kravet om likeverdighet forutsetter at deltakere i prosjektet som tradisjonelt er underordnet andre deltakere, skal løftes opp på samme linje når det gjelder kunnskapstypene/kompetansetypene. I så måte er HUSK et

interessant forsøk både sett fra et *interaksjonistisk* og et *kunnskapssosiologisk* ståsted.

I et interaksjonistisk perspektiv kan HUSK forstås som et partnerskap. Partnerskap kan forstås som en ordning som skal fremme kollektive problemløsninger. Det vil si at flere ulike typer av aktører spleiser sine ressurser for enten å løse problemer eller arbeide med bestemte problemstillinger. Partnerskap kan således være et styringsverktøy for visse problemløsende prosesser, men også et virkemiddel for å nå bestemte mål. Videre er de fire partene i HUSK bærere av sosiale statuser (Barth 1972). Status er et sett av rettigheter og plikter som er knyttet til gitte sosiale posisjoner. Forskeren, læreren ved sosialarbeiderutdanningene, brukeren og praktikeren ved NAV har tilegnet seg sosiale statuser eller blitt påført sosiale statuser.

I et kunnskapssosiologisk perspektiv blir det viktig å undersøke hvilke kunnskaper HUSK utvikler, hvordan det gjøres, og hva som blir resultatene av dette. Et sentralt utgangspunkt i så måte er målsettingen om at HUSK skal bidra til å styrke praksisbasert forskning, og utvikle en mer kunnskapsbasert yrkesutøvelse. Vi drøfter også HUSK ut fra teorier om lærende organisasjoner. Forventninger om at HUSK skal utvikle kunnskap gjennom forskning og samarbeid, og at denne kunnskapen tas i bruk i de organisasjonene (f.eks. NAV-kontorene) som deltar i forsøket, hviler på en underliggende idé om HUSK som lærende organisasjon.

Likeverdighet er et sentralt prinsipp i HUSK. Det kan imidlertid være problematisk fordi de fire aktørene i HUSK har nokså ulike utgangspunkt. Deltakerne har ulik bakgrunn (f.eks. utdanning og institusjonell tilhørighet) og representerer ulike statuser, virksomheter og kontekster (forskning, utdanningen, praksis, bruker). De representerer brukerrealiteter, praktikerrealiteter, forskerrealiteter. Likeverdighet kan bety *likhet*, det vil si at alle tilkjennes den samme kompetansen i alt. Det kan også bety at utsagnene til hver aktør skal ha *lik verdi*. Det er grunn til å tro at fortolkningen av prinsippet om likeverdige parter påvirker fordelingen av arbeidsoppgaver mellom de fire deltakerne eller partene i HUSK.

HUSK – Et forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, Kommunale sosiale tjenester/NAV og brukere?

I kapittel 4 drøftes målsettingen om at *HUSK skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten* (nå kommunale sosiale tjenester eller NAV) *og brukere*. Dette er en utfordrende målsetting fordi den viser til tre praksisfelt eller institusjoner

(forskning, utdanning og sosialtjenesten) og én aktør (brukeren). De tre feltene representeres av forskere, undervisere/lærere og sosialarbeidere/praktikere, men brukeren representerer ikke nødvendigvis noe praksisfelt eller institusjon. Brukeren representerer iblant en brukerorganisasjon, men noen representerer kun seg selv eller en kunstig status vi kan kalle "den generelle brukeren". HUSK er således en kompleks organisasjon med flere nivåer og mange deltakere. Det er likevel aktørene forsker/lærer, praktiker og bruker på lokalt prosjektnivå som er de mest sentrale i forsøket.

I en viss forstand er det etablert nye samarbeidsformer mellom partene. Partene samarbeider på andre arenaer enn de gjør når de møtes som sosialarbeider og bruker på for eksempel et NAV-kontor, eller som forsker og informant.

Samarbeidet fører til at noen av aktørene involveres i andre aktiviteter enn det de vanligvis utfører. Flere brukerrepresentanter og rådgivere med brukererfaring har fått status som medforskere i forskningsprosjekter. Noen brukerrepresentanter er invitert til NAV-kontor for å diskutere kasus som har vært vanskelige å finne gode løsninger på. Det betyr at brukerrepresentanter blir gitt en type relevant ekspertstatus og involvert i det sosiale arbeidet i NAV. Flere brukerrepresentanter har også deltatt i undervisningen ved høyskoler og universitet. Dette forandrer brukernes status positivt, samtidig som det også påvirker den aktuelle undervisningen og læringen. Praktikeren blir også involvert i forsknings- og utviklingsprosjekter, og de deltar også i undervisningen ved høyskoler og universitet. Forskeren synes ikke å være involvert i andre aktiviteter enn det de vanligvis er som forskere og prosjektledere. Derimot blir forskerrollen påvirket av at brukere er deltakere i forskningsprosjekt. Det betyr at forskeren må gi fra seg en viss grad av styring og kontroll over prosjektet

Den første tiden etter at forsøket ble igangsatt var det uklart hvordan hver enkelt rolle blant deltakerne skulle fortolkes. HUSK var en ny arena å møtes på og det tok tid å finne frem til hvordan brukerrepresentanter, praktikere og forskere skulle opptre overfor hverandre, hvordan de kunne fordele arbeidet seg i mellom og hvilke prosjekter de kunne samarbeide om. Samarbeidsrelasjonene har utviklet seg underveis og vår siste datainnsamling viste at både brukerrepresentanter, praktikere og forskere ga uttrykk for at de hadde lært mye av hverandre.

Et annet hovedspørsmål gjelder hvilke roller de enkelte aktørene har fått i forsøket og hvordan makten er fordelt mellom aktørene. Våre analyser viser at **forskerrollen** i HUSK er hovedsakelig tradisjonell. Det er som regel forskere som er

prosjektledere, men det fins unntak der brukerrepresentanter deler prosjektlederansvaret med forskere. Det fins også delprosjekter som brukerrepresentanter leder, men de er ikke forskningsprosjekter. Forskerne leder arbeids- og forskningsprosesser i prosjektene sine slik de vanligvis gjør i andre forskningsprosjekter og som deltakerne i andre institusjonelle sammenhenger eller partnerskap. Dette er et tydelig trekk ved HUSK Midt-Norge, HUSK Agder og HUSK Stavangerregionen. Det er også et trekk ved HUSK Osloregionen, men der er det mindre tydelig i og med at de har hatt en langt mer desentralisert organisasjonsmodell.

Brukerrepresentantenes rolle i HUSK har gitt dem og enkelte brukerorganisasjoner en ny posisjon. Flere av brukerrepresentantene opplever at deltakelsen i HUSK har bidratt til personlig vekst og tilfriskning. Brukerrepresentanter som er involvert i forsknings- eller utviklingsprosjekter lærer prosedyrer for forskning. De blir også kjent med hva annen forskning på området har vist. De er blitt skolert, og det er ingen tvil om at de også utvikler byråkratisk kompetanse. Brukerrepresentantene deltar i terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Prosjektene blir beskrevet som viktig for egen utvikling og eget selvbilde. De deltar også i forskningsprosjekter. De bidrar med egne erfaringer, er døråpnere til brukermiljøer og genererer kunnskap ved å selv gjennomføre undersøkelser. Brukeren har også fått legitimitet av forskerne. Slik sett har HUSK styrket brukerne. Brukerrepresentantene har også lært å se seg som brukere fra praktikernes side. Ifølge våre data forstår de bedre nå enn før hvorfor praktikere handler som de gjør. Dette kan sies å være positivt for praktikerne. Det er ikke sikkert det oppleves like positivt av brukerne. Det kan tenkes at brukerrepresentanter som lærer seg praktikernes perspektiver kan bli deres forsvarere og brukere kan oppleve at de svikter sin egen gruppe. Samtidig er det åpenbart at brukerrollen i HUSK er diffus. Brukerrepresentantene er gjenstand for tiltak samtidig som de er advokater for sin egen gruppe. På en side kan en si at forskere og praktikere får tjenester og informasjon fra brukerrepresentantene. De innruller brukerrepresentantene i sine virksomheter og for sine formål (forskning og sosialt arbeid). Svaret på spørsmålet om hva brukerne får er mer sammensatt. Den enkelte brukerrepresentant får selvsagt erfaringer, opplæring og opplever selvutvikling, men det er uklart om og i hvilken grad noe av dette har gått tilbake til brukergruppen generelt.

Praktikernes rolle er å være bindeledd mellom praksisfeltet og HUSK, og samtidig medvirke i HUSK med sine kunnskaper og erfaringer. Å være bindeledd mellom praksisfeltet og HUSK er ofte vanskelig. For det første fordi mange av praktikerne

opplever at de ikke får de nødvendige ressursene fra sine ledere til å delta i forsøket, og for det andre fordi de opplever at mange av deres kollegaer har det for travelt til å engasjere seg i HUSK. Heller ikke dette er et entydig bilde, men konturene av det er likevel fremtredende. Praktikerne skal også delta i HUSK med sine erfaringer og kunnskaper og ta del i undersøkelser og prosjekter. Noen prøver aktivt ut journalsystemer og er med på å utvikle dette verktøyet slik at det passer med deres behov og virksomhet. Praktikerne krever også at de viser endringsvilje. Det innebærer å ta imot kritikk og lytte til de andre partene som ikke står overfor det samme kravet. I HUSK-sammenheng er det praksisfeltet og tjenesteyterne som blir plassert i en underordnet posisjon. Det er først og fremst praksisfeltet og dets utøvere som utsettes for kritikk, og det er praksisfeltet som blir invitert til å utvikle seg til det bedre. Det er rom for at også praktikere kan gjøre karrierer i HUSK, slik brukerrepresentanter gjør.

HUSK skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom partene som ellers ikke har samarbeidet eller har hatt tradisjon for slikt samarbeid. HUSK skal skape møteplasser der bruker, tjenesteyter og forsker/lærer skal møtes. Det er etablert slike arenaer i delprosjektene, i seminarer og på konferanser. Spørsmålet er om disse møteplassene, bortsett fra det opplagte møtet mellom bruker og praktiker ved kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret, vil vedvare etter at HUSK-forsøket er avsluttet. Det kan tenkes at samarbeidet mellom brukerorganisasjonene, kommunale sosiale tjenester/NAV og forskere vil fortsette, men det vil avhenge av at det blir bevilget penger til forskning innenfor og på sosiale tjenester. Dette avhenger også av at forskerne er interessert i å forske på og innenfor sosiale tjenester.

Samarbeidet i HUSK har vist at det har tatt tid å etablere prosjekter. Det har tatt tid å bli enige om hvilke prosjekter som skulle prioriteres, og hvordan oppgavene skulle fordeles mellom partene. Midt-Norge etablerte en tradisjonell organisasjonsmodell med forskere som ledere og praktikere og brukere som medvirkere. Denne top-down-strukturen har ført til at forskerne har hatt ledelsesansvaret hele veien. Det har også gitt dem god kontroll over prosjektgjennomføringen. De andre lokale prosjektene har fordelt makten litt mer jevnt utover på alle partene. Dette har både resultert i kontroverser og i at det har tatt lang tid å finne frem til samværsformer og å etablere prosjektene. En kan si at Midt-Norge med sin tradisjonelle modell i større grad har unngått å bruke mye tid på de innledende forhandlingsrundene i et slikt nytt og utradisjonelt partnerskap som HUSK.

Samarbeidet mellom partene i HUSK har vist at det er et betydelig behov for å studere sosialarbeidernes institusjonelle handlingsrom. Det er et område som har fått liten oppmerksomhet i HUSK. Dette har vært påpekt i delrapport 1 og 2 (Gjernes mfl. 2008 og 2010). HUSK Agder og Osloregionen satte høsten 2010 i gang en kvantitativ undersøkelse som omhandler tjenesteyternes rammebetingelser. Dette prosjektet er nå utvidet til å omfatte alle de fire HUSK-prosjektene og det tar i bruk både kvalitative og kvantitative metoder. Flere mastergradsstudenter tar del i datainnsamlingen. Datainnsamlingen pågår fremdeles.

En kan spørre seg om det er slik at noen av partene i HUSK blir undertrykt eller ikke har fått den rollen de hadde forventet eller ønsket seg. Generelt sett er det ingen av partene i forsøket som har gitt uttrykk for at de er blitt undertrykt eller ikke har fått den rollen i forsøket som de hadde forventet. Noen brukerrepresentanter har gitt uttrykk for at de ikke ble involvert i delprosjekter som forventet. Det førte til at det oppstod misnøye med den rollen brukerrepresentantene ble tildelt i disse prosjektene. Samarbeidet i HUSK generelt synes å ha endret seg til å bli mindre konfronterende. Brukerne sier at de har fått større forståelse for hvorfor praktikerne opptrer som de gjør, og hvilke rammebetingelser de arbeider under. Det betyr at det er en dialog mellom bruker og praktiker der praktikerne får formidlet hvilket handlingsrom eller hvilke rammebetingelser de har, og slik sett kan kritikken som blir rettet mot tjenesteyterne, løftes vekk fra praktikerne og over på et "system" de personlig ikke kan holdes ansvarlig for.

Etter vårt syn er det forskerne som har hatt størst makt og innflytelse i HUSK. I forskningsprosjekter er det normalt at det er forskeren som har innflytelse og makt. Når andre aktører blir invitert med i forskningsprosjekter gir forskeren fra seg makt, men det betyr ikke at hun eller han gir fra seg prosjektet. Det betyr at forskeren har åpnet opp for andre aktører eller perspektiver. Det er samtidig rimelig å si at det er brukerrepresentantene og brukerne som har fått mest oppmerksomhet i HUSK. Det er lagt stor vekt på å legge til rette for at brukerrepresentanter skal delta og medvirke i prosjektet på linje med de andre deltakerne.

Har HUSK styrket praksisbasert forskning i sosialtjenesten?

I kapittel 5 drøftes målsettingen om at forsøket *HUSK skal styrke praksisbasert forskning i sosialtjenesten*. Begrepet anvendes på ulike måter, men viser generelt til forskning i eller på profesjonell yrkesutøvelse. For å gjøre begrepet anvendbart

når det gjelder HUSK, har vi valgt å snakke om praksisbasert forskning i tre betydninger:

- Praktikerforskning hvor praktikerer forsker på egen yrkesutøvelse eller praksis.
- Forskning på yrkesutøvelser og praksiser. Dette kan både utføres av forskere og av forskere i samarbeid med blant andre brukere og sosialarbeidere.
- Forskning på hvordan brukere eller mottakere opplever de profesjonelles yrkesutøvelse.

Mer konkret drøfter vi i dette kapitlet hvilken praksisforskning HUSK vektlegger, og hvilke kunnskapssyn som preger forskningen. I og med at HUSK kan forstås som et partnerskap, undersøker vi også om alle partene deltar i forskningsprosjektene, og i så fall på hvilke måter. HUSK skal for øvrig bidra til at læringen setter seg i organisasjonen og fører til konkrete forandringer som skal komme hele hjelpeapparatet til gode. Vi undersøker derfor også om HUSK får rotfeste i hjelpeapparatet.

HUSK har til en viss grad styrket den praksisbaserte forskningen i kommunale sosiale tjenester/NAV. Vårt datamateriale viser at 26 av 50 prosjekter kan regnes som praksisbaserte forskningsprosjekter. De aller fleste er brukerrettet. Samtidig vil vi minne om at dette er små og lokale prosjekter.

Erfaringskunnskap er et sentralt nøkkelord i HUSK. Det er den typen kunnskap både forskningen og de øvrige prosjektene i stor grad både baserer seg på og produserer. Hvorfor er erfaringer det sentrale i HUSK? Det kan henge sammen med at HUSK er et normativt prosjekt, der målsettingen blant annet er å løfte frem brukernes perspektiver på hjelpeapparatet. For å fremskaffe informasjon om dette blir brukere intervjuet om sine erfaringer og oppfatninger. Brukernes erfaringer og kunnskaper om egen livssituasjon og eget møte med hjelpeapparatet blir oppfattet som fundamental informasjon for å kunne skape en bedre velferdstjeneste/sosialt arbeid. På samme måte blir praktikernes kunnskaper og erfaringer oppfattet som fundamentale for å kunne forstå praksis. Den store interessen for erfaringskunnskap kan også handle om at brukere så vel som praktikere får anledning til å være interessert i og studere seg selv og sine egne handlemåter. Særlig er det tilfelle i de prosjektene som omhandler bevisstgjøring og refleksjon, og der en intervjuer sine egne. Forskerne kan som den nøytrale parten styre og veilede datainnsamlingen og refleksjonene i prosjektgruppen.

Dessuten er mange forskere, som vanligvis jobber kvalitativt og bekjenner seg til en hermeneutisk forskningstradisjon, interessert i aktørers erfaringer. De vil gjerne ha fylldig informasjon om hvordan situasjoner blir oppfattet og erfart, og får tilgang til dette gjennom åpne intervju.

Årsaken til at antallet prosjekter som fokuserer på erfaringskunnskap er så høyt, kan være at dette er prosjekter det er enkelt å samle alle partene om. Alle kan delta i utformingen av prosjektene fordi de handler om deres erfaringer. Forskerne arrangerer små kurs i intervjueteknikker og etikk slik at brukerrepresentantene får et innblikk i dette og selv kan være med på å designe intervjuguiden og delta i intervju. Brukerrepresentanter har flere steder fått status som medforskere. Det samme vil være mulig for praktikere uten forskerkompetanse. Prosjekter som vektlegger erfaringskunnskap, synes derfor å være praktiske å samle seg om for parter med ulik kompetanse og ulike interesser og roller. Det er praktikere og brukeres erfaringer prosjektene dreier seg om.

Oppmerksomhet om ens erfaringer vil antakelig også høyne egen status. I HUSK er erfaringene anerkjente som verdifulle både som kompetanse om tjenesteapparatet og som faglig kompetanse eller kompetanse om brukertilværelsen. Samtidig er erfaringene en viktig del av datagrunnlaget og forutsetningene prosjektene bygger på. En så klar satsing på forskningsprosjekter som retter seg mot brukere betyr at brukererfaringene får høy prioritet.

At det er færre forskningsprosjekter som retter sin oppmerksomhet mot tjenesteytersiden, kan skyldes at det har vært vanskelig å forankre HUSK i praksisfeltet. Nærmere begrunnelser for dette er beskrevet i kapittel 4. Vi vil likevel kort nevne at den svake forankringen av HUSK i praksisfeltet kan ha sammenheng med at tid og kapasitet er oppgitt som en mangel ved deres arbeidssituasjon. Det kan også ha sammenheng med den verdi forskning er tillagt i praksisfeltet.

Den totale prosjektmengden viser at prosjektene i HUSK i hovedsak er praksisnære og nytteorienterte. I så måte skulle en kunne anta at HUSK lå nær opp til de ønsker praksisfeltet har om at forskningen skal legge vekt på å utvikle modeller som kan anvendes i praksis, men også undersøke hvorfor noen typer sosialt arbeid lykkes godt sett fra deres ståsted.

Våre undersøkelser viser også at HUSK er bærer av et kunnskapssyn som vektlegger fortolkende perspektiver. Men fremfor alt vektlegges det praktiske,

nyttige og lokale. HUSK har for øvrig utviklet mange typer prosjekter. Det er ikke slik at alle deltar i alle prosjekter alle steder og til enhver tid. Men i flere forskningsprosjekter deltar alle aktørene. De ledes av forskere med et tradisjonelt syn på forskning.

Har HUSK styrket kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse?

I kapittel 6 retter vi oppmerksomheten mot den tredje strategiske målsettingen for HUSK: *HUSK skal styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse*. Den ideologiske og politiske målsettingen for HUSK er å lage en ny type praksis eller sosialt arbeid som forutsetter en ny type bruker og en ny type praktiker. Dette impliserer utvikling og bruk av en ny type kunnskap, og spørsmålet er hvilken kunnskap som har fått økt verdi, og om det å utvikle ny kunnskap betyr å utvikle handlingsrelevant kunnskap som modeller? Vi spør også om denne kunnskapen blir omsatt i praksisfeltet? Vi har også undersøkt om det er grunn til å tro at flere praktikere tar i bruk forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse.

Analysen viser at HUSK antakelig har styrket verdien av brukernes erfaringskunnskap. Begrunnelsen er at en større andel av prosjektene i HUSK er brukerorienterte. Vi ser også at brukernes erfaringer anses som viktige datagrunnlag for forskning, og som kunnskapsgrunnlag for praksisutøvelse. Brukernes erfaringer er også et sentralt tema i terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Analysen viser at brukernes kunnskaper og erfaringer får verdi når de blir prioritert, tildelt ressurser og dokumentert.

HUSK er også opptatt av praktikernes erfaringskunnskaper. Disse erfaringskunnskapene blir også løftet frem, men i mindre grad enn brukernes erfaringskunnskaper. Dessuten blir ikke disse kunnskapene akseptert på samme måte. Bruken av det som kalles hverdagslige erfaringskunnskaper i yrkesutøvelsen blir sett på med et kritisk blikk. Denne erfaringskunnskapen skal erstattes med forskningsbaserte kunnskaper, men også med brukernes erfaringskunnskaper og et nytt syn på brukerne. Med dette kan vi si at både brukerrollen og praktikerrollen er i endring.

Det neste spørsmålet er om kunnskapen som er utviklet i HUSK, har styrket praksisutøvelsen. Svaret er både ja og nei. HUSK har utviklet kunnskaper på grunnlag av praksisbaserte forskningsprosjekter, utviklingsprosjekter og prosjekter som er bevisstgjørende og terapeutiske. Men det er ikke utviklet nye modeller som kan brukes i praksis. Dette er en type kunnskap praktikere etterspør, men forskerne har ikke ansett det som interessant å utvikle modeller.

Vi kan heller ikke si at HUSK har påvirket praksisutøvelsen generelt. Vi vil likevel antyde at HUSK kan ha hatt en viss effekt når det gjelder synet på forskningsbasert kunnskap i praksisfeltet. Interessen for forskningsbasert kunnskap synes å være økende i HUSK-kommunene. Samtidig viser våre data at mange praktikere anser forskning som vanskelig tilgjengelig. Travle arbeidshverdager krever lett tilgjengelige og enkle sammenfatninger av forskningsresultater. Spørreundersøkelsen avdekket at de fagområdene hvor sosialarbeiderne opplevde størst udekkede kompetansebehov, gjaldt dobbeltdiagnoser, minoritetsproblematikk, NAV og kunnskap om det private næringsliv. Det er rimelig at NAV nevnes som et av de feltene hvor sosialarbeiderne opplever behov for økt kompetanse. NAV-reformen har pågått parallelt med HUSK og har medført at det pågår omfattende endringsprosesser ved alle NAV-kontorene, noe som igjen påvirker den enkelte arbeidstakers yrkesutøvelse. Minoritetsproblematikk er et av de temaområdene som har stått sentralt i HUSK. Alle lokale prosjekt har etablert prosjekter innenfor dette tematiske området. En bok med bidrag fra disse miljøene vil bli utgitt i løpet av høsten 2011 eller våren 2012.

Vi kan si at HUSK har påvirket enkelte deler av praksis. Vi har tidligere nevnt at brukerrepresentanter gjøres til en type ekspert og drøfter kasus med ansatte ved NAV-kontor. Prosjekter som for eksempel "Fagtekst" preger også praksisutøvelsen der prosjektet er under utprøving. Vi regner også med at praktikere som har tatt en mastergrad i forbindelse med HUSK, og som tar denne kompetansen med seg tilbake til praksisfeltet, vil influere og endre i alle fall egen praksisutøvelse. Problemet er at mange av dem ikke ønsker å gå tilbake til klientrettet arbeid etterpå. Etter vårt syn ville det vært en betydelig fordel for HUSK om flere praktikere tok del i forskningen. Det ville ikke bare kreve at praktikerne i større grad ble deltakere i forskningsprosjektene, men også at de fikk et visst gjennomslag for sine kunnskapsbehov. Praksisutøvelsen avhenger likevel ikke bare av kunnskapsgrunnlaget, derfor er det viktig at handlingsrommet til tjenesteutøverne blir studert og analysert.

Avslutning og vurderinger

HUSK er et forsøk på å bedre kvaliteten på kommunale sosiale tjenester/NAV. Fra oppstarten i 2006 og frem til i dag har HUSK utviklet seg til et heterogent prosjekt. Forsøket er delt inn i fire lokale prosjekter med sine tilhørende delprosjekter. Slik vi ser det, har de fire lokale prosjektene utviklet seg lokalt og relativt uavhengig av hverandre. Dette har skapt ulike organisasjonsmodeller, og det har hatt betydning for resultatene av forsøket. Oslomodellen er en desentralisert modell basert på ideen om at prosjektene i stor grad skulle styres av og pågå i praksisfeltet.

Prosjektet har lyktes med å engasjere mange brukere og en del praktikere, men få forskere. Det har vært samarbeidsvansker mellom partene i forsøket. På delprosjektnivå har dette ført til lederskifte og til at ett prosjekt måtte avvikles. Midt-Norges modell er til gjengjeld en sentralisert modell som har engasjert mange forskere, en del praktikere og få brukerrepresentanter. Ifølge våre data har samarbeidet mellom forskerne fungert godt, og forskerne og praktikerne har samarbeidet nokså bra. Prosjektet har slitt med at enkelte kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor ikke har fulgt opp sine forpliktelser i forsøket. Stavangermodellen etablerte et HUSK-kontor og inviterte alle partene i prosjektet til å samle seg om å danne et fellesskap. Kontoret er blitt en arena og en møteplass, men de færreste av forskerne som deltar i prosjektet har sin daglige kontorplass her. Stavanger har hatt et sterkt fokus på brukerne, og har ansatt brukere som rådgivere. Agder har engasjert forskere, praktikere og brukerrepresentanter fra brukerorganisasjoner. Prosjektporteføljen til Agder viser at de har rettet sitt blikk både mot praksisfeltet og brukersiden. Det har også vært visse samarbeidsvansker med noen av kommunene i Agder. NAV-reformen har for øvrig vært et felles problem og en felles utfordring for de lokale prosjektene. Reformen har ført til at praktikerne i perioder ikke har hatt mulighet til å delta i HUSK. Brukerrepresentasjonen har også vært ustabil i enkelte delprosjekter, også dette er en generell tendens for de fire prosjektene. Alle organisasjonsmodellene har sine styrker, men våre data viser at Oslo har slitt mer med samarbeidsvansker enn de øvrige. De har også hatt vansker med å rekruttere forskere. Dette har ført til at Oslo har et lavere antall forskningsprosjekter enn de andre lokale prosjektene. Vi tror dette henger sammen med organisasjonsmodellen. Ledelsen for det lokale prosjektet har delegert mye av styringen og dermed ansvaret for prosjektgjennomføringen til kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene i bydeler og kommuner. Dette er travle arbeidsplasser, og praktikerne har hatt vansker for å få gjennomført prosjektene innenfor den tilmålte tiden og de ressursene de har fått.

På grunnlag av våre data vil vi si at HUSK-forsøket har vært preget av stor aktivitet. I 2009 var det registrert 50 delprosjekter. Prosjektene er gjennomgående små og lokale. Prosjektporteføljen har vokst betydelig fra de få hvert enkelt lokalt prosjekt startet opp med i 2006 og til den beholdningen vi så ved utgangen av 2009. Det er fristende å si at denne porteføljen er preget av ideen om å "la de tusen blomster blomstre." Denne holdningen har ført til et mangfold av små prosjekter. Prosjektene har ulike formål, og vi har klassifisert dem som forskningsprosjekter, utviklingsprosjekter, bevisstgjørende prosjekter og terapeutiske/rehabiliterende prosjekter.

Mangfoldet har sin styrke. Det har gitt mange personer muligheten til å delta i forsøket med sine ressurser og sine forutsetninger. En smal tematisk prosjektportefølje kan virke ekskluderende. Små prosjekter har for øvrig den fordelen at et fåtall personer samarbeider om en avgrenset oppgave. Ifølge våre data var små arbeidsfellesskap en forutsetning for at enkelte av deltakerne tok sjansen på å bli med i prosjektet. Lokale prosjekter har den fordelen at deltakerne kjenner de lokale forholdene godt, selv om de ser dem fra forskjellige ståsteder. Så vidt vi kan bedømme ut fra våre data, har det vært fornuftig å legge vekt på å etablere små prosjekter. Det har gitt partene anledning til å samle seg i relativt begrensede grupper for å finne ut hvordan de skulle representere sine felt, hva som var deres oppgave, og hvordan oppgaven kunne utføres. Kort sagt hvilken rolle de skulle spille i dette samarbeidet. Det kan med andre ord komme mye ut av små prosjekter. Små prosjekter vil likevel lett ha innebygde begrensinger, og vi har sett at noen av dem har gjort seg gjeldende i HUSK. Små prosjekter involverer få deltakere, og ved de kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene som har deltatt i HUSK har vi ofte sett at det har vært vanskelig å få prosjektene forankret. Det har vært vanskelig å engasjere ansatte som ikke selv deltok aktivt i HUSK. Det er grunn til å tro at det vil være lettere å få gjennomslag dersom prosjektene var større og engasjerte flere personer. Prosjekter er alltid prisgitt omgivelsene og dess mindre de er dess mer avhengig er de av at omgivelsene slutter opp om dem og dess vanskeligere er det å handtere potensiell motstand mot endringer som prosjektet medfører. Dersom HUSK vil bli videreført, vil vi derfor foreslå at det legges vekt på å utvikle større prosjekter. Det er også grunn til å spørre seg om et forsøk som handler om å forbedre tjenesteytelsene i kommunale sosiale tjenester/NAV skal involvere seg i terapeutisk og rehabiliterende virksomhet. Det kan hende at det er formålstjenlig, men da må det genereres systematisk kunnskaper fra slike prosjekter som tjenesteyterne kan bruke i sitt arbeid.

HUSK er et forsøk hvor deltakerne har lagt vekt på å lære av egne erfaringer og av hverandre. Kunnskapen som blir generert i de ulike delene av forsøket, blir distribuert til andre deler av forsøket og formidlet til omverden via publikasjoner og foredrag. Erfaringene fra samarbeidet mellom partene preger etter hvert rolleutformingene og måten partene relaterer seg til hverandre på. I så måte har HUSK medført læring, og det innenfor nye former. Det betyr likevel ikke at kvaliteten på det sosiale arbeidet i kommunale sosiale tjenester/NAV generelt har bedret seg i forsøksperioden. Det betyr heller ikke at kommunale sosiale tjenester/NAV har fungert som en lærende organisasjon i forbindelse med HUSK. Det er kjent fra litteraturen at det ofte er vanskelig å gjøre stramt organiserte og rutinepregede organisasjoner, som kommunale sosiale tjenester/NAV, til lærende

organisasjoner (Grabher 2002). Samtidig har vi sett at HUSK har skapt noe nytt, og at praksisfeltet er i bevegelse. Vi har sett at brukernes kunnskaper og erfaringer får litt plass i deler av praksisfeltet, at det pågår praksisbasert forskning som kan bidra med nyttig kunnskap. Vi har også sett at det pågår utviklingsprosjekter som på lengre sikt kan få både faglig og praktisk betydning for tjenesteutøverne og brukere. Det pågår nå fagutviklingsprosjekter i noen NAV-kontor, og det gjenstår å se om disse kontorene vil fungere som lærende organisasjoner. Generelt sett vet vi at det tar lang tid å endre innarbeidede rutiner og vaner, men også bevisste tenke- og handlemåter. Derfor er det grunn til å tro at det vil ta noen år før HUSK får såpass fotfeste i praksisfeltet at vi kan snakke om vesentlige endringer av praksis. Dette er et funn som er i tråd med evalueringen av det prosjektet som tilsvarende HUSK i Sverige. Dersom resultatene av HUSK representerer en ønsket utvikling er det viktig å sikre seg mot at de endringsprosesser som er igangsatt i prosjektperioden ikke går tapt etter at prosjektet er avsluttet. De bør i så fall videreføres og eskalere til alle kommunale sosiale tjenester og NAV.

Videreføring

Vi tror en mellomting mellom dagens regionale organisering av HUSK i store enheter og fylkesvis organisering, slik som utviklingssentrene for hjemmetjenestene, kan være en fornuftig modell. Et sted mellom 5 og 10 utviklingssentre, med nære koblinger til universiteter/høgskoler kan være en rimelig ambisjon, fortrinnsvis samlokalisert med en regional kompetanseinstitusjon. Ansvar bør legges til en regional kompetanseenhet, fortrinnsvis høgskole eller universitet. Arbeidet og miljøet blir da mindre avhengig av enkeltpersoner enn tilfellet vil være dersom man har små enheter. Samtidig må man arbeide for å få til gode institusjonelle koblinger til praksisfeltet (sosiale tjenester og NAV) regionalt, men også kommunalt. Med en slik mer desentralisert modell enn dagens fire HUSK, reiser også spørsmålet seg om man bør vurdere en sentral koordinerende instans, som koordinerer og ivaretar likhet på tvers av regioner, eventuelt sørger for komplementaritet der det er ønskelig.

HUSK-prosjektene har vist seg å være nokså ensrettet teoretisk og metodisk. Vi vil derfor foreslå at det fremover blir lagt vekt på større teoretisk og metodisk bredde. Vi vil også anbefale at det legges vekt på å opprette noen større prosjekter. Evalueringen har vist at det har vært svært vanskelig å forankre HUSK i praksisfeltet. Dette viser at det er nødvendig å involvere mange praktikere på samme arbeidsplass i prosjekter. Ikke minst hvis en skal oppnå at den nye kunnskapen skal sett seg i organisasjonen og ikke bare at én eller to enkeltpersoner oppnår høyere og bedre faglig kompetanse.

SUMMARY

Background

This final report summarises the results from the evaluation of the HUSK experiment.

HUSK (*Høgskole- og universitetssosialkontor* – The University and College Social Services Office) was launched in 2006 as a 5-year experiment with the overriding goal of reinforcing knowledge and quality in municipal social services and NAV (the Norwegian Labour and Welfare Service), through developing and expanding new forms of working relationships between research, education, practice and users. The initiative was implemented by the Norwegian Directorate of Health and Social Services in 2006, and responsibility was later transferred to the Norwegian Labour and Welfare Service (NAV). The experiment has been financed by the Norwegian Ministries of Labour and Health and Care Services. HUSK was originally intended to run for five years, but was later expanded to six (2006–2011). The overriding objective behind the establishment of HUSK was founded in the Norwegian National Strategy for quality improvement in the health and social services. The programme was based on the key areas of initiative in the Norwegian National quality strategy, which are:

- Empowering practitioners
- Empowering users
- Improving management and organisation
- Reinforcing the role of improvement knowledge in educational courses
- Tracking and evaluating the services

Against the background of these areas of initiative in the quality strategy, three operative strategic goals were defined for the HUSK experiment:

- Promote structures and arenas for binding and equal working relationships between research, education, social services and users
- Reinforce practice-based research in the social services
- Reinforce knowledge as the basis for practical application

Evaluation

The Nordland Research Institute began the evaluation work in 2007. The objective was to establish whether – and in what way – the HUSK experiment has contributed to reinforcing knowledge and quality in the social services in line with the stated strategic goals. The evaluation assignment was divided into three main sections: a description of the players and the activities involved in the experiment, an evaluation of the process and an assessment of the results achieved. The evaluation comprised four subsidiary studies:

- Subsidiary study 1: Qualitative study of the experiment and the experiment process
- Subsidiary study 2: Questionnaire survey – social services employees
- Subsidiary study 3: Questionnaire survey – users
- Subsidiary study 4: Document and interview study – evaluation of the role of the directorate

The results from the individual subsidiary studies have been published previously (Gjernes et al. 2009; Gjernes et al. 2010). In this report, we will be linking the concluding discussion to the three strategic goals for HUSK. The discussion centres on the following three issues:

Have new forms of equal working relationships been established between the four parties (research, practice, users and education) in the HUSK experiment? What are the results of these establishments, and can the new forms of working relationship be continued after HUSK? Have any new forms of user participation been set up? What are the results, and can these be continued?

To what extent and in what ways has HUSK contributed to the development of practice-based research? What forms of knowledge and what perspectives distinguish the local projects – and to what extent can it be said that the local projects represent different perspectives on knowledge and that they have given rise to activities based on such different perspectives?

To what extent has HUSK contributed to reaching the goal of creating a form of practice more firmly based on knowledge?

Theoretical approach

A key principle in HUSK is that the four participants in the experiment are to have equal partner status, and are to develop forms of collaboration based on equality.

The demand for equality involves raising those participants in the project that are conventionally subordinate to the other participants to the same level. The parties' different areas of skills are to be recognised as equally valid to the experiment. HUSK is thus an interesting experiment viewed from the perspectives of both interaction and knowledge sociology.

From the perspective of interaction, HUSK can be considered a partnership. In this context "partnership" can be understood as an arrangement designed to promote collective problem-solving. This involves several different types of players pooling their resources either to solve problems or to work on specific problem issues. The partnership can thus be a guiding tool for certain processes intended to solve problems, but also a means to achieving a specific end.

From the perspective of knowledge sociology, it is important to examine the knowledge that HUSK develops, how it does so, and what results it achieves. A key starting point in this context is the goal of having HUSK contribute to reinforcing research based on practice, and to developing a form of professionalism based more firmly on knowledge. We will also be discussing HUSK on the basis of theories regarding learning organisations.

Results

Goal 1: Does HUSK promote structures and arenas for binding and equal working relationships between research, education and social services?

To a certain extent, new forms of working relationship have been established between the parties. The parties work together in arenas other than those in which they worked previously when they meet as social services staff or users at a NAV office, for example, or as researchers and informants. In the period immediately after the launch of HUSK, there was some uncertainty among the participants concerning how to interpret each individual role. HUSK was a new arena in which to meet, and it took some time to establish how user representatives, practitioners and researchers were to behave in relation to one another, how they could distribute the work between themselves, and which projects they were to work together on. The collaboration relationships have developed progressively, and at the time of the last data collection, the user representatives, practitioners and researchers all expressed that they had learned a good deal from one another. At the same time, the working relationship between the parties revealed that there is a significant need for more detailed studies of the institutional room to manoeuvre in social services work. This is an area to which little attention was devoted in HUSK. The working relationship

between the parties has also resulted in the user representatives apparently gaining greater understanding of why the practitioners behave as they do towards users, and of the framework conditions that distinguish their workplace.

Goal 2: Has HUSK reinforced practice-based research in the social services?

We have chosen to apply three meanings to the term “practice-based research”: a) practitioner research, in which the practitioner carries out research into his/her own professional area or practice; b) research into professions and practices; and c) research into how users or receivers perceive the practice of the professionals. To some extent, HUSK has reinforced practice-based research in municipal social services and NAV. Our data material indicates that 26 of 50 projects can be considered practice-based research projects. The majority are user-oriented and the projects are usually small and local. Experience-based knowledge is a key concept in HUSK. It is the type of knowledge on which both researchers and the other project players largely base their actions and production. The total project volume indicates that the projects in HUSK are primarily praxis-based and benefit-oriented.

Goal 3: Has HUSK reinforced knowledge as the basis for practical application?

The analysis indicates that HUSK has reinforced the value of the user’s experience-based knowledge. The reason for this is that a large proportion of the projects in HUSK are user-oriented. We also noted that the users’ experience is considered to constitute an important data basis for research, and a knowledge basis for practical application. HUSK has expanded knowledge on the basis of practice-based research projects, development projects and projects that are therapeutic and designed to expand awareness. However, no new models that can be applied in practice have been developed. This is a type of knowledge that practitioners are seeking, but the researchers did not consider it interesting to develop any models. Nor can we say that HUSK has had an influence on practical application in general. However, we can state that HUSK has influenced individual areas of practice. In our opinion, HUSK would benefit greatly if more practitioners were to participate in the research. This would not only require that practitioners become participants in the research projects to a greater extent, but also that they achieve a certain level of impact for their knowledge requirements. Likewise, practical application is not exclusively dependent on the knowledge basis – so it is important that the room to manoeuvre for the service providers be studied and analysed.

HUSK is an experiment involving four equal parties. This makes it an unconventional partnership. In our opinion, the partnership has entailed new forms of working relationship, generated new knowledge and highlighted the need for further research and knowledge development. The ultimate objective is to improve the quality of the municipal social services and NAV. We therefore recommend that the experiment be continued, and in such a way that the municipal social services and NAV throughout Norway can draw benefit from the knowledge and skills development that has been commenced through HUSK.

1. INNLEDNING

Sluttrapporten sammenfatter resultatene fra evalueringen av forsøket HUSK. Nordlandsforskning har fulgt forsøket siden 2007, og har underveis publisert to delrapporter fra evalueringen. Den første delrapporten (Gjernes mfl. 2008) var en rapportering basert på datainnsamlingen i 2007 og 2008, den andre (Gjernes mfl. 2010) var basert på de data som ble samlet inn innen utgangen av 2009.

Denne rapporten omfatter derfor ikke nye datainnsamlinger. Vi har imidlertid tatt hensyn til all tilgjengelig informasjon, møtereferat osv som vi har fått tilsendt fra prosjektledelsen til og med desember 2010 (årsmeldingene fra de lokale prosjektene ble ikke ferdig i tide til at vi kunne ta med informasjon derfra).

Rapporten er således en oppsummering og videre analyse basert på de to tidligere delrapportene. Hensikten er å løfte diskusjonen til en mer overordnet drøfting av HUSK i forhold til målsettingene med forsøket.

I dette kapitlet skal vi først gjøre kort rede for bakgrunnen for forsøket HUSK, og for målsettingene for det og organiseringen av det. Redegjørelsen bygger i stor grad på de to tidligere rapportene fra evalueringsprosjektet. Deretter presenterer vi målsettingen for evalueringen, problemstillingene som skal belyses, og hvordan vi har gått frem.

1.1 BAKGRUNNEN FOR HUSK

HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) er et forsøk igangsatt i 2006, med overordnet målsetting å styrke kunnskap og kvalitet i kommunale sosiale tjenester/NAV ved å videreutvikle og utvikle nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere. Hensikten har vært at kommunale sosiale tjenester/NAV skal bli i stand til å yte bedre tjenester til tjenestens brukere. I forsøket regnes disse formelt som fire likeverdige parter.

De ideene som ligger til grunn for HUSK strekker seg flere år tilbake i tid. Forsøket bygger på tidligere kompetansesatsinger, som Utviklingsprogrammet (1991-1994), Styrkingsprogrammet (1994-1997) og Handlingsplanen Kunnskap og brubygging (1998-2001). HUSK skiller seg fra disse kompetansesatsingene ved at brukere, praktikere, forskning og undervisning skal være *likeverdige* parter i HUSK-forsøket. Begrunnelsen er at samtlige parter innehar kompetanse, som er ulik, men ikke

desto mindre av verdi for sosialtjenesten, og som samlet sett kan øke kvaliteten på det sosiale arbeidet.

HUSK tar utgangspunkt i oppfatningen om at det er behov for å styrke kvaliteten på det sosiale arbeidet som blir utført i kommunale sosiale tjenester/NAV. Det er antatt at kvaliteten vil øke om samarbeidet mellom relevante parter og kunnskapsgrunnlaget for yrkesutøvelsen i kommunale sosiale tjenester/NAV styrkes. For å oppnå dette vil en legge mer vekt på forskningsbasert kunnskap, brukerkunnskap og styrke kunnskapsbasert praksis.

Undersøkelser har vist at det først og fremst er den hverdagsnære kunnskapen som blir oppfattet som anvendbar i kommunale sosiale tjenester/NAV, og at de viktigste kildene til utøvende praksis kommer fra yrkesutøvernes egen livserfaring, fra klienter og kollegaer (TNS Gallup 2005). Dette kunnskapsgrunnlaget ansees som utilfredsstillende, og det er ønskelig at sosialarbeiderne i større grad gjør bruk av forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse. Undersøkelser (Sosial- og helsedirektoratet 2005) har vist at den kunnskapen nyutdannede sosialarbeidere har med seg fra utdanningsinstitusjonen og inn i kommunale sosiale tjenester/NAV, ofte ikke blir oppfattet som tilstrekkelig praktisk anvendbar. Sosialarbeiderutdanningene har på den annen side blitt kritisert for å gjøre for lite bruk av tjenesteutøvernes praktiske erfaringer og kunnskaper. Brukernes medvirkning og innflytelse er nå blitt et sentralt prinsipp innenfor velferdsstatens tjenesteyting. Undersøkelser (Eriksen 2001, Djuve og Kavli 2006) viser likevel at interessen for å invitere brukere til å medvirke i sin egen sak varierer blant sosialarbeidere. HUSK skal bidra til å øke kvaliteten på sosiale tjenester i NAV ved å etablere samarbeid mellom kommunale sosiale tjenester/NAV, forskning og utdanning og brukere av sosiale tjenester. Hver part forvalter kunnskaper og kompetanse som samlet kan heve kvaliteten på de kommunale sosiale tjenestene/NAV.

1.1.1 Oppstarten og erfaringer fra andre

Initiativet til at HUSK ble startet kom fra Sosial- og helsedirektoratet i 2004, da de tok initiativ til en redegjørelse for mulighetene for å etablere et Universitets- og høgskolesosialkontor (Langeng, SHdir 2006). I arbeidet med HUSK hentet direktoratet blant annet erfaringer og inspirasjon fra et tilsvarende forsøk i Sverige. Her hadde et treårig program blitt gjennomført i regi av Sosialstyrelsen, der man gjorde forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, undervisning og praksis. Formålet med det svenske programmet var å skape og

forbedre strukturer for systematisk kunnskapsbygging og effektiv kunnskaps-spredning innenfor de områdene av utdanning, forskning og praksis som har relevans for sosialtjenester og sosialt arbeid (Socialstyrelsen 2005:3). Evalueringsrapporten ble skrevet før mange av prosjektene i forsøket var avsluttet, og tar derfor forbehold om at det er vanskelig å si noe om de mer langsiktige effektene av forsøksprosjektene (op.cit:9). En hovedkonklusjon i evalueringsrapporten er at forsøkene har resultert i en omfattende virksomhet, og at virksomheten tilsvarer viktige utviklingsbehov. Rapporten konkluderer også med at det å utvikle strukturer som fremmer samarbeid mellom utdanning, forskning og praksis er tidkrevende og må sees på som et langsiktig arbeid. Det som i rapporten fremheves som et av de største hindrene for en sterkere integrasjon mellom utdanning, forskning og praksis, er de store kulturforskjellene mellom universitets- og høgskoleverdenen og den kommunale tjenesten. Forsøksprosjektene hadde videre satt sitt preg på grunn- og videreutdanningene, men i mindre grad resultert i nye forskningsprosjekter (op.cit:10-12).

Også i Norge hadde man erfaringer man kunne bygge på. I Sosial- og helsedirektoratet sitt notat til Arbeids- og inkluderingsdepartementet (SHdir 2006: 4) vises det til "Undervisningssykehjemprosjektet", som ble startet opp i 1999 og etablert som fast ordning etter prosjektavslutning i 2003. Konklusjonene fra evalueringen av dette prosjektet var at det var preget av lokalt engasjement og entusiasme med et stort antall faglige prosjekter, men at det i bare begrenset grad fungerte som arena for forskningsprosjekter. Konklusjonene ligner altså i så måte på konklusjonene fra det svenske forsøket.

Forsøket HUSK var opprinnelig femårig (2006-2010), men i 2009 ble forsøksperioden utvidet med ett år (2006-2011). HUSK ble som nevnt igangsatt av Sosial- og helsedirektoratet i 2006. I mars 2008 ble imidlertid ansvaret for den kommunale sosialtjenesten på direktoratsnivå overført fra Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), og ansvaret for forsøket HUSK ble samtidig overført til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Forsøket finansieres av Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet.

1.1.2 Målsettingene for HUSK

Den overordnede målsettingen for etableringen av HUSK ble i sin tid forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten ("... Og bedre skal det bli! 2005-2015"). Forsøket HUSK skal således bidra til å fremme tjenester som:

- er virkningsfulle
- er trygge og sikre
- involverer brukere og gir dem innflytelse
- er samordnet og preget av kontinuitet
- utnytter ressursene på en god måte
- er tilgjengelige og rettferdig fordelt

I notatet utarbeidet av SHdir (Langeng 2006) pekes det videre på de sentrale innsatsområdene i den nevnte nasjonale kvalitetsstrategien. Innsatsområdene er:

- styrking av utøveren
- styrking av brukeren
- forbedring av ledelse og organisasjon
- styrking av forbedringskunnskapens plass i utdanningene
- følge med og evaluere tjenestene

På bakgrunn av disse innsatsområdene i kvalitetsstrategien etableres de tre følgende operative **strategiske målsettingene** for forsøket HUSK:

- 1 Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker.
- 2 Styrke praksisbasert forskning i sosialtjenesten.
- 3 Styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.

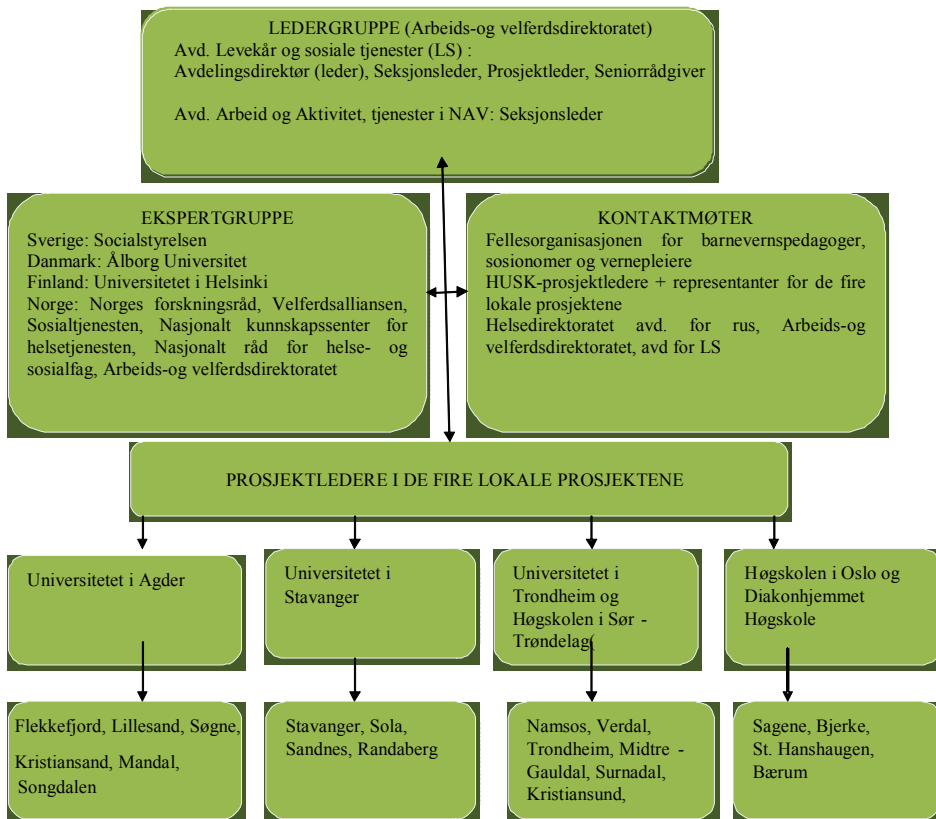
1.2 ORGANISERINGEN AV HUSK

Vi skal her kort beskrive hovedtrekkene i HUSK som organisasjon samt de endringer som er gjort i siste fase av HUSK. Organiseringen av HUSK er for øvrig grundig presentert i delrapport nr. 2 (Gjernes mfl. 2010). Fra oppstarten til og med året 2010 har de fire lokale HUSK-prosjektene samlet mottatt tilskudd på i overkant av 56 millioner kroner. Legger vi til bevilgningen for 2011 (ca. 14 millioner kroner), blir summen 70 millioner kroner. Kostnadene som direktoratene (først Helsedirektoratet, dernest Arbeids- og velferdsdirektoratet) har brukt på administrasjon og konferanser m.v., kommer i tillegg til dette.

1.2.1 Sentral prosjektorganisering

HUSK har en sentral og en lokal prosjektorganisering. Sentralt er det Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) som har det overordnede ansvaret. En prosjektleder ansatt i Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) har koordineringsansvaret for forsøket og skal legge til rette for at de lokale prosjektene og delprosjektene arbeider opp mot forsøkets hovedmål og strategiske mål. Den første tiden utgjorde en sentral styringsgruppe, en referansegruppe og en nordisk ekspertgruppe den overordnede ledelsen for forsøket. Dette ble i 2008 endret slik at forsøket fikk en sentral ledergruppe, en ekspertgruppe og et kontaktmøte. I mai 2010 ble den siste organiseringen gjennomført, med en styringsgruppe, et kontaktmøte (utvidet) og en ekspertgruppe. Lederne for de fire lokale prosjektene deltar i kontaktmøtene to ganger i året. I tillegg møter prosjektlederne ekspertgruppen i de kvartalsvise prosjektledermøtene.

ORGANISASJONSKART FOR HUSK (per april 2010)



1.2.2 Lokal prosjektorganisering

Det er etablert fire lokale prosjekter i HUSK: HUSK Osloregionen, HUSK Midt-Norge, HUSK Agder og HUSK Stavanger. Det er bestemt at høyskoler og universitet skal ha det lokale prosjektlederskapet og være igangsettere av delprosjekter i kommunene som deltar i HUSK-forsøket. HUSK Stavangerregionen ledes av Universitetet i Stavanger, HUSK Agder ledes av Universitetet i Agder, og HUSK Midt-Norge er formelt en del av NTNU Samfunnsforskning. Hvert av de fire lokale prosjektene inneholder flere delprosjekter. Antallet kan variere, men

delprosjektene skal være knyttet til sosialfaglige områder, og de skal være relatert til de tre strategiske målene for forsøket.

De lokale prosjektene har en rimelig stor grad av frihet til å velge hvordan de vil organisere og gjennomføre sin virksomhet¹, og det er derfor også noe variasjon i måten de lokale prosjektene er organisert og drives på. Alle prosjektene har imidlertid etablert en eller annen form for styringsgruppe/styre. Flere har etablert brukerforum, og noen har også etablerte andre og mer tematisk spesifikke grupper, et eksempel er etikkgruppen som er etablert ved HUSK Osloregionen.

Hvert lokale HUSK-prosjekt har en lokal nettside, men man har ikke valgt å opprette en felles nasjonal nettside.

1.2.3 Organisering fremover – hva når prosjektperioden er over?

Etter hvert som prosjektperioden nærmer seg avslutning i 2011, har også diskusjonene startet om hva som skal skje videre med de lokale prosjektene og de strukturer og nettverk som er bygget opp omkring dem. En problemstilling sett fra de lokale prosjektenes side er således hvordan HUSK kan videreføres fra prosjekt til ordinær drift.

Det er antakelig ingen overraskelse at problemstillinger knyttet til NAV synes å peke seg ut som viktige temaer i fortsettelsen, slik det eksempelvis fremkommer i referater fra styringsgruppemøter i HUSK Stavanger² og HUSK Osloregionen³. Behovet for å dreie HUSK i retning av utfordringene i NAV underbygges også av resultatene fra en utredning fra 2010 om dekking av fremtidig kompetansebehov innen NAV (Rambøll 2010). Her blir eksempelvis HUSK beskrevet som et positivt rammeverk for å drive erfaringsbasert forskningsvirksomhet om NAV.

Dette ser man også i de lokale HUSK-prosjektenes beskrivelser av hva som bør være satsningsområder fremover. I HUSK Stavanger fremheves delprosjektet "Fagutvikling av sosiale tjenester i NAV" som eksempel på et prosjekt som bør

¹ For ev. mer detaljert informasjon for hvert lokalt prosjekt, se introduksjonskapitlet for hvert prosjekt i del II av delrapport nr. 2 (2010).

²[http://www.huskstavanger.no/rogaland/stavanger/HuskStavanger.nsf/Attachments/AE5759EC5C26D6EAC12577ED00488F1D/\\$FILE/HUSK_Styret_08122010_Notat.pdf](http://www.huskstavanger.no/rogaland/stavanger/HuskStavanger.nsf/Attachments/AE5759EC5C26D6EAC12577ED00488F1D/$FILE/HUSK_Styret_08122010_Notat.pdf)

³<http://www.ouc.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/FoU-ved-Avdeling-for-samfunnsfag/Forskning-og-utvikling/HUSK/Referater2/Referater-fra-moeter-i-styringsgruppen/17.06.2010>

prioriteres ved en eventuell videreføring av HUSK⁴. Hovedhensikten med dette prosjektet er nettopp å utvikle forsvarlige tjenester i NAV i tråd med lov om sosiale tjenester. Lignende prosjekter pågår også i de tre andre HUSK-regionene.

1.3 SLUTTRAPPORTENS PROBLEMSTILLINGER

Formålet med sluttrapporten er å sammenfatte og drøfte erfaringer og resultater fra aktivitetene i HUSK-prosjektene sett under ett. Det innebærer at vi anlegger et "fugleperspektiv" på aktiviteten som har foregått i regi av HUSK og trekker frem det vi anser som de mest sentrale trekkene ved HUSK-forsøket i en overordnet analyse.

Et overordnet perspektiv må nødvendigvis innebære forenklinger av det totale bildet av aktiviteter som har pågått og fremdeles pågår ved de lokale HUSK-prosjektene. Dette betyr også at noen aktiviteter og erfaringer vil bli trukket frem på bekostning av andre. Dette ser vi likevel på som vår oppgave i denne avsluttende delen av evalueringen. I de to foregående evalueringsrapportene har vi drøftet og oppsummert resultater og erfaringer fra de lokale HUSK-prosjektene (Gjernes mfl. 2008 og Gjernes mfl. 2010), og de av leserne som vil sette seg inn i resultater fra enkeltprosjektene, vil finne dette i disse to rapportene.

Vi vil knytte den avsluttende diskusjonen opp mot de tre strategiske målsettingene for HUSK som ble gjort rede for innledningsvis. Disse målsettingene legger vekt på ulike aspekter, men er samtidig ikke gjensidig utelukkende. Diskusjonen vil kretse om følgende tre delproblemstillinger:

- i. Er det etablert nye former for likeverdig samarbeid mellom de fire partene (forskning, praksis, bruker og undervisning) i forsøket HUSK? Hva er resultatet av etableringene, og kan samarbeidsformene videreføres etter HUSK? Er det etablert nye former for brukermedvirkning? Hva er resultatene, og kan disse tenkes videreført?
- ii. I hvilken grad og på hvilke måter har HUSK bidratt til å utvikle praksisbasert forskning? Hvilke kunnskapsformer og kunnskapssyn preger de lokale prosjektene – og i hvilken grad kan vi si at de lokale prosjektene

⁴ <http://www.husk-stavanger.no/rogaland/stavanger/HuskStavanger.nsf/id/76D041B64A6936C5C12577E400556DDC?OpenDocument>

representerer ulike kunnskapssyn og har igangsatt aktiviteter basert på ulike kunnskapssyn?

- iii. I hvilken grad har HUSK bidratt til å nå målet om å skape en mer kunnskapsbasert praksis?

1.4 SLUTTRAPPORTENS KAPITLER

I rapporten videre vil vi først gjøre rede for den metodiske tilnærmingen som er brukt i evalueringen (kapittel 2). I kapittel 3 trekker vi opp noen teoretiske perspektiver som vi mener er fruktbare når vi i påfølgende kapitler skal drøfte tre overordnede målsettinger for HUSK. Kapittel 4 inneholder således en drøfting av spørsmålet om det er etablert forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og brukere. I kapittel 5 tar vi for oss spørsmålet om det er startet opp mer praksisbasert forskning i sosialtjenesten, og i kapittel 6 diskuterer vi i hvilken grad HUSK har bidratt til å nå målet om å skape en mer kunnskapsbasert praksis. Kapittel 7 sammenfatter drøftingene og presenterer noen anbefalinger på bakgrunn av dem. I et eget vedlegg oppsummerer vi resultater fra de tidligere delrapportene.

2. METODISK TILNÆRMING I EVALUERINGEN

I dette avsnittet skal vi gjøre rede for den metodiske tilnærmingen som er brukt i evalueringen. Evalueringen har vært sammensatt, den involverer mange ulike aktører på ulike nivåer, og strekker seg over en relativt lang tidsperiode. Dette gjenspeiles også i det metodiske designet som er valgt for evalueringen.

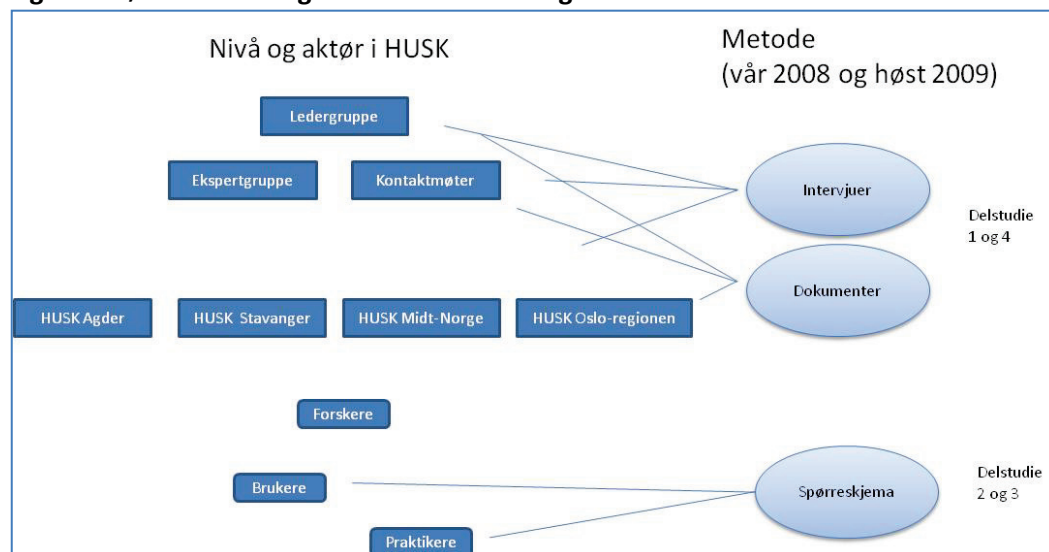
Det har også vært nødvendig å gjøre endringer underveis, og vi vil redegjøre for de viktigste. For en mer inngående beskrivelse av de enkelte datainnsamlinger viser vi til delrapport 1 og delrapport 2.

2.1 DESIGN

Evalueringen som er gjennomført har elementer av både prosess- og effektevaluering. Som effektevaluering søker den å gi svar på hvilke virkninger HUSK har, samt antyde hva i tiltaket som gir de ulike effektene. Som prosessevaluering vil evalueringen gi en grundig beskrivelse av det prosessuelle forløpet. En grundig prosessuell beskrivelse er viktig for å kunne gi svar på hvordan endringer finner sted, og hvorfor tiltaket får (eller ikke får) bestemte virkninger.

For å belyse problemstillingene i evalueringen ble det lagt opp til fire delstudier (se figur), der to av dem (nr. 1 og 4) fokuserte på det vi kan kalle forsøkets "strategiske aktører". De to andre delstudiene (nr. 2 og 3) fokuserte på det som kan oppfattes som forsøkets primære målgrupper, nemlig "praktikere" og "brukerne". Praktikere er tjenesteytere og profesjonelle, som har ansvar for å iverksette og yte de sosiale tjenester i det daglige rundt omkring i landets kommuner, brukerne er mottakerne av disse tjenestene. Datainnsamlingen foregikk i to bølger med ca. halvannet års mellomrom – den første konsentrert om høst 2007 / vår 2008, og den andre høsten 2009. I neste avsnitt beskriver vi den metodiske gjennomføringen nærmere.

Figur: Aktører⁵ i HUSK og metodisk tilnærming



2.2 EVALUERINGENS DELSTUDIER

Evalueringen ble, dels av praktiske grunner, delt inn i fire delstudier. Delstudie 1 og delstudie 4 omfattet i hovedsak kvalitative metoder og hadde intervjudata og dokumentanalyser som primære datakilder. Delstudie 2 og 3 var planlagt gjennomført ved hjelp av kvantitative metoder.

De fire delstudiene var:

- Delstudie 1: Kvalitativ studie av forsøket og forsøksprosessen
- Delstudie 2: Spørreskjemaundersøkelse – ansatte i sosialtjenesten
- Delstudie 3: Spørreskjemaundersøkelse – brukere
- Delstudie 4: Dokument- og intervjuundersøkelse – evaluering av direktoratets rolle.

Nedenfor skal vi beskrive nærmere det datagrunnlaget som evalueringen bygger på. Vi skal særlig fokusere på muligheter og begrensninger ved de endringer vi måtte gjøre i det metodiske opplegget. For nærmere detaljer om de enkelte

⁵ Etter omorganiseringen i mai 2010 er ledergruppen erstattet med en styringsgruppe.

delstudiene og gjennomføringen av dem viser vi til redegjørelsene i delrapport 1 og delrapport 2.

2.2.1 De kvalitative undersøkelsene

Det kvalitative datagrunnlaget for denne evalueringen består primært av intervjudata og dokumenter: årsrapporter fra de fire lokale HUSK-prosjektene, prosjektkatalog utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), publikasjoner og møtereferat. Sekundært består datagrunnlaget av observasjoner som er gjort i sammenheng med møter i forsøket.

Det ble gjennomført to runder med intervjuundersøkelser: én våren 2008 (Gjernes mfl. 2008), og én høsten 2009 (Gjernes mfl. 2010). Utvalget består av representanter fra brukere, ansatte i sosialtjenesten/NAV, forskning/-undervisning, den sentrale prosjektadministrasjonen og ekspertgruppen. Formålet med dette utvalget var å intervju representanter for de sentrale partene i forsøket. For å kunne følge forsøksprosessen ble det, der det var mulig og formålstjenlig, lagt vekt på å intervju de samme personene i 2009 som i 2008. De fleste intervjuene ble gjort ansikt til ansikt, noen ble av praktiske grunner foretatt på telefon. Følgende representanter deltok i intervjuundersøkelsen:

- de fire lokale prosjektlederne
- delprosjektledere for tre eller flere delprosjekter i hvert lokalt prosjekt
- brukerrepresentanter tilknyttet HUSK-prosjektene
- representanter for sosialtjenesten/NAV tilknyttet HUSK-prosjektene

Det er også gjennomført intervjuer med den sentrale prosjektledelsen i Arbeids- og velferdsdirektoratet og medlemmer av ekspertgruppen. Dette utgjorde totalt 11 brukere, 9 praktikere og 22 forskere/undervisere/administrative ledere for HUSK. NF har også deltatt som observatør i prosjektlederforum, ved ekspertgruppemøter og møter mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og ekspertgruppen.

Utvalget av informanter gjør at vi har mer utfyllende informasjon om enkelte delprosjekter enn andre. Dette kan ha påvirket vårt inntrykk av forsøket HUSK. Det er samtidig grunn til å nevne at det ofte ikke er nødvendig å intervju samtlige deltakere i et større forsøk for å få innblikk i hvordan deltakerne opplever situasjonen. Dataene fremstår som valide, i den forstand at vi i liten grad har avvikende data. Mange informanter innenfor samme aktørgruppe gir uttrykk for lignende synspunkter, og synspunktene i 2009 synes ikke å være vesensforskjellige

fra 2008. Dette betyr ikke at HUSK står på stedet hvil. Informantene vi intervjuet var opptatt av mange av de samme problemstillingene som ved forrige intervjuundersøkelse, men samtidig ble ikke en del saker som det var stor oppmerksomhet om i 2008 nevnt i 2009. Dette gjelder for eksempel avlønning av brukerrepresentanter (Gjernes mfl. 2008). Validiteten er også ivaretatt ved at dataene er verbatim transkribert, det vil si skrevet ned i naturlig språk. Dette innebærer at vi i analysen kan støtte oss på informantenes uttalelser. Gjennom å snakke med ulike grupperinger innenfor forsøket får en for øvrig belyst ulike problemstillinger fra ulike synsvinkler, og dette gir også grunnlag for vurderinger av validitet. I denne sammenheng synes den å være ivaretatt.

Intervjuene varte mellom en og to timer og ble tatt opp på bånd. Spørsmålene var tilrettelagt med tanke på å undersøke samarbeidsforholdene mellom partene i forsøket, organisering, brukermedvirkning, forankringen av HUSK i kommunale sosiale tjenester/NAV, kunnskapssyn, implikasjoner av prinsippet om likeverdighet, hvilken forskning som er igangsatt, formidling av informasjon om og resultater fra HUSK-prosjekter.

Intervjumaterialet ble som nevnt transkribert, og i lesningen av materialet ble det lagt vekt på informasjon som kunne bidra til å belyse organiseringen av HUSK, samarbeidsforholdene mellom partene i prosjektene, hvilke prosjekter som pågår, er avsluttet eller avviklet, hvilken type kunnskap partene etterstreber, og i hvilken grad de mener at HUSK så langt har bidratt til fagutvikling og kunnskapsutvikling

2.2.2 De kvantitative undersøkelsene

Det er gjennomført spørreskjemaundersøkelser for to grupper: ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor, og brukere av sosiale tjenester.

Spørreskjemabasert undersøkelse for ansatte i sosialkontorene/NAV-kontorene

Den første undersøkelsen ble gjennomført omkring årsskiftet 2007/2008 (svarfrist 12. januar 2008) (Gjernes mfl. 2008). Den ga en lav svarprosent, og det ble derfor lagt opp til en annen fremgangsmåte for runde nummer to høsten 2009. Den lave svarprosenten fra første runde medførte også et behov for å endre spørreskjemaet noe og gjøre bruk av retrospektive spørsmål for å skaffe informasjon som kan brukes til å undersøke om forsøket HUSK har hatt effekt.

Undersøkelsen var lagt opp som et kvasieksperimentelt design, med en eksperimentgruppe og en kontrollgruppe. Kommuner som deltar i HUSK-forsøket, utgjør eksperimentgruppen, og HUSK-forsøket er intervensjonen vi skal undersøke

effekten av. Det ble så trukket et utvalg av kommuner som skulle utgjøre kontrollgruppen. Disse kommunene er valgt ut gjennom *matching* (Ringdal 2007, s. 111), det vil si at vi har valgt kommuner som er mest mulig like eksperimentkommunene i variabler det er viktig å kontrollere for (kommunestørrelse, beliggenhet/fylke, årsverk i sosialtjenesten, sosialhjelpstilfeller).

Matchingen av kommuner ble gjennomført ved at vi skjønnsmessig valgte ut et antall kontrollkommuner i samme fylker/regioner som HUSK-kommunene er lokalisert i. Målet var å få en gruppe kommuner i hvert fylke som var så like som mulig gruppen av HUSK-kommuner i hvert fylke. HUSK-kommunene og kontrollkommunene er imidlertid ikke helt like. Siden gruppen av HUSK-kommuner omfatter de største bykommunene i sin region (f.eks. Stavanger, Kristiansand, Trondheim), består kontrollkommunene eksempelvis av gjennomsnittlig mindre kommuner. Et kvasiekseptimentelt design kan imidlertid ikke gi en garanti for at det ikke er andre forhold som virker inn på de endringer vi observerer over tid (Halvorsen 1998). Å gjennomføre to målinger slik vi har gjort, kan redusere dette problemet noe. Fordi kontrollkommunene er ulike hverandre geografisk og strukturelt, er det imidlertid lite sannsynlig at de vil være systematisk utsatt for én felles årsaksfaktor mellom de to tidspunktene som ikke samtidig vil virke inn på eksperimentkommunene (HUSK-kommunene).

Vi har således to målinger for ansatte i HUSK-kommunene: en våren 2008 (t1), og en høsten 2009 (t2). På grunn av lav svarprosent spesielt for kontrollgruppen av kommuner i første måling, har vi bare ett måletidspunkt (t2) for kontrollkommunene.

Tabellen under viser fordelingen av utvalget totalt på henholdsvis HUSK-kommuner og kontrollkommuner i de to omgangene med innsamling av data. Ansatte i kontrollkommunene utgjør en større andel i 2009 enn i 2008 (hhv. 29 og 18 prosent), noe som i hovedsak skyldes særlig lav deltakelse i 2008⁶. Gruppen av kontrollkommuner inneholder også flere små kommuner enn gruppen av HUSK-kommuner. I tillegg er det trolig lettere å motivere ansatte i HUSK-kommunene til å bruke tid på en spørreundersøkelse som omhandler HUSK.

⁶ Årsaken til den lave svarprosenten i 2008 er redegjort for i Gjernes mfl. 2008.

Tabell: Antall ansatte som deltok i spørreskjemaundersøkelsen i 2008 og 2009

		2008	2009	Total
Husk eller kontroll	Husk-kommune	82,3 %	71,3 %	74,8 %
	Kontrollkommune	17,7 %	28,7 %	25,2 %
Total		100,0 %	100,0 %	100,0 %
N		186	401	587

Med de innsamlede dataene fikk vi mulighet til å gjøre en toveis komparasjon av HUSK-kommunene: Vi kunne undersøke endringer i HUSK-kommunene mellom t1 og t2, og vi kunne sammenligne med kontrollkommunene på t2. Fordi undersøkelsen er gjennomført anonymt, har vi ikke mulighet til å forfølge endringer på individnivå (panelstudie), men må nøye oss med å beskrive bruttoendringer (dvs. mellom gruppene som helhet).

Et kvasieksperimentelt design er ikke like robust som et eksperimentelt design når det gjelder å identifisere årsaksforhold (Ringdal 2007). Tolkningen av resultatene må derfor i større grad bygge på kunnskap av ikke-statistisk art. Observerte effekter i det statistiske materialet må eksempelvis valideres og tolkes i lys av kunnskap om de enkelte prosjektene i forsøket. Ved å se det kvantitative og kvalitative materialet i sammenheng kan vi oppnå mer holdbare antakelser og hypoteser om hvordan observerte effekter kan forklares.

Spørreskjemaet i 2009 inneholdt i hovedsak de fleste av de samme spørsmålene som i 2008, med tillegg av noen retrospektive spørsmål. De retrospektive spørsmålene ble lagt til i 2009-skjemaet for å kompensere for mangelen på pålitelige data for kontrollkommunene i 2008. Spørsmålene gir en mulighet for å sammenligne informasjonen om nå-situasjonen og før-situasjonen for ansatte i henholdsvis HUSK-kommunene og kontrollkommunene. Vi kan eksempelvis undersøke om endringene som rapporteres er større eller mindre for HUSK-kommunene. De retrospektive spørsmålene spør om situasjonen "for ett år siden". Et år er imidlertid lang tid, og selektiv hukommelse kan være et mulig problem. Samtidig er det viktig å ta i bruk et tidsspenn som er langt nok til at det er mulig å forvente endring.

Gjennomføring og svarprosent

Målgruppen for undersøkelsen var personer i den kommunale sosialtjenesten som driver sosialfaglig arbeid. Undersøkelsen omfatter altså ikke personer som har merkantile og andre driftsmessige oppgaver. For å oppnå tilstrekkelig svarprosent ble det lagt betydelig innsats i rekrutteringsarbeidet.

På grunn av dårlige erfaringer med det nettbaserte spørreskjemaet i den første runden gjennomførte vi den andre runden av undersøkelsen postalt, i tillegg til at vi fulgte kommunene tettere opp⁷. Vi sendte ut spørreskjemaene i slutten av september 2009. Svarfristen ble satt til 5 uker.

I den første runden (2007/2008) fikk vi en svarprosent på 39 % for HUSK-kommunene og 23 % for kontrollkommunene. I den andre runden fikk vi en svarprosent på mellom 60 og 70 % for HUSK-kommunene og mellom 70 og 80 % for kontrollkommunene⁸ – altså betydelig høyere.

Når det gjelder frafallet, indikerer kommentarer i spørreskjemaene og samtaler under rekrutteringsarbeidet at hektisk aktivitet i forbindelse med innføring av NAV samt at det pågår generelt mange undersøkelser, kan være noe av grunnen til at mange har valgt å ikke delta.

Ved å sammenligne våre data med tall fra BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005) fant vi at utvalgene var ganske like når det gjelder fordelingen på sentrale variabler, og således at vårt var rimelig representativt (se Gjernes mfl. 2010 kapittel 3 og 8).

Materialet er analysert i delrapport nr. 2 (Gjernes mfl. 2010).

2.2.3 Spørreskjemabasert undersøkelse for brukere av sosialkontor

Brukerundersøkelsen som ble gjennomført i 2007 var en spørreskjemabasert undersøkelse med kvasiekperimentelt design. Basert på erfaringene fra den første undersøkelsen blant brukere ble det vurdert om det ville være mer hensiktsmessig at den nye innsamlingen ble gjennomført som en kvalitativ intervjuundersøkelse. Den lave svarprosenten fra 2007 var en av grunnene til at vi ønsket å endre design på denne undersøkelsen. Men fremfor alt så vi at HUSK-

⁷ Se delrapport nr. 2 (Gjernes mfl. 2010) for en fyldigere redegjørelse for datainnsamlingen.

⁸ Vi har to litt ulike kilder for populasjonstall. Siden de er litt ulike vil også anslaget på svarprosent variere med hvilket vi tar utgangspunkt i.

prosjektet hadde utviklet seg på en slik måte at en kvalitativ studie av delprosjekter der flere brukere tok aktivt del eller ble berørt, ville synliggjøre resultatene av forsøket på mer adekvat og fyllestgjørende måte enn en generell brukerundersøkelse rettet til et tilfeldig utvalg brukere i HUSK-kommuner og kontrollkommuner. Etter ønske fra oppdragsgiver presenterte vi likevel et nytt forslag til en kvantitativ brukerundersøkelse med kvasieksperimentelt design, men i et langt mindre omfang. Det ble arrangert møter mellom Nordlandsforskning, Arbeids- og velferdsdirektoratet og enkeltmedlemmer i ekspertgruppen for å diskutere denne undersøkelsen. Heller ikke i den andre runden med datainnsamling blant brukerne fikk vi et tilfredsstillende datagrunnlag. Vi har gjort nærmere rede for fremgangsmåte og vurderinger av metodisk opplegg for denne delen i kapittel 3 i delrapport nr. 2 (Gjernes mfl. 2010).

3. TEORETISK INNFALLSVINKEL

3.1 INNLEDNING

HUSK er, i likhet med andre eksperimenter eller forsøk, etablert for å arbeide frem endringer. Hensikten er å øke kvaliteten på det sosiale arbeidet som utføres i dagens velferdstjeneste (bl.a. NAV) og i forhold til marginaliserte grupper. Denne sluttrapporten legger vekt på å belyse hvilke sentrale resultater og erfaringer samarbeidet mellom de fire partene i HUSK har frembrakt. Og, hvordan resultater av HUSK kan videreføres og få en varig betydning innad i kommunale sosiale tjenester/NAV, ved utdannings- og forskningsinstitusjoner og blant brukere.

Et sentralt prinsipp i HUSK er at de fire deltakerne i forsøket skal ha status som likeverdige parter og utvikle likeverdige samarbeidsformer. Det betyr at HUSK er et normativt prosjekt. Det ligger et sett verdier bak utviklingen av det, og et av dem er å løfte brukerne frem. Kravet om likeverdighet forutsetter at deltakere i prosjektet som tradisjonelt er underordnet andre deltakere, skal løftes opp på samme linje når det gjelder kunnskapstypene/kompetansetypene. I så måte er HUSK et interessant forsøk både sett fra et interaksjonistisk og et kunnskapssosiologisk ståsted.

Interaksjonistisk sett er det interessant fordi HUSK er opprettet som et forsøk på å etablere et samarbeid mellom fire aktører som ellers ikke har samarbeidet på organisasjonsnivå for å bedre kvaliteten på sosiale tjenester. Det er også et samarbeid mellom aktører som vanligvis møtes på andre arenaer enn i et partnerskap. For eksempel i kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret, hvor de har statuser som hjelper og mottaker av hjelp, og i undervisningssammenheng, hvor de har statuser som lærer og student, eller forsker og den som blir forsket på. Samtlige av disse statussettene viser til en overordnings- og underordningslogikk som vi antar arkitektene bak HUSK forsøker å motvirke ved å kreve at alle skal være likeverdige. Spørsmålet er hva likeverdige samarbeidsformer innebærer, og hvordan dette prinsippet er fortolket og gjennomført av deltakerne i HUSK. Det kan tenkes at fortolkningen av likeverdighetsprinsippet påvirker organiseringen av prosjektet, hvilke oppgaver de enkelte deltakerne tar del i, og hvordan de utformer sine roller.

HUSK er også interessant sett fra et kunnskapssosiologisk ståsted. Det vil si at det blir viktig å undersøke hvilke kunnskaper som utvikles, hvordan det gjøres, og hva

som blir resultatene. HUSK skal bidra til å styrke praksisbasert forskning, og utvikle en mer kunnskapsbasert yrkesutøvelse. Dette indikerer at det ikke pågår tilstrekkelig med sosialfaglig forskning, og at den kunnskapen som tradisjonelt blir brukt i tjenesteytingen ikke blir regnet som adekvat nok eller optimal. Derfor er det hensiktsmessig at HUSK retter blikket mot praksis og gjennomfører forskningsprosjekter for å utvikle kunnskap som skriver seg fra praksisfeltet og ikke bare kunnskap fra undervisningsinstitusjonene. Arkitektene bak HUSK har ikke gitt noen presis informasjon om hva de forventer blir igangsatt av forskningsprosjekter når de etterlyser praksisbasert forskning. Det er derfor viktig å undersøke hvilken type forskning aktørene i HUSK oppfatter som viktig og relevant for å heve kvaliteten på sosialt arbeid. Upresis begrepsbruk fra oppdragsgiverens side (NAV) gir vide rammer for fortolkning. Det interessante er å undersøke hvordan deltakerne i HUSK har fortolket praksisbasert forskning, og i hvilken grad en kan forvente at dette er forskning som vil ha praktiske implikasjoner for yrkesutøvelsen på et generelt og nasjonalt plan.

Forventninger om at HUSK skal utvikle kunnskap gjennom forskning og samarbeid, og at denne kunnskapen tas i bruk i de organisasjonene (kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene) som deltar i forsøket, hviler på ideen om lærende organisasjoner. Det vil si at en forutsetter at organisasjoner som kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor vil lære av erfaringer og implementere de nye kunnskapene i organisasjonen. Det forutsettes også at lærdommen setter seg i organisasjonen og ikke blir en kapital enkeltpersoner i organisasjonen forvalter. Det vil si at kunnskapen må "objektiveres" på en eller annen måte og gjøres til noe som kan formidles til andre, og som kan bli bindende for de andre. Dette forutsetter at arbeidstakerne i de organisasjonene som deltar i HUSK (kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor), er interessert i forskningen og oppfatter forskningsbasert kunnskap som relevant og nyttig for dem og deres yrkesutøvelse.

Å forutsette at organisasjoner er eller kan være lærende, betyr at en forventer at organisasjonene er mottakelige for endringer og fornyelser av prosedyrer og arbeidsmåter som er innarbeidet og veletablert blant ansatte i organisasjonen – og som i stor grad strukturerer deres arbeidshverdag. En kan snakke om å endre kulturer eller kulturelle former. En rekke studier har imidlertid vist at det ofte er vanskelig å endre på etablerte rutiner, vaner, tenkemåter og organisasjonskulturer. Det er ofte vanskelig å skape endring både på individ- og organisasjonsnivå. Endringsprosesser innebærer endringer av "business as usual", og mennesker motsetter seg ofte ulike endringer av den grunn at svært store deler av våre daglige tenke- og handlemåter er habitualisert. Men endringer kan

også oppleves som en trussel fordi de kan føre til at maktforhold blir stokket om på og truer aktørenes stand og stilling i organisasjonen (Miller og Rose 2008).

3.1.1 HUSK – partnerskap eller nettverk?

HUSK kan forstås som et partnerskap. Partnerskap kan forstås som en ordning som skal fremme kollektive problemløsninger. Det vil si at flere ulike typer av aktører spleiser sine ressurser for enten å løse problemer eller arbeide med bestemte problemstillinger. Partnerskap kan således være et styringsverktøy for visse problemløsende prosesser, men også et virkemiddel for å nå bestemte mål.

Begrepet partnerskap brukes på mange måter i mange ulike kontekster. Det finnes altså mange former for partnerskap. Ifølge Andersen og Røiseland (2009) åpner partnerskap for mer effektive og treffsikre typer av styring og problemløsning. Dette kan likevel være krevende, fordi partene kan ha vansker med å komme til ens forståelse, fordi de har begrenset erfaring med å samarbeide med hverandre, de kan ha ulike standarder for problemhåndtering og problemforståelse, og de kan befinne seg på ulike forvaltningsnivåer eller i ulike organisasjoner som ikke har samarbeidet tidligere. Store ulikheter kan ifølge Andersen og Røiseland medføre så vidt betydelige transaksjonskostnader at partnerskap ikke får den effekten det var tiltenkt, eller ingen effekt i det hele.

Som en følge av blant annet EUs strukturfondspolitik ble begrepet partnerskap for alvor tatt i bruk på 1990-tallet. Samarbeidet som partnerskap viser til, har likevel dypere historiske røtter (se Andersen og Røiseland 2009). Et partnerskap må inneholde visse kjerneelementer:

- Det må være to eller flere parter involvert.
- Deltakerne har status av "prinsipal"⁹ og kan fatte forpliktende beslutninger på vegne av andre enn seg selv.
- Partnerskapet må ha en viss varighet og stabilitet.
- Deltakerne må investere ressurser (f.eks. kunnskap og erfaringer) i partnerskapet. Bidragene vil variere, men risikoen for fiasko er fordelt på alle partene.
- Partnerskapet må være en organisasjon med definerte formål, forpliktelser og ansvar.

⁹ En prinsipal har en viss grad av autoritet og autonomi til selv å beslutte hvilken løsning en vil velge.

Denne definisjonen betyr at partnerskap er noe mer enn løse nettverk mellom ulike typer av aktører eller aktørgrupper. En kan snakke om ulike typer av partnerskap. Andersen og Røiseland viser til tre typer:

1. Byttebaserte partnerskap som gjenspeiler markedets logikk ved at de ulike partene bytter noe mellom seg. Dette er kompliserte bytter som egner seg godt til å løse konkrete problemer når løsningen er kjent.
2. Koopterte partnerskap handler om å øke den offentlige kontrollen over områder hvor det offentlige må samarbeide med aktører i markedet eller det sivile samfunnet for å nå bestemte mål. Denne typen partnerskap er velegnet dersom formålet er å gjenvinne tapt offentlig kontroll. I denne partnerskapsmodellen gjør makt seg gjeldende.
3. Institusjonelle partnerskap er nettverk hvor aktørene er gjensidig avhengig av hverandre, men hvor det likevel finnes hierarkiske relasjoner å bygge på. Dette partnerskapet er i større grad enn de andre basert på deltakernes evne og vilje til å bygge tillitsbaserte relasjoner. Relasjonen bygger på en felles forståelse av de problemer som partnerskapet skal forsøke å løse. Dette er nyttige partnerskap når problemene en vil løse er komplekse og problemforståelsen er uklar.

Partnerskapsmodellene over er idealmodeller og ingen av dem vil gjenspeile seg på en direkte måte i virkeligheten. Det er likevel grunn til å tro at det fins elementer av alle de tre modellene i HUSK-samarbeidet. Partene i HUSK kan sies å foreta bytter i og med at de blant annet utveksler kunnskap og erfaringer. HUSK kan også sies å inneha elementer fra koopterte partnerskap all den tid makt eller autoritet er en dimensjon mellom partene. HUSK har også elementer fra institusjonelle partnerskap fordi partene er gjensidig avhengig av hverandre og avhengig av relasjoner basert på en viss grad av tillit.

På delprosjektnivå kan det være vanskelig å snakke om partnerskap siden de fire deltakerne ikke eller i ulik grad har status som prinsipaler. På dette organisasjonsnivået er kanskje derfor HUSK noe mellom partnerskap og det vi ellers ville kalle et nettverk. På et mer overordnet nivå (der ledere for kommuner og organisasjoner deltar) kan en nok i større grad snakke om partnerskap. Her fatter representanter for forskningen, for praksisfeltet og brukerorganisasjoner beslutninger som gjelder for flere enn dem selv. Andersen og Røiseland argumenterer for en streng definisjon av begrepet partnerskap som bare i noen grad vil være dekkende for HUSK. Vår definisjon er videre. Slik vi definerer partnerskapsbegrepet i denne sammenhengen, viser det først og fremst til

samarbeid mellom fire ulike aktører som går sammen om en felles sak, og der aktørene i prinsippet er likeverdige parter. Det er ikke gitt at partnerskapet vil være preget av likeverdige bytter, eller at alle opplever at relasjonene er preget av gjensidighet. Hvordan partnerskap fungerer, avhenger av hvordan hver part opptrer, og hvilke strukturelle vilkår som er gitt den enkelte part.

3.1.2 Status, roller og makt

De fire partene i HUSK er bærere av sosiale statuser (Barth 1972). Status er et sett av rettigheter og plikter som er knyttet til gitte sosiale posisjoner. Forskeren, læreren ved sosialarbeiderutdanningene, brukeren og praktikerens ved kommunale sosiale tjenester/NAV har tilegnet seg sosiale statuser eller blitt påført sosiale statuser. Statuser gir retningslinjer både for aktørene og omgivelsene for hvordan de kan eller skal handle og samhandle på adekvate måter. Således er statusene sosiale "typer" som personer bruker for å orientere seg i verden og for å markere sin sosiale identitet og funksjon i gitte kontekster. Slike "typer" finnes uavhengig av den enkelte person. Til hver av disse statusene er det knyttet rettigheter og plikter. Sosialarbeider, forsker, bruker og lærer er fire ulike statuser.

Statuser tilhører organisasjoner eller institusjoner. Statuser er generelle og kulturelle og bidrar til å skape og vedlikeholde sosial orden. Som innehaver av en status (alle har mange statuser) vil andre ha forventninger til deg med hensyn til holdninger og atferd. Det vil være forventninger knyttet til hvordan du aktiviserer dine statuser. Sosial rolle er et sett normer for hvordan oppgaver som hører til en bestemt status skal forvaltes, det vil si hvordan statusen skal spilles ut og aktiviseres. Noen statuser er det knyttet strengere forventninger til enn andre. Der forventningene er strengt regulert er utformingen av rollen også det og det individuelle slingringsmonnet er lite. Til andre statuser er forventningene mer omtrentlige, og det fins rom for større slingringsmonn. En har også rollesett eller statussett – det vil si de andre statusene som en bestemt rolle er knyttet til i kraft av å tilhøre institusjonen. Dermed får en relasjoner mellom roller som kan være rimelig tilstivnet eller fastlåst i sin form og sitt innhold, og som det kan være en utfordring å endre (Berger og Luckmann 1966). De strukturene som statuser/roller og statussett former, er i praksis og i stor grad produkt av forhandlinger mellom statusinnehavere. Det er dette som ligger i det kjente begrepet "the negotiated order" (Strauss et al. 1963), og som er en vesentlig egenskap ved organisatoriske strukturer. Men, forhandlingsordenen blir tydeligere og mer sårbar under endringsprosesser. Det er derfor, til en viss grad, mulig å forhandle om hvilke

pplikter og rettigheter som skal følge brukerrollen, forskerrollen, praktikerrollen og lærerrollen, men dette kan være vanskelige forhandlinger.

At statuser og roller er knyttet til institusjoner, betyr at de representerer institusjoner. Når forskeren deltar i HUSK, er det som representant for universitetet eller høgskolen der vedkommende er ansatt, men også som representant for et visst fag og for forskningen med sine prinsipper for korrekte og adekvate prosedyrer for forskningsprosessen. Den som underviser ved sosialarbeiderutdanningen representerer utdanningen med sitt faglige innhold og innretning. Sosialarbeideren som tar del i HUSK representerer både sin profesjon og sin arbeidsplass (som kan være kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor), og har som mål å hjelpe brukere ut av marginaliserte sosiale posisjoner. Disse tre aktørene – forskeren, læreren og sosialarbeideren – er alle tilknyttet institusjoner og er innehavere av formell kompetanse. De har legitim autoritet i forhold til sine virksomheter. Når det gjelder brukerne kan dette være annerledes. Brukeren vil også være en formell representant dersom hun eller han representerer en brukerorganisasjon. Dersom hun eller han ikke er medlem av en brukerorganisasjon, men er rekruttert av en praktiker eller forsker som mente at akkurat den brukeren passer godt til å være med i HUSK, er hun eller han da en representant for brukerne? Når det gjelder partnerskap og prinsipaler, er det i alle fall enklere å tro at forskere, lærere og sosialarbeidere representerer ulike kollektiv eller kollektive statuser. Brukeren kan lett komme til å representerer seg selv om hun eller han ikke er utnevnt av en brukerorganisasjon. Spørsmålet er om dette representasjonsproblemet har spilt noen rolle i partnerskapet.

Statussettet sosialarbeider-bruker aktiviseres som regel innenfor bestemte institusjonelle rammer som kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret. Når sosialarbeideren og brukeren møtes på kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret, tilsier den institusjonaliserte orden at sosialarbeideren er hjelperen og brukeren den avhengige som søker hjelp. Relasjonen er et asymmetrisk avhengighetsforhold (Djuve og Kavli 2006). Sosialarbeideren og brukeren befinner seg i en hierarkisk struktur der sosialarbeideren har en høyere autoritet enn brukeren. Dette er i tråd med den klassiske weberske (Weber 1982) forståelsen av legal-rasjonell autoritet, der autoritet er begrunnet i lover og regler som gir personer i bestemte posisjoner makt over andre personer i andre posisjoner. Sosialarbeideren er forvalteren av hjelpeapparatets regelverk og, i kraft av sin stilling, også forvalteren av det gode skjønn. Dette gir sosialarbeideren legitim makt i møte med brukeren. Maktposisjonen er i dette tilfellet ikke bare knyttet til posisjon i en hierarkisk struktur, men også til at sosialarbeideren har en faglig

ekspertise. Denne faglige ekspertisen eller kunnskapen (sett i sammenheng med rammebetingelser) inneholder oppfatninger om hvordan en profesjonell skal forstå og løse problemer, og i så måte representerer ekspertisen en maktfaktor i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker. Denne ekspertisen er for øvrig formalisert. Brukerens ekspertise på å være bruker er ikke formaliserte kunnskaper, men regnes som personlige erfaringer og har en helt annen status enn formalisert ekspertkunnskap. Vi kommer tilbake til dette senere. I Webers forståelse innebærer det å ha makt at den som har makten kan kontrollere atferden til en annen, om så mot vedkommendes interesse (Weber 1982). I denne forståelsen av makt er makt noe noen har i kraft av å kunne kontrollere noen andres interesser. I en slik relasjon kan brukeren oppleve avmakt.

Den asymmetriske relasjonen mellom sosialarbeider og bruker er for øvrig kontekstbundet. Den viser til en hjelper–klient-situasjon der sosialarbeideren skal vurdere brukerens behov og ønsker på grunn av sitt faglige skjønn og sine institusjonelle rammevilkår. I HUSK er i prinsippet ikke brukeren og sosialarbeideren i en hjelper–mottaker-kontekst der den ene parten skal hjelpe den andre. De er i en kontekst av partnerskap, som representanter for ulike kunnskaps- og erfaringsbakgrunner, der hver part antas å besitte ressurser som er nødvendig for å oppnå de ønskede resultater. Men makt kan likevel gjøre seg gjeldende i relasjonen siden makt er knyttet til yrke og profesjon. Sosialarbeideren har det Foucault (1990) kaller disiplinær makt. Etablerte, institusjonaliserte og disiplinære kunnskapsformer står over den kunnskapen som rår blant brukere og andre lekfolk. Formell og forskningsbasert ekspertise står over erfaringsbasert ekspertise, og tjenesteyterekspertisen står over brukerkompetansen. Spørsmålet er om alle aktørene i HUSK deltar like aktivt i forsøket, og om alle har like stor innflytelse i prosessen.

En kan si at prinsippet om at brukeren skal ha muligheten til å medvirke i fortolkningen av hva som er vedkommendes problem, og hvilke løsninger som er adekvate, representerer et brudd med den weberske legal-rasjonelle autoritet. Når det gjelder HUSK, truer også Arbeids- og velferdsdirektoratets iver etter å endre de sosiale tjenestene Webers enkle autoritetssystem. Ønsket om å endre og utvikle de sosiale tjenestene og yrkesutøvelsen signaliserer at yrkesutøvelsen ikke er god nok slik den er. Og, det er det sosiale arbeidet og de som utøver dette faget, som skal endres. Likeledes representerer også forskernes inntreden som aktive deltakere i HUSK et brudd med det legal-rasjonelle autoritetssystemet. Forskerne har tradisjonelt kunnet studere tjenesteyterne eller brukere uten at de to aktørene har kunnet påvirke forskningsprosessen i nevneverdig grad. Der har

forskeren i kraft av sin formelle kompetanse og sitt forskningsmetodiske grunnlag vært suveren. Dette forholdet skal også endres.

Likeverdighet er et sentralt prinsipp i HUSK, og kan være problematisk fordi de fire aktørene i HUSK har nokså ulike utgangspunkt. Deltakerne har ulik bakgrunn (f.eks. utdanning og institusjonell tilhørighet) og representerer ulike statuser, virksomheter og kontekster (forskning, utdanningen, praksis, bruker). De representerer brukerrealiteter, praktikerrealiteter, forskerealiteter. Likeverdighet kan bety *likhet*, det vil si at alle tilkjennes den samme kompetansen i alt. Det kan også bety at utsagnene til hver aktør skal ha *lik verdi*. Det er grunn til å tro at fortolkningen av prinsippet om likeverdige parter påvirker fordelingen av arbeidsoppgaver mellom de fire deltakerne eller partene i HUSK. En kan spørre om likeverdighet betyr at brukeren skal ta del i aktiviteter som tjenesteyting (som praktikerne vanligvis gjør), undervisning og forskning. Likeledes kan en spørre om sosialarbeideren skal ta del i forskning og forskeren utføre oppgaver som er typiske og tradisjonelle sosialarbeideraktiviteter.

Makt er et aspekt ved all menneskelig samhandling (Elias 1970, Foucault 1990). Det vil også være et aspekt ved relasjonene mellom aktørene som deltar i HUSK, men verken Elias eller Foucault vil være enige i at makt er en ting som kan eies av aktører; makt er relasjonelt betinget. I relasjoner mellom aktører er det alltid en maktbalanse. Denne maktbalansen er funksjonell og dynamisk¹⁰ (Elias 1970). Sosialarbeideren er ansatt ved kontoret og har i kraft av sin stilling makt over brukeren. Sosialarbeideren kan for eksempel kontrollere hvilken informasjon som blir formidlet til brukeren, og, avhengig av etablerte ordninger ved kontoret, bestemme hvilken hjelp brukeren får tilbud om. Dette gir sosialarbeideren makt. Brukeren har ikke den maktposisjonen som sosialarbeideren dermed har, men er ikke nødvendigvis avmektig. Makt og avmakt fordeles ikke etter prinsippet for nullsumspill. Vunnet makt hos én part innebærer ikke nødvendigvis tilsvarende tap av makt hos den andre parten. Brukeren kan for eksempel kontrollere hvilken informasjon sosialarbeideren får om egen situasjon og behov og kan motsette seg sosialarbeiderens ønsker. Brukere har i dag dessuten krav på å medvirke i beslutningsprosesser som angår dem selv. Disse to aktørene, brukeren og sosialarbeideren, er avhengige av hverandre. Sosialarbeideren trenger brukeren for å være sosialarbeider. Brukeren er en nødvendig del av det statussettet som må være til stede for å skape og opprettholde en status som sosialarbeider.

¹⁰ Elias bruker uttrykket "maktdifferensial" for å vise det dynamiske aspektet ved makt i sosiale relasjoner.

Tilsvarende er brukeren avhengig av sosialarbeideren for å kunne oppnå en brukerstatus, med de rettigheter og goder det innebærer. Slik sett er denne relasjonen balansert, det vil si at aktørene har en funksjon og representerer en verdi for hverandre. Dette betyr ikke at maktbalansen mellom aktørene må være likt fordelt. Det er dynamikk i maktrelasjonene. Slike relasjoner er ikke statiske, og makten kan gå fra sosialarbeider til bruker og tilbake igjen alt avhengig av sak, situasjon og omstendigheter.

I likhet med Elias (1970) sier Foucault at makt ikke er en "ting" eller eiendel som en person har og ikke en annen. Makt er et strukturelt aspekt ved alle menneskelige relasjoner. Foucault har påpekt at hvor enn det er makt, er det også motstand og motmakt. Hvor enn noen vil skape endring, vil det være motstand mot endringene. Makt må heller ikke forstås som ensbetydende med undertrykking og avmakt. Makt kan også være en produktiv og positiv kraft.

I tradisjonell forskning vil forskeren ofte stå utenfor den institusjonen som blir studert, se inn og utarbeide så nøytrale og objektive analyser av situasjonen som mulig. I HUSK skal forskeren samarbeide med sosialarbeidere fra praksisfeltet og brukere. Dette er aktører som selv ikke er forskere eller har forskerutdanning. En kan derfor spørre om forskeren er invitert med i aktiviteter som er annerledes enn de som er typiske og tradisjonelle forskeraktiviteter. En kan også spørre hvilke rolle praktikerne og brukerne skal ha i slik forskning. Og hvordan skiller slike prosjekter seg fra mer tradisjonelle prosjekter? Det fins jo heller ikke allerede utviklede rollemodeller for denne typen partnerskap som partene i forsøket kan rette seg etter. Vi må derfor anta at de må utvikle nye roller og dermed nye relasjoner mellom rollene. Hvordan blir disse rollene utviklet?

3.1.3 Praksisbasert forskning og kunnskapssyn

Et av utgangspunktene for HUSK var at det er gjennomført lite forskning som viser innholdet i og resultater av det sosiale arbeidet som utføres i ulike deler av velferdstjenesten. Kunnskaper om hvordan sosialt arbeid blir praktisert, og resultatene av denne praksisen er i liten grad kartlagt og gjort til gjenstand for forskning. En av de strategiske målsettingene i HUSK er derfor rettet mot å styrke praksisbasert forskning.

Begrepene praksisbasert forskning eller praksisforskning blir brukt på forskjellige måter, men generelt viser de til forskning i eller på profesjonell yrkesutøvelse. I denne sammenhengen vil vi anvende en forståelse av praksisforskning som fremkommer i et av grunnlagsdokumentene for HUSK (Langeng et al. 2006). I

dokumentet heter det at praksisbasert forskning er mer handlingsorientert og deltakerorientert enn tradisjonell forskning der praksisfeltet representerer et lager forskeren forsyner seg fra. Handlingsorientert forskning bidrar ikke kun med nøytrale beskrivelser av hvordan et problem blir behandlet eller forstått, men er opptatt av endringer, forbedringer og utvikling. At forskningen er deltakerorientert, innebærer at partene som er involvert i tjenesten/praksisfeltet, selv er med på å definere hva det skal forskes på. Dette innebærer at praksisbasert forskning kan være:

- Praktikerforskning hvor praktikerer forsker på egen yrkesutøvelse eller praksis.
- Forskning på yrkesutøvelser og praksiser. Dette kan både utføres av forskere og av forskere i samarbeid med bl.a. brukere og sosialarbeidere.
- Forskning på hvordan brukere eller mottakere opplever de profesjonelles yrkesutøvelse.

Praksisbasert forskning kan være preget av ulike kunnskapssyn eller oppfatninger av hvordan en på best mulig måte fremskaffer pålitelige og brukbare forskningsresultater. Når Langeng mfl. (2006) viser til kunnskapssyn, viser de til skillet mellom fenomenologiske eller andre typer av fortolkende perspektiver og tilnærmingsmåter og kontrollerte eksperimentstudier, som for eksempel randomiserte studier. Men vi tror at skillet mellom teoretisk kunnskap som kan være nøytral og objektiv, og kunnskap som skal være praksisnær og praktisk og kanskje ikke så distansert og nøytral, er mer avgjørende for det kunnskapssynet som HUSK er ute etter å fremme. Spørsmålet er dermed hvilken type praksisforskning HUSK vektlegger, og således hvilke kunnskapssyn som preger forskningen som igangsettes. Deltar alle partene i forskningsprosjektene, og i så fall på hvilke måter? HUSK skal bidra til læring og organisatorisk læring. Både samarbeidet og forskningen som pågår, skal gi kunnskaper som skal komme hele hjelpeapparatet til gode. Det er derfor viktig å spørre seg om de organisasjonene som deltar i HUSK, lærer av det de er med på. Får HUSK rotfeste?

3.1.4 Hvordan videreføre HUSK?

HUSK har som målsetting at kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor i den enkelte HUSK-kommune skal integrere HUSK og ta lærdom av den kunnskapen som utvikles der. Det fins flere perspektiver på hva som skal til for å opprettholde sosiale nettverk og ordninger. Et av disse perspektivene er ideen om lærende organisasjoner. Ett av grunnlagsdokumentene for opprettelsen av HUSK fremhever at "sosialtjenesten skal være i kontinuerlig utvikling, og at det skal

skapes lærende organisasjoner som videreutvikler sitt tjenestetilbud i tråd med erfaringer som kommer frem i kunnskapsutviklingen mellom aktørene” (Langeng et al. 2006). Dimmen (2005) beskriver ”lærende organisasjoner” som en visjon og en normativ tilnærming til endringsprosesser i organisasjoner. Tilnærmingen har karakter av en oppskrift eller faglig begrunnede anbefalinger for hvordan organisasjonen bør tre frem. Garvin (2000) sier at en lærende organisasjon er god til å skaffe og transformere kunnskap slik at deltakerne i organisasjonen og organisasjonen modifierer sine holdninger og tar innover seg ny kunnskap og nye forståelsesformer. Ifølge Garvin er lærende organisasjoner preget av følgende fem kjennetegn:

- Systematisk problemløsning
- Eksperimentering
- Læring av egne erfaringer
- Læring av andre og hverandre
- Evne til å overføre kunnskap til hele organisasjonen

Lærende organisasjoner er opptatt av endringsprosesser og følger en konkret og bevisst plan. Endringer er ikke preget av tilfeldigheter. Deltakerne i endringsprosessen har behov for kunnskap om hvorfor noe lykkes, og tilsvarende hvorfor andre tiltak ikke lykkes. Det er svar på slike spørsmål som kan gi organisasjonen og organisasjonens medlemmer læringseffekt. Det handler om å forstå hvorfor noe ble som intendert eller ikke. Lærende organisasjoner skal også tåle eksperimentering. Det vil i denne sammenhengen si å tillate utprøving av nye tenkemåter og nye aktiviteter eller behandlingsformer. Spørsmålet er om kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene i HUSK har integrert den kunnskapen HUSK har etablert.

3.2 OPPSUMMERING

HUSK blir her forstått som et partnerskap mellom fire ulike aktører som arbeider for en felles sak. Det overordede formålet med samarbeidet er å forbedre kvaliteten på sosiale tjenester.

De fire aktørene i partnerskapet er forsker, lærer, sosialarbeider og bruker. Forskerne, sosialarbeiderne og lærerne representerer sine respektive arbeidsgivere (universitet/høgskole, forskningsinstitutter, kommunale sosiale tjenester/-NAV-kontoret eller andre som yter sosiale tjenester), sine fag og den virksomheten som hver enkelt er satt til å forvalte. Brukeren kan dersom

vedkommende er medlem av en organisasjon, representere den og de brukererfaringer som fremkommer der, eller seg selv. Brukeren representerer ikke et bestemt fag, og det fins heller ingen formell brukerutdanning. Brukeren har altså bare en formell forankring dersom vedkommende ikke er knyttet til en brukerorganisasjon, og det er forankringen som bruker av kommunale sosiale tjenester/NAV. Det kan bety at det heller ikke fins noen mainstream brukeroppfatning eller brukerperspektiv som brukerrepresentantene kan føre frem som gjengs for brukerne i partnerskapet. Det fins likevel ideologier om dette og forordninger om hvordan en skal opptre som brukerrepresentant (Normann mfl. 2003, nettsidene til Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO)).

De fire aktørene har ulike statuser. Statusen som bruker, forsker, sosialarbeider/praktiker og lærer er det knyttet ulike forventninger til. De er også involvert i HUSK nettopp fordi de er ulike, og fordi aktørenes ulike ståsteder og kompetanse gjør at de kan se sosialtjenesten fra ulike synsvinkler og bidra i forsøket med sine ulike kompetanser. Statusene til aktørene er knyttet til institusjonene de er ansatt i, og til en større og mer generell sosial orden eller struktur. Status er et sett av rettigheter og plikter som er knyttet til gitte sosiale posisjoner. Forventningene som knytter seg til en status, kalles rolle. Sosial rolle er et sett normer for hvordan oppgaver som hører til en bestemt status, skal forvaltes. Med institusjonalisert status følger en viss autoritet, og denne autoriteten spiller seg ut i møte med andre personer med andre statuser og innenfor ulike typer av institusjoner.

Tradisjonelt er brukere og sosialarbeidere vant til å forholde seg til hverandre innenfor en institusjonell ramme der sosialarbeideren er hjelper og brukeren mottaker av hjelp. I HUSK er det forventet at den tradisjonelle asymmetrien ikke skal gjøres gjeldende. Disse to aktørene skal være likeverdige. Tradisjonelt står forskeren utenfor sosialtjenesten og ser inn på sosialarbeideren og/eller brukeren, og i så måte er også dette en asymmetrisk relasjon. I HUSK skal disse være likeverdige parter. Spørsmålet er dermed hvordan disse partene opptrer når de møtes i en kontekst som de ellers ikke gjør – påvirker dette deres rolleutforming?

Makt er et aspekt ved all menneskelig samhandling og vil også gjøre seg gjeldende i et partnerskap som HUSK. Makt er et relasjonelt fenomen, og vi anser makt for å være dynamisk. Spørsmålet er på hvilke måter maktdynamikken har gjort seg gjeldende i HUSK. Er det noen av partene som opplever særlig stor oppmerksomhet og innflytelse? Er det noen som opplever at de blir undertrykt, eller at de ikke får den rollen de ønsker eller forventer?

Siden makt handler om å samle og kontrollere nettverk av ulike krefter som gir makt, er spørsmålet om HUSK har vært i stand til det. Og hva har det i så fall skapt av maktfordeling mellom de ulike deltakerne? Dette er et viktig spørsmål, men det vil ikke være mulig å besvare innenfor rammen av dette prosjektet. Det ville kreve mer data enn vi har hatt anledning til å samle inn.

Partnerskapet HUSK skal styrke praksisbasert forskning. Det vil si forskning i eller på profesjonell yrkesutøvelse. Praksisforskning brukes gjerne om praktikere som studerer egen praksis eller studier av utøvelsen av et fag eller kunnskaper. Denne praksisbaserte forskningen kan være orientert mot å skape modeller eller andre praktisk rettede verktøy som kan brukes i sosialt arbeid, men forskningen kan også være teoretisk orientert på en slik måte at det kan være vanskelig å hente ut praktisk anvendbare verktøy fra denne typen forskning. Spørsmålet er hvilken type praksisbasert forskning HUSK har vektlagt. Er det snakk om teoretisk orientert eller mer praktisk anvendbar forskning?

Hvordan skal en kunne bidra til at praksis blir mer kunnskapsbasert? Når en snakker om at praksis bør være mer kunnskapsbasert, viser en delvis til forskningsbasert kunnskap, delvis til at sosialarbeiderens og brukerens erfaringskunnskap skal spille en rolle. Både forskningsbasert kunnskap og brukernes og sosialarbeidernes erfaringskunnskaper skal med andre ord spille en rolle for å utvikle det kunnskapstilfanget som både skal gi god praksis og adekvat utdanning. Spørsmålet er hvordan en går frem for å få dette til. Her er tre alternativer mulige:

- a) Ved å involvere kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor i HUSK og derigjennom satse på at de fungerer som lærende organisasjoner
- b) Ved å skape nettverk/partnerskap, ved å skape ideologier og ved å skape tekster
- c) Ved å invitere brukere og praktikere inn i undervisningen av studenter

4. FORPLIKTENDE OG LIKEVERDIG SAMARBEID MELLOM FORSKNING, UTDANNING, SOSIALTJENESTEN OG BRUKERE

4.1 INNLEDNING

I dette kapitlet vil vi drøfte målsettingen om at *HUSK skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten (nå kommunale sosiale tjenester eller NAV) og brukere*. Dette er på flere måter en utfordrende målsetting. Den viser til tre praksisfelt eller institusjoner (forskning, utdanning og sosialtjenesten) og én aktør (brukeren). De tre feltene representeres av forskere, undervisere/lærere og sosialarbeidere/-praktikere, men brukeren representerer ikke nødvendigvis noe praksisfelt eller noen institusjon. Brukeren representerer iblant en brukerorganisasjon, men noen representerer kun seg selv eller en kunstig status vi kan kalle "den generelle brukeren".

De fleste av forskerne som deltar i HUSK, har kombinerte undervisnings- og forskningsstillinger ved høyskoler eller universitet. I så måte representerer forskeren både feltet forskning og undervisning og funksjonen forsker og lærer/underviser. I den resterende delen av rapporten er det derfor mest formålstjenlig å snakke om tre aktører eller parter: forsker, bruker og praktiker. Formålet med den videre analysen er å finne ut om det er etablert nye former for samarbeid mellom partene i HUSK, hvilke typer samarbeid som er etablert, hvilke roller de enkelte aktørene har fått i forsøket, og hvordan makten er fordelt mellom aktørene innenfor rammen av HUSK-prosjektet.

4.2 ORGANISERINGEN AV HUSK

HUSK er en kompleks organisasjon med flere nivåer og mange deltakere. Det er likevel aktørene forsker/lærer, praktiker og bruker på lokalt prosjektnivå som er de mest sentrale aktørene i forsøket. Det er på dette nivået at samarbeidet mellom aktørene først og fremst pågår. Vi vil vise hvilke praksiser og roller som har utviklet seg i HUSK, og undersøke om det er etablert og utviklet samarbeidsforhold som kan føre til et vedvarende samarbeid fremover mellom aktørene. Det vil si samarbeid som går utover personlige samarbeidsrelasjoner. Før vi retter blikket mot forsker-, bruker- og praktikerroller, vil vi kort redegjøre

for hvordan de fire lokale HUSK-prosjektene er organisert, og hvilke aktører som er representert i de enkelte delene av organisasjonen.

HUSK Agder

HUSK Agder er et partnerskap mellom Universitetet i Agder (UiA), NAV-kontorene i seks kommuner og brukerorganisasjonene ROM (Råd og muligheter) og ALARM. Samarbeidet mellom disse aktørene er en videreføring og utvidelse av et samarbeid som allerede var etablert med "Praxis Sør". HUSK Agder ledes av en overordnet styringsgruppe, først og fremst med representanter fra Fylkesmannen, de seks kommunene som deltar i HUSK Agder, to brukerorganisasjoner, fagorganisasjoner, NAV fylke og UiA. HUSK Agder opprettet et brukerforum i 2007. Prosjektledelsen for HUSK Agder består av to personer i forsker- og undervisningsstillinger ved universitetet.

HUSK Osloregionen

HUSK Osloregionen er et samarbeid mellom Høgskolen i Oslo (HiO), Avdeling for samfunnsfag, Diakonhjemmet Høgskole (DIASOS), Oslo kommune ved bydelene Bjerke, Sagene og St. Hanshaugen, Bærum kommune, og brukerorganisasjonen Velferdsalliansen. Ansvar for prosjektledelsen er delt mellom Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmet Høgskole. Det er ansatt prosjektledere (HiO og DIASOS), en forsker, en professor II og en administrativ ansatt. HUSK Osloregionen har opprettet en styringsgruppe med representanter fra Fylkesmannen, de tre bydelene og en kommune, brukerorganisasjoner og høgskolene. Det ble ved oppstarten opprettet et nettverk for etikk, et forum for brukermedvirkning og et publiseringsutvalg.

HUSK Midt-Norge

HUSK Midt-Norge er et samarbeid mellom Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST), kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Klæbu, Surnadal og Kristiansund, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap (ISH) ved NTNU og NTNU Samfunnsforskning A/S og brukerorganisasjonen Velferdsalliansen. Prosjektlederstillingen ivaretas av en forsker. Prosjektet ansatte også en person som forsker III. Det ble nedsatt en styringsgruppe med representanter fra Fylkesmannen, NAV-fylke, universitet og høgskole, en kommune og en brukerorganisasjon. HUSK Midt-Norge opprettet et HUSK-forum, forumet Faglig ettermiddag, og har månedlige prosjektledermøter.

HUSK Stavangerregionen

HUSK Stavangerregionen er et prosjektsamarbeid mellom Universitetet i Stavanger (UiS) og NAV i Stavanger, Sandnes, Sola og Randaberg kommune. Prosjektets øverste formelle organisatoriske nivå er styringsgruppen. Den består av representanter fra Fylkesmannen, NAV-fylke, de fire kommunene, brukerrepresentanter og universitetet. Den daglige driften av HUSK Stavangerregionen ivaretas av daglig leder (UiS) og fagansvarlig (UiS). Det er tilsatt en sosialarbeider i 50 % stilling i tilknytning til prosjektet Møteplassen. Tre brukere er tilsatt i 50 % stillinger som "rådgivere med brukererfaring". HUSK Stavangerregionen er etablert i egne kontorlokaler ved Universitetet og har månedlige drøftingsmøter¹¹.

4.2.1 Ledelse og deltakelse

Det er ansatte i kombinerte forsker- og undervisningsstillinger ved universiteter og høyskoler som leder de fire lokale HUSK-prosjektene. Det er også hovedsakelig forskere som leder delprosjektene. I Stavangerregionen har brukere og forskere hatt delt prosjektlederansvar for enkelte delprosjekter. I Osloregionen har bydelene selv hatt ansvaret for delprosjektledelsen. Det vil si at det er praktikere ved bydelsenehetene som har ledet prosjektene. I et delprosjekt hvor det oppstod konflikt mellom partene, overtok brukerrepresentanten ledelsen for delprosjektet. I Agder og Midt-Norge er alle delprosjekt ledet av forskere. HUSK Agder, Stavangerregionen og Osloregionen har som prinsipp at brukerrepresentanter og representanter for praksisfeltet skal være med på alle nivå. HUSK Midt-Norge har ikke lagt vekt på at brukerrepresentanter og representanter fra praksisfeltet bør være delaktig i etableringen og utviklingen av hvert enkelt delprosjekt. De har lagt vekt på full representasjon i styret.

HUSK Stavangerregionen ansatte tre brukere i rådgiverstillinger. Deres oppgaver er å ta del i arbeidet i de mange lokale delprosjektene, og til en viss grad innebærer dette også prosjektlederansvar. HUSK Agder har engasjert brukerrepresentanter fra brukerorganisasjonene ROM og A-larm på timebasis. HUSK Osloregionen har også engasjert brukerrepresentanter på timebasis, og mange av dem er aktive medlemmer av brukerorganisasjonen KREM. I Osloregionen er en brukerrepresentant styreleder for det lokale prosjektet og en brukerrepresentant leder for et delprosjekt. HUSK Midt-Norge har også engasjert brukerrepresentanter på timebasis. Disse brukerne er ikke medlemmer i

¹¹ For en nærmere beskrivelse av de fire lokale prosjektene vises det til delrapport 2 (Gjernes mfl. 2010).

brukerorganisasjoner, men de fleste har deltatt i en dialoggruppe som vokste frem ved en tidligere sosialkontorenhet som kaltes "Arbeid og kompetanse". Brukerrepresentanten i det lokale prosjektstyret representerer Velferdsalliansen.

4.3 HVILKEN ROLLE HAR AKTØRENE I HUSK PÅ LOKALT NIVÅ?

I denne delen av kapitlet vil vi gjøre rede for og analysere hvilken rolle de ulike aktørgruppene har fått i HUSK.

4.3.1 Forskerrollen

Som redegjørelsen over viser, er det knyttet lederoppgaver til forskerrollen. Det er forventet at forskeren skal lede delprosjektene og dermed delprosjektgrupper. Det vil si at forskeren skal sørge for at grupper av aktører samler seg om en aktivitet eller et prosjekt. Dataene viser at mange brukerrepresentanter og praktikere deler forventningene om at forskeren opptrer som en nøytral part i partnerskapet. Samtidig viser våre data at mange brukerrepresentanter oppfatter forskerne som brukernes allierte. Forskeren har fått følgende oppgaver¹²:

- Lede det lokale HUSK-prosjektet, inkludert kontakt med prosjektledelsen i Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Lede delprosjekter
- Lede møter og seminarer
- Samle partene til felles aktiviteter/prosjekter
- Veilede brukere og praktikere
- Holde enkelte kurs i forskningsmetode og etikk

Det ligger til forskerstatusen at forskeren (og læreren/underviseren) representerer sin arbeidsgiver i HUSK; samtidig representerer forskeren også forskningen som virksomhetsområde, og sitt fag. Forskeren ser derfor på det som sin plikt å påse at forskningsprosessene som blir igangsatt i HUSK, i all fall i akseptabel grad, følger de retningslinjer og prosedyrer som gjelder for forskning. Det vil for eksempel si at den forskningen som blir igangsatt, tar metodiske og etiske hensyn i henhold til gjeldende regler og prinsipper. Flere steder har forskere holdt enkle kurs for brukere og praktikere om forskningsmetoder (særlig intervju) og etikk for å formidle kunnskap om hvordan forskningsintervju foregår,

¹² Vi gjør oppmerksom på at denne beskrivelsen og de kommende beskrivelsene av brukerens og praktikerens oppgaver ikke vil være uttømmende, men vil gi et bilde av hvilke oppgaver de ulike aktørene har vært involvert i.

og om behandlingen av empiriske data. Forskerne styrer økonomien i prosjektet. Det er forskerne (prosjektledelsen) som søker om midler til gjennomføring av prosjekter.

I etableringsfasen var formålet med flere av delprosjektene nokså vagt formulert. Forskerne opplevde at det ble deres oppgave å finne frem til ett eller flere konkrete prosjekter partene kunne samarbeide om. Av dataene fremgår det også at det ble forskernes oppgave å sørge for at de aktiviteter som ble igangsatt i HUSK-prosjektene ble dokumentert og beskrevet. Dette betyr at forskerne skrev rapporter fra undersøkelser og prosjekter der både praktikere og brukere deltok. I dette arbeidet fikk også forskerne en veilederrolle. Noen brukere har også gjennomført egne undersøkelser eller kartlegginger hvor forskere har fungert som veiledere i forbindelse med gjennomføringen av undersøkelsene. Forskernes rolle i HUSK er i så måte nokså lik den tradisjonelle forskerrollen i og med at de leder prosjekter, veileder andre og påser at forskningsprosessene følger etablerte normer og regler for adekvat forskning.

Noen forskere har opplevd det som utfordrende at brukere og praktikere uten forskerkompetanse ytrer seg om hvordan forskningsprosjektet gjennomføres. Det vil for eksempel si ytringer om hvor mange informanter som er nødvendig å intervju, og hvilke spørsmål det er viktig å stille dem. Dette er ytringer fra ufaglærte om tema som faglærte oppfatter som en del av sine ekspertkunnskaper. Ufaglærtes ytringer om forskning blir oppfattet som common-sensiske vurderinger basert på hverdagslige erfaringer og oppfatninger. Denne kunnskapen har ikke samme gyldighet i forskning som den ekspertkunnskapen forskerne besitter. Common-sensisk kunnskap eller dagliglivskunnskap er personlig, subjektiv og basert på individuelle erfaringer ut fra individspesifikke omstendigheter (Schutz 1970). Vi kan tenkes oss at forskerne kan ha problemer med å akseptere brukernes forslag selv om de skulle være fornuftige sett fra et forskningsmessig ståsted. Blant annet fordi forslagsstilleren er forskningmessig ufaglært, men også fordi argumentene ikke vil være begrunnet ut fra gjeldende prosedyrer for forskning. De er kanskje heller ikke holdbare ut fra gjeldende krav og prosedyrer for forskning. Ifølge våre data hevdet en brukerrepresentant at det var tvingende nødvendig å intervju 30 brukere hvis studien skulle bli oppfattet som gyldig av andre brukere, mens forskeren har et annet perspektiv på hva som skaper gyldighet i kvalitative studier. I dette tilfelle var det brukerrepresentantens argumenter som vant frem.

Noen forskere har også gitt uttrykk for at sterk deltakelse i forskningen fra ufaglærte kan gi inntrykk av at kvalitativ sosialforskning er enkelt og lite krevende. "Alle kan gjøre". Forskere sier at dette gir et feilaktig inntrykk av hva kvalitativ forskning krever og går ut på. Det vises til at forskere bruker mange år på å utdanne seg og kvalifisere seg som forskere og den posisjonen de er i ved universitet eller høyskoler.

Over tid og innenfor rammen av visse typer forskningsprosjekter kan det likevel utvikle seg samarbeidsformer mellom forskere, praktikere og brukere som alle parter finner akseptable eller fruktbare. Både fra aksjonsforskning (som også er et av de sentrale perspektivene i Agder) og HUSK finnes det flere eksempler på at personer uten forskerkompetanse samarbeider med forskere. Dette krever imidlertid at de ulike deltakernes oppgaver og roller tilpasses deres kompetanse, erfaringer og forutsetninger. Erfaringer fra HUSK har vist at dette er mulig. Samtidig har vi sett at det er tidkrevende prosesser.

En del eksempler viser at der forskeren selv ikke har hatt full styring med prosjektet og rapporteringen, har gjerne brukerne skrevet én rapport og forskeren en annen. Dette sier flere forskere er en grei ordning fordi det gjør at de kan skrive rapporten i sin språkdrakt og henvendt mot sitt publikum, og brukerne kan gjøre det samme. Dette indikerer også at partene ikke henvender seg til det samme publikumet når de skriver. Forskeren har først og fremst behov for å henvende seg til forskerfellesskapet. Det er viktig for dem at publikasjonene er akademisk meritterende. Brukeren og praktikerne henvender seg til brukere og praktikere. De er opptatt av at tekstene ikke skal kreve innsikt i tung fagterminologi, men være lett å lese.

Hovedinntrykket av forskerrollen i HUSK er at den er nokså tradisjonell. Forskerne leder arbeids- og forskningsprosesser slik de vanligvis gjør i andre sammenhenger, og fremstår klart som den overordnede parten i dette partnerskapet. De fremstår ofte også som en nøytral part. De forsøker å legge til rette for at både brukerrepresentantene og praktikerne deltar i utformingen og gjennomføringen av prosjekter. I noen tilfeller opptrer forskeren som brukernes advokat.

4.3.2 Brukerrollen

Brukerperspektivet og brukermedvirkning står sentralt i HUSK. Brukerens perspektiv skal ha en likeverdig plass ved siden av praktikerne og forskeren. Brukeren har kjent hvor skoen trykker, og besitter av den grunn en type kunnskap som de som ikke har vært i denne situasjonen, ikke har. Brukernes kunnskaper om

hvordan det er å være bruker i tjenesteapparatet, og hvordan de selv vurderer sin egen situasjon og mulige løsninger på egne problemer, ansees som en viktig forutsetning for å heve kvaliteten på sosialt arbeid. Flere undersøkelser har vist at brukerne ofte ikke får anledning til å medvirke på en måte som gir reell innflytelse i problemløsningsprosesser (bl.a. Solheim 2001, Rønning 2005). Brukermedvirkning handler om å rette søkelyset mot brukerens oppfatninger og behov, og kan foregå på individnivå og systemnivå. Ifølge Sosial- og helsedirektoratet (2006:8) betyr brukermedvirkning

- **på individnivå** ”...at den som benytter seg av tjenestetilbud får innflytelse i forhold til dette tilbudet”, og
- **på systemnivå** ”... at brukere inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet og er aktivt deltakende i planleggings- og beslutningsprosesser, fra start til mål”.

Brukerrepresentantene i HUSK representerer brukermedvirkning på systemnivå. Samtidig er det noe uklart hvem og hva brukerrepresentantene representerer. De representerer ikke et felt eller en institusjon slik de andre aktørene i HUSK gjør. Det er to problemer knyttet til brukernes representativitet: (1) Noen brukere representerer brukerorganisasjoner, men flere gjør det ikke. Hvem er disse representative for? (2) Brukergruppen er heterogen. Hvilket representasjonsprinsipp måtte en følge for å ha representative brukere, og ville det være mulig innenfor rammen av HUSK? En kan si at brukerrepresentantene som ikke er organisert, er representative i den forstand at de er oppnevnt av andre til å representere brukerkollektivet. Et viktig spørsmål blir dermed hvordan brukerrepresentantene blir rekruttert til å delta i HUSK. Fra dataene våre vet vi at brukerrepresentantene enten er rekruttert via brukerorganisasjoner eller som enkeltpersoner av praktikere eller forskere som tilfeldigvis kjente til personene fra andre sammenhenger. Det er derfor et element av tilfeldighet når det gjelder brukernes representativitet i HUSK. Denne formen for rekruttering kan være problematisk. En kan spørre seg om forskerne og praktikerne peker ut en hvilken som helst bruker til brukerrepresentant, eller om det er personer med spesifikke kjennetegn eller oppfatninger som blir funnet særlig egnet til å representere brukerkollektivet. Det er med andre ord uklart om en har fulgt spesifikke prinsipper for rekruttering inn i HUSK slik at prosjektene enten har fått samme type brukerrepresentanter eller eventuelt samme type variasjon. Denne innvendingen kan imidlertid møtes med at det er på denne måten, innenfor rammen av HUSK, en er i stand til å rekruttere brukerrepresentanter som er så vidt friske at de kan delta aktivt i et partnerskap som krever aktive og nokså

ressurssterke personer. I så måte er den rekrutteringsmåten som er valgt en praktisk tilpasning til de muligheter som fins. Vi vil ikke forfølge denne problemstillingen videre her, men dette er et sentralt aspekt ved brukerrepresentasjonen.

Brukernes arbeidsoppgaver eller bidrag i HUSK er nokså allsidige. Listen nedenfor viser hvilke arbeidsoppgaver eller aktiviteter brukerne bidrar med i de lokale HUSK-prosjektene. Det betyr ikke at alle brukere utfører alle oppgavene. Det varierer hva den enkelte bruker er involvert i:

- Bidra med erfaringer om hvordan kommunale sosiale tjenester/NAV fungerer sett fra brukernes ståsted
- Delta på møter, seminarer og konferanser sammen med de andre aktørene
- Delta på kurs i forskningsmetode, etikk, skrivekurs
- Utarbeide intervjuguider, transkriberinger, skriver rapporter, kronikker, bokkapitler
- Være prosjektleder sammen med forskere
- Gjennomføre egne undersøkelser
- Fungere som døråpnere til empiriske felt
- Holde foredrag for praktikere og praksisfeltet, studenter og lærere

Hva sier dette om brukerrollen i HUSK?

Brukeren skal etter intensjonen bidra med egne erfaringer som bruker av kommunale sosiale tjenester/NAV. Erfaringene er regnet som viktige og som et sett unike kunnskaper bare brukere har. Samtidig er det kunnskaper og erfaringer som skal være en del av kunnskapsbasen for tjenesteytingen i kommunale sosiale tjenester/NAV.

For noen av brukerrepresentantene har brukerrepresentasjonen blitt en betydelig del av hverdagslivet, og for noen av dem er det blitt en yrkestittel. Stillingen "rådgiver med brukererfaring", HUSK Stavangerregionen, er et eksempel på at brukerrepresentasjon er blitt en yrkestittel. Andre brukerrepresentanter bruker langt mindre tid på denne oppgaven. Flere av de mest aktive brukerrepresentantene i HUSK er blant annet representert i et brukerutvalg opprettet i forbindelse med etableringen av Kvalifiseringsprogrammet i Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV).

Det er tre forhold som synes å prege brukerrollen: 1) ansvar for oppgaver relatert til forskning og formidling av kunnskap, 2) tilfriskning eller løse egne problemer, og 3) skoling.

Mange brukerrepresentanter har deltatt på enkle kurs for å lære intervjueteknikk og forskningsetikk slik at de selv kan intervju informanter eller intervju informanter sammen med en forsker. Dette er skoling og kvalifisering i forskning. Flere har deltatt på skrivekurs, hvor de blant annet lærer å skrive om egne erfaringer. Mange brukere har også fått god trening i å holde foredrag for store og små forsamlinger om forskningsprosjekter de har deltatt, i og om brukererfaringer. Flere brukere er også involvert i undervisningen ved universitet og høyskoler, der temaet er brukererfaringer sett fra brukernes ståsted. Dette betyr at deltakelse i forskning, men også undervisning av sosialarbeiderstudenter, er blitt en del av innholdet i brukerrollen i HUSK.

En av begrunnelsene for at brukerrepresentanter bør delta i forskningsprosjekter er at brukeren kjenner brukernes livsverden, og dette er en type kjennskap eller kunnskap som forskningsprosjekt har bruk for. Brukerrepresentantens nyttige kunnskap kan deles i to typer: Den ene er kunnskap om hvordan det er å være bruker av kommunale sosiale tjenester/NAV, den andre typen er kunnskap om hvordan det er å være for eksempel rusmisbruker, psykisk syk eller bærer av andre typer problemer som påvirker brukeres livssituasjon. Dette er kunnskap som kan komme til nytte når forskningsprosjektets innretning og design skal bestemmes. Brukerens kunnskaper om hvordan det er å være bruker av kommunale sosiale tjenester/NAV, og hvordan det er å ha et gitt sosialt problem, kan også være nyttige ved utarbeidelse av intervjuguider eller andre forskningsmetodiske verktøy. Godt kjennskap til et gitt miljø kan informere prosjektdeltakerne på en slik måte at de blir i stand til å lage konkrete spørsmål og spissede problemstillinger. Dette kan ellers være vanskelig å få godt til. Brukerrepresentantene kan slik sett fungere som døråpnere til og veivisere i livsverdener. Forsknings- eller utviklingsprosjektet avhenger av at noen kan sørge for at de som skal gjennomføre det kommer i kontakt med informanter som kan formidle erfaringer til prosjektet. Dette er likevel ikke uproblematisk, fordi den som skaffer forskeren opplysninger og bidrar til å lage spørsmål har sine oppfatninger eller forforståelser av hvordan den som blir intervjuet erfarer sin situasjon. Intervjuguider kan utformes slik at de først og fremst bekrefter forforståelser og ikke åpner for alternative synspunkter. Vi antyder med dette at brukerrepresentanten kan ha det samme problemet når det gjelder sitt felt, som forskere som forsker på sitt eget felt, for eksempel sosialarbeidere som forsker på

sosialt arbeid. Dette er det kjente nærhetsproblemet¹³, og som krever at vi må gjøre oss fremmede overfor vår egen kultur.

Betyr dermed brukerrepresentantenes deltakelse i forskningen at brukerrepresentanten blir mer likestilt med forskeren? En kan hevde at brukerne blir mer likestilt med forskeren bare ved at de deltar i forskningsprosjekter. Deltakelse gjør en forskjell fra ikke-deltakelse. Dessuten blir brukerrepresentantenes kunnskaper og erfaringer anerkjent som grunnlag for forskning og som grunnlag for å utvikle forskningsbasert kunnskap.

HUSK har ført til at brukerrepresentanter fra de fire lokale prosjektene har møtt hverandre og hatt anledning til å danne nettverk. Dette er brukernettsverk mellom brukere som deltar i de fire lokale prosjektene og som møtes på prosjektmøter, konferanser og seminarer. HUSK er således en arena for møte og nettverksbygging mellom brukerrepresentanter fra ulike lokale prosjekter. På denne arenaen deler brukerrepresentantene erfaringer med hverandre, og slik utvider på den ene siden den enkelte brukerrepresentant sitt kunnskaps- og kompetansegrunnlag, og på den andre siden bygger brukergruppen også opp kollektiv kompetanse. Den kan vedlikeholdes og videreutvikles i og av brukerorganisasjoner og brukerforum. Ved å bygge opp nettverk skaper også brukerrepresentantene fellesskap. Med dette blir de mer likstilt med praktikerne og forskerne, som hver for seg har sine faglige fellesskap.

HUSK har igangsatt flere delprosjekter som ikke er direkte rettet mot forskning eller fagutvikling. Dette er tiltak for å hjelpe brukerrepresentanter som deltar i forsøket, og andre brukere i den lokale nærhet. Dette er terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Selvrefleksjon, selvtillit og mestring er sentrale nøkkelord. Flere brukerrepresentanter har deltatt på seminarer i Tyrkia. Dette er et delprosjekt i regi av KREM. KREM arrangerer kurs i endringsmetode for brukere og kurset er bygget over lesten "bruker hjelper bruker". Det er verdt å nevne at dette kurset har fått ringvirkninger utover HUSK. Horten kommune har sendt flere brukere som er involvert i kvalifiseringsprogrammet på kurset i endringsmetode. Dette prosjektet blir fulgt av to forskere. Flere brukerrepresentanter sier at kursene har ført til at de er blitt friskere og har fått tro på at de kan mestre utfordringer som før kjentes uoverkommelige. Noen har fått tro på at de på sikt kan komme seg ut i det ordinære arbeidslivet, og noen vil

¹³ Dette viser til det kjente problemområdet forholdet mellom nærhet og distanse i forskningen. Det er en omfattende diskusjon som det er viktig å nevne, men som vi ikke har anledning til å drøfte nærmere. Se for eksempel Repstad (1987).

ta en utdanning. Andre sier de har kvalifisert seg som "brukerrepresentant" og håper å få fortsette som det innenfor kommunale sosiale tjenester/NAV eller i andre institusjoner etter at HUSK er avsluttet. Det er grunn til å spørre om HUSK skal være en terapeutisk og rehabiliterende virksomhet. Hvilken brukerrolle inviterer i så fall det til?

Sosialt arbeid kan deles inn i to funksjoner der den ene er forvaltning og den andre behandling (Vindegg 2009). De terapeutiske prosjektene vil falle inn under kategorien behandling. Det vil si at HUSK har etablert prosjekter hvor brukeren ikke bare er med som part, men også som objekt for behandling og tilfriskning. Betyr dette at brukeren blir fastholdt i en bruker- eller klientrolle i en kontekst der brukerrepresentantene skal være en likeverdig part med de øvrige? Dette er ikke noe vi kan si med sikkerhet, men det kan tenkes at det er tilfellet for noen. Intensjonen med prosjektene er antakelig å vise solidaritet med brukerrepresentantene og bruke den anledningen HUSK er til å styrke noen brukerrepresentanter og brukerorganisasjoner. Ifølge Vindegg (2009) er den profesjonelle identiteten til sosialarbeidere knyttet til solidariteten med utsatte grupper. Dette synes vi også viser seg i HUSK. Det er likevel problematisk at en av partene i et partnerskap både skal være en likeverdig part og samtidig et objekt for terapeutisk og rehabiliterende drevet at det samme partnerskapet.

Fokuset på selvrefleksjon og selvbygge kan forstås som tidstypisk og som en del av vårt samfunns moderne metoder for identitetsbygging og tilfriskning (Giddens 1995), men det kan også sees i et annet sosialteoretisk perspektiv, som "selvteknologier" (Technologies of Self) (Foucault 1990). Dette er en stadig mer utbredt form for styring eller "government" – særlig under nyliberalismen (Miller og Rose 2008). Denne styringsformen får subjektet til å styre seg selv. Dersom vi følger dette perspektivet, kan vi på den ene siden si at vi har fått en mer deltakende og mer likeverdig bruker, en bruker som kan sies å være "empowered", og som har utviklet evne til refleksjon og selvrefleksjon. På den andre siden har vi fått en bruker som har lært en ny brukerrolle og en ny måte å gå inn i og spille ut brukerrollen. Hvis vi bruker perspektivet om subjektivitetsteknologier kan vi si at den reflekterte og integrerte brukeren har lært å tenke og handle i samsvar med institusjonens interesser. De nye subjektivitetsteknologiene er nye styrings- og kontrollformer som former brukeren etter de prinsippene som skal gjelde for tjenesteyting.

Brukerrepresentanter som er involvert i forsknings- eller utviklingsprosjekter, lærer prosedyrer for forskning. De blir også kjent med hva annen forskning på

området har vist. De lærer å skape tekster, og å reflektere over eget liv. Av samarbeidet med praktikerne lærer brukerrepresentantene noe om hvordan det byråkratiske systemet i kommunale sosiale tjenester/NAV fungerer. Brukerrepresentantene presenterer sine erfaringer i ulike fora og lærer seg presentasjonsteknikker: De lærer å holde foredrag for større forsamlinger som er i andre posisjoner enn dem selv. I så måte er HUSK en skolering for brukerrepresentantene.

4.3.3 Praktikerrollen

I HUSK representerer praktikerne eller sosialarbeiderne sin egen arbeidsgiver, som i de fleste tilfeller er kommunale sosiale tjenester/NAV, men også eget fag og egen profesjon. Det er forventet at sosialarbeiderne gjør bruk av sine faglige kunnskaper og erfaringsbaserte kunnskaper ervervet gjennom yrkesutøvelsen. Det er ikke bare forventet at de skal bidra med sine kunnskaper og erfaringer, de skal også vise endringsvilje med hensyn til yrkesutøvelsen. Det er sosialarbeiderens yrkesutøvelse som skal endres for at kvaliteten på det sosiale arbeidet skal bli bedre. En kan si at målet for HUSK er å endre sosialarbeidernes tenke- og handlemåte og ikke rammebetingelsene det sosiale arbeidet pågår innenfor. For å bidra til å utvikle og endre sosialt arbeid har praktikerne i HUSK fått flere oppgaver. Kulepunktene nedenfor viser noen av de mest sentrale aktivitetene:¹⁴

- Lytte til innspillene og erfaringene fra brukerrepresentanter og forskere
- Dele egne kunnskaper og erfaringer med brukerrepresentanter og forskere
- Ta aktivt del i prosjekter eller aktiviteter som bidrar til fagutvikling eller forskning
- Være et bindeledd mellom HUSK og egen arbeidsplass; informere og vekke interessen hos egne arbeidskollegaer for HUSK
- Delta i møtevirksomhet
- Representere egen arbeidsgiver i HUSK
- Representere HUSK hos egen arbeidsgiver
- Gjennomføre intervjuer og på annen måte ta del i forskningsprosjekter
- Ta del i skrive- og dokumentasjonsarbeid
- Drive fagutvikling som å delta i forsøk og utprøvinger (fagtekst, kritisk refleksjon)

¹⁴Det kan tenkes at arbeidsoppgavene varierer noe avhengig av hvilket lokalt prosjekt og delprosjekt praktikerne tar del i, denne listen er ment som en generell oversikt.

Hva sier dette om praktikerrollen?

Praktikerne skal representere praksisfeltet, egen profesjon og fag. De skal også åpne dører til praksisfeltet for de andre deltakerne i partnerskapet. Samtidig er det deres oppgave å informere om og vekke interesse for HUSK på egen arbeidsplass. For praktikerne er deltakelsen i HUSK en del av deres ordinære arbeidsdag som ansatt i kommunale sosiale tjenester/NAV. Noen lokale prosjekter og delprosjekter har slitt med at praktikernes deltakelse i prosjektarbeidet har vært sporadisk og preget av stor turnover. Andre delprosjekter har hatt engasjerte og dedikerte praktikere med, og de synes også å ha hatt stor støtte for sin deltakelse i egen ledelse. Våre data viser uten tvil at den støtte eller mangel på støtte HUSK har hos ledere i praksisfeltet, har avgjørende betydning for praktikernes engasjement i prosjektene. Den enkelte praktikers personlige interesse for HUSK vil naturligvis også påvirke hvilken verdi vedkommende tillegger prosjektarbeidet, men lederens prioriteringer vil signalisere til praktikerne hvilken verdi ledelsen tillegger forsøket. Praktikerens rolle i HUSK vil derfor være påvirket av egeninteresse, men også i stor grad ledernes interesser og prioriteringer. Dette avgjør hvor stor arbeidsinnsats praktikerne kan og vil legge ned i prosjektet.

Praktikerne skal delta i møter med brukere og forskere. Dette kan være en utfordring for praktikerne, særlig i de tilfeller der brukeren retter sin kritikk av sosialtjenesten mot praktikerne. Flere praktikere har sagt at dette er svært ubehagelig, men samtidig opplever de det som sin plikt å tåle kritikken og ikke ta til motmæle. Denne kritikken kan også føre til at praktikerne ønsker at brukerne ikke skal ta del i alle møter og alle prosjekter. En praktiker uttalte: *"Må brukerne være med overalt? Vi vet jo hvor misfornøyde de er."* Praktikerne kan altså oppleve at brukernes misnøye er kontraproduktiv, og ønske å avgrense deres deltakelse og handlingsrom. Selv om praktikerne i partnerskapet selv ikke har voldt den brukerrepresentanten som kritiserer praksis, noen problemer, opplever de å bli gjort ansvarlig for et system som brukeren selv opplever som kritikkverdigg og undertrykkende. Flere praktikere har uttalt at det er deres plikt å tåle å ta imot brukerrepresentantenes kritikk. Noen praktikere sier at kritikken fra brukerrepresentantene er betimelig og rimelig, mens andre opplever den som et urimelig angrep på seg selv, sitt fag og tjenesteapparatets gode intensjoner. HUSK har intensjoner om å endre praktiseringen av sosialt arbeid, og dette tilsier at utøverne av sosialt arbeid må endre sin faglige praksis. Det kan innebære en endring av sosialarbeiderrollen. En endring av sosialarbeiderens profesjonelle rolle forutsetter at det finnes institusjonelt rom og aksept for en slik endring. Det innebærer også en endring av profesjon-bruker-relasjonen. Dette vil blant annet

kreve at praktikerne er lydhøre overfor de partene som mener å vite noe om hva som er galt med gjeldende praksis, og hvordan praksis bør være. Vi kan si at på NAV-kontoret og kommunale sosiale tjenester er det praktikerne som forteller brukere hva som er gjeldende praksis, og hvordan vedkommende bør opptre. Vi tør antyde at i HUSK er denne situasjonen snudd. Det er brukerrepresentanten som forsøker å oppdra praktikerne. Også forskerne forsøker å oppdra praktikerne. Brukernes innflytelse i prosjekter der praktikerne er involvert, vil gjøre noe med den tradisjonelle maktrelasjonen mellom praktikere og brukere.

Praktikeren skal dele sine erfaringer med brukeren og forskeren i HUSK. De kan likevel ikke kritisere brukerne på samme måte som brukerne kan kritisere praktikerne og det systemet de representerer. Praktikeren ivaretar her sin rolle som representant for et tjenesteapparat og opptre som en forventer av profesjonelle hjelpere i møte med hjelpemottaker. Vi kan også tenke oss at det oppleves som nødvendig å opprettholde en profesjonell distanse mellom hjelper og mottaker, selv om konteksten er annerledes enn om møtet pågikk på kommunale sosiale tjenester/NAV. Av dette ser vi at det er en tendens til å opprettholde institusjonaliserte roller og rollerelasjoner også utenfor institusjonene, og særlig blant tjenesteytere.

I noen prosjekter har det vokst frem tettere samarbeidsrelasjoner mellom praktikere og brukerrepresentanter, og i disse prosjektene synes det å være åpnet opp for en dialog. Dette har ført til at brukerrepresentantene har fått større innsikt i praktikerne hverdagsliv som tjenesteutøver og større forståelse for at de arbeider innenfor gitte rammebetingelser. Dette viser til to ulike måter å håndtere statusen som praktiker på. Håndteringen avhenger nok av individuelle oppfatninger om hvordan en som representant for kommunale sosiale tjenester/NAV, sitt fag og profesjon bør opptre i offisielle sammenhenger, men det avhenger også svært mye av hvilke samarbeidsrelasjoner partene har fått til i det enkelte prosjekt.

Praktikeren skal også være et bindeledd mellom HUSK og kommunale sosiale tjenester/NAV. De skal informere og engasjere sine kollegaer og skape interesse for prosjektet. Evalueringen har vist at dette ofte er en vanskelig oppgave fordi mange av praktikerens kollegaer opplever at de ikke har tid¹⁵ til å engasjere seg i HUSK. Dessuten er kollegaene prosjektrøtte og har ingen illusjoner om at nettopp

¹⁵ Ansatteundersøkelsen (Gjernes m.fl. 2010:122) viste at tidspress og høy arbeidsbelastning var to av de største hindrene for å kunne utvikle en praksis basert på forskning

dette prosjektet skal bli spesielt interessant eller få langsiktig betydning for deres yrkesutøvelse. Heller enn å bli interessert i HUSK blir oppfatningen at dette er et prosjekt praktiker X eier, og som hun bruker i sin masteroppgave eller som et gode hun fortjener etter mange års tjeneste i sosialtjenesten. Dette bildet er likevel ikke entydig. Noen praktikere melder om engasjerte kollegaer som er interesserte i HUSK, men de kan likevel ikke avse tid til å involvere seg i prosjektet fordi arbeidshverdagen er for travel slik den er. Dette betyr at det er en utfordring å oppnå kompetansespredning fra de som er direkte involvert i HUSK-prosjekter, til andre ansatte i kommunale sosiale tjenester/ NAV.

Praktikeren deltar også i forskningen og i fagutviklingsprosjekter. Flere har intervjuet informanter, transkribert intervjuer, deltatt i tolkningen av materialet og skriving av rapporter. Flere har tatt del i seminarer om for eksempel kritisk refleksjon, og utvikling og utprøving av bedre fagtekster. Flere av disse praktikerne beskriver seg selv som særlig faglig interessert. De ønsker også å delta i utviklingen av nye sosiale tjenester eller praksiser. Det vil si nye praksiser som stadfester brukerens verdi som person og eventuelt fører brukeren ut av brukerstatusen og inn i andre statuser. Vi snakker her om praktikere som ønsker forandring. Det er rom for at også praktikere kan gjøre karrierer i HUSK, slik brukerrepresentanter gjør. De kan ta mastergrader, doktorgrader eller delta på videreutdannende kurs og konferanser som bidrar til at de opplever faglig utvikling, som gjør deres arbeidshverdag mer interessant og som kan åpne for nye muligheter i yrkeslivet.

Mange praktikere har opplevd å komme i klemme mellom HUSK og egen arbeidsplass. Dette henger delvis sammen med uenigheter mellom HUSK-ledelse og NAV-ledelse om hvordan ressursene som HUSK tilfører NAV bør brukes og hvor mye HUSK-ledelsen kan forvente å få ut av de investerte ressursene. Det henger også i stor grad sammen med NAV-reformen. Dette er en reform som er svært krevende, og den har stilt strenge krav til alle involverte parter. Ansatte har vært gjennom opplæringsprogram og kurs uten at det ble satt inn vikarer for å ta hånd om brukerne som trengte hjelp. Køene vokste ved NAV-kontorene, og i lengre perioder kunne ikke NAV-lederne avse personellressurser til HUSK. Praksisfeltet gjør krav på å være praktikernes første prioritet. For NAV-ledelsen er HUSK et prosjekt ved siden av den daglige virksomheten og med lavere prioritet. HUSK er ikke en integrert del av den daglige virksomheten.

4.4 PARTENE, SAMARBEID OG MAKT

Møtet mellom sosialarbeider og bruker på kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret er et møte mellom hjelper og mottaker. I HUSK er det forventet at brukeren og sosialarbeideren kun representerer disse statusene, og ikke spiller dem ut som om konteksten eksempelvis var et NAV-kontor og situasjonen et personlig møte hvor en bruker ber om hjelp fra en profesjonell hjelper. Dataene fra evalueringen tyder på at rolleklarheter og rolleforventninger som var nokså markant til stede i prosjektets startfase, etter hvert (i større grad) har funnet en form. Dataene viser imidlertid også at det ikke er umiddelbart enkelt verken for sosialarbeideren eller brukeren å flytte et statussett fra én kontekst til en annen. Forskerne har i stor grad inntatt en tradisjonell forskerrolle. Denne rollen er ofte nøytral, men vi har også flere ganger sett at forskeren opptrer som brukernes advokat.

Det er flere avgjørende skiller mellom brukeren og praktikerens som kan påvirke hvordan de utformer sine roller i HUSK. Det ene forholdet er som tidligere nevnt at sosialarbeideren representerer en institusjon eller velferdstjenesten, en profesjon og et fag, og med dette følger det regler for hvordan en skal opptre. I prosjektets startfase var det flere praktiskere som ga uttrykk for at møter mellom partene kunne være preget av at brukere anklaget praktiskere for at de selv og andre brukere ikke hadde fått den hjelpen de selv mente var rimelig og adekvat. Brukerne anser adekvat hjelp som en rettighet, og de mener at det er mulig å få til dersom det er en god relasjon mellom praktisker og bruker. Derfor er det viktig at brukeren ikke kommer i konflikt med sin saksbehandler. Slik plasserer brukeren seg selv og praktiskeren i en maktorden – der saksbehandleren i stor utstrekning kontrollerer brukernes interesser. Brukerne kan i et slikt perspektiv oppfattes som undertrykt. Dette synes også å være oppfatningen blant brukerrepresentanter, og en del forskere og praktiskere. Det er også rimelig å anta at det er en slik oppfatning som ligger bak de nye reglene om brukermedvirkning som nå gjelder innenfor pasient- og klientrettet virksomhet.

Hva er så praktiskernes handlingsrom? Praktiskeren innehar en individuell status, regulert for institusjonelle vilkår for tjenesteyting. Hva kan praktiskerne gjøre med brukernes misnøye? Hva er det som må endres? Slik praktiskerne beskriver situasjonen for oss, er praktiskernes handlingsrom i kommunale sosiale tjenester/NAV nokså begrenset av forhold som lover, økonomi, personell og ressurser. De forteller også om avtaler kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret har inngått med bestemte behandlingstinstitusjoner, som fører til at alle

brukere i en bestemt kommune med en bestemt diagnose får tilbud om behandling på en bestemt institusjon. Praktikerne sier også at de ofte ikke har anledning til å tilby tiltak eller tilbud som de etter faglige og skjønnsmessige vurderinger mener ville være adekvate og gode til brukere som oppsøker dem. Der brukere selv foreslår løsninger, kan de være enig med brukeren i hvilke tiltak som antakelig ville være best for vedkommende og be vedkommende søke om dette tiltaket. I svarbrevet får ofte søkeren avslag på sin søknad og dermed sitt løsningsforslag. I stedet får hun eller han tilbud om et annet tiltak eller tilbud som er billigere for kontoret. Dette viser også spenningen mellom profesjon og "institusjon". Praktikerne har ikke bare et mulig problematisk forhold til brukeren, men ofte også til egen institusjon. Den profesjonelle friheten er begrenset av det institusjonelle handlingsrommet. Hva må endres? Det kan godt tenkes at praktikere kan lære å møte brukerne på en bedre måte og kommunisere bedre. Dette handler om profesjonell kompetanse. Det kan også være at tjenesteyterrollen begrenser kvaliteten på tjenestene. Rollen er en del av strukturen. Men det institusjonelle handlingsrommet er også en viktig del av strukturen. Dette er et aspekt HUSK har engasjert seg lite i, bortsett fra et samarbeidsprosjekt mellom HUSK Agder og Osloregionen, som har interessert seg for praktikernes rammebetingelser. Prosjektet er en videreføring av en kartleggingsundersøkelse gjennomført av HUSK Agder.

I HUSK Stavangerregionen ble det etablert et HUSK-kontor med et kontorlandskap der forskere, praktikere, daglig ledelse og rådgiverne med brukerkompetanse jobbet. Dette har gitt alle partene anledning til å bli godt kjent med hverandre som langt mer enn det de rent formelt representerer i partnerskapet. At brukerne er ansatt i likhet med daglig leder, viser også at en ser på den jobben som brukerne skal gjøre i HUSK, som lønnsarbeid, på linje med det lønnsarbeidet daglig leder gjør. De representerer og besitter imidlertid ulike typer kunnskapsfelt. I Stavangerregionen har enkelte NAV-kontor bedt rådgiverne med brukererfaring bistå dem i vanskelige saker der praktikerne selv ikke makter å forstå saken eller finne løsningen. Her har det vokst frem et nært samarbeid mellom bruker og praktiker. Brukerne blir ikke bare forstått og behandlet som eksperter på egne brukererfaringer, ekspertkunnskapen deres blir brukt i konkrete saker. Dette er et eksempel på hvor dynamisk makt kan være. I situasjonen som her er beskrevet, har brukeren som rådgiver en viss makt fordi vedkommende antas å sitte med forklaringen på hvorfor brukeren saken handler om ikke opptrer slik praktiker ønsker eller forventer. Dessuten er praktikerne og brukerne allierte, de leter etter løsninger i fellesskap. Men forutsetningen for dette er strukturelle endringer, det vil si at brukeren får status som ansatt.

Også i HUSK Osloregionen har brukerrepresentantene fått innflytelse. Styreleder for HUSK Osloregionen representerer brukerne, og ledelsen for delprosjektet i Bærum er brukerrepresentant. Brukerne er også her blitt svært synlige, og det er bevilget ressurser til dem. Det er også uttalt fra en av forskerne i den lokale ledelsen at det er HUSKs oppgave å løfte frem og gi muligheter (gjennom f.eks. økonomisk støtte til kurs, seminar, prosjekt) til den som har minst, og det er brukerne. Samtidig er det praktikere som påpeker at det bør være begrensninger i hvilke posisjoner en gir brukere uten formell utdanning og kompetanse i det de blir satt til. En sa: *"Det er ikke rimelig at brukerne skal bli gjort til konsulenter og rådgivere. Dette er misforstått."* Det er med andre ord også viktig for praktikere å opprettholde et klart skille mellom praktiker og bruker. Sosialarbeiderne har makt i kraft av sin institusjonelle tilhørighet og sine fag- og praksiskunnskaper. De ønsker ikke at denne autoritetsposisjonen blir trukket i tvil. Det vil ikke bare true praktikerens posisjon, men kanskje gjøre arbeidsforholdene vanskelige.

Samarbeidet i HUSK generelt synes å ha endret seg til å bli mindre konfronterende. Brukerne sier at de har fått større forståelse for hvorfor praktikerne opptre som de gjør, og hvilke rammebetingelser de arbeider under. Det betyr at det er en dialog mellom bruker og praktiker der praktikerne får formidlet hvilket handlingsrom eller hvilke rammebetingelser de har, og slik sett kan kritikken som blir rettet mot tjenesteyterne, løftes vekk fra praktikerne og over på et "system" de personlig ikke kan holdes ansvarlig for. Der sosialarbeiderne er enige med brukerne, blir de allierte. Og der det skapes allianser, dannes det grunnlag for fortsatt samarbeid.

Generelt synes det å være forskerne med sitt tradisjonelle forskningssyn som styrer forsøket. Brukerrepresentantene deltar, men har begrenset innflytelse. Praktikerne deltar også, men deres innflytelse i HUSK er begrenset av flere forhold. For det første av at tiden de får anledning til å bruke på prosjektet, er svært begrenset (inntil 20 %). For det andre at kontoret praktikerne arbeider ved, sender ulike personer fra gang til gang på møter i prosjektet. Slik praksis svekker den enkelte praktikers mulighet til å få grep om prosjektet og praktikernes mulighet til å påvirke hvilken retning prosjektet bør ta. Det bør samtidig understrekes at det deltar flere entusiastiske praktikere i HUSK og som selv synes de har fått rimelig gode arbeidsvilkår. Det totale bildet er derfor ikke ensidig.

4.5 OPPSUMMERING

Et av hovedspørsmålene i dette kapitlet er om det er etablert nye former for samarbeid mellom partene i HUSK og hvilke typer samarbeid det i så fall dreier seg om. I en viss forstand er det etablert nye samarbeidsformer mellom partene. Partene samarbeider på andre arenaer enn de gjør når de møtes som sosialarbeider og bruker på for eksempel et NAV-kontor, eller som forsker og informant. Premissene for samarbeidet er for øvrig annerledes enn i situasjoner der partene tradisjonelt møtes som tjenesteyter og bruker, forsker og informant.

Samarbeidet fører til at noen av aktørene involveres i andre aktiviteter enn det de vanligvis utfører. Flere brukerrepresentanter og rådgivere med brukererfaring har fått status som medforskere i forskningsprosjekter. Noen brukerrepresentanter er invitert til NAV-kontor for å diskutere kasus som har vært vanskelige å finne gode løsninger på. Det betyr at brukerrepresentanter blir gitt en type relevant ekspertstatus og involvert i det sosiale arbeidet i NAV. Flere brukerrepresentanter har også deltatt i undervisningen ved høyskoler og universitet. Dette forandrer brukernes status positivt, samtidig som det også påvirker den aktuelle undervisningen og læringen. Praktikeren blir også involvert i forsknings- og utviklingsprosjekter, og de deltar også i undervisningen ved høyskoler og universitet. Forskeren synes ikke å være involvert i andre aktiviteter enn det de vanligvis er som forskere og prosjektledere. Derimot blir forskerrollen påvirket av at brukere er deltakere i forskningsprosjekt. Det betyr at forskeren må gi fra seg en viss grad av styring og kontroll over prosjektet.

Den første tiden etter at forsøket ble igangsatt var det uklart hvordan hver enkelt rolle blant deltakerne skulle fortolkes. HUSK var en ny arena å møtes på og det tok tid å finne frem til hvordan brukerrepresentanter, praktikere og forskere skulle opptre overfor hverandre, hvordan de kunne fordele arbeidet seg i mellom og hvilke prosjekter de kunne samarbeide om. Samarbeidsrelasjonene har utviklet seg underveis og vår siste datainnsamling viste at både brukerrepresentanter, praktikere og forskere ga uttrykk for at de hadde lært mye av hverandre.

Et annet hovedspørsmål i dette kapitlet gjelder hvilke roller de enkelte aktørene har fått i forsøket og hvordan makten er fordelt mellom aktørene. Våre analyser viser at forskerrollen i HUSK er hovedsakelig tradisjonell. Det er som regel forskere som er prosjektledere, men det fins unntak der brukerrepresentanter deler prosjektlederansvaret med forskere. Det fins også delprosjekter som brukerrepresentanter leder, men de er ikke forskningsprosjekter. Forskerne leder

arbeids- og forskningsprosesser i prosjektene sine slik de vanligvis gjør i andre forskningsprosjekter og som deltakerne i andre institusjonelle sammenhenger eller partnerskap. Dette er et tydelig trekk ved HUSK Midt-Norge, HUSK Agder og HUSK Stavangerregionen. Det er også et trekk ved HUSK Osloregionen, men der er det mindre tydelig i og med at de har hatt en langt mer desentralisert organisasjonsmodell.

Brukerrepresentantenes rolle i HUSK har gitt dem og enkelte brukerorganisasjoner en ny posisjon. Flere av brukerrepresentantene opplever at deltakelsen i HUSK har bidratt til personlig vekst og tilfriskning. De er blitt skolert, og det er ingen tvil om at de også utvikler byråkratisk kompetanse. Brukerrepresentantene deltar i terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Prosjektene blir beskrevet som viktig for egen utvikling og eget selvbylde. De deltar også i forskningsprosjekter. De bidrar med egne erfaringer, er døråpnere til brukermiljøer og genererer kunnskap ved å selv gjennomføre undersøkelser. Brukeren har også fått legitimitet av forskerne. Slik sett har HUSK styrket brukerne. Brukerrepresentantene har også lært å se seg som brukere fra praktikernes side. Ifølge våre data forstår de bedre nå enn før hvorfor praktikerne handler som de gjør. Dette kan sies å være positivt for praktikerne. Det er ikke sikkert det oppleves like positivt av brukerne. Det kan tenkes at brukerrepresentanter som lærer seg praktikernes perspektiver kan bli deres forsvarere og brukere kan oppleve at de svikter sin egen gruppe. Samtidig er det åpenbart at brukerrollen i HUSK er diffus. Brukerrepresentantene er gjenstand for tiltak samtidig som de er advokater for sin egen gruppe. På en side kan en si at forskere og praktikerne får tjenester og informasjon fra brukerrepresentantene. De innruller brukerrepresentantene i sine virksomheter og for sine formål (forskning og sosialt arbeid). Svaret på spørsmålet om hva brukerne får er mer sammensatt. Den enkelte brukerrepresentant får selvsagt erfaringer, opplæring og opplever selvutvikling, men det er uklart om og i hvilken grad noe av dette har gått tilbake til brukergruppen generelt.

Praktikernes rolle er å være bindeledd mellom praksisfeltet og HUSK og samtidig medvirke i HUSK med sine kunnskaper og erfaringer. Å være bindeledd mellom praksisfeltet og HUSK er ofte vanskelig. For det første fordi mange av praktikerne opplever at de ikke får de nødvendige ressursene fra sine ledere til å delta i forsøket, og for det andre fordi de opplever at mange av deres kollegaer har det for travelt til å engasjere seg i HUSK. Heller ikke dette er et entydig bilde, men konturene av det er likevel fremtredende. Praktikerne skal også delta i HUSK med sine erfaringer og kunnskaper og ta del i undersøkelser og prosjekter. Noen prøver

aktivt ut journalsystemer og er med på å utvikle dette verktøyet slik at det passer med deres behov og virksomhet. Praktikernes rolle krever også at de viser endringsvilje. Det innebærer å ta imot kritikk og lytte til de andre partene som ikke står overfor det samme kravet. I HUSK-sammenheng er det praksisfeltet og tjenesteyterne som blir plassert i en underordnet posisjon. Det er først og fremst praksisfeltet og dets utøvere som utsettes for kritikk, og det er praksisfeltet som blir invitert til å forandre seg til det bedre.

HUSK skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom partene som ellers ikke har samarbeidet eller har hatt tradisjon for slit samarbeid. HUSK skal skape møteplasser der bruker, tjenesteyter og forsker/lærer skal møtes. Det er etablert slike arenaer i delprosjektene, i seminarer og på konferanser. Spørsmålet er om disse møteplassene, bortsett fra det opplagte møtet mellom bruker og praktiker ved kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret, vil vedvare etter at HUSK-forsøket er avsluttet. Det kan tenkes at samarbeidet mellom brukerorganisasjonene, kommunale sosiale tjenester/NAV og forskere vil fortsette, men det vil avhenge av at det blir bevilget penger til forskning innenfor og på sosiale tjenester. Dette avhenger også av at forskerne er interessert i å forske på og innenfor sosiale tjenester.

Samarbeidet i HUSK har vist at det har tatt tid å etablere prosjekter. Det har tatt tid å bli enig om hvilke prosjekter som skulle prioriteres, og hvordan oppgavene skulle fordeles mellom partene. Midt-Norge etablerte en tradisjonell organisasjonsmodell med forskere som ledere og praktiker og brukere som medvirkere. Denne top-down-strukturen har ført til at forskerne har hatt ledelsesansvaret hele veien. Det har også gitt dem god kontroll over prosjektgjennomføringen. De andre lokale prosjektene har fordelt makten litt mer jevnt utover på alle partene. Dette har både resultert i kontroverser og i at det har tatt lang tid å finne frem til samværsformer og å etablere prosjektene. En kan si at Midt-Norge med sin tradisjonelle modell i større grad har unngått å bruke mye tid på de innledende forhandlingsrundene i et slikt nytt og utradisjonelt partnerskap som HUSK.

Samarbeidet mellom partene i HUSK har vist at det er et betydelig behov for å studere sosialarbeidernes institusjonelle handlingsrom. Det er et område som har fått liten oppmerksomhet i HUSK. Dette har vært påpekt i delrapport 1 og 2 (Gjernes mfl. 2008 og 2010). HUSK Agder og Osloregionen satte høsten 2010 i gang en kvantitativ undersøkelse som omhandler tjenesteyternes rammebetingelser. Dette prosjektet er nå utvidet til å omfatte alle de fire HUSK-

prosjektene og det tar i bruk både kvalitative og kvantitative metoder. Flere mastergradsstudenter tar del i datainnsamlingen. Datainnsamlingen pågår fremdeles.

En kan spørre seg om det er slik at noen av partene i HUSK blir undertrykt eller ikke har fått den rollen de hadde forventet eller ønsket seg. Generelt sett er det ingen av partene i forsøket som har gitt uttrykk for at de er blitt undertrykt eller ikke har fått den rollen i forsøket som de hadde forventet. Noen brukerrepresentanter har gitt uttrykk for at de ikke ble involvert i delprosjekter som forventet. Det førte til at det oppstod misnøye med den rollen brukerrepresentantene ble tildelt i disse prosjektene.

Etter vårt syn er det forskerne som har hatt størst makt og innflytelse i HUSK. I forskningsprosjekter er det normalt at det er forskeren som har innflytelse og makt. Når andre aktører blir invitert med i forskningsprosjekter gir forskeren fra seg makt, men det betyr ikke at hun eller han gir fra seg prosjektet. Det betyr at forskeren har åpnet opp for andre aktører eller perspektiver. Det er samtidig rimelig å si at det er brukerrepresentantene og brukerne som har fått mest oppmerksomhet i HUSK. Det er lagt stor vekt på å legge til rette for at brukerrepresentanter skal delta og medvirke i prosjektet på linje med de andre deltakerne.

5. PRAKSISBASERT FORSKNING I SOSIALTJENESTEN

5.1 INNLEDNING

En av målsettingene for HUSK er at forsøket skal styrke praksisbasert forskning. SHdir eller Arbeids- og velferdsdirektoratet har ikke selv definert dette begrepet på noen konkret måte. De nøyer seg med å si at praksisbasert forskning er mer handlingsorientert og deltakerorientert enn tradisjonell forskning, der praksisfeltet kun er et forråd av data for forskere (Langeng mfl. 2006). Begrepet anvendes altså på ulike måter, men viser generelt til forskning i eller på profesjonell yrkesutøvelse. For å gjøre begrepet anvendbart i forhold til HUSK har vi valgt å snakke om praksisbasert forskning i tre betydninger:

- Praktikerforskning, hvor praktikeren forsker på egen yrkesutøvelse eller praksis
- Forskning på yrkesutøvelser og praksiser, som både kan utføres av forskere og av forskere i samarbeid med bl.a. brukere og sosialarbeidere
- Forskning på hvordan brukere eller mottakere opplever de profesjonelles yrkesutøvelse

Praksisbasert forskning kan være basert på ulike kunnskapssyn, det vil si ulike oppfatninger om hvordan man fremskaffer pålitelige og brukbare forskningsresultater. Arbeids- og velferdsdirektoratet ønsker derfor at vi skal undersøke om noen typer kunnskapssyn er mer fremtredende i HUSK enn andre. Vår oppdragsgiver har ikke gitt noen presis definisjon av begrepet kunnskapssyn, men Langeng mfl. (2006) viser i denne forbindelse til skillet mellom fortolkende perspektiver og randomiserte studier. Vi vil undersøke hvilke av disse to perspektivene som preger HUSK. I tillegg til dette mener vi at skillet mellom teoretisk kunnskap, som kan være nøytral og objektiv, og kunnskap som er praksisnær, praktisk og kanskje ikke distansert og nøytral, er avgjørende når en skal analysere kunnskapssyn. I dette kapitlet vil vi drøfte hvilken praksisforskning HUSK vektlegger, og hvilke kunnskapssyn som preger den. I og med at HUSK kan forstås som et partnerskap, er det også viktig å undersøke om alle partene deltar i forskningsprosjektene, og i så fall på hvilke måter. HUSK skal for øvrig bidra til at læringen setter seg i organisasjonen og fører til konkrete forandringer som skal komme hele hjelpeapparatet til gode. Det er derfor viktig å undersøke om HUSK får rotfeste i hjelpeapparatet.

5.2 HVILKE TYPER PRAKSISBASERT FORSKNING ER VEKTLAGT?

I dette avsnittet vil vi først presentere en kategorisering av alle registrerte HUSK-prosjekter per 2009¹⁶. Deretter vil vi anslå hvor mange av dem som kan karakteriseres som praksisbasert forskning, og hvilke typer av praksisbasert forskning de representerer.

5.2.1 Prosjekttype, metode, målgruppe og kunnskapstype

Prosjektporteføljen i HUSK består av både forskningsprosjekter og det vi kan kalle utviklingsprosjekter eller praksisutvikling. En del prosjekter er terapeutisk innrettet og kan ikke sies å være relatert til systematisk forskning, og kanskje heller ikke til systematisk utvikling av tjenester. Mye av virksomheten i HUSK er rettet mot FoU¹⁷. Dette er virksomhet som kan deles inn i følgende tre aktiviteter: grunnforskning, anvendt forskning og utviklingsarbeid.

Grunnforskning er eksperimentell eller på andre måter teoretisk rettet forskning som primært utføres for å skaffe til veie ny kunnskap om underliggende prosesser eller mekanismer i forhold til når det gjelder fenomener og observerbare forhold, og uten sikte på at denne kunnskapen skal komme til spesiell anvendelse eller nytte.

Anvendt forskning er virksomhet av original karakter som utføres for å skaffe til veie ny kunnskap, og er primært rettet mot bestemte praktiske mål eller anvendelser. Skillet mellom grunnforskning og anvendt forskning er ikke alltid klart. Anvendt forskningsprosjekter kan iblant ha verdi som grunnforskning.

Utviklingsarbeid er systematisk virksomhet som anvender eksisterende kunnskap fra forskning og praktisk erfaring, og som er rettet mot

- å fremstille nye eller vesentlig forbedrede materialer, produkter eller innretninger
- å innføre nye eller vesentlig forbedrede prosesser, systemer eller tjenester

¹⁶ Den siste datainnsamlingen ble avsluttet i slutten av 2009.

¹⁷ Denne forståelsen av FoU fremgår av den norske oversettelsen av «Frascati-manualen», Norges forskningsråd.

Ved utgangen av 2009 var det registrert 50 prosjekter i HUSK. Vi har klassifisert dem etter kategoriene prosjektttype, metode, målgruppe og kunnskapstype. Hensikten er å finne ut om noen prosjekttyper, metoder¹⁸, målgrupper og kunnskapstyper har høyere forekomst enn andre. En slik kategorisering kan vise om det er noen karakteristika som dominerer over andre.

Enhver klassifisering innebærer forenklinger av virkeligheten, og det gjelder selvsagt også for HUSK-prosjektene. Klassifiseringen har vært en nitid og vanskelig oppgave fordi prosjektene er nokså ulike. Noen har klare målsettinger, men mange har diffust formulerte formål, og flere prosjekter synes å ha flere mål uten at disse er rangert. Dette medfører blant annet at flere delprosjekter kunne vært kategorisert under flere kunnskapstyper. Vi tror likevel at det bildet vi presenterer her, er en god illustrasjon av prosjekttinndelingen. Etter vårt syn er kategoriseringen hensiktsmessig for å skape en oversikt over hvilke prosjekttyper og kunnskapstyper som dominerer forsøket.

Tabellen under gir en oversikt over registrerte prosjekter ved utgangen av 2009.¹⁹ Prosjektttype viser til hva som er formålet med prosjektet: kartlegginger, undervisning, bevisstgjøring av brukere eller tjenesteytere, eller rehabilitering av brukere. Kategorien metode viser hvilken fremgangsmåte som er brukt for å samle inn data eller erfaringer. Målgruppen for prosjektet viser hvem prosjektet var rettet mot og hvilke typer kunnskap prosjektene retter søkelyset mot og produserer. Disse kunnskapskategoriene er utarbeidet induktivt. Det er lagt vekt på å undersøke hvilken type kunnskap prosjektene fokuserer på. Det ble gjort forsøk på å bruke en mal for kunnskapsforståelse fra studier av kunnskapsbruk i sosialt arbeid ved "Social Care Institute for Excellence (SCIE)". Der var kunnskapskategoriene: *Organisational knowledge*, *Practitioners knowledge*, *User knowledge*, *Researcher knowledge*, *Policy community knowledge* (Walter et al. 2004:viii). Vi fant imidlertid at disse kategoriene ikke yter HUSK-prosjektene rettferdighet fordi de kun fokuserer på hvilken aktørs kunnskaper og erfaringer som vektlegges i gitte publikasjoner, og ikke målgruppe, prosjektttype og metode. Basert på formålene ser vi at HUSK-prosjektene vektlegger og produserer følgende kunnskapstyper:

¹⁹ Det er ikke alle kategoriene som fanger opp alle prosjektene i vår klassifisering i tabellen. Eksempelvis omfatter "Metode" bare de prosjektene som innebærer innsamling av en eller annen form for data. En del utviklingsprosjekter (f.eks. "Teaterprosjektet") blir ikke tatt med under "Metode". Det vises for øvrig til delrapport 2 for en nærmere oversikt over og beskrivelse av delprosjektene.

- Erfaringskunnskap. Dette er studier eller kartlegginger av hvilke erfaringer brukere og tjenesteytere har som brukere og tjenesteytere i kommunale sosiale tjenester/NAV.
- Praksiskunnskap. Dette er prosjekter knyttet til arbeidsprosesser og som tar sikte på å finne frem til og prøve ut nye arbeidsverktøy (f.eks. journalsystem) for tjenesteytere.
- Klassifiseringskunnskap. Dette er prosjekter som tar sikte på å (re)klassifisere brukere i kategorier slik at tjenesteutøverne kan agere på en annen og mer adekvat måte enn tidligere overfor den gitte gruppen brukere.
- Evalueringskunnskap. Dette er evalueringer av brukerrettede tiltak eller rettslig praksis i kommunale sosiale tjenester/NAV.
- Relasjonskunnskap. Dette er prosjekter som konsentrerer seg om å etablere fungerende relasjoner mellom brukere og tjenesteytere og undersøke hvordan interaksjonen mellom dem har fungert i HUSK.
- Bevisstgjøring. Dette er prosjekter som i stor grad er rettet inn mot å styrke brukeren. De er basert på ideer om empowerment.
- Institusjonell kunnskap. Dette er formidling fra praksisfeltet til studenter om hvordan sosialt arbeid blir praktisert i praksisfeltet. Det vil si kunnskap om "hvordan vi gjør det her hos oss" på dette kontoret eller innenfor denne institusjonen (kommunale sosiale tjenester/NAV).

HUSK-prosjektene klassifisert etter prosjekttype, metode, deltakere og kunnskapstype

Prosjekt	Midt-Norge	Oslo	Agder	Stavanger	Sum
Prosjekttype					
Kartlegging	12	3	8	8	31
Undervisning		1	1		2
Bevisstgjøring	2		1		3
Rehabiliterende tiltak	2	4		2	8
Metode					
Kvalitative	10	3	7	10	30
Kvantitative					
Målgrupper					
Brukere	6	6	4	12	28
Praktikere	11	5	9	6	31
Studenter		1	1	1	3
Forskere					
Kunnskapstype					
Erfaringskunnskap	5	1	9	8	23
Praksiskunnskap	7	1		1	9
Klassifiseringskunnskap		2			2
Evalueringskunnskap	3	1		3	7
Relasjonskunnskap		1		2	3
Bevisstgjøring		1			1
Institusjonell kunnskap		1			1
Totalt antall prosjekter*	15	8	12	15	50

*Siste opptelling ble gjort desember 2009. Årsaken til at summene for de enkelte kategoriene er ulik det totale antallet prosjekter (nederste rad), er at ikke alle har latt seg klassifisere i alle underkategoriene (eksempelvis er det ingen av prosjektene som har latt seg kategorisere som "kvantitative"), samt at noen prosjekter dekker flere områder i samme kategori (eksempelvis er det noen prosjekter som har både brukere og praktikere som målgrupper).

Prosjekttype

Tabellen viser at en stor andel av prosjektene er kartleggingsundersøkelser. Mange av disse prosjektene kan karakteriseres som forskningsprosjekter. Vi kommer tilbake til et anslag over antall og type senere.

Flere av de mindre kartleggingsundersøkelsene innfrir ikke kravene til vitenskapelig forskning. Dette er prosjekter som heller ikke har forskning som

formål. De skal for eksempel kategorisere brukere eller kartlegge tilbud i kommuner. Eksempler på slike kartleggingsundersøkelser er en undersøkelse av kommunalt ettervern som ble gjennomført av brukere i HUSK Agder, og to undersøkelser som har kartlagt helsetilstanden til brukere i HUSK Osloregionen.

Tabellen viser at etter kartlegging er rehabiliterende tiltak den mest fremtredende prosjekttypen. Dette er tilbud rettet mot brukere. Tiltakene kommer delvis i form av selvhjelpsgrupper og synes å ha terapeutiske funksjoner slik at deltakerne kan finne veien ut av brukerroller eller skape seg et bedre liv som bruker. Prosjektene synes å være rettet mot empowerment, eller myndiggjøring (Gastaldo 1997, Gjernes 2004). Hovedpoenget i empowerment-modellen er at undertrykte skal få makt over eget liv. Som det ligger i ordet, innebærer "empowerment" *tilføring* eller *tilegning* av makt. Det kan foregå på to plan. Det ene er "self-empowerment", som på norsk kan kalles kritisk bevisstgjøring hos enkeltpersoner slik at de blir i stand til å ta styring over eget liv. Det andre er empowerment på organisasjons- eller gruppenivå. For at brukeren skal komme i posisjon til å ta makt, kreves det at brukeren er oppmerksom på og har innsikt i sin egen situasjon og forstår eller har kunnskap om hvordan hun eller han selv kan påvirke sine omgivelser og utvikle personlige ferdigheter som gir herredømme over eget liv. Formålet med empowerment er at brukeren selv skal definere sine mål og behov og delta i beslutninger. I HUSK pågår dette på individnivå i rehabiliterende prosjekter, og på organisasjonsnivå ved at brukerne er en likeverdig part med de øvrige aktørene. Et eksempel på et slikt prosjekt er "Partnerskap – empowerment i praksis".

Rehabiliterende prosjekter vektlegger bevisstgjøring, men vi har likevel valgt å skille dem fra prosjekter som er rettet mot bevisstgjøring i profesjonell yrkesutøvelse. Etter vår oppfatning er det et naturlig skille i og med at rehabiliterende tiltak er rettet mot brukerne, mens bevisstgjøringsprosjektene er rettet mot praktikerne eller yrkesutøverne og innebærer kritisk refleksjon over egen yrkesutøvelse. Vi kan skille mellom ulike typer refleksjon. Brukernes refleksjon handler om egen livssituasjon, og praktikernes om egen faglige praksis. Refleksjon er et sentralt begrep i mange av prosjektene og utgjør en stor andel av innholdet i ethvert prosjekt hvor deltakere samtaler, diskuterer, tenker og skriver om ulike tematiske områder.

Undervisning utgjør den fjerde og siste prosjekttypen. Dette er kurs eller undervisningstilbud som er opprettet ved sosialarbeiderutdanningene ved universitet og høyskoler. Et NAV-kontor har ansvaret for ett av disse kursene.

Metode

Samtlige prosjekter som foretar innsamling av data, gjør bruk av kvalitative metoder, først og fremst intervju. Noen gjør også bruk av dokumentanalyser, men de utgjør bare en liten andel av det totale bildet. Når vi legger skillet mellom fortolkende perspektiver og randomiserte perspektiver til grunn (Langeng mfl. 2006), kommer det tydelig frem hvilket kunnskapssyn som preger HUSK-prosjektene. Vi ser at fortolkende perspektiver er det dominerende, mens randomiserte studier er totalt fraværende. Det pågår nå (2011) en kvantitativ og kvalitativ undersøkelse²⁰. Den er imidlertid ikke tatt med i tabellen foran, i og med at prosjektet ikke var etablert ved siste datainnsamling. Den utgjør også en så vidt liten andel av prosjektporteføljen i HUSK at den ikke har stor betydning for hovedinntrykket når det gjelder metode.

Målgrupper

Tabellen viser at søkelyset i prosjektene er nokså likt fordelt mellom brukere og tjenesteytere. HUSK Midt-Norge har et sterkere fokus på praktikere, mens HUSK Stavangerregionen har et sterkere fokus på brukere. Målgruppen omfatter både individ- og systemnivå. Det er en tendens til at prosjekter som er innrettet mot brukere, er individorienterte, mens de som er innrettet mot praksisfeltet, er systemorienterte. Antallet prosjekter som er opptatt av sosialtjenesten på systemnivå, synes å ha økt noe fra 2008 til 2009

Kunnskapstyper

Tabellen gir ikke noen oversikt over hvordan prosjektene fordeler seg tematisk. Vi vil derfor nevne at HUSK-prosjektene berører en rekke temaområder, som helse, rus, ettervern, migrasjonsproblematikk, personvern, journalføring, bolig, brukermedvirkning og arbeid.

Tabellen viser at erfaringskunnskap er den dominerende kunnskapstypen. Dette er studier eller kartlegginger av hvilke erfaringer brukere og tjenesteytere har som brukere og tjenesteytere i kommunale sosiale tjenester/NAV. En stor andel handler om brukeres erfaringer. Midt-Norge, Stavangerregionen og Agder har langt flere av denne typen prosjekter enn Osloregionen. Tabellen viser videre at praksiskunnskap er den neste største kunnskapstypen i HUSK-prosjektene. Det er prosjekter som tar sikte på å finne frem til og prøve ut nye arbeidsverktøy for tjenesteytere. Det er flest av denne typen prosjekter i HUSK Midt-Norge.

²⁰ Resultatene av undersøkelsen var ikke klar ved vår siste datainnsamling.

Evalueringskunnskap er den tredje kunnskapstypen prosjektene retter seg mot (7). De består av studier av tiltak, effekter eller prosesser. Disse prosjektene finner vi først og fremst i HUSK Midt-Norge og Stavangerregionen. Relasjonskunnskap preger tre delprosjekter – to i Stavangerregionen og ett i Osloregionen. I disse prosjektene er formålet å etablere relasjoner mellom brukere og tjenesteytere og undersøke hvordan interaksjonen mellom disse aktørene har fungert i HUSK. Klassifiseringskunnskap er prosjekter som tar sikte på å klassifisere brukere i kategorier slik at tjenesteutøverne kan agere på en annen måte enn tidligere overfor en gitt gruppe brukere. Dette preger to prosjekter i Osloregionen. Bevisstgjøring er prosjekter som i stor grad er rettet inn mot å styrke brukeren. De er basert på ideer om empowerment, og preger ett prosjekt, mens institusjonell kunnskap, det vil si kunnskap om hvordan "vi gjør det her hos oss", preger ett prosjekt.

Som tabellen og beskrivelsen av den viser, har HUSK etablert mange og ulike typer prosjekter. Hovedtendensen i tabellen er at en overveiende andel baserer seg på erfaringskunnskap som er skaffet til veie gjennom intervju, først og fremst med brukere og deretter praktikere. Vi vil legge til at et annet gjennomgående trekk ved HUSK-prosjektene er at de er små og lokale. Vi kommer tilbake til en nærmere drøfting av dette senere i kapitlet.

5.2.2 Praksisbasert forskning – antall og fordeling

Få av HUSK-prosjektene kan karakteriseres som grunnforskning. Det vil i tilfelle gjelde doktorgradsprosjektene, som er de mest omfattende og dyptgående forskningsprosjektene. Disse prosjektene kan også plasseres i kategorien anvendt forskning, som er hovedkategorien av forskning i HUSK. Noe av denne forskningen er aksjonsforskning.

I og med at ett av formålene med HUSK er å styrke praksisbasert forskning, anser vi det som hensiktsmessig å telle opp de prosjektene som ifølge definisjonen regnes som praksisbaserte forskningsprosjekter. Premissene for hva som teller som praksisbasert forskning, er gjort rede for i kapittel 3, i innledningen til dette

kapitlet og vil fremgå av tabellen nedenfor, som viser følgende fordeling på de tre typene av praksisforskning:

Type praksisforskning	Midt-Norge	Oslo	Agder	Stavanger	Sum
Praktikerforskning hvor praktikerer forsker på egen yrkesutøvelse eller praksis	3				3
Forskning på yrkesutøvelser og praksiser. Dette kan både utføres av forskere og av forskere i samarbeid med bl.a. brukere og sosialarbeidere			4	1	5
Forskning på hvordan brukere eller mottakere opplever de profesjonelles yrkesutøvelse	5	2	3	7	18
Sum	8	2	7	8	26

Opptelling av prosjektene viser at²¹ 26 av 50 prosjekter sorterer i en av de tre kategoriene for praksisbasert forskning. Den viser videre at det er klart flest forskningsprosjekter som fokuserer på brukeren, og færrest der praktikerer forsker på eget felt.

Hovedtendensen i denne tabellen bekrefter hovedtendensen i den forrige tabellen og i tidligere delrapporter. Det vil si at brukere og brukeres erfaringer med hjelpeapparatet er et sentralt tematisk område hos alle de fire lokale

²¹ Basert på vedlegget i del rapport 2.

prosjektene. Agder har vist klart størst interesse for praktikernes situasjon, og Midt-Norge har som den eneste region etablert forskningsprosjekter der praktikere forsker på egen praksis. Vi ser at HUSK Osloregionen skiller seg ut med langt færre forskningsprosjekter enn de andre lokale prosjektene. Den forholdsvis lave satsingen på forskning i HUSK Osloregionen har vært konstant i hele prosjektperioden. Ifølge ledelsen er en grunn til dette at det har vært vanskelig å rekruttere interesserte forskere til HUSK-prosjektet. Slik vi ser det, henger den lave interesse fra forskernes side antakelig også sammen med at HUSK Osloregionen har satset sterkt på andre typer prosjekter enn forskning. En valgte å overlate ledelsen og styringen av delprosjektene til praksisfeltet og delvis til brukerrepresentanter.

Selv om en rekke prosjekter ikke uten videre kan regnes som forskningsprosjekter, er det viktig å være klar over at de fleste handler om å generere kunnskap eller samle og systematisere erfaringer. Dessuten kan slike prosjekter danne grunnlag for og gjøres til gjenstand for senere forskning. De kan også være utviklingsprosjekter, som går ut på å gjennomføre utviklingstiltak. Dette forutsetter at prosjektene er systematiske og innrettet mot å utvikle nye eller forbedre eksisterende prosedyrer eller ordninger innenfor tjenesteapparatet. Innenfor en profesjonalisert velferdstjeneste vil det ofte pågå systematisk forsøksvirksomhet på gitte tematiske områder som skaper endring i organisasjonen eller praksis. Prosjektet "Fagutvikling av sosiale tjenester i NAV", som ble igangsatt i 2010, er et eksempel på et utviklingsprosjekt som pågår i alle de lokale prosjektene. Utviklingsprosjektet blir fulgt av forskere. Andre eksempler på utviklingsprosjekter som er rettet mot systemiske forhold i kommunale sosiale tjenester/NAV, er: "NAV-Sagene sosialtjenesten som samarbeidsarena for kunnskapsutvikling og brukermedvirkning og undervisning", "HUSK helseavklaring", "Fagtekst" og "Managementprosjektet"²².

Prosjekter som vi oppfatter som rehabiliterende og terapeutiske for brukere, som for eksempel teatergruppen "Ville veier", eller prosjekter som legger vekt på samhandlingsrelasjoner, som prosjektet "HUSK Møteplassen", kan neppe regnes som utviklingsprosjekter selv om de generer både erfaringer og kunnskap.

²² For en nærmere beskrivelse av prosjektene vises det til delrapport 2.

5.3 REPRESENTERER FORSKNINGEN I HUSK EN GENERELL STYRKING AV PRAKSISBASERT FORSKNING?

Oppdragsgiver har bedt oss undersøke om forskningen i HUSK representerer en generell styrking av praksisbasert forskning. Slik vi tolker dette, dreier spørsmålet seg om HUSK har ført til mer forskning som styrker praksis, men vi vil også diskutere hva som preger kunnskapsproduksjonen i HUSK, og om det er produsert kunnskaper praksisfeltet etterspør, og hvilket kunnskapssyn denne kunnskapen reflekterer.

Svaret på spørsmål om forskningen i HUSK representerer en generell styrking av praksisbasert forskning er todelt. HUSK har bidratt til at det er mer praksisbasert forskning enn det ellers ville vært. Ifølge vår opptelling utgjør 26 av HUSK-prosjektene praksisbasert forskning, slik sett har HUSK bidratt med 26 praksisbaserte forskningsprosjekter. Tatt i betraktning at det i utgangspunktet pågikk lite praksisbasert forskning, må dette antallet innebære en viss økning. Det er likevel grunn til å minne om at dette er små og lokale prosjekter som har pågått i avgrensede geografiske områder.

At forskningen så langt skulle ha styrket kommunale sosiale tjenester eller NAVs praksis generelt i Norge, er tvilsomt. Det er flere grunner til det. For det første er de 26 prosjektene skjevt fordelt på fire avgrensede geografiske områder. Prosjektene er små og bare et fåtall personer har vært involvert i hvert av dem. På den annen side er det grunn til å huske at våre spørreundersøkelser har vist at praktikere i HUSK-kommunene er blitt mer interessert i forskningsbasert kunnskap i løpet av HUSK-perioden. Det betyr likevel ikke at forskningen som har pågått i HUSK, er blitt et kunnskapsgrunnlag i praksisfeltet. For det andre har praktikerne deltatt mindre enn de andre partene i prosjektene, og deltakelsen har vært mer sporadisk og preget av høy turnover. Slik sett er det ikke grunn til å anta at forskningsresultatene har hatt noen avgjørende innflytelse på yrkesutøvelsen i praksisfeltet generelt. Det er heller ikke grunn til å tro at forskningen så langt har ført til vesentlige endringer i yrkesutøvelsen i HUSK-kommunene. Men noen endringer er registrert. På den annen side vet vi at det tar tid å endre etablerte og habitualiserte mønster for praksis. På det nåværende tidspunkt er det derfor for tidlig å felle noen endelig dom over effekten av forsøket. Forsøket vil heller ikke være avsluttet før utgangen av 2011.

Vi vil også minne om at prosjekter som ikke per i dag kan regnes som forskningsprosjekter, men som har gjennomført kartlegginger og utviklingstiltak,

har samlet inn et betydelig datatilfang som kan danne grunnlag for videre forskning dersom det blir bevilget midler til det. Publikasjonslisten viste at det per februar 2011 var utgitt (forrige telling, i Gjernes mfl 2010, i parentes): 14 (12) bachelor-, master- og ph.d.-oppgaver, 35 (23) bøker og kapitler i bøker, 20 (7) kronikker og artikler, 124 foredrag, konferanser, seminarer og workshops nasjonalt, og 25 foredrag, konferanser, seminarer og workshops internasjonalt. Fra forrige telling er altså økningen størst for kronikker og artikler, men dette kan delvis forklares med at ikke alle bidrag fra 2009 var innrapportert i forrige telling. Vi forventer at antallet publikasjoner vil øke fremover etter som forskere og andre deltakere publiserer fra sine prosjekter. I tillegg kan det nevnes at de fire lokale prosjektene har gått sammen om utgivelse av fire bøker som omhandler noen felles temaer prosjektene har arbeidet med. Det er: Kritisk refleksjon, bruker-medvirkning, minoritetsperspektivet og praksisforskning.

5.3.1 Erfaringskunnskap og brukerorientering

HUSK har initiert og gjennomført praksisbaserte forskningsprosjekter, terapeutiske og rehabiliterende prosjekter og utviklingsprosjekter. Hva preger denne virksomheten samlet sett, og har de produsert kunnskaper praksisfeltet etterspør?

Tabellene foran i kapitlet viste at av samtlige prosjekter er det fremste satsingsområdet i HUSK å samle inn og produsere erfaringskunnskap. Dette funnet gjenspeiler seg i forskningsprosjektene, hvor hovedsatsingen er brukernes erfaringer med hjelpeapparatet. Dette viser at erfaringer er et nøkkelbegrep. Forskningsmessig er det stor interesse for brukernes erfaringer. Interessen for praktikernes erfaringer er lavere. Denne situasjonen er imidlertid ikke helt lik ved de fire lokale prosjektene. Agder har fordelt sin forskningsinteresse mellom brukererfaringer og praktikererfaringer. Midt-Norge har fordelt sin forskningsinteresse mellom brukererfaringer og praktikerforskning. Osloregionen har rettet sin forskningsinteresse mot brukererfaringer, og det har også Stavangerregionen. Slik sett er innretningen til de fire prosjektene til en viss grad ulik. Totalt sett (alle prosjekter tatt i betraktning) er forsøket et heterogent sett av prosjekter, men som likevel fokuserer på et nokså ensartet felt. Forskningsmessig er feltet enda mer ensartet.

Hvorfor er erfaringer det sentrale i HUSK? Det kan henge sammen med at HUSK er et normativt prosjekt, der målsettingen blant annet er å løfte frem brukernes perspektiver på hjelpeapparatet. For å fremskaffe informasjon om dette blir brukere intervjuet om sine erfaringer og oppfatninger. Brukernes erfaringer og

kunnskaper om egen livssituasjon og eget møte med hjelpeapparatet blir oppfattet som fundamental informasjon for å kunne skape en bedre velferdstjeneste. På samme måte blir praktikernes kunnskaper og erfaringer oppfattet som fundamentale for å kunne forstå praksis. Den store interessen for erfaringskunnskap kan også handle om at brukere så vel som praktikere får anledning til å være interessert i og studere seg selv og sine egne handlemåter. Særlig er det tilfelle i de prosjektene som omhandler bevisstgjøring og refleksjon, og der en intervjuer sine egne. Forskerne kan som den nøytrale parten styre og veilede datainnsamlingen og refleksjonene i prosjektgruppen. Dessuten er mange forskere som vanligvis jobber kvalitativt og bekjenner seg til en hermeneutisk forskningstradisjon interessert i aktørers erfaringer. De vil gjerne ha fylldig informasjon om hvordan situasjoner blir oppfattet og erfart, og får tilgang til dette gjennom åpne intervjuer.

Årsaken til at antallet prosjekter som fokuserer på erfaringskunnskap er så høyt, kan være at dette er prosjekter det er enkelt å samle alle partene om. Alle kan delta i utformingen av prosjektene fordi de handler om deres erfaringer. Forskerne arrangerer små kurs i intervjuteknikker og etikk slik at brukerrepresentantene får et innblikk i dette og selv kan være med på å designe intervjuguider og delta i intervjuer. Brukerrepresentanter har flere steder fått status som medforskere. Det samme vil være mulig for praktikere uten forskerkompetanse. Prosjekter som vektlegger erfaringskunnskap, synes derfor å være praktiske å samle seg om for parter med ulik kompetanse og ulike interesser og roller. Det er praktikere og brukeres erfaringer prosjektene dreier seg om.

Oppmerksomhet om ens erfaringer vil antakelig også høyne egen status. I HUSK er erfaringene anerkjente som verdifulle både som kompetanse om tjenesteapparatet og som faglig kompetanse eller kompetanse om brukertilværelsen. Samtidig er erfaringene en viktig del av datagrunnlaget og forutsetningene prosjektene bygger på. En så klar satsing på forskningsprosjekter som retter seg mot brukere betyr at brukererfaringene får høy prioritet.

Hvilken betydning har så brukerrepresentantenes deltakelse i forskningen hatt for kunnskapsutviklingen? Det er rimelig å si at de har hatt en viss betydning i de forskningsprosjektene hvor de både har deltatt med sine kunnskaper og egne erfaringer og vært døråpnere inn til brukermiljøer som har vært av interesse for prosjektet. Noen har også gjort egne analyser av datamateriale som er tilgjengelig i rapporter. Dette er rapporter som lett kan bli oppfattet som anekdotiske artikler eller som "brukers beretninger", og som først og fremst regnes som relevant

litteratur for andre brukere og interesserte praktikere. Det kan også tenkes at en slik artikkel vil få plass på pensumlisten ved utdanningsinstitusjoner. Spørsmålet er om den forskningen som pågår i HUSK blir regnet som den typen forskning praktikerne oppfatter som relevant, viktig og nyttig for deres faglige praksis. Det er også grunn til å spørre om prosjektene i HUSK er utformet i forståelse med praksisfeltet. Dette spørsmålet vil bli drøftet i neste avsnitt.

5.3.2 Behov for modeller

Våre undersøkelser viser at mange praktikere ønsker at forskning skal resultere i konkrete modeller for sosialt arbeid. Det vil si praktisk anvendbare verktøy som de kan bruke til å løse problemer de står overfor i sitt arbeid. Dette funnet samsvarer også med funn fra undersøkelser blant sosialarbeidere i Storbritannia (Stevens et.al. 2009). Intervjuundersøkelsene våre har ellers vist at praktikere opplever at mye av den forskningen som gjøres på praksisfeltet, skaper et negativt bilde av sosialt arbeid og tjenesteapparatet. Forskningen er ensidig opptatt av det kritikkverdige og i liten grad interessert i det som fungerer godt, hevdes det. Slik vi ser det, kan denne kritikken av sosialtjenesteforskningen ha sin begrunnelse blant annet i at mye av den er lite praktisk orientert, og retter seg mer mot å finne generelle karakteristika ved kommunale sosiale tjenester/NAV og tjenesteyterne. Dette er "knowing that"-kunnskap. "Knowing how" sier hvordan en bør gå frem for å løse et problem, og kan også kalles prosedyrisk kunnskap. "Knowing that" er faktakunnskap om hva noe er, og kan være presis men også omtrentlig. Enhver vil ha behov for begge typene, men modeller handler om "knowing how" (Stanley og Williamson 2001).

Tendensen til at forskere betrakter velferdstjenesten i et kritisk lys, må sees i sammenheng med at "underdog"-perspektivet har vært rådende og styrende i mye av samfunnsforskningen. Dessuten har den "kritiske humanismen" i norsk samfunnsforskning hatt et kritisk blikk på tjenesteytende organisasjoner. Dette er arven etter blant andre Vilhelm Auberts, Nils Christies, Thomas Mathisens og Yngvar Løchens studier av fengselsinstitusjoner og fangevoktere, psykiatriske institusjoner og deres ansatte. Dette innebærer at forskeren ofte tar stilling for brukeren og retter det kritiske søkelyset mot profesjonelle tjenesteytere eller tjenesteytende organisasjoner.

Praktikere i HUSK etterlyser etter det vi kan se to alternative typer forskning som begge er praksisorienterte. Den ene typen er forskning på hvordan gitte problemer kan forstås og løses innenfor gitte rammebetingelser. Den andre typen er studier av løsninger eller modeller for problemløsning som etter praktikerens

oppfatninger fungerer godt i praksis. Praksisfeltet ønsker seg "knowing how"-kunnskaper. Svaret på snarere enn "knowing that"-kunnskaper. Dette ønsket kan begrunnes praktisk. I en travel arbeidsdag kan prosedyrer og ferdige modeller ("knowing how") bidra til at arbeidsoppgavene kan utføres raskt og med sikkert resultat. Det fins ikke mange ferdig utarbeidede generelle teknikker som praktikerne kan møte problemer med i sin arbeidshverdag (Oltedal 2005). Slik sett er det ønskelig med forskning som gir anvendbar kunnskap som kan omsettes til praksis så raskt som arbeidshverdagen i kommunale sosiale tjenester/NAV krever. Bjørndalen (2009) viser i sin artikkel om kunnskapsbasert praksis til et utbredt behov blant helsearbeidere for det disse praktikerne oppfatter som nyttig forskning. Våre data viste at ved utgangen av 2009 hadde ikke forskningen i HUSK resultert i utvikling av anvendbare modeller for sosialt arbeid. For forskerne har heller ikke dette vært en konkret målsetting. Dette er en indikator på at forskere og praktikere som etterlyser modeller, i alle fall delvis, har ulike oppfatninger av hva som bør være hensikten med forskningen.

Ulike forventninger eller oppfatninger av hva forskningen bør lede til, kan påvirke deltakelsen i prosjektene. Hvis forskningen og de øvrige prosjektene som er igangsatt i HUSK, ikke fremstår som nyttige for tjenesteyteren og kommunale sosiale tjenester/NAV-organisasjonen, vil dette etter dataene å dømme føre til lav og spredt deltakelse i prosjektet. I så måte er det viktig hvordan ledelsen for kommunale sosiale tjenester/NAV og praktikerne oppfatter forskningen i HUSK, og om de erfarer at den tilfører praksisfeltet noe nytt – ikke minst at det blir produsert kunnskap som er praktisk brukbar innenfor praktikernes egne faglige kontekster. Det er viktig å understreke at ikke alle praktikere deler det samme synet på forskning og uttrykker det samme behovet for modeller. Det er likevel vårt generelle inntrykk.

Praktikernes spredte og ustabile deltakelse og engasjement i forsknings- og utviklingsprosjektene i HUSK kan også være knyttet til den plass praksis hadde i utformingen av HUSK-prosjektet. Etter det vi erfarer, var praksisfeltet i liten grad representert i utformingen av forsøket. I all hovedsak ble det drevet frem av engasjerte forskere og ansatte ved sosialarbeiderutdanningene. Praksisfeltet var også delaktig, men ikke som premissleverandør på samme måte som forskerne og arkitektene bak forsøket, som på det tidspunktet var ansatte i det daværende Sosial- og helsedirektoratet. HUSK er slik sett et slags "top-down"-prosjekt. På den andre siden ble praksisfeltet lokalt tidlig invitert med til å utforme prosjekter og ta posisjoner (som styreleder m.v.), men uten resultater. Det har derfor vært en viss, men ubrukt anledning til å påvirke forskningen i HUSK. Det kan tenkes at det har

blitt opplevd som vanskelig for praktikere å engasjere seg uten egen forskningskompetanse. Hvilket kunnskapssyn kommer så til uttrykk i HUSK-forsøket totalt sett?

5.3.3 Kunnskapssyn

Totalt sett (alle prosjekttypene iberegnet) er HUSK-prosjektene stort sett praktiske og nytteorienterte. Forskningen kan karakteriseres som anvendt, i den forstand at den kan gjøres anvendbar i praksisfeltet, selv om mye av den kanskje ikke kan brukes direkte til å lage prosedyriske handlingsmodeller. Prosjektene er videre innrettet mot å skape bedre og mer brukerrelevante tjenester, og å utvikle brukerroller som i større grad hjelper brukeren til å ta del i løsninger av egne problemer og til å få kontroll over eget liv. Noen prosjekter handler om å skape nyttige tekniske arbeidsverktøy for praktikere (journalssystem), og bevisstgjøre dem på egen handling. HUSK-prosjektene representerer et kunnskapssyn. For det første bærer de alle på fortolkende perspektiv. For det andre er det i liten grad lagt vekt på å produsere teoretisk og generell kunnskap. De kunnskapene en avdekker og produserer, er praksisnære og erfaringsnære og representerer lokale kunnskaper. Denne kunnskapen kan ha praktisk verdi, men også begrenset gyldighet. Forskning rettet mot teoriutvikling er mer generaliserende og analytisk og stiller strenge metodiske krav, krav til dokumentasjon og til systematisk, eksplisitt og konsistent bruk av analytiske begreper og prosedyrer. Den praksisbaserte eller praksisnære forskningen som skal utvikle nye praksisformer, trenger ikke ha de samme teoretiske målsettingene. En kan være mer opptatt av hva som fungerer under visse forhold, og overfor visse problemer uten å skulle kunne forklare alle faktorer bak dette eller utvikle generelle teoretiske modeller for profesjonell eller institusjonell praksis.

5.3.4 Hvem har deltatt i prosjektene?

I prinsippet skal alle partene delta eller ha anledning til å delta i delprosjektene. Som tidligere vist inviterer HUSK Osloregionen, Stavangerregionen og Agder alle til å delta i alle prosjekter, mens Midt-Norge har en annen organisasjonsmodell. Dette betyr likevel ikke at samtlige relevante aktører er representert i alle delprosjekter i Osloregionen, Agder og Stavangerregionen. Det har ikke latt seg gjøre å konsekvent praktisere prinsippet om lik representasjon. Dette skyldes at enkeltpersoner som representerer brukerorganisasjoner eller tjenesteytende organisasjoner, trekker seg fra prosjekter eller faller fra av andre grunner. Det synes ofte å ta tid å finne nye personer som kan erstatte dem som sluttet. At ikke alle aktører er med i alle prosjekter, skyldes også at det fins prosjekter der det ikke er nødvendig eller relevant at alles kompetanse eller erfaringer er tilgjengelig.

Dette gjelder for eksempel personvernprosjektet i HUSK Stavangerregionen, hvor brukerne ikke oppfatter sin egen kompetanse som nødvendig eller hensiktsmessig for gjennomføringen av det. Det har vært vanskelig å skaffe stabil representasjon fra praksisfeltet blant annet fordi de der har slitt med lav bemanningskapasitet under NAV-reformen. Dataene våre viser som sagt at særlig HUSK Osloregionen har slitt med å skaffe tilstrekkelig mange forskere med interesse for sosialtjenestefeltet og for å være en del av HUSK. Dette betyr at alle aktørene i HUSK deltar i forskningen, men ikke konstant og ikke i alle prosjekter til enhver tid. I tre av de lokale prosjektene er alle aktører gitt anledning til å delta i alle prosjekter. I HUSK Midt-Norge har ikke brukerrepresentantene vært involvert som medforskere i utviklingen og gjennomføringen av forsknings- og utviklingsprosjektene. Dette gjelder også Osloregionen, som har få forskningsprosjekter.

5.4 OPPSUMMERING

HUSK har til en viss grad styrket den praksisbaserte forskningen i kommunale sosiale tjenester/NAV. Vårt datamateriale viser at 26 av 50 prosjekter kan regnes som praksisbaserte forskningsprosjekter. De aller fleste er brukerrettet. Samtidig vil vi minne om at dette er små og lokale prosjekter.

Erfaringskunnskap er også et sentralt nøkkelord i HUSK. Det er den typen kunnskap både forskningen og de øvrige prosjektene i stor grad både baserer seg på og produserer. At det er færre forskningsprosjekter som retter sin oppmerksomhet mot tjenesteytersiden, kan skyldes at det har vært vanskelig å forankre HUSK i praksisfeltet. Nærmere begrunnelser for dette er beskrevet i kapittel 4, men la oss kort nevne at den svake forankringen av HUSK i praksisfeltet kan ha sammenheng med at tid og kapasitet er oppgitt som en mangel ved deres arbeidssituasjon. Det kan også ha sammenheng med den verdien forskning synes å ha i praksisfeltet.

Den totale prosjektmengden viser at prosjektene i HUSK i hovedsak er praksisnære og nytteorienterte. I så måte skulle en kunne anta at HUSK lå nær opp til de ønsker praksisfeltet har om at forskningen skal legge vekt på å utvikle modeller som kan anvendes i praksis, og undersøke hvorfor noen typer sosialt arbeid lykkes godt sett fra deres ståsted. Men praktikerne har gitt uttrykk for at de har behov for modeller og det vi kan kalle handlingsrelevant kunnskap. Det vil si kunnskap som sier hvordan de bør opptre i gitt situasjon x. Men de ønsker også forskning som forklarer hvorfor tiltak som etter deres oppfatning fungerer godt, virker.

Våre undersøkelser viser også at HUSK er bærer av et kunnskapssyn som vektlegger fortolkende perspektiver. Men fremfor alt vektlegges det praktiske, nyttige og lokale. HUSK har for øvrig utviklet mange typer prosjekter. Det er ikke slik at alle deltar i alle prosjekter alle steder og til enhver tid. Men i flere forskningsprosjekter deltar alle aktørene. De ledes av forskere med et tradisjonelt syn på forskning.

6. KUNNSKAP SOM GRUNNLAG FOR PRAKSISUTØVELSE

6.1 INNLEDNING

I dette kapitlet vil vi rettet oppmerksomheten mot den tredje strategiske målsettingen for HUSK. Der heter det at *HUSK skal styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse*. Hva betyr denne målsettingen? Slik vi tolker den, er spørsmålet for det første om HUSK øker verdien av visse typer kunnskap, og for det andre om de utvikler nye kunnskaper som kan anvendes i praksis. Den ideologiske og politiske målsettingen for HUSK er å lage en ny type praksis eller sosialt arbeid som forutsetter en ny type bruker og en ny type praktiker. Dette impliserer utvikling og bruk av en ny type kunnskap. Spørsmålet er hvilken kunnskap som har fått økt verdi, og om det å utvikle ny kunnskap betyr å utvikle handlingsrelevant kunnskap som modeller. Vi spør også om denne kunnskapen blir omsatt i praksisfeltet.

6.2 HAR HUSK STYRKET KUNNSKAPEN?

Et av utgangspunktene for HUSK var at de faglige aktivitetene i praksisfeltet skulle basere seg mer på forskningsbaserte og faglige kunnskaper, og i mindre grad på det Bjørndalen (2009:155) betegner som *"det vi mener og det vi ønsker"*. Han hevder at mye praksis innenfor hjelpende disipliner (helse- og sosialsektoren) ikke er tilstrekkelig kunnskapsbasert, og i for stor grad bærer preg av blant annet lav kvalitet, feilaktig bruk av forskningsresultater og manglende oppdatering av kunnskapsgrunnlaget for praksisutøvelse. Han sier at kunnskapsbasert praksis er *"å treffe faglige valg ved å integrere det vi vet med det brukeren ønsker"*. God praksis krever ifølge Bjørndalen god fagutøvelse og gode relasjoner til brukerne. Bjørndalens erfaringer skriver seg fra helsesektoren. Undersøkelser av hvordan sosialt arbeid blir praktisert viser også at det først og fremst er den hverdagsnære kunnskapen som blir anvendt i praksisfeltet, og at de viktigste kildene til utøvende praksis er yrkesutøvernes egne livserfaringer, klienter og kollegaer (TNS Gallup 2005). Dette kunnskapsgrunnlaget regnes som utilfredsstillende, og et av formålene med HUSK er å bidra til at praktikere i større grad gjør bruk av forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse. Spørsmålet er om HUSK har hatt såpass sterk innflytelse på praksisfeltet at flere praktikere tilegner seg og gjør bruk av forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse. Før vi vurderer hvorvidt HUSK har hatt betydning for praktikernes bruk av forskningsbasert kunnskap, vil vi

vurdere om HUSK har bidratt til å øke verdien av bestemte typer kunnskap, og om dette er kunnskap en ønsker skal få større innflytelse i praksisfeltet.

6.2.1 HUSK og erfaringskunnskap

Som vist i kapittel 5 er erfaringskunnskap et satsingsområde i HUSK. Dette er kunnskap basert på erfaringer brukere og tjenesteytere har med NAV eller tilsvarende tjenesteytende institusjoner og som i stor grad er samlet inn gjennom intervju.

Analysene i kapittel 5 viste også at det først og fremst er brukererfaringer som har høyest prioritert. Dette samsvarer med føringer som etter vårt syn finnes i dokumenter som er utformet av initiativtakerne bak HUSK i det daværende Sosial- og helsedirektoratet. Det harmonerer også med at tjenestene til brukerne i det nye NAV-systemet skal følge skreddersømprinsippet²³ og tilpasses den enkelte bruker. For å skape bedre tiltak har brukermedvirkning og brukerperspektivet blitt sentrale virkemidler. Orienteringen mot brukere og brukernes erfaringer og interesser samsvarer også med at flere personer i HUSK ønsker å hjelpe brukerne. De får ressurser til å gjøre seg selv til et prosjekt og til å utvikle prosjekter sammen med andre. Slik sett kan fokuset på brukernes erfaringer oppfattes som en hjelpende og solidarisk handling. Vel så viktig er det nok at brukernes erfaringer blir regnet som verdifull kunnskap for praksisutøvere. Gjennom slik kunnskap får de bedre forståelse for hvordan brukere opplever gitte praksisutøvers handlemåte og hvorfor de opplever det som de gjør. I tillegg utgjør brukernes erfaringer data som kan brukes i forskningen. Kunnskaper om brukernes erfaringer kan dermed danne grunnlag for endring.

HUSK-prosjektene har også lagt vekt på praktikernes erfaringer, men i mindre utstrekning. Det viser for eksempel opptellingen av den praksisbaserte forskningen. Det er ikke bare i forskningen at erfaringskunnskaper er vektlagt, dette er også kunnskaper som er sentrale i bevisstgjørings- og utviklingsprosjekter i praksisfeltet.

På grunnlag av dette vil vi si at HUSK løfter frem erfaringskunnskaper, og dermed stiger disse kunnskapenes verdi. Særlig brukernes erfaringskunnskaper. Kunnskapene får økt verdi når de blir prioritert, får ressurser og blir dokumentert.

²³ Skreddersøm betyr at tiltak i større grad skal skreddersys til den enkelte bruker (Helgøy mfl. 2010).

Det sentrale her er at betydningen av nye former for erfaring blir fremhevet. Disse erfaringsformene tilegner en seg og gjør gjeldende på nye måter. Det er på mange måter praktikerens som må tilpasse seg og finne seg en ny rolle. Vi har en historie der tjenestene har vært ensidig praktikerstyrt, og hvor dette ble betraktet som korrekt fordi praktikerens var fagperson. Praktikerens hadde kunnskapen og kompetansen, og praktikerens forvaltet institusjonenes og samfunnets ressurser og virkemidler. Men med HUSK forsøker en å bidra til å endre situasjonen, og synet på brukeren er i forandring. Brukerens får også tildelt en ny rolle. Fra å være en lite kompetent og passiv mottaker av de tjenestene sosialarbeiderens tilbydde, er brukeren blitt en person som tjenesteyterne skal se og høre på. Brukerens er ikke bare bruker lenger, men en sammensatt person med behov, med erfaringer, kunnskaper, oppfatninger og ekspertise om egen livssituasjon. Denne brukeren skal bli hørt og spille en rolle i tjenesteytingen. Dermed blir det viktig å få synliggjort brukeren, og gi henne eller han legitimitet. Tjenesteyteren har gått fra å være den enerådende og kyndige til å bli den som mangler i alle fall to typer kompetanse. Den ene er brukerkompetanse, og det er en mangel bare brukeren kan bøte på. Den andre er forskningsbasert eller systematisert erfaringsbasert kunnskap, altså kunnskap som ikke springer ut av egne og kollegaers lokale erfaringer. Disse kunnskapene må praktikerens få fra brukeren, fra forskeren og fra egen deltakelse i forsknings- eller utviklingsprosjekter. Begge parter må nok finne ut av hvordan de skal, bør eller kan bekle de nye rollene. Begge parter opplever trolig at andre enn de selv vil legge føringer på hvordan rollene skal utformes og spilles, og begge parter kan i en viss forstand forsøke å velge de nye rollene bort. Brukerens kan gjøre det fullt og helt ved å trekke seg fra HUSK og ikke ville samarbeide med tjenesteyterne. Sosialarbeiderens ved å ikke involvere seg i HUSK og yte former for motstand mot nye føringer HUSK eventuelt bringer med seg. Det er mulig at i alle fall deler av den manglende interessen for å delta i HUSK er uttrykk for motstand mot de nye rollene. Vi vil legge til at motstand mot HUSK også kan skyldes prosjekttrøtthet og knapphet på tid (Gjernes mfl. 2010). Det kan kanskje også skyldes at mange sosialarbeidere opplever sin egen kompetanse som tilfredsstillende slik den er²⁴.

Erfaringskunnskapen er løftet frem gjennom små og lokale prosjekter. Det kan tenkes at en del praktikere ikke opplever at brukererfaringer fra Oslo nødvendigvis angår praktikere andre steder i landet, eller den gruppen brukere de selv arbeider med. Samtidig vet vi at andre etterspør brukererfaringene HUSK har opparbeidet og at brukerrepresentantenes deltakelse i prosjektet vekker

²⁴ Dette viser ansatteundersøkelsen fra 2009. Vi kommer tilbake til denne undersøkelsen senere.

interesse. Dette kan være relevante faktorer å ta hensyn til ved en eventuell videreføring av HUSK.

6.3 HAR KUNNSKAPEN STYRKET PRAKSISUTØVELSEN?

HUSK har gjennomført praksisbaserte forskningsprosjekter, utviklingsprosjekter og terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Flere av dem er i skrivende stund fremdeles i sving. Spørsmålet er om disse har produsert ny kunnskap, og om det er kunnskap som kan brukes i praksisutøvelsen. På det nåværende tidspunktet er det umulig å gi et klart og entydig svar på dette. Vi vil likevel antyde både et ja og et nei.

Dersom det er nødvendig å utvikle modeller eller nye konkrete arbeidsmetoder for at vi skal kunne si at kunnskapen fra prosjektene har styrket praksisutøvelsen, så er svaret på spørsmålet nei. HUSK har ikke utviklet eller utarbeidet modeller eller prosedyriske arbeidsredskaper som praktikere per dags dato kan ta i bruk. Våre data viser at i enkelte delprosjekter har praktikere ønsket at prosjektet skulle legge vekt på å utvikle modeller som kunne anvendes i praksis, men forskerne har ikke stilt seg bak dette ønsket. På dette punktet går forskernes interesser i en annen retning. (Dette bildet er ikke utømmende.) Det er grunn til å anta at det blant annet er denne interessen motsetningen som gjenspeiler seg i den lave interessen for forskning som vi generelt finner blant sosialarbeidere. I våre undersøkelser har flere praktikere uttrykt at de er interessert i forskning, men det må være forskning som kan utstyre dem med effektive arbeidsverktøy som de kan nyttegjøre seg i en travel hverdag og i møte med kompliserte saker, og som også kan forklare hvorfor noen tiltak fungerer godt.

I delrapport 2 (Gjernes mfl. 2010 : 194) sa vi at "våre undersøkelser tyder på at en stor andel av de ansatte ved kommunale sosiale tjenester/NAV ikke oppfatter kunnskapsmangel som et problem". Arbeids- og velferdsdirektoratet har bedt om at dette utsagnet drøftes nærmere. Grunnlaget for utsagnet var data fra våre kvantitative spørreundersøkelser som ble rettet til kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor i HUSK-kommunene og kontrollkommuner. I undersøkelsen spurte vi ansatte ved kommunale sosiale tjenester/NAV-kontoret om arbeidet med sosialt arbeid, om hvordan de vurderte a) sin egne kompetansebehov og b) arbeidsstedets kompetansebehov. 75 % av respondentene svarte at de vurderte egen kompetanse som tilstrekkelig eller svært tilstrekkelig, og 80 % mente at eget arbeidssted hadde all eller den nødvendige kompetanse. Mellom 10 og 15 % svarte at de manglet faglig kompetanse. Dette betyr at svært mange vurderer

egen kompetanse og eget arbeidssteds kompetanse som tilfredsstillende, eller god nok. Det er grunn til å tro at også dette har betydning for hvor viktig det oppleves av den enkelte å skaffe seg nye kunnskaper ved å sette seg inn i forskningsresultater. (Kan en forvente at en sosialarbeider som selv er tilfreds med egen kompetanse, søker ytterligere eller annen kunnskap enn de allerede har?) Spørreundersøkelsen avdekket også at de fagområdene hvor sosialarbeiderne opplevde størst udekket kompetansebehov, gjaldt dobbelt-diagnoser, minoritetsproblematikk, NAV og kunnskap om det private næringsliv. Det er rimelig at NAV nevnes som et av de feltene hvor sosialarbeiderne opplever behov for økt kompetanse.²⁵ NAV-reformen har pågått parallelt med HUSK og har medført at det pågår omfattende endringsprosesser ved alle NAV-kontorene, noe som igjen påvirker den enkelte arbeidstakers yrkesutøvelse. Minoritetsproblematikk er et av de temaområdene som har stått sentralt i HUSK. Alle lokale prosjekt har etablert prosjekter innenfor dette tematiske området. En bok med bidrag fra disse miljøene vil bli utgitt i løpet av høsten 2011 eller våren 2012.

I denne sammenheng er det imidlertid også viktig å påpeke at den kvantitative studien både fra 2008 og 2010 viste at sosialarbeiderne opplevde forskningsresultater som vanskelig tilgjengelig. De savnet forståelige sammenfatninger av forskning, men slike håndbøker fins det lite av. Undersøkelsen viste også at sosialarbeiderne manglet tid, og hadde for høy arbeidsbelastning til å sette seg inn i forskning.

Praktikernes begrensede interesse for forskning handler altså om at den kan være vanskelig tilgjengelig. Det kreves for eksempel gode engelskkunnskaper og god kjennskap til fagterminologi. Forskningsresultater kan for øvrig være vanskelig for noen og hver å få oversikt over. Sett i et internasjonalt perspektiv er mengden av forskning stor. Det er jo også et spørsmål om det er rimelig å kreve at praktikere i praksisfeltet skal ha en slik oversikt. En mulig løsning er at forskere og lærere ved utdanningsinstitusjonene får i oppgave å utarbeide kunnskapsoppsummeringer innenfor ulike aktivitetsområder som viser hva som er gjeldende eller anbefalt praksis her og nå²⁶.

²⁵Grundige redegjørelser for NAV-reformen og pågående prosesser finnes blant annet i *Tidsskrift for velferdsforskning* vol. 12 2009, og i Andreassen og Fossetøl (red) (2010): *Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*.

²⁶Det er dette Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenester driver med. Akkurat dette senteret har radomiserende studier som sin fagprofil (Grimen og Terum 2009) og samsvarer ikke med fagprofilen i HUSK. Det ville derfor være formålstjenlig at det ble etablert et senter tilpasset de kunnskapsbehov som finnes i NAV, og kanskje med en mer allsidig fagprofil.

Selv om det ikke er utviklet modeller og verktøykasser for å løse konkrete problemer i møtet med mennesker med sosiale problemer, er HUSK-prosjektene likevel nytteorienterte og praktiske. Flere av dem som vi kan karakterisere som utviklingsprosjekter, prøver ut og tilpasser arbeidsteknikker til praksisfeltet. Dette gjelder for eksempel prosjektet "Fagtekst", som pågår i HUSK Midt-Norge. Å implementere og tilpasse et journalsystem som skal bidra til at brukerne blir bedre ivaretatt og praktikere får oversikt over hvilke tiltak den enkelte bruker har deltatt på, er å skape kunnskap. For at slik kunnskap skal få verdi for andre enn de personene som selv deltar i prosjektet, er det viktig at utviklingsprosessen dokumenteres. Det samme kan vi si om de terapeutiske og rehabiliterende prosjektene. Det blir rimeligvis utviklet kunnskaper i disse prosjektene, og disse kunnskapene kan få verdi for andre enn de som selv deltar i prosjektet under forutsetning av at de blir dokumentert og gjort tilgjengelig for andre.

HUSK tar utgangspunkt i at institusjonene som deltar er lærende organisasjoner som omformer ny kunnskap til nye organisatoriske ordninger, nye praksiser og nye rutiner. Den nye kunnskapen må materialisere seg eller bli "sedimentert" i organisasjonen for at den kan ha lært. Både brukeren og praktikerer er som vist tidligere i dette kapitlet tillagt nye roller. Likevel er det så langt ikke dekning for å si at HUSK har endret praksis generelt. Forsøket har likevel skapt noen forandringer. La oss kort nevne noen:

- Brukerne deltar i større grad i undervisningen på sosialarbeiderutdanningene enn før.
- Brukerrepresentanter er hentet inn i praksisfeltet og blir behandlet som kyndige eksperter på hvordan det er å være bruker av kommunale sosiale tjenester/NAV, og hvordan det er å ha et gitt sosialt problem. Dette er endring av praksis basert på kunnskapen om at brukerrepresentanter kan og vet noen praktisk uten tilsvarende brukererfaringer ikke kan, vet og evner å sette seg inn i, men kan dra nytte av at andre kan, vet og forstår.
- Brukere er blitt eksperter, noe som henger sammen med den sterke satsingen på brukererfaringer.
- Det ble opprettet Brukerutvalg i Arbeids- og velferdsdirektoratet og representantene i utvalget ble hentet fra HUSK. Etter at kvalifiserings-

programmet ble en del av den vanlige virksomheten ved kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor er dette utvalgte lagt ned.

- Studenter tar del i prosjektarbeidet og flere har skrevet masteroppgaver i tilknytning til delprosjekter i HUSK.

Forskerne har i stor grad drevet HUSK-prosjektene, og en kan spørre seg om dette kan styrke grunnlaget for praksisutøvelse. Våre data og vår kjennskap til HUSK viser at det er to forutsetninger som må til for at forskerdrevne prosjekter i sterkere grad enn nå skal kunne styrke grunnlaget for praksisutøvelse. Det ene er at forskeren "treffer praktikerens heime", det vil si utvikler praktisk kunnskap fra forskningsprosjektene som praktikerens opplever som relevante og nyttige. Den andre er at praktikerens er involvert i forskningen og dels påvirker prosjektet til å produsere nyttig praktisk kunnskap, dels får en forståelse av logikken som gjelder i forsknings- og kunnskapsproduksjon. Det er også viktig at en klarer å skape engasjement for forskning hos praktikerne.

En annen faktor som kan bidra til at kunnskapen som blir utviklet i HUSK, blir anvendt i praksisfeltet, er at praktiskere som tar master- og doktorgrader i sosialt arbeid, praktiserer sin nye kompetanse i praksisfeltet. Det er grunn til å merke seg at ingen av dem som hadde tatt mastergraden og var i doktorgradsløp og som vi har snakket med, ønsket å gå tilbake til en ordinær stilling som sosialarbeider i ved kommunale sosiale tjenester/NAV. De er ferdige med denne delen av sin yrkeskarriere og vil ha andre stillinger, som forsker, lærer ved utdanningsinstitusjonene og som rådgiver eller seniorrådgiver. Dette er stillinger som er innrettet mot andre arbeidsoppgaver enn med brukere. Hva skjer i så fall med kunnskapen og kompetansen som de har tilegnet seg i løpet av masterstudiet og HUSK? Det kan tenkes at den vil komme kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene til gode dersom de blir tilsatt som rådgivere med veilednings- og fagutviklingsplikt. Jobber de ved utdanningsinstitusjoner vil også kunnskapen bli formidlet gjennom undervisning og forskning eller utredningsprosjekter. Problemet er at kunnskapen ikke vil komme brukerne til gode på en direkte måte. Det gjør den når psykologen spesialiserte seg i en bestemt retning og møter sine klienter med denne nye kompetansen. Sett i et lengre tidsperspektiv er det ikke sikkert at dette vil representere et problem. I dag er det mange sosialarbeidere som etter noen år i praksisfeltet tar en mastergrad. Arbeidsmarkedet for dem innenfor utdanningsinstitusjonene er begrenset, og det vil også antallet seniorrådgiverstillinger være. På lengre sikt kan vi kanskje derfor forvente at flere sosialarbeidere som arbeider klientrettet, har en mastergrad i sosialt arbeid.

6.4 OPPSUMMERING

Hovedspørsmålet i dette kapitlet har vært om HUSK har styrket kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse. Det vil si om HUSK har økt verdien av visse typer kunnskap, og om det er utviklet nye kunnskaper som blir omsatt i praksis. Vi har også undersøkt om det er grunn til å tro at flere praktikere tar i bruk forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse.

Analysen viser at HUSK antakelig har styrket verdien av brukernes erfaringskunnskap. Begrunnelsen er at en større andel av prosjektene i HUSK er brukerorienterte. Vi ser også at brukernes erfaringer ansees som viktige datagrunnlag for forskning, og som kunnskapsgrunnlag for praksisutøvelse. Brukernes erfaringer er også et sentralt tema i terapeutiske og rehabiliterende prosjekter. Analysen viser at brukernes kunnskaper og erfaringer får verdi når de blir prioritert, tildelt ressurser og dokumentert.

HUSK er også opptatt av praktikernes erfaringskunnskaper. Disse erfaringskunnskapene blir også løftet frem, men i mindre grad enn brukernes erfaringskunnskaper. Dessuten blir ikke disse kunnskapene akseptert på samme måte. Bruken av det som kalles hverdagslige erfaringskunnskaper i yrkesutøvelsen blir sett på med et kritisk blikk. Denne erfaringskunnskapen skal erstattes med forskningsbaserte kunnskaper, men også med brukernes erfaringskunnskaper og et nytt syn på brukerne. Med dette kan vi si at både brukerrollen og praktikerrollen er i endring.

Det neste spørsmålet er om kunnskapen som er utviklet i HUSK, har styrket praksisutøvelsen. Svaret er både ja og nei. HUSK har utviklet kunnskaper på grunnlag av praksisbaserte forskningsprosjekter, utviklingsprosjekter og prosjekter som er bevisstgjørende og terapeutiske. Men det er ikke utviklet nye modeller som kan brukes i praksis. Dette er en type kunnskap praktikere etterspør, men forskerne har ikke ansett det som interessant å utvikle modeller. Vi kan heller ikke si at HUSK har påvirket praksisutøvelsen generelt. Vi vil likevel antyde at HUSK kan ha hatt en viss effekt når det gjelder synet på forskningsbasert kunnskap i praksisfeltet. Interessen for forskningsbasert kunnskap synes å være økende i HUSK-kommunene. Samtidig viser våre data at mange praktikere anser forskning som vanskelig tilgjengelig. Travle arbeidshverdager krever lett tilgjengelige og enkle sammenfatninger av forskningsresultater.

Vi kan si at HUSK har påvirket enkelte deler av praksis. Vi har tidligere nevnt at brukerrepresentanter gjøres til en type ekspert og drøfter kasus med ansatte ved NAV-kontor. Prosjekter som for eksempel "Fagtekst" preger også praksisutøvelsen der prosjektet er under utprøving. Vi regner også med at praktikere som har tatt en mastergrad i forbindelse med HUSK, og som tar denne kompetansen med seg tilbake til praksisfeltet, vil influere og endre i alle fall egen praksisutøvelse. Problemet er at mange av dem ikke ønsker å gå tilbake til klientrettet arbeid etterpå. Etter vårt syn ville det vært en betydelig fordel for HUSK om flere praktikere tok del i forskningen. Det ville ikke bare kreve at praktikerne i større grad ble deltakere i forskningsprosjektene, men også at de fikk et visst gjennomslag for sine kunnskapsbehov. Praksisutøvelsen avhenger likevel ikke bare av kunnskapsgrunnlaget, derfor er det viktig at handlingsrommet til tjenesteutøverne blir studert og analysert.

I kapitel tre spurte vi hvordan HUSK skulle kunne bidra til at praksis ble mer kunnskapsbasert. Vi lanserte tre muligheter. Det ene var å involvere kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor i HUSK og derigjennom satse på at de fungerer som lærende organisasjoner. Slike prosjekter er som tidligere nevnt etablert ved flere NAV-kontor og det gjenstår å se om de vil ha den ønskede effekten. Den andre muligheten var å skape partnerskap eller nettverk, tekster og ideologier. Dette vil vi si at HUSK lagt på vei har imøtekommet. Det er bygd nettverk som både kan vedlikeholdes og utvides til å omfatte flere deltakere. Det er skrevet tekster og mer vil bli publisert i løpet av årene fremover og det er også lagt vekt på å vedlikeholde en ideologi HUSK er tuftet på og å fremme den – særlig ved å løfte brukeren opp og frem. Den tredje muligheten vi lanserte var ved å invitere brukere og praktikere inn i undervisningen av studenter og dette er også en mulighet som er ivarettatt i HUSK.

7. AVSLUTNING

I dette avsluttende kapitlet forsøker vi å svare på spørsmålene som er lansert innledningsvis i mer generelle termer enn det som er gjort i kapitel 4, 5 og 6. Kapitlet inneholder også en redegjørelse av hvilke faktorer en bør ta hensyn til ved en eventuell videreføring av HUSK.

HUSK er et forsøk på å bedre kvaliteten på kommunale sosiale tjenester/NAV. Fra oppstarten i 2006 og frem til i dag har HUSK utviklet seg til et heterogent prosjekt. Forsøket er delt inn i fire lokale prosjekter med tilhørende delprosjekter. Slik vi ser det, har de fire lokale prosjektene utviklet seg relativt uavhengig av hverandre. Dette har skapt ulike organisasjonsmodeller, og det har hatt betydning for resultatene av forsøket. Oslomodellen er en desentralisert modell basert på ideen om at prosjektene i stor grad skulle styres av og pågå i praksisfeltet. Prosjektet har lyktes med å engasjere mange brukere og en del praktikere, men få forskere. Det har vært samarbeidsvansker mellom partene i forsøket. På delprosjektnivå har dette ført til lederskifte og ett prosjekt måtte avvikles. Midt-Norges modell er til gjengjeld en sentralisert modell som har engasjert mange forskere, en del praktikere og få brukerrepresentanter. Ifølge våre data har samarbeidet mellom forskerne fungert godt, og forskerne og praktikerne har samarbeidet nokså bra. Prosjektet har slitt med at enkelte kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor ikke har fulgt opp sine forpliktelser i forsøket. Stavangermodellen etablerte et HUSK-kontor og inviterte alle partene i prosjektet til å samle seg om å danne et fellesskap. Kontoret er blitt en arena og en møteplass, men de færreste av forskerne som deltar i prosjektet, har sin daglige arbeidsplass her. Stavanger har hatt et sterkt fokus på brukerne, og har ansatt brukere som rådgivere. Agder har engasjert forskere, praktikere og brukerrepresentanter fra brukerorganisasjoner. Prosjektporteføljen til Agder viser at de har rettet sitt blikk både mot praksisfeltet og brukersiden. Det har vært visse samarbeidsvansker med noen av kommunene i Agder. NAV-reformen har for øvrig vært et felles problem og en felles utfordring for de lokale prosjektene. Reformen har ført til at praktikerne i perioder ikke har hatt mulighet til å delta i HUSK. Brukerrepresentasjonen har også vært ustabil i enkelte delprosjekter, også dette er en generell tendens for de fire prosjektene. Alle organisasjonsmodellene har sine styrker, men våre data viser at Oslo har slitt mer med samarbeidsvansker enn de øvrige. De har også hatt vansker med å rekruttere forskere. Dette har ført til at Osloregionen har et lavere antall forskningsprosjekter enn de andre lokale prosjektene. Vi tror dette i stor grad

henger sammen med organisasjonsmodellen. Osloregionen delegerte mye av styringen og ansvaret for prosjektgjennomføringen til kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene i bydeler og kommuner. Dette er travle arbeidsplasser, og praktikerne har hatt vansker med å gjennomføre prosjektene innenfor den tilmålte tiden og de ressursene de har fått av HUSK og egen arbeidsplass²⁷.

Intensjonen er at HUSK skal være et samarbeid mellom likeverdige parter. Historisk sett blir likeverdighet (equity) assosiert med rettferdighet. Likeverdighet skiller seg fra likhet (equality). Det fins ingen semantisk, filosofisk eller empirisk korrekt definisjon av begrepet. Begrepet blir ofte brukt på en diffus og omtrentlig måte. Situasjonen begrepet brukes i påvirker meningsinnholdet (Secada 1989). I studier av ulikhet i helse kan en påvise forskjeller i levealder mellom for eksempel Oslo vest og Oslo øst og av dette slutte at forskjellen i levealder er 12 år, og at dette er urettferdig. Det vil si at forholdene for befolkningen i de to områdene av Oslo ikke er likeverdige. Det er verre å trekke denne typen slutninger når det gjelder HUSK. Grunnen til dette er at kriteriene for hva som teller som likeverdighet ikke er presise på samme måte som i eksemplet ovenfor. Ser vi prosessuelt på dette viser våre data at i HUSK har oppfatningen av begrepet likeverdighet beveget seg fra å vise til likhet til å vise til lik verdi²⁸. Begrepet ble hyppig diskutert i den første delen av prosjektperioden. Dette henger etter vårt syn sammen med at rollene til deltakerne var uklare. Intervjumaterialet fra den første datainnsamlingen i 2008 viser at mange assosierte likeverdighet med likhet og at det var betydelige uklarheter om hvilke implikasjoner likeverdighet skulle ha for arbeidsfordelingen mellom partene og hvilken innflytelse den enkelte part kunne forvente å få i prosjektet. Dataene fra neste intervjurunde (2009) viste at meningsinnholdet i begrepet var noe endret og hadde blitt mer presist. Likeverdighet viste nå til at alle parter er like verdifulle for prosjektet. Det vil si at brukerne, praktikerne og forskere har kompetanse som er regnet som like verdifull eller nødvendig for at HUSK skal nå sine målsettinger. Vi kan ikke avgjøre om samarbeidet mellom partene i HUSK har vært likeverdig i en slik rettferdighets-forstand. På grunnlag av våre data kan vi likevel generelt sett si at mange av informantene ved siste intervjuundersøkelse var rimelig tilfreds med den posisjonen de etter hvert hadde fått i HUSK. Flesteparten, men ikke alle,

²⁷ Det er grunn til å nevne at DIASOS og HiO har investert noe ulikt i HUSK. Det ser ut til at DIASOS, i noe større grad enn HiO, har integrert HUSK i egen forsknings- og undervisningsvirksomhet. Dette har likevel liten betydning for det totale resultatet.

²⁸ Dette er ikke et uttømmende bilde. Flere har hele tiden pekt på at likverdighet ikke må forstås som likhet.

opplevde at de ikke ble satt til side eller på annen måte diskriminert av sine samarbeidspartnere.

Vi har beskrevet HUSK som et partnerskap. Det finnes flere definisjoner av partnerskapsbegrepet, men i denne sammenheng viser det til samarbeid mellom fire ulike aktører som går sammen om en felles sak. Som beskrevet ovenfor skal partnerskapet være likeverdig. I HUSK er partnerskapet mellom forskning, undervisning, praksis og brukere et virkemiddel for å nå målet om å skape bedre sosiale tjenester. Studier har vist at partnerskap kan være krevende fordi partene kan ha vansker med å komme til en felles forståelse og fordi de kan ha begrenset erfaring med å samarbeide med hverandre (Andersen og Røiseland 2009). Det vil etter vårt syn være riktig å si at HUSK i alle fall i perioder, har vært et nokså krevende partnerskap for flere av deltakerne. Noen av deltakerne kjente hverandre fra tidligere samarbeidsprosjekter og hadde nokså klare oppfatninger av hvordan samarbeidet burde organiseres, mens andre ikke hadde det. Uklarhetene omkring hvilke roller de enkelte aktørene skulle ha i prosjektet og hva likeverdighet skulle innebære har også bidratt til å gjøre partnerskapet til et krevende samarbeid. Det er viktig å være klar over at dette ikke har vært en kontinuerlig tilstand, men en tilstand som har gjort seg gjeldende flere steder og periodevis, og samarbeidet har vært mer krevende i enkelte lokale prosjekter og delprosjekter enn i andre. Det er også viktig å være klar over at rollene ble mer avklart og tydelig i løpet av prosjektperioden.

Som vist i kapitel 3 snakker Andersen og Røiseland (2009) om tre typer partnerskap: bytte-baserte partnerskap, koopterte partnerskap og institusjonelle partnerskap. Det er etter vårt syn mulig å finne elementer av disse tre partnerskapsmodellene i HUSK-samarbeidet. Vi kan si at det pågår bytter mellom partene i prosjektet. Vi har sett at aktørene i prosjektet gir og får informasjon og anerkjennelse av hverandre. Dette er ikke nødvendigvis et jevnt bytte, det vil si at den enkelte part opplever ikke å få like mye som de gir. Ujevne bytter oppleves imidlertid ikke alltid som urimelige fordi en part kan ha mer ressurser og dermed mer å gi enn andre, og partene kan akseptere dette og finne det rimelig. Vi kan også si at HUSK til en viss grad bærer på elementer fra koopterte partnerskap fordi makt gjør seg gjeldende i relasjonene mellom partene i prosjektet. Forskerne har mer makt enn de andre partene, men samtidig er det brukerrepresentantene og brukernes erfaringskunnskaper som har fått mest oppmerksomhet i HUSK. Praksisfeltet har også en viss grad av makt. Praktikere og ledere i praksisfeltet har regulert tilgangen til praksisfeltet. Det har gitt denne aktøren anledning til å bidra til eller unnlate å bidra til forankring av prosjekter i egne institusjoner.

Praksisfeltet har også avgitt suverenitet til brukerrepresentanter når de slipper brukerrepresentanter og deres oppfatninger til på sin egen arbeidsplass hvor de er vant til å dominere. HUSK har også elementer av institusjonelle partnerskap fordi partene er gjensidig avhengige av hverandre. De er også avhengige av å opparbeide tillit til hverandre og til å samarbeide. Å skape tillit mellom parter som er vant til å møtes på arenaer som kommunale sosiale tjenester/NAV-kontor, og hvor den ene parten i mange tilfeller kontrollerer den andre partens interesser, har vist seg å ta tid. Det tar tid å finne ut hvilken rolle praktikerne, forskeren eller brukerrepresentanten tar i HUSK og hvordan den enkelte part skal forholde seg til dette. Det tar kort sagt tid å bli kjent og trygg på hverandre på andre arenaer enn der de tradisjonelt møtes.

Analysene har vist at forskerne har mest makt i gjennomføringen av forsøket. De leder prosjektene og de leder forskningsprosjektene og veileder mange andre prosjekter. Samtidig er det praksisfeltet som regulerer om, og i hvilken grad, den kunnskapen som utvikles i HUSK får gjennomslag i praksisfeltet. Praksisfeltet har derfor betydelig makt. Brukerrepresentantene har også makt. Mange av deltakerne i HUSK har arbeidet for å gjøre brukerne til en mer jevnbyrdig part enn de tradisjonelt er som brukere av kommunale sosiale tjenester/NAV eller som informanter i forskningsprosjekter. Dette har brukerrepresentanter og brukerorganisasjoner selv arbeidet med, men med bred støtte fra flere forskere og praktikere. Vi har også sett at samarbeidet mellom partene kan medføre en dreining av praktikerrollen og brukerrollen.

På grunnlag av våre data vil vi si at HUSK-forsøket har vært preget av stor aktivitet. I 2009 var det registrert 50 delprosjekter. Prosjektporteføljen har vokst betydelig fra de få hvert enkelt lokalt prosjekt startet opp med i 2006 og til den beholdningen vi så ved utgangen av 2009. Det er fristende å si at denne porteføljen er preget av ideen om å "la de tusen blomster blomstre." Denne holdningen har ført til et mangfold av små prosjekter. Prosjektene har ulike formål, og vi har klassifisert dem som forskningsprosjekter, utviklingsprosjekter, bevisstgjørende prosjekter og terapeutiske/rehabiliterende prosjekter.

Mangfoldet har sin styrke. Det har gitt mange personer muligheten til å delta i forsøket med sine ressurser og sine forutsetninger. En smal tematisk prosjektportefølje kan virke ekskluderende. Små prosjekter har for øvrig den fordel at et fåtall personer samarbeider om en avgrenset oppgave. Ifølge våre data var små arbeidsfellesskap en forutsetning for at enkelte av deltakerne tok sjansen på å bli med i prosjektet. Lokale prosjekter har den fordel at deltakerne

kjenner de lokale forholdene godt, selv om de ser dem fra forskjellige ståsteder. Så vidt vi kan bedømme ut fra våre data, har det vært fornuftig å legge vekt på å etablere små prosjekter. Det har gitt partene anledning til å samle seg i relativt begrensede grupper for å finne ut hvordan de skulle representere sine felt, hva som var deres oppgave, og hvordan oppgaven kunne utføres. Kort sagt hvilken rolle de skulle spille i dette samarbeidet. Det kan med andre ord komme mye ut av små prosjekter. Små prosjekter vil likevel lett ha innebygde begrensinger og vi har sett at noen av dem har gjort seg gjeldende i HUSK. Små prosjekter involverer få deltakere og ved de kommunale sosiale tjenester/NAV-kontorene som har deltatt i HUSK har vi ofte sett at det har vært vanskelig å få prosjektene forankret. Det har vært vanskelig å engasjere ansatte som ikke selv deltok aktivt i HUSK. Det er grunn til å tro at det vil være lettere å få gjennomslag dersom prosjektene var større og engasjerte flere personer. Prosjekter er alltid prisgitt omgivelsene og dess mindre de er, dess mer avhengig er de av at omgivelsene slutter opp om dem, og dess vanskeligere er det å handtere potensiell motstand mot endringer som prosjekter medfører. Det er også grunn til å spørre seg om et forsøk som handler om å forbedre tjenesteytelsene i kommunale sosiale tjenester/NAV skal involvere seg i terapeutisk og rehabiliterende virksomhet. Det kan hende at det er formålstjenlig, dersom det genereres systematiske kunnskaper fra slike prosjekter som tjenesteyterne kan bruke i sitt arbeid.

HUSK er et forsøk hvor deltakerne har lagt vekt på å lære av egne erfaringer og av hverandre. Kunnskapen som blir generert i de ulike delene av forsøket, blir distribuert til andre deler av forsøket og formidlet til omverden via publikasjoner og foredrag. Erfaringene fra samarbeidet mellom partene preger etter hvert rolleutformingene (praktikerrollen og brukerrollen) og måten partene relaterer seg til hverandre på. I så måte har HUSK medført læring. Det betyr likevel ikke at kvaliteten på det sosiale arbeidet i kommunale sosiale tjenester/NAV generelt har bedret seg i forsøksperioden. Det betyr heller ikke at kommunale sosiale tjenester/NAV har fungert som en lærende organisasjon i forbindelse med HUSK. Det er kjent fra litteraturen at det ofte er vanskelig å gjøre stramt organiserte og rutinepregede organisasjoner, som kommunale sosiale tjenester/NAV, til lærende organisasjoner (Grabher 2002). Samtidig har vi sett at HUSK har skapt noe, og at praksisfeltet er i bevegelse. Vi har sett at brukernes kunnskaper og erfaringer får litt plass i deler av praksisfeltet, at det pågår praksisbasert forskning som kan bidra med nyttig kunnskap. Vi har også sett at det pågår utviklingsprosjekter som på lengre sikt kan få både faglig og praktisk betydning for tjenesteytterne og brukere. Det pågår nå fagutviklingsprosjekter i noen NAV-kontor, og det gjenstår å se om disse kontorene vil fungere som lærende organisasjoner. Generelt sett vet

vi at det tar lang tid å endre innarbeidede rutiner og vaner, men også bevisste tenke- og handlemåter. Derfor er det grunn til å tro at det vil ta noen år før HUSK får såpass fotfeste i praksisfeltet at vi kan snakke om vesentlige endringer av praksis. Dette er et funn som er i tråd med evalueringen av det prosjektet som tilsvarer HUSK i Sverige. Det betyr også at det er viktig at prosjektet føres videre.

7.1 VIDEREFØRING

Evaluator skal gi en vurdering av om HUSK er et hensiktsmessig virkemiddel for å styrke kvaliteten på tjenestene og bidra med innspill og anbefalinger for eventuelle videre satsinger.

Vi har i evalueringen ikke grunnlag for å uttale oss direkte om tjenestekvalitet. Det er imidlertid rimelig å anta at det er en positiv sammenheng mellom forskningsbasert kunnskap blant de profesjonelle som skal drifte sosiale tjenester, og kvaliteten på tjenestene. Når det gjelder målsettingen om økt grad av forskningsbasert praksis synes det på bakgrunn av evalueringen å være gode grunner for å hevde at HUSK har vært et positivt bidrag, og har virket etter hensikten. HUSK er også fremhevet som en fruktbar modell i andre sammenhenger. Blant annet peker en utredning om fremtidig dekking av kompetansebehov i arbeids- og velferdsforvaltningen på at HUSK har et betydelig potensial som rammeverk for NAV-relevant forskning og kompetansearbeid innenfor NAV (Rambøll 2010:11).

Det er som vi har vist mange erfaringer å ta med seg videre når forsøket HUSK er over, og flere av disse vil det være relevant å ta hensyn til når man skal vurdere om og eventuelt i hvilken form satsningens skal videreføres. Blant de utfordringer evalueringen har pekt på, og som vi tror det kan være viktig å inkludere i dette vurderingsgrunnlaget, er behovet for å få til forandring og utvikling i praksisfeltet. Slik forandring vil blant annet være avhengig av at de som arbeider i praksisfeltet kan tilegne seg den vitenskapsbaserte kunnskapen som eksisterer. Det synes her å være en avstand mellom den formidlingsform som forskningsbasert kunnskap ofte har, og de behov og ønsker som praktikere har for tilgjengelighet på slik kunnskap. Det er derfor et potensiale for å gjøre forskningsbasert kunnskap mer tilgjengelig. Vi tror også det kan være fornuftig å søke å etablere noen flere og noe mer permanente og desentraliserte samhandlingsarenaer mellom forskere og praktikere, enn det som har vært tilfelle gjennom HUSK. En slik modell vil sannsynligvis også bidra positivt til at kunnskapsbasert praksis kan ta utgangspunkt i lokale behov.

Når man skal vurdere modeller for eventuell videreføring av HUSK kan det også være nyttig å ta utgangspunkt i erfaringer fra andre sammenlignbare tiltak. Et slikt tiltak er ordningen med utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (tidligere kalt "undervisningssykehjem"). Denne har mange av de samme målsettingene som HUSK, og er også kjennetegnet av mange av de samme virkemidlene, og de samme partene og rollene. Denne ordningen er en nasjonal satsning for pleie- og omsorgstjenestene, og har som visjon "Utvikling gjennom kunnskap" (Helsedirektoratet 2010). Ideen med undervisningssykehjem var å bidra til økt kvalitet i eldreomsorgen. Satsningen omfatter etableringen av ett Utviklingssenter (USH) for sykehjem og ett Utviklingssenter for hjemmetjenester (UHT) i hvert fylke (op.cit:7), samt en felles nasjonal internettside (www.utviklingssenter.no). Hovedmålsettingen for utviklingssentrene er å være en pådriver for kunnskap og kvalitet i sykehjem og hjemmetjenester i fylket.

Utviklingssentrene for sykehjem og hjemmetjenester har således en relativt desentralisert profil, ved at det er etablert to i hvert fylke. En utfordring ved dette er at miljøene blir små og sårbare, og at det kan bli vanskelig å bygge opp tunge kompetansemiljøer som kreves for å beholde erfarne forskere. Fordelen er samtidig nærhet til regionale utfordringer og behov, og at profesjonelle praktikere kan gis mulighet til "hospitering" i kompetansemiljøet, noe som igjen kan bidra til en hyppigere og mer fleksibel veksling mellom forskning og profesjon.

På den andre siden er det også knyttet klare utfordringer til det å ha en sentralisert organisering. Erfaringene fra HUSK, slik det har vært organisert gjennom forsøksperioden, gjør at vi vil stille spørsmål om det er en hensiktsmessig organisasjonsform for dette arbeidsfeltet videre. De fire regionssentrene for barn og unges psykiske helse (R.BUP) er et annet eksempel på en sentral organisering. Det er også delt inn i fire regioner – delvis i samsvar med inndelingen mellom de regionale helseforetakene. Det kan imidlertid antas at en slik organisering er mer hensiktsmessig for R.BUP enn tilfellet er med HUSK blant annet fordi R.BUP har et nært samarbeid med BUP (som er noe mer regionalt enn NAV-kontor) som "sitt" lokale ledd, samtidig som forskningsvirksomhet, vitenskapelig kunnskap og formidling av denne står sentralt – mens nye praksisformer er sentralt i HUSK.

Erfaringene fra det tidligere nevnte svenske forsøket (Socialstyrelsen 2005) tilsier også at man må ha et langsiktig perspektiv, fordi kompetansebygging er et langsiktig arbeid. Det påpekes også i de svenske erfaringene at det er viktig å skape kontaktflater og arenaer for møter mellom universitet/høgskole og

sosialtjenesten, og at det er behov for institusjoner på nivået mellom universitet/høgskoler på den ene siden og kommuner på den andre (op.cit. s 11).

Vi tror en mellomting mellom dagens regionale organisering av HUSK i store enheter og fylkesvis organisering, slik som utviklingssentrene for hjemme-tjenestene, kan være en fornuftig modell. Et sted mellom 5 og 10 utviklingssentre, med nære koblinger til universiteter/høgskoler kan være en rimelig ambisjon, fortrinnsvis samlokalisert med en regional kompetanseinstitusjon. Vi tror imidlertid ikke at en vertskommune bør ha det administrative ansvaret for kompetansesenteret, slik det er med utviklingssentrene. Snarere bør ansvaret legges til en regional kompetansenhet, fortrinnsvis høgskole eller universitet. Arbeidet og miljøet blir da mindre avhengig av enkeltpersoner enn tilfellet vil være dersom man har små enheter. Samtidig må man arbeide for å få til gode institusjonelle koblinger til praksisfeltet (sosiale tjenester og NAV) regionalt, men også kommunalt. Med en slik mer desentralisert modell enn dagens 4 HUSK, reiser også spørsmålet seg om man bør vurdere en sentral koordinerende instans, som koordinerer og ivaretar likhet på tvers av regioner, eventuelt sørger for komplementaritet der det er ønskelig.

HUSK-prosjektene har vist seg å være nokså ensrettet teoretisk og metodisk. Vi vil derfor foreslå at det fremover blir lagt vekt på større teoretisk og metodisk bredde. Vi vil også anbefale at det legges vekt på å opprette noen større prosjekter. Evalueringen har vist at det har vært svært vanskelig å forankre HUSK i praksisfeltet. Dette viser at det er nødvendig å involvere mange praktikere på samme arbeidsplass i prosjekter. Ikke minst hvis en skal oppnå at den nye kunnskapen skal sette seg i organisasjonen og ikke bare at en eller to enkeltpersoner oppnår høyere og bedre faglig kompetanse.

Etter vårt syn har HUSK vist at det er behov for flere og grundige studier av hvilke handlingsrom praktikerne har til å hjelpe og inkludere brukere. Vi vil anbefale tradisjonelle feltstudier ved kommunale sosiale tjenester og NAV-kontor som undersøker hva arbeidet i disse virksomhetene består i og hvilke handlingsrom arbeidstakerne har.

Det er til slutt grunn til å bemerke at HUSK i utgangspunktet var tenkt som et nasjonalt forsøk fra myndighetenes side. Forsøket har ikke vært prøvd i Nord-Norge, og kan derfor ikke regnes som et nasjonalt prosjekt. Ved en eventuell videreføring av HUSK foreslår vi at de nordligste fylkene i Norge dras med i denne kompetanseutviklingen.

REFERANSER

Andersen, O.-J. og Røiseland A. (2008): *Partnerskap. Problemløsning og politikk*. Bergen: Fagbokforlaget.

Andreassen, T. Alm og Fossestøl, K. (red) (2010): "Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform". Oslo: Gyldendal Akademisk.

Barth, F. (1972): Analytical Dimensions in the Comparison of Social Organizations. *American Anthropologist*. 74 (1-2).

Berger, L. og Luckmann, T. (1972): *Den samfundsskabte virkelighed*. København: Lindhardt og Ringhof.

Bjørndalen, A. (2009): Målet er kunnskapsbaserte og brukersentrerte tjenester. I: Grimen H. og Terum, L.I. (red.): *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Oslo: Abstrakt forlag.

Dimmen, Å. (2005): Lærende organisasjoner. Mellomledere og kunnskapsledere. Rapport nr. 56. Høgskolen i Buskerud.

Djuve, A.B. og Kavli, H.C. (2006): Velferdsstatens skreddere: Skjønn og brukarmedvirkning i flyktningtjenesten. *Tidsskrift for velferdsforskning*. Vol. 9 nr. 4., s. 210-221.

Elias, N. (1970): *What is sociology?* London: Hutchinson.

Eriksen, E.O. (2001): *Demokratiets sorte hull – om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag.

Foucault, M. (1990): *The History of Sexuality, Vol. 1: An Introduction*. New York: Knopf Doubleday Publishing Group.

Garvin, D. (2000): *Learning in action – A guide to putting the learning organization to work*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Gastaldo, D. (1997): Is health education good for you? Re-thinking health education through the concept of bio-power. I: Peters, A. and Burton R. (red.): *Foucault, Health and Medicine*. London and New York: Routledge.

Giddens, A. (1995): *Modernity and Self-Identity*. Cambridge: Polity Press.

Gjernes, T. (2004): Helsemodeller i aksjon: Helsemodellers innvirkning på effekten av forebyggende helsearbeid. *Sosiologisk tidsskrift*. Nr. 2.s.143-166.

Gjernes, T., Lien, L., Bliksvær, T., Fylling, I. (2008): Evaluering av forsøket med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere – Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK). Delrapport 1. Bodø: Nordlandsforskning.

Gjernes, T., Bliksvær, T., Lien, L. (2010): Evaluering av HUSK. Høgskole- og universitetssosialkontor. Delrapport 2. Bodø: Nordlandsforskning.

Grabher, G. (2002): Cool Projects, Boring Institutions: Temporary Collaboration in Social Context. *Regional Studies*. Vol. 36. s. 205-214.

Grimen, H. (2008): Profesjon og kunnskap. I: Molander, A. og Terum L.I. (2008): *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Grimen H. og Terum, L.I. (red.)(2009): *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Oslo: Abstrakt forlag.

Halvorsen, K. (1998): *Å forske på samfunnet*. Oslo: Bedriftsøkonomens Forlag.

Helgøy, I, Kildal, N., Nilssen, E. (2010): Mot en ny yrkesrolle i NAV? Notat 1. Bergen: Uni Rokkansenteret.

Helsedirektoratet (2010): Utvikling gjennom kunnskap. Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester – Overordnet strategi 2011-2015. IS 1858.

Kildedal, K. og Kildedal Nilsen, D. (2005): *Praksisforskning – en metode til faglig utvikling*. Ålborg: Ålborg Universitet.

Langeng, P.I, Dalheim, T.K., Olsen, Ø. (2006): Forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning og praksis. Notat. Sosial- og helsedirektoratet.

Latour, B. (1987): *Science in action: how to follow scientists and engineers through society*. Milton Keynes: Open University Press.

Madsen, V.H. (2008): Brukers skjønn i møte med hjelpeapparatet. *Tidsskrift for velferdsforskning*. Vol. 11, No 3, s. 180-191.

Miller, P. and Rose, N. (2008): *Governing the Present: Administering Economic, Social and Personal Life*. Cambridge: Polity Press.

Normann, T., Sandvin, J.T., Thommesen, H. (2003): *Om rehabilitering. Mot en helhetlig og felles forståelse*. Oslo: Kommuneforlaget.

Olteidal, S. (red)(2005): *Kritisk sosialt arbeid. Analyse i lys av teori og erfaringer*. Oslo: Gyldendal.

Rambøll (2010): Utredning av hvordan tilbud innenfor høyere utdanning kan bidra til å dekke langsiktig kompetansebehov i arbeids- og velferdsforvaltningen. Sluttrapport.

Repstad, P.(1987): *Mellom nærhet og distanse*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Ringdal, K. (1987): *Kausalanalyse i samfunnsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rønning, R. (2005). Den institusjonelle ydmykingen. *Nordisk Sosialt Arbeid*, nr. 2, s. 111-121.

Schutz, A. (1970): *Alfred Schutz. On phenomenology and Social relations*. I: Wagner, H.R. (red.). Chicago : University of Chicago Press.

Secada, W .(1989):*Equity in Education*. London: The Falmer Press.

Socialstyrelsen (2005): *På väg mot socialtjänstuniversitetet? – En uppföljning av Socialstyrelsens stöd till strukturer för kunskapsutveckling inom socialtjänsten 2002-2004*.

Solheim, L.J. (2001): Brukere i møte med hjelpeapparatet. I: Sandbæk, M. (red.): *Fra mottaker til aktør*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Sosial- og helsedirektoratet (2005): *... og bedre skal det bli. Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten.*

Sosial- og helsedirektoratet (2006): Brukermedvirkning – psykisk helsefeltet. Mål, anbefalinger og tiltak i Opptappingsplan for psykisk helse. Rapport IS-1315.

Stanley, J. and Williamson, T. (2001): Knowing How. *Journal of Philosophy*. 98, 8.

Stevens M. et al. (2009): What do practitioners want from research? What do funders fund and what needs to be done to know more about what works in the new world of children's service? Evidence & Policy. *Journal of Research Debate and Practice*. Vol 5 no 3, s. 281-294.

Strauss, A. et al. (1963): The Hospital and its negotiated order. I: Freidson. E. (red.): *The Hospital in Modern Society*. New York: Free Press.

TNS Gallup (2005): *"Bruk av, holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten"* – BAKST. Rapport fra en spørreundersøkelse.

Tucket, D. (1985): *Meeting between experts*. London: Travistock.

Vindegg, J. (2009): Evidensbasert sosialt arbeid. I: Grimen H. og Terum, L.I. (red.): *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Oslo: Abstrakt forlag.

Walter, I., Nutley, S., Percy-Smith, J., Neish, D., Frost, S. (2004): *Knowledge review. Improving the use of research in social care practice*. Bristol: Social Care Institute for Excellence.

Weber, M. (1982): *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.

VEDLEGG

HOVEDRESULTATER DELRAPPORT 1 OG 2

Nedenfor gir vi en kort oppsummering av de viktigste resultatene fra evalueringens to delrapporter (Gjernes mfl 2008 og Gjernes mfl 2010). Den første delrapporten (Gjernes mfl. 2008) la særlig vekt på forsøksprosessen og beskrivelser av aktører og aktiviteter. Rapporten ble skrevet så tidlig i forsøket at det var vanskelig å si så mye om resultatet i forhold til de strategiske målene for HUSK. Den andre delrapporten (Gjernes mfl. 2010) inneholdt en oppdatert beskrivelse av aktører og aktiviteter, i tillegg til en samlet vurdering av forsøksprosessen per april 2010.

Hovedfunn

Samarbeid mellom partene: For å legge til rette for et likeverdig samarbeid mellom partene i forsøket har de lokale prosjektene forsøkt å praktisere prinsippet om at hver part (bruker, praktiker, forsker/undervisning) skal være representert i samtlige delprosjekter. Av ulike praktiske grunner har det ikke vært mulig å gjennomføre dette prinsippet i ethvert prosjekt og til enhver tid, men generelt sett har de lyktes. HUSK Midt-Norge har ikke lagt vekt på at brukerne skal være direkte representert i driftingen av samtlige prosjekt, men brukernes synspunkter og kompetanse er hentet inn i delprosjekter når det er vurdert som nødvendig og relevant.

Samarbeid mellom de lokale prosjektene: Samarbeidet mellom partene innenfor hvert enkelt lokalt prosjekt er beskrevet som utfordrende, spennende og interessant av partene selv. De lokale prosjektlederne har møttes jevnlig i prosjektlederforum, og ifølge dataene fungerte dette forumet godt. De fire lokale prosjektene har likevel bare i liten grad samarbeidet om delprosjekter. Dette til tross for at delprosjektene ofte har sammenfallende temaområder.

Forankringen i praksisfeltet (inkl. NAV): Resultatene viser at HUSK har hatt vansker med å oppnå forankring i sosialtjenesten/NAV (praksisfeltet). Mange av praktikerne som har deltatt i HUSK, har svart at det var vanskelig å vekke interesse for prosjektet blant egne medarbeidere. Ifølge vårt datamateriale er det flere

grunner til dette. De mest avgjørende årsakene oppgis å være mangel på tid og usikkerhet om nytteeffekten av prosjektarbeid. Praktikerne som deltar i HUSK, har ofte små stillingsandeler og får ikke anledning til å fordype seg i prosjektet. Problemet med knapphet på tid blir forsterket av NAV-reformen, som fremstår som svært ressurskrevende for ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor.

Innføringen av NAV er et sentralt moment i oppdraget. Det er verd å merke seg at ansatte i HUSK-kommuner er signifikant mer negative til hvilken innvirkning innføringen av NAV har for egen kommune, enn ansatte i andre kommuner. Fire av ti blant ansatte i HUSK-kommunene, mot to av ti blant ansatte i kontrollkommunene, er negative til betydningen av NAV for sosialtjenesten i sin kommune. Her er det betydelige regionale forskjeller. Ansatte i Stavanger-regionen skiller seg ut som mest positive, mens de tre andre er mer negative. Det er en interessant observasjon fordi HUSK nettopp har hatt som målsetting å åpne opp for nye tanker og samarbeidsformer innenfor sosialtjenesten – som i disse kommunene inngår i NAV. Det kan tenkes flere forklaringer til denne observasjonen, uten at vi med sikkerhet kan si hvilken som er riktig. Det kan bety at deltakelse i HUSK-prosjektet og implementering av NAV kan bli for mye på en gang for enkelte kommuner, slik at det samlet sett blir en belastning. Det er også mulig å tenke seg at deltakelse i HUSK fører med seg kunnskap og innsikter som gjør at enkelte sider ved NAV oppfattes som negative.

Forankring i høgskoler/universitet: HUSK gjør seg klart gjeldende ved de høgskoler og universitet som tar del i forsøket. Samtlige parter tar nå i mer eller mindre grad del i undervisningen, og enkelte publikasjoner fra HUSK-miljøet fins på utdanningenes pensumlister. Det er avlagt doktorgrader og mastergrads-eksamener innenfor miljøet og skrevet oppgaver i tilknytning til delprosjekter også på bachelornivå. Interessen for HUSK fra fagfeller som ikke selv deltar, synes å være mager.

Samarbeid mellom forskning/undervisning, praksis, og brukere: Fortolkningen av likeverdighetsprinsippet har skapt utfordrende dilemmasituasjoner for partene i forsøket, og det har utfordret de tre viktigste rollene i forsøket – forskerrollen, praktikerrollen og brukerrollen. Enkelte har fortolket likeverdighet som likhet – i den forstand at samtlige parter skulle stå på like fot. Det var likevel uklart hva dette skulle innebære rent praktisk når forskningsprosjekter skulle designes og gjennomføres, og hvilke spilleregler for deltakelse som skulle gjelde. Det har vært en rekke diskusjoner i ulike fora om brukerrepresentantenes rolle i HUSK, og det fins ingen ens oppfatning om hvilken rolle brukerrepresentanter bør ha i HUSK når

det gjelder for eksempel forskning eller lederskap. Det ser samtidig ut til at brukerrepresentantenes posisjon i HUSK er styrket i løpet av perioden. Praktikernes og forskernes rolle synes imidlertid å ha vært mer uendret over perioden. Våre data viser at partene lærer av og om hverandres kunnskaper og kompetanser, men læringsprosesser som dette tar tid og må nødvendigvis ha et langsiktig perspektiv

Brukermedvirkning: På bakgrunn av våre data er det rimelig å si at HUSK har vært svært positivt for brukerrepresentantene. De tar del i forskningsprosjekter og andre typer prosjekter, er styrerepresentanter, er blitt leid inn som rådgivere eller eksperter for å diskutere saker i lokale NAV og invitert med i prosjekter utenfor HUSK, til å holde foredrag og undervise, med mer. Det at brukerrepresentantene i stadig sterkere grad blir involvert i prosjekter, utvalg og styrer både på lokalt og statlig nivå, kan generelt sett sees på som et uttrykk for at brukermedvirkningen øker. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at dette ikke nødvendigvis betyr at brukermedvirkningen generelt i samme grad har økt som en følge av HUSK. HUSK har gitt brukerrepresentantene anledning til å ytre seg, påvirke, til å bygge og utvide egen kompetanse og til å gjøre dette i samarbeid med andre brukere og i samarbeid med praktikere og forskere. Sett fra et systemisk perspektiv har ikke brukerne noe å tape på dette, men alt å vinne. Som gruppe risikerer de ikke noe på sitt engasjement.

Kunnskapssyn: Et sentralt spørsmål i evalueringen av HUSK er hvilket kunnskapssyn som gjør seg gjeldende i HUSK.

- *Prosjekttyper:* En gjennomgang av delprosjektene i HUSK viser at man kan skille mellom to hovedtyper av prosjekter: kartleggingsprosjekter og rehabiliterende tiltaksprosjekter. *Kartleggingsprosjektene* er forskning, mens rehabiliterende tiltak er tilbud til brukere som delvis fungerer som selvhjelpsgrupper og har terapeutiske funksjoner slik at deltakerne kan finne veien ut av brukerrollen eller få et bedre liv som bruker. De fleste delprosjektene er kartleggingsprosjekter (31 prosjekter). Den nest største prosjekttypen er *rehabiliterende tiltak* (8 prosjekter).
- *Kunnskapstyper:* Videre kan prosjektene deles inn etter hvilken type kunnskap de orienterer seg mot. En overveiende andel av delprosjektene orienterer seg mot *erfaringskunnskap* (23 prosjekter). Dette er konkrete og spesifikke typer av kunnskap om hvordan brukere og ansatte erfarer sine verdener. Dette er også den typen kunnskap som praksisfeltet synes å oppfatte som mest

relevant og viktig for dem i deres arbeidshverdag. *Praksiskunnskap* har nest størst omfang (9 prosjekter). Dette er kunnskap som er nødvendig for å utvikle nye praksisformer. *Evalueringskunnskap* er den tredje kunnskapstypen (7) og består av studier av tiltak, effekter eller prosesser. *Relasjonskunnskap* preger 3 delprosjekter.

- *Likheter mellom de lokale prosjektene*: Samlet sett finner vi at kunnskapssynet ikke avviker nevneverdig mellom de fire lokale prosjektene. Det legges vekt på erfaringer, kvalitative metoder (i særdeleshet intervju og fokusgruppeintervju) og de samme målgruppene. Det synes heller ikke å være divergerende kunnskapssyn mellom partene i forsøket. Også i så måte er kunnskapssynet homogent mellom partene og mellom de lokale HUSK-prosjektene.
- *Brukerorientering*: Mange av delprosjektene legger vekt på å undersøke brukernes erfaringer med hjelpeapparatet, brukerbegrepet og bruker-medvirkning. I opptellingen av prosjekter i 2008 var 2/3 av totalt 33 prosjekter brukerorientert (Gjernes mfl.2008), og i 2009 viste opptellingen at 28 av 50 prosjekter var brukerorientert (Gjernes mfl. 2010).
- *Forskningsbasert kunnskap versus nyttig kunnskap*: Vår undersøkelse viser at de ansatte i sosialtjenesten mener det er større behov for mer erfaringskunnskap enn vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater som grunnlag for sosialtjenestens tiltak, og at dette gjelder uavhengig av om man er ansatt i HUSK-kommunene eller ei. På grunnlag av våre data har vi grunn til å tro at praksisfeltet setter likhetstegn mellom forskningsbasert kunnskap og "teori", og som intervjudataene viser er det ikke "teori" de i hovedsak mener å ha nytte av i sin arbeidshverdag, men "knowing how" – eller oppskrifter på hvordan problem X kan løses. HUSK synes imidlertid å ha hatt en effekt når det gjelder synet på forskningsbasert praksis. Ansatte i HUSK-kommuner er oftere enn ansatte i kontrollkommunene svært enig i at sosialtjenesten i større grad bør baseres på vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater, og vurderer nytten av en forskningsbasert praksis som større enn det ansatte i kontrollkommunene gjør på de fleste områder som nevnes i undersøkelsen.

Kompetanse og kompetanseøkning: Resultatene indikerer at det over tid er mange ansatte i sosialtjenesten som har opplevd økt kompetanse i den jobben man utfører, men det er ikke noen entydig tendens til at deltakelse i et HUSK-prosjekt forsterker dette.

Direktoratets rolle i forsøksprosessen: Direktoratet ved prosjektledelsen blir svært positivt omtalt av partene i forsøket. Ledelsen har lagt godt til rette for at forsøket skal lykkes på lokalt nivå ved å legge til rette for samarbeid mellom partene og mellom de lokale HUSK-prosjektene, samt ved å holde de lokale prosjektlederne godt informert om muligheter. Den sentrale prosjektledelsen øver også et viss påtrykk på de lokale prosjektene der de ser det som nødvendig for å oppnå for eksempel økt samarbeid mellom lokale prosjekter som arbeider med lignende problemstillinger. Ekspertgruppen har en rådgivende rolle overfor direktoratet og de lokale prosjektene. Gruppen er en viktig rådgiver og har bidratt positivt overfor direktoratet, men det hersker tvil om nytteverdien av ekspertgruppens bidrag på lokalt plan. Det har vært usikkerhet omkring hva ekspertgruppen skal være eksperter på, hvem de skal være eksperter overfor, og hva en kan forvente av gruppen. Denne usikkerheten kan også henge sammen med at ekspertgruppen ikke fungerer som en samlet gruppe overfor direktoratet eller de lokale prosjektene. Gruppen består av en samling enkeltpersoner som hver for seg gir uttrykk for sin oppfatning ut fra sitt ståsted og sin kompetanse.

Formidling: Det har vært en høy formidlingsaktivitet i forsøket. Deltakerne har formidlet informasjon og resultater på nasjonale og internasjonale fagkonferanser, gjennom foredrag i ulike offisielle fora (f.eks. på seminar i regi av fylkemannen), gjennom undervisning ved høyskoler og universitet og gjennom publikasjoner. Publikasjonslisten viste at det per februar 2011 var utgitt (forrige telling, i Gjernes mfl 2010, i parentes): 14 (12) bachelor-, master- og ph.d.-oppgaver, 35 (23) bøker og kapitler i bøker, 20 (7) kronikker og artikler, 124 foredrag, konferanser, seminarer og workshops nasjonalt, og 25 foredrag, konferanser, seminarer og workshops internasjonalt. Fra forrige telling er altså økningen størst for kronikker og artikler, men dette kan delvis forklares med at ikke alle bidrag fra 2009 var innrapportert i forrige telling.

