



Evalueringsundersøkelse av Aquarama-prosjektet

Deltakelse via gratisbilletter til Aquarama Bad: En kvalitativ undersøkelse av barrierer for deltakelse samt hvordan utvikle et tilbud tilpasset brukernes behov.

ANNE-LENE SEMB

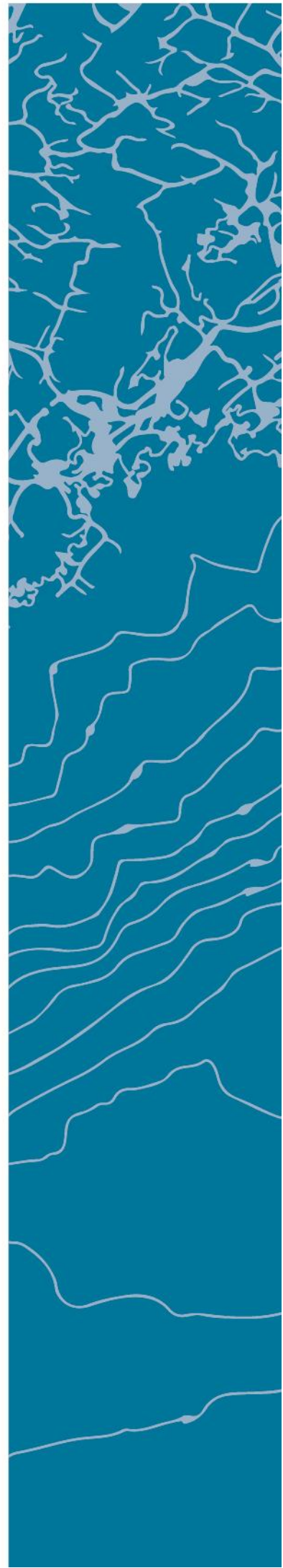
VEILEDER

Gro Kvåle

Universitetet i Agder, 2019

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for statsvitenskap og ledelsesfag



Master i statsvitenskap og ledelse

Evalueringsundersøkelse av Aquarama-prosjektet

Deltakelse via gratisbilletter til Aquarama Bad: En kvalitativ undersøkelse av barrierer for deltakelse samt hvordan utvikle et tilbud tilpasset brukernes behov.

Anne-Lene Semb

Fakultet for samfunnsvitenskap
Institutt for statsvitenskap og ledelsesfag
Universitetet i Agder, vår 2019
Kristiansand

Forord

Det er nå en lang utdanning som avsluttes, og selve masteroppgaven har blitt et symbol på at det hele går mot en slutt. Denne oppgaven er skrevet i forbindelse med avslutning av en toårig mastegradstudie i Statsvitenskap og ledelse. Langs studieløpet har jeg tilegnet meg kompetanse fra tre ulike fagretninger som til sammen utgjør en unik og spennende kombinasjon. Masterstudiet i Statsvitenskap og ledelse med spesialisering innenfor ledelse har både vært spennende og lærerikt, men også bydd på utfordringer for en tidligere økonom. Det faglige utbytte har gjort meg overbevist om at jeg nå avslutter et utdanningsløp som har vært det riktige for meg. Jeg sitter igjen med glede og inspirasjon til å utforske og videreutvikle mine kunnskaper i fremtiden.

For meg har det vært verdifullt å få skrive masteroppgave i samarbeid med Kristiansand kommune, og takker for denne tilliten og støtten underveis. Det har vært en motivasjon at oppgaven er ønsket og vil bidra til videre utvikling av tilbudet som evalueres. Jeg vil også takke alle informanter som har latt seg intervjuet. Uten dere ville ikke denne oppgaven vært mulig å gjennomføre.

Kombinasjonen av ulike roller som vi mennesker innehar, må til enhver tid koordineres for å tilpasse livssituasjonen. For meg har det vært viktig å planlegge prosessen slik at det også har blitt tid til jobb, familie og venner gjennom året. Jeg har fått gode og støttende studievenninner som har gjort at studiehverdagen har vært spennende faglig, men også sosialt etter at bøker og studie er lagt vekk. Helheten har gjort dette vil en god opplevelse.

Jeg vil også rette en stor takk til veileder Gro Kvåle, som har gitt meg veiledning og tips underveis. Jeg vil videre takke venner og familie som har bidratt med tilbakemeldinger, faglig diskusjoner og gjennomgang av oppgaven. Jeg er takknemlig for deres engasjement i mitt arbeid.

Kristiansand, 10 mai 2019

Anne-Lene Semb

Sammendrag

Målet med oppgaven har vært å analysere et tiltak som inkluderer gratisbilletter til svømmeanlegget Aquarama Bad i Kristiansand for lavinntektsfamilier. Bakgrunnen for oppgaven er at gjennom prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst har NAV sammen med prosjektleder ansvar for et prosjekt hvor lavinntektsfamilier skal få en opplevelse de ellers ikke ville ha fått. Dette prosjektet har i første omgang en tidsramme fra 2016 ut 2019. I 2017 var det hele 47 prosent av gratisbillettene som ikke ble brukt. Det er i denne sammenheng ønskelig å avdekke hva som kan være mulige barrierer for deltakelse og hvordan tilbudet kan legges opp bedre tilpasset lavinntektsfamiliene.

Oppgaven har en todelt problemstilling: 1. *Hvilke barrierer er til stede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet?* og 2. *Hvordan kan det utvikles et bedre tilbud tilpasset målgruppen?* Det teoretiske perspektivet bygger på en blanding av eksisterende teorier og andre undersøkelser som belyser en eller flere perspektiver av temaet. Det empiriske grunnlaget er data samlet inn gjennom kvalitative intervjuer med organisasjoner som enten deler ut gratisbilletter eller arrangerer felles turer som for eksempel svømmekurs. Intervjuer med prosjektleder, leder for organiseringen i NAV og intervju med en forsker på området barnefattigdom har også vært medvirkende i oppgaven.

I undersøkelsen avdekkes det fem barrierer for deltakelse: 1. Grad av oppfølging er avgjørende for deltakelse, 2. Lav grad av medbestemmelse virker negativt på brukergruppen, 3. utfordringer med psykisk helse, 4. utfordringer med organiseringen av tilbudet, og 5. Aquarama Bad som destinasjon

Det blir avdekket at faktorer for å utvikle et tilbud bedre tilpasset brukergruppen bør ta hensyn til disse fire faktorene: 1. Innføre en kartleggingsamtale for alle som får tilbudt gratisbilletter, 2. Tilby deltakelse i en gruppe, eller bruke nettverket familiene selv har til å tilby de noen å dra sammen med, 3. Tilby variasjon i aktiviteter. Både når det gjelder helt andre aktiviteter, og når det kommer til variasjon i Aquarama Bad, og 4. Innføre mål og evalueringskriterier i prosjektet for å i fremtiden lettere vurdere utviklingen og målsettingen til prosjektet i fremtiden.

Summary

Evaluation study of the Aquarama-project : Participation via free tickets to Aquarama Bath: A qualitative survey of barriers to participation and how to develop an offer adaptive to the needs of the users.

The first goal in this evaluation is to uncover barriers for participation in the projects where families and other in low income families receive free tickets for the swimming facility Aquarama Bad located in Kristiansand. The second goal is to figure out which factors that is crucial for developing a project that is more custom made for the low-income families, and lead to higher participation on this swimming facility. The background for this evaluation is that through the project Nye Mønstre – Trygg Oppvekst has NAV Kristiansand together with project leader developed this free ticket offer with the goal of low-income families to have an experience out of their everyday-life which is positive and where the children will have fun. This project has initially received funding for the years 2016 – 2019. Out of the tickets that were given in 2017, there were only 47 percent of the tickets that were used. This they know because the municipality only pays for the ones redeemed. In the effect of this fact, it is a desire to find out more about the low-income family's preferences. This has led to two research questions: 1. *What are the barriers to using free tickets in the Aquarama project?* and 2. *How can it be developed a project better suitable for the targeted group?*

The theoretical framework consists of two parts, one of the user-perspective, and the last on how the project can be organized better. There has been made eight interviews with different representatives for organizations that in some way receive and/or give out tickets or arrange swimming courses or other happenings where one go together in a group.

In this evaluation there are five barriers that are revealed for not using the free tickets: 1. Degree of follow-up, 2. Low influence is affecting the users negative, 3. Challenges with mental health, 4. Challenges with the organization, and 5. Aquarama Bath as destination. For the second research question, there has been revealed four points for making a project better suitable for the users: 1. Introduce a “survey interview” for anyone who is offered free tickets, 2. Make sure everyone is offered someone to take them to Aquarama Bath, it can be someone from their network or the offer to participate in a group, 3. Offer variety in activities, and 4. Introduce goal and evaluation criteria in the project in order to more easily assess the development and the goal of the project in the future.

FORORD

SAMMENDRAG

SUMMARY

1	INTRODUKSJON	4
1.1	Introduksjon og bakgrunn for oppgaven.....	4
1.2	Hensikt og mål.....	5
1.3	Veien frem til en problemstilling.....	5
1.4	Begrepsoversikt	6
1.5	Oppgavens videre gang.....	7
2	BAKGRUNN.....	9
2.1	Nye Mønstre – Trygg Oppvekst – en kort introduksjon.....	9
2.2	Aquarama-prosjektet.....	9
2.3	Hva vet vi om mottakerne av gratisbillettene?	10
2.4	Begrepene lavinntekt og fattigdom.....	11
3	TEORETISK TILNÆRMING	16
3.1	Teoretisk perspektiv på brukerne.....	17
3.1.1	Tidligere forskning på brukerne av offentlige tiltak for lavinntektsfamilier	17
3.1.2	Teori om Recovery.....	21
3.1.3	Selvdetermineringsteori – motivert intervju	23
3.1.4	Oppsummering av teoretiske perspektiver på brukerne.....	25
3.2	Teoretisk perspektiv på det praktiske i tiltaket.....	25
3.2.1	Målrettet prosjektstyring – helhetlige mål	26
3.2.2	Evalueringssteori – evalueringskriterier	29
3.2.3	Iverksettingsteori – backward mapping	31

4	UNDERSØKELSENS METODE OG DESIGN	34
4.1	Undersøkelsesopplegget	34
4.2	Utvalg av informanter.....	36
4.3	Forberedelse og gjennomføring av datainnsamling.....	38
4.4	Kvalitet i undersøkelsen	41
4.4.1	Er validitet og reliabilitet ivaretatt?	41
4.4.2	Etiske utfordringer i undersøkelsen	43
4.5	Håndtering av empiri	45
5	GJENNOMGANG AV EMPIRISKE FUNN	46
5.1	Oppfølging	47
5.2	Medbestemmelse	50
5.3	Psykisk helse.....	51
5.4	Trekk ved gjennomføring av tiltaket	54
5.5	Aquarama Bad som destinasjon	62
6	ANALYSE OG DISKUSJON	67
6.1	Del 1: Barrierer for deltakelse	67
6.1.1	Barriere nummer 1: Oppfølging.....	68
6.1.2	Barriere nummer 2: Medbestemmelse og motivasjon	69
6.1.3	Barriere nummer 3: Psykisk helse	71
6.1.4	Barriere nummer 4: Organisering av tiltaket	73
6.1.5	Barriere nummer 5: Aquarama Bad som destinasjon	75
6.2	Del 2: Hvordan utvikle et bedre tilpasset tiltak for målgruppen?.....	76
6.2.1	Tiltak nummer 1: Kartleggingssamtale.....	77
6.2.2	Tiltak nummer 2: Å ha noen å gå sammen med	78
6.2.3	Tiltak nummer 3: Utvidet tilbud	80
6.2.4	Tiltak nummer 4: Mål og evalueringskriterier	81

7	KONKLUSJON OG OPPSUMMERING.....	84
7.1	Oppsummering av oppgavens utforming og funn	84
7.2	Refleksjoner om videre forskning	86
8	REFERANSER	88
9	VEDLEGG.....	93
9.1	Vedlegg 1: Samtykke til intervju	93
9.2	Vedlegg 2: Intervjuguide	95

FIGURER OG TABELLER

Figur 1	PSO-prosjektets sammenheng	27
---------	----------------------------------	----

Tabell 1	Variasjon i lavinntektsgrenser per husholdningstype i 2015 etter EU-60 og SIFOs minimumsbudsjett.	13
Tabell 2	Totalt antall familier i lavinntekt fordelt på ulike husholdningstyper i Norge i 2015, etter to ulike beregninger.....	14
Tabell 3	Statistikken viser lavinntektsindikatorer for Kristiansand sammenlignet med Norge i prosent.	15
Tabell 4	Sammenhengen mellom motiverende intervju og selvdetermineringsteori.	24

1 INTRODUKSJON

1.1 Introduksjon og bakgrunn for oppgaven

På nasjonalt og lokalt nivå etterlyses mer kompetanse på hvordan barn og unge opplever sin livssituasjon i lavinntekt, og hvilke tiltak og tjenester som kan bidra til positiv endring (Aust-Agder Fylkeskommune & Vest-Agder Fylkeskommune, u.å., s. 186; Bufdir, 2019). Gjennom kommunale og statlige tilskuddsordninger er det i ulike deler av landet satt i gang tiltak for barn og unge som vokser opp i husholdninger med lavinntekt (Bufdir, 2015a; Danielsen & Øia, 2006; M. Jacobsen, 2017; Regionplan Agder, 2016; Thorød, 2006; Vest-Agder Fylkeskommune & Aust-Agder Fylkeskommune, 2018). Omfanget av tilskuddsordninger og krav om evaluering i etterkant kan være en indikator på et ønsket om å avdekke brukeradferd, og ønsket om å tilegne seg mer kunnskap om denne målgruppen er etterlengtet og relevant.

Gjennom prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst har NAV sammen med prosjektleder ansvar for et mindre prosjekt hvor målet er at barn og familier i lavinntekt skal oppleve glede og mestring på en arena de ellers ikke hadde hatt tilgang til. I prosjektet er det valgt Aquarama Bad som destinasjon. Gjennom å avdekke barrierer for deltakelse til dette prosjektet, vil det også utvikles konkrete tiltak for videre å utvikle et tilbud bedre tilpasset målgruppen.

Oppgaven er gjennomført på oppdrag fra Kristiansand kommune ved prosjektleder for Nye Mønstre – Trygg Oppvekst. Dette legger visse føringer for utforming av problemstilling og innhold som vil gjøre at oppgaven er utformet noe annerledes enn det som er mest vanlig i masteroppgaver i statsvitenskap og ledelsesfag. Oppgaven har både deskriptive og konstruktive formål ved at den først søker etter å avdekke barrierer, og videre utvikle konklusjoner via forbedringstiltak for tilbudet. Dette har å gjøre med oppdragsgivers ønsker til videre bruk av oppgaven. Første del av problemstillingen er beskrivende og forklarende, mens andre del er preskriptiv og setter søkelys på hva som kan gjøres videre. Dette har og gitt utfordringer med tanke på valg av teori, og det er valgt en pragmatisk tilnærming det vil si at jeg har funnet fremt til ulike tilnærminger og bidrag som til sammen er med på å kunne belyse

de viktige sidene ved akkurat dette prosjektet. Jeg har også tatt utgangspunkt i annen forskning jeg har funnet om kompensierende tiltak.

1.2 Hensikt og mål

Denne studien har for det første til hensikt å belyse barrierer for deltakelse gjennom brukerperspektivet. For det andre vil studien søke etter å avdekke hva brukerne trenger av tilrettelegging og hvilke behov de har for å delta i Aquarama Bad. Oppgaven vil derfor være et bidrag til kunnskapsutviklingen om familier i lavinntekt og hvordan tiltak kan utvikles i fremtiden for å være bedre tilpasset deres behov. Målet er at gjennom et innblikk i hvordan tiltaket praktisk jobbes med fra oppdragsgiver sin side, vil oppgaven kunne si noe om hvordan tiltaket bedre kan tilpasses bruker. Problemstillingens relevans ligger i å tilby innsikt til statlig og kommunal sektor som kan bidra til bedre utforming av tiltaket og lignende enkelttiltak for familier i lavinntekt i fremtiden. Jeg håper at ansatte som jobber med lavinntekt og administrative beslutningstakere sammen med brukere av lignende tjenester kan dra nytte av kunnskapen som finnes i denne studien. På denne måten kan det utarbeides nye og innovative metoder for å kjenne familiene behov bedre. Jeg ønsker å få frem både positive og negative sider ved tiltaket.

1.3 Veien frem til en problemstilling

I rapporten om regjeringens strategi *Barn som lever i fattigdom* utviklet av Barne,- ungdoms- og familiedirektoratet (2015a) fremkommer behovet for kunnskapsutvikling om tiltak rettet mot familier i lavinntekt:

Forskningsrapporter bekrefter at familiers sosioøkonomiske situasjon er en viktig faktor for om barn og unge deltar i fritidsaktiviteter eller ikke. Det er fortsatt behov for forskning som undersøker og identifiserer deltagelsesbarrierer og frafallsmekanismer som skaper utenforskap blant barn og unge, og særlig blant ungdom med minoritetsbakgrunn (Bufdir, 2015a, s. 163)

Ved å besvare problemstillingen i denne oppgaven vil denne oppgaven være et bidrag til dette målet. Jeg har valgt å skrive om et tema jeg er interessert i, samtidig som jeg gjennom

utarbeidelse av denne oppgaven har fått intervjuer interessante personer og organisasjoner som jobber tett på familier i lavinntekt. For en samfunnsviter vil dette være en interessant del av det spennende sammensatte og dynamiske samfunnet vi lever i. Problemstillingen er todelt:

1. Hvilke barrierer er tilstede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet?
2. Hvordan kan det utvikles et tilbud som er bedre tilpasset målgruppen?

Hypotesen problemstillingen bygger på er basert på en antakelse om at det er ukjente barrierer for deltakelse hos målgruppen, som ønskes avdekt og konkretisert. I utgangspunktet er antakelsen fra prosjektets side at dersom lavinntektsfamilier får gratisbilletter til Aquarama Bad, så vil de benytte tilbudet. Siden vi nå vet at det ikke er slik, stilles det i denne oppgaven spørsmålsteget ved hvorfor det er slik, og hvilke eventuelle tiltak eller forbehold må være på plass for at tilbudet skal benyttes. Målgruppen presenteres i kapittel 2.3 *Hva vet vi om mottakerne av gratisbillettene?* Intervjupersonene er en blanding av nøkkelpersoner som tilbyr ulik grad av oppfølging, og innehar ulike stillinger innenfor offentlig og privat sektor (for eksempel rådgiver, mellomleder, prosjektleder). Informantene presenteres nøyere i kapittel 4.2 *Utvalg av informanter*.

Forklaringsfaktorer som blir undersøkt er blant annet grad av oppfølging, medbestemmelse fra brukere, psykisk helse, organiseringen av tiltaket og Aquarama Bad som destinasjon. Dette blir presentert i kapittel 6. *Analyse og diskusjon*.

1.4 Begrepsoversikt

Noen av begrepene som blir anvendt i oppgaven trenger en forklaring da de ellers kan misforstås eller virke utydelige.

Aquarama-prosjektet, Aquarama Bad, gratisbilletter til Aquarama, tiltaket eller tilbudet - Har den samme betydningen: Tilgang til Aquarama Bad via gratisbilletter mottatt gjennom Nye Mønstre – Trygg Oppvekst prosjektet. Benyttet for variasjon i språket.

Aquarama Bad - Avdelingen hvor svømmeanlegget er heter Aquarama Bad, og vil derfor bli konsekvent anvendt i oppgaven. De stedene i empirien hvor informantene har brukt forkortelser som AQ eller Aquarama er dette beholdt.

Informant - I denne oppgaven omtales intervjuobjektene som informanter, og ikke representanter. fordi de selv ikke utgjør brukergruppen (D. I. Jacobsen, 2005, s. 171).

Konsulent – Begrepet er brukt for å skille mellom informant og andre ansatte ved organisasjonene de representerer. I empirien snakker mange av informantene om hvordan de selv og andre kollegaer jobber, og da vil altså de andre ansatte i organisasjonen omtales som konsulenter og informanter som informanter. Dette gjelder uavhengig av hvilken organisasjon det er snakk om.

Familiene – Her refereres det til familiene i lavinntekt i Kristiansand kommune som har fått gratisbilletter gjennom Aquarama-prosjektet. Det er altså ikke begrenset til familiene som har familiekoordinator i NAV gjennom Nye Mønstre – Trygg Oppvekst men gjelder også familier som er i kontakt med de andre organisasjonene som blir intervjuet i denne oppgaven.

«Familien» eller «familiene» kan bestå av alt fra alenemødre til en familie med mange barn.

Brukerne – Fordi det i oppgaven er hentet informasjon fra noen organisasjoner som gir ut billetter til for eksempel to venner, eller drar sammen med en gruppe på flere stykker i samme alder, vil ikke begrepet «familie» alltid være dekkende. Begrepet «brukerne» er i hovedsak benyttet om disse. I noen tilfeller hvor man kunne benyttet både «brukere» og «familier» er det valgt det som er mest representativt.

Data og empiri - I denne oppgaven er det valgt at begrepet empiri er knyttet til funn i denne spesifiserte oppgaven, mens begrepet data vil bli brukt både som henvisning til funn i oppgaven (empiri) og også om annen forskning som er anvendt i oppgaven.

1.5 Oppgavens videre gang

I de følgende kapitlene vil det først gis en mer detaljert forklaring om det kompensierende tiltaket som evalueres i denne oppgaven. Dette danner grunnlaget for å plassere oppgaven i en større kontekst, og her vil også informantene presenteres. I kapittel 3. *Teoretisk tilnærming* vil det teoretiske rammeverket for oppgaven presenteres. Her presenteres det relevante teorier og tidligere undersøkelser på temaer knyttet til lavinntekt. Kapittelet er delt i to: en brukerorientering, og en prosjektorientering.

I kapittel 4. *Undersøkelsens metode og design* vil valg av metode og design forklares og begrunnes. Siden det er valgt å benytte kvalitativ metode i denne oppgaven vil det i kapittelet også gjøres rede for fordeler og utfordringer med metoden som har betydning for denne

oppgaven. Etter dette vil empirien presenteres i kapittel 5. *Gjennomgang av empiriske funn*. Empirien er delt inn i fem hovedtemaer med tilhørende underpunkter. Mot slutten av oppgaven vil resultatene fra empiri drøftes opp mot teori og tidligere forskning i kapittel 6. *Analyse og diskusjon*. Det er i hovedsak her problemstillingen vil bli besvart. Oppgaven avsluttes med et kapittel som oppsummerer oppgavens gang og funn. Det blir og gjort noen refleksjoner for videre forskning. Dette skjer i kapittel 7. *Konklusjon og oppsummering*. Helt til slutt finnes kapittel 8. *Referanser* og kapittel 9. *Vedlegg*.

2 BAKGRUNN

Kapitlet gir en kort presentasjon av det kommunale prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst, før det fokuseres nærmere på Aquarama-tiltaket som evalueres i denne oppgaven. Til slutt vil begrepene lavinntekt og fattigdom defineres i lys av ulike metoder.

2.1 Nye Mønstre – Trygg Oppvekst – en kort introduksjon

Formålet med prosjektet er å teste ut en ny modell for koordinert hjelp til familier som lever i lavinntekt i Kristiansand kommune, og prøveprosjekt har en varighet fra 2015 og ut 2021. Ett av målene med prosjektet er: « [...] å bedre familiens livssituasjon og motvirke at barna har utfordringer med økonomi, arbeid eller bosituasjon når de blir voksne» (Brustuen, 2018). Organisasjoner som NAV, skole og barnehage, helsestasjon, fastlege, og fritidsorganisasjoner jobber sammen for å gi familiene et helhetlig tilbud. Familiene som deltar i prosjektet får tildelt en familiekoordinator som de jobber tett sammen med i prosjektperioden. Familiekoordinators jobb vil være å tilrettelegge og hjelpe familiene til å nå individuelle målsettinger i perioden. Målene kan for eksempel være å komme i arbeid, å bedre bosituasjon, øke barns mestring på skolen og øke barns deltakelse i fritidsaktiviteter (Vigsnes, 2016). Noen av aktivitetene gjennom prosjektet krever langvarig oppfølging, mens andre gjennomføres som enkelttiltak. I Kristiansand er det 36 familier med i prosjektet.

2.2 Aquarama-prosjektet

Ett av tiltakene i prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst er gratisbilletter til Aquarama Bad i sentrum av Kristiansand. Tiltaket har i første omgang fått støtte i prosjektårene 2016-2019, og prosjektet ligger til NAV Kristiansand (Kristiansand kommune, 2016).

I prosjektårene gjøres det tjenestekjøp i Aquarama Bad for 1 000 000 kroner pr år. Beløpet fordeles blant annet til årskort, enkeltbilletter og svømmekurs. I denne oppgaven er det i hovedsak enkeltbilletter som vil bli evaluert. Likevel vil erfaringer fra for eksempel svømmekurs eller utgitt årskort også utgjøre grunnlaget for konklusjoner trukket i oppgaven. Dette fordi de som deler ut årskort også i noen tilfeller deler ut enkeltbilletter, og det ville

vært vanskelig å lage en tydelig skillelinje for hvilke faktorer som gjelder for de som får årskort kontra enkeltbillett. En familie får gjerne enkeltbillett flere ganger før de får tilbud om årskort. Når det er snakk om lav deltakelse refereres det til enkeltbillettene, ikke svømmekursene eller årskortene.

Oppgaven har som utgangspunkt at det i 2017 kun var 53 prosent av de som mottok gratis enkeltbilletter til Aquarama Bad som innløste disse. Prosjektet har en avtale med Aquarama Bad som gjør at det kun betales for innløste billetter. Ulike private og frivillige organisasjoner i Kristiansand mottar billetter de kan dele ut til sine brukere, og på den måten blir billettene distribuert ut via ulike kanaler. I mange av disse tilfellene velger organisasjonene å lage felles arrangementer slik at de drar sammen med brukerne, for eksempel svømmekurs for mor og baby. Målet med oppgaven er å avdekke barrierer for at 47 prosentene av familiene ikke benytter seg av tiltaket, og hvordan dette kan tas høyde for i utformingen av tiltaket. Det er viktig å presisere at målgruppen er lavinntektsfamilier i Kristiansand kommune, og at de aller fleste *ikke* er med i koordineringsprogrammet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst som medfører familiekoordinator. Selv om tiltaket finansieres gjennom prosjektet får de aller fleste tilgang til gratisbilletter gjennom ordinære saksbehandlere på NAV eller gjennom andre organisasjoner. Noen utvalgte av disse organisasjonene er intervjuet i denne oppgaven.

2.3 Hva vet vi om mottakerne av gratisbillettene?

Siden det ikke blir registrert hvilke familier som benytter seg av tiltaket, blir det også vanskelig å vite hvor de har fått gratisbillettene. Det er med andre ord umulig å si om det er 15 prosent av de som får billetter gjennom for eksempel NAV som innløser billettene, eller om det for eksempel er 85 prosent. Dette finnes det altså ikke tall på. Det vi imidlertid vet, er at alle mottakerne har vært familier fra det geografiske området i Kristiansand. Oppsummert vet vi dette om mottakerne:

- Familier med små barn som har hatt kontakt med en av organisasjonene som har fått gratisbilletter til Aquarama Bad gjennom Nye Mønstre -Trygg Oppvekst prosjektet.
- Billettene deles ut gjennom flere ulike organisasjoner som tilbyr ulik grad av oppfølging.

- Det finnes ingen registrering ved utgivelse eller innløsning av gratisbillettene. Det er derfor ikke mulig å vite om det for eksempel er en stor andel av de som tilhører den ene eller andre organisasjonen som ikke benytter seg av billettene. Organisasjonene som har høy grad av oppfølging via svømmekurs eller felles arrangementer vil likevel ha en viss oversikt over hvem som benytter seg av billettene i sine organisasjoner.

2.4 Begrepene lavinntekt og fattigdom

Lavinntekt og fattigdom handler om mer enn tilgang til penger. Hvordan kan det defineres og hvem lever i lavinntekt? Det handler om tilgang til ressurser, og det handler for mange om muligheten til å leve et verdig liv (The World Bank, 2015).. Ifølge Jorunn Furuberg, Tommy Grav, Ivar Andreas Åsland Lima og Munch-Ellingsen (2018) har det de siste årene vært en økning i antall yngre mennesker som lever i lavinntekt i Norge, og i 2016 var over 14 prosent av de som lever i lavinntekt mellom 18-34 år. Aldersgruppen 50-66 år utgjør den laveste andelen med rett under 5 prosent. I tillegg til alder er også de med innvandrerbakgrunn, arbeidsledighet, lavt utdanningsnivå, enslige forsørgere og mottakere av ytelser fra NAV grupper som er spesielt utsatte for å leve i vedvarende fattigdom (Jorunn Furuberg et al., 2018). Sett fra et større perspektiv er risikoen for fattigdom og sosial ekskludering i Norge langt mindre enn snittet i EU-landene og Norden. Mens man i EU-landene har en gjennomsnittlig prosentrisiko på rundt 24 prosent, er det i Norge rundt 15 prosent.

I Norge finnes ikke et offisielt fastsatt fattigdomsmål, dermed vil antall og andel fattige avhenge av hvilket fattigdomsmål som blir lagt til grunn. Nasjonalt benyttes begrepene lavinntekt, eller lav inntekt (Bufdir, 2015b). I det følgende presenteres det ulike måter å måle lavinntekt på, og via tabeller vises det hvordan antallet i lavinntektsfamilier avgjøres av hvilken beregning som legges til grunn.

Relativ fattigdom

Begrepet relativ fattigdom påvirkes av hva som er forventet av samfunnet rundt hver enkelt. I denne forståelsen er det mulig å ha «god råd» men samtidig oppleves som fattig på grunn av omgivelsene som forventer eller krever mer for å «holde tritt» med menneskene rundt. Det handler om å kunne delta på lik linje med resten av samfunnet på det som er *vanlig*. Når denne forståelsen legges til grunn vil det være umulig å angi et beløp som setter en grense for om man enten har god eller dårlig råd, siden det avhenger av menneskene rundt.

Townsend (1979) definerer relativ fattigdom slik:

«En person er fattig dersom vedkommende mangler ressurser til å delta i samfunnets aktiviteter og å opprettholde den levestandarden som er vanlig i det samfunnet» (Egen oversettelse fra Townsend, 1979, s. 31)¹.

Inntektsbasert fattigdom

EU-60 og SIFOs minimumsbudsjett

Beregning av lavinntektsgrense basert på økonomiske midler er EUs metode hvor man setter grensen ved 60 prosent av medianinntekten i landet² (Epland, 2018). Siden medianinntekten i befolkningen vil øke over tid, vil det være naturlig at antall personer og familier som lever i lavinntekt varierer (Bufdir, 2015a). Forbrukerforskningsinstituttet SIFO i Norge har utviklet en annen lavinntektsgrense basert på en samling av ulike eksperter. Disse ekspertene lager en komplett liste over varer og tjenester de mener utgjør et gitt forbruksnivå, dvs. et nivå hvor familien har råd til de grunnleggende behovene som mat og klær, men som også kan dekke kostnader knyttet til for eksempel enkelte aktiviteter. Disse varene deles på kjønn, alder og etter antall familiemedlemmer³.

Utregningsmetodene bygger på ulike beregninger, og for å fremme ulikhetene dette utgjør i praksis gjøres det videre en sammenligning av disse to.

¹ Se utvidet forklaring i Townsend (1979).

² Denne beregningen er utviklet fra EU, og blir ofte referert til som «EU-60». I beregningen finner man først husholdningens inntekt gjennom 3 (eller flere) år, og deretter sammenlignes dette beløpet med medianinntekten til landet husholdningen lever i. De som da har en inntekt lavere enn 60 prosent av denne anses som å leve i lavinntekt. EU-50 er også en beregning som ofte blir brukt. Utregningen er den samme, men de som da har inntekt lavere enn 50 prosent av befolkningen anses som å leve i lavinntekt (Epland, 2018).

³ Se utvidet forklaring i Borgeraas (2017).

Tabell 1

Variasjon i lavinntektsgrenser per husholdningstype i 2015 etter EU-60 og SIFOs minimumsbudsjett.

Husholdningstype	EU-60 lavinntektsgrense	SIFO lavinntektsgrense
Enslig	Kr. 212 000	Kr. 185 160
Enslig forsørger med ett barn	Kr. 275 700	Kr. 247 800
Enslig forsørger med to barn	Kr. 339 300	Kr. 291 600
Par uten barn	Kr. 318 100	Kr. 256 960
Par med ett barn	Kr. 381 700	Kr. 308 040
Par med to barn	Kr. 445 300	Kr. 322 200
Par med tre barn	Kr. 508 900	Kr. 376 680

(Tabellen er gjengitt med et utvalg av indikatorer fra Bufdir, 2015a, s. 21)

Som tabellen viser blir ulikhetene større jo flere familiemedlemmer familien har. Det interessante vil videre være å se hvor mange dette gjelder, og hvor stor forskjell dette vil utgjøre i antall familier.

Tabell 2

Totalt antall familier i lavinntekt fordelt på ulike husholdningstyper i Norge i 2015, etter to ulike beregninger.

	EU-60 beregning	SIFOs minimumsbudsjett
Antall fattige	491 000	215 200
Antall fattige i prosent	11,6	5,1
Antall fattige barnefamilier	66 193	25 243
Antall fattige barnefamilier i prosent av alle barnefamilier	10,5	4
Antall fattige barn	125 498	43 455
Andel fattige barn i prosent av alle barn	11,5	4

(Tabellen er gjengitt med et utvalg av indikatorer fra Borgeraas (2017, s. 16)

Som vi ser av modellen er det over dobbelt så mange personer som ansees som fattige i Norge hvis vi legger EU-60 beregningen til grunn, enn SIFOs minimumsbudsjett. Store forskjeller er det også når de andre tallene sammenlignes. I denne sammenheng er det viktig å minne om at det ikke er alle i lavinntekt som opplever seg selv som fattige.

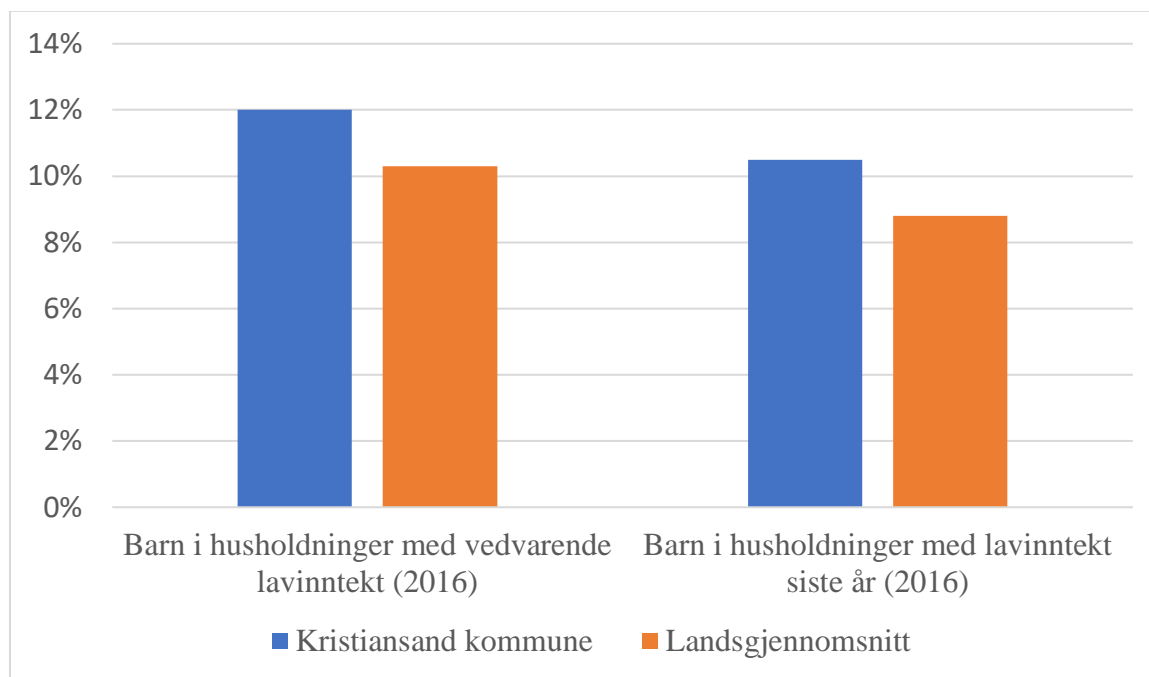
En svakhet med alle disse inntektsmålene er at de ikke sier noe om hvordan inntekten fordeles i husholdningen, verdien av offentlige tjenester tas ikke med (slik som gratisbilletter til Aquarama Bad tiltaket som vurderes i denne oppgaven) og formue og utgifter tas heller ikke i betraktning. Det antas derfor at inntekten fordeles likt på alle i husholdningen, og målingen basere seg kun på inntekt isolert.

Lavinntekt i Norge og Kristiansand

Fra 3,2 prosent i 2001 til 10,3 prosent i 2016 har vi i Norge hatt en jevn økning av lavinntektsfamilier (Epland, 2018). I 2016 var 101 325 barn under 18 år som levde i lavinntekt. Med en økning på mellom 0,3 og 0,8 prosent de siste fem årene (før 2016), ser ikke utviklingen ut til å snu. Mens det i 2016 var 10,3 prosent av alle barn i Norge som tilhørte en familie med vedvarende lavinntekt, er det i Kristiansand 12 prosent.

Tabell 3

Statistikken viser lavinntektsindikatorer for Kristiansand sammenlignet med Norge i prosent.



(Tabellen er fremstilt på bakgrunn av tall fra Barnefattigdom Kommunemonitor, hentet fra SSB, u.å.)⁴

Tabellen viser at Kristiansand Kommune har over landsgjennomsnittet mange barn som lever i lavinntektsfamilier både når det gjelder vedvarende lavinntekt og over det siste året (2016).

⁴ Statistikken vises ved å sammenligne Kristiansand kommune med Norge (landsgjennomsnittet) på SSB sine nettsider via linken https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnefattigdom/#/1001. Dette gjøres ved å skrive inn «Kristiansand kommune» i åpent søk etter kommune, og velge «Norge» som sammenligningsgrunnlag.

3 TEORETISK TILNÆRMING

Den teoretiske delen av oppgaven er delt inn i fire deler. Gjennom disse kapitlene gis et teoretisk rammeverk for senere analyse i denne oppgaven. Jeg anser det som viktig å presentere ulike teorier og perspektiver på brukere som gjør det mulig å operasjonalisere oppgaven til et rammeverk for analyse. Teoriene og den tidligere forskningen som blir presentert er valgt for å gi et kritisk blikk på brukerperspektivet og organiseringen av tiltaket slik det er i dag. Dette via å vurdere alternative innfallsvinkler til utforming og evaluering. Som det blir forklart i kapittel 4.1 *Undersøkelsesopplegget* er undersøkelsen eksplorerende, og det blir derfor ikke tatt utgangspunkt i en enkelt teori som Aquarama-prosjektet blir testet eller sammenlignet med. Utgangspunktet blir heller oppgavens tema og funn i empirien hvor relevant teori kan bidra til videre utvikling, forståelse og sammenligning av denne.

Målet med 3.1 *Teoretisk perspektiv på brukerne* er å se på hvordan annen forskning, Recovery-teori og selvdetermineringsteori setter brukerperspektivet i fokus. Hver av disse har sitt eget bidrag innen teori på brukere. Det har vært ønskelig å presentere ulike tilnærminger for å lage en ramme som kan benyttes når data senere tolkes. Tidligere forskning vil i kortere avsnitt bli presentert ved det mest relevante for denne undersøkelsen, mens det vil bli en større forklaring av Recovery-modellen og selvdetermineringsteori. Brukerperspektivet er et nøkkelbegrep i denne oppgaven, og hvilke utfall annen forskning på feltet har hatt vil derfor være av stor relevans. Kapittelet vil i hovedsak bli anvendt i diskusjon av første del av problemstillingen: *Hvilke barrierer er tilstede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet*

De tre neste delene av teorien henger sammen med andre delen av problemstillingen: *Hvordan kan det utvikles et tilbud bedre tilpasset målgruppen?* Her presenteres tre teorier som på hver sin måte bidrar til en utvidet forståelse og diskusjon. Kapittel 3.2.1 *Mållrettet prosjektstyring – helhetlige mål* handler om utforming av tiltaket og hvordan det ved hjelp av mållrettet prosjektstyring kan utformes helhetlige tiltak. Videre i kapittel 3.2.2 *Evalueringsteori – evalueringskriterier* fremme en måte å gjøre endringer på i fremtiden, og hvorfor dette er nødvendig for å kunne måle å videre vurdere et tiltak. I den siste delen 3.2.3 *Iverksettingsteori – backward mapping* blir det forklart hvordan oppgavens vinkling er valgt via iverksettingsteori. Hver av de ulike teoriene er valgt ut på bakgrunn av deres unike bidrag til forståelsen av tiltakets organisering og gjennomføring.

3.1 Teoretisk perspektiv på brukerne

Det er valgt å starte med å presentere ulike perspektiver på brukerne av tiltak. Det er en tradisjon innen studie av offentlig politikk som handler om brukerperspektivet og bruken av offentlige tjenester (Rønning & Solheim, 1998). I denne evalueringen er brukerperspektivet en vesentlig del av å forstå oppgavens og Aquarama-prosjektets plassering og kontekst. Brukerperspektivet er et selvsagt sentrum for å forstå hvorfor mange i målgruppen ikke benytter seg av gratisbillettene. Det er målgruppens barrierer som er interessante, og det er derfor valgt å starte med dette perspektivet. Fordi det ikke finnes en «ledende» teori om brukergrupper og brukermedvirkning vil denne delen bestå av annen relevant forskning, Recovery-teori og selvdetermineringsteori.

3.1.1 Tidligere forskning på brukerne av offentlige tiltak for lavinntektsfamilier

Det finnes allerede en del litteratur og studier som angår hvordan det er å leve i lavinntektsfamilier, og hva konsekvensene av dette er (Bufdir, 2015a; Underlid, 2005). Det jeg derimot fant få studier om, var hva som motiverer familienes handlinger og prioriteringer i forhold til aktiviteter i hverdagen. For å finne fordypningslitteratur til oppgaven har jeg gjort søk i ulike akademiske databaser. Det ble benyttet søkeord som: lavinntekt, motivere til deltakelse, barrierer for deltakelse, kommunale tiltak for lavinntekt, evaluering av tiltak, kvalitativ metode, undersøkelser av lavinntekt og flere lignende ord og synonymer. Ordene ble benyttet i kombinasjon for å avgrense og konkretisere søkene, og samlingen bestod etter hvert av en blanding av akademiske bøker og tekster samt evalueringer av andre tiltak. Noen av disse presenteres i det følgende og vil benyttes når brukerperspektivet i tiltaket senere i oppgaven evalueres.

I en større evaluering avdekkes suksesskriterier for ferietiltaket for barn og ungdom med spesielle behov og/eller økonomiske utfordringer i Aust-Agder (Bachke, Hallandvik & Hødnebo, 2007). Her kommer det også frem hvordan det ofte også er andre grunner enn kun de økonomiske til at det er utfordrende for mange å delta. En av suksesskriteriene som avdekkes i evalueringen handler i stor grad om relasjoner til arrangør: «*Erfaringene fra de*

fleste turene er at det er relativt stabile ledergrupper, det er mange som går igjen år etter år. Dette skaper en trygghet innen gruppen og forenkler forberedelsene» (Bachke et al., 2007, s. 30). Telefonkontakt i forkant nevnes som en avgjørende del av forberedelsene: *«Disse forberedelsene virker utvilsomt inn på i hvilken grad en tur oppleves som vellykket. Både ledere og deltakerne blir gjennom dette mentalt og kunnskapsmessig forberedt på turen»* (Bachke et al., 2007, s. 27). Forberedelser trekkes også frem i tilbakemeldinger: *«Flere informanter sa at de i en del tilfeller hadde ønsket at de var bedre forberedt på problematiske situasjoner som kan oppstå med barna»* (Bachke et al., 2007, s. 27). God planlegging og kommunikasjon begge veier vises som viktige elementer for en vellykket gjennomføring. Denne undersøkelsen viser med andre ord hvordan et stabilt rammeverk og tett oppfølging har ført til et suksessfullt tiltak.

Andre evalueringer at det å gjøre aktiviteter sammen med andre oppleves som motiverende, og det å tilhøre et felleskap er viktig for å beherske også andre oppgaver i hverdagen. Gjennom Fritid123 viser forskning blant annet at det er behov for å lage eller finne felles arenaer hvor mennesker i utsatte grupper kan møtes og sosialiseres. Enten via tilrettelagte aktiviteter, eller hjelp til å delta på fritidsaktiviteter på lik linje med andre (Modum kommune, 2017). I en evaluering av Redd Barna sitt arbeid med nylig bosatte familier i Bergen og i Oslo kom det frem at ved hjelp av tett oppfølging oppnådde familiene store sosiale og personlige gevinster (Haugen, Paulsen & Berg, 2015). I prosjektet blir det satt sammen en mindre gruppe gjerne på fire frivillige som besøkte en nylig bosatt familie for å lette arbeidet med integrering. De frivillige avtalte faste- og mer ad-hoc møter med familiene hvor de gjorde alt fra å hjelpe foreldrene med å forstå det norske systemet til å bli kjent med byens bibliotek. Noe av det viktigste var likevel å engasjere barna i aktiviteter på fritiden, slik som for eksempel svømming eller fotball. Målet er at etter de frivillige trekker seg ut er familien blir mer selvgående og kommet i gang med aktiviteter. I hovedtrekkene i studien trekkes viktigheten av relasjoner frem, og det å ha noen å spørre om det som i evalueringen blir kalt «hverdagslige tatt-for-gittheter». Familiene ble mer aktive, mer selvgående når det kom til praktiske forhold og fikk utvidet nettverk som blant annet gjorde det lettere for barna å bli med på aktiviteter. Til tross for dette var det mange familier som også sluttet å delta på aktiviteter etter Redd Barna trakk seg ut. Dette kobles til de tre faktorene økonomi, foreldrenes kapasitet og mangel på informasjon.

I en studie fra 2011 evalueres barrierer og motivasjon for deltakelse for fysisk aktivitet i lavinntektsfamilier (Withall, Jago & Fox, 2011). Informantene i studien oppgav at de opplevde kostnader, barnepass, lite tid og lav kunnskap som barrierer for deltakelse. Tiltak rettet mot lavinntektsfamilier bør ifølge studien fokusere på å gi familiene støtte, selvtillit og kunnskap. Studien oppsummerer med at kostnader, frykten for å komme alene, tilgang og tilpasset kommunikasjon er spesielt viktig for denne gruppen. Kritikken til Storbritannias daværende kommunikasjons design var at «enable and guide people`s choices» ikke holder mål, og trengte å fokusere på å møte målgruppens behov for å lykkes med å få lavinntektsfamiliene ut i aktivitet. For å møte familiene behov har disse kriteriene blitt identifisert: rimelige aktiviteter og barnepass, populære tiltak for familiene, tilpasset tidspunkt for aktiviteten, fokus på at det skal være gøy, velformulerte kommunikasjonsstrategier, målgruppen bør også være vennefamilier eller menneskene rundt lavinntektsfamiliene, tydelige nybegynner timer, og potensialet i markedsføring via sosiale arenaer (Withall et al., 2011).

En annen undersøkelse som tar for seg et koordinert tilbud for familier i lavinntekt avdekker at det er særlig ventetiden som bryter ned familiens tro og håp på hjelp (Gustavsen, Meij, Nilsen & Braathen, 2012). Det oppleves som avgjørende at koordinatorene i dette prosjektet får økt beslutningsmyndighet tilknyttet økonomisk støtte til familiene, minimalisering av byråkratiske prosesser, at de viser tydelighet i kommunikasjon og opprettholder en tett oppfølging (Gustavsen et al., 2012). Denne undersøkelsen viser også at arbeidet med å bekjempe fattigdom bør være basert på felles eierskap til tiltakene og tilbudene familiene får. Både forvaltning, fagekspertise, brukere, forskning og arbeidsliv bør være involvert i prosessen. Undersøkelsen viser med andre ord hvorfor tett tverrfaglig samarbeid og brukermedvirkning er viktig. En annen studie som viser noe av det samme er studien av Andersson (2005). Funn i denne studien indikerer at sentrale myndigheter etterspør mer av brukernes erfaringer i arbeidet med å utvikle og forbedre tjenester, men at det rett og slett ikke finnes tilstrekkelig dokumentasjon på hva som tidligere har fungert og hvorfor. En annen studie avdekker at aktiv brukermedvirkning kan være avgjørende for at mottaker av tiltaket føler seg inkludert og ønsker å delta. På motsatt vis kan ekskludering oppstå som en konsekvens av mangel på brukermedvirkning (Straume, 2014). Denne studien viser

viktigheten av brukerinvolvering og hvordan konsekvensen av fravær av dette fører til et mislykket tiltak og en målgruppe som føler seg ekskludert.

En annen studie som undersøker barns valg av fritidsaktiviteter i familier med økonomiske utfordringer viser at barn uttrykker at de velger fritidsaktiviteter ut fra interesse og hva venner velger (Thorød, 2012). I virkeligheten er de også bevisst på familiens økonomiske situasjon, og fordi fritidsaktivitet er vennestyrkt kan det også oppleves som ekskluderende for de barna som ikke har mulighet til å delta. Når aktiviteten blir for dyr kommer det gjerne til uttrykk gjennom at barna sier at de ikke ønsker å delta (Thorød, 2012). Det som kan trekkes ut fra denne studien er viktigheten av relevansen i tiltaket. Det er viktig at det er attraktivt for foreldrene, men også barna. Fra Storbritannia finnes det flere studier som belyser hvordan barn og unge kan bidra i avgjørelser om hva de selv ønsker (Cavet & Sloper, 2004; Claveirole, 2004; Hart & Chesson, 1998).

Mange som lever i lavinntekt har også psykiske utfordringer (Underlid, 2005). Mange opplever å bli «sett ned på» av samfunnet rundt, og mange har en følelse av å bli oppfattet som late, verdiløse, krevende og for kresne i forhold til arbeid. Underlid (2005) viser til fem grunner til at disse følelsene oppstår: 1) Mange opplever å bli puttet i en bås som «de fattige». 2) Andres antakelser om familiens økonomiske situasjon. 3) Oppfatningen personen i lavinntekt har om sin egen sosiale status. Det kan være følelser knyttet til maktløshet, ulikhet, ressursallokering og sosial marginalisering. 4) Forstå egen oppførsel og signaler man sender ut om lav sosial status og lav selvtilit. Her ble det påpekt at det å dra på sosialkontoret for å be om penger eller støtte generelt oppleves som flaut og ydmykende. Følelsene knyttet til dette underbygde følelser knyttet spesielt til skam og verdiløshet. 5) Den siste faktoren er signaler fra andre som bekreftet deres lave sosiale status (Underlid, 2005). Undersøkelsen viser oppsummert at for lavinntektsfamiliene i undersøkelsen var det fem faktorer som gjorde at de blant annet følte seg dårligere enn andre mennesker, og at mange av disse slet med psykiske utfordringer og følelse av skam. Noe av det samme avdekkes i Tomlinson, Walker og Williams (2008) sin analyse av fattigdom. I undersøkelsen knyttes disse variablene sammen: økonomisk belastning, tilgang til materielle goder, sosial ekskludering, sosial deltakelse, psykiske utfordringer og boforhold. Undersøkelsen viser med andre ord at psykiske utfordringer er knyttet sammen med økonomisk status og sosial deltakelse.

Tidligere undersøkelser presentert over belyser på hver sin måte perspektiver som vil være relevant for å besvare problemstillingen i denne oppgaven. Som det kommer frem av presentasjonen av tidligere forskning på dette tema har jeg ikke funnet en enkelt undersøkelse som har til hensikt å besvare de samme spørsmålene som stilles i problemstillingen i denne oppgaven, det har derfor vært nødvendig å benytte et utvalg av tidligere undersøkelser og analyser.

3.1.2 Teori om Recovery

Karlsson og Borg (2017) bruker Michel Foucault sitt perspektiv på makt (Foucault, 2003), og grunnleggende for Foucault (2003) er tolkning om at maktrelasjoner finnes overalt, og er i seg selv verken positivt eller negativt. I Recovery forsvinner ikke maktrelasjonene selv om både bruker og veileder har de beste intensjoner. I en situasjon hvor det eksisterer en fagperson og en som søker hjelp, vil det alltid finnes en skjev maktfordeling hvor makten vil ligge hos fagpersonen. Det bør samarbeides om å utvikle en felles forståelse og fremgangsmåte i relasjonen. Det bør stilles spørsmål som: Hva er viktig for deg? Hva hindrer deg? Hva er dine mål? Hva er vanskelig rundt deg? Dette bør ikke gjøres av fagperson for å plassere personen som trenger hjelp i en konkret avdeling eller til et spesielt program, men for å sammen finne ut hvilke muligheter personen som trenger hjelp har, og hvordan det kan legges til rette for disse behovene.

«Recovery er det arbeidet personen gjør alene eller sammen med andre for å oppleve og skape mening i eget liv» Karlsson og Borg (2017, s. 11). Recovery er en teori som setter personen i fokus, og fremmer at endring må komme som følge av et indre ønske fra personen selv. Teorien er på den måten normativ ved at den tar utgangspunkt i dette menneskesynet og fremmes metoder via denne tilnærmingen. Teorien vil i denne oppgaven bli brukt som en tilnærming til å forstå brukerne i tiltaket, og bli sett i sammenheng med psykiske utfordringer og utforming av tiltaket.

En Recovery-prosess pågår kontinuerlig og har som mål at den enkelte føler utvikling i form av endring eller godtakelse av situasjonen slik den er, og opplever et meningsfylt liv med de begrensningene problemet medbringer. Karlsson og Borg (2017) legger frem fire sentrale punkter i forståelsen av Recovery:

1. Jeg har best kunnskap om hva som er til hjelp for meg
2. Jeg må lede an i arbeidet om Recovery
3. Jeg vil kunne velge å leve et annerledes liv enn flertallet
4. Arbeid, bolig, aktivitet, penger, utdanning, lokalmiljø, storsamfunnet, venner og familie er viktige bidrag i min Recovery-prosess (Karlsson & Borg, 2017, s. 11)

Recovery må ikke sees på som en reise på veien mot «det normale», snarer tvert imot – personers mål er ulike, og det bør derfor åpnes for ulike veier å komme dit. Karlsson og Borg (2017) forstår modellen slik den er anvendt i dag, som noe nytt. Det nye er at modellen bare kan utvikles ved å se en sammenheng mellom personen som ønsker Recovery, fagpersoner og de tjenestene som tilbys og utvikles. Siden det er en personlig prosess, skal personen i Recovery få alternativet ved å enten samarbeide med en fagperson, eller en person som har vært i samme situasjon selv. I praksis betyr det at det vil være både en person med erfaring fra for eksempel depresjon og en fagutdannet tilgjengelig for en person som opplever depresjon. Dette er fordi den erfaringsbaserte kunnskapen disse personene har, må ses på som likeverdig med den erfaringen en fagutdannet person har.

For å oppleve progresjon er det for personer i Recovery viktig å oppleve mulighet til å ta egne valg, oppleve et fellesskap samt mulighet for deltakelse på sosiale arenaer. For selv om endringen må skje på brukerens premisser og individuelt, viser erfaring at det er nødvendig med støtte fra omverden for å oppnå progresjon. Recoveryorientert samarbeid «rettes mot å identifisere og bygge på personens talenter, styrker, kompetanse og ressurser» (Karlsson & Borg, 2017, s. 100).

Flere kommuner i Norge anvender Recovery metoden i større eller mindre grad i sine avdelinger. Et eksempel er Sandnes kommune som har etablert Mestringsenheten, hvor Recoveryperspektivet er grunnlaget for hele den psykiske helse- og rustjenesten. De har jobbet med å endre fokus fra å snakke om problemene brukerne har, til heller å spørre «hva fungerer for deg?». Andre steder som har benyttet modellen er i Recoveryverksteder i Asker hvor det er etablert sosiale møtegrupper for å utvikle vennskap. Av å lytte til erfaringene brukerne selv har, har det kommet frem at det er vanskelig å oppsøke sosiale steder alene, og mange blir sittende hjemme. Gruppene møtes på ulike steder, og drar på kino, kafé og organiserer julebord (Karlsson & Borg, 2017). Flere steder er det laget en oversikt over

kommunens eller området's sosiale tilbud som ligger tilgjengelig på internett. Dette er eksempler på hvordan man kan skape sosial tilhørighet og opplevd felleskap hos brukerne som er i en Recovery-prosess. Tilnærmingen gir oppgaven et utgangspunkt for å diskutere hvordan man gjennom Aquarama-prosjektet kan forstå og avdekke barrierer for deltakelse og utvikle et tilbud som er bedre tilpasset målgruppen ved å sette brukerne i fokus og la de få valgmuligheter.

3.1.3 Selvdetermineringsteori – motivert intervju

En annen tilnærming til brukerne er selvdetermineringsteorien (Deci, Koestner, Ryan & Eisenberg, 1999). Til sammenligning med Recovery-tenkningen som kan være en lang (evig) prosess med brukers selvutvikling, setter motivert intervju fokus på motivasjon for deltakelse gjennom gitte kriterier. Selvdetermineringsteori (SDT) er en motivasjonsteori som forutsetter at indre motivasjon først er til stede når de psykologiske behovene for autonomi, tilstrekkelig kompetanse og behov for anerkjennelse er dekt (Deci et al., 1999). Deci et al. (1999) avdekker i sin undersøkelse at organisasjoner som benytter belønninger som for eksempel lønn⁵ for å motivere sine ansatte, vil på lang sikt oppleve en motsatt effekt hvor de blir mindre motivert. Anbefalingene videre bygger derfor på å støtte den indre motivasjonen i større grad ved hjelp av løsrivelse, frigjøring og selvbestemmelse for individet. Løsrivelse handler om i hvilken grad individet opplever å få bestemme over seg selv, og motivasjonsfaktoren tilstrekkelig kompetanse handler om at individet opplever å ha nok kompetanse til å gjennomføre en handling eller arbeidsoppgave. Den siste faktoren som er behovet for anerkjennelse handler om at individet trenger å føle seg sett og bidraget blir verdsatt (Deci et al., 1999).

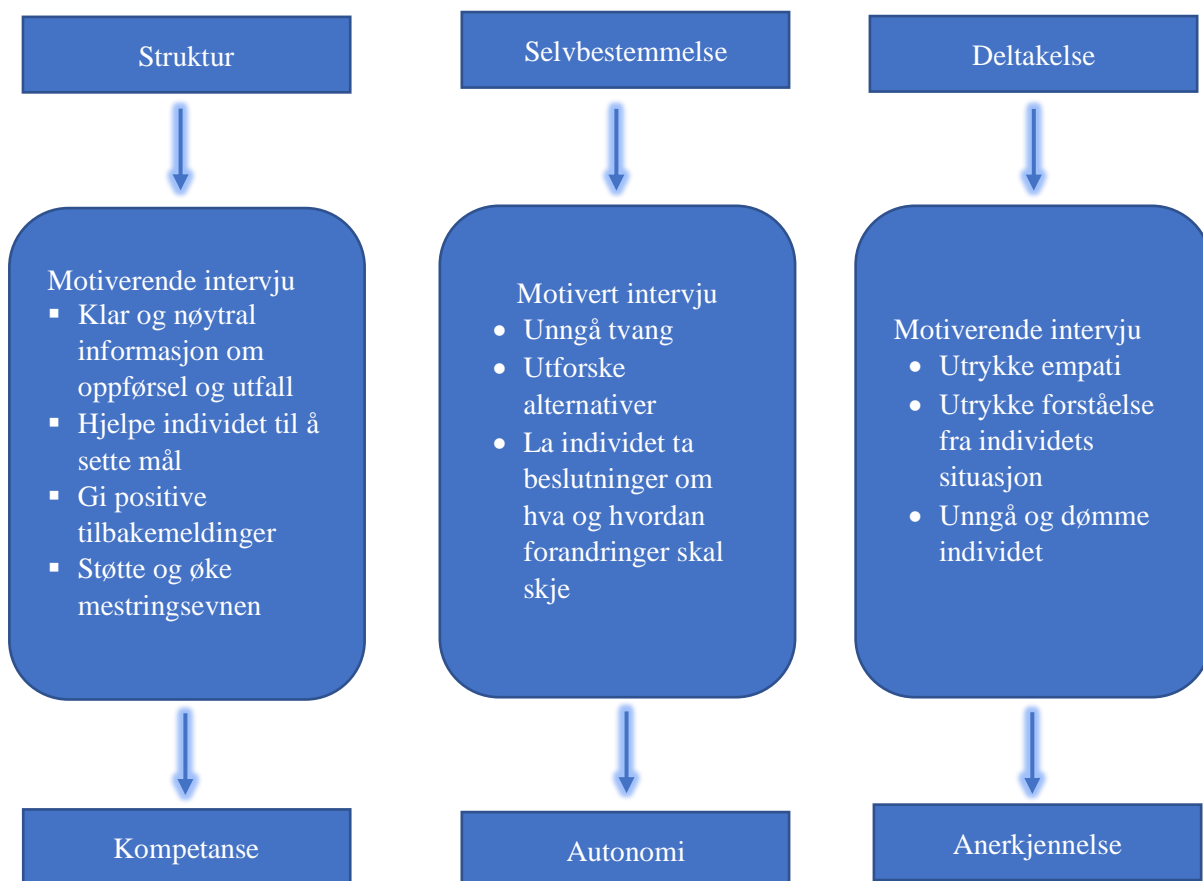
Innen selvdetermineringsteori finnes teorien om motivert intervju som dekker alle de tre kriteriene for motivasjon: autonomi, tilstrekkelig kompetanse og behov for anerkjennelse (Markland, Ryan, Tobin & Rollnick, 2005). Motivasjonsintervjuer har blitt utbredt for å fremme selvmotivert atferdsendring, men mangler ifølge Markland et al. (2005) et teoretisk rammeverk. Via en kobling mellom selvdetermineringsteori og motiverende intervju kan dette rammeverket oppstå og gi mening. Motiverende intervju vil legge til rette for at menneskers

⁵ Som er en ytre motivasjonsfaktor, for utvidet informasjon om indre og ytre motivasjon se for eksempel Diseth (2019).

medfødte ønske om personlig vekst i en følelse av et felleskap vil finne sted. Med andre ord fører motivasjonsintervjuer til at individet endrer atferd etter eget ønske for å komme mer på bølgelengde med egne mål, verdier og selvfølelse. Motiverende intervju legger til grunn at individet må oppleve struktur, selvbestemmelse og deltakelse for å oppnå dette. Figuren under viser hvordan de tre prinsippene for teori om motiverende intervju kan overføres til selvdetermineringsteoriens tre prinsipper og denne rammen for hva som skal til for å oppleve indre motivasjon.

Tabell 4

Sammenhengen mellom motiverende intervju og selvdetermineringsteori.



(Egen oversettelse fra Markland et al.,

2005)

Modellen viser for det første hvordan tilstrekkelig kompetanse oppnås gjennom struktur.

Individet må oppleve å ha god nok kompetanse om den handlingen eller arbeidsoppgaven som

skal gjennomføres. Dette skjer i motiverende intervjuer blant annet gjennom klar og tydelig informasjon og ved å gi støtte. Modellen viser for det andre at autonomi fremmes ved å unngå konfrontasjoner og tvang ved å la individet undersøke alternativer for atferd selv. På den måten kan individet sammenligne seg selv før og etter endring, og motivere seg selv ved å velge en bedre utgave av seg selv. Den siste faktoren i motiverende intervju er behovet for å tilrettelegge ved at individet opplever at rådgiver uttrykker varme og empati istedenfor kritikk. Det er viktig at individet ikke føler seg presset, og at ønsket om endring eller handling kommer fra et indre (Markland et al., 2005).

Teorien viser hvordan man med fokus på motiverende intervju kan bidra til at den enkelte oppnår indre motivasjon for å gjennomføre en endring eller en aktivitet. Teorien gir et rammeverk for å diskutere hvordan tilbud kan legges opp og hvordan disse behovene må innfris.

3.1.4 Oppsummering av teoretiske perspektiver på brukerne

Den første delen av kapittel 3 *Teoretisk tilnærming* omhandler som det nå har blitt presentert om brukerperspektiv. I første del ble tidligere forskning presentert, og relevansen av hver studie begrunnet. Hver av disse ses i sammenheng med funn fra empiri og analyse i denne oppgaven. Teori om Recovery og selvdetermineringsteori er teorier som setter brukermedvirkning i fokus for utvikling av tiltak, og som handler om hvorfor og hvordan brukerne kan oppleve motivasjon for å gjennomføre en handling eller aktivitet.

3.2 Teoretisk perspektiv på det praktiske i tiltaket

I denne delen vil fokuset rettes mer mot organiseringen av tiltaket, og hvordan ulike teorier stiller seg til dette. Med organisering menes i denne sammenheng hvordan tiltaket er distribuert til de ulike organisasjonene, og hvordan samspillet mellom konsulent og bruker oppleves og praktisk utføres. Dette kan for eksempel omhandle i hvilken grad informasjon blir gitt, og hva konsulentene som deler ut billetter vet om brukerne som mottar disse. Fordi jeg ikke lykkes i å finne en teori som omhandler hvordan dette tiltaket kan legges til dette på en bedre måte annet enn via metodene allerede presentert, vil kapitlet bestå av tre mindre teorier som på hver sin måte har et bidrag til utviklingen av tiltaket. Kapitlet vil bli startet

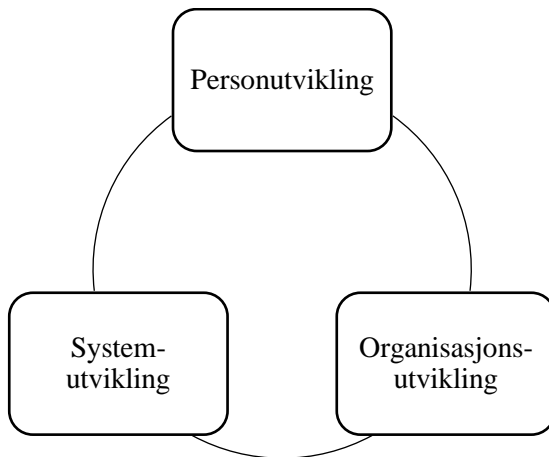
med å presentere teorien om målrettet prosjektstyring (Andersen, Grude & Haug, 2016), før neste del teori går med konkret på verktøy for å lage et grunnlag for å evaluere prosjekter (Sverdrup, 2002). Teoriene blir sett i sammenheng med at det for det første ikke er utviklet det Andersen et al. (2016) vil kalle helhetlige mål, og at det for det andre er vanskelig å evaluere et prosjekt som ikke har konkrete målsettinger, såkalte «evalueringskriterier» (Sverdrup, 2002). Den siste teorien om iverksettingsteori viser hvordan studien er en studie av iverksetting og hvordan oppgaven analyseres ut fra teori om backward-mapping, hvor utgangspunktet er utfordringen eller ønsket av bruker, og tiltaket bør være et resultat av nettopp det (Kjellberg & Reitan, 1995).

3.2.1 Målrettet prosjektstyring – helhetlige mål

Det unike ved Andersen et al. (2016) sitt fokus på prosjekter er det de kaller PSO-prosjekter. PSO er forkortelse for person-, system- og organisasjonsutvikling. Budskapet bygger på en forståelse av at alle prosjekter bør ha definerte mål innenfor disse tre retningene for å unngå negative virkninger for mennesker og organisasjoner. Behovet for disse defineringene kommer fra at i mange prosjekter har det vært for mye fokus på systemdelen (det tekniske), mens organisasjons- og person-faktorene har blitt oversett slik at menneskene som skal bruke tjenesten eller måleresultatet blir tilsidesatt. Det tekniske ved modellen er det konkrete man kan ta og føle på. Modellen under viser hvordan disse tre bør sees i sammenheng til hverandre (Andersen et al., 2016, s. 9-12).

Figur 1

PSO-prosjektets sammenheng



(Fra Andersen, E. S., Grude, K. V. & Haug, T. (2016). Målrettet prosjektstyring (7. utg.). Oslo: NKI forlag, s. 13)

Modellen viser at de tre faktorene henger sammen og påvirkes av hverandre. Belønningen for å legge ned litt ekstra innsats i å utvikle helhetlige mål vil ifølge Andersen et al. (2016) være at man får en bredere perspektiv på hva prosjektet dreier seg om, og får et reflektert forhold til konsekvenser og muligheter på alle disse tre områdene. Et eksempel som viser PSO-målsetting vil være et prosjekt med et overordnet mål å forbedre kollektivtransporttilbudet i en region. De tekniske målene kunne da vært 1. hyppigere togavganger. Det organisasjonsmessige målet kunne vært representert gjennom et bedre regionalt samarbeid mellom kommune og togselskaper, og det personmessige målet kunne vært å endre folks holdninger til kollektivtransport (Andersen et al., 2016, s. 48). Et dårlig fundament for prosjektet (som består av disse tre delene) er også en av fallgruvene Andersen et al. (2016) identifiserer. Under presenteres stegene for å utarbeide et solid fundament for prosjektet for å unngå fallgruver.

Formål og mål

Her trekkes forankringen av målet frem som en viktig suksessfaktor. I offentlige prosjekter vil det være nødvendig å definere formålet eller behovet samfunnet har, og ta for seg en utfordring av gangen. Andersen et al. (2016) mener at et mål må være beskrevet på en slik måte at det er mulig å svare enten ja eller nei på om det er nådd ved prosjektets slutt.

Siden et prosjekt foregår innenfor en ofte satt tidsperiode, er det fullt mulig å nå prosjektets mål, men ikke formål. Dette fordi formålsrealiseringen foregår også etter prosjektets slutt, og skiller seg på den måten fra prosjektets mål. Prosjektets formål vil være den ønskede fremtidige situasjonen til organisasjonen, som prosjektet skal bidra til å nå. Det er ifølge Andersen et al. (2016) ikke anbefalt å ha en aktivitet som et mål. Dette fordi det vil være forskjell på å delta på for eksempel en aktivitet, og det å oppnå læringsutbytte av den aktiviteten. Mål bør derfor være konkretisert i måloppnåelsen. Det er helt vanlig å ha flere hovedmål for prosjektet, med tilhørende delmål. Det er altså et mål i seg selv at det er en balanse mellom det tekniske som skal lages, opplæring av bruker i prosjektet og grad av påvirkningskraft fra brukere (Andersen et al., 2016, s. 13-14).

Formålstruktur

Når mål og formål er definert kan man gå over til neste fase for å lage et godt fundament. Ved å benytte en målstruktur vil flere sider av prosjektet belyses på en tydeligere måte. Det kan bygges opp som en hierarkisk figur hvor målet er på toppen, og PSO-målene under etterfulgt av egne mål. Dette er et viktig verktøy for å nå formålet med prosjektet, og det bør utarbeides konkrete ansvarsområder og oppgaver. På denne måten blir det også lettere å definere hva prosjektet ikke skal dreie seg om, og hvor mye hver av oppgavene skal vektlegges. Et stort prosjekt får mange underpunkter som igjen fører til oppgaver som krever ulik kompetanse, og prosjektet må kanskje hente inn ekstern kompetanse for å få gjennomført alle oppgavene. Via denne kartleggingen oppnår man også en felles forståelse av hva prosjektet skal innebære.

Interessenter

En av hovedgrunnene til at interessenter må identifiseres er for å få et utgangspunkt for å vite hvem som skal få informasjon om hva til ulike tider. Ulike interessenter som jobber i eller med prosjektet kan ifølge Andersen et al. (2016) representere det han kaller en koalisjon av interessenter. Videre beskrives det at koalisjonen som består av individer bør være grunnlaget for å skape noe sammen (Andersen et al., 2016, s. 54). Koalisjonen vil hver for seg i en interessentanalyse beskrive hva de ønsker ut av prosjektet, det bør identifiseres hva de kan forvente å få tilbake, og hvor i prosjektet det er behov for individene. Dette for å synliggjøre forholdet mellom innsats og utbytte.

Mandat og ansvar i prosjekter

De siste stegene mot å utarbeide et godt fundament for prosjektet er å utarbeide et prosjektmandat med følgende ansvarsoversikt. Andersen et al. (2016) ser på prosjektmandatet som en nødvendig oppsummering av fundamentet prosjektet bygger på, som må utarbeides gjennom analyse og diskusjon. Her anbefales det blant annet at prosjektets navn, prosjekteier, hvem som skal gjøre hva, begrensninger, økonomi, målet med mer identifiseres og utgjør, enn det som blir kalt et prosjektmandat⁶.

Gjennom målrettet prosjektstyringsteori har det nå blitt presentert hvordan og hvorfor det er viktig å utforme mål via PSO-tenkningen (person-, system- og organisasjonsutvikling). Teorien har også vist hvordan et prosjekt via stegene vist over kan utarbeide et prosjektmandat, og hvordan mangel på dette øker sannsynligheten for et mislykket prosjekt (Andersen et al., 2016). Denne teorien er blitt presentert for å gi et rammeverk på operasjonaliseringen av de uformelle linjene i prosjektet.

3.2.2 Evalueringsteori – evalueringskriterier

Teorien om evalueringskriterier er den andre som benyttes i analysen av organiseringen av Aquarama-prosjektet. I tillegg til å ha kriterier å sammenligne med, er det hensiktsmessig å benytte iverksettingsteori for å vurdere prosjektets gjennomføring og virkeliggjøring. Jeg vil undersøke hvilke kriterier som ligger til grunn for prosjektet, og hvordan evalueringskriterier kan være nyttig i dette prosjektet.

Aller først vil det argumenteres for at denne oppgaven i seg selv er en evalueringsstudie ved bruk av tilnærmingen til Andersen et al. (2016). Det er valgt å bruke begrepet «evaluering» om og i studien, og dette støttes opp av teorien som sier at evalueringer kan benyttes på alt som det kan settes verdi på, endres eller påvirkes (Andersen et al., 2016; Sverdrup, 2002). Relevante eksempler på dette er evalueringer av mål, virkninger, utvikling, implementering og prosesser. Målsetningen for evalueringsteori beskrives av Sverdrup (2002) slik: «Innenfor den anvendte samfunnsforskningen er evalueringsforskning et område som

⁶ Nærmere beskrivelse finnes i Andersen et al. (2016).

både er opptatt av å utrede virkninger av ulike type tiltak og å påvirke, endre eller beskrive prosesser» (Sverdrup, 2002, s. 19). Evaluering kan bli brukt for å måle graden av måloppnåelse, men kan også brukes til å påvirke prosesser gjennom evalueringen. Beskrivelsen over passer til denne oppgaven som skal utrede virkning av et valgt tiltak og evaluere prosessen på en så god måte som mulig.

Evalueringkriterier

I følge Sverdrup (2002, s. 89-100) er det nyttig å lage evalueringkriterier for å ha et sammenligningsgrunnlag mellom før en endring har funnet sted, og etter endringen er implementert. Evalueringkriterier gjør det lettere å sammenligne ønskede mål, og faktisk måloppnåelse, gjennom å beskrive hva som skal måles. Selv om det er ønskelig å lage slike kriterier før igangsetting, kan det også lages slike etter et tiltak er gjennomført. Dersom tiltaket har flere delmål og ulike aktører som er involvert kan det bli vanskelig å konkretisere disse kriteriene. Ofte kan resultatet komme av et kompromiss mellom ulike aktører, og det kan hende evalueringkriteriene må endres underveis for å tilpasses prosessen. Det er derfor en viktig oppgave å definere hvilke kriterier som skal sammenlignes og hvordan. Den enkleste måten å utarbeide evalueringkriterier på er å lage relativt enkle mål. Det kan for eksempel være antall prosent av målgruppen som har endret atferd eller handlet etter en bestemt måte som er ønskelig. Mål som er mer skjønnsmessige blir vanskeligere å utforme og måle. Begreper som «størst mulig andel», «redusere» eller «flest mulig» gjør det vanskelig å sammenligne resultatene med evalueringkriteriene, og videre sammenligne ulike tiltak. Det å finne felles dimensjoner og tiltak er derfor avgjørende for å kunne si om tiltaket har vært vellykket eller ikke. I tilfeller hvor det ikke er data fra før-situasjon kan dette også være en utfordring. Kan det være slik at et tiltak er vellykket til tross for at det kun har nådd halvparten av målene sine? Det blir vanskelig å vurdere hva som skal være kriteriene, og det blir viktigere å gjennomføre fasene så nøyaktig og eksplisitt som mulig.

For at tiltaket skal være etterprøvbart er det viktig som i all annen forskning at innholdet i tiltaket og evalueringkriteriene presiseres. Det er også viktig med hensyn til brukerne at man kan forklare hva som faktisk måles. Det kan tenkes at noen brukere ikke er fornøyd med et tiltak som har oppnådd sine evalueringkriterier og derav mål, og da er det viktig å kunne vise til hva konklusjonen bygger på. For eksempel hvis et tiltak har som mål å rekruttere flere studenter til Universitetet i Agder ved å markedsføre seg i ulike deler av

landet, kan tiltaket være vellykket dersom man året etter har fått et høyere antall studenter, selv om det fortsatt finnes studenter på helt andre steder av landet som fortsatt ikke har hørt om utdanningsinstitusjonen og som føler at universitetet har markedsført seg dårlig.

3.2.3 Iverksettingsteori – backward mapping

«Å iverksette er både å gjennomføre og å virkeliggjøre» (Kjellberg & Reitan, 1995, s. 132)

I Aquarama-prosjektet som evalueres i denne oppgaven vil iverksettingen både bestå av å gjennomføre tiltaket og å virkeliggjøre en tjeneste eller et besøk. Sitatet viser til omfanget av iverksetting, og at det handler om mer enn å gjennomføre et program eller en rutine - man skal også virkeliggjøre en opplevelse. Iverksetting som begrep kan tolkes på ulike måter, og Kjellberg og Reitan (1995) presenterer to av diskusjonene om begrepet. Den første er diskusjonen som går ut på å definere når en iverksettingsprosess starter og slutter. Der noen mener at det *må finnes et startpunkt*, mener andre at det er en *kontinuerlig prosess* som ikke har like klare avgrensninger. I Aquarama-prosjektet har det vært en tydelig tidsramme på fire år hvor det er bevilget en gitt sum med økonomiske ressurser og hvor gratisbillettene gjelder. Den andre diskusjonen går ut på om iverksetting faktisk er synonymt med å evaluere resultater av offentlige tiltak, og om det i realiteten finnes forskjell på iverksettingsstudier og implementeringsstudier. Igjen finnes det ulike synspunkter, og mens noen mener at man ikke kan vurdere et tiltak uten å ta med gjennomføringen av det, mener andre at det må være mulig å se på selve gjennomføringen uten å ta resultatet med i betraktningen (Kjellberg & Reitan, 1995). I evalueringen av Aquarama-prosjektet ville det vært vanskelig å vurdere resultatet uten å se på gjennomføringen, siden det er i dette leddet man ser etter feil eller mangler ved dagens tilbud. Det kunne eventuelt heller vært aktuelt å evaluere gjennomføringen uten å ta med resultatet, hvor man da kunne vurdert prosjektets innhold og organisering heller enn resultat. I denne oppgaven benyttes en blanding av disse to forståelsene, hvor resultatet har vært den utløsende faktor for ønsket om en evaluering av gjennomføringen.

Proessorientert tilnærming tar i betraktning innflytelse fra laveste nivå, dvs. de som arbeider til daglig i endringen eller med tiltaket. Istedenfor å fokusere på de store formelle strukturene fra overordnet nivå, fokuseres det på mindre uformelle prosesser,

brukerorientering og et fravær av hierarkisk struktur. I prosessorientert tilnærming legges det vekt på et «lokalt skjønn», og jo mer av dette, jo større er sannsynligheten for at endringen som innføres vil lykkes. Modellen blir ofte referert til som «nedenfra-opp» eller på engelsk «bottom-up». Denne oppgaven har nettopp en slik tilnærming ved å sette brukerne i fokus for evaluering. Tilnærmingen til Aquarama-prosjektet i dag er organisert gjennom den mer typiske beslutningsorienterte «top-down» teorien, hvor beslutninger er tatt på toppen av hierarkiet, både med tanke på hvilket tiltak som skal tilbys og hvem som er målgruppen for tilbudet. Under presenteres et av bidragene som har hatt særlig betydning for prosessorientert tilnærming. Teorien gir et operasjonelt rammeverk for å diskutere organiseringen av tiltaket slik det fremstår i dag.

Backward-mapping

Den første teorien som har hatt særlig betydning for iverksetting er teorien om kartlegging enten fremover eller bakover. Teorien er utviklet av Richard Elmore og bygger på en *reversibel logikk* (Elmore, 1979) som setter fokus på at politikere bør tenke mer på hvordan deres avgjørelser kan bli implementert før de setter i gang tiltak. Det stilles også spørsmålstegn ved om klare ansvarsområder og definerte mål i det hele tatt øker sjansen for å oppnå ønsket mål. Teorien kom som et resultat fra hans arbeid med sysselsettingstiltak i USA hvor han identifiserer to måter å gjøre iverksettingsanalyser: enten med utgangspunkt i startpunktet hvor et tiltak bestemmes (fremover), eller med utgangspunkt i beslutningstakerne som utøver en endring (bakover).

Etter mange studier som viste at iverksettingsstudier som blir gjort på den tradisjonelle måten (fremover) hadde vist liten grad av gjennomføring, fant Elmore ut at hvis tiltaket skal være vellykket må evalueringen starte på «bunn» (også plassert i siste ledd i den tradisjonelle kjeden). Siste ledd blir derfor å tilpasse politikktutformingen til det tiltaket som ville gi best effekt. Kartleggingen bakover gir brukeren en sentral rolle i utformingen av tiltaket, noe som er helt motsatt av ovenfra-ned perspektivet. Kompetansen og det lokale engasjementet fra brukerne utgjør derfor et viktig bidrag i utformingen, og det er erfaringene som kan tas med i utformingen av neste tiltak som er i fokus – i større grad enn oppnåelse av det enkelte tiltaket i seg selv. Teorien har blitt lagt merke til internasjonalt, og omtales blant annet i Kjellberg og Reitan (1995): «Med sitt åpenbare desentraliserte engasjement, åpner han for synet på iverksetting som en stadig vekselvirkning mellom utformingen av tiltak og erfaringer i

gjennomføringen av dem» (Kjellberg & Reitan, 1995, s. 155). Beskrivelsen trekker frem poenget med desentralisering og at det hele blir en form for læringsprosess. Backward-mapping benyttes i denne oppgaven da analysen starter på «laveste» nivå (hos brukeren selv) og via analysen prøver å avdekke hvordan organiseringen og operasjonaliseringen av tiltaket kan utformes til å passe familienes behov og ønsker.

I dette kapitlet har det teoretiske rammeverket blitt presentert. Den første delen har vært en sammensetting av ulike brukerperspektiver, og den andre delen om organisering av tilbudet. I det følgende vil undersøkelsens metode og design presenteres.

4 UNDERSØKELSENS METODE OG DESIGN

«Det kan ligge mange ulike hensikter bak en empirisk undersøkelse, men et fellespunkt er at alle undersøkelser har til hensikt å fremskaffe kunnskap» (D. I. Jacobsen, 2005, s. 14)

Som sitatet oppsummerer handler det i empiriske undersøkelser om å fremskaffe ny kunnskap. Det er forsøkt å velge det designet og den fremgangsmåten som best mulig vil føre frem til ny kunnskap i oppgaven. I dette kapitlet vil det redegjøres for valg og hensyn gjort i undersøkelsesopplegget i oppgaven. Dette inkluderer blant annet hvordan data er samlet inn, hvem informantene er og hvilke vurderinger som er gjort i forbindelse med kvalitet på undersøkelsen. Kapitlet vil til slutt avsluttes med en kort beskrivelse av hvordan empiri er håndtert.

I det praktiske aspektet i denne oppgaven må det også gjentas at oppgaven er gjennomført på oppdrag fra leder for prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst⁷. Det betyr at det spesielt i startfasen av oppgavens utforming var nødvendig med kontakt med oppdragsgiver for å være sikker på at forskningen tilfredsstillende nyttegraden. Dette uten at resultatene av forskningen påvirkes av eventuelle ønsker fra oppdragsgiver. Anvendt forskning, slik som denne oppgaven, kjennetegnes av en umiddelbar nytteverdi. Målet er ikke å videreutvikle en teori, men funnene ønsker å være anvendbare relativt med en gang. Det er viktig å minne om at en tverrsnittstudie som dette er, kun vil være gyldig for det tidspunktet undersøkelsen er gjennomført på, og man kan aldri være sikre på at resultatene gjelder utover den aktuelle perioden som er forsket på.

Prosjektet ble vurdert som meldepliktig av NSD, og undersøkelsesopplegget ble godkjent.

4.1 Undersøkelsesopplegget

I denne undersøkelsen representerer Aquarama-prosjektet en casestudie. Blant forskere har det vært en del diskusjon om hvordan et case skal defineres. Den dominerende

⁷ Se mer informasjon om prosjektet under kapittel 2.1 *Nye Mønstre – Trygg Oppvekst – en kort introduksjon*

oppfatningen er likevel at et case er en studie som består av en eller noen færre undersøkelsesenheter (D. I. Jacobsen, 2005). I denne oppgaven består caseenhetene av representanter fra ulike organisasjoner som er med i Aquarama-prosjektet. Cirka halvparten av informantene er ledere med ansvar for hvordan gratisbillettene forvaltes i sin organisasjon (og er selv med på dette), og den andre halvparten arbeider med forvaltningen av gratisbillettene enten fra et overordnet perspektiv eller på et lavere nivå uten lederansvar. En av informantene arbeider ikke i prosjektet, men forsker blant annet på barn i lavinntektsfamilier og har sin relevans derfra.

For å besvare problemstillingen var det nødvendig med detaljerte beskrivelser fra informantene. Spørsmålet jeg da sto ovenfor var: Hvilket design vil gi meg dette? Problemstillingen legger allerede føringer for valget mellom enten ekstensiv design på den ene siden, eller intensiv design på den andre siden. Siden problemstillingen åpner opp for å avdekke flere ukjente variabler ved å gå i dybden på et få antall enheter, ble det naturlig å velge et intensivt design. Intensivt design kjennetegnes av et forsøk på å få frem en så helhetlig beskrivelse som mulig av et fenomen, gjennom den enkeltes forståelse og fortolkning av fenomenet (D. I. Jacobsen, 2005). Designet ble også valgt på bakgrunn av ønsket om å «avdekke» noe som foreløpig er ukjent. På bakgrunn av disse ønskene og beslutningene er kvalitativ metode det som vil passe best til å besvare problemstillingen.

Høsten 2018 startet fordypningen i lavinntekt, ledelse, organisering og koordinering. For å få en større forståelse av oppgavens tema var det nødvendig å først få oversikt over eksisterende forskning og lignende undersøkelser. Noen av disse ble presentert i kapittel 3.1.1 *Tidligere forskning på brukerne av offentlig tiltak for lavinntektsfamilier*. Fokuset var da på sekundær kilder, da nettopp tolkningene kunne lære meg om lignende tiltak (D. I. Jacobsen, 2005). Effekten av tiltaket vil ikke bli analysert.

Opgavens data vil bygge på intervjuer med både frivillige organisasjoner og kommunale aktører som tilbyr enten gratisbilletter, årskort, klippekort eller ulike kurs. En av informantene er ikke med i prosjektet men har særlig kunnskap om familier i lavinntekt. Datamaterialet begrenser seg derfor ikke til evaluering på bakgrunn av kun aktører som deler ut enkeltbilletter, men også fra andre organisasjoner som tilbyr for eksempel svømmekurs. Dette har vært nødvendig for å kunne sammenligne de ulike måtene for oppfølging og utfall på. Siden det ikke eksisterer datamateriale på hvem som benytter seg av billettene og ikke, vil

det være utfordrende å vite med sikkerhet at de som er intervjuet er et representativt utvalg. Dette legger begrensninger for troverdigheten til innsamling av data fra informanter. Det er helt klart knyttet utfordringer ved å definere konkrete avgjørende kriterier for deltakelse når det er uklart hvem familier som benytter tilbudet og ikke gjør det. Det er derfor benyttet intensiv intervjuundersøkelse, mer om dette i kapittel 4.2 *Utvalg av informanter*. For denne studien betyr det overnevnte at det er begrensede muligheter til å slå fast direkte sammenheng mellom deltakelse og barrierer. Dette bildet er for komplekst til å kunne gi ett svar på det, og flere elementer vil komplimentere hverandre i et forsøk på å gi et utfyllende bilde av virkeligheten.

4.2 Utvalg av informanter

Med problemstillingen i tankene var det to grupper som var spesielt interessante som informanter. Det var for det første mennesker og systemene rundt familiene i lavinntekt, og for det andre familiene selv. Det var tidlig klart for meg at det å intervju lavinntektsfamiliene om hvorfor de ikke benyttet gratis inngangsbilletter, ville by på visse etiske og praktiske utfordringer. En av de største utfordringene med å evaluere Aquarama-prosjektet er nettopp det at man ikke vet med sikkerhet hvem alle familier som mottar billetter er. Dette vanskeliggjør også arbeidet med å finne relevante familier som representerer resten av gruppen som har mottatt ubenyttede billetter. Det har vært et viktig poeng å få tak i de «riktige» informantene, spesielt siden mange av temaene som er knyttet til lavinntekt, slik som for eksempel psykisk helse, dårlig økonomi eller brutte familierelasjoner kan være utfordrende å snakke om. Jeg har ingen grunn til å tro at representanter fra lavinntektsfamiliene bevisst ville oppgitt uærlig eller uriktig informasjon, men ønsket heller ikke å sette de eller meg selv i en situasjon jeg ikke er kvalifisert for å håndtere (D. I. Jacobsen, 2005, s. 170). Siden jeg derfor har valgt vekk å intervju mottakerne av tilbudet, kan jeg ikke utelukke at jeg ikke har gått glipp av viktig informasjon og innsikt i deres hverdag. Dette er en svakhet ved oppgaven. Siden det ikke var aktuelt å intervju familiene i lavinntekt selv, har jeg valgt å intervju personer de har kontakt med i Aquarama-prosjektet.

I utvelgelse av informanter har et av kriteriene vært at informantene må være i kontakt med lavinntektsfamiliene, eller ha særlig kunnskap om lavinntektsfamilier. Alle som er

intervjuet i forbindelse med denne oppgaven har med andre ord lang fartstid med familier i lavinntekt. I tillegg til informanter fra organisasjonene i Aquarama-prosjektet har det også som tidligere nevnt blitt intervjuet en forsker som har lang erfaring med lavinntektsfamilier og fattigdomsproblematikk. Denne personen ble kontaktet som et resultat av tips fra andre informanter, og relevansen knyttet til hvordan det er å leve i lavinntekt og hva tidligere forskning har avdekket. Jeg mener derfor at informantene som har bidratt i denne oppgaven har nok kunnskap til å kunne fange opp mye av det som skjer innad i familiene via verbal og non-verbal kommunikasjon og erfaring. I utvelgelsen av informanter var det også viktig at representantene hadde ulik grad av oppfølging og tilbydde ulike tjenester til familiene. Jeg valgte med dette å benytte breddekriteriet for informanter (D. I. Jacobsen, 2005). Jeg endte opp med et utvalg på 9 personer som representerer flere ulike organisasjoner, stillinger og tilbud de har til lavinntektsfamiliene.

Det er valgt å ikke oppgi hvor mange som er intervjuet fra hver organisasjon, og kommer heller ikke til å oppgi stillingstittel på informantene, da det kan gjøre noen informanter gjenkjennbare. Under presenteres organisasjoner hvor informantene er hentet fra, og hvordan de benytter enkeltbillettene i korte trekk. Prosjektleder er den eneste som ikke beholder sin anonymitet på grunn av stillingstittel.

Informantgruppe 1: NAV Kristiansand

Familiene som er med i prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst får en familiekoordinator som kan gi deltakerfamiliene tilgang til Aquarama Bad gjennom enkeltbilletter, klippekort eller årskort. De kan også sette familiene i kontakt med andre organisasjoner som tilbyr å dra til Aquarama Bad sammen i grupper dersom det er ledig plass. Familier i lavinntekt som ikke deltar i Nye Mønstre – Trygg Oppvekst kan også søke om enkeltbilletter ved å selv kontakte veileder eller saksbehandler i NAV. Dersom de får dette innvilget kan de hente sine billetter i luken på NAV, og har dermed ingen kontakt eller oppfølging i forkant eller etterkant av benyttelse av billettene.

Informantgruppe 2: Oppfølgingstjenesten i Kristiansand kommune

Oppfølgingstjenesten følger opp enkeltpersoner og familier som har utfordringer med psykisk helse og eller rus (Haugum, 2015). Sammen jobber oppfølgingstjenesten med bruker

for å gi de en positiv opplevelse av mestring. Oppfølgingstjenesten kan formidle billetter til lavinntektsfamilier som de er i kontakt med.

Informantgruppe 3: Blå Kors Kristiansand

Deres visjon er «*Med hjerte, kunnskap og kraft skaper Blå Kors muligheter for mestring og mening*» (Blå Kors, u.å.). I Kristiansand består Blå Kors av åtte ulike virksomheter, og en av disse er Barnas stasjon. På Barnas stasjon kan mødre og fedre komme alene eller i par, for å skape et sosialt nettverk og for å få veiledning i forhold til oppdragelse av barn eller andre utfordringer knyttet til livet som foreldre. Barnas stasjon er et lavterskeltilbud og billetter har her blitt brukt i grupper eller delt ut enkeltvis (Blå Kors, u.å.).

Informantgruppe 4: Kirkens ungdomsprosjekt (KUP)

Tjenesten tilbyr oppfølging i grupper og individuelt. Målgruppen er utsatte barn og unge, og unge mødre med barn. Deres fokus er på gode opplevelser, mestring og et sosialt felleskap (Kirkens ungdomsprosjekt, u.å.). Her har billetter blitt benyttet i forbindelse med kursdeltakelse eller delt ut enkeltvis.

Informant 5: Prosjektleder for Nye Mønstre – Trygg Oppvekst

Prosjektleder for Nye Mønstre – Trygg Oppvekst har også blitt intervjuet om det praktiske, samt egne erfaringer og tanker om prosjektet som helhet og gratisbilletter isolert. Prosjektleder koordinerer sammen med barnekoordinator i NAV hvor mange, og i hvilke organisasjoner billettene blir tildelt.

Informant 6: Ansatt og forsker ved Universitetet i Agder

Personen har lang erfaring fra blant annet forskning på barn- og unges oppvekst og levekår, herunder barnefattigdom og levekårsutfordringer.

4.3 Forberedelse og gjennomføring av datainnsamling

Ifølge D. I. Jacobsen (2005) kan man dele opp graden av struktur i et intervju fra veldig liten grad (som kjennetegnes av en samtale nesten uten mål og mening), til en høy grad av strukturering (som er på grensen til kvantitativ metode). Ifølge D. I. Jacobsen (2005) sin

inndeling kan graden av struktur i denne oppgavens intervjuer klassifiseres som en middels grad av strukturering. Dette fordi jeg på forhånd hadde lagd en intervjuguide med fast rekkefølge på spørsmålene, men valgte å stille åpne spørsmål som inviterte til dialog. Fordelen ved å legge opp til et middels strukturert intervju var at jeg fikk større grad av sammenlignbarhet uten å gå over til en kvantitativ metode (D. I. Jacobsen, 2005). For den ene informanten som var forsker var intervjuguiden utgangspunktet for samtalen, men ut i samtalen fløyt det mer over til lav grad av strukturering. Med utgangspunkt i en middels grad av strukturering ble det utarbeidet en intervjuguide for å sikre at jeg fikk svar på det jeg faktisk lurt på. Når jeg hadde laget ferdig intervjuguiden fikk jeg oppdragsgiver og veileder til å komme med tilbakemeldinger på denne før jeg startet intervjuene⁸.

Siden det i undersøkelser kan være vanskelig å få relevante informanter til å stille opp, sendte jeg ut invitasjon i november 2018 til intervju første halvdel av januar 2019. Til min glede ville alle jeg kontaktet bidra i undersøkelsen, og dermed var dato og klokkeslett satt. Metoden utviklet seg derfra til en snøballmetode hvor jeg fikk tips om forskeren fra Universitetet i Agder (D. I. Jacobsen, 2005). Siden jeg hadde satt som mål å være ferdig med intervjuene innen utgangen av januar, tok jeg fort kontakt med den aktuelle informanten og fikk gjennomført siste intervju i løpet av den siste uken i januar 2019.

Jeg kunne høre allerede i den første samtalen med informantene at de var motivert for å bidra til utvikling av mer kunnskap om dette temaet. En uke før jeg gikk i gang med datainnsamling sendte jeg ut påminnelse til hver enkelt, hvor jeg også informerte om noen av temaene vi skulle snakke om. Dette for at informantene skulle få mulighet til å reflektere rundt temaene før selve intervjuet. De fikk også informasjon om at dette kun var retningslinjer i intervjuet, og at de gjerne måtte komme med innspill underveis. Det går i underkant av seks måneder fra intervjuene ble gjennomført til oppgaven ferdigstilles og publiseres. Derfor har jeg ved to anledninger i etterkant av intervjuene sendt ut oppdatering på prosjektet og bedt om innspill på noen deler av oppgaven fra ulike informanter (D. I. Jacobsen, 2005).

Jeg har valgt å bruke åpent individuelt intervju fordi metoden passer godt til intervjuer hvor det interessante er den enkeltes refleksjoner, meninger og erfaringer (D. I. Jacobsen, 2005). Intervjuene ble gjennomført i separerte rom, med kun meg og informant/-er til stede.

⁸ Se intervjuguide i vedlegg 2

Jeg ønsket å intervju informantene i et miljø de var vant til å være i, og som ikke krevde for mye planlegging og tid fra deres side. På den måten fikk jeg også et inntrykk av miljøet og arbeidsplassene på de ulike lokasjonene. Kun ett intervju ble utført på de samme betingelsene på en cafe fordi informant ikke disponerte eget kontor. I intervjuene ble det benyttet båndopptaker, på bakgrunn av flere vurderinger: Jeg ønsket å være fri til å stille oppfølgingsspørsmål og at informanten skulle oppleve at jeg var «til stede» i samtalen. Det var også et viktig poeng at jeg senere ville ha større frihet til å sitere informantene riktig dersom jeg benyttet båndopptaker. Etter tips fra kontaktperson i prosjektet vurderte jeg sterkt å avslutte intervjuene med et felles gruppeintervju hvor informantene kunne diskutere problemstillingen i felleskap. Dette ville vært nyttig fordi informantene representerer ulike organisasjoner og på den måten kunne utfylle hverandre i en idemyldring. Etter hvert som flere intervjuer meldte seg, valgte jeg vekk dette på grunn av tidsomfanget og forpliktelsen fra informantens side dette ville medført. Dette ville også bydd på utfordringer angående anonymitet for de ulike informantene.

I selve intervjuet ble det innledningsvis snakket om hva som var hensikten med intervjuet og undersøkelsen, hvem intervjuer er og hvordan informasjon informanten gav ville bli anvendt i denne oppgaven. Videre ble det snakket om anonymitet og muligheten for informantene til å trekke seg uten negative konsekvenser når som helst i prosessen. Dette hadde de også fått informasjon om på forhånd via e-post. Varigheten på intervjuene var på mellom 35 og 60 minutter, noe som er innenfor en optimal tidsramme ifølge D. I. Jacobsen (2005, s. 149). Jeg ville på den ene siden at informantene skulle prate forholdsvis fritt rundt de temaene jeg spurte om, men var samtidig avhengig av å stille noenlunde de samme spørsmålene til de ulike informantene for å danne meg et sammenligningsgrunnlag i etterkant. Det var derfor viktig å følge opp de svarene som var interessante og prøve å unngå å bruke tid på de svarene som ikke kunne knyttes til tema. Anslått tidsperspektiv viste seg å være tilstrekkelig og alle informantene snakket ganske åpent og delte erfaringer fra tidligere prosjekter de hadde vært innblandet i eller på annen måte kjent til. Noen av informantene tipset om andre undersøkelser jeg kunne sjekke ut, og dette opplevde jeg som en nyttig digresjon.

4.4 Kvalitet i undersøkelsen

Som andre undersøkelser har også kvalitative metoder, og noen grunnleggende svakheter. Under forklares det hvordan disse er tatt høyde for i undersøkelsen (Grønmo, 2016; D. I. Jacobsen, 2005).

4.4.1 Er validitet og reliabilitet ivaretatt?

Validitet

Gyldigheten til en undersøkelse kan vurderes via intern-, eller ekstern validitet (D. I. Jacobsen, 2005, s. 214-217). På spørsmålet om intern gyldighet, handler det for det første om resultatene oppfattes som riktige (intern) og for det andre om funnene i undersøkelsen kan generaliseres (ekstern). I denne oppgaven har det vært et viktig poeng at undersøkelsen har en god intern gyldighet, det vil si at informantene kjenner seg igjen i empiri og konklusjoner som er dratt. Informantene har derfor fått mulighet til å gjennomgå og komme med tilbakemelding på kapittel om empiri som bygger på deres intervjuer. Som beskrevet i D. I. Jacobsen (2005) er den andre måten å bedre intern validitet på å måle sine egne resultater opp mot andres undersøkelser. Selv om informantene ikke bevisst trenger å oppgi ukorrekt informasjon har man en tendens til å presse virkeligheten inn i bestemte forutinntatte antakelser, og det vil være naivt å tro at dette ikke også gjelder for informanter til denne oppgaven. Dette vil påvirke hvordan informantene tolker virkeligheten, og på den måten kan oppgi informasjon som ikke er «riktig»⁹. Jeg har derfor også sett på andre undersøkelser som tar opp noe av de samme temaene som blir vurdert i denne oppgaven. Noen av disse er også anvendt i kapittel 3.1.1 *Tidligere forskning på brukerne av offentlige tiltak for lavinntektsfamilier*.

Et av målene med denne oppgaven er å oppnå en viss grad av overførbarhet til andre tiltak. I tillegg ønskes det en god overførbarhet mellom funnene og resten av de potensielle undersøkelsesenheter. Grunnen til at man ønsker å avdekke barrierer i Aquarama-prosjektet er nettopp for å kunne utvikle tilbud i fremtiden hvor disse er tatt hensyn til. Det er en svakhet med oppgaven at konklusjonen bygger på intervjuer fra bare 9 informanter, og at det finnes organisasjoner som har tilgang til gratisbilletter som ikke er intervjuet. En form for å øke

⁹ D. I. Jacobsen (2005) snakker om en *intersubjektivitet* istedenfor en sannhet, og hevder at det nærmeste man kan komme en sannhet er at det er flere som er enig i det som oppfattes som en sannhet.

ekstern generalisering er å bruke et kritisk blikk på disse valgene. I denne oppgaven har en av de viktigste grunnene til å begrense antall informanter vært tidsomfanget og tilgjengeligheten. I tillegg var det i starten når det skulle velges intervjuobjekter utfordrende å skille mellom informanter som er relevante og informanter som har mer generell kunnskap om temaet. Utvalgsriterier er beskrevet i kapittel 4.2 *Utvalg av informanter* (Grønmo, 2016). Informantene ble spurt om å bruke erfaringer med Aquarama-tiltaket til grunn i intervjuet, men det kan tenkes at det er vanskelig å skille mellom den aktuelle tidsperioden prosjektet har foregått og før. Det er også mange av informantene som har flere parallelle prosjekter på gang og det vil derfor være naturlig at de snakker ut fra erfaringer de har gjort seg også med andre lignende tilbud. Utfordringen med at informantene eventuelt legger til grunn erfaring fra andre prosjekter, kan være at de spesifikke strukturene eller faktorene ikke gjelder for det aktuelle prosjektet som evalueres.

Etter datainnsamling hadde jeg mye detaljert informasjon, og det ble utfordrende å kategorisere dataene da mange av temaene jeg hadde snakket om på intervjuene på en eller annen måte var knyttet sammen. Informantene snakket også ofte om de samme tingene på flere ulike spørsmål og på ulike tidspunkter i intervjuene. Jeg opplevde at noen av informantene var mer åpne enn andre, men at ingen holdt tilbake informasjon. Jeg opplevde informantene som kunnskapsrike og engasjerte. Dette er også med på å øke generaliserbarheten til undersøkelsen (Grønmo, 2016).

Reliabilitet

I kvalitativ forskning må man spørre seg om reliabiliteten er ivaretatt i undersøkelsen. Er data som er samlet inn påvirket av enten intervjuers tilstedeværelse, eller påvirket av konteksten? I så fall er undersøkelseeffekten lav. Det er ønskelig å utvikle en så pålitelig undersøkelse som mulig ved å ivareta og se med et kritisk blikk på reliabiliteten.

Som et ledd i å sikre at jeg fikk med viktige detaljer om intervjuet og hvordan informanten fremsto, transkriberte jeg de fleste intervjuene innen 24 timer etter de var avsluttet. Ved intervjuer som var tett etter hverandre tok det noe lengre tid. Jeg har vært opptatt av å spørre oppfølgingsspørsmål til informantene, for å minske sjansen for at informantene svarer uærlig, uklart eller ikke direkte på det jeg lurte på. Dette gjør arbeidet med å sitere korrekt enklere, samt det å få med detaljer og viktige poenger informantene gir uttrykk for. Dette bidrar til at undersøkelsens reliabilitet øker (D. I. Jacobsen, 2005). Noen av

informantene var spente, men jeg opplevde ikke at noen fremsto som veldig nervøse. De aller fleste virket også veldig «klare» for intervjuet og hadde forberedt seg godt ved at de hadde mye å bidra med og synspunkter de ønsket å få frem. Det er mye kommunikasjon i ansiktsuttrykk og kroppsspråk som også må antas at naturligvis forsvant i denne undersøkelsen og trekker ned reliabiliteten. Jeg opplevde at informantene svarte så ærlig som de kunne på spørsmålene, men det kan også tenkes at de ble påvirket av hvem jeg var, hvordan spørsmålene ble stilt, og ulike non-verbale signaler jeg bevisst eller ubevisst har sendt ut. Som tidligere nevnt valgte jeg å intervju informantene på deres arbeidsplass da jeg ønsket å skape en så naturlig kontekst som mulig. Jeg opplevde at informantene syntes at dette var ålreit, og at de ikke ble forstyrret av hverken lokasjonen eller meg som intervjuer. Likevel ville det være naivt å tro at informantene ikke i det hele tatt ble påvirket av situasjonen. Hadde det samme resultatet kommet ut dersom det var prosjektleder selv som gjennomførte intervjuene? Hva hvis det var leid inn en intervjuer fra en ekstern organisasjon? Mest sannsynlig ville disse faktorene påvirket resultatet noe ettersom blant annet maktdynamikken og kjennskapen til personene fra før ville spilt inn. Det at jeg var en ekstern student de ikke kjenner til fra før av kan ha gjort at det er ulike forhold eller reserverasjoner informantene har hatt, som har ført til at de ønsker å fremstille noen forhold på en bestemt måte eller holde tilbake informasjon. Et tiltak som kan bedre reliabiliteten er ved bruk av lydopptaker, men selv med dette verktøyet vil det være naivt å tro at all informasjon kommer med (D. I. Jacobsen, 1999). Konklusjonen blir derfor at undersøkelsens reliabilitet er godt ivaretatt, men at noen forhold gjør det sannsynlig at reliabiliteten har blitt negativt påvirket.

4.4.2 Ethiske utfordringer i undersøkelsen

Når jeg startet denne undersøkelsen var det viktig for meg å vise så tydelig som mulig til informantene at deres meninger og innspill ble verdsatt og respektert. Jeg har derfor satt meg godt inn i etiske prinsipper og vil følgende redegjøre for de viktigste etiske avveiningene ved oppgaven (D. I. Jacobsen, 2005, s. 44-58).

A. Forholdet mellom forsker og informant.

I denne oppgaven har det ikke vært aktuelt å holde formålet skjult, og det har vært åpenhet så langt det har vært mulig i form av informasjon til ulike informanter og

oppdragsgiver. Dette gjelder gjennom utsending av informasjon i forkant og etterkant av undersøkelsen. I tillegg er det også formelle krav som må overholdes, slik som krav om samtykke, krav på privatliv og krav på å bli sitert riktig (D. I. Jacobsen, 2005, s. 45). Dette er også overholdt via formidlet informasjon og lydopptaker. Formelt sett er det viktig at forskeren klarer å beholde sin rolle som forsker, og ikke «blir en av gjengen» sammen med sine informanter. Som nevnt i tidligere avsnitt om generalisering var det ulikt hvordan informantene møtte meg og deres tanker om hvem jeg var.

B. Forholdet mellom forsker og oppdragsgiver.

Når det forskes på vegne av en oppdragsgiver slik som i denne oppgaven, er det en selvfølge at forskerens resultater ikke må påvirkes av oppdragsgivers eventuelle forventninger eller ønsker til resultat (D. I. Jacobsen, 2005). Det har derfor vært viktig for meg å gå inn i intervjuene uten muntlig eller skriftlig å videreføre eventuelle barrierer eller faktorer som oppdragsgiver har nevnt til meg på forhånd. På slutten av intervjuene ble likevel noen informanter spurt om de trodde noen navngitte barrierer stemte overens med deres erfaringer. Dette kan ha påvirket noen til å ville bekrefte de eventuelle barrierer de ble spurt om. Et viktig prinsipp for all forskning vil være at forskningen er åpen, og at forsker velger den metoden som er mest hensiktsmessig i hvert enkelt oppdrag. I utgangspunktet er det derfor ifølge D. I. Jacobsen (2005) uproblematisk å forske på oppdrag fra andre, så lenge man følger disse retningslinjene.

C. Forholdet mellom forsker og samfunn

Som intervjuer er det viktig å være bevisst på sine egne forutsetninger og hvor man «kommer fra». Fokuset mitt var på å søke kunnskap via informantene, og å «leve meg inn» i deres erfaringer og hverdag for å kunne besvare problemstillingen på en god måte. Debatten rundt dette går på at forsker allerede ved valg av problemstilling styres av egne verdier. På den måten vil forskeren alltid være påvirket av sin bakgrunn, verdier og tanker. Dette begrunnes ved at uansett hva som blir forsket på, velger man vekk noe annet. Det er ikke mulig å forske på alt innenfor et felt, eller gjøre en så stor forskningsundersøkelse at alle informanter er intervjuet og alle resultater er helt korrekte. Jacobsen (2005) mener derfor at åpenhet rundt forskningen vil gjøre det tydelig for leser hvilket utgangspunkt som oppgaven

springer ut fra. Jeg har derfor valgt å være så åpen og detaljert jeg får til både i forhold til informantene og i metodekapittelet i denne oppgaven.

4.5 Håndtering av empiri

Gjennom å anvende D. I. Jacobsen (2005, s. 186) sine tre steg for å analysere kvalitativ data, vil jeg gi en forklaring på hvordan dataen er håndtert i denne oppgaven.

Steg 1. Beskrive

Denne første delen handler om å beskrive materialet som er samlet inn. Som tidligere nevnt valgte jeg å transkribere det enkelte intervjuet etter det var gjennomført. Dette fordi jeg ønsket å huske mest mulig konteksten sitatene ble gjort i, samt at jeg ikke ønsket å utsette prosessen da jeg visste at den var tidkrevende.

Steg 2. Systematisere og kategorisere

Den andre fasen handler om å skille det som er viktig fra det som ikke er viktig, for å kunne formidle funnene på et senere tidspunkt. Her gikk jeg inn i hvert enkelt avsnitt fra intervjuene og analyserte hva som kunne være et funn og hva som var overflødig stoff eller ikke relevant. Jeg delte opp materialet jeg hadde i ulike kategorier, ut fra hva informantene hadde svart. Selv om detaljene er viktig, er det nødvendig å komprimere dataene for å kunne trekke ut det som faktisk er funn. Jeg lagde et system hvor jeg satte navn på hvert sitat, og så samlet jeg disse under samme kategori. Det ble totalt 16 ulike kategorier som utgjorde funnene fra empirien. Jeg oppdaget at mange av informantene formidlet det samme gjennom ulike ord, og det ble et utfordrende arbeid med å kategorisere riktig.

Steg 3. Sammenbinde

Den siste fasen handler om å analysere og fortolke data. Som Jacobsen (2004) selv beskriver det «[...] lete etter meninger, årsaker, forsøke å generalisere eller å bringe en viss orden inn i data» (D. I. Jacobsen, 2005, s. 186). Jeg brukte mye tid i denne fasen, og mye av det interessante arbeidet ligger i å avdekke hva informantene har sagt mer indirekte eller skjult. Jeg måtte se sitater i sammenheng med det som var sagt tidligere, og lete etter likheter og ulikheter på hver av kategoriseringene.

5 GJENNOMGANG AV EMPIRISKE FUNN

Dette kapitlet vil presentere data fra de åtte intervjuene som har blitt gjennomført i denne studien. Kapitlet vil belyse hvordan kontaktpersoner i prosjektet opplever at tilbudet er tilrettelagt og fungerer for brukerne. Etter datainnsamling har jeg som beskrevet i kapittel 4.5 *Håndtering av empiri* systematisert og operasjonalisert hovedpunktene. Som et resultat av dette er kapitlet delt inn i fem hoveddeler: 1. Grad av oppfølging, 2. Medbestemmelse fra brukere, 3. Psykisk helse, 4. Organiseringen av tiltaket og 5. Aquarama Bad som destinasjon. Under hver av punktene finnes ulike temaer det har vært naturlig å dele empirien inn i.

Det er igjen viktig å presisere at empirien bygger på intervju med informanter i stillinger hvor de er i kontakt med brukerne av tilbudet. Det er med andre ord ikke brukerne av tilbudet selv som er intervjuet. Det er likevel viktig å få frem at disse har i større eller mindre grad et tett samarbeid med familiene i lavinntekt, og kjenner godt til deres utfordringer. Det er et viktig poeng at resultatene fra undersøkelsen som kommer frem i dette kapitlet danner grunnlaget for videre analyse.

I oppgaven har det vært et viktig poeng å skille mellom informantene som har tett oppfølging med brukerne, og de som har et moderat oppfølgingsgrunnlag. Disse omtales derfor som ulike grupper for å skille de fra hverandre. Dette er hensiktsmessig fordi de organisasjonene som har tett oppfølging jobber på en helt annen måte med sine brukere eller familier, og drar oftere også sammen med familiene eller brukerne på aktiviteten. Deres informasjon bygger derfor på en annen erfaring enn dem som tilbyr moderat oppfølging som treffes mye sjeldnere. Noen av lavinntektsfamiliene kan også få tilgang til billetter via det som blir omtalt som «ingen oppfølging», som da vil si at brukerne henvender seg via telefon eller personlig oppmøte på NAV for å be om billetter. Det er en del familier som får billetter på denne måten, og denne gruppen kjenner vi ikke noe mer til annet enn at de er kvalifisert for å motta billetter. Det finnes også frivillige organisasjoner som mottar billetter som det heller ikke foreligger noe datagrunnlag for. I tilfellene hvor disse inngår i en analyse bygger det på omtale av disse fra de intervjuede organisasjonene. Det er i noen grad benyttet navn på organisasjonene der hvor det har vært hensiktsmessig, men det har vært et hovedpoeng å skille på de som har tett-, moderat- eller ingen oppfølging, og dette vil også være

hovedbegrepene som er anvendt. Ved sitater som er tilnærmet lik fra de ulike organisasjonene har det ikke vært nødvendig å spesifisere hvilken grad av oppfølging informanten representerer.

En oversikt over kategoriseringen av organisasjonene:

Tett/høy grad av oppfølging: Blå Kors, Kirkens Ungdomsprosjekt (KUP). Hyppighet på oppfølging: Fra flere ganger i uken til en gang i måneden for aktive familier/brukere.

Moderat/liten grad av oppfølging: NAV (saksbehandler og familiekoordinator), Oppfølgingstjenesten. Hyppighet på oppfølging: Fra 1 gang i uken til under 1 gang i året.

Ingen oppfølging: NAV (familier som tar kontakt med sin saksbehandler og får innvilget billetter på den måten). Hyppighet på oppfølging: Ingen sammenkomst tilknyttet utdelingen/forespørsel.

I mange undersøkelser er det vanlig å gi hver informant et fiktivt navn, nummer eller bokstav i kapittelet hvor funn legges frem for å vise leser at det er trukket frem sitater fra ulike informanter¹⁰. Fordi informantene i denne oppgaven allerede er presentert ved organisasjonsnavn, og at de deles inn i to grupper (organisasjoner som har høy grad av oppfølging og organisasjoner som har moderat grad av oppfølging) og det kun er to organisasjoner i hver gruppe, er det valgt å ikke gi informantene bokstaver i denne oppgaven for å sikre informantenes og organisasjonenes anonymitet.

5.1 Oppfølging

I den første av de fem delene empirien er delt inn i, presenteres funn av oppfølging i tiltaket. Funnene blir presentert gjennom to underpunkter i dette kapittelet: 1. Grad av oppfølging, og 2. Tillit mellom bruker og organisasjon.

Grad av oppfølging

Grad av oppfølging handler om at noen av informantene har tett oppfølging med sine brukere, og noen har oppfølging i mindre grad i form av sjeldnere møter og hjelp på ulike

¹⁰ Navn, nummer eller bokstav er da tilfeldig valgt så det ikke skal gjøre informanten gjenkjennbar.

måter. Lavinntektsfamilier er som andre familier preget av ulikhet, og en av informantene er opptatt av at det er ikke alle som lever i lavinntekt som har behov for hjelp eller oppfølging:

«Så er det veldig ulikt, hvis man tar lavinntektsfamilier under ett, så er det veldig stor forskjell på hvor mye ressurser man har totalt sett. Både på økonomi, familie og jobb og sånne forhold (...). Mange lavinntektsfamilier har ikke et hjelpebehov og klarer seg selv»

Samme person forteller videre at det er viktig at Aquarama-prosjektet ikke har for strenge rammer til hvem som er kvalifisert eller ikke for å motta billetter, men at det er tilrettelagt slik at så mange som mulig får benyttet seg av det: «Det er veldig synd hvis vi lager et tilbud som bare skal rette seg mot deler av gruppa. For vi vet ikke hvem som strever med hva ... Hvis vi ikke kjenner det godt». Når flere av informantene blir spurt om hvilke tanker de gjør seg rundt ulik grad av oppfølging, er de fleste enige i at det å hjelpe familiene til Aquarama Bad første gang er viktig.

Når informantene blir spurt om hva som bør videreføres trekkes svømmekursene frem av både organisasjoner med høy og moderat grad av oppfølging: «Jeg tenker at mye av dette med kurs og svømmekompetanse er viktig», sier en. Informantene opplever at det er viktig for familiene at de sitter igjen med noe håndfast, slik som for eksempel svømmekompetanse. På den måten kommer det også frem hvordan motivasjon for deltakelse kan oppleves: «(...) at det er noe mer enn bare at noen fikk anledning til å gå en eller to ganger i året. (...) At de sitter igjen med noe håndfast også, at det var en opplæring i dette [svømmeerfaring]», sier en informant. Når det er snakk om hva som har lyktes ved Aquarama-prosjektet er det ingen av informantene som trekker frem forhold knyttet til enkeltbillettene, men heller hvor fornøyde de ulike organisasjonene er med egen utnyttelse av gratisbillettene for sine brukere. Noen av informantene fra organisasjoner med moderat grad av oppfølging fremmer også hvor flott gratisbillettene har vært for enkeltfamilier som har benyttet seg av tilbudet. En annen informant som har mindre oppfølging etterlyser mer rom til dette: «Det ideelle hadde jo vært hvis vi kunne møtt de [familiene] minimum en gang i året for å prate med dem, men det er det ikke rom for». En annen informant skulle også ønske seg hyppigere kontakt: «Det er ikke alle familiene (...) jeg ser i løpet av et år en gang. Ser de ikke ansikt til ansikt, gjør ikke det».

Tillitsbygging mellom familiene og organisasjonene

Informantene presiserer på ulike måter at det er viktig at det eksisterer et tillitsforhold mellom de og familiene. Informantene opplever som oftest at tilliten de har opparbeidet seg med familiene i dag er god: «Ja, jeg opplever at vi har en tett og god oppfølging med familiene», sier en. En annen informant trekker også frem tidsperspektiv i tillitsbygging. Informanten sier: «(...) men det tar jo tid. I begynnelsen kjente vi jo ikke hverandre, man må på en måte bli kjent. Men etter hvert så opplever jeg at de er ærlige om det meste». Dette forteller også en annen informant: «(...) men det er litt ulikt hvor lang tid det har tatt. For det tar tid å bygge tillit». En tredje informant forteller: «Det er klart mange har opplevd brutte relasjoner, og kanskje er skeptiske til nye relasjoner, og da tenker jeg det er viktig at vi har tid». Denne oppfatningen gjentas av informanter i organisasjoner med både høy- og moderat grad av oppfølging. Informantene forteller at samtidig som det finnes tillit i relasjonen finner det også usikkerhet: «(...) og det er klart vi må ha høyde for at det er ting de ikke forteller, men jeg opplever gjennomgående at de har tillit og forteller ting som det er».

Videre forteller noen informanter at det er viktig at familiene vet hvem de skal kontakte når de trenger hjelp eller rådgivning: «Så det med tydelig kontaktperson og tidsperspektiv kan være viktig. (...) Jeg tenker at det er kjempeviktig at de vet hvem som er deres kontaktperson hos [organisasjonen]». En av informantene som har tett oppfølging forteller om en erfaring hvor overføring av tillit mellom organisasjon og Aquarama Bad blei gjort for at en familie skulle benytte seg av gratisbillettene:

«Jeg har vært mye med de på Aquarama. Så da har de [svømmelærer på Aquarama Bad] kommet og møtt de [familiene/svømmegruppene] i resepsjonen og gitt de båndene og vist dem garderoben og hvor de skal gå etterpå. Det har vært en slags søm der som har gjort at det ikke har vært en glipp hvor de ikke finner frem for eksempel»

På spørsmålet om denne «sømmen» har vært avgjørende, svarer informanten: «Ja, det er jeg helt sikker på». En annen informant forteller at på svømmekursene kan deltakerne også bruke hverandre: «(...) vi har også ansvarliggjort noen av de som har vært der før, at nå er det to nye «kan dere ta med og vise?». Så det føler jeg har vært en gode».

5.2 Medbestemmelse

Mange av informantene har snakket om ulike måter det er mulig å inkludere brukerne. Det kommer også frem at for de fleste er det nå et økt fokus på brukermedvirkning. På ulike måter forteller informantene om hvordan de selv skulle ønske at de hadde noen flere «goder» å tilby brukerne, samt at de opplever etterspørsel også etter andre aktiviteter. Kapittelet er derfor delt inn i 1. Innflytelse fra bruker, og 2. En variasjon i aktiviteter.

Innflytelse fra bruker

De fleste informantene gir uttrykk for at de ønsker å tilby et tilpasset tilbud ved at brukerne i større grad skal få velge hvilken aktivitet de får tilgang til. Dette var likt for de fleste organisasjonene på tvers av oppfølgingsgrad. En informant relaterer seg til at det er viktig at det er et reelt ønske om å dra til et svømmeanlegg før man får billetter, ellers er det ikke sikkert billettene blir brukt:

«Jeg tenker først og fremst at man sjekker ut at det er et riktig tilbud. Det er ikke alle som liker å gå i en svømmehall selv om det er kjempegøy for mange. (...) Kanskje de heller ville gått på kino (...). Vi må sjekke at de er riktig målgruppe, bare fordi det er gratis, og at noen ikke i utgangspunktet har penger nok, så er det ikke sikkert de ville brukt pengene på badeland hvis de hadde hatt penger»

Flere informanter trekker frem det samme: «Det er jo viktig at de selv ønsker det, og ikke bare sier ja for å tilfredsstille den som spør. Det tenker jeg sann generelt sett er viktig», sier en annen.

En variasjon i aktiviteter

Fem av informantene forteller at det er et ønske å tilby et mangfold av aktiviteter til familiene. Dette både i forbindelse med det konkrete enkelttiltaket, men også i helhetsbildet hvor informantene gir andre tilbud i løpet av året til målgruppen. Informantene ønsker en variasjon som de omtaler som «normal variasjon» for en familie:

«Ja, for hvis du tenker sånn hva ville en vanlig familie gjort da. Jeg har aldri vært på Aquarama, men barnet mitt har vært der mye for h*n går sammen med noen som går ofte. Men vi har vært mye på bowling, og mye på lekeland for eksempel, og da har vi hatt med noen som kanskje, ja, noen andre sine barn igjen. Og vi gjør jo ikke det samme hver helg. Noen helger gjør vi ingenting, noen helger drar vi på kino, den variasjonen er jo det som er normalt. Litt av alt. (...) Så at det kanskje hadde vært mer å velge mellom»

På spørsmål om informantene tror at familiene opplever at de mister muligheten til å bestemme over hvilke aktiviteter familien vil delta på, svarer en informant: «De har jo ikke noe valg, og mange har spurt: Har dere billetter til for eksempel bowling, eller lekeland. Da må vi bare si «Dessverre, men vi har billetter til Aquarama». En annen informant snakker også om lekeland som en populær aktivitet, og skiller i beskrivelsen de to aktivitetene:

«Det er mye mindre tiltak. Hvis du i utgangspunktet er ganske sliten og utslitt så kan du faktisk sitte som vi gjør nå, med en kopp kaffe i hånda mens barna leker, så trenger du ikke å gjøre noe mer enn å holde litegrann øye med barna, ikke sant. Og de har jo ikke mulighet til å velge, så hvis de da ikke vil gå i badeland og benytte seg av gratisbillettene, så er det ikke noe annet de heller kan gjøre. De kan gå i skog og mark men terskelen er ofte like høy for det på en måte»

En annen informant snakker også om at tiltaket kan oppleves som for krevende: «(...) ho må ha med seg en venninne eller mora si, ho greier ikke å ta de to små barna alene. Det hadde ho greid på Pluto eller Leos [begge er lekeland]». På spørsmål om hvilke andre tiltak familiene oftest etterspør, svarer samme informant: «De spør ofte etter kinobilletter. Det, og dyreparken».

5.3 Psykisk helse

I den tredje av fem inndelingene av empiri legges det frem funn angående psykiske helse. I intervjuene kommer det frem at både skam, angst, og den totale psykiske belastningen for foreldrene antas å være en av de hyppigste barrierene for deltakelse: «Så tenker jeg

psykisk helse er ganske gjennomgående for mange. At de tar imot billettene og tenker at vi vil og vi skal og vi kan, og så kan det stoppe opp fordi det er vanskelig når man strever med sitt indre». utfordringer med psykisk helse blir nevnt som barriere av alle organisasjonene som er intervjuet i denne oppgaven.

Betydningen av å ha dårlig psykisk helse har kommet særlig til uttrykk gjennom at flere av informantene forteller at den totale psykiske belastningen mange av familiene opplever i sitt indre gjør det utfordrende, eller umulig for mange å dra i et svømmeanlegg. En informant sier følgende: «Det psykiske overskuddet som du trenger hvis du skal gjøre ting på egenhånd, det er ganske betydelig. (...) Jeg tenker på type badeland hvor gøy det er for ungene, men hvor krevende det kan føles for foreldrene». En annen informant forteller hvordan utfordringer med psykisk helse kan gå utover barna gjennom redusert gjennomførbarhet:

«De aller fleste vi treffer har angst eller depresjoner, som gjør at gjennomføringsevnen blir redusert. [På grunn av det] Så klarer de på en måte ikke helt å sette barnas behov først, eller den der «gjøre noe hyggelig sammen» med barna først. Ungene synes det er kjempegøy i Aquarama, men foreldrene klarer bare ikke å bli med»

En annen informant fremmer at selv om det er mange som sliter med psykisk helse er det på lang nær alle:

«Jeg opplever at de norske familiene strever kanskje mer med psykisk helse enn de utenlandske. De utenlandske går ofte sammen hele familien. (...) Men kanskje i noen av de norske familiene henger det sammen med psykisk helse, for de har generelt vanskelig for å gjøre veldig mange ting. For eksempel har de vanskelig for å møte opp her, så ofte drar vi på hjembesøk»

En informant forteller om en mor som hadde det psykisk utfordrende i den perioden hun hadde tilgang til Aquarama Bad, og at det var grunnen til at personen ikke brukte billettene. Informanten stiller også spørsmålsteget ved om brukeren har fått nok informasjon til å forstå verdien av tiltaket. Når personen ble spurt om hvorfor billettene ikke var benyttet,

svarte brukeren: «Å, det hadde jeg glemt». Informanten forteller videre: «Ho har hatt det vanskelig, så det er ikke naturlig at ho skulle vandre på Aquarama liksom. (...) Ho hadde rett og slett glemt at ho hadde det, så da kan man jo lure på om de egentlig har forstått hva de har fått». I en hverdag preget av dårlig psykisk helse kan det ifølge informantene ikke bli rom både psykisk og psykisk til å anvende tiltaket: «Der skjer det veldig mye ting, sånn at Aquarama Bad blir nok bare glemt bort i en hverdag med stort støtteapparat rundt familien». Informanten forteller videre bekreftende på spørsmål om psykisk helse er en barriere: «Ja, det og familiesituasjonen, ja. Masse møter og stort apparat rundt familien».

Skam har skilt seg ut som en av de mest fremtredende psykiske utfordringene. En av informantene gjengir en tilbakemelding fra en av familiene angående skam for å motta hjelp, spesielt når det blir synlig i det offentlige rom at man får hjelp. Vedkommende sier:

«Jeg vet at fra før jul sa hun at hun skulle ønske at dere jobbet enda mer inn mot samfunnet mot bevilgende myndigheter i forhold til at det skal være mindre skam i å ta imot hjelp. Noen gjør ingenting av det, mens andre beskriver at de syntes det er ubehagelig. For eksempel i dyreparken hvis de møter andre foreldre fra barnehagen og det da blir spørsmål om hvem de er med. Og hvis barna da sier [navn på organisasjon] blir de usikre for da lurer de på hva andre tenker om meg da, de vil ikke skille seg ut»

Informanten forteller videre at det å ta imot hjelp i seg selv også kan oppleves som utfordrende: «Jeg kan forstå at (...) noen kan tenke at dette klarer jeg ikke selv, jeg er ikke god nok, eller hva vil andre si?». En annen informant setter skammen i et større perspektiv:

«Og så er det så mye skam knyttet til økonomisk status. Det er så mye følelser og identitet knyttet til det. Man kan jo bare se hvor mye man knytter identiteten sin til hvor man bor eller hvilket arbeid man har. Så det er mange dimensjoner i dette som skaper et komplekst bilde. Og det å være i en situasjon hvor du trenger hjelp er aldri en god følelse»

5.4 Trekk ved gjennomføring av tiltaket

I den fjerde av fem empiriske deler presenteres informantenes oppfattelse av organisering av tilbudet. Kapittelet har fem inndelinger: 1. Forpliktelse og gjennomføringsevne, 2. Utdeling av billetter, 3. Kartleggingsamtale 4. En sosial aktivitet 5. Frivillig sektor.

Forpliktelse og gjennomføringsevne

En av informantene forteller at det kan være en utfordring for familiene å overholde avaler og møte forberedt: «De familiene vi følger opp har behov for hjelp. De har masse utfordringer i hverdagen. De skal følge opp ungene, pakke sekk og gymtøy, og de skal huske på alt mulig selv, så da faller de fort ut av avtaler vi har gjort». En annen informant med tett oppfølging sier: «De aller fleste kommer og stiller opp, men det er noen av de som ikke gjør det, og de må vi jobbe ekstra mye med. Men det er noe vi må lære dem ja». Informanten forteller at det ikke er noen forskjell på de norske og utenlandske familiene når det gjelder følelsen av forpliktelse, men presiserer videre at det «er enda viktigere i Norge enn i andre land å møte presis». Dersom noen kommer for sent til en felles tur hos en av de intervjuede organisasjonene, forteller informanten at de ikke venter mer enn 5 minutter på de som er for sene. Informanten sier at dette «handler om respekten for de som faktisk kommer presis». Men presiserer videre at de gjør det de kan for å hjelpe familiene til å komme til riktig tidspunkt, da konsekvensene av å miste sosialt samvær er store også for barnet. En informant sier det slik: «Så er det den andre dimensjonen selvfølgelig, da går det utover barna som foreldrene kommer for sent med».

Tiltaket som blir evaluert i denne oppgaven er gratis for familiene, og i utgangspunktet ment som en engangs aktivitet. Det finnes andre tiltak rettet mot denne gruppen hvor familiene må betale egenandel for å delta. Dette er mer vanlig for eksempel på lengre reiser som involverer overnatting, eller utenlandsturer. På spørsmål om hvilken effekt en egenandel har på lignende tiltak svarer en informant som har tett oppfølging med familiene dette:

«[En organisasjon som tilbød et arrangement] og selv om egenandel var veldig lav, så de at det var et større oppmøte. At det var mer forpliktende enn at man bare kunne

melde seg på og så «nei det passet ikke likevel», og så hadde det på en måte ingen konsekvenser når de meldte seg av»

På spørsmål om informanten tror at dette ofte skjer på gratistiltak slik som Aquarama-billettene, svarer informanten at det også handler om manglende fokus på tiltaket når billettene blir delt ut:

«Ja, kanskje. Hvis det er sånn at man på en måte får delt ut billetter som en del av noe annet ikke sant, hvis vi (...) skal snakke om hvordan det går på skolen, og «forresten så har vi fem billetter til Aquarama dere kan få». Jeg bare tenker, hvis jeg hadde fått billetter selv og ikke spurt etter de, og kanskje ikke hadde tenkt å gå med ungene på Aquarama, så tror jeg ikke nødvendigvis jeg hadde brukt de. Det er viktig da, å sjekke ut behovet, ikke sant. Det er jo ikke alle kanskje som har lyst til å gå i Aquarama»

En annen informant forteller om en erfaring med et annet tiltak som har en egenandel. For organisasjonene forteller informanten at det handler om forutsigbarhet, og det å lære familiene noe:

«(...) Men det handler om forpliktelse, ikke sant. Vi kan ikke ha at halvparten ikke kommer. Det koster altfor mye (...). Det andre er at det også er en verdighet i å føle at du har deltatt, og en læring i det. Det er ingen eksklusjon i det. For hvis du ikke kan betale [oppgitt sum] kroner pr. familie, så sier vi at de kan komme og snakke med [leder], og da går vi alltid inn med «dette ordner seg, det går greit» «kan du spare [en liten delsum] i måneden frem til avreise?». Men vi har vurdert veldig om vi skal gjøre det sånn eller ikke, for det handler ikke om at noen skal ekskluderes, men det handler om at vi må ha en trygghet på at de som melder seg på kommer»

Informanten forteller videre på spørsmål om det er høy deltakelse på disse tiltakene: «Det er aldri noe problem. Ingenting. Alle kommer». Flere av informantene forteller at grad av deltakelse kan økes hvis det innføres egenandel, men informantene understreker at dette ikke er ønskelig for Aquarama-tiltaket. En informant med høy grad oppfølging sier: «Vi skal jo være gratis for ikke å ekskludere noen. Så med en gang det begynner med egenandel, så

ekskluderer du noen sånn [knipser]. Så jeg er veldig skeptisk til det, det må jeg bare si». Dette er det flere som sier, men en informant mener også at resultatet hadde vært annerledes hvis det blei innført egenandel, til tross for at det er uaktuelt:

«Ja, jeg tror de som har en egenandel hadde blitt brukt mer. Hvis jeg hadde betalt 30 kroner så forplikter det mer. Samtidig er det lavinntektsfamilier det er snakk om, og de er helt på grensa til hva de klarer å overleve på. Jeg tenker at da blir terskelen for høy igjen, for da er det noen som hadde trengt å få brukt det som ikke får. Så da blir det på en måte satt inn noen regler igjen»

En annen informant forteller også at å innføre egenandel ikke ville vært hensiktsmessig: «Jeg føler egentlig at vi kjenner brukerne så godt at det er ikke her løsningen ligger».

Utdeling av billetter

Som tidligere beskrevet har organisasjonene ulike måter å gi ut billetter på. En informant med moderat grad av oppfølging forteller at det i utgangspunktet kanskje er litt for enkelt å få billetter hos dem:

«(...) For eksempel bare ringer de til [en person eller avdeling] og spør om å få billetter, så tipper jeg de sier «ja, jeg skal legge inn søknad», men der kan det hende at vi burte spurt litt mer. Men så må det ikke bli sånn at hvis de ikke bruker det så får de straff heller»

En annen informant med tett oppfølging forteller at måten billettene blir gitt ut på kan være avgjørende, og sammenligner det med et annet tiltak med gratisbilletter:

«Det er litt med verdigheten hvis jeg kommer ut fra Dyreparken og skal gi billettene, ikke sant, at står du på rekke og rad og det blir ganske tydelig når man gir det, eller blir det gjort på en god og verdig måte da, at man ikke står på utstilling»

Samme informant har fått tilbakemeldinger på hvordan noen av familiene opplever det å levere inn gratisbillett til et svømmeanlegg:

«Det er noen ganger familiene har fått billetter og gått selv, og da har jeg spurt i forhold til om det føles ubehagelig å gi billett i forhold til andre, og at man står i kø og sånt. Men hvert fall de jeg har snakket med sier at det har de ikke opplevd. For de ser at det kanskje er andre som har fått gavekort i julegave eller, ikke sant, som kommer med en type brev, eller gavekort eller hva det skulle være»

En annen informant med tett oppfølging forteller også at det er viktig å være observant på hvordan billettene blir delt ut:

«Vi har vært veldig bevisst på hvem vi gir til, og det er ikke sånn «vil du bare ha?» liksom. Vi har snakket om det i etterkant hva de syntes var gøy og så videre. (...) Jeg tror en kombinasjon av de billettene men også oppfølging i forhold til det, både før og etter de har vært der. For jeg tror det er mange som ikke skjønner hva de skal gjøre der nede. Det kan jeg kjenne meg igjen i selv hvis jeg kommer til et nytt sted: «hvor går jeg inn?» Det er så mye elektroniske greier og «hvor skal jeg gå?». Så jeg skjønner at mange tenker at når de ikke har den forutsigbarheten så ønsker de ikke å dra. Så jeg tror vi har igjen for å følge og vise»

I slutten av sitatet omtaler informanten oppfølgingsaspektet av tilbudet. Dette er en gjenganger hos informantene, og en annen informant forteller at et alternativ kunne vært å ha en kontaktperson på Aquarama Bad som familiene kan spørre etter: «Jeg tror kanskje at det hadde vært bra hvis de visste et navn eller en kontakt når de kom dit på en måte». En annen sier: «Jeg tror ikke det hadde løst problemet, men kanskje noen flere hadde blitt trygge, hvis det sto en som hjalp til». En annen informant snakker om at det er viktig at det eventuelt ikke blir et tiltak som er tilgjengelig kun for lavinntektsfamiliene, fordi det lett vil oppleves som stigmatiserende: «Så lenge det ikke er sånn at de blir puttet i en bås, for de er jo veldig sensitive og veldig vare på at det».

En annen informant med moderat grad av oppfølging forteller at deres utfordring ligger mye i å huske å dele ut billettene til lavinntektsfamiliene. Informanten forteller at

billettene ofte blir glemt i en hverdag med mye annet som tar fokus: «For oss er utfordringen å huske å dele de ut». For andre igjen er det utfordringer knyttet til mangel på personlig kontakt:

«Det er mange som kommer hit, så blir det fylt ut noen skjemaer, eller at det kommer opp [under en samtale]. Liksom «hva gjør dere med ungene? Har dere ting å holde på med? Så svarer det kanskje «nei», så får de spørsmål om de kan tenke seg på Aquarama. «Ja, det hadde vært fint» kanskje de svarer. Så det er mye sånn det går for seg. (...) Men når de får enkeltbilletter blir det ikke målt noe sted. Jeg vet jo ikke om det er Hansen eller Lauritzen [fiktive navn] som ikke har benyttet tilbudet»

De aller fleste informantene uavhengig av grad av oppfølging oppgir at «sine» familier og brukere benytter seg av «nesten alle» billettene.

Kartleggingssamtale

Det å motivere brukerne gjennom en støttesamtale i forkant blir trukket frem som spesielt ønskelig og nødvendig av flere av informantene som har ulik grad av oppfølging. Informantene som jobber tett i dialog med brukerne forteller: «(...) så jeg tror masse av de støttesamtalene og motiveringen foregår før de har kommet seg ned på Aquarama». Det ser også ut til at flere av informantene ønsker at en samtale med informasjon om tilbudet innføres:

«Ja, at man er litt mer på i forhold til å snakke rundt billetten. Ofte er det litt sånn «ja, jeg har to billetter, vil du ha?» «ja, okei, flott hade», altså at det er på slutten av samtalen man kommer på det. Man kan jo legge litt føringer på at når du gir ut billetter til Aquarama så snakk litt om det å gå i badeland. Er det noe for deg som er vanskelig, eller ja, det er helt klart en mulighet. Litt sånn bevisstgjøring»

Noen av organisasjonene har tett jevnlig kontakt med brukerne, og informanter fra disse stedene trekker frem denne kontakten som spesielt viktig, ikke minst for å legge til rette for deltakelse:

«Vi kjenner de jo godt, så vi var alltid med på kursene samtidig som vi traff de på forhånd. Da kan vi snakke om at i morgen er det svømmekurs, «hvem kommer?» «Hvorfor kommer du ikke?» «Å nei, på grunn av det ja, kan vi hjelpe deg med det?». Å prøve å være smidige rundt for at det skal gå greit, og at de skal kunne delta»

En annen informant har fokuset på i større grad å avklare mer nøyaktig med familien hva som er oppnåelig for den enkelte, og heller legge til rette for det der og da. Kanskje også ved å benytte nettverket rundt familiene:

«(...) å motivere for å gå på en lekeplass, eller ta en tur ut i løpet av helgen eller, ja. Er det noen andre som kan hjelpe til med at hvert fall ungene får seg en tur? Kan du avtale med en nabo at de tar med ungene ut i løpet av helgen? Vi vet jo utfordringene for vi er såpass tett på»

Spesielt det å se utdelingen av billettene og samtalen i kombinasjon, er viktig for informantene. En informant forteller om at det ville være nyttig å ha noe mer kartlegging og noen standardspørsmål før billettene deles ut:

«(...) at de som sitter og deler ut setter litt krav, spør, utforsker litt. Har du utstyret du trenger? Er det OK for deg å gå i svømmehallen? Trenger du noen å ha med deg? Så spørre litt neste gang man møtes om hvordan det var, hvorfor de eventuelt ikke dro, og om de kan tenke seg å gå dit flere ganger»

En annen informant tar dette allerede som en selvfølge i sin organisasjon: «Det er naturlig for meg å spørre om de har vært der før, om de er redde, om de har noen å gå med og så videre. Jeg tenker det er avgjørende». Samme informant foreller videre: «Vi har en plikt tenker jeg, vi som får billettene, å snakke med de om de vet hvor det er og hvordan de kan bruke det. Ikke bare gi det ut». På spørsmål om det kan være en ide at brukerne besvarer noen spørsmål om grunnleggende ferdigheter og om de har noen å gå med før de mottar billetter, svarer flere av informantene bekreftende.

Familiene kan søke om billetter, men av og til blir de ikke hentet selv om søknad er innvilget. På spørsmål om dette er grunnet for liten oppfølging, sier en informant: «Det er

vanskelig å si», mens en annen sier «Ja, at kanskje de ikke hadde lyst». En informant forteller om hvordan tilrettelegging for bruker kan føre til deltakelse:

«For [en familie] er det kulturelt betinget. [Personene] kommer fra en annen kultur hvor det å kle seg av er noe de ikke er vant med. Så hun (...) gikk først på et svømmekurs sammen med andre [av samme kjønn] fra minoritetskulturer, sånn at det kan nok ha trygget hun. Hun syntes i utgangspunktet det var skummelt, men hun fikk med seg en datter på det her, og det har nok vært med på at hun har gjennomført det. (...) brukte mye galgenhumor og måtte jobbe mye med seg selv».

En informant med moderat grad av oppfølging forteller at det er ulikt om foreldrene i familiene ser verdien av kvalitetstid sammen med barna sine, og bevisstgjøre det ubevisste:

«Jeg tenker at alle foreldre ønsker barna sine godt. Så er det nok ikke alle som har så mye kunnskap om det å dele gleder, gjøre ting sammen, både å glede seg til noe, underveis, og i ettertid. Hva gjør det med tilknytningen mellom meg og deg hvis vi har delt en glede sammen? Å sånne ting tror jeg vi må sette mye mer ord på. Og kanskje noen ikke ser hvorfor det er viktig – gjøre det ubevisste bevisst»

En sosial aktivitet

I intervjuene snakket informantene om at mange av familiene ikke har noen å dra sammen med. På spørsmål om informantene tror det er avgjørende at familiene har noen å gå med, svarer en: «Det tenker jeg kan gjøre det lettere. Det blir mindre farlig da, og det kan man kjenne seg igjen i selv, at det er lettere å ha noen å lene seg til». En annen forteller om en alenemor med to barn som er helt avhengig av hjelp for å bruke et svømmeanlegg: «Jeg tenker at hadde de vært to da, så er det mye lettere. (...) Ho har sagt at ho må ha med storesøster hvis ho skal klare å gå med de to minste. Må ha hjelp liksom, så ja, det er nok der det ligger». En informant forteller at det en sjelden gang er familier som spør etter billetter også til en søster eller venninne som de kan gå med: «Ja, og da får de det. Ikke mange, men det har det vært spurt om. Det er for å ha noen å gå sammen med. Si ei jente på 14 år ville gjerne ha noen å gå sammen med, og da er det greit».

En annen informant forteller også om viktigheten av å gå med noen de kjenner:

«Vi kunne kanskje gitt to kompiser hver sin billett og kanskje da hadde de gått sammen, men da må de ha gått der noen ganger før. Men det å bare gi billett i hånda – da går de ikke der. Noen gjør det, men da skal de være ganske trygge på seg selv og ha erfaring fra å mestre sånne arenaer»

I noen av organisasjonene har informantene mulighet til å bli med familiene til Aquarama eller andre aktiviteter. En informant forteller om hvor viktig denne friheten til oppfølging er:

«Sånn som i dag, da skal jeg være med mammaen og jenta som skal begynne på [en aktivitet], og da skal jeg være med fordi de vet ikke hvor det er, og bare for å være med første gangen. Neste gang tenker jeg at de kan gå alene, og da tenker jeg terskelen er litt lavere for at de faktisk dukker opp. Hvis jeg ikke hadde blitt med i dag hadde jeg vært redd for at ho kanskje ikke hadde møtt opp, ikke sant. Og da kjenner ho noen, har hilst på trenerne, settingen er litt tryggere, og det tror jeg gjelder mange ting. Ikke sant, bare de bygningsmessige tingene. Hvor går jeg inn? Og så føler de at «alle her vet hva de skal gjøre bare ikke jeg for jeg er så dum og liten», ikke sant. Den følelsen der tror jeg kan stoppe veldig mange»

En informant roser et tiltak fra en annen organisasjon som har frivillige som følger opp lavinntektsfamiliene: «Det er fantastisk, for da vet man at de har med seg noen de kjenner som de har tillit til og hjelper de med støttehjulene, så kan man ta de av etter hvert, så klarer de seg selv». Flere av informantene er enige i at man kunne tatt mer i bruk frivilligheten i dette prosjektet, hvor for eksempel en person ble koblet til en familie som gikk sammen med de et par ganger i starten. Et mulig samarbeid blir nevnt: «(...) kanskje man burde alliert seg med noen interessegrupper. Og lage et felles arrangement ut av det. Men det er selvfølgelig krevende for da må du vite hvilke organisasjoner du har å spille på». Videre presiseres det at det er utfordrende å finne en løsning som passer for alle: «For det vil jo alltid være noen som ikke syntes at det å gjøre ting i felleskap er greit».

5.5 Aquarama Bad som destinasjon

I den siste av fem deler i den empiriske fremleggingen presenteres funn knyttet til destinasjonen. På spørsmål om hvilken reaksjon informantene får når de informerer brukerne om tilbudet, er det en som sier at en vanlig reaksjon er: «Wow, for en gavepakke». Videre sier informanten at noen trenger litt lengre tid på å fordøye det. Kapittelet går over flere sider enn de første fire delene, da det har vært mange punkter informantene har fremhevet som viktige ved destinasjonen. Kapittelet er delt inn i 1. Målsetting 2. Svømmekurs, 3. Overskuddsaktivitet, 4. Ukjent i vann, 5. Kropp, 6. Samarbeid med AQ og 7. Merkostnader.

Målsetting

Informantene ble spurt om de mente at målet for tiltaket ble nådd. En av informantene svarte på en enkelt måte: «Og hva er forventet effekt? Det er jo ikke satt noe mer enn at barn og unge skal få anledning til å gå i badelandet». På spørsmål om informantene opplever tiltaket som vellykket, svarer alle informantene uavhengig av grad av oppfølging tydelig ja. En av informantene nevner det å få et felles referansegrunnlag som jevngamle for barna, samt kvalitetstid med familien som to av de viktigste effektene:

«Jeg tenker at det ene er det at de kan gjøre noe som mange andre kan gjøre. Jeg tror at det at både barna og foreldrene kan gå tilbake til barnehage og skole å si at de har vært i Aquarama, at det gjør at de føler seg litte grann lik de andre. Litt. Det er det ene. Det andre er å bruke den opplevelsen og den gleden ved å være sammen, det er viktig den fellesskapsfølelsen og den tiden sammen»

I tillegg til fellesskapsfølelsen, opplever de som benytter tiltaket mange andre fordeler. Oppnåelse av mestringfølelse blir nevnt: «Det handler om mestring». Flere av informantene understreker at det å bli trygg i vann er noe de ser hos mange av brukerne. En av informantene forteller dette gjennom et eksempel:

«(...) ei mor som har et barn på fire, og han turte nesten ikke å se på vannet, og var en veldig forsiktig gutt i utgangspunktet. Han gikk fra det til å kunne svømme. Og ikke sant, gleden det blir for han men også mor, ikke sant, det får positive ringvirkninger»

Informantene fremhever gjerne fordelene og de positive ringvirkningene tiltaket har for hele familien. «(...) men bare det å ha det gøy sammen, bygge noe bra sammen med ungene i en litt annen setting enn i den som de er i til hverdags, den er ganske unik». En annen informant nevner andre effekter for familiene: «For de som bruker det tror jeg det har kjempestor effekt. Gjøre noe familiehyggelig, bygge relasjoner, ta de ut av den ganske tøffe hverdagen som mange av de lever i, og gjøre noe koselig».

Informantene opplever oppsummert tiltaket som vellykket for de familiene som benytter seg av tilbudet: «De som bruker det mye, de snakker jo veldig varmt om det», sier en informant.

Svømmekurs

Svømmekursene blir ofte fremhevet som en suksessfull del av tiltaket. Som beskrevet i kapittel 2.3 *Hva vet vi om mottaker av gratisbillettene?* trenger det ikke å være de samme personene som får enkeltbilletter som får tilgang til svømmekursene. Likevel mener nesten alle informantene at det bør fokuseres mer på kurs for ulike type grupper: «Jeg tenker svømmekurs for ungdom, svømmekurs for barn, ikke sant. Vi har mange ungdommer som ikke kan svømme som kunne vært med på ettermiddagstid, ikke sant», sier en. Samme person svarer «Ja» på spørsmål om det er for mye å forvente at de fleste familiene deltar bare ved å gi ut billetter uten noe mer oppfølging. En annen forteller om viktigheten med å ha en kontaktperson til stede på disse kursene: «(...) For vi trodde i begynnelsen at vi ikke trengte å være der, bare sette de i gang, og være der de to første gangene kanskje – det gikk ikke. Da kom de ikke. Vi var nødt til å være der og møte de kanskje før, gå sammen med de til garderoben og så videre». Informantene sier at de ønsker flere svømmekurs over flere enkeltbilletter: «Ja, vi ville hatt flere kurs. Jeg ser hva det gjør med mange av familiene som jeg vet ellers ikke hadde gått. Men samtidig også de tilbakemeldingene vi får fra kursene, de spør allerede etter neste kurs». En annen informant med tett oppfølging sier at kvalitetstiden mor og barn skaper på svømmekursene er noe de ser mye av:

«(...) når de minste barna kommer inn med badedrakten på, og mobil og annen stimuli er lagt vekk, så ser vi mye kvalitetstid med mor og barn. Det å øve på å se på barnet og

bli kjent er så viktig. Svømmelæreren er så flink og har fine sanger som passer veldig bra. De får sånt nydelig samspill. (...) Den kroppskontakten med hud mot hud i svømminga, jeg tror det er så verdifullt, det blir så tett og fint»

Overskuddsaktivitet

På spørsmål om informantene opplever at det å reise i til et svømmeanlegg er krevende, svarer flere av informantene at det uten tvil er en overskuddsaktivitet: «Jeg har gått med mine egne unger, og det er en overskuddsaktivitet ja», sier en informant. «Overskuddsaktivitet» i denne sammenheng betyr at det er en aktivitet som blant annet er krevende i form av planlegging og slitsom å gjennomføre. En annen informant svarer: «Jeg tenker at det er ganske krevende å gå på type badeland, ikke sant». En tredje informant sier: «Veldig mye jobb. Det er jo ikke avslappende nei, når man har små barn». En annen innfallsvinkel er ifølge informantene tidsperspektivet: «Og ja, det tar lang tid fra du forlater hjemmet til du faktisk er hjemme igjen. Det er ikke til å komme fra at når du er med små barn i garderoben, så er det litt kavete». Familiene har ulik størrelse, noe som kan være avgjørende for om de får til et besøk til Aquarama Bad.

Ukjent i vann

Flere av informantene kan også fortelle at det er mange som sliter med frykt for vann, og at de føler seg utrygge fordi de ikke har vært der før eller fordi de ikke kan svømme. Mange av familiene har aldri vært i et svømmeanlegg før, og en informant forteller at «det er en helt ny verden for mange». En annen forteller om uvissheten av forhåndskunnskap konsulentene har om familiene og brukerne: «Hva vet vi om de voksne kan svømme for eksempel? Hva vet vi om skrekk for vann?». En informant med tett oppfølging forteller om en mor som skulle bruke sklia med babyen sin:

«Jeg sa «ja, nå kan dere bare skli». Liksom, så setter ho jenta [i sklia] og sier «kan jeg bare sende ho?» også da må jeg bare si «nei, du kan ikke bare sende ho». (...) Så må jeg vise ho at jeg setter meg ned her, tar ungen på fanget og holder ho sånn og sånn, og så kjører vi ned. Og når vi kommer ned, så løfter jeg gjerne ungen opp så ho ikke får alt vannet i ansiktet»

Informanten forteller videre om at for eksempel skiftning i garderoben kan være utfordrende nok i seg selv: «Det er mange sosiale koder der, som de nødvendigvis ikke kan». En annen informant forteller om hva som gjør foreldrene stresset i garderoben:

«Skiftning for eksempel, det er det «hvor skal jeg legge babyen?» «hvordan skal jeg gjøre dette?» «å, hva skal jeg gjøre nå?» «jeg må jo dusje meg selv og hvor skal babyen være da?» «nei, nå bæsja babyen, hva gjør jeg nå?» og så blir de stresset ikke sant. Så skal de ha med barnevogn, så kommer de ikke inn fordi det er trangt, og så er det bare tusen sånn små ting. Så har de kanskje strekkmerker ikke sant, og så er det flaut – det blir bare for overveldende. Og så skal de kanskje amme, og så er de sultne, og så varer kanskje svømmekurset akkurat i den tiden barnet skal sove «hva skal vi gjøre da?» ikke sant. Styr. (...) Så det at vi alltid er der og kan si «nå kan jeg holde babyen mens du dusjer», og så blir ho klar, og så «puh» så var ho klar og i sona og klare å delta og ha det fint»

En informant med tett oppfølging forteller om en annen opplevelse hvor ungdommene kommer uten badetøy, og tar det de finner i hittegoods hver gang. Informanten forteller at det er sånne hverdagslige handlinger mange ofte tar for gitt også må læres at ikke er normalt. Det blir også snakket om at mange ikke har råd til å kjøpe egent badetøy, og at dette kan være en barriere for noen av familiene. Samme informant legger også til at det er ikke alle barrierer man vet om før man står i det: «(...) det er mange barrierer som man ikke nødvendigvis tenker over heller, ikke jeg heller, før vi faktisk står der». En informant forteller om hvordan tett oppfølging er avgjørende for å plukke opp mange detaljer som ellers ville vært vanskelig å fange opp via en samtale:

«[...] og de er jo tøffe gutter på 15,16,17 år som henger i byen, og som når de kommer på AQ viser det seg at de ikke kan svømme, og det er jo da når de tenker at de skal hoppe fra 10`ern og ikke da kan svømme så er det jo litt sånn risikosport. Så det har vært mye sånn «Skal vi se. Vi må vite at du faktisk kan svømme, og du må svømme fra her til her, og vi må se at det går greit». Vi har jo en jentegruppe som sier at «vi kan svømme kjempebra», de sier at de er så gode til å svømme at de kan bade masse, og så spør jeg «kan du svømme på dypet?» «nei», sier de da. «Jeg kan bare svømme

hvis jeg står i bunnen», og da er det litt sånn jaa, det er ikke så lett å fange opp alltid for en badevakt»

Kropp og utstyr

Informantene trekker fram nakenhet som en barriere i seg selv: «Det jeg tror det handler om, det gjelder for oss alle egentlig, det er jo ikke alle som synes det er veldig komfortabelt å gå i badeland». En annen sier: «Nå handler det ikke bare om religion og kultur, men det å ta av seg i det hele tatt, tror jeg er en terskel for veldig mange. Selvbilde, det er jo en dimensjon».

Det blir også nevnt at mange av de som lever i lavinntekt har utfordringer knyttet til overvekt, og at dette også kan representere en dimensjon. En informant forteller at mangel på utstyr kan oppleves som en hindring for mange: «De kan være at de mangler badetøy, badering og så videre. For barn vokser jo, og plutselig er badebuksa fra i fjor for liten, og så koster det jo litt. Og er du tom for penger så er det tom for penger». Informanten forteller videre at familiene blir oppfordret til å si ifra dersom de ikke har badetøy så «skal jeg prøve å se om jeg får tak i en plass».

Samarbeid med Aquarama

Selv om informantene generelt sett er fornøyd med samarbeidet med Aquarama, kommer det frem at det også har vært ulike erfaringer med samarbeidet. En av informantene med moderat grad av oppfølging hadde uoppfordret fått tilbakemelding fra en ansatt på Aquarama når de hadde ringt for å sjekke om en person hadde årskort: «Jeg skal bare si deg det, at han bruker det [årskortet] ingenting, og han har bare vært her en gang. Er det vits at han har årskort?». Informanten forteller videre: «Det følte jeg var veldig sånn ... det var ikke det jeg spurte om, også tenker jeg at de ikke skal mene så mye om det for det er jo betalt». Alle de andre informantene hadde kun positive erfaringer i samarbeidet med Aquarama Bad: «De har vært interessert i hvordan vi kan rigge til dette sammen så vi faktisk får til gode løsninger. Det har vært veldig ålreit», sier en. En annen med moderat grad av oppfølging sier: «Det var liksom ikke noe som var noe problem».

6 ANALYSE OG DISKUSJON

I dette kapitlet analyseres og drøftes resultatene funnet gjennom 8 kvalitative intervjuer for å besvare forskningsspørsmålene. Målet med kapitlet er å diskutere funn fra empiri i sammenheng med relevant teori og tidligere undersøkelser. Fordi det har vært nødvendig å dele problemstillingen i to, fant jeg det også naturlig å dele besvarelsen som foregår i dette kapitlet i hver sine deler. Dette for å synliggjøre funnene og skille på hva som oppleves som barrierer i dag, og hva som kan utvikles i fremtiden. I forhold til å besvare første del av problemstillingen, er argumentasjonen er delt inn i de samme punktene som i kapittel 5. *Gjennomgang av empiriske funn*. Det vil si at punktene i dette kapitlet identifiseres som barrierer. Disse vil diskuteres og analyseres i sammenheng med relevant teori og andre undersøkelser presentert i kapittel 3. *Teoretisk tilnærming*. I den siste delen av kapitlet vil andre del av problemstillingen besvares ved fire tiltak for å utvikle et tilbud som er bedre tilpasset brukergruppen. De tre første tiltakene kan knyttes direkte til brukerne, mens Tiltak nummer 4: *Mål og evalueringskriterier* handler om organiseringen fra prosjektets side.

Gjennom å analysere og diskutere funn og teori i dette kapitlet, vil den todelte problemstillingen besvares:

1. Hvilke barrierer er tilstede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet?
2. Hvordan kan det utvikles et tilbud som er bedre tilpasset målgruppen?

6.1 Del 1: Barrierer for deltakelse

I den første delen av analyse og diskusjon vil tidligere presentert teori knyttes sammen med empiriske funn for å besvare første del av problemstillingen: *Hvilke barrierer er tilstede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet?*

Dette gjøres via fokus på brukerne, og relevant forskning fra andre tiltak vil derfor bli hyppig brukt. Dette er valgt fordi det er brukernes barrierer som det er ønskelig å avdekke og som besvarer problemstillingen.

Diskusjonen av barrierene er delt opp etter empiriens utgangspunkt:

1. Oppfølging

2. Brukermedvirkning
3. Psykiske utfordringer
4. Organisering av tilbudet
5. Aquarama Bad som destinasjon

6.1.1 Barriere nummer 1: Oppfølging

I den første barrieren vil det blir diskutert den ulike graden av oppfølging informantene har erfaring fra, og hvilke ulike forutsetninger dette har skapt for familiene (Bachke et al., 2007). Til denne oppgaven har både informanter som har tett- og moderat oppfølging blitt intervjuet. I studien til Bachke et al. (2007) pekes det på at grad av suksess henger sammen med god planlegging og kommunikasjon begge veier, og jeg forventet derfor å finne ulikheter mellom gruppene som har ulik grad av oppfølging.

I spørsmål knyttet til tillit har begge informantgruppene vært enige om at det er viktig å bygge og opprettholde god tillit med familiene for å skape en god dynamikk og fleksible løsninger. En informant påpeker at tillit er noe som bygges opp over tid, og alle informantene som hadde tett eller moderat grad av oppfølging oppga at de opplevde å få og gi tillit i samarbeid med familiene. En informant fra NAV sier at det kan gå mer enn et helt år mellom konsulent og familie treffes igjen. Det kan være vanskelig å bygge en god relasjon når hyppigheten er sjelden, og det nevnes at mange av familiene er i spesielt sårbare situasjoner som gjør at det å skape trygghet i utgangspunktet tar lengre tid enn det er normalt å anta.

Alle informantene oppgir at en av de viktigste barrierene for deltakelse er grad av oppfølging. Siden praksisen er ulik, snakker informantene ut fra ulik erfaring. Informantene som kom fra organisasjoner med moderat grad av oppfølging la mer vekt på eksterne faktorer for at mange av enkeltbillettene ikke ble brukt: «Det kom opp noe akutt [for familien]» eller «De hadde ikke så lyst likevel», mens organisasjonene med tett oppfølging opplevde i svært liten grad frafall på sine aktiviteter. I de tilfellene dette skjedde var det som regel sykdom som ble nevnt som hovedårsak. Et argument i denne sammenheng kan være at ved tett oppfølging har familiene opparbeidet en større tillit som gjør at barrierer for deltakelse lettere kan anerkjennes og tett oppfølging trengs da for å opparbeide tillitt til familiene.

Organisasjonene med tett grad av oppfølging har naturligvis også større mulighet til å skape en god informasjonsflyt enn i de tilfellene hvor familiene ikke får oppfølging i det

hele tatt. Informanter fra disse organisasjonene legger også vekt på nytten hyppig kontakt har. Her trekkes det også frem at tett oppfølging gjør at konsulentene kan oppdage praktiske barrierer eller utfordringer det ellers hadde vært vanskelig å identifisere. Som Bachke et al. (2007) også avdekker i sin undersøkelse skaper tett oppfølging forutsigbarhet og trygghet for både arrangør og bruker. Ingen oppfølging vil i motsatt fall kunne antas å skape usikkerhet og uforutsigbarhet. Bachke et al. (2007) presenterer også forberedelser som et viktig ledd i oppfølgingen, både i forkant og etterkant. Dette støttes også av erfaringer fra informanter som sier at tett oppfølging fører til høyere deltakelse. Et eksempel som gjør dette tydelig er hentet fra empirien hvor brukerne oppgir at de kan svømme helt til de kommer til Aquarama Bad og forteller at de kan svømme med beina i bakken, men ikke på dypet. Slik kunnskap kan være vanskelig å avdekke gjennom en samtale og uten personlig kontakt. I empirien kommer det frem at det kan være vanskelig for konsulentene å vite hvor mye ressurser familien har totalt uten å kjenne godt til de, og de havner i en situasjon hvor det er uklart hvem som trenger hjelp og ikke.

Oppsummering:

Grad av oppfølging er avgjørende for om mange av familiene vil benytte seg av tiltaket, og er derfor identifisert som en barriere i Aquarama-prosjektet. Grunnen til dette er at ved tett oppfølging er det lettere å bygge tillitt, samt identifisere mindre avgjørende barrierer og informasjon om brukerne og familiene som ellers ville vært vanskelig å fange opp. Informantene støttes av teori som viser at høyere grad av oppfølging vil føre til at flere vil benytte seg av tiltaket (Bachke et al., 2007).

6.1.2 Barriere nummer 2: Medbestemmelse og motivasjon

Barriere nummer to tar for seg et tema som omhandler medbestemmelse og motivasjon, og hvordan dette henger sammen. Informantene har selv fremhevet dette som en viktig barriere, og jeg skal nå analysere hvorfor dette kan oppleves som en barriere ved bruk av selvdetermineringsteori og motivasjons intervju (Markland et al., 2005).

For å gjennomføre en handling må man ifølge Markland et al. (2005) være motivert for den handlingen. Det er faktorene struktur, selvbestemmelse og deltakelse som gjennom

motiverende intervju fører til at følelsen av tilstrekkelig kompetanse, autonomi og behovet for anerkjennelse blir dekt. I Aquarama-prosjektet er det som tidligere nevnt forskjell på gruppen av organisasjoner som tilbyr tett oppfølging, og dem som tilbyr moderat grad av oppfølging. For organisasjonene KUP og Barnas stasjon kom det tydelig frem at en del av nøkkelen til suksess hos de var at familiene kunne benytte seg av den kompetansen de ansatte hadde. Både den praktiske erfaringen og kunnskapen om anlegget ble trukket frem (Markland et al., 2005). For organisasjonene som tilbyr moderat grad av oppfølging vil det være varierende i hvor stor grad kompetansen er tilgjengelig for lavinntektsfamiliene. Funn viser at det kan gå over ett år mellom hver gang en veileder møter familiene de har ansvar for. For familiekoordinatorene i Nye Mønstre – Trygg Oppvekst prosjektet har de ukentlig oppfølging. De ulike organisasjonene har ulike forutsetninger for å gi oppdatert informasjon og ulik kunnskap om hva familiene trenger av forberedelser på grunn av ulike egne erfaringer. Dette påvirker i sin tur i hvor stor grad familiene opplever tilstrekkelig tilgang til kompetanse og informasjon. Dette gjelder all type informasjon knyttet til tiltaket: Hva må jeg ha med meg? Hvor lang tid tar det? Hvordan ser garderobene ut? Det vurderes derfor dit hen at organisasjoner med moderat grad av oppfølging ikke gir familiene nok av den informasjonen de trenger for å benytte seg av svømmeanlegget, og det fører til mangel på motivasjon. Faktor nummer to i teorien til Markland et al. (2005) er muligheten for individet og familiene til å bestemme hva og hvordan en aktivitet eller endring skal skje. Tiltaket med gratisbilletter er frivillig, og jeg fant ingen tegn i empirien til at det foregikk tvang på noen måte verken på å benytte tilbudet eller på å motta billetter. Det som derimot ble delt av flere informanter uavhengig av grad av oppfølging var ønsket om å kunne tilby en variasjon av aktiviteter. Ved å få tilbud om flere ulike aktiviteter kan også følelsen av autonomi økes ved å kunne velge et alternativ over et annet. Det tolkes derfor ut fra empiri og teori at familiene i dag har lav grad av autonomi i valg av aktivitet. Den siste faktoren til Markland et al. (2005) som må være innfridd for at motivasjonen skal være tilstede er anerkjennelse. Flere av informantene uavhengig av grad av oppfølging har gitt uttrykk for at det er viktig at man respekterer og viser forståelse for situasjonen familier med lav inntekt lever i. Dette blant annet ved å sammenligne dem med seg selv. Anerkjennelse handler om å oppleve å ikke bli dømt og å få forståelse for familiens situasjon. Alle informantene snakket respektfullt om familiene i lavinntekt og viste ved eksempler fra empirien hvordan de er «som alle andre». Basert på teori og empirien kan det

derfor se ut til at behovet for anerkjennelse er oppnådd hos brukerne. Det vil likevel være knyttet tvil til disse konklusjoner da det vil være individuelle forskjeller.

På lik linje med andre som har en bedre økonomisk situasjon er det en informant som mener at familiene ikke nødvendigvis vil dra dit kun på grunn av at det er gratis. Det må være en større verdi i tilbudet for at de skal benytte seg av det. Siden de fleste informantene peker på nettopp dette, anbefales det i fremtiden at konsulentene sjekker ut om dette er noe familiene faktisk har lyst til (Bachke et al., 2007; Cavet & Sloper, 2004). Dette stemmer også overens med undersøkelsene til Straume (2014) og Andersson (2005) som avdekker at det er brukervedvirkning, individuell oppfølging og selvbestemmelse som er viktige drivkrefter for å delta. I ytterste grad kan ekskludering oppstå som en konsekvens av mangel på brukervedvirkning ifølge Andersson (2005). Informantene fremhever i denne sammenheng nytten av at tiltaket er uten egenandel og at dette hindrer økonomisk ekskludering.

I empirien kommer det også frem at mange av informantene skulle ønske at de hadde flere aktiviteter i å tilby, og flere av de mest populære stedene er gjengitt i empirien. Informantene mener at det handler om å skape en så «normal» familiesituasjon som mulig, og legger til at det innebærer ulike aktiviteter i løpet av året. Dette kommer fra informantene som har tett og moderat grad av oppfølging. Noen familier får enkeltbilletter flere ganger, og det er dette som blir referert til her. Det kan derfor se ut til at mange ønsker å tilby et varierende aktivitetstilbud som igjen kan motivere familiene til å dra på ulike aktiviteter. Det er likevel uvisst hvor mye dette har å si for bruk av enkeltbilletter i Aquarama-tiltaket, men det kan virke som at flere ønsker at pengene i prosjektet hadde blitt delt opp til innkjøp av flere ulike aktiviteter, og flere svømmekurs.

Oppsummering:

Analysen har avdekket at brukerne mangler motivasjon for aktiviteten som et resultat av mangel på tilstrekkelig kompetansetilgang, informasjon om tiltaket og lav grad av autonomi og valgfrihet (Markland et al., 2005).

6.1.3 Barriere nummer 3: Psykisk helse

Barriere nummer tre omhandler psykisk helse. Som vist til i teorien er det mange som lever i lavinntekt som har negativ psykisk helse (Tomlinson et al., 2008). Det stemmer også

overens med funn fra empirien i denne oppgaven. Informantene legger vekt på det psykiske overskuddet som kreves for å dra i et svømmeanlegg med barn er stort. Ifølge informantene kan det derfor tolkes som at det å dra i et svømmeanlegg for mange er ønskelig, men er *for* krevende i den livssituasjonen de befinner seg i. En annen informant gir et eksempel på at mange av familiene har lite stabilitet i livet generelt, og at dette kan også gjøre at det i en periode er utenkelig at de skal prioritere tiltaket. Det kan derfor tolkes som at på grunn av ustabile forhold i mange familier (det kan være familierelasjoner, økonomiske utfordringer med mer) vil det heller være hensiktsmessig å tilby andre tiltak som krever mindre overskudd. En annen informant påpeker at selv om det er mange som sliter med dårlig psykisk helse er det langt fra alle lavinntektsfamiliene som gjør det. I forskningen til Tomlinson et al. (2008) er fattigdom knyttet til flere variabler som henger sammen. Siden ingen familier er intervjuet i denne oppgaven, vil det være vanskelig å si noe om hvilke følelser de har knyttet til at de eventuelt vet allerede når de mottar billettene at de ikke kommer til å bruke de. Tolkning blir derfor at det må avklares på forhånd hvilke forutsetninger de ulike familiene har får å gjennomføre aktiviteten, og dette må tas hensyn til. Dette kan blant annet gjøres gjennom en kartleggingssamtale som blir diskutert i del to av analysen.

I empirien kom det frem at informantene opplevde at skam var en av de mest vanlige psykiske belastningene for familiene. Dette stemmer også overens med det som kommer frem i studien til Underlid (2005) hvor mange i lavinntektsfamilier opplever at de blir sett ned på. Dette gjør at de føler seg mindre verdt og føler at andre gjør seg opp antakelser om dem som de selv føler ikke stemmer. Det å bli tatt ekstra hensyn til og åpenlyst få særbehandling kan oppleves som forsterkende på den negative psykiske helsen (Underlid, 2005). En informant forteller om en familie på to hvor mor ikke opplever at angsten er fremtredende når barnet er med på aktiviteter, men når ho går alene så blir fokuset et annet. Dette er et eksempel på en tilpasning for å gjennomføre en aktivitet som i utgangspunktet er hyggelig for både mor og barn. I empirien etterlyses også holdningsskapende arbeid i forhold til å ta imot hjelp. Mens noen ikke har utfordringer med å ta imot hjelp, opplever andre at dette er en del av bildet hvor de opplever å bli sett ned på av omverden. Det kan derfor tolkes som at det er et ønske om holdningsskapende arbeid hvor det fremmes at det ikke er skamfullt å ta imot og behøve hjelp. Ut over dette virker det også som tidligere nevnt viktig at familiene ikke føler at andre eller de selv opplever at de får særbehandling.

En av mulige barrierer det ble snakket om i intervjuene var følelsen av forpliktelse og det å overholde avtaler og klokkeslett. Her gav svarene fra de som har tett oppfølging og de som har moderat grad av oppfølging de samme resultatene. Ulikheten var at de som har tett oppfølging har i større grad mulighet til å lære mange av familiemedlemmene om hvorfor det er forventet at man for eksempel overholder avtaler eller gir beskjed dersom en avtale må avlyses. Informantene har også lagt vekt på at mange av familiene har en hektisk hverdag som gjør det utfordrende for de å huske på alle avtaler de har. Flere oppgir at familiemedlemmene ofte er stresset og at det ikke er mangel på ressurser, men press fra mange hold som preger hverdagen til familiene. Noen nevner også at i Norge er det enda viktigere enn i andre land å overholde avtaler og klokkeslett, og at dette er noe mange må lære seg.

Oppsummering:

Mange av lavinntektsfamiliene har utfordringer med psykisk helse som gjør det vanskelig å gjennomføre tiltaket. Det ser ut til at for noen av familiene er det mangel på ressurser og tilrettelegging, mens for andre er den totale belastningen i hverdagen for stor til at tiltaket blir prioritert og kan istedenfor bli glemt.

6.1.4 Barriere nummer 4: Organisering av tiltaket

Jeg vil i denne delen ta for meg et tema som omhandler organiseringen av tilbudet i Aquarama-prosjektet. I empirien viser en informant via eksempel hvordan utdeling av billetter skjer, og hvordan fokus på dette kan være avgjørende for engasjementet til familien. En informant opplever at hvis tilbudet om gratisbilletter skal komme i tillegg til annen informasjon, så vil det bli vanskelig for mange å se verdien i tiltaket og for konsulent å overbevise familien om verdien i dette på grunn av tidsbegrensning og informasjonsmengde. Med andre ord mener informantene at blir det feil å ha en samtale eller møte med familiene om noe helt annet, og på slutten nevne gratisbilletter uten noe mer informasjon. Informantene nevner to faktorer som de anser som viktige i denne sammenheng: bevare verdigheten og informasjon når det gis ut gratisbillett. Flere av informantene er spesielt opptatt av at familiene ikke skal oppleve negative følelser ved å motta og løse inn gratisbilletter. Noen mottar billetter i typiske møter de har med ulike organisasjoner, mens noen mottar på Aquarama når de kommer sammen i en gruppe. For enkeltbillettene vil det nesten alltid være

slik at familiene får billettene på forhånd. Den typiske situasjonen for familier som har moderat oppfølging er at familien er i kontakt med en organisasjon hvor de får billetter til å dra, og så er det opp til familiene selv å velge om de vil benytte de. Her kan det tenkes at ingen forpliktelse blandet sammen med mangel på å se verdien i tiltaket utgjør en barriere.

Gjennom Fritid123 har Modum kommune (2017) konkludert med at det å gjøre aktiviteter sammen med andre og tilhøre et felleskap oppleves som meningsfylt. Empirien viser at dette er viktig for mange av familiene i Aquarama-prosjektet, og at det er variasjon fra familie til familie i hvilken grad de har et nettverk rundt seg. Noen har familiemedlemmer eller venner å dra sammen med, mens andre har et mer begrenset nettverk. Det kan også handle om en fellesskapsfølelse innad i familien, og det å dra i et populært men kostbart svømmeanlegg handler også om sosial deltakelse (Tomlinson et al., 2008). Dette underbygger også stigmatiseringen mange i lavinntekt kan oppleve, og ved å få mulighet til å delta kan det motvirke sosial ekskludering (Tomlinson et al., 2008).

De fleste informantene uavhengig av oppfølgingsgrad mente at det å kunne tilby en tillitsperson å gå sammen med ville vært godt for familiene. Denne tillitspersonen måtte vært en person som familiene kjente til fra før av, og som kunne hjulpet de å bruke gratisbillettene. De samme informantene mente at på grunn av ressursmangel ville ikke dette være noe det offentlige kunne tilby verken i nåtid eller fremtid. Informantene så på det som vanskelig at denne tjenesten kunne tilbys i sin helhet av det frivillig på grunn av omfanget på tilgang til frivillige dette ville krevd. Løsningen informantene fokuserte på var derfor heller omorganisering med fokus på mer av det som fungerer bra med dagens tiltak. Det ble nevnt andre tiltak som informantene kjenner til som gjør noe av det samme ved å ha en fra frivilligheten til å bli kjent med familiene og hjelpe de i gang. Tolkningen blir derfor at flere kunne tenke seg et samarbeid med frivillig sektor, men at dette oppleves som ikke gjennomførbart med tanke på at det er mange familier som trenger hjelp og organiseringen virket for mange som en uløselig floke.

Det kom frem i empirien at det var delte meninger angående egenandel i tiltak. På en side ble det påpekt at en egenandel uansett om den var lav, ville ført til ekskludering på grunn av brukernes trange økonomisk situasjon. På den andre siden forteller informantene at andre tiltak som har egenandel også har økt deltakelse, og gir uttrykk for at det er en sammenheng mellom disse to faktorene. De fleste informantene ønsket ikke en løsning som innebar egenandel i Aquarama-prosjektet, men poengterte at tiltak som har egenandel fører til høyere

deltakelse også på grunn av en følelse av økt forpliktelse. På grunn av at de aller fleste mente at innføring av egenandel ville føre til ekskludering vil ikke dette videre anbefales, men registreres som en barriere for deltakelse likevel.

Oppsummering:

Barriere nummer fire er at verdien i tiltaket ikke kommer godt nok frem for mange av familiene, og de ønsker å ha noen å dra samme med. Det kan virke som det er manglende fokus og informasjon om billettene og tiltaket når det leveres ut hos flere (men ikke alle) av organisasjonene.

6.1.5 Barriere nummer 5: Aquarama Bad som destinasjon

Den femte barrieren for deltakelse er Aquarama Bad som destinasjon. I empirien kommer det frem hvordan noen reagerer med stor takknemmelighet og ser på tilbudet som en gavepakke. De aller fleste informantene oppgir at familiene reagerer positivt på tilbudet, og gir umiddelbart uttrykk for at de ønsker å ta imot gratisbilletter. I empirien er det seks underpunkter i kapittel 5.5 *Aquarama bad som destinasjon* som omhandler informantenes oppfatninger av brukernes opplevelse av tilbudet. Dette er også utgangspunktet for oppbygningen i dette delkapittelet.

Som det kommer frem i empirien svarte alle informantene at de mente at tiltaket var vellykket til tross for at hele 47 prosent av billettene ikke ble brukt i 2017. Det kan tenkes at mange av informantene svarte på bakgrunn av sine opplever med Aquarama-prosjektet som ikke nødvendigvis refererte til enkeltbilletter, men for eksempel svømmekurs. Alle var enige i at det var forholdsvis lav deltakerprosent, men at «sine» brukere oftest benyttet seg av tilbudet. De fleste informantene og konsulentene som gir ut enkeltbilletter med lav grad av oppfølging treffer ikke informantene for oppfølging i forbindelse med tiltaket, og kan vanskelig kontrollere om familiene har benyttet seg av billettene eller ikke.

Det kan virke som at selv om tiltaket oppleves som attraktivt, er energioverskuddet som kreves en barriere for gjennomføringen. Informantene oppgir at mange av familiene har mange barn, noe som også kan by på ekstra utfordringer. I tillegg oppgir noen av informantene at det er mange som er lite kjent i vann fra før av, og at ikke alle kan svømme. For mange er det å dra til et svømmeanlegg helt nytt. Det er kanskje ikke noe de har vært med

på før, og det å gjøre en slik aktivitet knyttet også til kultur av informantene. På forhånd blir det ikke kartlagt hvem som for eksempel kan svømme, og det kan derfor tolkes som at noen ikke drar fordi de er utrygge på vann. En informant som er koblet til svømmekursene har gitt et eksempel i empirien som viser godt hvor mye hjelp mange av familiene trenger. De organisasjonene som har moderat grad av oppfølging snakker om informantene som mer selvstendige individer og antar for eksempel at familiene har badetøy selv om de ikke hadde spurt om det. Antakelsen om dette var annerledes i intervjuene med organisasjoner som hadde tett oppfølging. Blant annet nevnes det at mange ikke hadde kunnskap om at de måtte ha badebleie til barn, som i tillegg kostet noen hundre kroner, samt at noen av barna var vant til å finne badetøy i hittegodset hver gang. Det kan derfor tolkes som at de som har tett oppfølging fanger opp andre aspekt enn det som for andre kan virke som en selvfølge. Dette viser at for noen kan utstyr, eller det å ha kjennskap til og få tak i badetøy være en barriere.

Informantene oppgir at de tror at en av de største hindringene for å dra til Aquarama Bad er det faktum at man må være naken. Denne barrieren er vanskelig å unngå fordi det er lite rom for å bruke noe annet enn godkjent badetøy som i tillegg ofte sitter tett på kroppen. Lavt selvbilde blir også nevnt i denne sammenheng. Det kan derfor se ut til at dette er et perspektiv som gjør svømmeanlegget lite attraktivt for mange.

Oppsummering:

Aktiviteten er attraktiv i seg selv for mange av familiene, men det oppleves samtidig som en krevende aktivitet. Det kan tolkes dit hen at det er behov for mer kunnskap om familiene før de blir overlatt «til seg selv» å benytte gratisbillettene. Informanter med tett grad av oppfølging nevner flere barrierer i det praktiske aspektet enn det informanter med medium grad av oppfølging gjør. For eksempel nevnes tilgang til badetøy, svømmekunnskaper og trygghet i vann som barrierer ved den konkrete destinasjonen.

6.2 Del 2: Hvordan utvikle et bedre tilpasset tiltak for målgruppen?

I denne andre delen av analysen knyttes funn fra empiri sammen med relevant teori for å besvare andre del av problemstillingen: *Hvordan kan det utvikles et tilbud som er bedre tilpasset målgruppen?*

I denne delen av analysen drøftes ulike sider ved Aquarama-tiltaket som viser til mulige utviklings- og forbedringsmuligheter, og det blir fokus på både brukerorientering og organisasjonsmessige- og praktiske forhold ved Aquarama-prosjektet. Kapittelet er inndelt i tiltak som diskuteres og argumenteres for.

6.2.1 Tiltak nummer 1: Kartleggingssamtale

Det første tiltaket for å utvikle et bedre tilpasset tilbud til brukerne, er å innføre en kartleggingssamtale hvor man på bakgrunn av svarene avgjør på hvilken måte tilbudet utformes til den enkelte familie. Kartleggingssamtale har blitt nevnt i empirien som en metode for å få kunne gi ut gratisbilletter til «riktige familier» i form av familier som ønsker og «klarer» å benytte seg av tilbudet uten videre oppfølging. Tanken om en kartleggingssamtale går også under navn som støttesamtale, bevisstgjøringssamtale og motivasjonssamtale, men innholdet er det samme. Målet med samtalen er å avdekke hvilken forutsetning familien har for å benytte seg av tiltaket. Dersom man tenker seg en utvidelse av tiltaket ved for eksempel å tilby flere aktiviteter er en kartleggingssamtale også en fin måte å danne grunnlag for å vurdere hvilken aktivitet som passer best til familienes gjennomføringsbehov og ønsker.

I de organisasjonene som har tett oppfølging skjer det allerede en form for kartleggingssamtale gjennom de daglige eller ukentlige uformelle samtaler mellom bruker og organisasjon. Det er med andre ord i de organisasjonene som har moderat eller ingen oppfølging at en slik samtale ville vært nyttig for å avgjøre hva og hvordan et tiltak kan legges opp slik at det blir benyttet av familiene. For å avdekke hvilke forutsetninger de har ville det vært nødvendig å avdekke faktorer som informantene selv nevner at de kjenner lite til, eller som kan være annerledes enn de allerede oppfatter. I stedet for å gjøre antakelser om hva familiene opplever som barrierer, ville disse via en kartleggingssamtale bli synliggjort på en tydelig måte. Andre barrierer som kan bli avdekket i en slik samtale kan være mangel på noen å gå sammen med, lavt kunnskapsgrunnlag for å benytte tiltaket, og tanker og forventninger til lokasjon. Dette er kunnskap som Haugen et al. (2015) kaller «hverdagslige tatt-for-gittheter», og det blir ofte undervurdert hvor stor betydning disse har for brukerne.

Ut fra empiri og tidligere forskning anbefales en kartleggingssamtale for å avdekke familiens situasjon og ønske. En slik kartlegging trenger ikke å ta lang tid eller være veldig omfattende, men etter spørsmålene er besvart bør det gi konsulent et klart råd for hva familien

skal tilbys av aktivitet og hvordan. Med forutsetning om at konsulentene har tid til å ta denne korte kartleggingssamtalen, skal det siden være enklere for konsulenten å gi ut for eksempel gratisbilletter, tilby svømmekurs eller planlegge hvordan familiene skal møte deres utfordringer i forbindelse med deltakelse. Som diskutert tidligere finnes det barrierer som avdekkes kun ved deltakelse sammen med brukerne (tett oppfølging), og heller ikke en enkel kartleggingssamtale vil kunne avdekke disse. Likevel er det et forsøk på en praktisk gjennomførbart uten for store investeringer fra organisasjonenes side.

I empirien finner vi også eksempler på at det å dra på et svømmeanlegg i seg selv kan oppleves som overveldende. For eksempel nevnes det at å motivere til en gåtur eller å leke ute med familien i seg selv er en aktivitet som krever nok fra mange familier. En av informantene foreller om hvordan en kartleggingssamtale er en selvfølge for denne personen i det hverdagslige arbeidet. Det er altså individuelle ulikheter i praksis, men de fleste informantene var enige i at det ville være nyttig både for dem og familiene med en samtale om deres behov. Tilsvarende finnes som tidligere nevnt allerede i uformelle strukturer i organisasjonene som har høy grad av oppfølging, og opplever å kjenne den enkelte og dens utfordringer mye tettere.

Oppsummering:

I tiltak nummer en anbefales det å utvikle en kartlegging via en samtale med standardiserte spørsmål av familienes forutsetninger og behov for å dra på svømmeanlegget før de mottar gratisbilletter. Dette kan være så enkelt som at det er noen få spørsmål som må besvares, og ut fra det gis det et tilbud som matcher svarene, ved for eksempel å tilby svømmekurs dersom noen er utrygge i vann eller å tilby gratisbilletter til en venn eller familiemedlem de ønsker å dra sammen med. En kartleggingssamtale er en forutsetning for å avdekke disse behovene (Haugen et al., 2015).

6.2.2 Tiltak nummer 2: Å ha noen å gå sammen med

I empirien kommer det fram at for noen av familiene er usikkerheten og behovet stort for å ha med seg en person som kan gjøre at de føler seg trygge. Informantene ble spurt om de tror det ville hjulpet å ha en kontaktperson som kan følge og hjelpe dem i svømmeanlegget tilgjengelig på Aquarama Bad. Noen av informantene mente at dette kunne hjulpet noen av

familiene, men de fleste mente at dette ikke ville løse utfordringen med lav deltakelse. Informantene vektla også at en slik ordning eventuelt måtte bli gjort på en ikke-stigmatiserende måte, og at tilbudet ikke må gjelde eksklusivt for lavinntektsfamiliene. Som det kommer frem i empirien er det mange familier som syntes det er vanskelig å gå alene, og som ifølge informantene hadde hatt stor nytte av å ha noen å dra sammen med. Noen av informantene mener også at et samarbeid med frivilligheten kunne vært aktuelt for å tilby så tett oppfølging som ønskelig (Haugen et al., 2015).

I empirien kommer det frem at det er ulikheter i hvor mye informasjon familiene får om nytten av tiltaket og det praktiske aspektet. Det er i stor grad opp til konsulentene hvor mye informasjonen som blir gitt, og det er derfor ikke unaturlig å anta at de som har høy grad av oppfølging får mulighet til å gi mer informasjon enn de som har moderat- eller ingen oppfølging. De som har tett grad av oppfølging har konkrete kontaktpersoner de forholder seg til, og er også kjent med organisasjonens andre tilbud og andre deltakere. Som det kommer frem i empirien har det kommet opp flere forslag til hvordan dette kan løses: at familiene kan ha en kontaktperson på Aquarama de henvender seg til, at familiene får lov til å få ekstra gratisbilletter til venner eller familie og at konsulentene som deler ut billetter må gi detaljrik informasjon.

Empirien viser at overføring av tillit mellom organisasjon og Aquarama Bad har fungert og vært vellykket i noen tilfeller. Da har tillitspersoner fra organisasjonen hjulpet familien fysisk til Aquarama Bad, og så har en kontaktperson fra Aquarama Bad møtt disse på lokasjonen og hjulpet familiene inn i garderoben og så ut til bassenget. På den måten var familiene aldri alene. I empirien vises det at tilliten kan også overføres mellom familier eller deltakere på svømmekurs seg imellom. Dette for eksempel ved at familier som drar sammen med en organisasjon kan lære av andre familier som har vært i svømmeanlegget noen ganger før. Det er også interessant å bemerke seg er at de som har tett kontakt med familiene oppgir at denne kontakten og overføringen av tillit for mange er avgjørende. Tilliten mellom organisasjon og familie antas derfor å være overførbar, og organisasjoner bør derfor vurdere alternativer for å overføre tillit til kontaktpersoner eller andre som er tilgjengelig for familiene på Aquarama Bad.

Oppsummering:

I tiltak nummer to anbefales det å jobbe for at de familiene som ønsker noen å dra sammen med får mulighet til dette. En slik løsning kan utvikles som et tilbud til nettverket rundt familiene, eller det kan arbeides for at familiene kan lære av hverandre gjennom å få hjelp til å gå gjennom garderoben og ut i badet. Overføring av tillit er også trukket frem som et vellykket tiltak for noen, og ideen kan videreutvikles til å tilpasse familiens og organisasjonenes behov og kapasitet.

6.2.3 Tiltak nummer 3: Utvidet tilbud

Hvis barn kunne velge selv, hvor ville de gått og hva påvirkes valgene av? Thorød (2006) har avdekket at hvis familien har råd, så velger de fleste barn ut aktiviteter som også vennene deres finner attraktive. Siden svømmeanlegget er et populært anlegg på Sørlandet kan det derfor antas at hvis barna selv skulle velge, ville de benyttet seg av tilbudet basert på at dere venner også benytter svømmeanlegget. Som det har kommet frem tidligere i analysen oppleves mangel på brukermedvirkning som en barriere for noen. I empirien la noen av informantene vekt på at tiltak som oppleves som «mindre stress» og som krevde mindre av de voksne ville være mer attraktivt. Det ble da nevnt å dele pengene som blir brukt på gratisbilletter til Aquarama Bad til for eksempel også et lekeland hvor foreldrene kan sitte og observere heller enn å delta selv i aktiviteten.

I følge metoden om Recovery skal den enkelte få velge selv hva og hvordan et tiltak skal gjennomføres (Karlsson & Borg, 2017). Selv om det i praksis antas å være utfordrende dersom alle familier skal få velge ut sine egne aktiviteter, anbefales det likevel at tilbudet i antall aktiviteter utviders, slik at bruker kan oppleve en større grad av makt over egen prosess som er et viktig poeng i Recovery.

I empirien kommer det frem at noen av familiene i lavinntekt har et mindre nettverk rundt seg, og trenger av den grunn ekstra mye tilrettelegging for å gjennomføre et tiltak. Det nevnes også som en grunn til at svømmekursene har vært vellykket. Det handler om å møte noen i samme situasjon som kanskje også trenger hjelp med de samme tingene (Bachke et al., 2007; Haugen et al., 2015). Selv om flere av informantene ikke kjente til alle organisasjonene som mottok gratisbilletter eller hvilke tilbud hver av de hadde, skrøt samtlige av svømmekursene. Det ser ut til å ha blitt en «snakkis» blant konsulentene, og noe mange

ønsker seg mer av. Svømmekursene nevnes som veldig vellykket og det ble også diskutert om tiltaket burde inneholdt flere svømmekurs og færre enkeltbilletter. Dette er noe de fleste informantene ønsket seg, og det antas derfor at ved å tilby flere svømmekurs og færre enkeltbilletter vil man få en høyere deltakelse selv om det da blir færre som får tilgang totalt. I empirien beskrives en mor og et barn på fire år som tidligere var veldig redd for vann men som gjennom dette tiltaket har lært seg å svømme og beherske det å være i vann. Dette er bare en av de suksesshistoriene informantene fortalte, og alle var enig i at for de som drar så er det en fantastisk opplevelse og mange lærer å bli trygge i vann. Dette viser at familiene får mye mestring ut av besøket i Aquarama Bad og for de som benytter tilbudet har det en positiv effekt, og mange av de som har vært i svømmeanlegget spør igjen etter billetter.

Oppsummering:

I tiltak nummer tre anbefales det å øke utvalg av aktiviteter basert på hva familiene ønsker, og videreføre og øke av antall svømmekurs for ulike grupper.

6.2.4 Tiltak nummer 4: Mål og evalueringskriterier

Målet for Aquarama-tiltaket beskrives som et ønske om at flest mulig får tilbringe kvalitetstid sammen med familie og få et hyggelig avbrekk fra hverdagen. Dette er mål som er vanskelig å måle (Andersen et al., 2016). For å evaluere dette tiltaket kan PSO-modellen om målrettet prosjektstyring anvendes (Andersen et al., 2016). Teorien har som utgangspunkt at det i for mange prosjekter er fokusert for mye på det fysiske målene, slik at de organisasjonsmessige og personfaktorene blir i mer eller mindre glemt. Ut fra hvordan prosjektet er organisert, og at målet har fokus på det praktiske, kan det virke som at dette også er tilfellet i Aquarama-prosjektet. Fokuset har i for stor grad vært på billettene og det praktiske, som har gått på bekostning av fokus på hvordan det kan legges til rette for dette ved å sette mål for de to andre faktorene personutvikling og organisasjonsutvikling. Dersom fokuset rettes mer mot opplæring (personutvikling) og påvirkningskraft (organisasjonsutvikling), vil disse tre sammen kunne avdekke fallgruver og gjøre at prosjektet blir mer i tråd med det brukerne ønsker.

Eksempel på supplering av mål ved å anvende teorien om prosjektstyring i Aquarama-prosjektet kan være: 1. Hjelp familiene i tiltaket til å søke etter informasjon på egenhånd, og

2. Samarbeide med andre organisasjoner om å tilby ulike aktiviteter¹¹. Utarbeidelse av mål utgjør ifølge Andersen et al. (2016) kun utgangspunktet for å videre kunne utvikle et godt fundament for prosjektet, og nettopp det er avgjørende for om prosjektet blir vellykket eller ikke. Et mål basert på PSO-modellen forutsetter at man kan svare ja eller nei på om målet er nådd. I empirien kommer det frem at samtlige av informantene vil karakterisere prosjektet som vellykket i sin organisasjon. De viser at konsulentene er fornøyde, og det kommer også frem at de fleste ønsker å beholde dette tilbudet for sine brukere, til tross for at noen også påpeker behovet for å tilby andre aktiviteter i tillegg.

I teorien fremmes det behovet for en formålsstruktur som bygger på mål og formål (Andersen et al., 2016). Modellen har flere mål til hensikt, og en av dem er å klargjøre hvordan man skal nå målene via PSO-modellen. I tillegg til å gi en tydelig oversikt over hva det skal jobbes med, ville modellen vært med å skape en felles forståelse av hvordan prosjektet skal jobbes med. Gjennom empirien kommer det frem at det ikke var alle som var orientert om hvordan billettene var organisert, og visste også lite om den løpende oppdateringen av billetter, for eksempel om når de kunne få påfyll av gratisbillettene. Det var også flere representanter som ikke var klar over at det var en utfordring med at enkeltbilletter ikke ble benyttet i ønsket grad. Dette er et eksempel på behovet for en slik oversikt.

I teorien er det begrunnet hvorfor det i et prosjekt er viktig å identifisere interessentene. Som nevnt på forrige punkt kan dette også hjelpe til å spre informasjon til riktige personer til riktig tid. I intervjuene kommer det også frem at for konsulentene hadde det vært nyttig med informasjon om hva som forventes av dem. Det kan derfor tenkes at en slik analyse ville bidratt til at det var enklere å identifisere «koalisjonen» (Andersen et al., 2016, s. 53). Denne informasjonen kunne benyttes til å holde et felles informasjonsmøte hvor det skapes en arena for samarbeid også mellom de ulike organisasjonene som mottar gratisbilletter. Andre fordeler en slik oversikt ville gi er muligheten for erfaringsutveksling og et kontinuerlig samarbeid for forbedring via bedre og hyppigere informasjonsflyt begge veier. Det anbefales også å lage et ansvarskart for å plassere og synliggjøre oppgave. Informantene snakket lite om organiseringen i prosjektet og inntrykket var at mange av informantene manglet vesentlig informasjon et slikt mandat ville inneholdt. Selv om en del av

¹¹ Egne forslag på person- og organisasjonsutvikling ved bruk av PSO-modellen (se kapittel 3.2.1 *Målrettet prosjektstyring – helhetlige mål*)

innholdet ikke ville vært relevant for hele «koalisjonen» ville det for mange inkludert prosjektgruppen og gjort prosjektets betingelser mer synlig (Andersen et al., 2016).

For å vurdere om Aquarama-prosjektet har nådd sine mål kan det som beskrevet i Sverdrup (2002) være hensiktsmessig å innføre evalueringskriterier. I empirien kommer det frem at informantene som representerer organisasjonene er fornøyd med tiltaket, og ønsker seg en videreføring av prosjektet. På den andre siden har deltakelsen ikke vært like høy for prosjektet som ønsket, og det kan derfor se ut som at det er på overordnet nivå denne misnøyen spiller seg ut som en konsekvens av den totale deltakelsen. Det kan derfor være hensiktsmessig å lage noen evalueringskriterier for tiltaket, slik at det i fremtiden blir lettere å evaluere i hvor stor grad evalueringskriteriene for prosjektet er møtt.

Oppsummering:

I tiltak nummer fire anbefales det å utvikle mål via å benytte PSO-modellen og utvikle et «solid fundament» ved å kartlegge strukturen på prosjektet, hvem som har hvilke ansvarsoppgaver, hvem interessentene er, og utarbeide et prosjektmandat (Andersen et al., 2016). I følge Sverdrup (2002) vil det også være hensiktsmessig å utarbeide evalueringskriterier for prosjektet, og empirien viser også behovet for dette.

7 KONKLUSJON OG OPPSUMMERING

I dette avsluttende kapittelet konkluderes det med utgangspunkt i avgjørelser tatt etter hvert som oppgaven har utviklet seg, samt oppsummerende svar på problemstillingen som ble analysert og diskutert i kapittel 6. *Analyse og diskusjon*. Kapittelet avsluttes med anbefalinger for videre forskning på bakgrunn av funn i oppgaven.

7.1 Oppsummering av oppgavens utforming og funn

Hensikten med oppgaven har vært å avdekke barrierer for deltakelse til tiltaket gratisbilletter til Aquarama Bad som er plassert hos NAV Kristiansand gjennom prosjektet Nye Mønstre – Trykk Oppvekst. Det har også vært et mål å finne tiltak som kan bidra til videre utvikling av et tilbud som treffer familiene i lavinntekt i større grad.

Den todelte problemstillingen jeg har jobbet ut fra er:

1. Hvilke barrierer er tilstede for bruk av gratisbilletter i Aquarama-prosjektet?
2. Hvordan kan det utvikles et tilbud som er bedre tilpasset målgruppen?

Det teoretiske rammeverket som er benyttet i denne oppgaven er på overordnet nivå todelt. Den første teoretiske rammen består av tidligere forskning samt relevant teori på bruker av tiltaket. Her anvendes selvdetermineringsteori, teori om Recovery, og målgruppen i fokus. Den andre teoretiske rammen bygger på organisasjons- og prosjektteori for diskusjon og analyse av prosjektets operasjonalisering.

Empirien i denne studien bygger i hovedsak på innhentet datamateriale fra åtte intervjuer gjennomført tidlig i 2019. Empirien bygger på utsagn fra informanter som jobber i større eller mindre grad sammen med lavinntektsfamiliene. Dette gjelder for sju av informantene. Den siste informanten tilfører empirien erfaringer fra tidligere arbeid med lavinntektsfamilier. I tillegg er det benyttet andre undersøkelser til å danne et sammenligningsgrunnlag for funnene i denne oppgaven og tidligere funn fra lignende

evalueringer. Problemstillingen danner utgangspunkt for intervjuene som er gjennomført i denne oppgaven om barrierer og organiseringen av Aquarama-prosjektet. Studien er eksplorerende, og søker å avdekke noe som er ukjent i tiltaket.

Funn i empirien viser for det første at organisasjonene som har et samarbeid med Aquarama-prosjektet er veldig fornøyde, og alle informantene ønsket en videreføring av prosjektet. En svakhet ved undersøkelsen er at flere av informantene ikke representerer organisasjoner som gir ut enkeltbilletter, men heller arrangerer svømmekurs eller drar på annen måte sammen med familiene. Siden det ikke finnes oversikt over hvem som får disse, har det likevel være relevant og nyttig å intervju disse organisasjonene for å sammenligne hvilke erfaringer KUP og Barnas stasjon har (høy grad av oppfølging), sammen med NAV og Oppfølgingstjenesten (moderat grad av oppfølging)¹². Det er altså benyttet organisasjoner som har høy grad av oppfølging til å avdekke barrierer i tiltak som har moderat- eller ingen grad av oppfølging. De fem barrierene for deltakelse som er avdekket i denne oppgaven er følgende:

1. Grad av oppfølging er avgjørende for deltakelse
2. Lav grad av medbestemmelse virker negativt på brukergruppen
3. utfordringer med psykisk helse
4. utfordringer med organiseringen av tilbudet
5. Aquarama Bad som destinasjon gir utfordringer knyttet til svømmeferdigheter, kunnskap om svømmeanlegget, nakenhet og at det er en «overskuddsaktivitet». Dette kan oppleves som krevende for foreldre og foresatte.

I første del av problemstillingen avdekkes barrierene, og den siste delen bygger i større eller mindre grad videre på det som blir avdekket i første del. I tillegg er det utvidet diskusjon med relevant teori om hvordan et prosjekt kan gjennomføres for å unngå fallgruver og lettere å måle i fremtiden. Her benyttes teori om målrettet prosjektstyring og iverksettingsteori. Evalueringen bygger på backward-mapping forståelsen hvor man tar utgangspunkt i målgruppens ønsker, og handler ut fra dette (Kjellberg & Reitan, 1995). Det avdekkes at for fremtidige tiltak må brukerens ønsker og medvirkning rettes et større fokus, samt at

¹² Se kapittel 6.1 *Barrierer for deltakelse* for informasjon om betydningen av stor grad av oppfølging, og liten grad av oppfølging.

informasjon til bruker må bedres. Det viser seg også at psykiske utfordringer kan overgå ved at familiene har noen å dra sammen med, basert på erfaringer fra tiltak med tett oppfølging. Det viser seg også at høy grad av oppfølging fører til at andre barrierer blir avdekket enn ved moderat eller ingen grad av oppfølging. De fire faktorene som kan føre til at Aquarama-tiltaket blir bedre tilpasset brukergruppen er:

1. Innføre en kartleggingssamtale for alle som får tilbudt gratisbilletter
2. Tilby familiene noen å dra sammen med via deres eget nettverk eller for eksempel kurs hvor familier i samme situasjon møtes
3. Tilby variasjon i aktiviteter. Både når det gjelder helt andre aktiviteter, og når det kommer til variasjon i Aquarama Bad (svømmekurs er nevnt som spesielt ettertraktet)
4. Innføre mål og evalueringskriterier i prosjektet for å i fremtiden lettere vurdere utviklingen og målsettingen til prosjektet i fremtiden

I oppgaven er det søkt etter forståelse av hvordan virkeliggjøringen av tiltaket ligger til grunn for å gi familier i lavinntekt et givende og tilpasset tiltak. For å virkeliggjøre det målet har det blitt rettet et kritisk blikk på prosjektets organisering, og erfaringer fra deltakende organisasjoner har blitt intervjuet for å evaluere hvordan målet kan virkeliggjøres. Denne oppgaven har avdekket at det er en del ting med gjennomføringen av prosjektet i dag som gjør denne virkeliggjøringen vanskelig.

Med bakgrunn både fra empiri og tidligere forskning vil kapittelet avsluttes med et avsnitt om videre anbefalinger for forskning.

7.2 Refleksjoner om videre forskning

Selv om oppgaven ser på hva brukerne/familiene opplever som barriere for deltakelse, sier den derimot ikke noe om brukernes syn på gjennomføringen av tiltaket. Informantenes erfaringer og meninger som har kommet frem i denne oppgaven er trolig også preget av erfaringer de har fra andre tiltak eller arbeidsmetoder som ikke er evaluert i denne undersøkelsen. Det er naturlig å anta at informantenes besvarelser bygger på en grad av subjektiv oppfatning av gjennomføringen og utfallet av tiltaket.

Siden brukerne ikke selv er intervjuet i denne oppgaven ville det til tross for sine begrensninger vært interessant å avdekke hvordan de selv opplever tiltaket. Vil brukerne konkludere med det samme som informantene? Det ville også vært interessant å få brukers perspektiv på oppfølging. Hva mener de selv at de trenger av oppfølging? Oppgaven har gitt svar på noen spørsmål som har ført til at enda flere interessante spørsmål har kommet til.

Det hadde også vært interessant å undersøke videre hvordan et samarbeid om andre aktiviteter enn Aquarama Bad kunne etableres og koordineres mot målgruppen. I denne oppgaven er andre alternativ og samarbeidsorganisasjoner i liten grad nevnt, men dette er et sentralt spørsmål i videreføringen av dette tiltaket.

Avslutningsvis ønsker jeg å nevne muligheten for å gjøre den samme undersøkelsen igjen om noen år dersom tiltaket blir videreført. Det å kartlegge en utvikling over tid gjør at det kan avdekkes et grunnlag for å vurdere effekten av endringer som blir gjort underveis.

8 REFERANSER

- Andersen, E. S., Grude, K. V. & Haug, T. (2016). *Målrettet prosjektstyring* (7. utg.). Oslo: NKI forlag.
- Andersson, H. W. (2005). *Kunnskapsstatus om det samlede tjenestetilbudet for barn og unge* (Rapport nr. 03/05). Trondheim: SINTEF Helse. Hentet fra https://www.sintef.no/globalassets/upload/helse/psykisk-helse/pdf-filer/rapport_03-05_kunnskapsstatus_barn_og_unge.pdf
- Aust-Agder Fylkeskommune & Vest-Agder Fylkeskommune. (u.å.). *Folkehelseprogrammet i Aust- og Vest-Agder : Nye mønstre - trygg oppvekst : Koordinert hjelp til familier med lav inntekt*. Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/globalassets/helse-og-omsorg/barn-og-familie/nye-monstre-trygg-oppvekst/bokmal---nye-monstre---trygg-oppvekst---digital.pdf>
- Bachke, C. C., Hallandvik, J. E. & Hødnebo, S. M. (2007). *Å bli rik på opplevelser... Evaluering av "Ferie for alle" – et tilbud fra Røde Kors i Aust-Agder*. Kristiansand: Universitetet i Agder.
- Blå Kors. (u.å.). Blå Kors Barnas Stasjon. Hentet 20.02.2019 fra <http://www.blakorskrs.no/vare-tilbud/barnas-stasjon/>
- Borgeraas, E. (2017). *Forbruksbasert fattigdomsmål - forbruktstilnærming til barnefattigdom* (Prosjektnotat nr. 7). Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO - Høgskolen i Oslo og Akershus. Hentet fra <https://www.hioa.no/content/download/142941/4039786/file/PN7-2017%20Forbrukstilnærming%20barnefattigdom%20.pdf>
- Brustuen, A. M. (2018). Lurer du på hva Folkehelseprogrammet er? Hentet 20.01.2019 fra <http://regionplanagder.no/aktuelt/lurer-du-paa-hva-folkehelseprogrammet-er/>
- Bufdir. (2015a). *Barn som lever i fattigdom : Regjeringens strategi (2015-2017)*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/ff601d1ab03d4f2dad1e86e706dc4fd3/barn-som-lever-i-fattigdom_q-1230-b.pdf
- Bufdir. (2015b). Barnefamilier med lavinntekt. Hentet 15.03.2019 fra https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Oppvekst/Barnefattigdom/Barnefamilier_med_lavinntekt/

- Bufdir. (2019). Oppvekststatus. Hentet 11.03.2019 fra https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Oppvekst/
- Cavet, J. & Sloper, P. (2004). *The participation of children and young people in decisions about UK service development* (0305-1862). Oxford, England.
- Claveirole, A. (2004). Listening to young voices: Challenges of research with adolescent mental health service users. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 11(3), 253-260. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2003.00688.x>
- Danielsen, K. & Øia, T. (2006). *Tiltak rettet mot barn og ungdom : Evaluering av Hendlingsprogram Oslo indre øst* (17/06). Hentet fra http://www.nova.no/asset/2379/1/2379_1.pdf
- Deci, E. L., Koestner, R., Ryan, R. M. & Eisenberg, N. (1999). A Meta-Analytic Review of Experiments Examining the Effects of Extrinsic Rewards on Intrinsic Motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627-668. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627>
- Diseth, Å. (2019). *Motivasjonspsykologi : hvordan behov, tanker og emosjoner fremmer prestasjoner og mestring* (1. utg.). Oslo: Gyldendal.
- Elmore, R. F. (1979). Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions. *Political Science Quarterly*, 94(4), 601-616. <https://doi.org/10.2307/2149628>
- Epland, J. (2018). Flere barn i husholdninger med vedvarende lavinntekt. Hentet 20.01.2019 fra <https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/flere-barn-i-husholdninger-med-vedvarende-lavinntekt>
- Foucault, M. (2003). *The birth of the clinic : an archaeology of medical perception*. London: Routledge.
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Gustavsen, K., Meij, R. V. D., Nilsen, H. J. & Braathen, H. (2012). *SIMBA sammen i innsatsen mot barnefattigdom i Drammen kommune* (Rapport nr. 302). Telemarksforskning. Hentet fra <https://openarchive.usn.no/usn-xmlui/bitstream/handle/11250/2439327/2173.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hart, C. & Chesson, R. (1998). Children as consumers. *British Medical Journal*, 316(7144), 1600-1603. <https://doi.org/10.1136/bmj.316.7144.1600>
- Haugen, G. M. D., Paulsen, V. & Berg, B. (2015). *En god nabo : Evaluering av Redd Barna sitt arbeid med nylig bosatte familier*. Hentet fra <https://samforsk.brage.unit.no/samforsk->

[xmlui/bitstream/handle/11250/2360089/En%20god%20nabo_endelig%20versjon_050615.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://www.kristiansand.kommune.no/globalassets/politikk-og-administrasjon/samfunnsutvikling/planer/vedtatt-handlingsprogram-2016-2019-web.pdf)

- Haugum, H. (2015). Oppfølgingsteam. Hentet 15.01.2019 fra <https://www.kristiansand.kommune.no/helse-og-omsorg/rus-og-psykisk-helse/oppfolgingsteam/#kontaktinformasjon>
- Jacobsen, D. I. (1999). *Hva mener brukerne? : brukerundersøkelser - en praktisk veiledning* (2. utg.). Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2. utg.). Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Jacobsen, M. (2017, 15.08.2017). 7,5 millioner kroner til fattige barn på Agder. *NRK Sørlandet*. Hentet fra https://www.nrk.no/sorlandet/7_5-millioner-kroner-til-fattige-barn-pa-agder-1.13641958
- Jorunn Furuberg, Tommy Grav, Ivar Andreas Åsland Lima & Munch-Ellingsen, E. (2018). *Lavinntekt og levekår i Norge: Tilstand og utviklingstrekk 2018*. Hentet fra https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/NAV+rapp+ortserie/NAV+rappor+er/_+attach+ment/543604?_+download=true&_+ts=166e7c6c740
- Karlsson, B. & Borg, M. (2017). *Recovery : tradisjoner, fornyelser og praksiser*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kirkens ungdomsprosjekt. (u.å.). Målsetting og målgruppe. Hentet 09.01.2019 fra <https://www.kirkensungdomsprosjekt.no/om-kup/malsetting-og-malgruppe/>
- Kjellberg, F. & Reitan, M. (1995). *Studiet av offentlig politikk : en innføring*. Oslo: TANO.
- Kristiansand kommune. (2016). *Handlingsprogram 2016-2019*. Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/globalassets/politikk-og-administrasjon/samfunnsutvikling/planer/vedtatt-handlingsprogram-2016-2019-web.pdf>
- Markland, D., Ryan, R. M., Tobin, V. J. & Rollnick, S. (2005). Motivational interviewing and self-determination theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(6), 811-831. <https://doi.org/10.1521/jscp.2005.24.6.811>
- Modum kommune. (2017). *Rapport Modum kommune*. Hentet fra <https://www.fritid123.no/wp-content/uploads/2018/05/Rapport-2017-til-%C3%A5-legge-p%C3%A5-nettsiden-1.pdf>

- Regionplan Agder. (2016). *Regionplan Agder 2020 : Med overskudd til å skape*. Hentet fra <http://regionplanagder.no/media/6307599/Regionplan-Agder-2020-norsk-.pdf>
- Rønning, R. & Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser? : om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Straume, C. L. (2014). Tiltak drukner. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, (02), 135-143.
- Sverdrup, S. (2002). *Evaluering : faser, design og gjennomføring*. Bergen: Fagbokforl.
- The World Bank. (2015). FAQs: Global Poverty Line Update. Hentet 09.01.2019 fra <http://www.worldbank.org/en/topic/poverty/brief/global-poverty-line-faq>
- Thorød, A. B. (2006). *En normal barndom? : foreldrestrategier for å skjerme barn fra konsekvenser av å leve med lav inntekt*. Oslo: Nova.
- Thorød, A. B. (2012). Er det for dyrt? Om barns deltakelse og valg av organiserte fritidsaktiviteter når familiens økonomi er svak. *Fontene forskning*, (1). Hentet fra https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/bitstream/handle/11250/138765/Thorod_2012_Er.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tomlinson, M., Walker, R. & Williams, G. (2008). Measuring Poverty in Britain as a Multi-dimensional Concept, 1991 to 2003. *J. Soc. Pol.*, 37(4), 597-620. <https://doi.org/10.1017/S0047279408002237>
- Townsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom : a survey of household resources and standards of living*. Harmondsworth: Penguin.
- Underlid, K. (2005). Poverty and experiences of social devaluation: A qualitative interview study of 25 long-standing recipients of social security payments. *Scandinavian Journal of Psychology*, 46(3), 273-283. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2005.00457.x>
- Vest-Agder Fylkeskommune & Aust-Agder Fylkeskommune. (2018). *Folkehelsestrategi for Agder 2018-2025 : Sammen om god livskvalitet for alle på Agder*. Hentet fra <https://www.vaf.no/media/7151687/VAF-folkehelsestrategi.pdf>
- Vigsnes, K. (2016). Nye mønstre - trygg oppvekst. Hentet 15.03.2019 fra <https://www.kristiansand.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-og-familie/nye-moenstre---trygg-oppvekst/>

Withall, J., Jago, R. & Fox, K. R. (2011). Why some do but most don't. Barriers and enablers to engaging low-income groups in physical activity programmes: a mixed methods study. *BMC Public Health*, 11, 507. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-507>

9 VEDLEGG

9.1 Vedlegg 1: Samtykke til intervju

Samtykke til intervju

Bakgrunn og formål

Jeg skriver masteroppgave ved Universitetet i Agder våren 2019. Formålet med studien er å undersøke hvilke barrierer for deltakelse som eksisterer for deltakere i prosjektet Nye mønstre – Trygg Oppvekst. Forskningsspørsmålene kan endres, men er pr. dags dato er:

- 1. Hvilke mønstre av barrierer for deltakelse opplever institusjonene er tilstede?*
- 2. Hvordan kan tilbudet legges opp for i høyere grad benyttes/senke barrierer? Hva funker og hva funker ikke slik som ting er nå?*

Hva innebærer deltakelse i studien?

De eneste opplysningene som innhentes er opplysninger du oppgir i intervjuet. Data vil tas opp under intervjuet og deretter transkriberes. De slettes etter at oppgaven avsluttes (juni 2019). Datainnsamlingen vil dreie seg om spørsmål knyttet til din oppfatning og erfaring med prosjektet og deltakerne i prosjektet.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun jeg vil ha tilgang til dataene. Opptak og andre opplysninger vil lages på datamaskin som er passordbeskyttet. Samtlige deltakere vil anonymiseres i oppgaven, men organisasjonen du jobber i vil bli nevnt ved navn. Din stillingstittel vil ikke avsløres. Prosjektet har vil bli avsluttet innen 1 juni 2019. Da vil samtlige opplysninger om deg og alle opptak slettes.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Kontaktinformasjon

Jeg kan kontaktes på *epost*, eller *telefonnummer*. Veileder: Gro Kvåle (*epost*)

Studien er meldt til, og godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Jeg samtykker til retningslinjene beskrevet over, og deltar med det som informant i prosjektet.

(Signatur informant, dato)

9.2 Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide

Innledende informasjon

- Presentasjon av meg selv
- Signering av godkjenning av intervju
- Informasjon om prosjektet
- Konkretiser: stor satsing på lavinntekt i KRS, AQ- ett av tiltakene som gjøres, og det er dette konkrete tiltaket som evalueres. 47 prosent av billettene blir ikke brukt, hvorfor tror du at det er så mange som ikke bruker de?

Del 1: Introduksjonsspørsmål

Informantens rolle i prosjektet, om informantens institusjon og deres forståelse av prosjektet

- Kan du si noe om din rolle i AQ-prosjektet?

Del 2: Spørsmål om barriere for deltakelse

Økonomi

- Hvordan opplever du tilbakemeldinger på tiltak som er gratis kontra de som familiene må betale for? Er det noe forskjell i holdning, engasjement eller lignende?
- Snakker du med familiene om/spør familiene selv om merkostnader ved å dra på et badeanlegg?

Kommunikasjon

- Hvor mye deler familiene av livet, bekymringer ol?
- Hvem drar med barnet på bading?
- Er det andre barrierer du tenker kan være tilstede som familiene kanskje ikke gir uttrykk for selv, men som du «senser» i kontakt med familiene?
- (hvis organisasjonen har andre tilbud enn enkeltbilletter) Hvordan er oppslutningen på andre tiltak/arrangementer? Er det noe som kan overføres fra de vellykkede prosessene der?
- (hvis organisasjonen har tett oppfølging) Hvordan forbereder dere familiene/brukerne på aktiviteten? Hva oppleves som viktig her?
- (Hvis organisasjonen har tett oppfølging) Er det noen som faller av og evt. hvorfor?

Tillit og makt

- Opplever du at familiene stoler på deg og har tillit til det du sier? Er det åpne i dialog eller lukket? Opplever du det som lett eller vanskelig å skape/få tillit hos brukerne?
- Opplever du at familiene opplever tilbudet som trygt? (Ifht. At de muligens møter på utfordringer de ikke har møtt på før for eksempel nakenhet, kjønn, svømmeferdighet)
- Har du noen taker om hva som kan gjøre/gjør at tilbudet oppleves som tryggere?
- Hvordan tror du familiene opplever å få kommunal hjelp?

Organisering av AQ-prosjektet

- Hvordan opplever du at tiltaket i prosjektet er organisert og administrert? Tydelige roller for eksempel
- Hvordan opplever du at prosjektet blir fulgt opp?
- Kjenner familiene til bygningen eller har de noen spørsmål om lokasjon og hva de skal gjøre der

Del 3: Veien videre – hva kan gjøres bedre?

For å gjøre tilbudet mer attraktivt

- Hva tror du skal til for at brukerne i større grad benytter tilbudet?
- Hva fungerer bra og hva tenker du er viktig at dere fortsetter med for tiltaket?

For å gjøre tilbudet mer tilgjengelig

- Privat-offentlig-frivillig samarbeid?
- Påminnelser?

Annet

- Hva tenker du er de viktigste effektene, og oppnår vi det i prosjektet?

Del 4: Avslutning av intervju

Vi har nå snakket om din rolle i tiltaket, om selve tiltaket, hva som kan forbedres og evt. annet som har kommet opp underveis. Er det noe du ønsker å legge til som du tenker er viktig i denne sammenheng?