

«Som å rope inn i en fjellvegg»

En studie av brukeres misnøye med NAV uttrykt i sosiale medier

Einar Liavad

UiS

Masteroppgave i sosialfag
Institutt for sosialfag
Det samfunnsvitenskapelige fakultet
Universitetet i Stavanger
Vår 2012

MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG

MASTEROPPGAVE

SEMESTER:

Vår 2012

FORFATTER: Einar Liavad

VEILEDER: Professor Paul Stephens

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel:

«Som å rope inn i en fjellvegg» - En studie av brukeres misnøye med NAV uttrykt i sosiale medier.

Engelsk tittel:

«Like screaming at a brick wall» - A study of user dissatisfaction with NAV (Norwegian Health & Social Services) expressed in social media

EMNEORD/STIKKORD:

NAV, Sosiale medier, sosialt arbeid, Facebook, blogg

ANTALL SIDER: 116

ANTALL ORD: 47 138

STAVANGER

Dato/år

.....

Kandidatens underskrift

(Dette skjemaet brukes som side 2 i masteroppgaven)

Merk: For oppgaver som skal båndlegges (etter vedtak fra dekan) skrives dette skjemaet ut med **rødt** papir.

Sammendrag

Internett spiller en stadig større rolle i samfunnet, og fremstår per dags dato som det viktigste medium i Norge (NTB, 2012). Samtidig som flere nordmenn daglig benytter Internett, har bruken av sosiale medier skutt i været. En kan i dag hevde at «alt» foregår i sosiale medier. Noe av grunnen til at mediene er så populære er at de gir mennesker en virtuell møteplass der folk kan dele informasjon og føre diskusjoner med hverandre uten fysiske begrensninger. Samtidig kan informasjon som publiseres gjennom mediene nå et stort publikum. På grunn av de sosiale mediens popularitet og utbredelse har også misnøye som spres i sosiale medier potensial til å nå svært mange personer. Kritiske bemerkninger og uttrykk er derfor viktige å ta tak i for den det gjelder, ettersom svært negativ omtale kan ha betydning for omdømmet til virksomheten det gjelder.

Målet med denne oppgaven er å undersøke holdningene til noen brukere av NAV som har uttrykt misnøye med virksomheten i sosiale medier. I tillegg vil jeg finne eventuelle forslag til en bedre praksis hos NAV, sett ut fra brukerens perspektiv. Den teoretiske tilnærmingen gir et overblikk over teorier som anses som aktuelle på feltet. Blant annet gjør jeg rede for hvordan brukeres selvfølelse påvirkes av deres møte med NAV, stigmatisering, hva som kjennetegner NAV som såkalt bakkebyråkrati og den asymmetriske relasjonen mellom bruker og ansatt i NAV.

Undersøkelsen har i tillegg en kvalitativ tilnærming, der jeg har søkt etter og intervjuet fire informanter ved bruk av sosiale medier. Intervjuene er blitt gjennomført online, blant annet ved bruk av chat i «real time». Undersøkelsens funn presenteres i oppgavens fjerde kapittel. Funnene vil videre bli analysert med utgangspunkt i den teoretiske tilnærmingen i oppgavens femte kapittel. Den avsluttes med en konklusjon i det sjette kapittelet.

Undersøkelsens resultater tyder på at NAV fortsatt har et stykke å gå, selv om det har skjedd utbedringer på noen områder. Selv om NAV har iverksatt et prosjekt for å gjøre språket som benyttes mer forståelig for brukere, sliter deltakerne fortsatt med å forstå regelverket i etaten. Samtidig tyder resultatene på at saksbehandlere i NAV i større grad må ta til etterretning det ansvaret de har overfor brukerne sine. Spesielt gjelder dette i forhold til å behandle brukeren respektfullt og ikke minst se brukeren i stedet for å behandle vedkommende på en såkalt byråkratisk måte. De ansatte i NAV må også passe på at arbeidslinjen som overordnet mål ikke medfører at de nekter å akseptere at en person i noen tilfeller ikke er i stand til å jobbe. Avslutningsvis tyder funnene på at NAV i større grad enn før må sørge for at informasjonen som går ut av virksomheten er korrekt og forståelig for leseren.

Takk til

Å utarbeide denne oppgaven har vært en krevende prosess. Det var ikke lett å skrive en masteroppgave på toppen av en fulltidsjobb, men det var mulig kun som følge av stor støtte og forståelse av en rekke personer. Jeg vil derfor rette en takk til de som har hjulpet meg gjennom denne prosessen.

Tusen takk til min veileder Paul Stephens, for dine konstruktive og motiverende tilbakemeldinger.

Takk til mine fire informanter, for at dere har tatt dere tid til å la dere intervju, og for å gi meg tilgang til deres erfaringer med NAV.

Og ikke minst, takk til min kjære familie, venner og kollegaer for deres støtte og forståelse.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	iii
Takk til	iv
1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av fokusområde	1
1.2 Presentasjon av problemstilling	2
1.3 Bakgrunnsfaktorer	3
1.3.1 Om NAV, reformen og relevante utfordringer	3
1.3.2 Sosiale medier	10
1.3.3 Om bruk av sosiale medier i det offentlige	18
1.4 Oppgavens oppbygging	22
2. Teoretisk innfallsvinkel	23
2.1 Brukeren og NAV - om selvet, stigma og konsekvenser av møtet med systemet	23
2.1.1 Mead og selvet	24
2.1.2 Om språket og selvets utvikling	25
2.1.3 Goffman og den dramaturgiske tilnærmingen	27
2.1.4 Stigma	29
2.1.5 Järvinen og et institusjonalisert selv	31
2.2 Bakkebyråkratiet	33
2.2.1 Byråkrati	33
2.2.2 Byråkraten	34
2.2.3 Fordeler og kilder til svikt ved byråkratiet	34
2.2.4 Lipsky og bakkebyråkratiet	35
2.3 Makt og maktutøvelse	38
2.3.1 Maktbegrepet og ulike former for makt	38
2.3.2 Sannhetsregimer	40
2.3.3 Pastoral makt	40
2.3.4 Synlig og skjult makt	40
2.3.5 Symbolsk makt og symbolsk vold	41
2.3.6 Byttemakt	43
2.3.7 Andre former for maktutøvelse	43
2.3.8 Om språk og makt	44
2.4 Asymmetri i dialogen mellom saksbehandler og bruker	46
2.4.1 Asymmetri mellom ekspert og klient	47
3. Metode	49
3.1 Metodens utgangspunkt	49
3.2 Valg av metode	50
3.2.1 Små-N-studie	50

3.3 Metoder for datainnsamling.....	51
3.3.1 Kvalitativ metode	52
3.3.2 Valg av kommunikasjonskanal	54
3.3.3 Grounded Theory.....	56
3.4 Fremgangsmåte.....	56
3.4.1 Forberedelse.....	56
3.4.2 Tilgang til feltet	57
3.4.3 Utvalg	58
3.4.4 Intervjuene	60
3.4.5 Gjennomføringen av intervjuene	61
3.5 Analyseprosessen.....	61
3.6 Etske problemstillinger.....	63
3.7 Sentrale krav til data	66
3.7.1 Kravet om reliabilitet.....	66
3.7.2 Kravet om validitet	67
3.8 Min rolle som NAV-ansatt og student i prosessen.....	68
4. Presentasjon av funn.....	70
4.1 Informantenes bakgrunn	70
Tabell 1: Informantenes bakgrunn	70
4.2 Presentasjon av funn	71
Tabell 2: Misnøye med NAV	71
Tabell 3: Hvorfor sosiale medier benyttes	85
Tabell 4: Forslag til bedret virkemåte i NAV.....	87
Tabell 5: Oppfattelsen av min rolle	89
5. Diskusjon.....	90
5.1 Innledning.....	90
5.1.1 Om kategoriseringen.....	90
5.1.2 Om utvalget	91
5.1.3 Om min rolle i prosessen	93
5.1.4 Kapitlets oppbygging.....	94
5.2 Om informantenes møte med NAV	94
5.2.1 Følelsen av å kjempe en kamp mot NAV	94
5.2.2 Følelse av stigmatisering	97
5.2.3 Følelse av å bli overkjørt	98
5.2.4 Manglende kompetanse ved saksbehandler.....	99
5.2.5 Skuffelse over saksbehandler	100
5.2.6 Tar saken i egne hender	102
5.2.7 Følelse av håpløshet.....	102

5.2.8 Har hatt mange saksbehandlere	103
5.2.9 Opplevelse av møtet med saksbehandler	104
5.2.10 Følelse av usikkerhet og belastning	105
5.2.11 Lojalitet til systemet heller enn til brukeren	106
5.2.12 Komplisert regelverk og språk	106
5.3 Om kritikk mot NAV	108
5.4 Årsaker til at informantene benytter sosiale medier	110
5.4.1 Støtte i sosiale medier	111
5.5 Forslag til bedret virkemåte i NAV	111
6. Konklusjon.....	113
Litteratur	116
Vedlegg 1: Informasjonsbrev til deltaker.....	120

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av fokusområde

Internett spiller en stadig større rolle i samfunnet. I forbindelse med de Nordiske Mediedagene i mai 2012 ble det klart at Internett nå er det viktigste medium i Norge. Dette var første gang Internett kom på topp i undersøkelsen (NTB, 2012). Samtidig som flere nordmenn daglig benytter Internett, har nordmenns bruk av sosiale medier skutt i været. I undersøkelsen kom det frem at 41% av et tilfeldig utvalg nordmenn benytter sosiale medier en eller flere ganger daglig (Responsanalyse, 2012). Blant respondentene som oppgir å være nettbrukere oppgir 58% at de benytter sosiale medier en eller flere ganger i uken.

I dag foregår "alt" i de sosiale mediene (Kaplan & Haenlein, 2010). Det spesielle med de sosiale mediene er at de gir deres brukere muligheten til å dele informasjon med hverandre (Ibid.). Samtidig fungerer mediene som en virtuell sosial møteplass, der personer deler informasjon og fører diskusjoner med hverandre (Papacharissi, 2002). Informasjonen som utveksles kan på mange måter spres videre til mange brukere. Grunnen til dette er at informasjonen som spres er åpen og synlig for en stor gruppe mennesker. En diskusjon eller et utsagn kan derfor publiseres av vanlige mennesker, men kan leses av mange (Papacharissi, 2007).

Det spesielle med diskusjoner og historier som publiseres gjennom de sosiale mediene er at de når mange, og derfor også har et stort nedslagsfelt. Dette er blitt benyttet blant annet i politiske kampanjer (Papacharissi, 2012). Som følge av dette vil eventuelle kritiske bemerkninger og uttrykk for misnøye være viktig å fange opp og ta tak i, ettersom disse uttrykkene er synlige for mange mennesker.

Arbeids- og Velferdsetaten [NAV] har som følge av en komplisert og svært omfattende omstillingsprosess møtt mye kritikk i media på områder der systemet hevdes å ha sviktet enkeltpersoner eller grupper (Lislerud, 2010). Særlig viser Lislerud til at kritikken preges av enkeltpersoner som på en eller måte har lidd unødig belastning som følge av en eller flere former for svikt i systemet. Siden "alt" etter hvert skjer i sosiale medier, er det derfor en naturlig gang at misnøyen i økende grad blir synlig også her.

Misnøye mot NAV i de sosiale mediene uttrykkes primært av enkeltpersoner. Selv om noen av uttrykkene kun virker til å være provoserende utsagn som publiseres kun for å fyre opp en debatt, også kalt "flames", viser flere av utsagnene at enkeltpersoner har opplevd møtet med NAV på en negativ måte. Misnøyen er synlig i flere sosiale medier, både i nettforum, på Facebook, på Twitter og i blogger.

Hvorfor er det da viktig for NAV å ta tak i denne misnøyen? For det første er det i NAVs interesse som en virksomhet i offentlig sektor å ha en bred oppslutning blant folket. Staten er i bunn og grunn avhengig av folkets tillit for å kunne overleve. En annen grunn til at det er viktig for NAV å bevare et godt omdømme er at både NAV og ytelsene etaten forvalter finansieres gjennom at folket betaler skatt. Det oppfattes derfor som svært viktig å fokusere på verdien av et godt omdømme, også i offentlig sektor (Wæraas, Byrkjeflot & Angell, 2011, s. 19).

Samtidig kan behovet for å kartlegge misnøyen i sosiale medier komme av økonomiske hensyn. I flere tilfeller kan misnøye blant brukere skyldes forhold ved virksomheten som medfører etaten unødvendige kostnader. For eksempel viste flere avisoppslag som presenteres nærmere i 1.3.4 at misnøyen knyttet til et komplisert språk i de skriftlige tekstene som utarbeides i etaten også gjorde det klart at NAV betaler dyrt ved å benytte språk brukerne ikke forstår (NTB, 2012).

Avslutningsvis vil jeg også begrunne det nevnte behovet ved at misnøyen i bunn og grunn kan ha sitt utspring i reell svikt i systemet. Historier publisert av enkeltpersoner kan tyde på at NAV på et eller flere områder ikke i tilstrekkelig grad har vært i stand til å ivareta sin bruker på en akseptabel måte. Det er derfor viktig å ta tak i og undersøke denne misnøyen.

1.2 Presentasjon av problemstilling

I denne oppgaven forsøker jeg å ta kontakt med noen av de som uttrykker misnøye over NAV for å finne ut hva som har ført til at personen kritiseres NAV. Jeg ønsker samtidig å finne ut hva som gjør at vedkommende benytter sosiale medier for å uttrykke sin misnøye. Som et mål med oppgaven vil jeg be personene foreslå hvordan NAV kan bedre sin praksis på bakgrunn av deres erfaringer fra møtet med systemet. Problemstillingen min lyder derfor som følger:

I denne forskningen undersøker jeg holdninger til noen brukere av NAV som har uttrykt misnøye med virksomheten i sosiale medier. Ut i fra funnene vil jeg vurdere eventuelle forslag til bedre praksis hos NAV, sett ut fra brukerens perspektiv.

Arbeidet mitt for å få svar på problemstillingen min vil være tredelt. Jeg vil for det første finne ut hva klagene består av. Deretter vil jeg finne ut hvorfor sosiale medier er benyttet for å uttrykke denne kritikken, før jeg til slutt vil finne ut hva NAV kan lære av dette.

1.3 Bakgrunnsfaktorer

Denne oppgaven handler om NAV og den kritikken NAV møter i sosiale medier. Jeg vil derfor innledningsvis beskrive hva NAV er og hvordan etaten oppstod. Jeg kommer kort til å beskrive hovedtrekkene i NAV-reformen og dens formål. Deretter vil jeg beskrive to forutsetninger for NAV-reformen, brukermedvirkning og arbeidslinja. Jeg vil så i korte trekk vise til hvordan NAV er blitt fremstilt i media.

Fordi de sosiale medier som arena for forskning er et relativt nytt fenomen, vil jeg gjøre rede for hva som kjennetegner disse, samtidig som jeg vil peke på ulike typer sosiale medier. Deretter vil jeg se i korte trekk se på bruk av sosiale medier i det offentlige, der jeg vil se på prosjektet NAV Foreldrepenger på Facebook.

1.3.1 Om NAV, reformen og relevante utfordringer

I løpet av de neste årene vil uføre, pensjonister, arbeidssøkende og sosialklienter møte dører med skilt som forteller dem at de har kommet til "NAV". Skiltet blir skrudd opp på alle dører der det i dag står "Aetat", "Trygdeetaten" eller "sosialkontor". De to statsetatene skal bli til én og ligge på samme sted som sosialkontorene i alle landets kommuner og bydeler. Opprinnelig sto NAV for "Ny arbeids- og velferdsforvaltning". Internt i etatene og blant politikere ble etaten raskt omdøpt til NAV, og etter en langvarig navnedebatt fant man likegodt ut at man faktisk skulle kalle det nye samarbeidet for NAV. Men bokstavene skal likevel ikke bety noe. Man har rett og slett laget et egennavn av tre bokstaver som tidligere hadde en mening (Narum, 2006).

Utdraget ovenfor beskriver hvordan oppstarten av NAV opplevdes for mange av dets brukere. Etableringen av den nye arbeids- og velferdsetaten ble vedtatt i Stortinget i 2005. Reformen gikk ut på at to statlige etater samt kommunens sosialtjeneste skulle samles sammen og jobbe i et partnerskap lokalt. Målet for reformen var at tjenestetilbudet til de tre etatene skulle samles på et sted (Allingham, 2012). NAV er i seg selv en statlig drevet etat, underlagt det nåværende Arbeids- og Velferdsdirektoratet. Partnerskapet med kommunen fungerer ved lokalkontorene, ved at de tre tidligere etatene er samlet på et og samme kontor lokalt. Etaten beskrives som "Norges største

forvaltningsreform og en stor omorganiseringsprosess for alle som berøres" (Andreassen & Fossetøl 2011:5).

Men hva er så NAV, og hva gjør NAV? Den Nye Arbeids- og Velferdsforvaltningen, som NAV opprinnelig het, er en svært viktig og stor del av det sikkerhetsnettet som velferdsstaten Norge tilbyr. Selv om NAV opprinnelig var en forkortelse, er det nå blitt et eget navn og merkevare (Narum, 2006). Organisasjonen har omtrent 19.000 ansatte, og den har 457 kontorer plassert i alle landets kommuner. Alle som bor og/eller jobber i Norge kommer etter all sannsynlighet på et eller annet tidspunkt å komme i kontakt med NAV. 2.8 millioner mennesker mottar ytelser fra NAV, enten dette dreier seg om Barnetrygd, Dagpenger, Alderspensjon, Sosialhjelp eller en annen av de over 40 ulike ytelsene NAV forvalter (Allingham, 2012). NAV forvalter 310 milliarder kroner, noe som tilsvarer en tredjedel av statsbudsjettet. I gjennomsnitt betaler NAV ut 10.000 kroner i sekundet og de får inn omtrent 400.000 saker i måneden (Lystad, 2011).

I tillegg jobber NAV fra fem hovedmål (Lislerud, 2010, s. 82):

- Flere i arbeid, færre på stønad
- Et velfungerende arbeidsmarked
- Rett tjeneste og stønad til rett tid
- God service tilpasset brukernes forutsetninger og behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

1.3.1.1 NAV - reformen

NAV er en sammenslåing av de to statlige etatene Trygdeetaten og Aetat, og kommunens sosialtjeneste. De tre etatene og tjenestene hadde fra tidligere ulike ansvarsoppgaver og regelverk å forholde seg til. Her følger en kort beskrivelse av de tre enhetene.

Trygdeetaten

Trygdeetatens formål var "å bidra til å hindre utstøting fra arbeidslivet, og å sikre enkeltmenneskers rettigheter til stønader og tjenester etter folketrygdloven og de andre ordningene trygdeetaten forvalter" (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005:19). Etatens hovedoppgave var å forvalte ytelser til livsopphold, samtidig som den kompenserte for merutgifter ved ulike livssituasjoner. I tillegg hadde den ansvaret for tjenester for enkeltpersoner med mål om å gjøre dem mer selvhjulpne, samt arbeid med inkluderende arbeidsliv overfor virksomheter (Ibid.). Etatens hadde ansvaret for mange ulike ytelser, og overfor svært mange mennesker. En stor del av

dagens 2.8 millioner brukere av NAV mottar ytelser som tilhørte Trygdeetaten (Ibid.).

Når den statlige odelstingsproposisjonen Ny arbeids- og velferdsforvaltning kom ut i mars 2005 var det 2 millioner mennesker som mottok løpende ytelser fra Trygdeetaten, der 1.3 millioner hadde trygd som viktigste inntektskilde (Ibid.). Eksempler på ytelser Trygdeetaten hadde ansvar for var pensjonsytelsene, foreldrepenger, barnetrygd, kontantstøtte og overgangsstønad for enslige forsørgere. Det som kjennetegnet ytelsene fra Trygdeetaten var ifølge proposisjonen at tildelingen og utbetalingen av ytelsene skjedde ut fra lovfestede rettigheter (Ibid., s 21).

Aetat

Formålet med Aetat var å sørge for et velfungerende arbeidsmarked og et inkluderende arbeidsliv. Målet var å legge til rette for at så mange som mulig kunne delta i arbeidslivet. Aetat hadde derav ansvaret for "den operative gjennomføringen av arbeidsmarkedspolitikken" (Ibid, s. 22). Etatens arbeidsoppgaver gikk derfor ut på formidling av arbeid, ytelser for og kvalifisering av arbeidssøkere og yrkeshemmede. Samtidig skulle etaten bistå arbeidsgivere med rekrutteringsbehov. Viktige oppgaver var informasjon, veiledning, arbeidsmarkedstiltak og forvaltning av økonomiske ytelser. I mars 2005 hadde Aetat 466 400 registrerte arbeidssøkere (Ibid.).

Sosialtjenesten

Sosialtjenesten beskrives i St.prp. Nr 46 (2004-2005) som det nedre sikkerhetsnettet i velferdssamfunnet. Ved det nedre sikkerhetsnettet menes det at personer som ikke kunne klare seg selv økonomisk ved hjelp av egne evner eller midler, ville ha rett på en stønad etter den daværende sosialtjenesteloven. Formålet med tjenesten var å fremme sosial trygghet, å bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og forebygge sosiale problemer. I tillegg skulle sosialtjenesten sikre at alle hadde muligheten til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse (Ibid., s.23).

En samordnet etat

I St.prp. Nr. 46 (2004-2005) "Ny arbeids- og velferdsforvaltning", redegjør Arbeids- og Sosialdepartementet for hvorfor hvorfor det var nødvendig å samordne de to statsetatene og sosialtjenesten. Den nye arbeids- og velferdsforvaltningen ble samordnet, og hadde som mål å oppfylle tre mål (Ibid., s.5):

- få flere i arbeid og færre på stønad
- forenkle for brukerne og tilpasse til brukernes behov
- få en enhetlig og effektiv arbeids-og velferdsforvaltning

Sammenslåingen ble begrunnet med at forvaltningen til da ikke var organisert på en måte som samsvarte med brukernes behov. De pekte spesielt på to utfordringer. For det første var det for mange personer i yrkesaktiv alder som sto utenfor arbeidslivet og mottok stønad over lang tid. For det andre møtte flere brukere en oppsplittet forvaltning. Den daværende organiseringen klarte ikke å se brukerens enhetlige situasjon, og flere brukere ble sendt mellom de ulike enhetene. Disse brukerne ble kalt for "kasteballer". Det var klart at flere personer hadde behov for et tilbud som gikk på tvers av de tre enhetene (Ibid., s. 7).

Det ble opprettet lokale NAV-kontor i hver kommune. Lokalkontorene skulle fungere som brukerens fysiske og lokale kontaktsted. Hensikten var å samle de to statlige etatenes tidligere oppgaver, samt minimum sosialtjenestens økonomiske sosialhjelp. Det var i tillegg tilgang til å legge inn flere kommunale tjenester ved det enkelte lokalkontoret. Lokalkontorene skulle styres ut fra flere krav. Flere personer med arbeidsevne raskere komme inn i aktive, arbeidsrettede prosesser. Brukere med behov for det skulle hurtig få en enhetlig behovsavklaring og tilbud om et samordnet tjenestetilbud. I tillegg skulle brukerne møte et kontor som inviterte til brukermedvirkning og egenaktivitet, og kontorene skulle sikre at alle skulle få likeverdig service uavhengig av bosted (Ibid.).

1.3.1.2 To viktige forutsetninger for reformen: Arbeidslinja og Brukermedvirkning

Reformen bygger på to viktige forutsetninger som det er viktig å avklare. For det første bygger reformens formål på en oppfatning om at arbeid er det beste for brukeren. Denne oppfatningen kalles i flere sammenhenger for arbeidslinja (Fossestøl, 2007). Arbeidslinja kan beskrives som forvaltningens fokus på å få flest mulig ut i arbeid (Kildal, 1998). Fossestøl (2007) peker også på velferdsytelsene struktureres på en slik måte at det alltid skal lønne seg å arbeide. Arbeidslinja er mest tydelig i målet om at flest mulig skal i arbeid, og færrest mulig skal motta passive stønader (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005).

Arbeidslinja fremmer en forståelse for at "To work is good, not to work is evil" (Bauman, 2005, s. 5). Bauman (2005) peker på dagens arbeids-etikk, som han beskriver som todelt: For det første må du yte noe som anses som verdifullt for andre for at du selv kan få noe som gjør deg glad og

lykkelig. For det andre anses det som galt og tåpelig om du slår deg til ro med det du har, uten å anstrenge deg videre. Han beskriver det som uaktuelt å hvile i stedet for å jobbe. Arbeid ses på denne måten som den normale situasjonen for alle mennesker, mens det å ikke jobbe er unormalt (Ibid.). Brukere som får oppfølging av NAV vil derfor så langt som mulig forventes å ha lønnet arbeid som mål. Arbeid anses både som et gode og som en norm. Dersom brukeren bryter denne normen og ikke ønsker å jobbe, risikerer vedkommende å bli sanksjonert i form av ekskludering og marginalisering (Ibid.).

For det andre bygger reformen på idealet om brukermedvirkning. Brukermedvirkning er et begrep som har fått stor betydning i forbindelse med etableringen av NAV. Det oppgis i St.prp. Nr 46 (2004-2005) at brukermedvirkning er sentralt både på individ- og systemnivå. Fordi brukermedvirkning er en så viktig del av NAV, spiller det en stor rolle for organisasjonens ansatte. Blant annet understreker NAV-loven av 16.06.2006 betydningen av brukermedvirkning ved at det fremheves som en lovfestet rettighet. Det følger for eksempel av NAV-lovens § 15 at brukere med behov for langvarig bistand fra NAV har rett på å delta i utformingen av en individuell plan, som blant annet skal inneholde langsiktig mål og virkemidler for å nå dette målet.

Selv om brukermedvirkning er et populært begrep, er det viktig å definere og avgrense hvordan jeg forstår dette begrepet. I St. Prp. nr. 46 (2004-2005) forstås brukermedvirkning som både en mulighet til å ta del i egen sak, samtidig som det skal stilles krav til aktiv medvirkning. Også Hove (2002) fremhever at brukermedvirkning innebærer at brukers synspunkter og interesser skal tas hensyn til i samarbeidet mellom saksbehandler og bruker, og at bruker inkluderes i dette samarbeidet. Han anser derfor brukermedvirkning som et mål i seg selv (Hove 2002:76).

1.3.1.3 Misnøye mot NAV i media

I boken NAVet som knakk beskriver Kristian Lislerud (2010) hva som gikk galt i løpet av NAV-reformen. Han fulgte selv reformen fra innsiden, og beskriver reformen som en krise. Spesielt mener han at reformen har gjort det vanskeligere for de reformen var ment å være gunstig for, altså brukerne. Samtidig viser han gjennom brukerhistorier hvordan reformen har gitt brukere dårligere service, manglende oppfølging og lengre saksbehandling.

Han peker også på at de ansatte har opplevd store belastninger som følge av reformen. De ansatte opplevde omstillingen som for rask, slik at de ikke fikk tilstrekkelig tid til å lære de nødvendige nye fagområdene og saksbehandlingssystemene. Som følge av den raske og omfattende omstillingen beskriver han hvordan de ansatte opplever et enormt arbeidspress og derfor ikke

klarer å utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte (Ibid.).

En årsak til de ansattes utfordringer kom av bredden av de ytelsene NAV skulle tilby. Spesielt ble utfordringen synlig i førstelinjen, eller også kalt i mottaket. De ansatte i mottaket ved lokalkontoret forventes å kunne besvare brukere på spørsmål om NAVs ulike ytelser. Flere ansatte opplevde likevel dette som svært krevende og belastende, fordi de ikke følte at de hadde fått tilstrekkelig opplæring til å kunne veilede på hele bredden av NAV sitt tjenestetilbud. Som konsekvens mener han at de ansatte ikke hadde tilstrekkelig kompetanse på de områdene de skulle veilede i (Ibid.). Han beskriver resultatet av reformen på denne måten:

Regningen for den største, viktigste og samtidig dårligst styrte velferdsreformen i det moderne Velferds-Norge har de ansatte og brukerne fått. Ingen har fått betale for utviklingen slik som disse to gruppene (Lislerud 2010, s. 12).

Han forteller videre hvordan presseoppslag om NAV var flerfoldige og kraftige, og at overvekten av dem hadde en negativ ladning. NAV beskrives i boken som en "jaget hund", som hele tiden dras frem i pressen dersom noe ikke fungerer som det skal. Han beskriver spesielt en periode der pressen gikk løs på NAV: "Presseoppslagene høsten 2009 og vinteren 2010 var mangeartede og kraftige. Den ene brukerfortellingen etter den andre ga sitt bidrag til slakt av NAV med til dels grelle eksempler" (Ibid., s. 114). Spesielt var det snakk om enkeltskjebner som sto frem med sin historie fra NAV. Han går også i dybden inn på oppslagene i media som fulgte av ulike rapporter, blant annet av Arbeidstilsynet og Riksrevisjonen, som avdekket kritikkverdige forhold på flere områder. Jeg kommer ikke til å gå i dybden i disse sakene, men kommer til å presentere to andre medieoppslag som jeg finner av relevans for oppgaven.

Først vil jeg vise til en bruker sitt forslag i media om å benytte NAVigatorer i NAV-systemet. Gjerpe (2012) skrev blant annet en artikkel i Dagbladet der hun påpekte behovet for NAVigatorer. Hun kritiserer måten saksbehandlere i NAV bruker for mye tid på byråkratiske kontrolltiltak i stedet å kunne være til stede for brukeren. Hun uttrykker derfor et ønske om en NAVigator, som er på brukers side og som sammen med brukeren jobber mot en individuell løsning. Samtidig ønsker hun saksbehandlere som er mer fokusert på oppfølging enn regelstyring. Hun beskriver sitt ønske på denne måten:

Jeg vil ha NAVigatører! Dette er mennesker som raskt og tett følger den enkelte og finner gode, individuelle løsninger for NAV-kunden. Målet er jobbdeltakelse, å bli friskest mulig eller å leve et verdig liv (...). De inngår et partnerskap med Nav-kunden der brukermedvirkning er mer enn et fyndord. Sammen finner de gode, individuelle løsninger. NAVigatørene har vide fullmakter og kort responstid, slik at folk får rask hjelp til akkurat det de trenger hjelp til (Gjerpe, 2012)

En annen aktuell sak som er viet oppmerksomhet i pressen er komplisert språk i vedtaksbrev og svarbrev som er sendt ut fra NAV. I en artikkel i Agderposten 14.02.2012 (NTB, 2012) hevdes det at dårlig språk er dyrt for NAV, fordi brukere ikke forstår det skriftlige språket som benyttes i informasjonsbrosjyrer. Som en konsekvens hevder avisen at språket koster opp mot 4.4 årsverk, som følge av merarbeid som kunne vært unngått.

I en artikkel i Aftenposten 16.03.11 (NTB, 2011) viste fornyingsminister Rigmor Aasrud til en rapport som slo fast at en av tre nordmenn ikke forstår offentlige brev (NTB). Hun forklarer at problemet fører til ekstra henvendelser som koster samfunnet opp mot 300 millioner kroner i året. I tillegg beskriver hun situasjonen som et demokratisk problem. Fokuset på klarspråk medførte at NAV tok ansvaret for å utarbeide en egen språkpolicy.

1.3.1.4 Klarspråk i NAV

Behovet for klarspråk i NAV har ført til at det er blitt utarbeidet hjelpemidler for de ansatte i NAV. På NAV sitt intranett NAVET er det publisert noen språklige retningslinjer for NAV og en språkpolicy for NAV, som er utarbeidet i tråd med prosjektet "Klart språk i staten" (Arbeids- og Velferdsetaten [NAV] 2010a). De to dokumentene slår fast at all skriftlig, brukerrettet kommunikasjon skal tilpasses leseren, altså brukeren. De språklige retningslinjene slår fast at rollen som skribent i NAV forplikter. Fordi tekstene sendes til hele befolkningen er det viktig at saksbehandlerne skriver på en tydelig og lettforståelig måte. Målet er derfor at "all skriftlig kommunikasjon fra NAV skal bygge på prinsippene for klarspråk" (s. 2). Retningslinjene viser til fire begrunnelser for at klarspråk er viktig (Ibid., s.2):

- Godt språk gir informerte valg
- Godt språk hindrer rettighetstap
- Godt språk sparer ressurser
- Godt språk bygger tillit

Samtidig bygger NAVs språkpolicy på to prinsipper (Arbeids- og Velferdsetaten [NAV] 2010b). For det første skal språket være brukerstyrt. Det er derfor hensynet til brukeren som skal bestemme språket som velges. For det andre bygger retningslinjene på et nytteprinsipp, da NAV er tjent med at deres brukere forstår den skriftlige kommunikasjonen. De språklige retningslinjene inneholder i tillegg en praktisk håndbok for saksbehandlere i NAV-systemet.

1.3.2 Sosiale medier

Kaplan og Haenlein (2010) at "alt" i dag handler om sosiale medier (s. 67). De forteller at en ved å ikke delta på Facebook, YouTube etc. blir ansett som å ikke ta del i cyberspace lenger. Det er derfor av sentral betydning at et firma deltar i sosiale medier av flere årsaker. For det første viser en gjennom sin deltakelse at en er til stede der det skjer og at en derfor er "tidsriktig" (Ibid.). For det andre tilbyr de sosiale mediene direkte kontakt med brukere på et nivå som kjennetegnes av høy effektivitet og lav kostnad sammenliknet med andre verktøy for kommunikasjon. De hevder derfor at potensialet som ligger i de sosiale mediene er alt for stort til å kunne neglisjeres (Ibid.).

Fordi Internett og de sosiale mediene spiller en så viktig rolle i det norske samfunnet, vil også måten NAV oppfattes på i disse mediene være av stor betydning for NAV sitt generelle omdømme. Av den grunn er det viktig å innledningsvis gjøre rede for hva sosiale medier er og hva som kjennetegner disse. I den anledning vil jeg også se på hva som kjennetegner kommunikasjon i cyberspace. Deretter vil jeg se på hvilke typer sosiale medier som er de mest fremtredende, og kort presentere de mediene som forfatteren har benyttet i sin undersøkelse. Jeg vil også se på den kritikken som er rettet mot sosiale medier. Videre vil jeg se kort på hvordan sosiale medier er tatt i bruk i forvaltningen tidligere før jeg avslutningsvis vil se på et pilotprosjekt NAV Kontaktsenter har iverksatt med mål om å nå ut til brukere av sosiale medier.

1.3.2.1 Hva kjennetegner kommunikasjon i cyberspace?

Sylfest Lomheim (2011), som er professor i norsk ved Universitetet i Agder, mener at språket i cyberspace ligger midt mellom tale og tekst. Han kaller dette språket for skjermespråket (Ibid., s.158). Han påpeker også at skjermespråket kjennetegnes av å være mangfoldig, fordi det er preget av multimedia. På et tidspunkt er språket visuelt, og på et annet tidspunkt er det auditivt. Selv om samtalene mellom personer online primært foregår skriftlig, har språket likevel en mer muntlig form. I tillegg er samtalene indirekte, fordi en ikke møter hverandre ansikt-til-ansikt. Mangfoldet dette språket innebærer medfører en radikal endring fra de tidligere språkene (Ibid. S161).

Kommunikasjon i cyberspace kjennetegnes av at personer kan holde kontakt med hverandre uavhengig av fysiske forhold. For det første kan en kommunisere med andre personer, selv om de ikke befinner seg i samme rom. En kan kommunisere med mennesker i helt andre land, enten fra sin egen sofa, på jobb eller på hytta. For eksempel kan en "video-chatte" med venner i et annet land ved hjelp av Skype. Samtidig kan en sende ut en "tweet" via Twitter og planlegge kveldens aktiviteter for vennegjengen på Facebook. Den nye formen for kommunikasjon visker ut avstanden mellom mennesker (Ibid.).

I tillegg domineres kommunikasjonen på nett av et rollespill. De enkelte aktørene prøver gjerne å skape en spesiell holdning eller stemning i kommunikasjonen. Dette kan gjøres på flere måter. På nettstedet som Facebook kan en benytte spesielle profilbilder, fremheve spesielle interesser og aktiviteter. I tillegg kan en gi et inntrykk av seg selv basert på hvem en legger til som venner. Ens profil på slike nettsider gir en person muligheten til å utarbeide et spesielt bilde av seg selv utad. Samtidig kan en benytte nye språklige virkemidler som "smileys" – eller smilefjes som skal beskrive en bestemt sinnstemning. En kan også benytte et helt annet språk online enn det en ville benyttet til vanlig. Et formål med de sosiale mediene blir å skape seg en rolle. Aktøren kan på denne måten være seg selv, eller en helt annen (Ibid. S162). En kan også operere anonymt i noen sosiale medier.

Selv om språket som går igjen i cyberspace gjerne oppfattes som nytt, er det flere teoretikere som peker på at språket har flere likhetstrekk med stammesamfunnets språk. Spesielt fokuserer flere forskere på det fremtredende muntlige språket og trenden med å fremheve sin identitet på bakgrunn av de vennene en har. Samtidig ser de på tendensen til å gi hverandre virtuelle gaver for å forsterke dette vennskapet. På denne måten kan en identifisere en gjenoppståelse av eldre former for kommunikasjon (Wright 2007).

1.3.2.2 Hva er sosiale medier?

Sosiale medier er et flertydig begrep, og forskere er ikke nødvendigvis enige om hva som faller inn under begrepet (Kaplan og Haenlein 2010: 60). En kan på best måte forstå hva sosiale medier er ved å se på begrepene som det forbindes med. De sosiale mediene forbindes med to begreper, Web 2.0 og brukergenerert innhold (Ibid.).

Web 2.0 er et begrep som beskriver en endring i måten å benytte Internett på. Begrepet beskriver overgangen til "a platform whereby content and applications are no longer created and published by individuals, but instead are continuously modified by all users in a participatory and

collaborative fashion" (Ibid. s.60). Overgangen går med andre ord ut på at brukere kan ta del i skapelsen av innholdet på Internett. Kaplan og Haenlein (2010) skriver videre at overgangen kan illustreres ved at det tidligere var individuelle nettsteder, som for eksempel Det Norske Leksikon online, som publiserte nettets innhold. I dag er leksikonet i stor grad erstattet med blogger, Wikipedia og andre samarbeidsprosjekter i det som kalles Web 2.0 (Ibid.).

Kaplan og Haenlein beskriver Web 2.0 som det ideologiske og teknologiske grunnlaget. Så lenge en har Web 2.0 som fundament, kan sosiale medier beskrives som summen av alle måter nettbrukere kan benytte seg av brukergenerert innhold. På denne måten er ikke sosiale medier et entydig begrep, men det beskriver heller ulike former for media som er offentlig tilgjengelig og skapes av sluttbrukere. En mulig definisjon for sosiale medier blir derfor "a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content" (Ibid. s. 61).

Det er tre vilkår som må tilfredsstilles for at en tjeneste skal kunne falle inn under denne kategorien, først oppgitt av OECD i 2007, men gjengitt i Kaplan og Haenlein (2010 s.61). For det første må det brukergenererte innholdet være publisert, enten på en offentlig tilgjengelig nettside eller på en sosialt nettverks-side som er tilgjengelig for en bestemt gruppe mennesker. For det andre må innholdet vise en viss mengde kreativ innsats. Til slutt må innholdet bli skapt utenfor profesjonelle rutiner og praksis. Vilråene ekskluderer med dette for eksempel kommunikasjon over epost eller chat, og de ekskluderer også Skype fra å være et sosialt medium, nettopp fordi innholdet ikke er offentlig tilgjengelig.

1.3.2.3 Ulike typer sosiale nettverk

Videre skiller Kaplan og Haenlein mellom 6 ulike typer sosiale medier. De deler sosiale medier inn i samarbeidsprosjekter som Wikipedia, blogger og nett-fora, sosiale nettverk-sider som Facebook, LinkedIn og Twitter, innholds-felleskap som Youtube, virtuelle sosiale verdener og virtuelle spill-verdener (Ibid. s. 62). De to sistnevnte inkluderer henholdsvis Second Life og World of Warcraft, begge sosiale medier som tar deres brukere inn i en egen virtuell verden. Alle gruppene kjennetegnes av at deres brukere skaper og modifiserer innholdet. På Youtube deler brukerne innhold i form av videoer, mens en på Wikipedia deler tekster. Vi vil videre gå i dybden på de sosiale medier som har betydning for, og som vil benyttes i oppgaven.

De sosiale medier som vi vil gå i dybden på er Wikipedia, som er benyttet som en viktig kilde for informasjon knyttet til oppgaven, og blogger, forum og Facebook som er blitt benyttet i

undersøkelsen. Blogg, forum og Facebook er benyttet på to ulike måter, både for å spore opp informanter, og i en analyse av hvordan NAV fremstilles i de sosiale mediene.

Wikipedia

Wikipedia beskriver seg selv på denne måten:

Wikipedia is the world's largest and most popular encyclopedia. It's online, free to use for any purpose, and free of advertising. Wikipedia contains more than 21 million volunteer-authored articles in over 282 languages, and is visited by more than 489 million people every month, making it one of the most popular sites in the world (Wikipedia s.a.).

Wikipedia beskrives av Kaplan og Haenlein som samarbeidsprosjekter, som kjennetegnes av at mange sluttbrukere skaper og publiserer faglig innhold i et fellesskap (Kaplan og Haenlein 2010:62). På denne måten fungerer Wikipedia som et felles leksikonprosjekt, der personer har friheten til å legge til, redigere eller fjerne innholdet. Det spesielle med dette sosiale mediet er bredden av innholdet, da Wikipedia tilbyr over 21 millioner artikler på 282 språk.

Wikipedia er en del av Wikimedia Organization, som sammen arbeider for en vekst, utvikling og distribusjon av gratis, flerspråklig innhold og å kunne tilby alle disse tjenestene. Av dette prosjektet har en fått et nytt begrep, wikier, som beskriver de ulike tjenestene Wikimedia tilbyr. Blant disse er Wikipedia, leksikonet, Wikibooks som inneholder gratis bøker, Wikiquote for sitater og Wiktionary, ordboken.

De som muliggjør dette arbeidet er vanlige mennesker. Grunntanken som kjennetegner samarbeidsprosjektene er at den samlede innsatsen til flere personer vil føre til bedre utfall enn det den enkelte personen kunne oppnå på egen hånd (Ibid.). Dugnaden som kjennetegner Wikipedia er likevel også blitt fremhevet som tjenestens svake punkt. Blant annet advarer forfatterens egen veileder i APA-stilen om at en må bruke informasjon fra Wikier med varsomhet, fordi det ikke finnes noen garanti for at artiklene er skrevet av eksperter. En oppfordres derfor til å sjekke med pålitelige kilder før en benytter materialet (Høgskolen i Hedmark, 2010, s. 13).

Blogg

En blogg er en nettside som består av daglige eller regelmessige innlegg som presenteres på en baklengs kronologisk måte og som er arkivert. (Papacharissi 2007: 21). Kaplan og Haenlein (2010) beskriver blogger som de sosiale mediene sitt svar på personlige nettsider. De kan komme i et mangfold av ulike former, fra personlige dagbøker til sammendrag av relevant informasjon på et

bestemt område. Bloggene kjennetegnes av at de administreres av en eller noen få personer, men at de gir mulighet til å møte andre gjennom kommentarer, linker og henvisninger (Kaplan og Haenlein 2010:63).

Papacharissi (2007) benytter betegnelsen "one-push publishing for the people" og skriver at bloggen gir vanlige mennesker å drive amatør-journalistikk og personlige utgivelser (Ibid., s.21). Bloggen kjennetegnes av tre egenskaper. Den er brukervennlig, den oppfordrer ofte til en journalistisk vinkling og den har et ofte dagbokliknende format og orientering. Hun peker også på to fordeler ved bloggene. Den første er at bloggen gir brukerne et publikum, samt en relativt hørbar stemme. De gir også et virtuelt rom der innhold som ellers ville blitt ignorert kan publiseres (Ibid.). Samtidig kan bloggene bidra til å skape og oppfriske sosiale relasjoner (Ibid.).

Facebook

På sine nettsider oppgir Facebook selv at deres mål er å gjøre verden mer åpen og tilkoblet. De forteller videre at folk bruker Facebook for å holde kontakten med venner og familie, oppdage hva som skjer i verden og å dele og uttrykke det som er viktig for dem (Facebook.s.a). Organisasjonen hevder per mars 2012 å ha 901 millioner aktive brukere, som kjennetegnes av at de benytter profilen sin minst en gang i måneden. Videre oppgir de å ha hatt 526 millioner daglige brukere samme måned (Ibid.).

Facebook beskrives av Kaplan og Haenlein (2010) som en "Social Networking Site", i den betydning at siden tillater dens brukere å koble seg til ved å lage personlige profiler med informasjon om seg selv, invitere venner, kolleger og bekjente til å ha tilgang til denne personlige siden og å sende epost, meldinger og dele innhold seg imellom. En kan dele både personlig informasjon, bilder, filer, videoer, sanger og blogger (Kaplan og Haenlein 2010: 63). Kaplan og Haenlein (2010) forklarer videre at Facebook er blitt så populært, spesielt blant den yngre delen av befolkningen, at "Facebook addict" er blitt et eget begrep.

Facebook tillater også organisasjoner å registrere seg. Disse får muligheten til å markedsføre seg i det sosiale mediet, og ikke minst kommunisere med sine målgrupper. Blant annet har NAV sett potensialet i Facebook, og har opprettet et prøveprosjekt, NAV Foreldrepenger, der de har en Facebookside rettet mot personer som mottar eller i fremtiden kommer til å motta foreldrepenger. Mer om dette prosjektet kommer senere i kapitlet.

Internett-forum

Forum på Internett kan beskrives som en side for diskusjoner online der mennesker har diskusjoner ved å poste innlegg. Innleggene arkiveres ofte midlertidig (Internet Forum s.a.). Forum på Internett nevnes ikke av Kaplan og Haenlein (2010) som eksempler på sosiale medier, men oppgavens forfatter forstår likevel disse fora som en del av de sosiale mediene. Årsaken til dette er at innholdet i forumet genereres av bruker, samtidig som de involverte deler informasjon seg imellom.

Det som kjennetegner nettforum er at en kan utveksle erfaringer på ofte noen forhåndsbestemte områder. Brukerne deler sine historier, og får råd eller gir råd på spesielle områder. Et eksempel er www.forumnorwegia.net, der polske personer i Norge hjelper hverandre med alt fra dagligdagse ord og uttrykk til hvordan en søker om oppholdstillatelse eller finner en leilighet. Andre eksempler er www.forum.nybaktmamma.no for mødre og Norsk Helseinformatikk sitt forum www.forum.nhi.no.

1.3.2.4 Kritikk mot og støtte for sosiale medier

Den indirekte kommunikasjonen som cyberspace og derav de sosiale mediene innebærer er blitt kritisert av skeptikere for å skape problemer en ikke finner i kommunikasjon ansikt-til-ansikt (Giddens 2003:154). Blant annet peker Giddens på at flere er kritiske til muligheten til å gjemme seg bak falske identiteter, og derfor lure, manipulere, svindle og bedra andre.

Joachim Lund (2012) skriver i en kommentar i Aftenposten om hvordan trolling er blitt et problem som følger av at personer uttaler seg under skjul av anonymitet online. Et troll defineres i denne kontekst som en anonym person som gjentatte ganger opptrer upassende i et online miljø. Trollene publiserer provoserende, truende, sjikanerende og ofte usaklige innlegg med ønske om å provosere frem en følelsesmessig respons eller forstyrre den pågående diskusjonen på en eller annen måte (Troll s.a.). Spesielt er disse skikkelsene synlige i forum, eller i andre former for chat og diskusjon online der de opptrer anonymt. Problemet med trollene sammenliknes med mobbing online. Flere hendelser med troll ført til en diskusjon om hvorvidt en bør begrense ytringsfriheten online, som denne bloggen er et eksempel på:

In the past month, internet bullies have inspired moral outrage and calls for curtailment of internet freedom of speech. A number of Facebook pages memorialising people who died in horrific circumstances have been desecrated by anonymous, attention-seeking vandals, better known on the internet as trolls. Using fake accounts, these callous people have posted offensive comments and pornography on these memorial pages (Davies 2010).

Som en følge av disse hendelsene er det derfor blitt lagt stor vekt på å informere brukere av disse mediene om troll og hvordan en kan forebygge å bli angrepet av disse. Appellen som går ut til brukere av sosiale medier er at en aldri skal mate trollene, i den betydning at en ikke besvarer provokasjonene: "*Rob them of a reaction and they'll soon get bored. The minute you engage with them, you've entered a game that you can't win*" (Ibid.).

Kommunikasjon online hevdes likevel å ha fordeler som "normal" interaksjon ikke kan hevde å ha. Den menneskelige stemmen og språket røper informasjon om alder, kjønn, etnisitet og sosial posisjon, informasjon som også kan være en ulempe for den ene parten. Dette er informasjon som maskeres av den indirekte kommunikasjonen og dermed medfører at fokus rettes mot innholdet i teksten. Derav er kommunikasjon i cyberspace hyllet for å frigjøre og myndiggjøre, fordi personer kan skape sine egne identiteter online og uttrykke seg mer fritt online enn de kan ellers (Giddens 2003:154).

1.3.2.5 Sosiale medier fremmer sosial isolasjon, eller?

Et sosialt liv i cyberspace ble også kritisert av skeptikere for å fremme sosial isolasjon (Giddens 2003). Likevel later forskning til å motbevise denne påstanden (Ibid.). I stedet viser rapporten Privat 2.0, utarbeidet av Sintef på bestilling av Forbrukerrådet i 2009 at sosiale medier oppleves som "sosialt berikende, de er underholdende og de understøtter det lekne mennesket" (Brandtzæg 2009: 23).

Sosiale medier, og i gjerne spesielt blogger er heller blitt fremhevet som en vei ut av isolasjon og som en kilde til nytt sosialt liv for noen grupper. New York Times publiserte for eksempel en artikkel i 2010 om hvordan sosiale medier gir flere kronisk syke muligheten til å være sosiale, på tross av en vanskelig helsemessig situasjon. Artikkelen beskriver flere personer som har store problemer med daglige gjøremål, men som har fått en helt ny familie i de sosiale mediene. En kvinne med MS beskriver i artikkelen sosiale medier som hennes livslinje. Her er en annen historie fra artikkelen: "It's really literally saved my life, just to be able to connect with other people, said Sean Fogerty, 50, who has multiple sclerosis, is recovering from brain cancer and

spends an hour and a half each night talking with other patients online" (Miller 2010).

Artikkelen bygger på en rapport om kronisk syke og tilgang til Internett som ble utgitt i forkant. Denne fastslo at færre kronisk syke amerikanere hadde tilgang til Internett enn befolkningen generelt, men at de som har tilgang i større grad blogger eller deltar i nettforum. Gruppen benytter nettet mer enn resten av befolkningen både for å kommunisere med andre i liknende situasjoner, få råd og tips, og for å kunne finne mulige former for behandling. Flere personer har blogger der de i tillegg skriver åpent om sin sykdom, uten frykt for at deres åpenhet skal føre til noen form for stigmatisering. Samtidig benytter de sosiale medier for å møte andre mennesker og bygge et nettverk på en måte som de ikke ville hatt mulighet til ellers (Ibid.).

1.3.2.6 Sosiale medier og personvern

Et kritisk punkt mot noen sosiale medier, gjerne spesielt Facebook, er at personvernet er for dårlig. Dette påpekes for eksempel i Brandtzæg (2009). Han fremhever et paradoks som følge av den åpenheten som følger med Facebook: "På den ene siden har brukeren av nettsiden mer makt i forhold til å bruke nettet til å konstruere en ønsket profil av seg selv. På den andre siden sprer vi likevel mer personlig informasjon, og kan derfor risikere at uheldige kombinasjoner av informasjon og personopplysninger blir tilgjengelig på andre nettsider eller kan misbrukes av andre personer eller kommersielle aktører" (Brandtzæg 2009:24). Spesielt fremheves tre aspekter i undersøkelsen, majoriteten av de undersøkte forstår ikke personverninnstillingene og har derfor lett for å ignorere disse. De undersøkte opplever også å ha liten kontroll over hva andre publiserer om dem. Avslutningsvis er de kritiske til at Facebook tilbys målrettede reklamer, og de trives ikke med at personopplysninger brukes til markedsføringsformål (Ibid.).

1.3.2.7 Bruk av sosiale medier i undersøkelser

Kaplan og Haenlein (2010) presenterer ti grunnleggende retningslinjer ved bruk av sosiale medier, fem om bruk av media, og fem om å være sosial. Opprinnelig er disse ment for organisasjoner som ønsker å ta bruk de sosiale mediene, men retningslinjene også ha betydning for hvordan en forsker kan lykkes med en undersøkelse i de sosiale mediene. Retningslinjene er delt opp etter valg av medium på den ene siden, og hvordan en er sosial i de sosiale mediene på den andre. Det ble også tydelig i løpet av undersøkelsen at det var viktig å finne retningslinjer for hvordan en på en god måte kunne gjennomføre undersøkelsen online. Spesielt dreide dette seg om å velge rett medium for å finne mulige respondenter, få tak i informanter og ikke minst fange deres interesse for oppgaven.

De første fem retningslinjene Kaplan og Haenlein (2010) fremhever er at du må være nøye med valg av medium, plukke en eller flere bestemte applikasjoner, sørge for koherens mellom ulike sosiale medier om en er aktiv i flere av dem, integrere medieplanen i mediene og at alle skal ha tilgang til de mediene som velges. Ikke alle rådene er relevante, men de illustrerer for det første betydningen av å være bevisst valg av sosialt medium, både i forhold til hvor en finner de aktuelle informantene, og at en velger medier som flest mulig mennesker har tilgang til.

De neste fem rådene dreier seg om hvordan en kan være sosial i de sosiale mediene, og har vist seg å være til stor hjelp i arbeidet med å huke inn de informantene som kan vise seg å være aktuelle for undersøkelsen. Kaplan og Haenlein peker på at du for å være sosial i disse mediene må fremstå som aktiv, interessant, ydmyk, uprofesjonell og ærlig. Å være aktiv bestod ikke bare i å ta initiativet og være pådriver i kontakten med informantene, men det innebærer også å fremstå som en aktiv bruker av mediene utad ved å for eksempel ha en «fresh», spennende og oppdatert profil.

Jeg måtte også jobbe for å fremstå som uprofesjonell, ydmyk, ærlig, oppriktig og interessant. Denne prosessen innebar å blant annet legge bort en del av det akademiske og «NAV-språket» før jeg tok kontakt med informantene, og holde en uformell og hyggelig tone. Samtidig er profilen på spesielt Facebook blitt endret på for å understreke den uprofesjonelle men likevel aktuelle rollen. Jeg har forsøkt å fremstå i kontakten med informantene som en relativt ny NAV-ansatt og student som både finner kritikken mot NAV i sosiale medier spennende, samtidig som kritikken viser tegn på sykdomstegn ved systemet. Jeg har vært ydmyk i forhold til informanten som personen med monopol på sin egen historie og virkelighetsorientering, og har derfor inntatt en aktiv lytterrolle i intervjuene.

Som et viktig supplement til Kaplan og Haenlein (2010) sine retningslinjer kommer også konklusjonen og rådene som arbeidsgruppen bak rapporten *sosiale medier i departementene* (Alsvik et.al. 2010) kom frem til. Denne rapporten presenteres i det påfølgende avsnittet.

1.3.3 Om bruk av sosiale medier i det offentlige

Etter hvert som de sosiale mediene blir en viktigere og viktigere del av folks liv, fokuserer også det offentlige i økende grad på sosiale medier og potensialet for å bruke disse. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) arbeider aktivt for å fremme forståelse for hvordan sosiale medier kan benyttes i det offentlige. I 2010 publiserte direktoratet en veileder i sosiale medier for forvaltningen. Formålet med veilederen er å få flere virksomheter til å ta i bruk sosiale medier,

samtidig som den skal veilede virksomhetene i forhold til de spesielle utfordringene offentlige virksomheter stilles ovenfor når de skal ta i bruk disse mediene.

Veilederen peker på at på visse områder kan bruk av sosiale medier ha stor nytteverdi. Dette gjelder spesielt på tre områder: i virksomhetens overordnede kommunikasjonsarbeid og omdømmebygging, i prosjektarbeid og kampanjer og som arbeidsverktøy for kunnskapsmedarbeidere. Derimot egner de sosiale mediene seg dårlig til saksbehandling og personlig oppfølging (Difi 2010:7).

Veilederen oppfordrer offentlige virksomheter til å ta i bruk sosiale medier av flere årsaker. For det første er den offentlige forvaltningen avhengig av å få formidlet relativt kompliserte budskap til flere ulike grupper. I tilfeller der det dreier seg om generell informasjon, er sosiale medier et viktig virkemiddel for å nå målgruppene der disse personene befinner seg. Samtidig er de sosiale mediene et kostnadseffektivt verktøy, og en får muligheten til å presentere seg selv i sine egne ord, uten at budskapet går gjennom andre medier.

Om offentlige virksomheter vil benytte sosiale medier er det viktig at prosessen gjennomføres på best mulig måte. Spesielt må virksomheten være oppmerksom på å ivareta personvern og informasjonssikkerhet. Blant annet innebærer dette arbeidet å følge med i de sosiale nettverkene, avklare hva som passer inn på siden og hva som må bort av ulike hensyn. En må også ta stilling til lovverket i denne prosessen (Ibid.).

Difi understreker at det er viktig å styre brukernes forventninger. Det er viktig å avklare nettsidens spilleregler og retningslinjer på sidens presentasjonssider, deriblant hvordan virksomheten vil være til stede, hvilke spørsmål som vil bli besvart og at upassende spørsmål og kommentarer vil bli fjernet. I tillegg bør virksomheten på den samme siden avklare hvilken responstid brukerne kan forvente, samt at brukerne ikke må legge ut personlig informasjon. Avslutningsvis understreker Difi betydningen av å være forberedt på kritikk, hvordan en forholder seg i forhold til kritikk på siden og hvordan en besvarer den eventuelle kritikken.

En arbeidsgruppe av fem masterstudenter fra universitetet i Oslo har også utarbeidet en rapport på bestilling av Fornyings- administrasjons- og Kirkedepartementet (FAD) om Sosiale medier i departementene nå i dag, og fremover. Her peker de på styrker og svakheter ved bruk av sosiale medier i departementene, samtidig som de kommer med en anbefaling for de departementene som ønsker å benytte seg av potensialet som mediene innehar (Alsvik et.al. 2010).

Styrker prosjektgruppen framhever ved å bruke sosiale medier i forvaltningen er at en har muligheten til å spre informasjon, en når spesifikke grupper på en god måte, og en fremstår som spennende og fargerike. Innen sistnevnte peker de særlig på muligheten til å nå ungdom der de befinner seg. Samtidig peker gruppen på tre muligheter som en kan realisere ved hjelp av sosiale medier. For det første kan den økte graden av involvering online føre til en styrking av demokratiet. I tillegg kan en oppnå innovasjon og nyskaping gjennom deling av data. Til slutt kan en skape engasjement rundt et bestemt område ved å benytte seg av sosiale medier.

Gruppen identifiserer også svakheter og trusler. De tydeligste svakhetene ligger i en mulig rolleforvirring samt en falsk representativitet. I det første punktet peker gruppen på asymmetrien mellom sosiale mediers personlige og uformelle stil, og statsforvaltningens mer nøytrale, saklige og faktabaserte holdning. Motsetningene kan derfor skape rolleforvirring hos de ansatte som skal benytte mediene, fordi en "på ene siden har formelle krav som stilles til forvaltningen, mens en på den andre siden også må forholde seg til det uformelle og spontane i de sosiale mediers verden" (Ibid. s.22). De sosiale skillene fryktes også å kunne redusere skillet mellom jobb og privatliv (Ibid.).

Falsk representativitet fremheves også som en trussel, og beskrives som at en ikke når alle, selv om en gjerne tror det faktisk er tilfellet (Ibid.). Som oppgitt innledningsvis oppgir Responsanalyse i 2012 at 41% av et tilfeldig utvalg nordmenn, eller 58% av et tilfeldig utvalg nettbrukere, benytter sosiale medier daglig. En risikerer derfor å hevde å ha et representativt utvalg, mens en i realiteten representerer et begrenset segment av befolkningen (Ibid.).

Arbeidsgruppen peker på noen mulige trusler som følger bruk av sosiale medier i det offentlige. For det første er det ressurskrevende å drifte de sosiale mediene. En må derfor sette av tid og ressurser for å sørge for en viss kontinuitet. For det andre peker gruppen på at det finnes en overflod av informasjon, og at en risikerer å drukne i mengden (Ibid.).

For det tredje skriver gruppen at en muligens kan oppfattes som useriøs, fordi de sosiale mediene primært oppfattes som et sted for underholdning og interaksjon med venner. En risikerer derfor å ikke nå frem til målgruppen. Gruppen tar i tillegg opp personvern som et fjerde punkt, og de utfordringer knyttet til personvern som også er nevnt tidligere i oppgaven. I tillegg er tap av kontroll et mulig faremoment, som medfører at de som benytter sosiale medier må ha full kontroll over hva personer skriver på deres side. Avslutningsvis peker de på at forvaltningen risikerer å

benytte sosiale medier som kun en enveis-kommunikasjonskanal om de benytter feil medium. De peker særlig på Twitter som et eksempel på nyhetsformidler heller enn et sosialt medium som innbyr til en dialog (Ibid.).

Som et resultat av undersøkelsen kommer gruppen frem til en konklusjon og videre anbefaling for bruk av sosiale medier i det offentlige. Deres anbefalinger er for det første at en bør bruke sosiale medier tema- eller prosjektbasert, for å kunne nå en på forhånd bestemt målgruppe. En må også ha en klar strategi på forhånd, der blant annet valg av medium står sentralt. En må også sørge for å ha tilstrekkelige ressurser for å kunne "gjennomføre med stil", og en må tenke aktiv dialog.

Sistnevnte anbefaling innebærer at en selv må legge til rette og invitere til en dialog, da dette ikke kommer til å skje av seg selv (Ibid. s. 69).

1.3.3.1 NAV Foreldrepenger på Facebook

I september 2011 iverksatte NAV Kontaktsenter et pilotprosjekt for å utforske nye kommunikasjonskanaler av potensiell nytte for NAV. Målet var å finne ut om "det er nyttig både for NAV og NAV sine brukere å være i disse kanalene" (Lind 2012:1). NAV Kontaktsenter opprettet i september 2011 en side for NAV Foreldrepenger på Facebook. Kontaktsenteret valgte bevisst å fokusere på et bestemt område, i tråd med anbefalinger som fulgte blant annet av Alsvik et.al. (2010).

Etter en kartleggingsprosess ble Foreldrepengeområdet valgt, ettersom kartleggingen fastslo at dette ytelsesområdet var det mest omtalte i sosiale medier. En annen årsak til dette valget var at regelverket knyttet til foreldrepenger ansett som vanskelig av de undersøkte, samtidig som feilinformasjon eller mangel på informasjon kan ha store økonomiske konsekvenser for de som opplever dette. Evalueringen peker på at kartleggingsprosessen synliggjorde mye forvirring rundt regelverket i de sosiale mediene (Ibid.). Til slutt så de ansvarlige for prosjektet en god mulighet til å veilede generelt på området, noe de anså som en fordel i et sosialt medium med hensyn til blant annet personvern (Ibid.).

Kontaktsenterets erfaring med prosjektet var at det ble en suksess. Som oppskrift på suksessen fremhever Lind god kartlegging i forkant, bevisst satsing på språk og form, god svarberedskap, klare rutiner og at tjenesten besvares av profesjonelle og spesialopplærte fagfolk i kontaktsenter som kan brukerservice (Ibid. s. 8). Gruppen opplevde at brukere fikk god nytte av tjenesten, at de fikk avklart sine problemstillinger og at majoriteten klarte å holde seg innenfor tema. Spørsmålene som kom inn var stort sett relevante, og i saker der Kontaktsenteret ikke kunne besvare bruker

generelt, tok de kontakt med vedkommende på telefon. Brukere har stort sett forholdt seg positive, og gruppen har ikke opplevd trolling i prosjektperioden. Noen innlegg ble slettet av hensyn til personvern, og Kontaktsenteret opplevde en negativ situasjon som følge av en person som ved en tidligere anledning var blitt feilinformert. De tok i dette tilfellet tak i saken og sørget for en avklaring. Til slutt ble de belønnet med en "like" av bruker (Ibid.).

Konklusjonen lyder at Kontaktsenteret anbefaler NAV Foreldrepenger på Facebook som et fast tilbud. Evalueringen tyder også på at tilstedeværelse i sosiale medier kan være svært hensiktsmessige innenfor bestemte områder. De kan her hjelpe personer med generelle problemstillinger, skape bevissthet om et ellers komplisert regelverk og på denne måten fjerne feilaktige myter på foreldrepengeområdet og motvirke feilinformasjon eller mangel på informasjon.

1.4 Oppgavens oppbygging

I dette kapitlet har jeg presentert bakgrunnen for problemstillingen og begrunnet mitt valg av denne, for å synliggjøre mitt mål med undersøkelsen. Jeg har samtidig gjort rede for noen sentrale bakgrunnsfaktorer, som NAV og sosiale medier. Årsaken til dette er å gi forståelse for oppgavens kontekst.

I kapittel to gjør jeg rede for min teoretiske tilnærming ved å presentere aktuell teori på feltet. Valget av relevant teori er foretatt på bakgrunn av empirien som samles inn, skjønt det også er skjønn involvert i denne prosessen.

I kapittel tre gjør jeg rede for oppgavens metodiske tilnærming. Her presenterer jeg og begrunner valg av metode og tilnærming. Samtidig beskriver jeg forskningsprosessen samt de utfordringene jeg møtte underveis.

I kapittel fire presenteres oppgavens funn. Funnene er kategorisert og delt inn i tabeller ut fra sitatenes innhold.

I kapittel fem blir funnene analysert med utgangspunkt i den teoretiske tilnærmingen.

I kapittel seks avsluttes oppgaven med en konklusjon.

2. Teoretisk innfallsvinkel

Arbeidet med å velge et teoretisk grunnlag var krevende. Ettersom det på forhånd finnes begrenset med forskning på området, var det nødvendig å benytte den teori som jeg underveis anså som relevant knyttet til de resultatene jeg samlet inn.

Undersøkelsen har primært vist et behov for å dra inn teori som kan anses som relevant for møtet mellom bruker og saksbehandler. Store deler av misnøyen har omhandlet hvordan brukeren har opplevd møtet med sin saksbehandler. Jeg vil derfor dra inn teorier om symbolsk interaksjonisme, der jeg ser på brukernes selvfølelse i møtet med systemet og teorien om stigmatisering.

Deretter vil jeg se på Lipsky (1980) og hans teori om bakkebyråkratiet. I denne oppgavens tilfelle anser jeg den ansatte i NAV som en bakkebyråkrat. Teorien anses i stor grad som relevant fordi hans teori om hvordan den ansatte i NAV trekkes mellom to ofte motstridende forventninger. På den ene siden møter den ansatte forventninger fra brukeren om å hjelpe, samt være på vedkommendes side i møtet med systemet. På den andre siden forventes saksbehandleren å arbeide etter de mål og retningslinjer som fastsettes fra sentralt hold.

Jeg vil deretter se på makt og maktutøvelse, der jeg gir et bredt overblikk på ulike aktuelle teorier. I tillegg vil jeg se på asymmetrien i kommunikasjonen mellom saksbehandler og bruker. Årsaken til at jeg anser disse teoriene som nødvendige er at det alltid vil være en viss grad av asymmetri mellom saksbehandleren og dens bruker (Linell & Luckmann, 1991). Asymmetrien medfører ikke bare at saksbehandleren har makt over brukeren, men den fører også til bestemte forventninger som knyttes til saksbehandlerens sosiale rolle (Giddens, 2006).

2.1 Brukeren og NAV -om selvet, stigma og konsekvenser av møtet med systemet

I denne oppgaven forsøker jeg å få en forståelse av de erfaringer noen av NAVs brukere har fått i møtet med systemet. Av den grunn er det viktig å få innsikt i relevant teori på området. Et viktig område er hvordan møtet med systemet kan påvirke brukerens oppfatning av seg selv. I boken "At skabe en klient – institusjonelle identiteter i det sociale arbejdet" forsøker Järvinen (2003) å tydeliggjøre hvordan brukers identitet og selvfølelse påvirkes av kontakten vedkommende har med systemet. Hun fokuserer på hvordan brukere i kontakt med systemet oppleves som "problematisk" eller "problemrammede", og som et følge utvikler institusjonelle identiteter som kjennetegnes av de ulike problemforståelsene. Hun peker på identiteter som alkoholiker, hjemløs og så videre. (Järvinen 2003:11).

Jeg kommer tilbake til Järvinen (2003) og det institusjonaliserte selvet senere i kapittelet. Det er i forkant viktig å forstå fundamentet Järvinen bygger på. Innledningsvis vil jeg derfor gjøre rede for selvet, og spesielt teoretikerne Mead og Goffman sin forståelse av og tilnærming til selvet, dets utvikling og dets betydning i dagliglivet. Innen Goffmans (1959) forståelse for selvet vil særlig den dramaturgiske tilnærmingen bli viet stor oppmerksomhet. Også Goffmans teori om stigma vil gjøres rede for, som en mulig konsekvens av kontakten med NAV. Deretter vil vi komme tilbake til Järvinen og tanken om institusjonelle identiteter.

Først er det viktig å avklare hva som menes med selvet. Selvet kan forstås som "an individual person as the object of his or her own reflective consciousness" (Self s.a.). Som definisjonen tilsier, er selvet et menneskes refleksive bevissthet av seg selv. På denne måten blir selvet måten mennesker ser på seg selv og oppfatter seg selv.

De ulike teoretikerne legger til grunn en interaksjonistisk tilnærming. Det er i den anledning viktig å avklare hvordan denne tilnærmingen defineres og forstås i oppgaven. Et interaksjonistisk perspektiv "focuses on how individuals make sense of—or interpret—the social world in which they participate" (Tischler 2011:20). Tischler påpeker videre at interaksjonister primært er opptatt av interaksjonen mellom individer, og vil mene at sentrale deler av det sosiale livet skjer mellom mennesker. Derfor vil interaksjonistene også primært være opptatt av møtet mellom mennesker. Tilnærmingen anses som relevant fordi dens fokus på møtet mellom mennesker kan tilføre en økt forståelse for brukernes opplevelser av møtet med NAV. Interaksjonismen består av flere mer eller mindre sammenhengende tilnærminger, som er relatert gjennom deres fokus på interaksjonen mellom mennesker (Tischler 2011). I denne oppgaven vil jeg primært fokusere på Mead og hans symbolske interaksjonisme, samt Goffman og hans dramaturgiske tilnærming.

2.1.1 Mead og selvet

George Herbert Mead (Tischler 2011, Giddens 2006) gir en forståelsesramme for det menneskelige selvet og hvordan det utvikles. Han regnes som en av grunnleggerne av den teoretiske tilnærmingen symbolsk interaksjonisme. Som navnet tilsier, fokuserer tilnærmingen på "the role of symbols and language as core elements of all human interaction" (Giddens 2006:1037). Tischler (2011:20) tilbyr også en forståelse og mener den symbolske interaksjonismen "focuses on signs, gestures, shared rules, and written and spoken language". I tillegg er tilhengerne av symbolsk interaksjonisme opptatt av meningen mennesker tillegger sine egne og andres handlinger (Ibid.). Tilnærmingen fokuserer på interaksjonen, eller møtet mellom

mennesker og hvordan mening skapes gjennom dette møtet. Empirien tyder på at brukernes interaksjon med NAVs representanter har en stor betydning for brukerens helhetlige inntrykk av virksomheten. En viktig del av undersøkelsen går derfor ut på hvordan bruker og saksbehandler skaper mening seg i mellom.

Mead (referert i Tischler, 2011) mente at mennesker reflekterer over sine egne og andres handlinger. Det er ikke bare hva andre gjør, men også hva en oppfatter at en forventes å gjøre som er utslagsgivende for ens handlinger. Samtidig lever en i den tro at andre også deler de samme grunnleggende antakelsene om de ulike sosiale situasjonene. En kan derfor anta at både bruker og saksbehandler tilpasser sine handlinger i forhold til konteksten. Det er disse delte antakelsene som de symbolske interaksjonistene mener er nøkkelen til sosial samhandling (Ibid.).

En handling uttrykker derav noe mer enn det en gjør helt konkret. Handling har sitt utspring i mening og kontekst. Alle handlinger er derfor ladet med en symbolsk sosial mening (Tischler 2011:21). På denne måten kan også handlinger understreke eller reflektere dominans eller asymmetri. En kan eksempelvis på NAV-kontorene se hvordan ens handlinger understreker asymmetrien mellom brukeren og førstekonsulenten. Når brukeren må trekke kølapp i mottaket, og vente på at førstekonsulenten skal slippe vedkommende til, reflekterer de to handlingene en dominans.

Likevel er dette eksempelet også et eksempel på kritikken som de symbolske interaksjonistene er blitt møtt med. Tilnærmingen er blitt kritisert for å fokusere utelukkende på interaksjonen mellom mennesker og dermed også overse det store bildet (Tischler 2011). Eksempelvis er asymmetrien mellom de to menneskene i eksempelet også et resultat av organisasjonen NAV sin dominans i forhold til det enkelte mennesket som kommer til kontoret for rådgivning og hjelp. På tross av denne kritikken er det tydelig at den symbolske interaksjonismen gir innsikt i interaksjonen mellom mennesker.

2.1.2 Om språket og selvets utvikling

Mead (referert i Tischler, 2011) sin forståelse for utviklingen av selvet bygger på arbeidene til Charles Cooley. Cooley (1909) mente at selvet utviklet seg gjennom interaksjon med andre mennesker, og han så på selvet som et utelukkende sosialt produkt. Prosessen starter tidlig i livsfasen, og selvet påvirkes av de referansepersonene vedkommende sammenlikner seg med. Det er både primærgrupper og referansegrupper som spiller en viktig rolle i utviklingen av selvet (Tischler 2011:83). Forskjellen på primærgruppene og referansegruppene er at primærgruppen er

kjennetegnet av en felles enhetsfølelse, f.eks. familie. Cooley (1909) peker på at tanken om et "vi" står høyt i primærgruppen og selvets utvikling påvirkes derfor av et ønske om å gjøre det som oppleves som ønskelig og akseptabelt innenfor denne enheten. Referansegruppene blir derimot aktører fra utsiden. Det engelske Wikipedia beskriver at "peer groups" er grupper av jevnaldrende som kan sosialisere, utveksle meninger og forståelser og skaper relasjoner utenfor familien (Peer Group s.a.)

Cooley (referert i Tischler, 2011) brukte også betegnelsen "looking glass self" for å beskrive prosessen i tre steg der hvert menneske utvikler en følelse av et selv. Først forestiller en seg hvordan ens handlinger oppleves for andre. Deretter vurderer en hvordan andre vil bedømme disse handlingene. Så foretar mennesket en slags selv-vurdering av seg selv basert på hvordan en opplever å bli vurdert av andre. Slik blir andre mennesker et speil for ens handlinger (Tischler 2011:83).

Mead bygget videre på denne teorien i hans arbeid med å beskrive selvet. Han mente at mennesket oppnår selvbevissthet når det lærer å skille mellom "jeg" og "meg". Mens "jeg" representerer det usosialiserte spedbarnet, med spontane ønsker og lyster, representerer "meg" det sosiale selvet. Mennesket får i tråd med denne teorien selvbevissthet ved å klare å se på seg selv gjennom andres øyne (Giddens 2006:164). Denne utviklingen skjer gjennom flere steg. Først imiterer barnet sine voksne rollemodeller, før det senere handler ut fra de forventningene det møter. Etter hvert vil barnet lære at det er regler og normer som regulerer det "spillet" som sosial interaksjon er (Tischler 2011:83).

Språket spiller en viktig rolle i denne prosessen. Mead (referert i Giddens, 2006) mente språket gir oss muligheten til å bli selv-bevisste. Gjennom språket kan menneskene bli oppmerksomme på vår egen individualitet, samtidig som en blir i stand til å se seg selv fra utsiden slik en ses på av andre (Giddens 2006:23).

Mead (referert i Bilton, 2002) skiller også mellom "de signifikante andre" og "de generaliserte andre" i denne utviklingsprosessen. De signifikante andre representerer en eller flere individer som gjennom sine syn, meninger og reaksjoner bidrar til og påvirker oppfattelsen en har av seg selv (Bilton, 2002, s. 501). Det er dog viktig å fremheve at Mead selv kun brukte begrepet generaliserte andre. Begrepet signifikante andre dukket først opp etter hans død (Jacobsen & Kristiansen, 2005, s. 117). Han skiller likevel mellom personer som er viktige for oss og som vi lytter til, og de generaliserte andre. Familien er et eksempel på signifikante andre. De generaliserte

andre representerer derimot "the viewpoints, attitudes, and expectations of society as a whole or of a community of people whom we are aware of and who are important to us" (Tischler 2011:84). Mead beskriver hvordan utviklingen av personligheten beveger seg fra å respondere til de signifikante andres krav og forventninger til å bli bevisst kravene de generaliserte andre stiller i forhold til rollen en spiller (Bilton 2002:501).

I undersøkelsens tilfelle vil en saksbehandler i NAV måtte forholde seg til holdningene og forventningene til sine generaliserte andre, som brukere, samarbeidspartnere og kolleger. Skjønt Mead sin teori rettes mot en kognitiv utviklingsprosess, viser den likevel også hvordan den profesjonelle må være i stand til å forholde seg til og ta hensyn til sitt klientell.

2.1.3 Goffman og den dramaturgiske tilnærmingen

Det området Goffman (referert i Kristiansen, 2005) ønsket å analysere var det sosiale møtet. Dette møtet er situasjonen der mennesker samarbeider med hverandre for å kunne opprettholde et felles oppmerksomhetsfokus (Kristiansen 2005:195). Giddens definerer dette møtet som når individer deltar direkte i det andre sier eller gjør (Giddens 2006:142). Han påpeker videre at mye av vårt dagligliv består av slike møter, enten det er med familie, venner, bekjente, brukere eller kollegaer.

Av dette følger det at språket er den viktigste kilden til mening i det sosiale liv. Likevel spiller andre symboler som holdning, klesstil, utseende og lukt også en viktig rolle. Det er derfor helhetsinntrykket som benyttes av andre når de danner seg et inntrykk av individer. (Bilton 2002:502). På grunn av dette er det viktig for den enkelte å lære hvordan andres oppfatninger av vedkommende kan påvirkes.

Selvet betraktes derfor som en effekt heller enn som en årsak til sosial atferd (Bilton 2002:503). Selvet er ikke kun et spørsmål om en indre opplevelse, men heller et sosialt betinget og foranderlig produkt (Kristiansen 2005:195). Han mente at en viktig del av den menneskelige interaksjonen er "impression formation" - med andre ord å prøve å presentere seg selv for andre mennesker på en bestemt måte (Tischler 2011:106). En sentral del av Goffmans arbeid har derfor vært sentrert mot møtet mellom mennesker (Ibid.). For Goffman (referert i Bilton, 2002), var menneskets opplevelse av et selv avhengig av gjennomføringen og utfallet av en nesten uendelig rekke av møter som en involveres med i løpet av livet (Bilton 2002:502).

Denne forståelsen for menneskelig interaksjon kalles for den dramaturgiske tilnærmingen, fordi den har mye til felles med teateret og skuespill. Tischler (2011) fremhever at "to create an impression, people play roles, and their performance is judged by others who are alert to any slips that might reveal the actor's true character" (Ibid., s. 106). En person vil derfor spille ulike roller, avhengig av om vedkommende søker om hjelp fra det lokale NAV-kontoret eller om vedkommende er ute på byen med venner. På NAV-kontoret vil personen kanskje forsøke å overbevise saksbehandleren om at vedkommende faktisk er en "verdige trengende". Brukeren vil derfor fokusere på å gi et inntrykk om at vedkommende hører inn under denne rettighetsgruppen. Samtidig vil brukeren fremstå som hjelpetrengende samt ydmyk og mottakelig overfor saksbehandlerens veiledning og vilkårssetting.

Når en person møter et eller flere mennesker, gir vedkommende en presentasjon eller opptreden av seg selv. Opptredenen er hele den perioden personen er til stede foran en eller flere observatører, og har muligheten til å påvirke disse på en eller annen måte (Goffman 1959:12). Kristiansen (2005) fremhever at det foregår en prosess på begge sider av scenen i møtet mellom to eller flere mennesker. Den ene personen vil forsøke å gi et bestemt inntrykk av seg selv overfor de andre menneskene. De andre vil derimot forsøke å få et inntrykk av denne personen. De vil derfor prøve å finne ut hvem og hva dette mennesket er (Kristiansen 2005:198).

Kristiansen (2005) påpeker videre at en i møtet med andre derfor utøver to former for kommunikasjon. En "gir" informasjon direkte, og en "avgir" informasjon gjennom indirekte kommunikasjon. Derfor lærer en andre mennesker å kjenne både på bakgrunn av det personen sier, og på bakgrunn av holdning og kroppsspråket.

Goffman (referert i Kristiansen, 2005) mente også at en kan dele store deler av det sosiale livet inn i to områder, «front region» og «back region». «Front region» er når individene i møtet med andre spiller ut formelle roller. De befinner seg da på «scenen» som skuespillere. Back region er «backstage» i billedlig mening. Giddens (2006) beskriver back region som der folk samler sammen rekvisittene og forbereder seg selv for interaksjon i en mer formell setting. Det er i denne regionen personer kan slappe av og få utspill for de følelsene og den oppførselen en holder i sjakk når en befinner seg på scenen (Ibid.).

Giddens (2006) beskriver også betydningen av sosiale roller innen den dramaturgiske tilnærmingen. Roller er sosialt definerte forventninger som en person i en spesiell rolle eller sosial posisjon skal følge (Giddens 2006:142). De rollene en inntar er derfor avhengige av ens sosiale

status. Mens en kan ha rollen som en arbeidsledig overfor saksbehandleren på NAV, kan en være en far eller ektefelle i hjemme. De ulike rollene medfører en grunnleggende forskjell i status, og samtidig ulike forventninger til hvordan en skal handle. Derav vil også en saksbehandler ved NAV også ha visse forventninger knyttet til sin sosiale rolle. Brukere av NAV vil eksempelvis ha visse forventninger knyttet til saksbehandlerens kompetanse på regelverket som er knyttet til de ulike ytelsesområdene, såvel som i forhold til service, vennlighet og språklige ferdigheter. Giddens (Ibid.) skiller også mellom tilskrevet og oppnådd status. En tilskrevet status blir folk tildelt basert på biologiske faktorer, som rase eller kjønn. Den oppnådde statusen har en imidlertid oppnådd i kraft av egne prestasjoner. Eksempler på dette er student, ansatt eller leder.

2.1.4 Stigma

Stigma kan forstås som "the process in which social behaviour or an attribute becomes subject to social disapproval and is discredited, resulting in spoiled identity in the eyes of others and possible exclusion from normal social interactions" (Bilton 2002:548).

Jacobsen og Kristiansen skriver i forordet til Goffmans (2009) bok Stigma at hans mål er å undersøke interaksjonen som finner sted mellom den stigmatiserte og den «normale». Han var videre opptatt av å finne ut hvordan stigmatisering oppstår, hva som produserer en stigmatisert person, hvordan stigmatiserte mennesker klarer seg og oppfatter seg selv (Ibid.).

Hva er da et stigma? Giddens definerer stigma som enhver fysisk eller sosial karakteristikk som oppfattes som nedverdiggende (Giddens 2006:1037). Goffman beskriver et stigma som en egenskap som er dypt miskrediterende, i den betydning at den som stigmatiseres mister anseelse i andre personers øyne. (Goffman 2009:44-45). Han benytter et godt bilde for å illustrere prosessen:

Mens den fremmede er til stede i vores nærhed, kan det vise sig, at han besidder en egenskab, der skiller ham ud fra andre personer i den kategori, hvori han kunne tænkes indplaceret, og det af en mindre ønskværdig slags (...). Han reduceres derfor i vores bevidsthed fra at være et helt og almindeligt menneske til et fordærvet, nedvurderet menneske. At blive stemplet på denne måde indebærer et stigma, især når den pågældende derved bringes i meget stærk miskredit; af og til bliver det også kaldt for en svaghed, en brist, et handicap. Det indebærer en særlig uoverenstemmelse mellem den tilsyneladende og den faktiske sociale identitet (Goffman 2009:44).

Teorien om stigma og hvordan stigmatiserte mennesker oppfatter seg selv er av relevans for oppgaven ettersom to av de undersøkte informantene ga klart uttrykk for at de opplevde seg selv som stigmatisert. En informant følte seg stigmatisert på grunn av sin tilhørighet i en stigmatisert

gruppe. Den andre informanten opplevde seg stigmatisert fordi hun følte seg sett ned på av sin saksbehandler på NAV. I begge tilfeller opplevde de at deres sykdom ga dem en miskrediterende egenskap i deres samhandling med systemet.

Forståelsen om stigmatisering har derfor en nær sammenheng med det sosiale møtet mellom personer. Den beskriver prosessen der en eller flere individer i dette møtet opplever at den rollen de forsøker å spille forkludres på grunn av en eller flere egenskaper. Resultat blir en uoverensstemmelse mellom rollen individet forsøker å spille og vedkommendes faktiske identitet. Personen viser seg å skille seg fra de andre i kategorien vedkommende ønsker å være. Egenskapen kan føre til at denne personen oppleves som svak eller avvikende, og dermed risikerer sosial utestengelse fra gruppen vedkommende ønsker innpass i. Han opplever derfor å «tape ansikt», ettersom han blir sett ned på av de andre personene (2009).

Jacobsen og Kristiansen (i Goffman 2009), ser også på den videre forskningen på stigma etter utgivelsen av Goffmans bok. De peker på at det har vært en stor strøm av artikler som omhandler emnet, muligens på grunn av begrepets bredde. Det har for eksempel vært en pågående debatt om hvorvidt prosessen med å gi diagnoser medfører visse stereotyper og negative fordommer (Goffman 2009:27).

Blant teoretikere som har videreført stigma-begrepet vil jeg dra frem Scambler (referert i Goffman, 2009) sitt doble perspektiv på begrepet. Han skiller mellom det han kaller det følte stigma og det utøvede stigma. Det følte stigma handler om hvordan stigma oppleves av den stigmatiserte selv. Det utøvede stigma omhandler de «forskellige handlinger, der utføres af dem, der stigmatiserer på baggrund af andres vurderede socialt underlegne eller kulturelt uacceptable status» (Goffman, 2009, s.31).

Det som også er aktuelt, er hvorvidt et utøvd stigma nødvendigvis medfører et følt stigma, eller om et følt stigma kan oppleves uten et utøvd stigma. Scambler (Ibid.) så problemstillingen ikke bare mellom to eller flere personer, men også på et strukturelt nivå. Han forsøkte derfor å undersøke hva som kan gjøres i samfunnet for å redusere følelsen av stigmatisering. En opplevd stigmatisering blant NAVs brukere kan derfor tenkes å ha sine røtter på et organisatorisk nivå, og ikke utelukkende i relasjonen mellom bruker og saksbehandler.

2.1.5 Järvinen og et institusjonalisert selv

Hva legges i begrepet et institusjonalisert selv? Jeg har tidligere definert selvet som måten mennesker ser på seg selv og oppfatter seg selv. Det institusjonaliserte selvet blir slik Järvinen (2003) definerer det prosessen der selvet påvirkes og med tiden også forandres når mennesker kommer i kontakt med en institusjon.

Järvinen (2003) påpeker at ikke alle brukere påtvinges en bestemt identitet. Derimot fokuserer hun på hvordan institusjonene skaper og påvirker problemidentiteter (Ibid., s.11). Innledningsvis er det derfor viktig å avklare begrepet institusjon og hva som menes med dette. Järvinen definerer institusjon som "konkrete velfærdsinstitusjoner, hvis oppgave er at hjelpe, afklare, behandle eller yde omsorg til personer med sociale problemer" (Järvinen 2003:10). Hun presiserer videre at begrepet omfavner flere institusjoner, som rehabiliteringsinstitusjoner, omsorgsinstitusjoner og velferdsinstitusjoner. NAV som velferdsinstitusjon vurderes å falle inn under denne definisjonen.

Det er også viktig å påpeke at Järvinen (2002) bruker begrepet klient i sine tekster, og tar avstand fra å bruke begrepet bruker om de som benytter seg av velferdsinstitusjonenes tjenester. Grunnen til dette er at hun forstår disse personene som klienter og ikke brukere. Blant annet har ikke disse personene den samme valgmuligheten som en bruker som hun i større grad forstår som en konsument med reelle valgmuligheter. Hun påpeker i stedet at klientene i institusjonene sjelden har et annet reelt valg enn å ta imot de tilbudene de får, fordi klienten for eksempel ikke kan velge å si fra seg sin sosialhjelp (Järvinen 2002:74).

I forhold til NAV er det viktig å presisere at denne prosessen ikke nødvendigvis omhandler samtlige brukere som kommer innom kontoret. NAV har svært mange mottakere av ytelser, men det er langt fra alle som faller inn under denne betegnelsen. De brukere som Järvinen (2003) beskriver er personer som er i systemet i lengre tid, gjerne i forbindelse med et behandlingsopplegg. Prosessen vil derfor ikke kunne hevdes å omfatte samtlige informanter, ettersom kun tre av dem har gått gjennom et lengre behandlingsopplegg.

Järvinens (2003) teorier bygger på antakelsen om at alle som er i kontakt med systemet i lengre tid blir klientifisert. Hun peker på at det er flere forståelser for begrepet klientgjøring. En vanlig forståelse er at en person passiviseres og blir i økende grad avhengig av systemet. Det Järvinen primært fokuserer på er i stedet møtet mellom velferdssystemet og bruker. Sentralt i dette møtet er prosessen det brukers problem blir oversatt til systemspråket, og der bruker kategoriseres i forhold til de kategorier og handlingsrammer som institusjonen råder over (Ibid., s. 10).

Innen NAV vil teorien tolkes i retning av at brukere ikke bare klientgjøres, men også kategoriseres og plasseres der brukers problem passer inn i forhold til systemet. Brukerne vil da få spesielle merkelapper som langtidsledig, sykemeldt, ufør, under attføring, sosialklient, hjemløs og rusmisbruker etc. Det problematiske med merkelappene, er at de ikke er moralsk nøytrale men derimot signaliserer en livssituasjon som ikke er i overensstemmelse med samfunnets allment aksepterte normer (Järvinen 2003:12).

Kategoriseringen skjer i møtet med institusjonens personale, som gir problemet et navn og kartlegger brukerens muligheter i forhold til dette. Likevel reflekterer ikke institusjonen en servicebedrift som gir brukeren hjelp ut fra brukers egne ønsker og behov. Derimot representerer hver institusjon en egen måte å se verden på (Järvinen 2003:14). I denne prosessen må bruker ofte forholde seg til en rekke ulike ideer knyttet til institusjonens representant sin oppfatning av brukers problem. Järvinen påpeker at ideene knyttes til institusjonens doxa, forstått som det som fremstår som selvfølgelig og derfor ikke drøftes åpent (Ibid.).

I forhold til oppgaven, kan derfor kategoriseringsprosessen forstås slik at brukerne som kommer inn under NAV kategoriseres og plasseres på bakgrunn av NAVs doxa. Sett i lys av arbeidslinjen er det derfor sannsynlig at saksbehandleren er tilbøyelig til å anse dens brukere som arbeidssøker. Brukeren vil kategoriseres ut fra sin mulighet til å komme ut i arbeid.

Järvinen (2003) beskriver også prosessen der en går fra å være en person til å bli en klient. Hun beskriver denne prosessen som en standardisering, der brukerens problem blir kategorisert og diagnostisert. Målet er at problemet blir omformet på en måte slik at det passer inn i systemet, og at en får muligheten til å iverksette de rette tiltak. Järvinen beskriver denne prosessen som tredelt; En hjelpesøkende person blir en hjelpetrengende klient som igjen blir en «sak» i institusjonen. Problemet ligger igjen i at prosessen ikke er verdinøytral, og at det ikke er fullt ut forutbestemt hva som faller innunder kategorier som «nedsatt arbeidsevne» (Ibid.).

I tillegg peker Järvinen (2003) på hvordan undersøkelser fremhever brukerens følelse å bli «håndtert» av institusjonen. Personene opplever det som problematisk å ta på seg en identitet som en «sak» i møtet med institusjonen. I tillegg er det vanskelig å ta inn over seg at brukerens problem kun oppfattes som et problem av institusjonen så lenge det faller inn under byråkratiets forhåndsdefinerte forståelse av problem (Hummel, referert i Järvinen, 2003). Brukeren risikerer å ikke nå frem i NAV dersom vedkommendes utfordring ikke anerkjennes som et problem av NAV.

En sak anses som en rekke karakteristika som er atskilt fra individet. I stedet er saken en rekke karakteristika som personen må prøve å utvise for å kvalifisere seg til ytelsen vedkommende ønsker (Järvinen 2003:16). En ser her paralleller til Goffmans dramaturgiske tilnærming, ved at bruker må spille en bestemt rolle for å kunne gjøre seg berettiget en bestemt ytelse.

Videre forklarer Hummel at møtet mellom bruker og saksbehandler ikke handler om å definere brukers problemer, men heller å produsere dem i forhold til institusjonens kategorier (Ibid.). Prosessen støttes av det byråkratiske språket, som han mener karakteriserer mange velferdstinstitusjoner. Blant annet bygger språket på informasjon heller enn kommunikasjon. Institusjonens ansatte samler inn informasjon om brukeren. I neste omgang konstruerer denne saksbehandleren klienten ved å sammenlikne personens problemer med de problemer som en allerede har definert i institusjonen (Ibid.).

2.2 Bakkebyråkratiet

2.2.1 Byråkrati

Før forfatteren gjør rede for bakkebyråkratiet er det viktig å klargjøre begrepets kontekst. Byråkratibegrepet utgjør en sentral rolle i oppgaven ettersom NAV kjennetegnes av en byråkratisk organisasjonsform. Samtidig henviser jeg i oppgaven til begreper: bakkebyråkrater, samt opplevelsen å bli behandlet på en "byråkratisk" måte. For å forstå hva denne følelsen innebærer er det viktig å få en forståelse for hva byråkrati er.

Nyhlen (1999) skriver at byråkratiet som organisasjonsform i dag ofte omtales på en negativ måte, og gjerne oppfattes som noe tungvint. Weber utviklet en teori om byråkratiet, som en tolkning av moderne organisasjoner. Han peker på byråkratiet som en typisk modell for de moderne organisasjonene, spesielt kjennetegnet av at makten sentreres på toppen av organisasjonen (Bilton 2002).

Nylehn (1999) peker på flere trekk ved byråkratiet. Organisasjonen er bygget opp hierarkisk, og styres fra toppen. Den er også oppdelt i avdelinger og enheter som får bestemte oppgaver og blir spesialister på sine områder. I tillegg er organisasjonen regelstyrt, og saker løses derfor ved å henviser til generelle regler. Samtidig er organisasjonen stabil. De ansatte er rekruttert på grunnlag av kvalifikasjoner og faglig skikkethet. Et ideal ved organiseringen er at den skal være upersonlig. Virksomheten er atskilt fra det personlige (Nylehn 1999:28).

Det som derfor kjennetegner byråkratiet er at saker løses av profesjonelle på sitt felt, på grunnlag av et sett generelle regler. De profesjonelle skal forholde seg upersonlig til oppgavene som skal løses. Følelser skal ideelt sett holdes utenfor i arbeidet. I den grad dette oppnås kan bedriften fungere effektivt (Ibid.).

Hva vil det da bety å føle seg behandlet "byråkratisk"? Selv om Lipsky (1980) ikke direkte definerer denne følelsen i boken "Street Level Bureaucracy", antyder han at å bli behandlet på en byråkratisk måte innebærer å bli behandlet på en upersonlig og formell måte av en offentlig ansatt. Han bruker dette begrepet i en kontekst der han beskriver dilemmaet mellom bruker som må dele personlig informasjon i møtet med det offentlige, og byråkratiets ideal om å forholde seg upersonlig til de oppgavene som skal løses.

Begrepet har også en sammenheng med "kasteball" – problemet, som beskrives blant annet i St.prp. Nr 46 (2004-2005) om Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning. Problemet har sitt utspring i at ulike spesialiserte enheter ikke nødvendigvis kommuniserer godt innbyrdes, og som følge kunne svikte såkalte "fleretatsbrukere". Fleretatsbrukerne var avhengige av flere spesialiserte enheter på en gang. Individene opplevde at dårlig kommunikasjon mellom de involverte etatene førte til at vedkommende ble kastet mellom ulike etater. Å oppleve seg behandlet på en byråkratisk måte vil i dette tilfellet bety at hver spesialiserte enhet kan løse det problemet enheten er spesialist på, uten at denne enheten tar hensyn til brukerens enhetlige situasjon.

2.2.2 Byråkraten

En byråkrat forstås som medlemmet i et byråkrati. Selv om byråkraten tidligere ble assosiert med å jobbe foran en kontorpult, påpekes det at de moderne byråkratene i dag like gjerne finnes ute i felten (Bureaucrat s.a.). Byråkraten kjennetegnes igjen av en rekke trekk. For det første har vedkommende ikke eierinteresser men fungerer kun som en ansatt. Grunnlaget for byråkratens ansettelse og mulige forfremmelse er faglige kvalifikasjoner. Karriere gjøres ved å rykke oppover i systemet, og hans sosiale status avhenger av posisjon i systemet. Byråkratens lojalitet er i tillegg til organisasjonen og oppgaven, og ikke til personene i systemet. (Nylehn, 1999, s. 29).

2.2.3 Fordeler og kilder til svikt ved byråkratiet

Nylehn (1999) påpeker at byråkratiet beskrives på en ufortjent dårlig måte. Det finnes klare fordeler med byråkratiet som ideal. Byråkratiet arbeider raskt fordi de ansatte er fagfolk som følger prosedyrer og regler. Disse prosedyrene og reglene sørger også for at byråkratiet er presist,

og at de ansatte hele tiden har kjennskap til hva som er deres oppgaver, ansvar og myndighet. Det er også kompetent fordi de ansatte er spesialister på sine fagområder. Fordi organisasjonen er oppgaveorientert og upersonlig vil det også være få konflikter. Organisasjonen styres fra toppen uavhengig av hvem som sitter det. Siden ledelsen har makt, kan den realisere sine mål (Ibid., s. 31).

Selv om det er klare fordeler med byråkratiet som ideal finner en ikke alle disse fordelene i praksis. Nylehn (1999) forklarer dette med at det finnes kilder til svikt i forhold til de tekniske fordelene. Årsakene til svikt kommer blant annet av at byråkratene ikke klarer å utelukkende forholde seg upersonlig til sine brukere. Det finnes også sosiale relasjoner innad i organisasjonen, og disse påvirker atferden. Både ansatte og deres ledere er også profesjonelle, og vil derfor handle ut fra deres profesjonelle holdninger. Disse holdninger går ikke nødvendigvis overens med byråkratiets regler og prosedyrer. Selv om en av fordelene ved byråkratiet er effektivitet, kan en også oppleve at den samme tenkemåten kan resultere i ineffektivitet (Ibid., s. 32).

2.2.4 Lipsky og bakkebyråkratiet

Lipsky bruker betegnelsen *street-level bureaucrats* eller bakkebyråkrater om *Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work* (Lipsky 1980:3). Det er to sentrale elementer i beskrivelsen, at de offentlig ansatte møter brukerne direkte som en del av jobben, og at det er strenge krav til diskresjon i jobben deres. Førstekonsulenten på det lokale NAV-kontoret fremstår som et typisk eksempel, ettersom konsulenten fungerer som Arbeids- og velferdsetatens representant overfor etatens brukere. På samme måte kalles de offentlige tjenesteyterne som rekrutterer bakkebyråkrater for *street-level bureaucracies* eller bakkebyråkratier.

Det er viktig å fremheve at bakkebyråkrater slik Lipsky (1980) definerer dem omfavner en bred yrkesgruppe. Både lærere, politimenn, sosialarbeidere og førstekonsulenten på NAV-kontoret går under betegnelsen. I denne oppgaven retter forfatteren et særlig fokus på de ansatte i NAV sin rolle som bakkebyråkrater og hvordan denne rollen fører til en unik relasjon mellom bakkebyråkraten og dens brukere. I tillegg vil forfatteren se hvordan denne rollen gir de NAV-ansatte et helt spesielt ansvar overfor sine brukere. Skjønt Lipsky (1980) primært beskriver tendenser i det amerikanske samfunnet, tolker forfatteren boken som aktuell for å kunne beskrive egenskaper i det norske samfunnet.

Lipsky (1980) mener at ytelsene og de påfølgende sanksjonene bakkebyråkratene leverer begrenser og strukturerer innbyggernes liv og handlefrihet. Derfor vil utvidelse av ytelser og tjenester også utvide myndighetenes innflytelse og kontroll. Bakkebyråkratene fungerer som bakkebyråkratienes representanter, og rollen setter dem i en presset situasjon: På den ene siden fungerer de som systemets representanter, derav også som en portvoktere av ytelser. Samtidig forventes de å videreføre systemets målsetninger. På den andre siden presses bakkebyråkratene av tjenestemottakere, med krav om effektivitet og ansvarlighet, samt å imøtekomme interessene til ulike brukerbaserte interessegrupper.

Også politisk sett er bakkebyråkratene utsatt. Lipsky (1980) peker på to årsaker til at bakkebyråkratene dominerer politiske uenigheter i forhold til de offentlige tjenestene (s. 4):

Bakkebyråkratene utgjør en stor del av det offentlige budsjettet, og de utsettes derfor ofte for press eller politiske utspill når det sås tvil om statsbudsjettet. Debatter angående offentlige tjenesters målsetninger og fokus er i realiteten en debatt over disse offentlig ansattes målsetninger og fokus.

Bakkebyråkratene har en enorm innvirkning på andre menneskers liv, av flere årsaker. For det første påvirker de brukernes forventninger til det offentlige tjenestetilbudet. De vurderer også i hvilken grad brukere har rett på bestemte ytelser, samt i hvilken grad de skal sanksjoneres om de ikke oppfyller ytelsenes vilkår. Lipsky mener dette setter bakkebyråkratene i en særposisjon, der de fungerer som meklere mellom innbyggernes og staten.

Lipsky ser også en tendens til at bakkebyråkratenes innflytelse øker desto fattigere brukerne er. Han begrunner dette blant annet med at det er de fattigste som i størst grad er avhengig av det offentlige tjenestetilbudet. Noe av bakgrunnen er at mer velstående mennesker har muligheter til å skaffe seg en rekke tjenester privat, muligheter fattigere mennesker ikke har.

Bakkebyråkratene kjennetegnes også av nærheten de har til brukerne av det offentlige tjenestetilbudet. Kontakten de offentlig ansatte har med deres brukere er umiddelbar og ofte personlig. De møter menneskene ofte ansikt-til-ansikt. De må også i flere tilfeller ta avgjørelser på stedet og avgjørelsene baseres ofte på bakkebyråkratens vurdering av brukerens spesielle situasjon. Med andre ord påvirker bakkebyråkraten livet til brukeren idet vedkommende følger en offentlig bestemt politikk. Bakkebyråkraten må derfor også nødvendigvis kunne møte brukerens

reaksjon på de beslutningene som tas, og takle de utfordringer dette medfører. Det er svært viktig at saksbehandler er i stand til å møte bruker på en respektfull og imøtekommende måte, selv om bruker skulle stå tvil om saksbehandlerens beslutninger. Lipsky er klar på at brukernes selvfølelse påvirkes av bakkebyråkratens handlinger (Lipsky 1980:9).

Et eksempel er den økonomiske sosialhjelpen i NAV. Samtidig som saksbehandleren må forholde seg til bestemte retningslinjer for å vurdere om bruker er berettiget sosialhjelp eller ikke, er ytelsen skjønnbasert. Avgjørelsesmyndigheten sitter derfor i bunn og grunn ved bakkebyråkraten, og avgjørelsen er av svært stor betydning for brukerens livssituasjon. Samtidig skal saksbehandler handle i tråd med NAV sin målsetning om flere brukere i arbeid og aktivitet. Sammen med sosialhjelpen følger derfor en rekke vilkår som vil medføre en strukturering av brukerens liv. Skulle saksbehandler gi et avslag og bruker møter vedkommendes beslutning med fortvilelse og frustrasjon må saksbehandler være i stand til å takle dette og informere om mulige løsninger, for eksempel å klage på vedtaket.

Det spesielle med bakkebyråkratenes jobb er at den står i rak motsetning til det byråkratiske idealet om de-personifisering i beslutningsprosessen. I stedet opplever en at objektene for beslutningstakelsen – mennesker – faktisk forandrer seg som et resultat av beslutningen (Lipsky 1980:9). Bakkebyråkraterne får gjennom sin relasjon med brukeren i tillegg en unik innsikt i vedkommendes situasjon. Som en følge av denne nærheten har disse offentlig ansatte et spesielt ansvar overfor sine brukere.

It is one thing to be treated neglectfully and routinely by the telephone company, the motor vehicle bureau, or other government agencies whose agents know nothing of the personal circumstances surrounding a claim or request. It is quite another thing to be shuffled, categorized and treated "bureaucratically" (...) by someone to whom one is directly talking and from whom one expects at least an open and sympathetic hearing (Lipsky 1980:9).

Ettersom brukeren deler følsomme og personlige deler av seg selv med sin saksbehandler er det av avgjørende betydning at den ansatte i NAV evner å møte brukeren på riktig måte, og unngår å kategorisere, dømme og behandle vedkommende på en "byråkratisk måte". Som Lipsky (1980) fremhever påvirkes brukerens selvfølelse av hvordan vedkommende møtes av sin saksbehandler. Om vedkommende opplever dårlig behandling vil det derfor få negative konsekvenser.

Lipsky (1980) fremhever hvordan bakkebyråkratene strides mellom to forventninger. På bakgrunn av deres forpliktelse til å handle etter skjønn "til samfunnets beste" peker han på en forventning fra brukere at saksbehandleren skal handle til deres fordel og i deres interesse. På den andre siden forventes det av arbeidsgiver, at saksbehandleren skal handle i forhold til statens interesser og målsetninger. Man når ikke nødvendigvis konsensus mellom de to forventningene.

Bakkebyråkraten dras derfor mellom to til en viss grad motstridende forventninger, mellom å utøve kontroll på den ene siden og forpliktelsen til å hjelpe sine medmennesker på den andre.

Dilemmaet Lipsky (1980) peker på er en stor utfordring for de offentlige ansatte. Noe av grunnen er at sosialarbeiderne som en del av sin profesjon, primært som sosionomer, er etisk forpliktet til å hjelpe den svake parten. Selv om det hersker en forventning sentralt om at organisasjonens ansatte skal være lojale til organisasjonen, peker også for eksempel det yrkesetiske grunnlagsdokumentet vedtatt av FO i 2002 på at sosionomen også har et ansvar overfor bruker. Punkt 3.2 lyder:

Barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere må ofte velge mellom forskjellige interesser. Den primære lojaliteten skal være overfor den mest utsatte parten.... I situasjoner hvor krav om effektivitet eller stramme budsjetter vil ramme den enkelte brukers rettigheter eller behov, rangerer lojalitet overfor bruker over lojalitet mot kolleger og/eller arbeidsgivere (FO: Yrkesetisk Grunnlagsdokument 2002: 3).

2.3 Makt og maktutøvelse

Makt er et flertydig begrep som kommer til uttrykk i flere ulike former. Ulike teoretikere har definert makt på ulike måter. Felles for de ulike definisjonene av begrepet er at makt først gjør seg gjeldende i interaksjonen mellom mennesker. Begrepet gir derfor først mening når vi analyserer forholdet mellom minst to personer.

2.3.1 Maktbegrepet og ulike former for makt

Max Weber (1971) definerer maktbegrepet som individets eller gruppens muligheter for å oppnå deres egne ønsker i en handling, på tross av at andre som deltar i den samme handlingen gjør motstand. Sentralt i Webers forståelse av maktbegrepet er også autoritet og byråkrati. Autoritet oppstår når makt blir legitim i en bestemt situasjon, det vil si at individene lar seg styre.

Byråkratiet er en måte å organisere staten på, og det beskrives som en rasjonell form for utøvelse av autoritet. Byråkratibegrepet innebærer at makt og styring ikke skjer mot andres vilje, men at man aksepterer den styrende (Ibid.).

Giddens (2006) og Moe (1995) beskriver også hvordan Weber så for seg tre rene former for legitim autoritet. Den ene betegnes som tradisjonell autoritet, som begrunnes i eldre kulturelle mønstre og handlingsmønstre. Den andre autoritetsformen beskrives som karismatisk autoritet, som utøves på bakgrunn av en persons utstråling. Den siste formen er legal autoritet, der en aksepterer maktutøvelse på et rasjonelt grunnlag og der autoritet er basert på et formelt lovgrunnlag. Det er den sistnevnte formen for autoritetutøvelse som beskrives som det moderne samfunns styringsform.

I likhet med Weber ser også Marx og Durkheim (referert i Giddens, 2006) på samfunnet som inndelt i og bundet av strukturer. Makt ses i et makro-perspektiv, som en sentral del av strukturene som styrer individenes liv. Maktstrukturene fungerer som paradigmer, som fordrer noen former for oppførsel fremfor andre. På den måten vil de virke begrensende overfor individene. Durkheim (referert i Giddens, 2006) beskriver strukturene som noe mer enn summen av alle individene, og som en begrensende makt som tvinger individene til å leve på bestemte måter. Marx (referert i Giddens, 2006) beskriver samfunnet som oppdelt i klasser, der makten utøves av den styrende klassen. Det er da den styrende klassen, kapitalistene, som begrenser den laverestående middel- og arbeiderklassens muligheter (Ibid.). Denne oppfatningen av maktstrukturer er senere blitt kritisert av flere teoretikere, der jeg velger å trekke frem Foucault som sentral.

Michel Foucault (referert i Järvinen 2005) gikk bort fra makro-perspektivet på makt, og beskrev makt på et mikro-nivå. Han så på makt som tilstedeværende i alle sosiale forhold og opererende på mange ulike måter i forskjellige situasjoner, fra en families hverdag til i offentlige institusjoner. Ifølge Foucault må en se på forholdet mellom kunnskap og makt. Sannheten defineres av den som har makt (Järvinen 2005). På bakgrunn av dette utvikles teorien om diskurser, som fungerer som rammer for sannheter.

Diskursene har flere likhetstrekk med Kuhns paradigmer, fordi de representerer en ledende form for fortolkning av virkeligheten, som etableres og opprettholdes av de som kan hevde å ha kunnskap på et spesielt felt. For å illustrere dette brukes benevnelsen *de andre*, som er uten makt til å bidra til eller kommentere diskursene. Det er også disse som blir objektet for diskursene. En kan her trekke linjer til Goffmans (2009) teori om stigma, fordi det er personer med kunnskap og makt, som bestemmer hva som defineres som avvikende egenskaper.

2.3.2 Sannhetsregimer

Sentralt i Foucaults (referert i Järvinen, 2005) analyse av makt ligger begrepet sannhetsregimer. Sannhetsregimer er de systemer og prosesser som skiller sanne diskurser fra falske. Diskurser er ikke endelige, men fortreges av andre, mer ledende diskurser. Kunnskapen i disse diskursene oppfattes gjerne som selvfølgelige og selv-innlysende for de profesjonelle og de har betydning for hvordan disse definerer en bestemt situasjon, som for eksempel et sosialt problem. De andre, i oppgavens tilfelle brukere av NAV, utsettes for registrerings- og katalogiseringsteknikker. Disse mekanismene bidrar til å plassere dem som en sosial avviker, mens den understreker de involverte ekspertenes profesjonelle status (Ibid.). Sannhetsregimene har en klar tråd til Bourdieus teori om doxa. Doxa handler også om det aksepterte syn, som hersker innenfor en profesjon. Det spesielle med doxa er at den er usynlig, og internalisert. En reagerer ikke, fordi det er en selvfølgelighet. En vil derfor gjerne heller ikke være bevisst denne makten, fordi det er bare slik det er. Derfor er bevisstgjøring av makten sentralt (Ibid.).

2.3.3 Pastoral makt

Pastoral makt er et annet begrep brukt av Foucault (referert i Järvinen, 2005). Begrepet kommer av velferdsstatens oppgave å fungere som en beskytter for det enkelte individs velferd og livsglede. Makten tar form av en blid, normaliserende disiplinering av den enkelte, med tanke på å oppnå de mål som er definert som brukerens beste. Han fremhever samtidig at denne hjelpende og støttende utøvelsen av makt ofte er usynlig, og derfor vanskelig for brukerne å forsvare seg mot. Profesjonene som utøver denne form for makt hevder ofte å hjelpe bruker ut fra det som i profesjonens øyne anses som brukers beste (Ibid.).

2.3.4 Synlig og skjult makt

Stephen Lukes (2005) skiller mellom tre dimensjoner for utøvelse av makt. Den første maktdimensjonen setter makt i forhold til evnen til å ta avgjørelser som går i en persons favør i en synlig konflikt. Järvinen (2005) kaller denne dimensjonen for synlig eller åpenlys makt, mens Busch (2007) kaller dette for direkte makt. Felles for disse tre betegnelsene er at maktutøvelsen er synlig og lett å identifisere. De vedtak som NAV treffer er et eksempel på direkte makt fordi maktutøvelsen er fullt synlig, og kan i tillegg ankes.

Den andre maktdimensjonen omhandler evnen til å kontrollere hvilke problemstillinger som tas opp i avgjørelsesprosessen. Makten er i dette tilfelle vanskeligere å identifisere, fordi det ikke er synlig i form av en avgjørelse eller et vedtak. Busch (2007) beskriver dette som indirekte makt. Et eksempel på utøvelse av denne formen for makt kan være når en saksbehandler ved en

forvaltningsenhet eller på lokalt nivå vektlegger noen forhold ved en bruker fremfor andre i avgjørelsesprosessen.

I tillegg argumenterer Lukes (2005) for en tredje dimensjon, som han kaller manipulasjon av ønsker. Argumentasjonen går ut på at det finnes en form for maktutøvelse, som går ut på å påvirke virkelighetsoppfatningen til andre individer. Ved å manipulere andres ønsker, kan en oppnå at andre individer vil ha de samme ønsker som du har. Busch (2007) kaller dette for bevissthetskontrollerende makt, og fremmer at dette er den mest usynlige form for maktutøvelse fordi den, dersom den utøves riktig, ikke vil oppleves som maktutøvelse overfor den styrte. Lukes summerer maktutøvelse som at «A exercises power over B when A affects B in a manner contrary B's interests» (Giddens 2006:846).

Järvinen (2005) tar utgangspunkt i de usynlige former for makt. Hun fremhever at mange avgjørelser som tas av representantene for det sosialpolitiske området er uttrykk for legal myndighet. Likevel fremhever hun den usynlige eller fornektede makten som ofte kommer til uttrykk i samtale med en bruker. Mye av maktutøvelsen utført av de profesjonelle hjelpere og saksbehandlere er basert på et ønske om å hjelpe og på bakgrunn av brukers beste. En usynlig maktutøvelse til syne ved at det som anses som brukers beste hevdes å være en konstruert sannhet, definert av de enkelte profesjonene. Nettopp derfor vil ikke de involverte parter oppleve dette som direkte maktutøvelse. Maktutøvelsen er tilstede men ikke synlig.

Järvinen (2005) fremhever derfor at det mest problematiske ved maktutøvelsen er den makten som sosialarbeideren selv benekter for eller er ubevisst over at vedkommende utøver. Hun skriver at det spesielle med de usynlige formene for makt er at verken bruker eller sosialarbeideren nødvendigvis opplever dette som utøvelse av makt fordi det er et selvfølge at bruker skal søke arbeid hvis han ønsker å motta sosialhjelp. Likevel er denne formen for maktutøvelse den mest etisk problematiske, fordi sosialarbeideren i realiteten utøver maktutøvelse uten at bruker er bevisst dette. Den bevissthetsendrende formen for makt fremheves av Busch (2007) som problematisk, dog effektiv, fordi den kan likne manipulering.

2.3.5 Symbolsk makt og symbolsk vold

Järvinen (2005) ser i tillegg på Bourdieus teori om symbolsk kapital og symbolsk vold. Järvinen påpeker at Bourdieus sosiologi preges av oppfatningen av samfunnet som et sosialt rom, som består av relasjoner mellom sosiale agenter som befinner seg i bestemte posisjoner. Posisjonene bestemmes ut fra hvor mye sosial kapital en besitter (Bourdieu 1989). Sosial kapital utgjøres av

hvor mye og hvilke typer økonomisk kapital og kulturell kapital en besitter (Bourdieu 1997, sitert av Järvinen, 2005, s.15).

Økonomisk kapital forstås som formue, inntekt og så videre (Ibid.). Kulturell kapital innebærer den kulturelle kapitalen de kulturelle ressursene som er tilgjengelig for en person eller en gruppe. Kulturell kapital gis gjennom sosialiseringen, men forstås også som ens konkrete eiendeler såvel som utdanning (Bourdieu, sitert i Stephens, 2011d). Ut fra de sosiale agentene sin livshistorie i det sosiale rommet vil de utvikle en «habitus», eller en spesiell disposisjon for å handle og tenke på bestemte måter. Habitus anses som et produkt av sosialiseringen, og mye av denne sosialiseringen skjer i oppveksten, primært innenfor familien (Ibid.).

En person med mye symbolsk kapital innehar en privilegert posisjon (Bourdieu 1989). Denne privilegerte posisjonen gir aktøren muligheten til å oppnå sine mål samtidig som en kan utvide ens innflytelse (Giddens, 2006, s. 1034). En innehar på denne måten en symbolsk makt, som forstås som «the power to make things happen with words» (Bourdieu, sitert i Stephens, 2011d). Den symbolske makten gir en taler muligheten til å få lytteren til å tro at det en hører er sant (Ibid.). På denne måten kan saksbehandleren i NAV få den unge sosialklienten til å tro at arbeid er i vedkommendes beste interesse.

I kraft av sin posisjon kan saksbehandleren også utøve symbolsk vold overfor brukeren. Symbolsk vold kan forstås som «udøvelse av en magt, der får de dominerede til velvillig at bøye sig for en magt, de ikke engang selv føler som magt» (Järvinen, 2005, s. 17). Volden anses som spesielt bekymringsverdig, fordi den stigmatiserer og devaluerer brukerens kultur og verdier, samtidig som den tar sikte på å la brukeren føle at maktutøvelsen er fornuftig og rettferdig (Bourdieu, sitert i Stephens, 2011d).

Når saksbehandleren overtaler en person som har søkt uførepensjon til å forsøke flere tiltak, fordi det er arbeid og ikke passivitet som er brukerens beste, utøver saksbehandleren en form for makt som personen selv ikke nødvendigvis er klar over. Järvinen (2005) peker på at saksbehandleren gjerne utøver makten i beste intensjon, ettersom det tross alt er i brukers interesse å være i arbeid. Maktutøvelsen anses likevel som symbolsk vold, fordi den omfatter at en privilegert gruppe presser sitt tankesett over på brukeren.

2.3.6 Byttemakt

Jacobsen og Thorsvik (2007) presenterer byttemakt som en forståelse for maktutøvelse. Byttemakt går ut på at en persons makt er avhengig av hva en kan tilby andre. De beskriver byttemakt som at «En aktør A har en makt over en annen aktør B i den grad A har et gode som B ønsker» (Jacobsen og Thorsvik 2007:155). Videre vil asymmetrien mellom partene øke desto større behov B har for det A tilbyr, og desto vanskeligere det er for B å tilegne seg det A tilbyr (Ibid.). Denne forståelsen bygger på avhengighet som en sentral faktor. Jo mer avhengig B er av de goder A kontrollerer, desto mer makt har A over B. NAV vil også på denne måten alltid ha makt over etatens brukere, nettopp fordi det er NAV som sitter på ytelsene. En kan på denne måten få et klart bilde av hvordan brukere kan oppleve avmakt i møtet med NAV.

2.3.7 Andre former for maktutøvelse

I tillegg til de konkrete møtene mellom bruker og saksbehandler finnes det også flere former for maktutøvelse som det er viktig å peke på. Det er for eksempel mye mer enn det som eksplisitt blir nevnt i samtalen som er med og utøver makt. Tidligere er saksbehandlerens ikke-uttalte forventninger til brukeren nevnt, som er med og styrer samtalen. Samtidig kommuniserer bruker og saksbehandler med hverandre ved hjelp av symboler. For eksempel vil saksbehandler mer eller mindre bevisst støtte og rose brukers fortellinger om hvor nær han var med å få seg jobb med kroppspråket sitt, mens andre fortellinger ikke gis respons på. Saksbehandleren benytter også i flere anledninger et annet type språk enn bruker, og understreker på den måten mer eller mindre bevisst statusforskjellen mellom vedkommende og bruker.

I tillegg er det viktig å nevne selve utformingen av lokalene som et eksempel på maktutøvelse. Interessant er at utformingen av lokalene er noe som saksbehandlerne selv ikke legger for mye merke til. Maktutøvelsen er usynlig, men vil ofte ha stor betydning på hvordan bruker opplever møtet med det lokale NAV-kontoret. Ute i mottakene ved de enkelte kontorene vil en finne flere eksempler som understreker maktskjevheten mellom bruker og systemrepresentantene. Der bruker har mulighet til å sette seg ned, sitter saksbehandleren høyere enn bruker. Pulten som distanserer bruker fra saksbehandler er justert ergonomisk korrekt i forhold til saksbehandleren, slik at bruker blir synlig feilplassert i forhold til denne pulten. På pulten befinner seg en datamaskin, der brukers personlige opplysninger er synlige. Denne er i de fleste tilfeller plassert slik at bruker ikke har mulighet til å se hva som står på denne datamaskinen, med mindre han ber saksbehandleren snu skjermen slik at han også får se.

Også bruken av fødselsnumre i mottaket understreker skjevheten, da bruker oppfatter seg selv som et nummer i rekken. De opplever sjelden å bli spurt om hva de heter, men blir bedt om å oppgi personnummeret deres. Lokalkontorene benytter i tillegg ofte åpne kontorløsninger i mottaket, slik at bruker ofte må presentere saken sin med flere andre mennesker tilstede. Disse formene for maktutøvelse er med å preger relasjonen mellom bruker og systemrepresentanten, og brukerens opplevelse av møtet med systemet.

2.3.8 Om språk og makt

Hvorfor er språket en viktig del av en sosiologisk undersøkelse? Noen av årsaken er at språket er et viktig sosiologisk emne der en ser på aktørenes handling og interaksjon som viktige emner i seg selv. Språket utgjør en viktig side av atferden, skjønt også andre forhold har betydning. Gjennom ulike kategoriseringer, begrepsanvendelse og mønstre er språket også et uttrykk for sosial orden (Jacobsen & Kristiansen, 2005, s. 310). På denne måten er ikke bare språket en kilde for å forstå hverandre men det bidrar også til å markere ens posisjon og status.

Kan deler av maktforskjellene og asymmetrien som påpekes i møtet mellom bruker og saksbehandler også tilskrives språket? Kan språket i så tilfelle være en kilde til asymmetri mellom bruker og saksbehandler? I boken *Power in Language* fokuserer forfatterne Ng og Bradac (1993) på at språk og makt henger sammen på flere nivåer. Innledningsvis skiller de mellom «makt over» og «makt til». For det første kan språket benyttes i en dialog som et virkemiddel for å kunne oppnå det en selv ønsker, selv om den andre parten ikke ønsker dette. Denne formen for maktutøvelse kaller de «makt over», og en kan trekke paralleller mellom denne definisjonen og forståelsen av makt nevnt tidligere i oppgaven.

Forfatterne peker også på en annen form for maktutøvelse gjennom språket. Ved å påvirke den andre parten i en samtale, utøver en også makt over vedkommende. Språket kan brukes på bestemte måter for å generere innflytelse og kontroll. Forfatterne peker på hvordan en kan ha «makt til» å påvirke den andre partens oppførsel. «Makt til» handler eksempelvis om at en part kan bruke språket for å produsere ønskede effekter. Noen måter å produsere disse effektene på er å bruke språklige virkemidler som overtalelse, argumentering, trusler, løfter, krav og ordre (Ibid.).

Forfatterne peker på at språket på flere måter kan produsere og manifestere maktforskjeller. De peker blant annet på profesjonell spesialisering som en dimensjon for språklig dominans, som innebærer en gruppes språklige overlegenhet over en eller flere andre. Spesialiseringen har sitt utspring i at alle profesjoner utvikler sitt eget språk for å kunne fylle de spesielle funksjonene

profesjonen krever. Spesialiseringen fører ikke bare til at dette språket etter hvert skiller seg fra dagligspråket, men også til at de profesjonelle får monopol på visse ord og uttrykk som andre mennesker ikke forstår eller ikke har tilgang til (Ibid.). Som eksempel peker forfatterne på legenes eller advokatenes profesjonelle språk. En kan imidlertid også trekke paralleller til det språket som benyttes i det offentlige. Om det offentlige benytter et svært spesialisert og komplekst språk som brukerne ikke forstår, risikerer en at språket som benyttes manifesterer og i tillegg øker asymmetrien mellom de offentlig ansatte og brukerne.

Ng og Bradac fremhever også at språket reflekterer makt. Språket brukes for å understreke forskjellene mellom ulike parter. Den dominerende gruppen har sitt språk, mens de laverestående gruppene kan på sin side etablere et eget språk seg imellom. Noen dominerende grupper eller organisasjoner kan også påtvinge andre grupper å måtte forholde seg til deres språk. Dersom de laverestående ikke har mulighet til å forstå det dominerende språket, vil det begrense deres muligheter.

Som et eksempel vil jeg dra frem avisoppslagene i Aftenposten og Agderposten om komplisert språk i offentlige brev og informasjonsskriv som det ble henvist til i oppgavens innledning. I den grad disse brevene blir så kompliserte at brukeren ikke kan forstå dem, øker asymmetrien mellom de to partene. NAV har tatt hensyn til språkbruk, og klarspråk-prosjektet viser hvordan språket kan gjøres forståelig for leseren.

Blakar (2006) mener også at språket avspeiler, konserverer og viderefører sosiale maktstrukturer. Han benytter det tradisjonelle kjønnsrollemønsteret som eksempel, men fremhever at teorien gjelder for de fleste situasjoner. Han forteller også at språket sier noe om oss. Språket bygger opp og presenterer ens identitet. På denne måten påvirker språket hvordan en identifiserer seg med andre mennesker.

I tråd med Blakar (1996) og Ng & Bradac (1993) vil også språket reflektere asymmetrien i makt mellom det offentlige og brukere av offentlige tjenester. For eksempel er regelverk og søknadsskjemaer knyttet til NAV sine ulike ytelser blitt kritisert for å være skrevet på en formell og komplisert måte. En vil også se eksempler senere i oppgaven på at de intervjuede brukerne opplever det som problematisk å kreve en ytelse, fordi de sliter med å forstå regelverket og fylle ut søknadsskjemaene. Språket som benyttes i regelverk og skjemaer tolkes ut fra Ng og Bradac (1993) som et eksempel på hvordan en styrende gruppe både påtvinger andre grupper «deres» språk samtidig som det uttrykker forskjellene mellom de to grupperingene. Det er i den anledning

viktig å peke på NAVs arbeid med å endre språket de benytter i møte med sine brukere, og det arbeidet de utfører internt for å skape bevissthet om bruk av språket i blant annet vedtaksbrev.

2.4 Asymmetri i dialogen mellom saksbehandler og bruker

Hva betyr asymmetri i dialog? Linell og Luckmann (1991) viser i boken *Asymmetries in dialogue* begrepets flertydige betydning. Først er det viktig å definere hva forfatterne definerer som dialog. Dialog kan forstås som "a written or spoken conversational exchange between two or more people" (Dialogue s.a.). Luckmann gir en annen forståelse av dialog:

“dialogue is sign-bound face-to-face communication which involves that high degree of immediacy and reciprocity which occurs when the streams of consciousness of the participants in social communication are fully synchronized (Luckmann 1990, sitert i Farr 1991:244).

Sentralt for begrepet asymmetri i dialog er at det beskriver forhold i og utenfor samtalen mellom to eller flere personer. Linell og Luckmann (1991) relaterer begrepet asymmetri til ulikhet, dominans og ubalanse, som står i kontrast til likhet, gjensidighet og alminnelighet. Sistnevnte benytter de i forhold til likhet knyttet til kunnskap som deles mellom personene involvert i dialogen. Begrepet asymmetri definerer de som et generelt begrep som viser til ulike former for ulikhet i dialog-prosessen (Ibid., s. 4).

Linell og Luckmann (1991) understreker at asymmetri ikke utelukkende er en uønsket motsats til stabilitet og dominans. Derimot er asymmetri en helt nødvendig komponent i kommunikasjonen mellom personer. De beskriver asymmetri som en nødvendig drivkraft i kommunikasjonen. Som et følge av dette snur de det hele på hodet og mener at det ikke ville være behov for kommunikasjon om asymmetri ikke var eksisterende.

Mens jeg tidligere har sett på maktforskjeller og makt i språket, fokuserer Linell og Luckmann (1991) primært på asymmetri i kunnskap og asymmetri i deltakerstatus. Førstnevnte legger vekt på at en aktør har mer kunnskap om et spesielt tema enn den andre aktøren. Forfatterne er hovedsaklig interessert i interaksjonen og fasene i bestemte dialoger som kjennetegnes av asymmetri. Spesielt fokuserer forfatterne på tre ulikheter: Ulikheter i retten til å sette dagsorden og til å utnytte kunnskap, ulik tilgang til og kontroll over bestemte perspektiver og temaer og måten de involverte personene ser på deres kunnskap om den andre. Spesielt ser forfatterne på hvordan profesjonelle i møtet med klienten har stor makt i forhold til hva som skal stå på dagsorden og deres kontroll over bestemte perspektiver.

Bokens andre hovedfokus er ulikheter i de involvertes deltakerstatus, rett til deltakelse samt faktisk deltakelse i dialogen. Her ser forfatterne spesielt på asymmetri mellom talere, mottakere og observatører, asymmetrier i mellompersonele relasjoner og forholdet mellom deltakerens status og vedkommendes tilgang eller rett til å definere tema og temaets perspektiver (Ibid.).

Asymmetrier beskrives som avhengig av både individuelle og sosiale faktorer, og de er sosialt konstruerte. Det innebærer at den asymmetri slik forfatteren av denne oppgaven oppfatter den er avhengig både av individuelle egenskaper som personlighet og evner, samt sosialt konstruerte roller som profesjoner, organisasjoner og sosiale strata (Ibid.).

Slik jeg forstår begrepet asymmetri i dialog er begrepet relevant for å forstå den ubalansen som finner sted i relasjonen mellom bruker og saksbehandler. Ubalansen skyldes delvis sosialt konstruerte roller, der bruker har status som en klient mens saksbehandleren har status som ekspert. I tillegg er det en skjev fordeling av kunnskap knyttet til relasjonen, ettersom brukeren henvender seg til saksbehandler med det ønske om å få hjelp i forhold til et ønske eller et problem som saksbehandler anses å være ekspert på. I tråd med oppfatningen av individets selv, innebærer denne prosessen at bruker må akseptere å underkaste seg saksbehandlerens ekspertise, og akseptere å innta en rolle som klient i denne relasjonen (Ibid.).

2.4.1 Asymmetri mellom ekspert og klient

Drew (1991) fokuserer på asymmetri av kunnskap i en samtale mellom ekspert og klient. Han gjør her rede for fire sentrale egenskaper. For det første behandles klienten som om vedkommende ikke har tilgang til spesiell informasjon som innehas av den profesjonelle. Asymmetri karakteriseres her som når en part mangler kunnskap den andre parten har. For det andre tillegges former for relativ kunnskap til rolleidentiteter. Den tredje egenskapen er at mangel på kunnskap assosieres med å sette en av deltakerne i en uheldig posisjon. For det fjerde kommer asymmetrien til syne ved kommunikative utfordringer for den ene parten. Parten misforstår gjerne, eller klarer ikke fullt ut forstå det den andre parten sier (Drew 1991:25). I tilfeller der den ansatte i NAV bruker et språk som den andre parten ikke har forutsetninger for å forstå, opplever en derfor en tydelig asymmetri. Ubalansen fører til at klienten settes i en underordnet posisjon, samtidig som eksperten befester sin rolle i dialogen.

Å ha autoritativ tilgang til kunnskap har også innvirkning på asymmetrien i en relasjon. Den som sitter inne med førstehåndskunnskapen sitter igjen med en fordel. Den andre parten settes derimot

i en asymmetrisk posisjon, fordi vedkommende ikke har den samme tilgangen til kunnskapen (Drew 1991). En kan her trekke paralleller til Ng og Bradac sin tanke om profesjonell spesialisering.

Likevel medfører ekspertrollen bestemte forventninger. Jeg har tidligere vist til hvordan forventninger knyttes til en sosial posisjon (Giddens, 2006). Med en saksbehandlers ekspertrolle, knyttes det også forventninger til at saksbehandleren skal inneha ekspertise på vedkommendes område. Dersom en ansatt i NAV jobber i mottaket, består vedkommendes ekspertise i å formidle NAV sitt regelverk til brukere. Relasjonen mellom saksbehandler og bruker fører til asymmetri fordi saksbehandleren innehar kunnskap som brukeren ikke har. Samtidig forventer brukeren at informasjonen vedkommende får er korrekt og troverdig.

3. Metode

I dette kapittelet gjør jeg rede for metoden benyttet i oppgaven. Jeg vil derfor kort beskrive metoden, før jeg gjør rede for fremgangsmåten jeg brukte for å få svar på problemstillingen. I tillegg vil jeg begrunne mitt valg av metode, der jeg også vil knytte metoden til kravet om validitet og reliabilitet. Jeg vil også gjøre rede for mitt valg av kommunikasjonskanal, ettersom sosiale medier som kanal for å gjennomføre undersøkelsen er et relativt nytt fenomen. Deretter vurderer jeg de etiske dilemma knyttet til undersøkelsen. Helt til slutt vil jeg se på min egen rolle som forsker innen egen kultur, og de mulige konfliktene som kan oppstå i skjæringspunktet mellom meg som student og NAV- ansatt.

Målet med empiriske undersøkelser er å fremskaffe kunnskap. Metod delen vil derfor forstås som en beskrivelse av hvordan jeg går frem for å skaffe denne kunnskapen. Årsaken til at det er viktig å synliggjøre valget av metode er å i så stor grad som mulig unngå såkalt undersøkelseeffekt, eller fenomenet der resultatene i en undersøkelse er skapt av selve undersøkelsen. Metode blir derfor viktig for å kunne vurdere i hvilken resultatet en får skyldes metoden, eller om den gir et «riktig bilde av himmelen» (Jacobsen 2005, s. 19).

En utfordring med forskning er i tillegg at den ikke er verdinøytral. Fordi forskningsprosessen hele tiden til en viss grad vil styres av mine egne verdier og oppfatninger, vil det aldri finnes noen perfekt forskningsprosess. Den vil derimot være preget av feil, svakheter og mangler. Målet til forskningsmetoden er derfor ikke å benekte mulige feil og mangler, men å kunne gjøre rede for mulige svakheter som er knyttet til undersøkelsens resultater (Ibid. s. 17).

3.1 Metodens utgangspunkt

Problemstillingen som jeg har valgt legger klare føringer for hva formålet med oppgaven min er. Primært er mitt oppdrag å utforske og få forståelse for et fenomen som ennå ikke er avklart. Jeg inntar derfor en hermeneutisk tilnærming i denne undersøkelsen. En hermeneutisk tilnærming innebærer at jeg legger vekt på å tolke meningsfulle fenomener. At jeg fokuserer på meningsfulle fenomener vil si at jeg hovedsaklig er interessert i å se på menneskelige aktiviteter, resultatene av disse aktivitetene, samt betingelsene for aktivitetene, i form av normer, regler og konteksten aktivitetene utføres i (Gilje og Grimen 1993).

Jeg ønsker derfor å finne mening i et bestemt fenomen eller handling og deretter fortolke denne.

Ved å velge en hermeneutisk tilnærming prioriterer jeg derfor å forstå et fenomen heller enn å forklare. For å kunne få forståelse for et bestemt fenomen, må jeg også forholde meg til at informantene jeg undersøker også selv tillegger mening til sine handlinger (Ibid.). Jeg må derfor være oppmerksom på at historiene jeg får tilgang til som en del av undersøkelsen allerede er fortolket av informantene selv. Dette fenomenet kalles også dobbel tolkning, eller dobbel hermeneutikk (Moe 1995).

Rent konkret samsvarer tilnærmingen med mitt ønske om å utforske og forstå innholdet i misnøye med NAV i sosiale medier. Jeg inntar en hermeneutisk tilnærming der jeg forsøker å fortolke informantenes historier om deres møte med NAV. For å kunne forstå informantenes klager og hva de selv mener er deres grunn til å kritisere NAV, må jeg ta hensyn til at informantenes historier også er fortolket på forhånd, derav den doble hermeneutikken.

Valget av tilnærming medfører også at oppgaven vil få et deskriptivt opplegg, der formålet er å beskrive heller enn å forklare fenomenet jeg undersøker. I tillegg vil strategien jeg benytter for å få svar på forskningsspørsmålene være induktiv. Den induktive strategien har som mål å etablere en beskrivelse av fenomener eller mønstre. Den er derfor best egnet til å besvare «hva» spørsmål, der utforskning og beskrivelse av et fenomen eller mønster er sentralt (Blaikie 2010).

3.2 Valg av metode

3.2.1 Små-N-studie

Med ovenstående bakgrunn i tankene, har jeg besluttet å ta sikte på å dokumentere noen brukere av NAV sine klager, og begrunnelsen de gir for å kritisere NAV i sosiale medier. Fordi undersøkelsen retter seg mot et bestemt fenomen heller enn et case, tar den form av et «små-N-studie». N står for enheter, i oppgavens tilfelle informanter. Dette studiet går ut på at jeg går i dybden på et bestemt fenomen, ved å intervjuer relativt få informanter. Enhetene er i dette tilfellet brukere av sosiale medier som uttrykker misnøye med NAV. Brukerne har til felles at samtlige enten er eller har vært i et lengre brukerforhold til NAV. Derav fokuserer jeg primært på årsaken til at informantene har kritisert NAV, samtidig som jeg forsøker å få svar på hvorfor de velger å gjøre dette i sosiale medier.

I dette studiet har jeg intervjuet fire informanter ved bruk av sosiale medier. Både innhenting av informanter og datainnsamlingen har blitt gjennomført enten gjennom Facebook, blogg eller netttforum. I et tilfelle lot det seg ikke gjøre å gjennomføre intervjuet i et sosialt medium, og vi

benyttet i stedet epost. Med unntak av dette tilfellet har alle intervjuene foregått i «real time», i form av en flytende samtale online.

Jeg har valgt å undersøke akkurat disse enhetene av flere årsaker. Særlig kan min bakgrunn som NAV-ansatt og student ha medført at jeg har fått stor interesse for personene som med eget navn kritiserer NAV i de sosiale mediene. De sosiale medienes utbredelse, rekkevidde og popularitet gjør at informasjon spredt i disse mediene har potensial til å nå svært mange personer (Kaplan og Haenlein 2010). Kritikken mot NAV i sosiale medier har dermed også et potensial til bli lest av et stort publikum. Av den grunn er det også i NAV sin interesse å forsøke å kartlegge hva som ligger bak kritikken og benytte den som et potensial for forbedring. Samtidig har praktiske hensyn spilt en viktig rolle. Ved å benytte sosiale medier kan en kontakte mennesker hvor som helst, når som helst.

Fordi jeg i oppgaven går i dybden på noen få enheter, benytter jeg et intensivt design. Det som kjennetegner et intensivt forskningsdesign er at jeg forsøker å få fram nyanser og detaljer i fenomenet jeg undersøker (Jacobsen 2005:89). Designet er derfor godt egnet til å utforske og få forståelse et fenomen, i mitt tilfelle misnøye med NAV i sosiale medier. Svakheten ved å gå i dybden på noen få enheter er at jeg ikke har noen mulighet til å fastslå utbredelsen. Jeg kan ta sikte på å få forståelse hva som ligger bak kritikken mot NAV i sosiale medier, men designet gir meg ingen forutsetninger for å kunne finne ut hvor mange prosent av befolkningen som uttaler seg kritisk mot NAV i sosiale medier. Dette gjør at generalisering av data en innhenter er umulig (Ibid.).

3.3 Metoder for datainnsamling

I denne undersøkelsen vil jeg benytte en tverrsnittsstudie for å hente inn data. Et tverrsnittsstudie forstås som et studie der jeg undersøker informantene på et bestemt tidspunkt (Jacobsen 2005). Grunnen til at jeg velger å foreta et tverrsnitt er at jeg er interessert i å forstå hva som har ført til at informantene valgte å kritisere NAV online. Dette studiet står i kontrast til et longitudinelt studium, der en ville undersøkt enheter over tid. Ulempen ved å foreta et tverrsnitt i at jeg bare undersøker saken slik den fremstår i dag. Dersom jeg utfører nøyaktig samme undersøkelse om fem år, kan svarene jeg får være helt ulike.

Undersøkelsens gang førte likevel ikke utelukkende med seg at jeg undersøkte fenomenet slik det fremsto i dag. To av informantene var ferdige med sin oppfølging i NAV, og vi måtte i disse tilfellene gå tilbake i tid for å få svar på hva som skjedde i fortiden som førte til at informanten i

dag kritiserer NAV i sosiale medier. Jeg har i disse tilfellene benyttet meg av et retrospektivt studium, der jeg har bedt informanten om å tenke tilbake i tid for å fortelle hva som skjedde som førte til at vedkommende satt igjen med et dårlig inntrykk.

Dette studiet hadde en fordel i de tilfellene der informanten hadde fått en noe avstand til konflikten som resulterte i at personen valgte å uttale seg online. Bruker var mer reflektert over hva som skjedde og hva som kunne vært gjort bedre på begge sider. Som et følge har disse intervjuene vært noe mer fruktbare med tanke på å få svar på hva NAV kan gjøre bedre fremover. Ulempen er derimot at jeg må stole på at informanten «husker rett». Denne måten å hente inn data på medfører en risiko for at personen husker seg selv som mer rasjonell enn det vedkommende faktisk var i «kampens hete».

3.3.1 Kvalitativ metode

Jeg har tidligere gjort rede for at denne oppgaven går i dybden på et fenomen, i dette tilfellet kritikk mot NAV i sosiale medier. Fordi jeg går i dybden og ønsker å få forståelse for og beskrive fenomenet vil det være mest hensiktsmessig å benytte seg av kvalitative metoden for datainnsamling. Årsaken til dette valget kommer av at den kvalitative metoden er best egnet i tilfeller der man skal utforske eller avklare et fenomen som fremstår som uavklart (Jacobsen 2005).

Den kvalitative forskningsmetoden står i kontrast til den kvantitative forskningsmetoden som i stedet går i bredden av et allerede kjent fenomen. En kan kort si at kvantitativ metode gir informasjon i form av tall, mens den kvalitative metoden gir data i form av ord (Ibid.). Den kvantitative metoden ville vært egnet dersom målet mitt var å undersøke hvor mange av NAV sine brukere som senere uttrykker seg kritisk i sosiale medier. Kvantitative forskningsmetoder kan også være en god måte å finne årsaker til et fenomen, men fordi jeg undersøker kun fire informanter ville det vært problematisk å benytte denne metoden. Derfor er den kvantitative metoden heller ikke i stand til å besvare mine forskningsspørsmål.

Jeg har derfor i stedet benyttet en kvalitativ datainnsamlingsmetode. Jeg har gjennomført åpne dybdeintervjuer, med svært liten grad av strukturering. Målet for samtalen var ikke gitt på forhånd, og det fantes heller ingen forhåndsbestemte kategorier. Årsaken til dette var at fenomenet fremsto for meg som ukjent. Jeg var derfor avhengig av å utforske fenomenet gjennom de data som ble samlet inn. Intervjuene var derfor helt åpne, der retningen av samtalen var avhengig av brukerens historie og erfaring med NAV. På denne måten ville jeg forsøke å utforske fenomenet kritikk mot

sosiale medier, og på denne måten få innsikt i hva som ligger bak denne kritikken. Jeg var interessert i å få tak i informantenes sine opplevelser med NAV, få forståelse for hva som førte til at de satt igjen med en dårlig opplevelse samtidig som jeg ønsket å finne ut hva som hadde ført til at de valgte å kritisere NAV i sosiale medier.

Takket være valget av metode var jeg i stand til å hente inn mange detaljer. Informantene hadde muligheten til å fortelle fritt og uttrykke følelser, samtidig som de kunne justere svarene sine etter hvert. Samtidig ga metoden rom for fleksibilitet, ettersom jeg ikke måtte forholde meg til forhåndsbestemte kategorier. Jeg kan derfor ha oppnådd god begrepsgyldighet, fordi jeg kunne få en forståelse for fenomenet ut fra informantens synspunkt (Jacobsen 2005). Samtidig førte fleksibiliteten til at oppgavens fokus kunne endres underveis i prosessen. Dette var også ønskelig i mitt tilfelle, ettersom bruken av Grounded Theory impliserte at empirien i stor grad bestemte oppgavens videre fokus og innhold.

Det finnes likevel ulemper knyttet til valget av metoden som er viktig å synliggjøre. For det første er den kvalitative datainnsamlingsmetoden svært ressurskrevende. Grunnet mengden data som samles inn, samtidig som dataene inneholder svært mange nyanser er det begrenset hvor mange informanter en er praktisk talt i stand til å intervju. Samtidig gjorde intervjuenes åpne form at informasjonen som ble samlet inn var svært mangfoldig og lite strukturert. Informantene hadde gjerne helt ulike opplevelser og erfaringer fra møtet med NAV. Jeg opplevde derfor en stor utfordring i ettertid knyttet til å kategorisere og analysere funnene. Jeg opplevde også at fleksibiliteten ble en utfordring. Graden av fleksibilitet førte til at det ble vanskelig å holde fokus gjennom hele prosessen. Jeg opplevde i tillegg at ny dokumentasjon dukket opp hele tiden, og det var krevende å holde seg på sporet hele tiden.

For det andre gir en kvalitativ metode med få informanter god dybdeinnsikt, men innsikten går på bekostning av muligheten til å generalisere resultatene. Jeg kan få god innsikt i de fire informantene sine opplevelser, men jeg har ikke muligheten til å si noe om utbredelsen av fenomenet. Derfor kan jeg ikke si noe om de fire informantenes historier også gjelder for samtlige brukere av NAV. En kan også tenke seg at fire andre informanter kunne fortalt andre historier, som igjen ville ført oppgavens fokus i en helt annen retning. Likevel er det en mulighet for at resultatene kan generaliseres på et analytisk nivå, ved at min oppgave kan fungere som en pekepinn for hva som har ført til at andre brukere også kritiserer NAV i sosiale medier.

3.3.2 Valg av kommunikasjonskanal

Jeg har benyttet elektronisk kommunikasjon som kommunikasjonskanal i datainnsamlingen, samtidig som jeg har benyttet sosiale medier som medium. Med elektronisk kommunikasjon mener jeg at intervjuene er gjennomført elektronisk og online, enten gjennom live chat eller ved bruk av epost. Det er stor forskjell på kommunikasjon ansikt til ansikt og elektronisk kommunikasjon, så det er derfor viktig å synliggjøre hvordan mitt valg av kanal kan ha hatt betydning for undersøkelsen.

Det er for det første forskjell på verbal og ikke-verbal kommunikasjon. I en samtale ansikt-til-ansikt benyttes begge deler, men muligheten for å benytte ikke-verbal kommunikasjon forsvinner når en benytter live chat eller andre former for elektronisk kommunikasjon (Jacobsen og Thorsvik, 2007). Unntaket her er Skype, som muliggjør video-chat. I tillegg er en merkbar forskjell mellom kanalene for kommunikasjon hvor «rik» informasjonen som overføres er (Ibid.). Med rik informasjon menes hvor mye informasjon som kan overføres i en melding. Muligheten for formidling av rik informasjon avhenger av hvor mange signaler som kan overføres samtidig, muligheten for rask tilbakemelding og i hvilken grad sender og mottaker kan være personlige og tilpasse meldingen til hverandre (Ibid. s. 254). Ulikheten mellom elektronisk kommunikasjon og en samtale ansikt-til-ansikt synliggjøres best i figuren nedenfor:

	Hurtighet	Rikhet	Parallellitet	Forberedelse	Lagring
Ansikt til ansikt	Høy	Høy	Lav	Lav	Lav
Chat	Høy	Lav	Høy	Høy	Høy
E-post	Lav	Lav	Høy	Høy	Høy

Figur 2.1, hentet fra Jacobsen og Thorsvik (2007: 272).

Mens rikhet er definert tidligere, omhandler hurtighet mulighet for rask tilbakemelding. Parallellitet er i hvor stor grad en kan føre flere samtaler samtidig. Forberedelse omhandler hvilken mulighet en kan tenke gjennom meldingen før en sender den, og lagring handler om i hvilken grad informasjonen som utveksles kan lagres og hentes opp igjen senere. (Ibid. s. 272).

Det har vært ønskelig å i størst mulig grad benytte chat, ettersom denne kommunikasjonskanalen scorer høyt på hurtighet såvel som parallellitet, forberedelse og lagring. Samtidig hadde chat i mye større grad enn epost form for en samtale. Bruk av chat var derfor mer egnet for gjennomføring av en kvalitativ datainnsamlingsmetode. Årsaken til dette er at jeg i større grad enn epost kunne ha en

samtale der informanten kunne fortelle fritt. Ved intervjuet måtte jeg sende en rekke forhåndsdefinerte spørsmål som informanten i sin tur besvarte. Derav fikk jeg også flere nyanser og detaljer ved bruk av chat.

Hver av kommunikasjonskanalene medfører også fordeler og ulemper. Samtale ansikt-til-ansikt gir mulighet til å formidle rik informasjon og rask tilbakemelding. Ved å ta avstand fra intervjuer ansikt-til-ansikt går jeg glipp av den ikke-verbale kommunikasjonen, samtidig som informasjonen jeg innhenter ikke har den samme rikheten som samtaler ansikt-til-ansikt gir. Jeg går derfor glipp av en del kvalitative styrker som denne kanalen innebærer. En kunne unngått dette ved å bruke Skype, eller såkalt video-chat. Samtidig er det vanskelig å føre flere parallelle samtaler på samme tid, informanten får lite tid til å forberede seg før en svarer og det er liten mulighet for å lagre informasjonen, med mindre en benytter båndopptaker. Chat og epost treffer lavt på grad av rik informasjon som formidles. Epost treffer i tillegg lavt på hurtighet, mens chat derimot gir god mulighet for dette. Begge kanalene skårer bra i forhold til parallellitet, forberedelse og lagring.

Selv om parallellitet ikke nødvendigvis er av betydning i en forskningsprosess, viste det seg å være praktisk i dette tilfellet, da flere av informantene meldte sin interesse på samme tid og jeg fikk behov for å respondere med flere mulige informanter på samme tid. De to valgte kanalene for kommunikasjon har også en klar fordel ved at informantene har mulighet til å forberede seg før de sender en melding. Skjønt kommunikasjonen gjennom de to kanalene, og særlig chat bærer et muntlig og umiddelbart preg, fikk informanten muligheten til å forberede seg før vedkommende sender en melding. Valget av kommunikasjonskanal medfører derfor ikke den samme rikhet av informasjon som samtale ansikt-til-ansikt, men kan likevel gi kvalitativt god informasjon fordi den intervjuede gis muligheten til å forberede seg før vedkommende uttaler seg.

En annen fordel ved valget av denne kommunikasjonskanalen er at informasjonen som innhentes svært lett lar seg lagre. Ved samtaler ansikt-til-ansikt har en ikke i samme grad mulighet til å lagre og hente opp igjen informasjonen som utveksles. Intervjuer må i så tilfelle benytte båndopptaker, for så å transkribere intervjuet i ettertid. Ved å benytte e-post og chat ble det mye enklere å lagre informasjonen, ettersom jeg kunne kopiere samtaleloggen og hente den opp igjen når det blir nødvendig. I tillegg er det lettere å sikre at jeg gjengir det informanten mente å formidle, fordi jeg kan klippe ut og lime inn ordrette sitater fra intervjuet.

3.3.3 Grounded Theory

En stor utfordring i denne oppgaven var hvordan jeg skulle finne relevante kategorier til å knytte empirien til. Samtidig var det vanskelig å vite hvilken teori som var relevant på et felt som i så liten grad er utforsket på forhånd. Løsningen ble å la teorien komme etter hvert som data ble samlet inn. Denne måten å finne og generere teori kommer fra Grounded Theory, som går ut på at utviklingen av relevante kategorier og derav også teori er en del av forskningsprosessen (Blaikie 2010:141). På den måten er kategoriene som empirien knyttes til ikke bestemt på forhånd, men oppstår i stedet ut fra data som samles inn. I andre omgang var også valget av relevant teori avhengig av data som ble samlet inn. Teorien hører derfor sammen med den induktive forskningsprosessen (Ibid.).

Tilnærmingen innebærer at de teoretiske ideene ikke bare utvikles på forhånd og testes i løpet av datainnsamlingen. Derimot utvikles teorien parallelt med datainnsamlingen, gjennom en prøv-og-feil-prosess. Tilnærmingen er induktiv, fordi den starter med å hente inn data helt fra starten av og la teorien følge av data som samles inn. Grounded theory kan derfor beskrives som en prosess som ikke er forhåndsplanlagt og lineær, men heller en evolusjonerende prosess der det som «oppdages» underveis bestemmer hva som skjer etterpå (Blaikie 2010: 143).

Bruken av grounded theory viste seg å være krevende, fordi det krevde mye forhåndskunnskap om aktuell teori. Samtidig kreves en stor grad av fleksibilitet, fordi jeg hele tiden måtte være på utkikk etter teori som kunne passe overens med dataene jeg hentet inn. Jeg måtte ha grunnleggende kunnskap om et stort teoretisk område, for å kunne kjenne igjen når en teori kunne være aktuell. Prosessen var i tillegg tidkrevende, fordi jeg også måtte skaffe til veie de kildene jeg anså som aktuelle. Flere kilder har vært mulige å finne online, mens andre kilder er blitt hentet inn gjennom biblioteket. Det har gått mye tid i denne prosessen, fordi svært mange bøker enten måtte reserveres eller bestilles fra andre biblioteker.

3.4 Fremgangsmåte

3.4.1 Forberedelse

Undersøkelsen startet med at jeg utarbeidet en grunnleggende prosjektplan der jeg foreløpig begynte å formulere oppgavens problem, forskningsspørsmål, metode og forventede utfall. Prosessen har likevel på flere måter startet før dette, ettersom jeg i lang tid har hatt interesse for området. Det var likevel først da prosjektskissen ble utarbeidet at det begynte å bli klart hva jeg skulle undersøke og hvordan jeg kunne gå frem.

Planen viste seg å være et uvurderlig utgangspunkt for prosessen. Selv om den i ettertid har blitt justert, innsnevret og fokusert, har den på flere måter satt undersøkelsens kurs og på den måten lagt fundamentene for det påfølgende arbeidet. Jeg begynte opprinnelig med en foreløpig problemstilling som lød som følgende:

Hva går igjen i de kritiske ytringene om NAV som vi finner i sosiale medier, og hvordan kan vi ut fra brukernes perspektiv benytte deres opplevelser for å oppnå en bedre praksis i NAV?

For støtte benyttet jeg i prosjektplanen to delspørsmål: 1. *Kan vi identifisere noen spesielle irritasjonskilder som går igjen i utvalget?* 2: *Hva ligger bak de dårlige erfaringene brukerne har med NAV, og hva mener de selv kunne vært gjort bedre?* Det ble etter hvert tydelig at problemstillingen favnet om et for stort område og at det ville være urealistisk å kunne gjennomføre en så omfattende oppgave innen tidsrammen for oppgaven. Derfor ble det nødvendig å avgrense og fokusere oppgaven. Fokus for oppgaven ble derfor rettet i større grad mot personer som ytrer seg om NAV i sosiale nettverk.

3.4.2 Tilgang til feltet

Gjennom jobben min som førstekonsulent i NAV har jeg fått verdifull forståelse og innsikt i NAV-systemet. Jeg møter i tillegg brukere hver dag i mottaket på NAV. Som følge av denne kontakten hadde jeg på forhånd begynt å få forståelse for noen trekk i den kritikken NAV møtte både i mottak og i mediene. Bakgrunnen som NAV-ansatt viste seg derfor å gi et godt grunnlag i samtale med informantene. For det første var det lettere å få tiltro til informantene i kraft av å være en nyansatt i NAV i tillegg til student og i kraft av dette har forståelse for informantens situasjon. Samtidig er kunnskapen om NAV's sosialpolitiske formål og målsetninger samt de ulike ytelsesområdene viktig for å kunne forstå informantens situasjon.

Jeg begynte tidlig med å søke etter kritikk i sosiale medier. Samtidig begynte jeg å utforske de ulike sosiale mediene for å se hvilke som best egnet seg for å gjennomføre prosessen. Blant annet spilte anonymitet og muligheten for å kontakte aktuelle kandidater. Det viste seg at Facebook og blogger ble de best egnede sosiale mediene, ettersom personene i de fleste tilfellene står oppført med fullt navn, samtidig som det er relativt lett å komme i kontakt med aktuelle informanter. På Facebook kan en sende en melding til den aktuelle personen, mens de aller fleste blogger inneholder en eller annen form for kontaktinformasjon.

Noen av mediene som ble undersøkt men forkastet var LinkedIn, Twitter og nettforum. LinkedIn viste seg å være uegnet grunnet mediets design, samtidig som det i liten grad fantes kritiske utsagn om NAV. Twitter ble valgt bort som følge av at de som «twitrer» ofte er anonyme, samtidig som det viste seg å være vanskelig å komme i kontakt med aktuelle personer. Nettforumene ble også valgt bort. Grunnen til dette var for det første at det viste seg å være vanskelig å komme i kontakt med de ulike aktørene på forum. Samtidig er aktørene også her primært anonyme. For det tredje kunne det være en utfordring å skille genuin klage på en faktisk sak i NAV og såkalte provoserende innlegg, eller «flames», der formålet kun er å fyre opp under diskusjonen. De sistnevnte innleggene har ikke nødvendigvis rot i virkeligheten, men benyttes i likhet med såkalt «trolling» kun for å provosere (Davies 2010). Debattforum som ble undersøkt var Dagsavisens debattforum Nye Meninger, forumet www.diskusjon.no samt ME-forum, som er rettet mot personer med ME.

Fordi Facebook i seg selv husker igjen sider du besøker, vil du etter hvert som du søker etter NAV mange nok ganger finne de ulike gruppene uten større problemer. Har du derimot ikke søkt på NAV tidligere er det ikke nødvendigvis lett å finne. Ved et søk på Facebook den 21.05.12, får en ingen treff på noen NAV-relaterte sider om en søker kun NAV. En må i stedet knytte ordet NAV til noe annet. Søkeordet «Hater NAV» gir for eksempel 17 treff. Gruppen «De som hater NAV» og «Vi som HATER NAV INTENST» har henholdsvis 54 og 25 medlemmer, og den siste gruppen er en såkalt åpen gruppe, som alle har tilgang til.

For å finne bloggere som uttrykket seg kritisk om NAV søkte jeg på emneordene blogg+nav på Google. Resultatet var omtrent 9,4 millioner treff per 21.05.12. Jeg har her klikket meg videre på aktuelle blogger, samtidig som jeg klikket meg inn på Bloggurat, som tilbød en oversikt over blogger merket med emneordet nav. I de tilfeller det har vært mulig å sende bloggeren en epost, har jeg sendt en kort introduksjon til oppgaven samt en forespørsel om deltakelse i undersøkelsen.

3.4.3 Utvalg

Målet mitt var å få tak i informanter som hadde god innsikt på området jeg ønsket å få svar på. Jeg søkte derfor etter informanter som kritiserte NAV i sosiale medier. Ønsket mitt var særlig å få tak i informanter som selv hadde vært i kontakt med NAV og som satt igjen med en dårlig erfaring. Til slutt ønsket jeg å sitte igjen med 5-8 informanter som gjennom sin egen historie kunne gi den ønskede forståelsen for hva som lå bak de kritiske kommentarene.

Antallet informanter som jeg til slutt fikk gjennomført intervju med ble mindre enn ønsket. Arbeidet med å hente inn informanter viste seg å være mer krevende enn jeg først forventet. Innledningsvis var jeg svært forsiktig i min fremtreden. Samtidig var jeg mindre kritisk i forhold til hvem jeg kontaktet, og stort sett alle jeg kom over som hadde en kritisk bemerkning til NAV fikk en kortfattet epost av meg. Selv om jeg kontaktet nærmere 50 informanter, fikk jeg kun en positiv tilbakemelding. Jeg kontaktet henholdsvis 10 personer gjennom debattforumet Nye Meninger uten å få respons fra noen. I tillegg kontaktet jeg 22 personer gjennom ulike grupper på Facebook, samt 14 bloggere.

Det ble tydelig at jeg måtte endre på måten jeg presenterte meg. I starten nevnte jeg kun kort at jeg skriver en oppgave om NAV i sosiale medier og at jeg var interessert i å komme i kontakt med vedkommende. Jeg måtte derfor utarbeide en ny presentasjon, der jeg i større grad gikk inn for å sende en mer tillitsvekkende tekst. Jeg la derfor i større grad vekt på min bakgrunn som NAV-ansatt, min interesse for oppgaven, samtidig som jeg understrekte at informasjonen som kommer frem er konfidensiell og vil ikke på noen måte ha innvirkning på en eventuell sak personen hadde i NAV. Samtidig sendte jeg en invitasjon til å dele sin historie med en fra innsiden av systemet med et mål om at informantens historie kunne bidra til å bedre NAV sin virkemåte. Jeg sendte eposten til henholdsvis 16 personer på Facebook og 8 bloggere, og fikk 8 positive tilbakemeldinger.

Av totalt 9 informanter som viste sin interesse, fikk jeg opprinnelig intervju med fem av dem. Av disse fem forsvant plutselig en av informanten uten å begrunne dette nærmere. Hendelsen kom som en overraskelse, ettersom den potensielle informanten ga uttrykk for at hun var svært interessert i å delta. Hun sa seg enig igjen til å delta to uker senere, men hun møtte aldri til avtalt tidspunkt på live chat. Etter dette tidspunktet har jeg ikke oppnådd kontakt med personen. Ytterligere tre mistet jeg underveis, muligens fordi jeg ikke svarte dem raskt nok. To ga tilbakemelding i løpet av en ukes periode da jeg var uten tilgang til Internett. Da jeg kontaktet dem mellom 4 og 7 dager etterpå, hadde de allerede mistet interessen for oppgaven. Den tredje informanten fikk også tilbakemelding først 5 dager senere ved en glipp. Jeg har ikke hørt fra noen av dem siden, på tross av flere påminnelser. På tross av et opprinnelig ønske om 8 informanter, satt jeg derfor til slutt igjen med fire gjennomførte dybdeintervjuer.

3.4.4 Intervjuene

Jeg ønsket å få tilgang til informantenes erfaringer med NAV sett gjennom deres egne øyne. Informantene fikk derfor muligheten til å snakke fritt om utfordringene de opplevde i møtet med NAV. Intervjuene var derfor åpne, der spørsmålene og retningen for samtalen ikke var gitt på forhånd (Stephens, 2011b).

Samtaler gjennom sosiale medier preges av en stor fysisk avstand og liten grad av rikhet i kommunikasjonen (Jacobsen og Thorsvik, 2007). Blant annet førte dette til at jeg gikk glipp av kroppsspråk og andre former for en ikke-verbal kommunikasjon som fanges opp i samtaler ansikt-til-ansikt. I stedet merket jeg at samtaler gjennom de sosiale mediene var preget av et større fokus på innholdet i det som blir skrevet. Fordi den ikke-verbale kommunikasjonen utelukkes gjennom bruk av intervjuer gjennom chat, gikk samtalen i større grad «rett på sak».

Likevel førte den løse og uformelle tonen til at det var mulig å etablere et tillitsforhold til informanten i løpet av intervjuet. Jeg presenterte innledningsvis kort meg selv, min rolle som ansatt og student og min motivasjon for å skrive oppgaven. I fraværet av ikke-verbal kommunikasjon ble også såkalte «smileys» hyppig brukt for å understreke en spesiell stemning. Fleksibiliteten ga også muligheten til å forfølge de interessante temaene som dukker opp.

Spesielt fikk fleksibiliteten betydning da jeg intervjuet informant 4. Jeg tok opprinnelig kontakt med vedkommende gjennom Facebook som følge av at personen kritiserte NAV på et bestemt ytelsesområde. Under samtalen viste det seg likevel at denne kritikken kom som følge av en mye mer alvorlig konfrontasjon med NAV for et par år tilbake i tid. Det viste seg med en gang at det var i den sistnevnte hendelsen at bakgrunnen for kritikken lå. Vi fokuserte derfor i hele samtalen utelukkende på denne hendelsen, og tok i stedet avstand fra den opprinnelige gjenstanden for samtalen.

På grunn av problemene knyttet til innhenting av informanter, ble utvalget jeg hadde anledning til å intervjuere mindre enn ønskelig. Til gjengjeld gikk intervjuene i dybden, og jeg hadde god mulighet til å fokusere på hver enkelt informant. Informantene var også svært positive til å bli kontaktet på nytt ved en senere anledning. Jeg fikk nytte av dette ved de to første informantene, da jeg etter å ha gjennomført samtlige intervjuer ble oppmerksom på temaer som ikke kom opp i løpet av de to første.

3.4.5 Gjennomføringen av intervjuene

Alle intervjuene ble foretatt ved bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler. Det var ønskelig å gjennomføre alle intervjuene gjennom såkalt «live chat», som kjennetegnes at begge er til stede på samme tid og at samtalen foregår i «real time» (Virkelig tid). Meldingene utveksles i slike tilfeller umiddelbart, som ved en vanlig samtale. I et av tilfellene ble det likevel nødvendig å gjennomføre intervjuet via epost.

De tre intervjuene som ble gjennomført «real time» ved bruk av chat krevde at vi på forhånd avtalte et tidspunkt der begge parter kunne møte. Jeg hadde her fokus på å være tilgjengelig og fleksibel, og etterstrebe å kunne gjennomføre samtalen da den passet best for informanten. I to av tilfellene ble samtalen gjennomført på kveldstid, av hensyn til at informantene ønsket å ha møtet i rolige omgivelser etter barn var lagt. I det siste tilfellet ble samtalen gjennomført på ettermiddagen.

Varigheten på samtalene varierte noe, men alle tre samtalene varte mellom halvannen og to timer. Den lange varigheten for samtalene virket til å skyldes at utvekslingen av meldinger på tross av det umiddelbare preget går senere enn i en samtale ansikt-til-ansikt. Samtidig var jeg i større grad avhengig av å få eksplisitt avklart opplevelser og følelser som jeg i en vanlig samtale ville fått forståelse gjennom ikke-verbal kommunikasjon. Siden intervjuet var åpent uten en forhåndbestemt retning var det også vanskelig å vite på forhånd hvor lenge samtalen ville vare. Vi endte derfor opp med å avslutte samtlige samtaler når det føltes naturlig og jeg opplevde at jeg hadde fått de svarene jeg ønsket.

Et intervju ble derimot gjennomført på epost. Som følge av dette tok både datainnsamlingsprosessen og resultatene som ble innhentet en noe annen form enn i de tre andre intervjuene. Under dette intervjuet var jeg tvunget til å definere noen spørsmål på forhånd, ettersom jeg ikke hadde den samme friheten som en chat medførte. Jeg opplevde også derfor å få svar på akkurat det jeg spurte om, for så å supplere med oppfølgingsspørsmål der det var nødvendig. Intervjuet foregikk heller ikke i «real time», og jeg fikk de første svarene omtrent et døgn etter de ble sendt informanten.

3.5 Analyseprosessen

I løpet av denne prosessen har jeg benyttet retningslinjene for systematisering og analyse av de innsamlede data oppgitt i Jacobsen (2005) og Stephens (2011a, b, c). Begge retningslinjene peker på en tredelt prosess. Først har jeg måttet lese gjennom innholdet av intervjuene flere ganger for å

bli kjent med innholdet. Deretter har jeg samlet sammen sitater og utsagn som hører sammen og opprettet kategorier med utgangspunkt i empirien. Avslutningsvis samler jeg sammen sitatene, fortolker innholdet og prøver å finne en rød tråd i intervjuene.

En fordel med valg av kommunikasjonskanal var at jeg ikke behøvde å transkribere intervjuer i etterkant av samtalene. Samtaleloggene var lagret på datamaskinen. Jeg kunne derfor i tillegg sørge for at sitatene som ble illustrert i teksten er identiske til informantens faktiske utsagn. Samtidig medfører nødvendigvis analyseprosessen at den kompliserte og mangfoldige mengden data reduseres, slik at det kun er den data som anses som relevant som kommer videre. Jeg har derfor ikke brukt hele teksten i presentasjonen av funn. Årsaken til dette er at jeg unngå repetisjon samtidig som jeg ønsker å oppnå bedre oversikt. Det faktum at jeg ikke bruker hele teksten innebærer at det har vært skjønn involvert. Selv om jeg oppnår bedre oversikt, risikerer jeg derfor å ignorere empiri som potensielt kunne vært relevant.

I tråd med oppgavens hermeneutiske utgangspunkt er målet med prosessen å tolke de tekstene jeg sitter igjen med med mål om å få forståelse for fenomenet jeg undersøker. I den anledning vil prosessen innebære bruk av dobbel hermeneutikk, ettersom jeg i denne delen av oppgaven skal fortolke de tankene og refleksjonene som informanten har delt med meg. Den hermeneutiske sirkelen har også vært et nødvendig hjelpemiddel i løpet av prosessen. Den hermeneutiske sirkelen beskriver forholdet mellom det jeg skal tolke, min forforståelse og konteksten som teksten tolkes i. Sirkelen forstås som forholdet at «all fortolkning går i stadige bevegelser mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke og den kontekst det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke og vår egen forforståelse (Gilje og Grimen 1993: 153).

I oppgavens tilfelle betyr dette også at empirien som anses som relevant, samt den påfølgende bearbeidelsen og tolkningen vil være påvirket av min egen forforståelse. Derav vil også valget av relevante kategorier ikke bare ha sitt utgangspunkt i empirien, men samtidig i min forståelse av hvilke kategorier som anses som viktige.

I opprettelsen av kategoriene tok jeg utgangspunkt i empirien og derav også i hva informantene selv opplevde som kritikkverdige forhold ved NAV. I det påfølgende kapittel 4 blir informantens utsagn presentert slik de fremstår originalt. Denne prosessen kalles koding, og går ut på at jeg koder undersøkelsens funn tematisk (Thagaard, 2003). Dette er blitt gjort ved at liknende utsagn plasseres under de kategoriene som jeg anser som relevante. Jeg vil deretter gjøre rede for min bearbeidelse og tolkning av empirien i kapittel 5.

Det åpne intervjuopplegget viste seg å gi en utfordring knyttet til reduksjon og analyse av funnene. Særlig skyldes dette at funnene er svært mangfoldige og kompliserte. Som en følge av kompleksiteten viste også kodingen seg å være krevende å gjennomføre. Jeg har likevel til slutt endt opp med (...) kategorier som har sitt utspring i funnene, og som anses å være av stor relevans for oppgavens problemstilling.

3.6 Etske problemstillinger

Forskningsetikk kan forstås som «Morally right action in all matters that apply to research» (Stephens 2011a:1). Kadushin (2012) peker også på at en forsker har visse etiske forpliktelser å forholde seg til. Her peker han særlig på at undersøkelsen som gjennomføres ikke kan gå på bekostning av de involvertes frihet. Han peker også på tre fundamentale prinsipper i forskningsetikken (Ibid., s. 186):

1. Respekt for personer. Innenfor dette prinsippet ligger minst to implikasjoner; personene skal behandles som autonome individer, og personer med redusert autonomi har rett på beskyttelse.
2. Velgjørenhet. I tillegg til å ha respekt for personene som er en del av forskningen, skal en i tillegg prøve å sikre personenes velvære. Et forskningsprosjekt bør derfor ta sikte på å maksimere mulige fordeler og minimere ulemper og skader.
3. Rettferdighet – Hvem fortjener fordelene forskning medfører?

Informert samtykke

Kadushin (2012) viser også til flere nødvendige krav som forskningen skal tilfredsstille. Det ene er kravet til informert samtykke, som innebærer at personene i undersøkelsen skal være klar over hva oppgaven går ut på, og selv skal kunne velge om de ønsker å bli med i undersøkelsen eller ikke. For å være sikker på at deltakerene i undersøkelsen har gitt informert samtykke, har det vært helt nødvendig å utarbeide et skriftlig informasjonsskriv. Forutsetningen for å ha et informert samtykke er «at den som undersøkes, skal delta frivillig i undersøkelsen, og at den frivillige deltakelsen skal være basert på at den som undersøkes vet alt om hvilke farer og gevinster som en slik deltakelse kan medføre» (Jacobsen 2005:46). Personvernombudet for forskning (NSD) gir disse retningslinjene for hva et samtykke skal og bør inneholde (Personvernombudet for forskning s.a.):

Informasjon til den som skal samtykke må minst omfatte:

Hvilken institusjon som er behandlingsansvarlig

Forskers (eventuelt student og veileders) kontaktopplysninger

Prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til

At det er frivillig å delta og at man kan trekke seg så lenge studien pågår uten at man må oppgi grunn

Når prosjektet skal avsluttes og hva som skal skje med personopplysningene da; sletting, anonymisering eller videre lagring

Informasjonen bør vanligvis i tillegg inneholde følgende:

Innledning med forespørsel om deltakelse

Hvilke metoder som skal benyttes for å innhente opplysninger, og hva disse innebærer for deltageren

At opplysningene behandles konfidensielt

Hvem som har tilgang til personidentifiserbare data

At prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (eventuelt at prosjektet er innvilget konsesjon av Datatilsynet dersom det er tilfellet)

I tillegg understreker NSD at en i tilfeller der det dreier seg om «pasienter og andre i avhengighetsforhold må det opplyses om at det ikke får innvirkning på deres forhold til behandlere eller andre, dersom de ikke vil delta i studien eller senere velger å trekke seg» (Ibid.). Nettopp fordi undersøkelsen retter seg mot personer som enten er i eller har vært i kontakt med NAV har det derfor vært nødvendig å opplyse om at deres deltakelse ikke på noen måte vil påvirke noen eventuell ytelse eller sak personen har fra før. NSD sine krav til informasjon stil den som skal samtykke har virket retningsgivende i forhold til Informasjonsskrivet, som også er lagt ved oppgaven (Vedlegg 1). Skrivet ble sendt på epost eller over chat som elektronisk dokument før informantene har gitt sitt endelige samtykke.

Risiko og fordeler ved oppgaven

Det andre kravet oppgaven må tilfredsstillere ifølge Kadushin er å vurdere risiko og fordeler.

Undersøkelsen er ventet å kunne påvirke deltakerne på både gode og forulempende måter. For det første ber jeg informanten om å dele relativt intime historier om erfaringer vedkommende har hatt i møtet med NAV. Det følger av oppgavens fokus at historiene som deles er negative, og berører vonde perioder og minner som det kan være tungt å rippe opp igjen. Mens noen av informantene er ferdige med sin oppfølging og interaksjon med NAV-systemet, er andre fortsatt midt i prosessen. I tråd med Kadushin's oppfordring er det derfor viktig å være klar over de potensielle ulempene og skadene som ligger i å ta opp igjen brukernes vonde erfaringer.

På en annen side kan informantene ha et stort utbytte av å dele sine historier og erfaringer med andre. Flere av informantene peker på at det oppleves som slitsomt, men positivt å dele deres historie. Noe av grunnen for dette ligger etter all sannsynlighet i majoritetens opplevelse av å kjempe en kamp mot NAV alene, uten å oppleve å bli hørt. Samtidig påpeker flere av informantene svakheter som de ikke tidligere har klart å få varslet fra om på en hensiktsmessig måte. For det tredje følger det av oppgavens fokus at jeg ønsker å bruke informasjonen som kommer til en god sak, nemlig å gi NAV en tilbakemelding på hva som kan gjøres bedre fremover. Flere av informantene setter pris på muligheten til å dele sine erfaringer med en person innenfor systemet som aktivt lytter til det de har å si. Samtidig verdsetter brukerne at historien deres kan bidra til å gi NAV-systemet en tilbakemelding på hva som kan gjøres bedre. På den måten later fordelene oppgaven kan medføre til å veie opp for de ulempene informantene har opplevd som følge av undersøkelsen.

Kadushin påpeker riktignok at brukeren selv sjelden får liten direkte fordel ut av undersøkelser. Fordelen er i de fleste tilfeller på forskerens side, men også i de tilfeller en utfører en undersøkelse på vegne av en organisasjonen kan organisasjonen ha et utbytte så lenge oppgaven lykkes. Derav kan en trekke en slutning om at selv om ikke informantene selv har et direkte utbytte kan NAV som organisasjon ha nytte av tilbakemeldingene som denne oppgaven vil tilby. Skulle oppgaven i neste omgang føre til en eller flere endringer i NAV, kan samfunnet som helhet ha nytte av undersøkelsen (Kadushin 2012:200).

Personvern og konfidensialitet

En annen problemstilling som følger av de etiske retningslinjene er personvern. Fordi Norge er et relativt lite land, og fordi miljøene i de undersøkte sosiale mediene er små har jeg lagt stor vekt på ivaretagelsen av konfidensialitet og personvern i oppgaven. Informantene er derfor anonymiserte og det er lagt stor vekt på at det faktisk at informantene deler sine historier ikke skal måtte føre til at de kan spores opp på et eller annet vis. Samtidig har det vært en viktig trygghet for informanten å vite om at personen er anonymisert, og derfor ikke risikerer at deltakelsen skal påvirke vedkommendes sak i NAV.

Riktig gjengivelse av informasjon

Som forsker er jeg forpliktet til å formidle mine funn på en korrekt måte (Jacobsen, 2005). Denne forpliktelsen kan føre til et dilemma i forhold til min rolle som forsker og min rolle som ansatt i NAV, ettersom jeg må formidle resultatene uansett om de kan sette min arbeidsgiver i et dårlig lys.

3.7 Sentrale krav til data

Empirien som samles inn må tilfredsstillende to krav for å kunne betraktes som brukbar og verdifull. Data som samles inn må for det første være troverdig og pålitelig. I tillegg må den være relevant og gyldig. Kravene kalles henholdsvis kravet til reliabilitet og kravet til validitet (Jacobsen 2005).

3.7.1 Kravet om reliabilitet

I hvilken grad empirien tilfredsstillende kravet til reliabilitet avhenger av om det er mulig å stole på undersøkelsen (Jacobsen 2005). Den må for det første ha vært gjennomført på en tillitsvekkende måte. I tillegg kan den ikke være heftet av feil. Samtidig må en kunne gjøre rede for i hvilken grad trekk ved undersøkelsen kan ha betydning for de resultatene en har fått (Ibid.). Jeg må også være oppmerksom på at visse forhold som ligger utenfor min kontroll kan ha betydning for resultatene. Blant annet kan funnenes reliabilitet påvirkes av i hvilken grad informantene er ærlige, samt om de virkelig husker hvordan prosessen foregikk.

Særlig tre forhold har betydning for reliabilitet: undersøkelseeffekt, konteksteffekt, og analysen av data. Undersøkelseeffekt oppstår fordi jeg som forsker vil ha en viss effekt i intervju situasjonen. Jacobsen (2005) påpeker at en aldri helt kan unngå undersøkelseeffekt, men en må være bevisst den og i derav forsøke å redusere den i den grad det er mulig. Jeg har forsøkt å redusere denne effekten så mye som mulig, for eksempel ved bruk av ustrukturerte intervjuer og et fokus på at informantene kan fortelle sin historie tilnærmet fritt.

Konteksteffekt oppstår som følge av konteksten undersøkelsen finner sted i (Ibid.). Jeg har forsøkt å redusere denne effekten i den grad det er mulig ved å fokusere på at intervjuene skal foregå på et tidspunkt som passer informanten. Samtalene ble gjennomført da informantene selv ønsket det, og de elektroniske kommunikasjonskanalenes natur tillater at informanten kan «chatte» der det passer best for vedkommende. I tillegg var oppgavens tema blitt presentert for informanten i forkant av samtalen, slik at informanten var forberedt på spørsmålene som kom.

Det siste forholdet går ut på i hvilken grad jeg har vært nøyaktig i nedtegningen og analysen av de empiriske data jeg samlet inn (Jacobsen, 2005). En fordel i forhold til reliabiliteten har vært at jeg kunne kopiere samtaleloggen fra intervjuene i et eget dokument. Jeg kunne derfor klippe og lime de eksakte utsagnene rett inn i presentasjonen av funn. Det vil likevel alltid være en form for skjønn involvert i prosessen der funnene ble redusert og kategorisert (Ibid.). En mulig måte å styrke reliabiliteten på ville være en kryssjekk, der en kollega går gjennom empirien og foretar en egen kategorisering (Ibid.).

3.7.2 Kravet om validitet

Kravet om validitet går ut på om undersøkelsen er gyldig og relevant. Blant annet går kravet ut på om undersøkelsen måler det den er ment å måle. Jacobsen (2005) skiller mellom tre komponenter: intern gyldighet, ekstern gyldighet og begrepsgyldighet.

Intern gyldighet går ut på om jeg har dekning i empirien for konklusjonene jeg trekker (Ibid., s. 19). For å vurdere konklusjonenes interne gyldighet, kan jeg få bekreftet empiriens gyldighet mot andre kilder. Eksempelvis kunne jeg få validert empirien ved å sende presentasjonen av funn til mine informanter dersom jeg hadde hatt tid. Ved å gjøre dette kunne jeg fått vurdert om de kategoriene jeg har opprettet stemmer overens med informantens opplevelse av situasjonen. Jeg kan også teste den interne gyldigheten ved å gå gjennom kategoriene igjen for å se om jeg sitter igjen med samme konklusjon.

Ekstern gyldighet går ut på om funnene jeg kommer frem til kan generaliseres, og dermed også kan gjelde i liknende situasjoner. Generalisering er problematisk i denne oppgaven, som følge av valget av en kvalitativ metode. På grunn av at jeg har et lite utvalg, er det umulig å hevde at funnene kan gjelde blant alle personer som har kritisert NAV. Jeg kan imidlertid generalisere teoretisk, ved at funnene generaliseres fra empiri til teori (Jacobsen, 2005). En måte å vurdere om generalisering er mulig kan være å vurdere mine funn opp mot annen forskning

Begrepsgyldighet går ut på om jeg har målt det jeg tror jeg måler (Ibid., s. 19). Hensynet til begrepsgyldighet tilsier at jeg må passe på at den empirien jeg henter faktisk er relevant i forhold til problemstillingen. Derav må jeg på tross av idealet om en fri samtale under intervjuene likevel være oppmerksom på de spørsmål og oppfølgingsspørsmål jeg benytter, for å passe på at informasjonen jeg samler inn er relevant.

En måte jeg kunne testet validiteten og reliabiliteten på kunne vært å benytte triangulering av metoder (Jacobsen, 2005). I oppgavens tilfelle kunne jeg supplert funnene med en kvantitativ undersøkelse. Fordelen med triangulering er at en kan styrke oppgavens validitet og reliabilitet (Ibid.). Det har likevel ikke vært mulig å triangulere i mitt tilfelle grunnet oppgavens omfang.

3.8 Min rolle som NAV-ansatt og student i prosessen

Det har vært nødvendig å reflektere over mine roller i prosessen, og hvordan de kan ha hatt betydning for resultatene. Jeg har i oppgaven inntatt roller, som student, som forsker og som ansatt i NAV. De ulike rollene kan forstås som mitt rollerepertoar, og bruken av disse kan både medføre fordeler og by på utfordringer (Wadel, 1991).

Som ansatt i NAV har jeg fått innsikt i hvordan systemet fungerer, sett fra innsiden. Som følge av mitt ansettelsesforhold i NAV, foregår undersøkelsen på flere måter innenfor min egen kultur. Jeg studerer derfor på flere måter en del av min egen virkelighet. Dette forholdet gir en rekke fordeler. For det første har jeg kjennskap til systemets oppbygging, og dermed også de områdene av NAV som informantene er eller har vært i kontakt med (Wadel, 1991).

Proessen der jeg undersøker fenomener innenfor min egen kultur kan likevel by på utfordringer. Jeg risikerer for eksempel at forhold jeg som ansatt i NAV tar for gitt gjør det vanskelig for meg å stille de rette og relevante spørsmålene. Som et resultat risikerer jeg å ikke oppnå den innsikten jeg behøver. Jeg har derfor aktivt forsøkt å reflektere over denne kulturen kontinuerlig i prosessen (Ibid.).

Samtidig kan jeg i kraft av denne rollen lettere oppnå et tillitsforhold med informantene. Wadel (1991) peker på at det ofte er lettere for informantene å forholde seg til en rolle de vet hva går ut på. Mens informantene kan ha problemer med å forholde seg til en forsker, vet de hvem en ansatt i NAV er, på godt og på vondt. Jeg har likevel understreket fra starten at jeg for det første er en ansatt i NAV som er interessert i å høre informantenes historier. På den annen side har jeg fremstått som en nysgjerrig student, som er interessert i å finne ut hvorfor kritikken i sosiale medier finner sted.

Jeg har derfor måttet veksle mellom tre ulike roller i prosessen, fra den lyttende NAV-ansatte, via den nysgjerrige og engasjerte studenten, til sosionomen. Den sistnevnte rollen har spesielt vært viktig i det tilfellet samtalen tar en alvorlig vending, og jeg må innta en støttende rolle. Disse rollene kan gi ulik tilgang til data, og jeg kan i derfor få et bedre utbytte av prosessen ved å være bevisst mitt rollerepertoar (Ibid., s. 60). I tillegg kan såkalt rollevandring føre til et rikere data-materiale (Ibid., s. 62). I den følgende figuren viser jeg til tre roller og hvilken tilnærming disse har medført. Samtidig illustrerer tabellen hvordan ulike roller medfører ulik tilnærming til informanten, og hvordan ulike tilnærminger kan påvirke empirien som samles inn.

Rollerepertoar	Tilnærming til informanten
NAV-ansatt	Er ansatt i NAV, og har opplevd at virksomheten jeg jobber i kritiseres. Er interessert i brukerens opplevelse av møtet med NAV, og hvordan brukerens negative erfaring kan bidra til en bedring av NAV sin virkemåte i fremtiden.
Nysgjerrig student	Jeg er engasjert og nysgjerrig i arbeidet med å finne ut hva som ligger bak kritikken mot NAV i sosiale medier. Som student er jeg interessert i å lære av informanten som har førstehåndserfaring på området, og jeg inntar derfor en åpen og lyttende holdning.
Sosionomen	Jeg er i tillegg et medmenneske, som forstår at informanten har hatt en tung og smertefull konflikt med NAV. Jeg inntar derfor en støttende og forståelsesfull holdning, og har som ønske å bruke informantens erfaring til å endre NAVs virkemåte og på den måten hjelpe andre mennesker i liknende situasjoner.

Figur 3.1 Mitt rollerepertoar og tilnærming til informanten

4. Presentasjon av funn

I dette kapittelet presenteres den innsamlede empirien. Empirien som tidligere fremsto som rådata (det vil si intervjuetekst) er blitt kondensert og kategorisert. På grunn av undersøkelsens åpne og eksplorerende form har ikke kategoriene i de kvalitative intervjuene vært identifisert i forkant av undersøkelsen, men er kommet frem som et resultat av de innsamlede kvalitative data. Jeg vil kort innledningsvis gjøre rede for informantenes bakgrunn og andre relevante detaljer, før jeg presenterer funnene i tabeller.

Jeg presenterer funnene i fem tabeller. Tabellene er delt inn i informantenes bakgrunn, misnøye med NAV, hvorfor informantene benytter sosiale medier, samt deres forslag til bedret virkemåte i NAV. Samtidig har jeg en femte kategori som omfavner informantenes oppfatning av min rolle i prosessen. Kategoriene, eller i oppgavens tilfelle kalt kodeord, er presentert på venstre side og illustrerende sitater i høyre side. Sitatene presenteres slik de fremsto opprinnelig. De har derfor en spesiell tekstform, som følge av at de ble sendt som tekstmeldinger. Jeg fikser derfor heller ikke på språket i sitatene. Samtidig lar jeg også smilefjes være en del av sitatene. Grunnen til dette er at de presenterer en del av det språklige uttrykket i mediespråket, samtidig som de understreker en bestemt stemning rundt et tema.

Funnene er redusert til 17 kategorier. Noen av kategoriene kan til en viss grad overlappe hverandre. Jeg må i slike tilfeller kategorisere empirien ut fra det jeg tolker som mer eller mindre relevant med hensyn til de spesifikke kategoriene. Funnene vil deretter analyseres i det påfølgende diskusjonskapittelet.

4.1 Informantenes bakgrunn

Tabell 1: Informantenes bakgrunn

Informant	Kjønn	Antall år med oppfølging fra NAV	Ferdig eller fortsatt pågående?	Sosialt medium	Kommunikasjonsmedium
Informant A	Kvinne	11 år	Pågående	Facebook	Chat i "Real Time"
Informant B	Kvinne	13 år	Pågående	Blogg	Chat i "Real time"
Informant C	Kvinne	4 år	Pågående	Blogg	Epost
Informant D	Mann	2 år	Ferdig	Facebook	Chat i "Real Time"

De fire informantene er innhentet i to ulike medium. To av dem ble opprinnelig kontaktet på Facebook, mens to ble kontaktet gjennom deres blogg. Samtlige informanter har hatt en eller flere perioder der de har vært i tett kontakt med NAV, gjerne over lengre tid. To informanter har vært i kontakt med NAV i mer enn ti år. En informant har vært i kontakt med NAV i fire år, mens den siste informant hadde kontakt med NAV i to år. Sistnevnte er ferdig med sitt oppfølgingsløp med NAV. I dette tilfellet stammet kritikken mot NAV fra en konflikt i løpet av den foregående perioden.

Problemstillingen til de ulike informantene har variert noe, skjønt de tre førstnevnte har som fellesnevner at deres oppfølging fra NAV dreier seg om helsemessige utfordringer. Den sistnevnte informant fikk oppfølging av NAV i en periode der vedkommende var arbeidsledig og mottok dagpenger.

4.2 Presentasjon av funn

Tabell 2 Misnøye med NAV

Kodeord	Illustrerende utsagn
<p>Følelsen av å kjempe en kamp mot NAV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har en sak jeg bare måtte gi meg på, og legge inn årene.. Kom ingen vei, gikk på helsa løs for meg. I 2009-2011. Handla om at jeg tapte penger på å ha stolt på informasjon gitt fra NAV Lokalt, info som viste seg å være feil (Informant D). • Har jo vært i nav systemet i 11 år da,blitt kastet rundt som en kasteball,greit nok at nav skal prøve alt for å finne ut rest arbeidsevnen .jeg har vært på 5 forskjellige tiltak/arbeidsavklaringskurs.men ser jo ikke ut som om de har finni min rest arbeidsevne da,og det skulle de vel ha funnet ut for lengst mener jeg etter alle de tiltaka (...) men det hjalp ikke så for snart 3 år siden fikk jeg beskjed om at de hadde ikke mere å tilby meg så da stoppet de AAP,og har siden vært uten inntekt (Informant A). • Fikk greie på av advokaten i oslo på dette møtet at det de gjør har de ikke lov til [ikke gi noen ytelse til livsopphold],jeg er sjuk og

har krav på en ytelse, de skal ikke la meg stå på bar bakke (Informant A).

- Once upon a time stolte jeg på lokalt NAV. Jeg lover deg: Aldri mer! (Har jo i og for seg en hel perm merket NAV som jeg stua bakerst i skapet etterhvert... fordi jeg ble syk av å kjempe for å få erstattet det jeg hadde tapt på å stole på NAV lokalt...) (Informant D).
- Jeg føler ikke at NAV har møtt meg på en måte som gir meg en følelse av sikkerhet, nei. Ikke de første årene i hvert fall. Da var de selvsagt mest opptatt av å få meg ut i jobb igjen. Og det var vel jeg og, men jeg greide jo ikke det siden jeg bare ble sykere. Det var litt snodig å komme på møte og høre "kan du ikke jobbe litt da? Bare 5 %?" Da følte jeg det handlet mest om at politikerne har meldt inn slike ønsker.. for å pynte på statistikken. Det passet liksom ikke helt inn i min situasjon, for å si det sånn. :) (Informant B).
- Mye av det jeg føler etter et møte med NAV er ekstremt lite forståelse for min situasjon. De virker veldig interesserte, ettersom de spør og graver, men når jeg kommer med et utfyllende svar, som faktisk er ærlig og ikke noe jeg sier fordi jeg tror det er det de vil høre, så viser de ikke noe forståelse eller sympati. Som sagt tidligere så er det vanskelig for meg å åpne meg om følelser, hvertfall ovenfor en fremmed person, så at jeg får så lite respons på det jeg kommer med, gjør ikke ting lettere for meg i fremtiden (Informant C).
- Meldekortene var ydmykende... Og det å plutselig måtte søke om å kunne reise på ut av landet. AAP er vel ment å være en sammenslåing av flere typer trygdeordninger. Det er sikkert greit om man er "ny-syk", men for oss som har vært igjennom hele

	<p>mølla før, var det et slag i ansiktet altså (Informant B).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legen min har sagt hele tida at jeg har fibro [Fibromyalgi] men ikke godt nok for nav så derfor var jeg hos spesialist, ikke godt nok det eller så. Er så glad jeg har en lege som forstår, han gir seg helt over av nav (Informant A). • Jeg hadde bedt om møtet med N.N. på lokalkontoret. Jeg hadde noen spørsmål. Hadde forberedt meg grundig. N.N. hadde kalt inn jurist på fylkesleddet uten å informere [om dette]. H*n hadde et budskap: NAV er ferdig med saken. (...) Jeg grillet N.N. litt...og har jo et lydopptak av det hele...blant annet sitatet h*n kommer med (juristen altså): «Jeg kan ikke se at det tjener noen ting» (Informant D).
<p>Følelse av stigmatisering</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg er en person som alltid gruer meg til møter, dette gjelder også spesielt NAV møter. Jeg føler vel ofte at jeg blir litt dømt når jeg sitter der, uten jobb. Har også til tider hatt inntrykk at jeg har vært i avhør nesten, der jeg må forsvare meg og hvorfor jeg ikke klarer å jobbe (Informant C). • I så fall tenker jeg at politikere burde slutte å snakke så stygt om hele grupper... for det er forferdelig å bli omtalt som et problem hele tida. I perioder har jeg vært så langt nede at jeg har tenkt at de heller får ta livet av oss da... siden vi er så forferdelige å ha i samfunnet. Jeg føler jo ikke at jeg er en del av det lenger.. jeg lever på utsiden (Informant B). • Etter tidligere møter så har jeg gått ifra møtet både sint, lei meg og føler meg misforstått og undervurdert. Føler at de snakker til meg i en nedlatende tone og de kun vil ha meg ut i jobb, så fort som mulig (Informant C).

<p>Følelse av å bli overkjørt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har spurt om et møte 4 ganger fikk nok en gang et svar at jeg ikke er sjuk og må melde meg arbeidsledig og da kunne jeg få et møte med ei som kunne hjelpe meg å finne jobb...men herregud er da ikke det jeg skal ,de ber meg om å prøve mere tiltak/behandling,og for å tilfredstille nav så får jeg gjøre det tenkte jeg da (Informant A). • De [saksbehandlerne] har vel finni ut at de bare kan overkjøre meg, for jeg er ikke den som roper høyest, er mere stille og rolig. Og gjør som de sier, men nok er nok for meg nå (Informant A). • De gangene jeg har gått på møtene uten følge så har jeg kanskje ikke fått sagt alt jeg vil eller at jeg føler meg overkjørt av saksbehandler (Informant C). • (Om utrygghet og økonomiske problemer) Det ordnet seg da jeg fikk innvilget varig ufør, men mange går på AAP i årevis før de kommer så langt. Jeg synes det er en urettferdig bestemmelse, en jeg føler er gjort for å "tvinge" folk til å bare gå på trygd om de virkelig ikke klarer noe annet. Det er en stygg måte å behandle folk som er i en vanskelig situasjon. Og dette mener jeg er politikernes ansvar, det er de som har bestemt dette (Informant B).
<p>Manglende kompetanse ved saksbehandler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ansatte manglet både kompetanse på det jeg spurte om, Og de manglet kompetanse på å lese sitt eget lovverk og forskrifter... slik at de ikke visste helt hvordan de skulle finne riktig svar på mine spørsmål... Men de svarte likevel... så godt de kunne... (Informant D). • Jeg stolte altså først på informasjonen om mine rettigheter til dagpenger i forhold til å ta på seg en deltidsstilling. Jeg mistet deretter ALLE dagpenger, stikk i strid med den informasjonen jeg hadde fått (...) Men det verste er jo egentlig prosessen etter at det gikk opp for meg at jeg hadde fått feil informasjon... Og NAVs system for å håndtere det (Informant D).

	<ul style="list-style-type: none"> • Ja er mange leger og nav ansatte som ikke vet hva fibro [fibromyalgi] er..for det finnes ikke på prøver eller røntgen, men det står masse om det på nettet. Men de burde jo høre på leger og spesialister da (Informant A). • Det er uaktuelt for meg å snakke på telefon med NAV om noen ting mer. Heldigvis har NAV facbookside så man kan få svar uten å vente på 14-21 dagers behandlingstid... For jeg vil ha skriftlig info om alt.... (Informant D). • (Om NAV-reformen og omstillinger) Folk flyttes på - og plasseres i jobber de ikke helt kan (Informant B).
<p>Skuffelse over saksbehandler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Det er vel meningen at fastlegen skal være på min side, og NAV.. jeg vet ikke.. hva er det egentlig som er deres formål? Altså, det må være vanskelig å være dem... er de på klientens side og på myndighetenes samtidig? Ikke helt enkelt. Kanskje det burde være noen som var kun på pasientens side (Informant B)? • Aner ikke hva saksbehandlerne skal hjelpe meg med jeg (Informant A). • De holder tilbake og dekker for seg selv (Informant D) • Det er jo noe med at når man først blir syk, så har man kanskje ingen erfaring med trygdekontor/nav, i hvert fall visste jeg veldig lite. Og da er det jo viktig at noen i systemet tar tak (Informant B). • Så det er det jeg har savnet mest. En som kunne ta tak, være min koordinator, forklare meg gangen i saksbehandling, hjelpe meg i systemet og finne ut hva jeg har rett på og hvordan jeg må gjøre ting. For det første ville jeg hatt en fast person, som jeg kunne fått et personlig forhold til (...) Det hadde hjulpet på å slippe å føle at man bare er et nummer i køen, om du skjønner. Kanskje lettere å spørre om ting hvis man har et menneske man kjenner litt (Informant B).

<p>Tar saken i egne hender</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har lært meg å finne informasjon om ting helt selv, så lenge jeg klarer det (...). Jeg har per i dag til gode å møte en eneste NAV saksbehandler på et lokalkontor som kan mer enn meg om NAVs regelverk for dagpenger (Informant D). • Jeg føler jeg har måttet holde styr på det meste selv, egentlig. Og ja, en koordinator kan absolutt være til hjelp med slike ting. Hvor man skal henvende seg, hvilke papirer trenger man, osv (Informant B). • Det jeg har av hjelp i hjemmet, tt-kort, hjelpemidler... Alt dette har jeg kun fått tak i fordi jeg har snakket med andre pasienter. Jeg har aldri fått tips om noe fra det offentlige. Aldri (Informant B).
<p>Følelse av å håpløshet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hu (En fremstående spesialist) er en av landets beste reumatologer (...), konstanderte at jeg har fibromyalgi uten tvil og sa at jeg har ingenting ut i arbeid å gjøre.så da tenkte jeg at nå må vel nav gi seg men nei da, (...). Så det ble søkt uføre på nytt etter jeg fikk den spesialist erklæringa,men fikk avslag (Informant A). • selv om man har fibromyalgi så har man ikke nødvendigvis krav på trygd ,det er jeg klar over.men når man har prøvd så mye,og ingenting går,er ikke menneske etter bare ett par timer på kurs,da må de jo våkne oppjeg har inni mellom søkt på sosial hjelp,men nå får jeg ikke det eller fordi jeg ikke er på nav 3 dager i uka å søker på jobber,de har jo fått dokumentasjoner men hjelper ikke (Informant A). • Dersom jeg skal ha rett på erstatning for å ha tapt penger på informasjon gitt av NAV lokalt, må NAV lokalt finne det tilfredsstillende dokumentert at så er tilfelle. Ingen i mitt NAV-kontor ante noe om hvem som hadde gitt informasjonen til meg (som altså var feil, men som jeg stolte på)... og INGENTING fantes i NAV lokalt sitt arkiv om at jeg hadde hatt slik kontakt i det

hele tatt. (...) Så NAV klage og Anke sine regler var klokkeklare: Om ikke NAV lokalt finner det tilfredsstillende dokumentert at De [saksbehandlerne] selv hadde gitt meg feil informasjon som hadde ført til mitt økonomiske tap, hadde jeg ingen krav på erstatning (Informant D).

- Når vi kom dit [Etter klage om avslag på dagpenger ble avvist] hadde vi tre valg: 1: Sivilt søksmål, med store risikoer for å bære økonomiske tap selv (da snakker vi om flere hundretusenkronersklassen. 2: PRESSEN (med alt det medfører av påkjenninger og belastninger for oss og vår familie) og 3: Gi opp. Vi valgte det siste (Informant D).
- Faren min var helt rasende og frustrert etter at han gikk gjennom en operasjon for noen år siden. Det var liksom ikke mulig å nå fram og få ordnet noe der og da. Det var ting som å få hjelp med handling akkurat de første dagene etter operasjon. Faren min fikk ikke hjelp. :) men han har penger så han ordnet det på annen måte (Informant B).
- Hadde ting vært på plass da jeg ble syk... jeg lurer på hvordan det hadde vært i dag da. Kanskje jeg hadde greid å jobbe litt fortsatt? Alle årene hos NAV.. da handlet egentlig alt om hvordan sikre økonomien. Dermed fikk jeg ikke gjort noe med det at jeg var syk. Jeg var enslig mor, fullstendig utslitt og syk. Da burde det ha startet noen alarmklokker rundt omkring, som kunne hjulpet meg til å få det bedre - og kanskje hatt mulighet til å bli frisk igjen (Informant B).

<p>Har hatt mange saksbehandlere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ikke vet jeg hvem jeg skal forholde meg til på dette nav kontoret, har 3 saksbehandlere tror jeg (Informant A). • Jeg aner ikke hvor mange [saksbehandlere jeg har hatt]. Jeg aner ikke hvem som er min saksbehandler, det har jeg vel egentlig aldri hatt noen klar oversikt over.... (Informant B). • Det virker som det stadig har vært utskifting av folk på nav, og det har nok gjort at jeg stadig har møtt nye saksbehandlere. Og man kan jo ikke nekte folk å slutte... eller forhindre at noen blir syke, så jeg skjønner at det nødvendigvis må være sånn at man kan oppleve nye personer (Informant B).
<p>Opplevelse av møtet med saksbehandler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De første årene som jeg hadde kontakt med nav så virket de veldig greie og behjelpelige. Men ble brått slutt på det når de mente de ikke hadde mere å tilby meg og når legen sa at jeg skulle søke utføre. og det er 3 år siden. jeg sendte en mail til de her om dagen med paragrafer der det står at jeg og legen har krav på møte,så får se nå da om det blir no møte (Informant A). • På et tidspunkt kom den egentlige lokalkontorsjefen tilbake etter lengre tids sykemelding. Jeg gikk på henne og pressa henne ganske kraftig. Hun beklaget veldig og innrømte at her var det blitt gjort feil, og hun skulle rydde opp...Men det var før hun snakka med de over seg, fylkesleddet. Der var beskjeden klokkeklar: NAV er ferdig med saka. Plutselig var hun ferdig med saka (Informant D). • Forbundet har fått så mange henvendelser ang sjefen her [på NAV Lokalt] ..og ingen positive meldinger da (Informant A). • Altså.. det henger sammen med enkeltpersoner, føler jeg. At den personen jeg møter er det som avgjør om det blir bra eller dårlig. Litt skummelt.. litt tilfeldig.... For meg har det i hvert fall hatt den betydning at jeg har følt på veldig usikkerhet, redsel til tider. Det

virker jo som om saken min har blitt behandlet greit gjennom hele systemet (...). Likevel har jeg enkeltepisoder som tyder på at det kanskje var tilfeldig at det gikk som det gikk, at det har vært enkeltpersoner som faktisk har reddet meg fra å havne utenfor systemet og miste rettigheter (Informant B).

- Det har vært litt blandet, og avhenger jo veldig av hvem jeg har snakket med. Det har vært noen skikkelig flotte folk som har tatt tak og fikset ting, og så har det vært andre ganger det ikke er lett å nå fram. Jeg føler meg vel stort sett som et nummer i rekka, det er jo ingen der som har noe personlig forhold til meg. Jeg tror ikke det finnes et menneske på mitt lokale NAV som vet hvem jeg er, for å si det sånn (Jeg tok kontakt med NAV nå for noen måneder siden og ba om hjelp, råd ift søknader, og da ringte faktisk en dame og ga meg råd. Det må jeg jo nevne :) (Informant B).
- Var jo faktisk på en møte for nesten 2 uker siden nå der jeg forklarte meg så godt jeg kunne til saksbehandler, tross at jeg hulket og gråt under nesten hele samtalen. Jeg er av natur ikke en som liker å snakke om problemene og følelsene mine, men jeg følte også at alle kortene måtte på bordet nå. Jeg følte vel ikke at saksbehandler viste noen form for interesse i det jeg hadde å si eller at h*n helt forstod alvoret av mine psykiske problemer. H*n hørte nok på det jeg sa, men viste ikke noe respons (Informant C).
- Jeg føler h*n har møtt meg på en.. grei måte. H*n spør om hvordan ting er, men viser ikke noe interesse i svarene jeg gir. Jeg vet ikke om det er fordi h*n ikke er så kjent innenfor psykiske lidelser, så kanskje h*n ikke forstår hvordan slike ting fungerer (Informant C).

Følelse av usikkerhet og

- Jeg føler at mitt lokale nav har en viss innsikt i diagnosen min og at jeg har blitt trodd på at jeg var syk. Og det er bra! Før jeg fikk

belastning

diagnosen ble jeg også tatt på alvor, så vidt jeg kan huske. Men jeg følte alltid at de hadde så dårlig tid, alt tok lang tid å få svar på, så den gang jeg gikk på rehabiliteringspenger, eller hva det heter, så måtte jeg fornye søknad hver 3. mnd (eller hver 4.? Husker ikke helt)... og da fikk jeg ofte ikke svar før etter at fristen var ute, det var først da utbetalingen kom at jeg skjønnte at jeg hadde fått forlenget enda en periode. Det var ufattelig slitsomt og vanskelig å leve i sånn usikkerhet hele tiden. Og det gjorde meg mer stresset, mer syk. Det ble en vond spiral, egentlig (Informant B).

- Svaret fra fylkeskontoret [på en serviceklage]...det er veldig morsom lesing. Jeg la inn årene etter den serviceklagen. Ble syk i tre dager, lå og gråt på sofaen. Fikk forbud av min kone mot å bruke mer energi på saken (Informant D).
- Jeg gruet meg veldig (til møter med NAV). Det har aldri vært positivt, for å si det sånn. Og ja, nå i ettertid angrer jeg på en del ting jeg har skrevet i søknader, fordi jeg har delt veldig personlige ting.. og jeg aner ikke hvem som har tilgang. Det var mer i starten da jeg ble syk og jeg følte jeg måtte pøse på med alt mulig fordi jeg var så redd for at de skulle si nei. Og da kom jeg med en del tingn som jeg strengt tatt ikke ønsker å ha stående i journalen min. Men hver søkeprosess kan være vond, fordi jeg må rippe opp i ting.... virkelig sette ord på hvordan det er å leve med kronisk sykdom. Etter hvert har jeg heldigvis ting jeg har skrevet før som jeg kan bruke på nytt (Informant B).
- Jeg har ofte ønsket at jeg hadde en synlig sykdom, så hadde ikke folk behøvd å spørre så mye. Jeg tror nok at man møter mye mer forståelse om man går med beinet i gips enn når man har psykiske lidelser. Så, helt ærlig, så føler jeg ikke at h*n [saksbehandleren] helt forstår situasjonen min (Informant C).

	<ul style="list-style-type: none"> • Det tok meg mange år å få slik hjelp, fordi jeg fikk ingen sikker diagnose før jeg hadde vært syk i ca 7 år. Dermed har min sykdom forverret seg fra i begynnelsen der jeg kunne jobbe litt, til å bli 100 % ufør (Informant B).
<p>Lojalitet til systemet heller enn til brukeren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hun [Lederen ved NAV-kontoret] ville ikke vurdere om det var overveiende sannsynlig at vi fikk feil info...Fordi hun ikke fikk lov av de over seg. Fordi NAV var ferdig med saken. Uttalelse var gitt. Så hun turte ikke møte meg alene. Det ergrer meg at jeg gikk med på å gjennomføre den siste samtalen med henne og den juristen. Jeg burde nektet. Ble jo tatt på senga av et flertall...burde også fått muligheten til å ha med advokat! (...) Det var helt kjempetydelig: NAV var ferdig. De hadde et mål: Få meg til å tie stilt. Det klarte de (Informant D). • Det er svært spesielt at de besvarer alle innlegg med TO navn. Også der beskytter de og dekker opp for hverandre. Ingen vil stå alene om ansvar for å ha gitt et svar. Jeg spurte om de virkelig las og besvarte alle ting BEGGE TO, eller om det var for å slippe ansvar alene dersom det ble begått feil.. Og jeg la da til at om det første er tilfelle er det jo positivt, men betenkelig i forhold til ressursbruken til NAV....Det er veldig interessant og symptomatisk for hele NAVsystemet synst nå jeg (Informant D).
<p>Komplisert regelverk og språk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spurte først konkret på face [facebook], fikk beskjed om å henvende meg skriftlig. Sendte derfor mail, ja, og fikk svar i brev form. Svaret var fortsatt ikke mulig å forstå, dessuten var det motsetninger i det svaret og det brevet som jeg opprinnelig hadde fått (vedtak) og som i sin tid gjorde at jeg hadde spørsmål "in the first place". (...) Fikk til slutt et svar.. eller hjalp dem til å gi meg det riktige svaret. Men det var et konkret svar som (forhåpentlig!) er riktig... Har uansett svaret skriftlig så om jeg må klage har jeg dokumentasjon... (Informant D).

- Blir ofte brukt som veileder for venner og kjente i NAV-spørsmål. Fordi jeg har brukt så mye tid på å forstå. Jeg kan mer om NAV-regler for mye forskjellig enn alle NAVsaksbehandlere jeg har vært i kontakt med. Konklusjonen min er mange ganger: NAVs regler er ganske så lett å forstå! Det er ganske mye «enten eller» og lite rom for skjønn i mange saker (Informant D).
- En ting jeg har savnet veldig er hjelp med søknader, hjelp med å finne ut hva jeg kan søke om og hvordan. Med min sykdom er dette ekstremt vanskelig. Jeg greier nesten ikke å forklare hvorfor.. det har med kognitiv svik å gjøre, blant annet. Det krever ekstremt mye av meg å fullføre en søknadsprosess. og når jeg ikke en gang har oversikt over ting... (Informant B).
- Hadde jeg vunnet i Lotto og blitt øko. uavhengig den gangen jeg ventet på svar i systemet, så hadde jeg aldri orka å gå gjennom alt sammen.. selv om jeg egentlig har rett på disse tingene. Jeg har en kusine som lever på mannen sin. Hun er syk og har rett på penger, men hun orker ikke... Så hun får jo ikke opparbeidet noe særlig pensjon. Og jeg tror nok mange synes det er for stort og uoversiktlig og vanskelig... så hvis de ikke MÅ så lar de det være. Jeg tror det er et ganske stort underforbruk av NAV, i motsetning til de som påstår at det er for mange der. Altså, det er jo fryktelig at så mange er syke og sånn, men det er nok en del som aldri oppsøker systemet og ber om noe (Informant B).
- Vikarierende sjef på kontoret forsto ingen ting om hvorfor jeg hadde mistet dagpengene, selv om det altså forelå en forklaring i vedtaket fra forvaltningen [som behandlet informantens sak]. Jeg forstod heller ikke den gangen bæret av den forklaringen, men vet alt om det nå. Det skumle er at vikarierende sjef ved kontoret heller ikke forstod den! Den vikarierende sjefen rådet meg å klage på vedtaket (Informant D).

Om kritikk mot NAV

- Med andre ord: NAV kritiseres fordi de gjør en ALT for dårlig jobb. Kritikken kommer i sosiale medier fordi det er der man etterhvert framfører slikt. Det er samfunnsutviklingen som fører den dit. Og heldigvis har NAV åpnet for å motta slikt der! Et meget riktig og godt skritt!...Tvinger NAV til å ikke bruke energien sin på jurister som skal gjenta at NAV er ferdig med saka. Men på å bruke energien sin til å bli bedre. Dette gjelder jo alle virksomheter... Men NAV holdt lovlig lenge tilbake før de endelig ble aktiv i sosiale medier. Heldigvis har de endra på det litt etter litt (Informant D).
- Jeg tror NAV kritiseres mye fordi de har vært i en omstillingsprosess lenge nå, med masse rot og usikkerhet. Mange som slutter. Liten oversikt. Igrunn det motsatte av hva jeg oppfattet at man ønsket NAV skulle bli. Og jeg tror folk er frustrerte... og at de blander sammen det som er NAV sin skyld, og det som er politikernes skyld (Informant B).
- De [NAV] kritiseres mye i media fordi de overkjører alt og alle, folk blir jo ikke trodd (Informant A).
- På grunn av et særdeles lappete sammensatt sammensurium av lovverk og forskrifter. Og på grunn av manglende kompetanse hos ansatte, og manglende vilje til å bli sikker på at man har riktig svar (Informant D).
- At Systemet legger opp til at NAV kan styre som de vil. Og bestemme selv, og ingen andre kontrollerer. Men en helt annen sak er jo den servicen vi fikk (Informant D).
- Som eksempel dette [om hvorfor NAV kritiseres] som skjedde i... var det 2010? da vi plutselig kom over på AAP-ordningen? Det var virkelig som å bli satt bakover i tid.. tilbake til start, på en

måte. Det førte også til nesten økonomisk ruin for meg... Jeg fikk ikke varsel på forhånd, men plutselig mistet jeg pensjonen min fra tidligere arbeidsgiver. Myndigheter har bestemt at det kan man ikke motta når man er på AAP. Det er virkelig å stjele fra folk! (Ikke NAV sin skyld, det er jo bestemt fra oven.) Jeg har betalt inn til pensjonskassen mens jeg jobbet, og så skal jeg plutselig ikke kunne få pengene lenger... Det verste var at jeg ikke fikk noe varsel fra NAV. Null beskjed, ingen mulighet til å spare opp penger eller forberede meg på annen måte. Plutselig mistet jeg over 5000 kr per måned. Dette skjedde da jeg hadde vært på AAP en periode og overgangsperioden min var over. Jeg var på tidsbegrenset uføretrygd før AAP ble innført, og fikk en overgangsperiode på en del måneder. Men da den var over mistet jeg pensjonen min. Et var virkelig noe av det mest forferdelige jeg har opplevd når det gjelder økonomi. Og jeg blir så syk av økonomisk utrygghet (Informant B).

- Noe av NAV-kritikken kan bli litt usaklig (Informant B). Blogg føles mer "varig" [sammenliknet med Facebook], og jeg legger i hvert fall litt jobb i det når jeg skriver der. Før jeg poster har jeg som oftest gått gjennom det jeg har skrevet og rettet opp mye. Jeg legger ikke ut første utkast, men det er jo gjerne det som havner på nett når man kommenterer noe. Jeg skal ikke påstå at jeg alltid er saklig jeg heller, jeg kan jo se i ettertid at "oj, der var jeg veldig frustrert!" (Informant B).
- Tror veldig mye av kritikken til NAV går på rot i det såkalte systemet. Det har skjedd at jeg skal søke om stønader f.eks. og det blir mye surr fra NAV sin side. Søknader som de ikke har mottatt (selv om jeg har levert de personlig til en behandler i NAV), de mangler papirer som har blitt sendt inn. Om man ringer inn og lurer på noe så blir man henvist hit og dit, fordi ingen vet svaret på spørsmålet ditt. Jeg har sendt inn skjemaer til saksbehandleren min, som hun etter 1

	<p>år senere, sier at hun ikke har mottatt. Det er mange slike småting, som gjør det veldig vanskelig og slitsomt for oss brukere å forholde oss til. Man blir sliten av å måtte ringe rundt, ikke få svar på ting, fylle ut skjemaer, levere skjemaer, skjemaer som har mystisk forsvunnet (Informant C).</p> <ul style="list-style-type: none"> • «En lege som gjør feil får konsekvenser. En lærer som gjør feil må ta ansvar. En bankfuskjonær også. Men en saksbehandler...NOPE. Der er det SYSTEMET som har ansvar. INGEN enkeltpersoner» (Informant D)
--	--

Tabell 3: Hvorfor sosiale medier benyttes

<p>Årsaker til at informantene benytter sosiale medier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vil skrive om saken min fordi jeg gidder ikke å legge skul på denne saken lenger, og jeg vet at det er jo ikke bare jeg som sliter med nav (Informant A). • NAV-kritikk når ikke frem andre steder. Jeg har selv forsøkt. Som å rope inn i en fjellvegg. I sosiale medier blir det for det første skriftliggjort og dokumentert. Gjør man som profesjonell aktør ikke en god jobb i dag er systema veldig transparent. Umulig å sno seg unna slik NAV har gjort i alle år. Derfor er det en helt naturlig følge av samfunnsutviklingen at NAV kritiseres i sosiale media i dag. Det eneste riktige. Og det tvinger NAV til å bli bedre (Informant D). • Jeg er laget sånn at når jeg havner i en vanskelig livssituasjon, så "oppdrar" jeg dem rundt meg. Og jeg engasjerer meg i at andre skal lære, forstå... sånn at jeg og andre kan bli møtt på en ok måte. (...) blogg er en fin ting. Jeg drømte tidligere om å bli forfatter, men jeg liker respons. På blogg får man umiddelbar respons (i hvert fall hvis man har et nettverk, og det må bygges opp først).... Jeg håper jo at det jeg skriver kan bety noe for andre. Felles skjebne, felles trøst. Eller at andre kan få tips og råd. Eller jeg ber
---	---

	<p>om tips/råd selv.. som også kan hjelpe andre igjen. :) (Informant B).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nå for tiden er jo sosiale medier stedet der man treffer folk. :) mitt liv befinner seg mest på facebook.. haha :) (Informant B). • Nettet er også stedet der noen av oss driver med vår "mikropolitikk". Vi vil ikke finne oss i å bli dårlig behandlet uten å si ifra, og så bruker vi bloggene våre til å få fram ting som skjer (Informant B). • At NAV ble nevnt på bloggen min er nok tilfeldig, ettersom det egentlig er en blogg om (min) psykisk helse og behandling av mine diagnoser. Og når man er i behandling og ikke jobber, så er det naturlig at NAV kommer inn i bilde (Informant C). • Som alternativ [til samtaler ansikt-til-ansikt] har det å spørre NAV i sosiale medier vært OK. Fordi det er logget og dokumentert, samt at mange ser svara (Informant D).
<p>Støtte i sosiale medier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er ganske interessant på de sidene på face [Facebook] deler mange erfaringer med andre i samme situasjon. Fått masse positive tilbakemeldinger (Informant A). • Det er jo noe med å finne et fellesskap da [som blogger]. Jeg trenger det. Derfor har jeg etter hvert fått meg et ganske stort nettverk i inn- og utland med folk som har samme diagnose som meg. Og via bloggen har jeg også funnet flere av mine nærmeste venner. Det er litt sprøtt, egentlig :) Det er hyggelig med respons, jeg blir jo glad av det. Så egentlig er det kanskje litt egoistisk å blogge også? ;) (Informant B).

	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg tror sosiale medier er innimari viktig for folk som er syke og ikke kommer seg ut noe særlig. Jeg kjenner flere som er fullstendig husbundne, men som lever livet sitt på nett og har sosial kontakt der. Og det er jo viktig! Jeg tror det kan være med på å senke andelen som tar selvmord (raten var høy på de med min diagnose før i tida) (Informant B).
--	---

Tabell 4: Forslag til bedret virkemåte i NAV

<p>Forslag til bedret virkemåte for NAV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De må jo bli bedre til å ta folk på alvor da, jeg har vært der nede og det er ett par stk som bare flira meg opp i trynet. Og de må jo ta lege erklæringer alvorlig da (Informant A). • NAV må ha spisskompetansa, ja. Men NAV-veiledere i kommuner, særlig små, må ha større kompetanse på jus, logikk, filosofi, service, menneskekunnskap, og ikke minst pedagogikk., Og så må de være veldig god i norsk språk og i setningsanalyse. DA kan de nemlig finne ut av det aller meste! Og så ta kontakt med spisskompetansen om de fortsatt lurur (Informant D). • For min del er det ekstremt viktig med validitet og pålitelighet i veiledning. Og så må man jo forutsette at de dokumenterer det de skal.. Begge deler har de feila på bigtime overfor meg (Informant D). • Når en saksbehandler lokalt ser at regelverket eller behandlingen av brukerne er for dårlig eller ikke blir utført på en god nok måte for brukerne, må den enkelte NAV-ansatte gå til sin sjef og si ifra. Deretter må denne sjefen gå til sin sjef. Alle må si klart i fra. Hele veien. Om så må det sies ifra hele veien til Stoltenberg. Om det ikke blir endring i regelverk og/eller rutiner på en måte som gjør at den NAV-ansatte lokalt kan utføre jobb som tar hensyn til mennesket på en god måte, må den enkelte NAV-ansatte øyeblikkelig si opp jobben sin (Informant D).
--	---

- De må lære seg sitt eget regelverk! Lære seg hvordan de finner fram i det og hvordan de forstår det. Slik at de kan besvare spørsmål korrekt og sant. Burde vært enkelt å veilede brukere! Jeg tror også det er det. Derfor: Jeg tror kompetansenivået på saksbehandling og service er alt for dårlig i NAV-lokalkontora (Informant D).
- Men kanskje en koordinator-gruppe hadde gått an? Noen som man kan føle er på sin side... for det føles mest som jeg står alene i alt sammen, og det er tungt.... En slik kontakt har jeg med ergoterapeuten. Det er utrolig fint! (Informant B).
- Det jeg synes NAV kan bli bedre på er å skape trygghet hos de som oppsøker dem. Gi informasjon, fortelle hva som kommer til å skje og hvorfor. Være på klientens side, ikke på myndighetenes (Informant B).
- Kanskje de kunne opplyst sine saksbehandlere litt mer om å vise sympati/empati til sine brukere. Situasjonen min og saken min ville nok vært det samme, tross møtene. Jeg ville fortsatt ikke vært i stand til å jobbe, men det hadde kanskje vært "koseligere" å skulle gå på et møte med en saksbehandler som så MEG og ikke et sakstall eller bare en "som ikke jobber", som jeg ofte får følelsen av (Informant C).
- Kundeservice ville vært et sted å begynne. At de som jobber i NAV skulle fått samme informasjon og at når en bruker ringer inn og spør, så møter man en hyggelig person i telefonen som vet svaret på spørsmålet til brukeren. å bli mottatt med et surt "hei.." i telefonen eller bak skranken er ikke veldig innbydende og det tror jeg ikke de heller hadde syntes (Informant C).

Tabell 5: Oppfattelsen av min rolle

Oppfattelse av min rolle	<ul style="list-style-type: none">• Og du jobber i nav ?? hehe..endelig en nav ansatt som forstår da :P (Informant A).• Du er jo den aller første NAV-ansatte jeg noen gang har fått lov til å legge fram saken(e) mine for.. Fordi du er interessert ut ifra en annen vinkel: Masterstudenten. Alle andre NAV-ansatte har vært veldig avvisende (Informant D)..
---------------------------------	---

5. Diskusjon

5.1 Innledning

Jeg har i det foregående kapittelet presentert undersøkelsens funn, redusert og inndelt i 17 kategorier. Som nevnt tidligere var kategoriene ikke fastsatt på forhånd, men vokste i stedet frem naturlig på bakgrunn av de data som ble samlet inn. I dette kapittelet knytter jeg den innsamlede empirien til den teori som er blitt gjort rede for tidligere i oppgaven. I tillegg vil jeg se på empirien i forhold til bakgrunnen om NAV og sosiale medier, som ble gjort rede for i det innledende kapittelet. Også aspekter knyttet til metode vil dras inn underveis. Målet er å drøfte empirien som ble samlet inn opp mot problemstillingen min. Gjennom denne prosessen vil jeg forsøke å få svar på hva som lå bak informantenes kritikk mot NAV i sosiale medier, og samtidig gjøre rede for hvordan informantene mener NAV kan forbedre sin praksis.

5.1.1 Om kategoriseringen

Som følge av at kategoriene vokste frem underveis og ikke var bestemt på forhånd, ble kategoriseringen svært krevende. Noe av grunnen til dette var i tillegg mitt valg av kvalitativ metode. Jeg la opp til åpne og ustrukturerte intervjuer, der informanten snakket tilnærmet lik helt fritt. Unntakene var kun mine tidvise inngrep for å følge opp interessante utsagn eller for å forhindre at samtalen beveget seg bort fra problemstillingen. Som en konsekvens ble den innsamlede empirien svært mangfoldig og omfattende.

Jeg har fått fire helt ulike intervjuer, der de fire informantene tar opp helt ulike aspekter ved NAV. De fire informantene har ulik bakgrunn i NAV og de har vært under oppfølging i NAV i ulik varighet. Samtidig har de til en viss grad ulike oppfatninger av hva som førte til at de fikk et dårlig inntrykk av NAV og i neste omgang kritiserte NAV i sosiale medier. Mens noen informanter fokuserer på et bestemt område, er andre utelukkende opptatt av noe annet.

Som følge av denne variasjonen i informantenes utsagn og samtalenes retning, var det umulig å opprette kategorier som passet samtlige informanters historier. Derfor blir ikke alle informantene nevnt i samtlige kategorier. Noen informanter er samtidig mer synlige i bestemte kategorier enn andre.

Informant C er i tillegg generelt sett i mindre grad synlig i kategoriseringen. Årsaken til dette er at denne informanten kun hadde anledning til å la seg intervju via epost. I motsetning til de tre øvrige intervjuene, fikk derfor intervjuet av denne personen et mer kvantitativt preg, der jeg ikke i like stor grad kunne følge opp spennende tråder, eller gå i dybden på informantens opplevelser. Som en konsekvens har jeg ikke klart å innhente like omfattende og mangfoldige data fra denne informanten.

Selv om de fire informantene gir fire ulike historier, deler de likevel noen fellestrekk. Skjønt noen er mer eksplisitte enn andre, gir alle fire informanter uttrykk for at de opplever eller har opplevd en kamp mot NAV. I tillegg har jeg underveis bedt alle informantene fortelle noe om hvorfor de tror NAV kritiseres online og hvorfor de har valgt å kritisere NAV i sosiale medier. Jeg har også avslutningsvis bedt informantene gi meg noen forslag på hva NAV bør gjøre for å bedre sin praksis, basert på deres opplevelser.

Som følge av den kompliserte prosessen kategoriseringen var, kunne jeg med fordel ha presentert kategoriene for informantene. De kunne da igjen ha uttalt seg om i hvilken grad jeg hadde lyktes med å fange deres opplevelser gjennom reduksjonen av data. Å la informantene gi slike tilbakemeldinger kunne styrket oppgavens validitet. Likevel ble ikke dette gjort som følge av oppgavens tidsramme.

5.1.2 Om utvalget

Jeg ga også i metoddelen uttrykk for at utvalget ble mindre enn jeg ønsket. En av årsakene til dette var at det hersket stor usikkerhet rundt informantene som opprinnelig sa seg villige til å la seg intervju. Som metodens del om utvalget viser, var det flere informanter som viste sin interesse, men som av uvisse grunner forsvant underveis i prosessen. Som et følge kan jeg ha sagt meg fornøyd med innhenting av informanter for tidlig, slik at jeg ikke hadde anledning til å starte opp igjen når informantene jeg tok for gitt at ville delta meldte seg ut uten å gi beskjed på forhånd.

En annen årsak kan være at jeg i starten ikke presenterte meg på en god nok måte for å kunne vekke interessen blant de aktuelle informantene. Siden jeg i starten sa lite om meg selv og min motivasjon til å skrive oppgaven, er det mulig at en del aktuelle informanter ble skremt bort. Grunnen til dette kan være at flere har en sak eller en ytelse gående i NAV. Andre igjen har ikke nødvendigvis opplevd konflikter i møtet med NAV, men henger seg på diskusjonen ved å poste såkalte «flames» eller med andre ord provoserende innlegg med mål om å fyre opp under den

pågående diskusjonen. Det har vært vanskelig å skille mellom de to typene innlegg og jeg regner derfor med at flere henvendelser ble sendt til slike personer, uten at dette var min intensjon. Siden disse personene ikke nødvendigvis har vært i direkte kontakt med NAV, anser jeg det som sannsynlig at disse personene heller ikke har besvart min henvendelse.

Siden jeg ikke uttrykte tydelig nok at de aktuelle informantenes eventuelle sak i NAV ikke vil påvirkes av en deltakelse, må jeg i ettertid anta at flere aktuelle informanter ikke ønsket å risikere en eventuell forverring i sin sak. Jeg har derfor prøvd å benytte meg av rådene som formuleres i Kaplan og Haenlein (2010) og rapporten utarbeidet av Alsvik et.al. (2010). Jeg har derfor fokusert på å være uprofesjonell, ærlig, oppriktig og ydmyk i mine henvendelser til aktuelle informanter. Samtidig har jeg vært mer konsekvent i mitt valg av sosiale medier, og jeg fokuserte utelukkende på Facebook og blogger. I tillegg sørget jeg for å hele tiden være tilgjengelig, for å kunne møte en eventuell positiv tilbakemelding så fort som mulig. Etter jeg utarbeidet en mer fyldig mal for en forespørsel om deltakelse på intervju, fikk jeg tak i flere informanter. Likevel skjedde dette sent i prosessen, og det er derfor mulig at antallet deltakere hadde vært større om jeg hadde hatt en større tidsramme.

En annen problemstilling knyttet til utvalget er muligheten for det Alsvik et.al. (Ibid.) kaller falsk representativitet. De peker i rapporten på at det ikke er alle nordmenn som benytter seg av sosiale medier. Som et følge må jeg ta i betraktning at ikke alle brukere av NAV benytter sosiale medier. Siden jeg utelukkende undersøker hva som ligger bak kun fire brukere av sosiale medier sin kritikk mot NAV, kan jeg selvfølgelig ikke si noe om dette gjelder hele befolkningen.

Samtidig kan jeg risikere en falsk representativitet ut fra hvilke segmenter av befolkningen som benytter sosiale medier. Selv om representativitet ikke er et spørsmål når man kun har fire personer, er det verdt å kort nevne hvem en kan forvente å møte i sosiale medier. Miller (2010) skriver at kronisk syke mennesker med tilgang til internett i større grad deltar i blogger og nettforum enn den øvrige befolkningen. Jeg må derfor ta i betraktning at jeg ved å søke etter informanter i blogger og nettforum har stor mulig for å komme i kontakt med en bestemt gruppe nordmenn.

Jeg må til slutt også være klar over at ikke alle brukere av NAV får et behov for å kritisere virksomheten i sosiale medier etter deres møte med en saksbehandler. Derimot må jeg ta i betraktning at det muligens er en overvekt av personer med et svært dårlig inntrykk som uttrykker seg i sosiale medier. De personene jeg har kontaktet i sosiale medier representerer ikke

nødvendigvis brukere flest, ettersom jeg må anta at personer med positive erfaringer ikke ville ytret dette på samme måte. Jeg bygger for eksempel denne antakelsen på det faktum at jeg under hele prosessen fant kun en Facebook-gruppe som var pro-NAV, mot nærmere 25 identifiserte grupper som var kritiske til NAV.

Det er derfor viktig å understreke at formålet aldri var å undersøke en representativ del av befolkningen, ved å oppsøke dem i sosiale medier. Derimot var formålet å ta tak i et fenomen, i dette tilfellet kritikken mot NAV i sosiale medier, og finne ut hva som kan ligge bak dette fenomenet. Målet var å ta tak i noe av kritikken og analysere denne med et mål om å bedre NAVs virkemåte. Jeg kan ikke hevde å ha kartlagt bakgrunnen til all kritikk mot NAV i sosiale medier. Derimot har jeg fått god forståelse for noen personers kritiske bemerkninger mot NAV, samtidig som jeg har fått konkrete forslag for hvordan NAV kan jobbe bedre ut fra feilene som ble begått i fore konkrete tilfeller.

5.1.3 Om min rolle i prosessen

To av informantene har helt uoppfordret tatt opp min rolle i prosessen. De gir uttrykk for at samtalen vi har gjennomført har vært spesiell. For begge skyldes dette at de opplever de snakker med en NAV-ansatt som er genuint interessert i deres historie. Informant 4 påpeker også at jeg var den første NAV-ansatte som han faktisk fikk legge fram saken til. Han begrunner dette med at han ser meg i en annen rolle i tillegg:

Du er jo den aller første NAV-ansatte jeg noen gang har fått lov til å legge fram saken(e) mine for.. Fordi du er interessert ut ifra en annen vinkel: Masterstudenten. Alle andre NAV-ansatte har vært veldig avvisende (Informant 4).

Jeg har tidligere sett på Kaplan og Haenlein (2010) sine råd om å fremstå som aktiv, uprofesjonell, ydmyk, ærlig, oppriktig og interessant for å lykkes i sosiale medier. Rådene om å fremstå som ærlig og oppriktig kan være krevende, fordi det setter din rolle som NAV-ansatt under press. Historiene som kommer frem har ofte vært mer eller mindre tragiske situasjoner der feilen ofte primært skyldes systemet eller de ansatte som møtte bruker. Selv om historiene på mange måter presser mot min rolle som NAV-ansatt har jeg likevel måttet forholde meg til historien på en lyttende, interessert, ærlig og oppriktig måte. I dette tilfellet har det muligens vært til det bedre å ha en slags dobbeltrolle. På den måten kan en i større grad tre inn i rollen som interessert og ydmyk student for å unngå at rollen som NAV-ansatt skal ødelegge for relasjonen.

Likevel kan jeg ikke si at min rolle som NAV-ansatt har spilt en destruktiv rolle i interaksjonen mellom meg og informantene. Derimot har de to informantene eksplisitt påpekt at det er befriende å kunne snakke om sin situasjon med en innenfor systemet som faktisk lytter og er oppriktig interessert i deres historie.

5.1.4 Kapitlets oppbygging

Jeg vil i dette kapitlet primært drøfte funnene opp mot tre hovedpunkter: om informantenes møte med NAV og hva som lå bak deres kritiske bemerkninger, hvorfor informantene valgte å kritisere NAV i sosiale medier, samt funnenes implikasjoner for bedret praksis. I det første hovedpunktet ser jeg både på selve informantens historie som bakgrunn for kritikken, samt informantens egen generelle oppfatning av hvorfor NAV kritiseres. I det sistnevnte hovedpunktet drøfter jeg mulighet for bedret praksis på bakgrunn av brukernes forslag. Hovedpunktene er utarbeidet på bakgrunn av kategoriene som ble opprettet i det foregående kapitlet. I tillegg drar jeg frem de tre hovedpunktene for å gi leseren en helhetlig forståelse av prosessen som førte til at NAV til slutt ble kritisert online.

I presentasjonen av funn ble kategoriene presentert under følgende koder: Følelsen av å kjempe en kamp mot NAV, følelse av stigmatisering, følelse av å bli overkjørt, manglende kompetanse ved saksbehandler, skuffelse over saksbehandler, tar saken i egne hender, følelse av håpløshet, har hatt mange saksbehandlere, opplevelse av møte med saksbehandler, følelse av usikkerhet og belastning, lojalitet til systemet fremfor til brukeren, komplisert regelverk og språk, om kritikk mot NAV, årsaker til at informantene benytter sosiale medier, støtte i sosiale medier, oppfattelse av min rolle, og til slutt forslag til bedret virkemåte for NAV. De første 13 kategoriene omhandler møtet med saksbehandler og bakgrunnen for at informantene kritiserte NAV, samt deres generelle oppfatning av hvorfor NAV kritiseres. De to neste kategoriene faller innunder hovedpunktet hvorfor informantene benytter sosiale medier for å kritisere NAV. En kategori omhandler min rolle, før den siste kategorien er informantenes egne råd til en bedret virkemåte i NAV.

5.2 Om informantenes møte med NAV

5.2.1 Følelsen av å kjempe en kamp mot NAV

Skjønt det varierer i hvilken grad informantene opplevde en konkret kamp, har alle fire informanter det til felles at de i en eller flere perioder har hatt et konfliktfylt forhold til NAV. De fire personene opplever konflikten på ulike måter, og noen er mer tydelige på at de har utkjempet en kamp enn andre. Informant A og D er svært tydelige på dette, mens B og C er mer forsiktige i deres formuleringer.

Spesielt går informantenes opplevelse av en kamp mot NAV ut på en manglende vilje fra systemets side til å imøtekomme informantenes ønsker og krav. Samtidig peker informantene på manglende vilje til samarbeid, og at de ikke får mulighet til å uttale seg. Særlig informant A og D opplevde at representantene for NAV samarbeider helt til de selv anser som saken som avsluttet, uavhengig av informantens opplevelse av saken. Etter saken var avsluttet, var det umulig å oppnå fornyet samarbeid.

Järvinen (2003) påpeker hvordan velferdsinstitusjonenes klienter blir kategorisert og plassert i en kategori som saksbehandleren finner passende. Kategoriseringen bærer ofte preg av å skje på bakgrunn av institusjonens doxa, eller innlysende sannheter som ikke drøftes åpent. Samtidig påpeker hun at klientene finner denne prosessen vanskelig, fordi de har problemer med å bli håndtert som en «sak». Ut fra den tidligere definerte arbeidslinjen samt den innsamlede empirien er det for eksempel tydelig at tre av informantene hadde utfordringer knyttet til denne kategoriseringsprosessen.

De tre informantene A, B og C opplevde å bli presset inn i kategorien «arbeidsfør», selv om de selv ikke sa seg enig i dette. Kategoriseringen kan forstås ut fra NAVs overordnede målsetning at så mange som mulig skal ut i arbeid, samt målet å forhindre brukere på såkalte passive stønader. Informantenes utfordringer kom av at de selv ikke opplevde at de passet inn under denne kategorien på grunn av deres helsemessige utfordringer.

Informant A opplevde for eksempel en kamp med NAV som følge av et langt løp i systemet uten at noen hadde kommet frem til en løsning. Som følge av konflikten lever hun per dags dato uten noen ytelse fra NAV, fordi NAV ikke regner henne som syk. Hun har på sin side vært i kontakt med ledende spesialister og hennes egen fastlege, som bekrefter hennes arbeidsuførhet. Hun opplever at NAV ikke aksepterer henne som syk, men i stedet presser på at hun må melde seg som arbeidssøker. For eksempel er hun blitt krevd å registrere seg som reell arbeidssøker for å ha rett på noen ytelser til livsopphold. Siden hun er syk forteller hun at det er helt umulig for henne å jobbe, og hun opplever det som urettferdig at NAV ikke tar hensyn til den dokumentasjonen som leveres inn av lege og spesialister.

Informanten er klar på at hun ønsker hjelp, men denne prosessen virker til å ha blitt satt på vent. Dette kan muligens forklares med at bruker og saksbehandler ikke har nådd konsensus på brukers problem. For NAV er kategoriseringen viktig fordi brukerens problem blir omformet på en måte som gjør at det passer inn i systemet, og at NAV får muligheten til å iverksette de rette tiltakene (Järvinen, 2003). Fordi de to partene ikke har klart å bli enige om hvilken kategori brukeren hører inn under, har det heller ikke skjedd noen progresjon i saken.

Informant B forteller at hun på flere måter er kommet i mål, fordi hun per i dag er innvilget varig ufør. Hennes kamp med NAV foregikk derfor primært i to tidligere perioder. Hun fokuserer spesielt på en periode der hun nylig var blitt syk, og derfor skulle prøves ut i forhold til arbeid. Hun opplevde i denne situasjonen som at NAV hadde et stort ønske om å få henne ut i arbeid, mens hun selv opplevde å bli sykere og sykere. Selv om det var uaktuelt for henne å jobbe på den tiden, forteller hun at NAV presset på for å få henne ut i jobb, muligens kun for å tilfredsstille måltall. Hun illustrerer dette slik:

Det var snodig å komme på møte og høre «kan du ikke jobbe litt da? Bare 5%?» Da følte jeg det handlet mest om at politikerne hadde meldt inn slike ønsker...for å pynte på statistikken. Det passet liksom ikke helt inn i min situasjon, for å si det sånn...:) (Informant B).

Også informant C opplever møtene med NAV som krevende. Hun opplever en konflikt med NAV fordi hun ikke blir trodd på i forhold til sin situasjon. Mens saksbehandleren ønsker å betrakte henne som arbeidsfør, opplever hun selv å ikke være i stand til å jobbe. Hun opplever derfor å bli sett ned på, fordi hun bryter med institusjonens norm om arbeid som et gode og en nødvendighet.

I samtlige tilfeller opplever informantene det som vanskelig å bli akseptert som arbeidsufør. De stiller seg kritisk til hvordan saksbehandler presser på i forhold til arbeid, når informantene selv er helt klar på sine begrensninger. Utsagnene illustrerer også utøvelsen av makt i relasjonen mellom saksbehandler og bruker, ettersom informantene opplever at NAV forsøker å presse sin forståelse av brukerens beste over dem.

Deres erfaringer må ses i sammenheng med NAV sine mål om flere i arbeid og færre på passive stønader, som for eksempel uførepensjon. Samtidig synliggjør informantenes opplevelser hvordan arbeidslinja utøves i praksis. I alle tre tilfellene merker brukerne hvordan NAV sikter mot at alle muligheter skal prøves ut før en eventuell passiv ytelse vurderes. I et tilfelle har informanten gått gjennom dette løpet i 11 år uten at en uførestønad er blitt innvilget. Utsagnene kan også tyde på at

målet om å jobbe arbeidsrettet i de tre tilfellene har gått på bekostning av idealet om brukermedvirkning. De tre informantene føler seg lite inkludert i prosessen, og blir ikke hørt. I stedet opplever de forventningen om arbeid som et press som ikke stemmer overens med deres helsemessige situasjon.

Jeg har tidligere vist til hvordan informantene A, B og C har opplevd å bli kategorisert. Det interessante er her at informantene er uenige i denne kategoriseringsprosessen, og kjemper for å bli plassert i en kategori som passer deres situasjon bedre. Alle de tre informantene blir eller ble regnet som arbeidssøkere av sine saksbehandlere, noe som kan knyttes til idealet om at så mange hender som mulig skal ut i arbeid. Informantene kjemper mot å bli plassert i denne kategorien, fordi de mener de ikke er i stand til å jobbe slik deres helsemessige situasjon ser ut.

Samtidig ser vi at de tre første informantene opplever å bli fulgt opp av deres saksbehandler ut fra hva saksbehandleren definerer som brukers beste. Jeg knytter dette opp mot Foucault sitt begrep pastoralmakt, som Järvinen (2005) benytter om prosessen der representanten for velferdsstaten følger bruker opp i forhold til det som i etatens øyne anses som å være brukers beste. Informantene strider mot denne formen for maktutøvelse, og de føler seg misforstått.

Informant D opplevde også en regelrett kamp mot NAV som følge av at han fikk feil informasjon i forbindelse med en dagpengesak. Han søkte ekspertise av en saksbehandler i NAV på telefon, men opplevde at informasjonen som ble gitt var feil. Han forklarer at han etter denne hendelsen ikke lenger kan stole på NAV. Det han oppfatter som mest problematisk var likevel perioden etter at dagpengene ble stoppet. Mens han forventet at NAV skulle innrømme feil i denne situasjonen, opplevde han i stedet mangelfull vilje til å undersøke om hendelsen fant sted og hvem som eventuelt var skyldig i at informanten fikk feil informasjon. I stedet for en innrømmelse, opplevde han å uten forvarsel bli konfrontert med en jurist som påstod at det ikke ville tjene noen ting å fortsette kampen mot NAV. Til slutt forteller han at han ble syk av saken, og at han ble tvunget til å gi opp med uforrettet sak.

5.2.2 Følelse av stigmatisering

To av informantene opplever å bli stigmatisert i møtet med saksbehandler. Informant C opplever å bli dømt av saksbehandleren fordi hun ikke er i arbeid. Hun føler seg sett ned på av saksbehandleren, og beskriver noen av møtene som avhør der hun må forsvare det at hun ikke klarer å jobbe. Utsagnet peker på arbeidslinja som en ledende diskurs, som preger møtet mellom bruker og saksbehandler. Som følge av at hun på tross av saksbehandlerens anbefalinger ikke er i

stand til å jobbe, opplever hun å bli stigmatisert. Hun føler hun blir påført en miskrediterende egenskap fordi hennes oppfatning ikke stemmer overens med idealet om å jobbe. Samtidig som hun selv føler seg stigmatisert, beskriver hun i tillegg utøvd stigma i form av saksbehandlerens avhør og nedlatende tone.

Jeg trekker her også paralleller til Bourdieus teori om symbolsk makt og symbolsk vold. I kraft av sin rolle som ansatt i NAV innehar saksbehandleren en såkalt privilegert posisjon. Saksbehandleren utøver symbolsk vold overfor sin bruker idet vedkommende tydelig viser sin misnøye med at brukeren hevder at hun ikke kan jobbe. Selv om saksbehandleren ikke nødvendigvis uttrykker eksplisitt at det er galt av brukeren å ikke strekke seg mot en jobb, tyder opplevelsen av å være i avhør på at saksbehandleren gjennom holdning og nedlatende tone gjør det tydelig for brukeren at hun må finne seg i å jobbe.

5.2.3 Følelse av å bli overkjørt

Tre av informantene forteller at de ikke når frem med sine ønsker og krav, og at de føler seg overkjørte av saksbehandlerne. Informant A forteller at hun flere ganger har bedt om å få et møte med en saksbehandler for å kunne bevise at hun er syk og bør vurderes i forhold til en tilsvarende ytelse. I stedet får hun beskjed om at hun må registrere seg som arbeidssøker, og at hun da kan få en arbeidsrettet samtale i stedet. Hun føler selv at dette ikke samsvarer med hennes helsemessige situasjon, men går likevel med på tiltak og behandling for å tilfredsstille systemet.

Järvinen (2003) viser også til at klientens problem kun oppfattes som et problem av institusjonen så lenge det faller inn under byråkratiets forhåndsdefinerte forståelse av problem. Informant A opplever nettopp at hun ikke når frem i NAV fordi saksbehandlerne ikke anerkjenner sykdommen hennes som et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere arbeidsuførhet. Derfor regner de henne som arbeidssøker. Konflikten forverres ytterligere fordi hun opplever at NAV ikke lenger er lydhør for hennes argumenter. Hun har blant annet bedt om et møte der fastlege også deltar, for å hevde sin rett til å plasseres i kategorien «ufør». I stedet står NAV på sitt valg, og nekter å tilby en samtale med de nevnte parter til stede.

Informant B peker derimot på det unødvendig lange løpet en person må gjennom for å kunne få innvilget uførepensjon, selv om det er helt tydelig fra starten av at uførepensjon er det eneste alternativet. Hun beskriver prosessen som en urettferdig og dårlig måte å behandle mennesker i en dårlig situasjon på. Prosessen fremstår også som unødvendig lang og komplisert, og hun adresserer problemet til overordnede målsetninger og retningslinjer som ikke nødvendigvis

samsvarer med den enkelte saken. Hennes opplevelse kan ses i sammenheng med arbeidslinjen, og et fokus på å forsøke å unngå passive ytelser som uførepensjon i så stor grad som mulig.

Utsagnene illustrer også de ulike rollene partene spiller i løpet av denne prosessen. Järvinen (2003) peker på hvordan «saken» er en rekke karakteristika som personen må prøve å utvise for å kvalifisere seg til ytelsen vedkommende ønsker. Brukerne vil derfor i så grad som mulig fokusere på noen bestemte områder for å hevde sin rett på en bestemt ytelse. Problemet deres oppstår derimot når NAV ikke godkjenner de karakteristika de fremviser (som erklæring på fibromyalgi) som tilstrekkelig for å bli kvalifisert til en ytelse.

Jeg har i innledningen gjort rede for brukermedvirkning som et viktig ideal i NAV. Historiene som presenteres i denne kategoriene tyder likevel på at informantene føler seg ignorert heller enn inkludert i forhold til deres sak i NAV. De tre informantene A, B og C opplever at deres egne synspunkter og interesser ikke tas hensyn til i samarbeidet mellom dem og saksbehandler. Som følge av informantenes utsagn kan det virke som om deres opplevelser av møtet med systemet ikke samsvarer med idealet om brukermedvirkning.

5.2.4 Manglende kompetanse ved saksbehandler

På bakgrunn av Giddens (2006) og betydningen av sosiale roller har jeg pekt på hvordan saksbehandleren i NAV møter spesielle forventninger i kraft av sin rolle. Jeg har også vist til dette i forbindelse med asymmetrien i dialog mellom ekspert og klient. Saksbehandleren forventes i kraft av sin ekspertrolle å inneha en viss kompetanse på regelverk og lovverk på de feltene der saksbehandlerne skal inneha sin ekspertise.

Likevel viser Lislrud (2010) til at flere ansatte opplever å ikke ha fått tilstrekkelig opplæring til å kunne veilede på bredden av NAV sitt tjenestetilbud. Særlig gjelder dette de ansatte i mottaket på lokalkontorene, som forventes å kunne veilede på hele spekteret av ytelsene NAV tilbyr. Som konsekvens mener Lislrud at de ansatte ikke hadde tilstrekkelig kompetanse på de områdene de skulle veilede i.

Informant D oppsøkte ekspertise da han hadde behov for hjelp i forhold til sin dagpengesak. Fordi han oppsøkte saksbehandlere i mottaket, forventet han å få korrekt svar på sitt spørsmål om regelverket for dagpenger og arbeid. I stedet opplevde han å få feil informasjon. Han påpeker at de ansatte ved hans lokale NAV-kontor manglet kompetanse på regelverket på det området han trengte hjelp, samtidig som de ikke hadde god nok kjennskap til hvor de kunne finne frem til det

aktuelle regelverket. Problemet hans var at han måtte stole på den informasjonen han fikk fra de ansatte, ettersom han på det tidspunktet ikke på egen hånd klarte å forstå regelverket.

Samtidig reagerer han på de ansattes manglende vilje til å dobbeltsjekke informasjon før han får denne. I kraft av sin posisjon som ekspert på regelverket knyttet til NAV sine ytelser, forventes saksbehandleren å være kjent med den aktuelle regelverket. Om vedkommende ikke har tilstrekkelig kjennskap til regelverket, forventes det at personen er åpen om dette i stedet for å fortelle det vedkommende tror stemmer.

For det tredje opplevde informanten at saksbehandleren han snakket med ikke fulgte virksomhetens rutiner for kontakt med brukere. Samtalen som var gjennomført ble ikke loggført, og som konsekvens var det ikke mulig å finne ut hvem som hadde gitt informanten feil informasjon. Informant D opplevde derfor i ettertid at han ble den skadelidende som følge av at den ansatte han var i kontakt med ga ham feil informasjon og ikke fulgte NAV sine rutiner.

Informant A understreker i tillegg at det er mange ansatte i NAV som ikke vet hva fibromyalgi er. Dette forholdet har betydning for hennes sak, fordi hennes problem ikke er definert som et problem av saksbehandleren hun må forholde seg til. Fordi hennes sykdom ikke aksepteres av saksbehandleren som et problem, får hun heller ikke gehør for sin påstand om arbeidsuførhet. I stedet opplever hun å bli sanksjonert. Ettersom hun bryter med normen som tilsier at arbeid er en nødvendighet, blir hun sanksjonert av saksbehandler ved at hun holdes uten ytelser frem til at hun registrerer seg som arbeidssøker.

5.2.5 Skuffelse over saksbehandler

Under samtalene kom det frem at alle informantene på en eller annen måte uttrykte skuffelse overfor sin eller sine saksbehandlere. Mens informant C ikke er representert i denne kategorien, har jeg tidligere vist til hvordan hun har følt seg misforstått og ignorert av hennes saksbehandler. Informant D peker i større grad på hvordan de ansatte han møtte på hans lokale NAV-kontor beskyttet seg selv i stedet for å hjelpe ham. Han beskriver at han hadde en forventning om at saksbehandlerne skulle rette opp det som ble gjort galt, men i stedet for at de jobbet sammen med ham opplevde han i stedet at de beskyttet sine egne.

De to siste informantene opplever derimot forvirring knyttet til saksbehandlerens rolle. Som følge av deres lange løp i NAV-systemet uttrykker begge informantene at de er usikre på hva saksbehandlerens rolle egentlig er og hvor hans lojalitet ligger. Informant A forteller at hun ikke

lenger vet hva saksbehandleren skal hjelpe henne med. Noe av grunnen til dette er at hun føler saksbehandleren ikke er der for henne, og ikke er interessert i å høre hennes historie. I stedet presser saksbehandleren henne i forhold til å komme ut i arbeid, når hun selv er åpen på at hun ikke er klar for dette. Informant B uttrykker i tillegg forvirringen på denne måten:

Det er vel meningen at fastlegen skal være på min side, og NAV.. jeg vet ikke.. hva er det egentlig som er deres formål? Altså, det må være vanskelig å være dem... er de på klientens side og på myndighetenes samtidig? Ikke helt enkelt (Informant B).

Hun uttrykker videre at det hun savner mest er å ha en person hun kan forholde seg til. Hun bruker koordinator som en beskrivende begrep, som en person som kan hjelpe henne gjennom hennes vei i systemet. Hun forteller videre at hun opplevde det som vanskelig at hun ikke fikk hjelp til akkurat det hun behøvde hjelp til, som hjelp med søknader, veiledning i forhold til gangen i en saksbehandlingsprosess, og hjelp i forhold til hvilke ytelser hun kunne hatt rett til. I tillegg beskriver hun ønsket om å ha en fast person i systemet, som hun kan få et personlig forhold til. Hun ønsker å ha en saksbehandler som hun kan bli kjent med og som derfor også kjenner hennes sak. På denne måten forteller hun at hun ikke ville følt seg som nok et nummer i køen.

Utfordringen her er at informantenes forventninger om at saksbehandleren skal være på deres side står mer eller mindre i motsetning til forventningene den samme personen møter fra arbeidsgiver. Lipsky (1980) påpeker hvordan bakkebyråkrater, eller i dette tilfellet ansatte i NAV, dras mellom to forventninger. På den ene siden forventes de NAV-ansatte av deres brukere å handle i deres interesse. Denne forventningen understrekes også av Fos Yrkesetiske Grunnlagsdokument (2002), der det understrekes at den svake parten skal ivaretas. På den andre siden forventer arbeidsgiveren NAV såvel som politikere at systemets representanter på bakken skal handle i forhold til sentrale målsetninger (Lipsky 1980). De motstridende forventningene kan skape forvirring blant både brukere og saksbehandlere, ettersom det blir uklart hvem sine interesser bakkebyråkraten skal forsvare.

Samtidig ønsker særlig informant B en person i NAV hun kan bli kjent med og knytte et forhold til. Hun føler seg som kun et nummer i køen, ettersom hennes saksbehandlere i dag er fremmede som ikke har noe kjennskap til hvem hun er. Järvinen (2003) påpeker at klienter finner det vanskelig å bli «håndtert» i systemet, og at de opplever det som problematisk å ta på seg en identitet som en «sak» i møtet med institusjonen.

Informanten ønsker derfor en konkret kontaktperson som hun kan bli kjent med. Utfordringen ligger i at hennes ønske strider med byråkratiets ideal om de-personifisering (Lipsky, 1980). Mens byråkratiet optimalt sett skal være fri for personlige relasjoner, viser dette seg å være vanskelig i bakkebyråkratiene som NAV. Bakgrunnen for dette er at saksbehandleren mottar mye sensitiv informasjon fra brukeren, samtidig som brukers selvfølelse og helhetlige situasjon påvirkes som følge av saksbehandlerens beslutninger (Ibid.).

5.2.6 Tar saken i egne hender

To av informantene oppgir at de er blitt nødt til å ta saken i egne hender i løpet av prosessen. I det første tilfellet opplevde informant D at han måtte finne informasjon selv fordi han ikke lenger kunne stole på at informasjonen han fikk av de ansatte i NAV stemte. Det gjelder forøvrig ikke bare dagpenger, men også øvrige aktuelle ytelser. Som en konsekvens forteller han selv at han har lært seg regelverket i detalj for å unngå en liknende situasjon fremover.

Informant B opplevde også at hun måtte ta saken i egne hender fordi hun ikke fikk den hjelpen hun behøvde. Spesielt pekte hun på at hun ikke fikk hjelp til hvor en skal henvende seg for å kreve bestemte ytelser, samtidig som hun ikke fikk hjelp til å fylle ut søknadsskjemaer, men måtte holde styr på dette selv. I tillegg etterlyser hun hjelp i forhold til andre rettigheter hun kan ha. Hun peker på at hun aldri har fått hjelp til å finne informasjon om relevante ytelser, og hun har derfor måtte finne ut dette selv.

Samtidig etterlyser hun en koordinator, som kunne hjelpe til på dette området. Hun henviste meg i den anledning til Gjerpe (2012) sin artikkel i Dagbladet om NAVigatør for å beskrive det behovet hun selv hadde for å få hjelp til å navigere seg rundt i NAV-systemet og andre relevante rettigheter hun kunne ha som kronisk syk. Hennes kommentar kan reflektere et fortsatt behov ved de lokale NAV-kontorene for å møte brukeren på en helhetlig måte.

5.2.7 Følelse av håpløshet

Järvinen (2003) beskriver utfordringen brukere møter i forhold til å ta på seg identiteten som en «sak» i møtet med NAV. Hun viser til hvordan en sak i sin egentlige betydning anses som en rekke karakteristika som er atskilt fra individet. I NAV er i stedet saken en rekke karakteristika som bruker må prøve å fremvise for å kunne kvalifisere seg til en ytelse. Samtidig er det klare paralleller til den dramaturgiske tilnærmingen, ettersom brukeren må fokusere på å fremvise bestemte sider i møtet med saksbehandleren for å kunne ha rett på bestemte ytelser.

Tre av informantene gir uttrykk for at de underveis i prosessen har kjent en følelse av håpløshet, der de ikke når frem med sin sak. Selv om de beskriver tre vidt forskjellige saker, er det likevel noen likhetstrekk mellom informantene. Informant A beskriver fortvilelsen hun opplever som følge av at hun ikke opplever å bli hørt av hennes saksbehandler. På tross av at hun forsøker å skaffe de rette karakteristika, her i form av erklæringer fra spesialister og leger, opplever hun likevel ikke å bli trodd i forhold til sin sak. Som en konsekvens kreves hun fortsatt å registrere seg som arbeidssøker, selv om hun forsøker å vinne frem med at dette ikke er en mulighet for henne. Hun forteller også at det viktigste for henne ikke nødvendigvis er å få en trygd, men i stedet å bli trodd når hun forteller at hun ikke er i stand til å søke på arbeid.

Informant D beskriver følelsen han satt igjen med når han begynte å innse at han ikke ville nå frem i sin kamp mot systemet. Han forteller hvordan han ikke hadde mulighet til å nå frem med sin klage, fordi ingen kunne si hvem som hadde gitt ham feil informasjon, samtidig som det ikke var loggført noe sted at samtalen han hadde med en ansatt i NAV hadde funnet sted. Det fantes derfor ingen dokumentasjon på at han faktisk hadde blitt informert feil, og som konsekvens fikk han vite at han verken fikk medhold i klage, eller medhold i krav om erstatning. Han forteller videre at han deretter sto igjen med kun tre valg, der han til slutt valgte å gi opp av hensyn til familien.

Utsagnene illustrerer hvordan informantene opplever at en sak stopper opp, på tross av at de forsøker hardt å motvirke dette. Informant A og D er klare på at de gjorde alt som sto i sin makt for å vinne kampen deres mot NAV. I begge tilfellene virker det som om det til slutt ikke sto om ytelsen, men å få erkjent at A ikke kan jobbe, og at det faktisk var overveiende sannsynlig at informant D hadde fått feil informasjon. Likevel tapte begge denne kampen og opplevde derfor fortvilelse, ettersom de anser det som umulig å nå frem med sin sak.

5.2.8 Har hatt mange saksbehandlere

Det er de to informantene som har vært lengst i kontakt med NAV som tar opp dette problemet. Verken informant A eller informant B hadde noen oversikt over hvor mange saksbehandlere de hadde hatt totalt. Ingen av dem var sikre på hvem de hadde som saksbehandler per i dag. Informant A trodde hun hadde tre saksbehandlere per dags dato, mens informant B forteller at hun aldri helt har hatt oversikten over hennes saksbehandler. Hun gir også uttrykk ved tidligere anledninger at hun så klart ville foretrukket personlige kontakter, slik at hun i større grad hadde visst hvem hun skal forholde seg til på kontoret. Hun viser imidlertid stor forståelse for at saksbehandlere slutter og skiftes ut.

Som informant også ved en tidligere anledning har fortalt, føler hun seg kun som et «nummer i køen» fordi hun ikke får knyttet personlige forhold til saksbehandleren. Hun anser dette som krevende, fordi hun må dele personlig informasjon til fremmede. I stedet ønsker hun en kontaktperson som hun kan bli kjent med. Jeg har også vist til hvordan hennes ønske står i motsetning til ønske om de-personifisering innenfor byråkratiet. Det er likevel klart at den personlige arten av informasjon som må formidles tilsier at en bør unngå at brukeren behandles på en byråkratisk måte, slik informanten her gitt uttrykk for (Lipsky 1980).

5.2.9 Opplevelse av møtet med saksbehandler.

Selv om positive hendelser forekommer, peker alle de fire informantene på at de har følt seg dårlig behandlet av minst en av deres saksbehandlere. Særlig informant C peker på smerten hun opplever når hun må dele sensitive opplysninger med en person som ikke vier henne interesse i retur, og som heller ikke arbeider for å forstå hennes situasjon. Hun viser til hvor vanskelig det er for henne å dele intim informasjon med fremmede, og opplever det som tungt å ikke bli hørt på. Samtidig opplever hun at saksbehandleren ikke riktig forstår henne og hennes problemstilling.

Disse opplevelsene står i kontrast til det ansvaret Lipsky (1980) peker på at bakkebyråkratene har overfor sine brukere. Han peker på at saksbehandleren på tross av byråkratiets ideal om de-personifisering ikke har anledning til å jobbe for de-personifisering i bakkebyråkratiene. Fordi saksbehandleren i NAV har en så stor grad av nærhet til sine brukere, mottar vedkommende også store mengder svært sensitiv informasjon. Det er derfor av avgjørende betydning at saksbehandleren er i stand til å møte brukeren på en god måte, og unngår å kategorisere, dømme og behandle personen på en «byråkratisk måte» (Ibid.).

Jeg har tidligere vist til dilemmaet knyttet til hvor den ansatte i NAV sin lojalitet skal ligge. Informant D opplevde at hans kontakt med NAV viste tegn til en progresjon i hans sak, og han forteller at han til en viss grad hadde støtte fra hans lokale NAV-kontor. Likevel endret dette seg dramatisk da sentrale myndigheter konkluderte med at saken var avsluttet. Han forteller videre at også lederen ved det lokale NAV-kontoret ble ferdig med saken i det øyeblikket, og at det deretter var umulig for ham å oppnå fornyet samarbeid. Han opplever det som krenkende at han først følte støtte i lederen ved lokalkontoret, men at denne støtten forsvant så fort uttalelsen kom fra en høyere instans. Samtidig viser hendelsen at de ansatte på kontoret opplevde at deres lojalitet lå til NAV da hans sak ble avvist.

Det som informant B fremhever er at hun etter 13 år med oppfølging fra NAV opplever det som tilfeldig hvordan hennes sak gikk, avhengig av om hun er heldig med tildeling av saksbehandler eller ikke. Hun peker blant annet på hvordan enkeltpersoner har hjulpet henne enormt, mens hun andre ganger ikke har nådd frem med sin sak. Hun opplever denne usikkerheten som skremmende.

Utsagnet til informant B står også i kontrast til de byråkratiske idealer om en standardisert og stabil saksbehandlingsprosess. Fordi NAV i stor grad gir mulighet til skjønn ved den enkelte saksbehandler, illustrerer hennes utsagn hvordan hennes mulighet til å nå frem med sin sak avhenger om hun treffer en «snill» saksbehandler eller ikke. Dersom det er tilfellet at tilfeldigheter råder i brukernes sak, vil det være trussel for brukerens rettssikkerhet.

5.2.10 Følelse av usikkerhet og belastning

Selv om bare tre av informantene er synlige i denne kategorien, har samtlige på en eller annen måte gitt uttrykk for at perioden de var eller er i kontakt med NAV er eller har vært belastende på et eller flere tidspunkt.

Informant B peker på at hun har opplevd oppfølgingen av NAV som belastende. For det første forteller hun at perioden der hun var innvilget en bestemt ytelse bød på mye usikkerhet. Grunnen til dette var at hun hele tiden måtte fornye søknadene, samtidig som NAV brukte lang tid på å behandle søknadene. Hun fikk derfor ofte svar sent, og fikk lite informasjon om hvordan saken lå an underveis. Hun opplevde den påfølgende økonomiske usikkerheten som slitsom, og hun forteller at usikkerheten medførte en vond spiral, der hun oppgir at sykdomsbildet forverret seg.

Hun forteller også hvordan hun føler det belastende å måtte være kun et nummer i køen på NAV, i stedet å ha en person å knytte seg til. Hun knytter belastningen til den personlige informasjonen hun må dele med fremmede i løpet av denne prosessen. Særlig uttrykker hun anger som følge av at hun i starten delte svært mye informasjon som hun i ettertid ikke er komfortabel med at ligger i hennes saksmappe. Hun uttrykker misnøye med at svært sensitiv informasjon ligger i hennes saksmappe, uten at hun har noen anelse om hvem som har tilgang til mappen. Samtidig beskriver hun hver søknadsprosess som krevende, fordi hun hele tiden må rippe opp i hennes sykdom.

Informant C fremhever på sin side belastningen knyttet til å ha en usynlig sykdom. Hun har før beskrevet hvordan hun opplever å være i avhør når hun møter saksbehandleren, og hun forteller at hun ofte ønsket at hun hadde en synlig sykdom, slik at hun kunne blitt forstått. I stedet for forståelse, føler hun seg behandlet på en nedlatende måte.

Som tidligere illustrert viser utsagnene hvordan saksbehandlerne har et særlig ansvar overfor sine brukere, som følger av den nærheten de to partene har til hverandre. Lipsky (1980, s. 9) viser til hvordan bakkebyråkратиene kjennetegnes av at brukerens situasjon forandrer seg som et resultat av beslutningen saksbehandleren foretar. Som følge av dette og saksbehandlerens innsikt i brukerens situasjon, har saksbehandleren et særlig ansvar for å hjelpe brukeren gjennom de prosessene som kan oppleves som belastende.

5.2.11 Lojalitet til systemet heller enn til brukeren

I denne kategorien er kun informant D fremtredende, ettersom han er den informanten som i størst grad opplevde at hans kontakter i NAV jobbet for systemet i stedet for å hjelpe ham. Han illustrerer dette blant annet ved å vise til hvordan han hadde støtte ved lokalkontorets leder, frem til han fikk beskjed av fylkeskontoret at saken var ferdig. I tillegg opplevde han det som urettferdig at NAV uten varsel brakte med seg en jurist for å formidle at NAV ikke hadde ønske om å undersøke denne saken nærmere. Han peker også på hvordan alle vedtaksbrevene han har mottatt er signert med to navn. Han forklarer dette som at saksbehandlerne ikke ønsker å stå til ansvar for en avgjørelse alene, men i stedet dekker opp for hverandre.

Også her understreker utsagnene de motstridende forventningene mellom bruker og arbeidsgiver. Lederen som informant D var i kontakt med ble tydelig dratt mellom brukerens forventningen om støtte i saken og vedkommendes overordnede i NAV, som ønsket å legge saken død. Da uttalelsen kom, valgte lederen for NAV-kontoret å være lydige overfor denne og trakk dermed også sin støtte til brukerens historie. Informanten på sin side forteller at beslutningen førte til at han knakk sammen og ble syk.

5.2.12 Komplisert regelverk og språk

Jeg har tidligere vist til hvordan bruk av språk og graden av symmetri mellom bruker og saksbehandler henger tett sammen. Samtidig har jeg vist til kritikken mot språket som benyttes av NAV i den skriftlige kommunikasjonen med bruker. Det er to informanter som peker på utfordringer knyttet til komplisert regelverk og språk. Informant D forteller at verken han eller hans daværende kontakt på kontoret forsto vedtaksbrevene han fikk tilsendt. Særlig urovekkende

mener han det er at en vikarierende leder ved et lokalt kontor ikke forstår vedtaksbrevene som NAV sendte ut.

Samtidig viser han til at det samme skjedde da han ved en annen anledning kontaktet NAV i forbindelse med en sak. Han henvendte seg til NAV angående flere spørsmål om en sak som han ikke hadde klart å finne svar på NAV sine hjemmesider. Han fikk omsider skriftlig svar fra NAV, men brevet han fikk tilsendt beskrives som uforståelig. For det første forsto han ikke språket, og for det andre viste det seg at informasjonen som ble gitt i brevet var feil.

Informant B peker derimot på regelverket og søknadsprosessen som komplisert, og hun etterlyser derfor hjelp med søknader og til å avklare hennes rettigheter. Hun sliter med å finne ut dette på egen hånd, men opplever manglende vilje ved lokalkontoret til å hjelpe henne med hennes sak. Hun forteller videre at hun tror at det finnes et stort underforbruk av ytelser fra NAV sett opp mot det faktiske behovet. Grunnen til dette er at hun kjenner flere personer som er syke og som ville hatt visse rettigheter, som unngår å oppsøke NAV fordi de opplever hele prosessen som krevende.

I informant D sitt tilfelle fremstår prosessen som unødvendig vanskelig som følge av bruk av komplisert språk i svarbrev og vedtak. Problemet informanten opplevde strider også med NAV sin vedtatte språkpolicy. Policyen slår fast at all skriftlig kommunikasjon skal bygge på prinsippene om klarspråk, og at tekstene derfor «skal skrives på et korrekt, klart og brukerrettet språk som alle kan forstå» (2010, s.1). Kommunikasjonen skal også være brukerstyrt, med andre ord skal hensynet til brukeren styre språklige valg. Selv om jeg anser vedtaket om å arbeide med språket utad som et fremskritt, viser informantens historie at NAV fortsatt har en vei å gå på dette området.

Selv om det er klart at veien til NAV sine ytelser er brolagt med regler og forskrifter, illustrerer informant B sine utsagn at NAV har en vei å gå når det kommer til å gjøre regelverket forståelig og derfor tilgjengelig for de personene som har rett til eller krav på ytelsene. Selv om NAV sin språkpolicy kun omhandler skriftlige tekster som vedtaksbrev og svarbrev, kan retningslinjene med fordel implementeres i en strategi for å gjøre regelverket mer forståelig for brukerne. En slik strategi kunne begrunnes ut fra policyens mål om å hindre rettighetstap: «Det [språket] skal ikke være en barriere som forårsaker misforståelser og i verste fall fører til at mennesker ikke får brukt rettighetene sine (NAV 2010, s. 1)»

5.3 Om kritikk mot NAV

Informantenes generelle oppfatning av hvorfor NAV kritiseres i sosiale medier henger i stor grad sammen med de erfaringene de selv har hatt med systemet. Som konsekvens gir de fire informantene ulike forklaringer på hvorfor de tror NAV kritiseres. Informant A mener eksempelvis at NAV kritiseres fordi de overkjører deres brukere, og fordi brukerne ikke blir trodd. En ser her en tett sammenheng til hennes egen sak.

Tre informanter peker på det som de kaller for rot og usikkerhet. Informant B peker blant annet på at hun opplever mye rot og liten oversikt. Informant C uttrykker frustrasjon over søknader som er forsvunnet underveis. Informant B ser også at folk blir frustrerte over systemet, selv om kritikken noen ganger kan bli usaklig. Hun gir også uttrykk for at noe av kritikken fra hennes side har kommet av et behov for å få ut ren frustrasjon, der hun i ettertid ble overrasket over teksten hun publiserte på bloggen sin.

Informant D viser til at NAV forvalter en rekke ytelser som kjennetegnes av kompliserte regelverk og forskrifter. Han forteller også at det kompliserte regelverket gjør at de ansatte ikke har kompetanse på samtlige områder. Derfor mener han de ansatte må bli bedre til å kvalitetssikre at svaret en gir ut er rett heller enn å svare det en tror er riktig:

[Nav kritiseres] På grunn av et særdeles lappete sammensatt sammensurium av lovverk og forskrifter. Og på grunn av manglende kompetanse hos ansatte, og manglende vilje til å bli sikker på at man har riktig svar (Informant D).

Også informant C uttrykker frustrasjon over det kompliserte regelverket, som har ført til at hun ikke får svar på det hun lurer på. Hun opplever det som vanskelig for brukeren å forholde seg til det kompliserte regelverket, samtidig som hun blir sliten av å ringe inn og bli henvist. Hun beskriver prosessen på denne måten: «*Om man ringer inn og lurer på noe så blir man henvist hit og dit, fordi ingen vet svaret på spørsmålet ditt*». Utsagnet er også i samsvar med informant D sin opplevelse av at bredden og kompleksiteten i ytelsene NAV forvalter medfører at saksbehandlere han er i kontakt med ikke har tilstrekkelig kompetanse på det han lurer på.

I tillegg beskriver informant B plutselige men likevel omfattende endringer som et kritikkverdige moment. Hun beskriver prosessen der hun uten å være klar over det på forhånd ble overført fra en tidsbegrenset uførepensjon til Arbeidsavklaringspenger. Det hun fremhever som kritikkverdige, er måten hun plutselig ble overført på, uten at hun på forhånd visste hvordan situasjonen hennes ville

påvirkes. Blant annet ble tjenestepensjonsordninger og forsikringsutbetalinger stoppet, uten at hun var klar over at dette ville skje på forhånd. Hun mener derfor at hendelsen gjorde henne mer syk.

Hennes erfaringer viser et behov for å gjennomføre eventuelle endringer mer skånsomt enn slik informanten opplevde dette. Av hensyn til de brukere som ble påvirket, vil god informasjon og veiledning være av sentral betydning. Selv om ikke bruker eksplisitt går inn på temaet, mener jeg hun implisitt viser til at overgangen hadde gått mer skånsomt for seg om hun visste om endringen og dens konsekvenser på forhånd. Selv om endringen uansett ville medføre konsekvenser, vil jeg ut fra informantens utsagn påstå at situasjonen kunne se annerledes ut om hun ble tilstrekkelig informert om dette og derav fikk mulighet til å forberede seg.

Informant D finner det i tillegg kritikkverdig at feilinformasjon ikke medfører konsekvenser for saksbehandler, på tross av konsekvensene dette får for brukeren. Han mener dette reflekterer en mangel ved systemet, ettersom ingen kan holdes ansvarlig for det han betrakter som en alvorlig feil. «*En lege som gjør feil får konsekvenser. En lærer som gjør feil må ta ansvar. En bankfunksjonær også. Men en saksbehandler...NOPE. Der er det SYSTEMET som har ansvar. INGEN enkeltpersoner*» (Informant 4). Han viser i tillegg til frustrasjonen over å kjempe en kamp mot systemet, ettersom ingen enkeltpersoner tar ansvar i løpet av hans prosess.

Samtidig beskriver han hvorfor han mener NAV kritiseres akkurat i sosiale medier. Han mener NAV kritiseres fordi de gjør en for dårlig jobb, samtidig som han understreker at kritikken mot NAV i sosiale medier er en positiv ting. Begrunnelsen for dette er at det tidligere har vært svært vanskelig for enkeltpersoner å kritisere NAV uten å gå via pressen. I stedet gjør de sosiale mediene sin åpenhet det mulig for den svake parten å si sine meninger.

Han mener også at kritikken mot NAV i sosiale medier følger også som en helt naturlig del av samfunnsutviklingen. Det er etter hvert i sosiale medier denne informasjonsutvekslingen skjer, og det er derfor positivt at NAV har åpnet opp for å motta kritikk. Han kaller det et «*meget riktig og godt skritt*». Kritikken i sosiale medier tvinger også NAV til å bedre sin virkemåte, ettersom kritikken nå er åpen og synlig.

Gjennom de sosiale mediene kan derfor NAV sine svakheter komme til syne gjennom at også den svake parten gis anledning til å tale sin sak. De sosiale mediene kan derfor gi en demokratisk gevinst for de gruppene som benytter seg av mediene. I likhet med Papacharissi (2007) sitt begrep «one-push publishing for the people» kan vanlige mennesker benytte sosiale medier for å nå et

publikum og en hørbar stemme. Samtidig gir sosiale medier et rom der informasjon og deriblant også kritikk som tidligere ikke ville nådd frem kan publiseres.

I tillegg viser informant D og C sine utsagn om det kompliserte regelverket at saksbehandlerne i NAV har et særlig ansvar knyttet til å korrekt og forståelig informasjon om et regelverk som fra brukernes perspektiv oppleves som komplisert. Samtidig har NAV et ansvar i forhold til å sørge for at informasjonen som spres er korrekt. Særlig informant D sitt utsagn tyder på et behov for å sikre kvaliteten på informasjonen som sendes ut, samtidig som det må legges vekt på at informasjon som gis ut skal loggføres av hensyn til brukerens rettssikkerhet.

5.4 Årsaker til at informantene benytter sosiale medier

De fire informantene oppgir ulike årsaker til at de benytter sosiale medier når de kritiserer NAV, men de kjennetegnes av et ønske om å synliggjøre enten deres kamp med NAV eller situasjoner der systemet svikter. Informant A er tydelig på at hun ikke vil legge skjul på saken hennes, og hun ønsker å dele sin historie med andre som sliter med NAV. Informant D understreker også at kritikken mot NAV må synliggjøres for å tvinge frem en endring. Han beskriver dette slik:

NAV-kritikk når ikke frem andre steder. Jeg har selv forsøkt. Som å rope inn i en fjellvegg. I sosiale medier blir det for det første skriftliggjort og dokumentert. Gjør man som profesjonell aktør ikke en god jobb i dag er systema veldig transparent. Umulig å sno seg unna slik NAV har gjort i alle år. Derfor er det en helt naturlig følge av samfunnsutviklingen at NAV kritiseres i sosiale media i dag. Det eneste riktige. Og det tvinger NAV til å bli bedre (Informant 4).

Sitatet er viktig å dra frem fordi hans metafor beskriver den frustrasjonen han tidligere har opplevd ved å ikke nå frem med sine kritiske bemerkninger. Han opplevde situasjonen som å rope inn i en fjellvegg, uten at han ble hørt av noen. Gjennom de sosiale mediene blir kritikken derimot skriftliggjort, dokumentert og synlig. Som en konsekvens mener han at NAV tvinges til å ta hensyn til kritikken, og i neste omgang bedre sin virkemåte.

Aktiviteten i sosiale medier kan også forstås som et sosialt engasjement. Informant B benytter sosiale medier som et rom der hun kan drive med «mikropolitikk». Styrken med dette rommet er at hun og andre bloggere kan si ifra i tilfeller der de føler seg dårlig behandlet, samtidig som hun kan synliggjøre kritikkverdige forhold. Hun drømte tidligere om å bli forfatter, men trives med å blogge fordi hun får respons av andre. På samme måte har hun et håp om at hennes sosiale engasjement i de sosiale mediene kan utgjøre en betydning for andre.

I tråd med utsagnene overfor benyttes derfor sosiale medier som en alternativ informasjonskanal der kritikken mot NAV lettere kan synliggjøres. Kanalens fordel er at den når et stort publikum direkte (Papacharissi, 2007). Kritikken er ikke like enkel å synliggjøre på andre måter, med mindre en går gjennom pressen. Etersom sosiale medier gjør kritikken transparent og lett leselig for såpass mange mennesker, tvinges NAV til å bedre seg.

5.4.1 Støtte i sosiale medier

Særlig to informanter gir eksplisitt uttrykk for at de har opplevd støtte av andre personer i sosiale medier. Ved bruk av sosiale medier deler informant A erfaringer med andre i samme situasjon på Facebook, og at hun får positive tilbakemeldinger på sin historie online. Også informant B påpeker at hun opplever stor støtte i det fellesskapet hun har bygget opp online som blogger. Hun har både knyttet kontakter og fått venner med samme diagnose gjennom bloggingen. Hun understreker også igjen at det er viktig for henne å få respons på det hun publiserer. Samtidig peker hun på at flere personer i hennes situasjon samt andre syke gis en uvurderlig mulighet til å ha et sosiale liv online. Hun kjenner til flere som må holde seg hjemme, men som likevel kan ha et sosialt liv på nettet. Hun mener også at mulighetene de disse mediene gir til å ha et sosialt liv på tross av fysiske begrensninger har påvirket andelen av selvmord, som tidligere var svært høy for personer med hennes diagnose.

5.5 Forslag til bedret virkemåte i NAV

I likhet med utsagnene diskutert i 5.3 er informantenes forslag til bedret praksis i stor grad påvirket av deres egne opplevelser. Informant A understreker at saksbehandlerne må ta deres brukere på alvor, ettersom hun har følt seg dårlig behandlet av sine saksbehandlere. Samtidig er hun tydelig på at saksbehandlerne må ta erklæringer fra leger og spesialister alvorlig, og ikke avvise deres innhold. Utsagnet illustrerer hvordan bruker føler seg dårlig som følge av den oppfølgingen hun opplever å ha fått fra de ansatte ved hennes lokalkontor. Samtidig synliggjør utsagnet hvor viktig det er at saksbehandler møter bruker med respekt. Lipsky (1980) understreker betydningen av å møte brukeren på rett måte, på grunn av saksbehandlerens påvirkningskraft over brukerens situasjon.

Samtidig illustrerer utsagnet behovet for i større grad å inkludere brukeren i den prosessen der vedkommendes problem skal omformes til en problemstilling som passer inn i systemet. På tross av at systemet er forpliktet til å jobbe mot at så mange personer som mulig kommer ut i arbeid, må saksbehandlerne også ta hensyn til at ikke alle brukere har mulighet til å komme tilbake i arbeid.

Selv om arbeid anses som et ønsket gode, betyr det ikke at arbeidsuføre skal utsettes for stigmatisering og symbolsk vold.

Informant B beskriver i stedet et behov for at saksbehandlerne i NAV blir bedre på å skape trygghet hos brukerne som har behov for deres tjenester. Hun mener at saksbehandlerne i større grad må være åpen for å hjelpe brukeren med det vedkommende trenger hjelp til, som utfylling av skjemaer, og veiledning i forhold til saksgang. I tillegg mener hun at NAV må ta større ansvar for å veilede deres brukere gjennom systemet, ettersom systemet og dets regelverk oppleves som rotete og uoversiktlig. Hun foreslår at noen ansatte i større grad tar en koordinatorrolle, der målet blir å hjelpe brukeren med å benytte seg av de rettighetene som vedkommende har.

Informant C fokuserer derimot på at saksbehandlerne må bli bedre på å se personen bak saken. Hun ønsker å bli sett som «MEG» i stedet for «en som ikke jobber». Hun peker også på kundeservice som viktig, da de personene hun møter i NAV ofte fremstår for henne som sure og uinteresserte. Også informant D påpeker behovet for i større grad fokusere på service.

I tillegg mener informant D at NAV må fokusere på spisskompetanse på de ulike ytelsene NAV tilbyr. Han mener at kompetansenivået per i dag er for lavt på de lokale kontorene. Samtidig er han klar på at mangelen ikke kun ligger på det faglige nivået, men også på kompetanse i forhold til regelverket. Saksbehandlerne han har møtt har ikke vært gode nok til å finne frem de rette regler. Han forventer at en saksbehandler i NAV skal være i stand til dette, da de jobber med disse reglene. Han peker også på at saksbehandlerne må bli bedre til å følge rutiner knyttet til dokumentasjon og loggføring av informasjonen som blir gitt. Til slutt mener han saksbehandlerne må læres opp i forhold til skriftlig norsk og setningsanalyse. Årsaken til dette er at saksbehandlerne må kunne skrive på et språk det er mulig å forstå.

6. Konklusjon

Jeg har i denne oppgaven utforsket misnøyen med NAV som uttrykkes i sosiale medier. Målet med prosjektet har vært å undersøke hva som lå bak denne misnøyen. Samtidig har jeg forsøkt å finne implikasjoner for bedret praksis i NAV på bakgrunn av funnene jeg samlet inn. Jeg har innledningsvis gjort rede for bakgrunnen for valg av fokusområde der jeg i tillegg har begrunnet hvorfor det er i NAV sin interesse å ta tak i problemet. Problemstillingen jeg ønsket å belyse lød som følger:

I denne forskningen undersøker jeg holdninger til noen brukere av NAV som har uttrykt misnøye med virksomheten i sosiale medier. Ut i fra funnene vil jeg vurdere eventuelle forslag til bedre praksis hos NAV, sett ut fra brukerens perspektiv.

Mine funn viser at selv om misnøyen er publisert og synlig i sosiale medier, har den sitt utspring i hendelser som har funnet sted på de ulike lokalkontorene. Informantene som ble undersøkt har alle uttrykt misnøye med NAV som følge av negative erfaringer de har hatt fra møtet med ansatte i NAV. De sosiale mediene har på denne måten fungert som en formidlingskanal der brukerne kan gi utløp for sine frustrasjoner eller dele erfaringer med andre som har vært i liknende situasjoner. Historiene jeg har fått tilgang til i løpet av undersøkelsen tyder på at NAV fortsatt har en lang vei å gå selv om virksomheten er blitt bedre på noen punkter.

NAV ble etablert med et overordnet mål om at flere personer skulle ut i arbeid og at så få som mulig skulle være på passive stønader. Det overordnede målet om arbeid er på denne måten blitt en dominerende diskurs i NAV, der oppfølging av brukere i stor grad handler om brukerens muligheter og behov for å komme ut i arbeid.

Funnene viser likevel at NAV sitt mål om yrkesrettet aktivitet ikke må gå på bekostning av brukermedvirkning. Kommentarer fra deltakere tyder på at de ikke føler seg hørt når spørsmålet om deres arbeidsførhet er tatt opp med saksbehandler. Særlig gjelder dette i tilfeller der bruker er under oppfølging på bakgrunn av en sykdom. I disse tilfellene har deltakerne gitt uttrykk for at de er blitt overkjørt av saksbehandleren. De har også gitt uttrykk for at de anses av saksbehandleren som arbeidsfør på tross av at deres helsemessige situasjon tilsier noe annet.

På tross av at NAV følger idealet av en byråkratisk organisering, må det tas hensyn til at en i såkalte bakkebyråkratier vil måtte ta spesielle hensyn til sine brukere. Skjønt virksomheten ideelt sett skal ha en klar emosjonell avstand mellom saksbehandler og bruker, er det vanskelig å oppnå

dette i praksis i et bakkebyråkrati. I stedet må virksomhetens saksbehandlere ta til etterretning at de i kraft av sin rolle får tilgang på en stor mengde sensitiv informasjon. Brukerne på sin side må dele intime opplysninger om seg selv for å kunne gjøre seg berettiget bestemte ytelser. I tillegg påvirkes brukers situasjon i stor grad av de beslutninger som treffes og de vurderingene som utføres av saksbehandleren. På bakgrunn av dette har saksbehandleren et spesielt ansvar for å ivareta brukeren gjennom prosessen, og sørge for å se brukeren i stedet for å behandle vedkommende på en såkalt byråkratisk måte.

Det følger samtidig som en selvfølgelighet at saksbehandler og bruker har en asymmetrisk relasjon til hverandre, som følge av saksbehandlerens ekspertrolle. Brukeren har i flere tilfeller et avhengighetsforhold overfor saksbehandleren som konsekvens av at NAV administrerer deres ytelser til livsopphold. Som følge av dette avhengighetsforholdet har saksbehandleren også et særlig ansvar knyttet til å behandle sine brukere på en respektfull måte. Samtidig må saksbehandler i så stor grad som mulig unngå skjulte former for maktutøvelse overfor sine brukere. Prosessen er krevende og forutsetter bevisstgjøring av måtene saksbehandlere ofte ubevisst utøver symbolsk makt og vold overfor sine brukere.

Veien til de ulike ytelsene i NAV er brolagt med lover og forskrifter. Deltakerne gir uttrykk for at et komplisert og tidvis uforståelig regelverk gjør det vanskelig å ha kjennskap til sine rettigheter samtidig som det fører til et underforbruk av NAV sine ytelser. Historiene tyder på at komplisert regelverk fører til rettighetstap blant personer som ikke forstår hva de har rett på. Samtidig peker deltakerne på at de har problemer med å forstå det skriftlige språket som benyttes, spesielt i vedtaksbrev og skriftlige svar på henvendelser. Selv om NAV er på god vei med en klarspråk-kampanje, illustrerer deltakernes utsagn likevel at NAV fortsatt har et stykke å gå før språket kan anses som brukerrettet.

I kraft av sin posisjon som saksbehandler i NAV innehar saksbehandleren en ekspertrolle på bestemte områder av NAV sitt ytelsesområde. Som konsekvens av denne rollen må saksbehandleren være klar over de mulige konsekvensene eventuell feilinformasjon medfører for brukere. NAV må derfor i større grad arbeide for en kvalitetssikring av den informasjonen som utleveres til brukere, og etablere en praksis for å sikre at informasjonen som kommer ut er korrekt og forståelig. Blant annet innebærer dette at saksbehandleren i tvilstilfeller må sørge for å dobbelsjekke informasjon for å unngå unødvendige belastninger for brukere.

Det kompliserte regelverket kombinert med den store bredden av ytelser NAV forvalter fører til et behov for å bevare spisskompetanse på lokalt nivå. Kommentarer fra deltakere såvel som kritikk i media (Lislerud, 2010) peker på at saksbehandlere per i dag ikke innehar tilstrekkelig kompetanse til å veilede på hele spekteret av NAV sine ytelser. For å unngå feilinformasjon er det derfor av sentral betydning å sørge for en praksis der saksbehandlere og bruker kan henvende seg til spisskompetanse på hvert enkelt område for å få råd og veiledning.

Jeg har kun intervjuet 4 informanter, men deres historier er viktige og bør undersøkes igjen med et større utvalg. Denne oppgaven vil derfor fungere som et første sted på en mer omfattende undersøkelse.

Litteratur

1. Allingham, D. (2012, 13. juni) *Hva gjør NAV?* NAV: NAVET, Intranett
2. Alsvik, L., Dyste, S. Giskegjerde, G., Halvorsen, L.E., Østerud, K.B. (2010) *Sosiale medier I departementene – I dag og fremover*. Fornyings- Administrasjons- og Kirkedepartementet (FAD). Lokalisert 05.05.2012 på www.regjeringen.no
3. Andreassen & Fossetøl (2011) *NAV ved et veiskille*. Oslo: Gyldendal Akademisk
4. Arbeids- og sosialdepartementet (2005) *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. (St.prp. nr. 46, 2004-2005). Lokalisert 10.03.2012 på <http://www.regjeringen.no/Rpub/STP/20042005/046/PDFS/STP200420050046000DDDPDFS.pdf>
5. Arbeids- og Velferdsetaten (2010a) *Språklige retningslinjer for NAV*. NAV: NAVET, Intranett
6. Arbeids- og Velferdsetaten (2010b) *Språkpolicy for NAV*. NAV: NAVET, Intranett
7. Bauman (2005) *Work, consumerism and the new poor* (2. utg.). New York: Open University Press
8. Bilton, T. (2002) *Introductory Sociology*. New York: Palgrave Macmillan
9. Blaikie, N. (2010) *Designing Social Research* (2. utg.). Cambridge: Polity Press
10. Blakar, R.M. (2006) *Språk er makt*. Oslo: Pax Forlag
11. Bourdieu, P. (1989) Social space and Symbolic Power, *Sociological Theory* 7, 1
12. Brandtzæg, P.B. (2009) *Privat 2.0: Person- og brukervern i den nye medievirkeligheten*. Oslo: Sintef
13. Busch, T., Johnsen, E., Valstad, S.J. (2007) *Endringsledelse i et strategisk perspektiv*. Oslo: Universitetsforlaget
14. Cooley, C.H. (1909) *Social Organization: A study of the Larger Mind*. New York: Charles Scribner's Sons
15. Dalland, O. (2010) *Metode og oppgaveskriving for studenter* (4. utg.). Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag
16. Davies, S. (2010, 1. april) Do not feed the trolls [Bloggpost]. Lokalisert 18.05.12 på <http://news.ninemsn.com.au/Blog.aspx?mode=preview&blogentryid=629104&showcomments=true>
17. Direktoratet for forvaltning og IKT (2010) *Veileder i sosiale medier for forvaltningen*. Oslo: Difi
18. Drew, P. (1991) *Asymmetries of knowledge in conversational interactions*. I Markovà, I. & Foppa, K. (red.) *Asymmetries in dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
19. Facebook (s.a) *Key Facts*. Lokalisert 14.05.12 på

- <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>
20. Farr, R. (1991) *Bodies and voices in dialogue*. I Markovà, I. & Foppa, K. (red.) *Asymmetries in dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
 21. FO (2002) Yrkesetisk Grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Oslo: Fellesorganisasjonen. Lokalisert 20.02.12 på <http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/Trykksaker/yrkesetisk.pdf>
 22. Fossetøl (2007) *Den revitaliserte arbeidslinja*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet (AFI-notat 5/07) Lokalisert 15.02.12 på <http://www.forskningsradet.no/prognett-eva-nav/Publikasjoner/1226485688884>
 23. Giddens, A. (2006) *Sociology*. Cambridge: Polity Press
 24. Gjerpe, M. (2012 , 20. april) Velkommen til din NAVigatør. *Dagbladet*. Lokalisert 29.04.12 på <http://www.dagbladet.no>.
 25. Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Lives*. University of Edinburgh Social Sciences Research Center
 26. Goffman, E. (2009) *Stigma – Om afvigerens sociale identitet*. Fredriksberg: Samfundslitteratur
 27. Hove, Olav (2002) Brukermedvirkning - hindringer og muligheter. *Embla* 2/2000, s. 44-52
 28. Høgskolen i Hedmark (2010) *APA-Standard* (6. utg.). Hamar: Høgskolebiblioteket
 29. Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2007) *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget
 30. Jacobsen, D.I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser – Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2. utg.). Kristiansand: Høgskoleforlaget
 31. Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. (2005) *Hverdagslivet – sociologier om det upåagtede*. København: Hans Reitzels Forlag
 32. Järvinen, M. (2002) *Mødet mellem klient og system – om forskning i socialt arbejde*. Dansk Sociologi 13/2002
 33. Järvinen, M., Mik-Meyer, N. (2003) *At Skabe en klient*. København: Hans Reitzels Forlag
 34. Järvinen, M., Larsen J.E., Mortensen N. (2005) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Aarhus Universitetsforlag
 35. Kadushin, C. (2012) *Understanding Social Networks*. Oxford: Oxford University Press
 36. Kaplan, A.M., Haenlein, M. (2010) *Users of the world, unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*. Business Horizons (2010) nr. 53
 37. Kildal, N. (1998) *Velferd og arbeidsplykt – om arbeidslinjens begrunnelse*. Oslo: Tidsskrift for velferdsforskning nr 1/98 Fagbokforlaget
 38. Lind, E.A. (2012) *Evaluering Pilot – NAV Foreldrepenger på Facebook* (Upublisert)

- rapport). NAV Kontaktsenter: Arbeids- og velferdsetaten.
39. Linell, P. & Luckmann, T. (1991) *Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries*. I Markovà, I. & Foppa, K. (red.) *Asymmetries in dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
 40. Lipsky, M. (1980) *The street level bureaucracy*. New York: Russel Sage Foundation.
 41. Lislerud, K (2010) *Navet som knakk*. Oslo: Pax Forlag
 42. Lomheim, S. (2011) *Tale er gull*. Oslo: Samlaget
 43. Lukes, S. (2005) *Power – a radical view* (2. utg.). New York: Palgrave Macmillan
 44. Lund, J. (2012, 19. april) Sosialt selvmord. *Aftenposten*. Lokalisert 20.04.2012 på <http://www.aftenposten.no>
 45. Lystad, J. (2011, 8. mars) Hvordan skal NAV møte utfordringene i den nye IA-avtalen? Foredrag avholdt på NHOs felles seminar om fremtidig IA-arbeid. Lokalisert på http://www.nho.no/getfile.php/filer%20og%20vedlegg/IA-konferanse_Joakim_Lystad_1.pdf
 46. Miller, C.C. (2010, 24. mars) Social Networks a Lifeline for the Chronically Ill. *The New York Times*. Lokalisert 10.05.2012 på <http://www.nytimes.com>
 47. NAV-loven, LOV-2006-06-16-20 (2006). Lokalisert på <http://www.lovdatab.no>
 48. Moe, S. (1995) *Sosiologi i hundre år*. Oslo: Universitetsforlaget
 49. Narum, S. R. K. (2006, 13. februar) Barnet skal hete NAV. *Aftenposten*. Lokalisert på <http://www.aftenposten.no>
 50. Ng, S. H. & Bradac, J. (1993) *Power in Language*. London: Sage Publications
 51. Nylehn, B. (1999) *Organisasjon og ledelse*. En innføring. Oslo: Kolle Forlag
 52. NTB (2012, 11. mai) Internett er blitt viktigste medium. *Stavanger Aftenblad*, del 2, s 30.
 53. NTB (2012, 14. februar) NAV betaler dyrt for dårlig språk. *Agderposten*. Lokalisert på <http://www.agderposten.no>
 54. NTB (2011, 16. mars) 1 av 3 sliter med å forstå offentlige brev. *Aftenposten*. Lokalisert på <http://www.aftenposten.no>
 55. Papacharissi, Z. (2011) *A Networked Self – Identity, Community and Culture on Social Network Sites*. New York: Routledge
 56. Papacharissi (2007) *The Blogger Revolution? Audiences as Media Producers*. I Tremayne, M. (Red.) *Blogging, Citizenship, and the Future of Media*. New York: Routledge
 57. Papacharissi (2002) *The presentation of self in virtual life*. I *Journalism and Mass Communication Quarterly* 79 (3)
 58. Personvernombudet for forskning (s.a.) *Informasjon og samtykke*. Lokalisert 21.05.12 på http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/informasjon.html

59. Respons Analyse (2012) *Medievaner og holdninger*. Bergen: Respons Analyse AS. Lastet ned fra <http://www.nordiskemediedager.no/assets/Medieunderskelser/Publikum-2012.pdf> 12.05.2012.
60. Stephens, P. (Februar 2011a) *An introduction to research in health & sociakl care* [Utdelte forelesningsnotater] Stavanger: Universitetet i Stavanger
61. Stephens, P. (Februar 2011b) *An introduction to qualitative reearch methods in health & sociakl care*. [Utdelte forelesningsnotater] Stavanger: Universitetet i Stavanger
62. Stephens, P. (Februar 2011c) *Analyzing qualitative interviews in health & social care*. [Utdelte forelesningsnotater] Stavanger: Universitetet i Stavanger
63. Stephens, P. (12. Desember 2011d) *Putting Pierre Bourdieu`s ideas to good effect in social work*. [Utdelte forelesningsnotater] Stavanger: Universitetet i Stavanger
64. Tischler, H. (2011) *Introduction to sociology*. Belmont: Wadsworth, Cengage Learning
65. Thagaard, T. (2003) *Systematikk og innlevelse*. Bergen: Vigmostad og Bjørke
66. Wadel, C. (1991) *Feltarbeid i egen kultur*. Flekkefjord: Seek A/S
67. Weber, M. (1971) *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
68. Wright (2007, 2. desember) Myspacebook.Past. - Friending, Ancient or Otherwise. The New York Times. Lokalisert på www.nytimes.com den 20.04.2012
69. Wæraas, A., Byrkjeflot, H. & Angell, S.I. (Red). (2011) *Substans og framturen – Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget.

Wikier

Bureaucrat (s.a.) Lokalisert 28.04-12 på Wikipedia:
<http://en.wikipedia.org/wiki/Bureaucrat>

Dialogue (s.a.) Lokalisert 24.04.2012 på Wikipedia:
<http://en.wikipedia.org/wiki/Dialogue>

Internett Forum (s.a.) Lokalisert 15.05.12 på Wikipedia:
http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_forum

Peer Group (s.a.) Lokalisert 05.05.12 på Wikipedia
http://en.wikipedia.org/wiki/Peer_group

Self (s.a.) Lokalisert 04.05.2012 på Wikipedia:
<http://en.wikipedia.org/wiki/Self>

Troll (s.a.) Lokalisert 14.05.12 på Wikipedia:
[http://en.wikipedia.org/wiki/Troll_\(Internet\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Troll_(Internet))

Wikipedia (s.a.) Lokalisert 13.05.12 på Wikipedia:
http://wikimediafoundation.org/wiki/Frequently_asked_questions

Vedlegg 1: Informasjonsbrev til deltaker

Forespørsel om å delta i intervju i forbindelse med en masteroppgave

Jeg er masterstudent i sosialfag ved Universitetet i Stavanger og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven. Jeg skriver om kritikken mot NAV i sosiale medier, og jeg skal undersøke hva som ligger bak kritikken mot NAV i sosiale medier, og om en kan bruke denne kritikken for selv å bli bedre.

Noe av grunnen til at jeg er så interessert i dette er at jeg selv fikk jobb i NAV for ikke så lenge siden. Som student og som ansatt i NAV synes jeg kritikken mot NAV i sosiale medier er utrolig spennende, samtidig som det viser tydelig at det er noe som ikke fungerer slik det bør.. Samtidig er det bekymringsfullt at mange bruker går ut fra samtaler ved NAV-kontorene med en veldig dårlig følelse. Jeg vil derfor finne ut hva som er bakgrunnen for denne kritikken, og om den kan spores tilbake til en eller flere svakheter ved systemet eller saksbehandlerne i det. Etter oppgaven er ferdig håper jeg å sitte igjen med noen konkrete eksempler som jeg vil forsøke å ta videre i systemet. Målet er at informasjonen som kommer frem kan hjelpe NAV til å gjøre en bedre jobb.

Jeg vil prøve å komme frem til denne informasjonen ved å intervju noen personer, som alle har ytret seg kritisk om NAV i sosiale medier, uavhengig om det er i en blogg, på Twitter, på Facebook eller andre medier. Jeg vil gi disse personene en invitasjon til å snakke om misnøyen som de har opplevd under svært streng konfidensialitet. Informasjonen jeg får inn blir derfor anonymisert, og den skal ikke kunne spores tilbake til den som lar seg intervju.

I den grad det er mulighet for dette, vil jeg gjennomføre intervjuet online. Aller helst vil jeg forsøke å gjennomføre intervjuet som en lukket chat, enten ved hjelp av Windows Live Messenger, Skype, Facebook eller andre programmer. Om dette ikke lar seg gjøre kan vi benytte epost.

Intervjuene vil vare i omtrent en time, og vi blir sammen enige om når dette kan gjennomføres. Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette. Ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og chat-loggen slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2012.

Dersom du har lyst å være med på intervjuet er det fint om du bekrefter at du ønsker å delta i undersøkelsen.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på xxx, eller sende en e-post til xxx. Du kan også kontakte min veileder xxx ved institutt for sosialfag på telefonnummer xxx.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen

Einar Liavad