

Sosialmottakeres tillit i møte med NAVs digitale søknad



Universitetet
i Stavanger

Masteroppgave i sosialt arbeid og sosialpedagogikk

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Institutt for sosialfag

Juni 2019

Kandidatnr: 2001

Masterstudent: Sara Golzari

Veileder: Brita Gjerstad

MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG

MASTERGRADSOPPGAVE

SEMESTER: Vår 2019

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Sara Golzari

VEILEDER: Brita Gjerstad

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: Sosialmottakeres tillit i møte med NAVs Digisos

Engelsk tittel: Trust in social service receivers in digital application

EMNEORD/STIKKORD: Tillit, Digisos, NAV, sosialøkonomiske mottakere, teknologiakseptmodellen (TAM), digital søknad

ANTALL SIDER: 109

Stavanger 03.06.2019

Sara Golzari

I forbindelse med elektronisk innlevering, kommer jeg til å reservere meg mot å offentliggjøre mastergradsoppgaven på universitetets nettsider.

Min takknemlighet!

Denne masteroppgaven er skrevet som avsluttende del av masterprogrammet i sosialt arbeid og sosialpedagogikk ved Universitet i Stavanger. Gjennomføringen av masteroppgaven har vært veldig hektisk, krevende og preget av tidspress – men den har også vært svært lærerik og spennende.

Først og fremst vil jeg takke for omfattende støtte, oppmuntrende kommentarer og rettleiding fra min veileder Brita Gjerstad. Hennes motiverende og konstruktive veiledning, tydelige visjon og store fleksibilitet ledet til bedre prosjektnivå både i et teoretisk og praktisk perspektiv.

Jeg vil også rette en spesiell takknemlighet mot Stavanger kommune og for samarbeidet vi har hatt. Avdelingen hjalp meg med rekrutteringen av informantene, og de ansatte på sosialkontoret opprettet kontakt og gjorde det mulig for meg å komme i kontakt med deres deltakere. Jeg vil også takke informantene mine. Uten dem ville det ikke ha vært mulig å undersøke i dette feltet.

En spesiell takk rettes også til Birgit Molland, Anne Isachsen og Anne Marit Krüger for deres støttende samarbeid innenfor hele prosjektet. Takk for at jeg fikk sjansen til å bli kjent med dere.

Jeg ønsker også å rette en stor takk til Cecilie Lønn for all hjelp og støtte gjennom denne prosessen. Det å skrive en masteroppgave på et språk som er ikke mitt morsmål har vært veldig utfordrende. Tusen takk for enestående støtte, inspirerende tips, språkvask og korrekturlesing.

Jeg vil også si takk til min kjære mor og far for at de har vært min store motivasjon i fullføringen av mitt studium.

Sist, men ikke minst, vil jeg sende en stor takk til min kjære, snille mann for hans tålmodighet og hans tro på meg i de ulike prosessene av min masteroppgave. Du er fantastisk!

Mai 2019, Stavanger.

Sara Golzari

Sammendrag

Temaet for denne oppgaven er tillit blant dem som søker sosialøkonomisk hjelp gjennom den digitale kanalen Digisos i NAV. Studien har tatt utgangspunkt i en kvalitativ undersøkelse for å finne fram hva som hemmer eller fremmer brukerens tillit til NAVs Digisos. Digisos *Digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester* er et samarbeidsprosjekt mellom KS, kommuner og NAV. Målet er å gi alle som søker sosialøkonomiske tjenester på NAV.no mulighet til å få en raskere søknadsprosess.

Hensikten med denne studien er å få en bedre forståelse av brukerens tillit til Digisos, og å utforske hvilke faktorer det er som påvirker brukerens tillit til digitale tjenester. Da er det hensiktsmessig å vite mer om teoretiske forståelser av tillit og hvordan tillit endrer seg når kontakt mellom bruker og saksbehandler går gjennom den digitale kanalen. Studien presenterer en analysemodell for basert på teknologiakseptmodellen (TAM). Den originale versjonen av TAM-teorien er konstruert på grunnlag av fem komponenter som igjen deles i interne og eksterne faktorer. I min analysemodell har jeg demografiske egenskaper og tillit som de eksterne faktorene. Dette er gjort for å belyse de to følgende forskningsspørsmål:

- Kan ulike sosio-demografiske egenskaper påvirke brukernes tillit til Digisos?
- Kan individuelle egenskaper og systemegenskaper føre til en aksept for Digisos?

For å besvare de to spørsmålene ble studien gjennomført ved hjelp av halvstrukturert intervjuer av åtte mottakere av sosialøkonomiske støtte. De har brukt NAVs Digisos en eller flere ganger. Målet var å få bedre forståelse av deres opplevelser og meninger med å bruke Digisos.

Analysen har kombinert en deduktiv og induktiv tilnærming. Den kan karakteriseres som deduktiv fordi den har tatt utgangspunkt i analysemodellens tema, mens den har vært induktiv i den forstand at datamaterialet har blitt analysert med henblikk på å fange opp tema som ikke allerede var presentert i modellen. Analysen har vært gjennomført som en temabasert analyse. Basert på funnene har jeg justert analysemodellen. Den videreutviklede modellen består av sosio-demografiske egenskaper (digital kompetanse og utdanningsnivå), tillitshemmende/tillitsfremmende faktorer, økende/reduserende faktorer av Digisos oppfattede nytteverdi og økende/reduserende faktorer av Digisos oppfattede brukervennlighet. I tillegg har jeg vist i modellen at så lenge papirformsøknaden er tilgjengelig, vil en del folk benytte seg av den uansett. Som vist i modellen, vil jeg argumentere for at papirformen kan ha en

negativ effekt på atferdsmessig intensjon knyttet til det å akseptere ny teknologi i den digitale verden. Dette tyder på at teknologiaksept påvirkes av hvilke alternativer som finnes.

Studiens resultater og konklusjon har vist at brukers tillit til saksbehandler og det digitale systemet er uavhengig av deres alder, kjønn og tillitkultur. Men når det gjelder digital kompetanse og utdanningsnivå, viste funnene at det til en viss grad finnes en sammenheng med nivået av brukers tillit og faktisk bruk av Digisos. Informantene med høyere grad av digitale ferdigheter og utdanningsnivå viste mer motivasjon å benytte den digitale kanalen. Mine data viste at seks av åtte informantene oppfattet Digisos som et system med stor nytteverdi og høy brukervennlighet. Ifølge TAM-teorien fører økt oppfattet brukervennlighet til økt oppfattet nytteverdi når brukerne får mer erfaring med systemet. Mitt datamateriale tyder på at individuelle egenskaper kan ha påvirkning på brukers tillit. Brukere med høyere utdanningsnivå og digital kompetanse ser på fordelene som Digisos kan gi dem. På den måten kan man si at de individuelle egenskapene og systemegenskapene fører til en aksept for den nye digitale tjenesten.

Det kan også nevnes at siden Digisos er et nytt prosjekt i velferdssystemet, kan denne studien være et lite bidrag for å vise brukers meninger og opplevelser.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1. Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)	1
1.2. Økonomisk sosialhjelp	1
1.3. Digisos (digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV)	2
1.4. Min intensjon for valg av tema.....	2
1.5. Bakgrunn for valg av problemstilling.....	4
1.6. Problemstilling.....	5
1.7. Studiehensikt	6
1.8. Begrensning / Avgrensning	6
1.9. Disposisjon av oppgaven	6
2. Teoretisk fundament	7
2.1. Gap i forskningsområdet knyttet til dette temaet.....	7
2.2. Tidligere forskning på området	8
2.3. Teori om tillit.....	10
2.4. Technology Acceptance Model (TAM) / Teknologiakseptmodell.....	17
2.5. Analysemodell (basert på TAM-teori)	19
3. Metode og framgangsmåte	21
3.1. Forskningsmetode.....	21
3.1.1. Det kvalitative forskningsintervju	21
3.1.2. Forskningsfilosofiske paradigme	21
3.1.3. Deduktiv og induktiv tilnærming	22
3.2. Gjennomføring av undersøkelsen	23
3.2.1. Tilgang til felt.....	23
3.2.2. Utforming av intervjuguiden	23
3.2.3. Innsamling av data	24
3.2.4. Intervju prosessen.....	24
3.2.5. Bearbeiding av rådataene	26
3.3. Gjennomføring av dataanalyse	26
3.3.1. koding, kategorisering i kvalitative metode	26
3.4. Validitet, reliabilitet og overførbarhet i Kvalitative forskning.....	28
3.4.1. Reliabilitet – vurdering av forskningens pålitelighet	28
3.4.2. Validitet-vurdering som grunnlagt for tolkning	29
3.5. Etske retningslinjer	30
4. Empiriske resultater og fortolkende, teoretiske presentasjoner	31

4.1.	Presentasjon av informantene	31
4.2.	Presentasjon av kategorisering av funnene.....	32
4.2.1.	Demografiske egenskaper	33
4.2.2.	Tillit.....	36
4.2.3.	Digisos.....	56
4.2.4.	Papirformen	64
5.	Refleksjon rundt modellen	68
5.1.	Den videreutviklede modellen.....	68
5.1.1.	Sosio-demografiske egenskaper	71
5.1.2.	Tillit.....	72
5.1.3.	Digisos.....	74
5.1.4.	Papirform.....	77
5.2.	Modell refleksjon.....	78
6.	Konklusjon.....	83
6.1.	Implikasjon til videre forskning	84
7.	Litteraturliste	86
8.	Vedlegg.....	93
	Vedlegg 1. NSD vurdering	
	Vedlegg 2. Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet	
	Vedlegg 3. Samtykkeerklæring	
	Vedlegg 4. Intervjuguide	

Akronym

Digisos	Digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV
DIPS	Distribuert Informasjons og Pasientdatasystem i Sykehus
KS	Kommunalt Sentralbyrå
NAV	Ny arbeids- og velferdsforvaltning
SSB	Statistisk sentralbyrå
TAM	Teknologiakseptsmodellen

Figurer

Figur 1 - Final version of Technology Acceptance Model (TAM).....	18
Figur 2 - Analysemodell.....	19
Figur 3 - Videreutviklede modell.....	70
Figur 4 - Sosio-demografiske egenskaper.....	71
Figur 5 – Personlige, tillitsfremmende faktorer.....	73
Figur 6 - Systemtillitsfremmende faktorer.....	73
Figur 7 - Tillitshemmende faktorer.....	74
Figur 8 – Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos’ nytteverdi.....	75
Figur 9 - Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos brukervennlighet.....	76
Figur 10 - Atferdsmessig intensjon og faktisk bruk av Digisos.....	76
Figur 11 - Papirform (den tradisjonelle søknadsformen).....	77

Tabeller

Tabell 1- Presentasjon av informantene.....	31
Tabell 2- Hovedfunn ble delt inn i kategoriene under.....	32

1. Innledning

Tema for denne oppgaven er tillit blant de som søker sosialøkonomisk hjelp gjennom den digitale kanalen Digisos i NAV. Før jeg beveger meg inn i oppgavens formål og problemstilling, vil jeg i dette kapitlet si litt om NAV, økonomisk sosialhjelp og Digisos. Deretter vil jeg introdusere hva studien handler om. Det blir også gitt en generell oversikt over problemområdet. Formål og relevans av studien diskuteres, og det indikeres teoretisk og praktisk anvendelse av studien. Kapitlet avsluttes med avgrensning, begrensning og disposisjon for studien.

1.1. Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)

NAV ble etablert 1. juli 2006. NAV er resultat av det som anses som den største og viktigste forvaltningsreformen i Norge. Det er en sammenslåing av tre separate etater: den statelige arbeidsmarkedsetaten (Aetat), det statlige Rikstrygdeverket og den kommunale sosialtjenesten (Klemsdal, 2013, s. 173). En viktig motivasjon for NAV-reformen var ønsket om at brukerne skulle kunne møte en felles dør inn til en samordnet organisasjon, i stedet for å være som kasteballer mellom de ulike offentlige etatene (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2012, s. 18). Det andre målet med reformen var å få flere i arbeid og færre på stønad. I tillegg skulle det bli enklere for brukerne. Klemsdal (2013) mener at systemet har blitt tilpasset brukerens behov og at det har blitt skapt en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (Klemsdal, 2013, s. 174).

1.2. Økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp er velferdsstatens siste økonomiske sikkerhetsnett, og denne skal sikre at alle har tilstrekkelige midler til de helt grunnleggende livsbehov (Dokken, 2015, s. 46). Solstad (2018) mener at kravene for å få sosialhjelp er at man ikke kan forsørge seg selv gjennom arbeid eller annet, og at man heller ikke har rettigheter i forhold til andre ytelser i trygdesystemet (Solstad, 2018, s. 120). I formålet med loven sies det blant annet at tjenesten skal «bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet» (§1 Lovens formål) (Dokken, 2015, s. 46).

1.3. [Digisos \(digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV\)](#)

Digisos er et samarbeidsprosjekt mellom KS og kommuner, og det skal gi muligheter for alle som søker sosialøkonomiske tjenester på NAV.no (NAV, 2018). Dette er et nytt prosjekt som har som mål å gi brukere innsyn i sin egen sak både når det gjelder dokumenter og utbetalinger i den digitale kanalen. I prosjektet skal man ifølge planen utvikle flere digitale tjenester. Det innebærer blant annet at innbyggerne slipper å oppgi samme opplysninger flere ganger. Målet er at NAV skal spare tid på administrasjon, dokumentskanning og kontroll, og dermed få mer tid til brukere som trenger støtte og fysisk kontakt med kontaktperson. I tillegg vil det være en raskere søknadsprosess og en digital brukerdialøg for å kunne kommunisere med NAV. Det vil også gi gevinst for brukerne av systemet (KS, 2018). Ifølge NAV har 53 kommuner allerede startet å benytte Digisos per dags dato (publisert 15.02.2019 | sist endret 06.05.2019). Regjeringen ønsker at mange av kommunene skal begynne å bruke den digitale kanalen i løpet av få uker (NAV, 2019). Stavanger kommune var den fjerde kommunen i Norge som igangsatte prosjektet 1. november 2018.

1.4. [Min intensjon for valg av tema](#)

I de siste tiårene har begrepet digitalisering blitt mer vanlig, og vi hører ordet digitalisering på mange ulike områder. Digitalisering fører til en forandring av våre aktiviteter og de forretningsprosessene vi er vant til å ha. Digitalisering regnes som en av de viktigste velferdsordningene som regjeringen satser på, og mange offentlige og private organisasjoner ser behov for å forandre sine tradisjonelle strategier. Ifølge St.meld. nr. 23 spiller teknologi en betydelig rolle for vår fremtid, og teknologien skaper store utfordringer for det norske samfunnet (Digital agenda for Norge, 2013, s. 78).

Faktisk kompleksitet, utfordringer ved digitalisering og forståelse av sammenhenger mellom digitale tjenester og menneskelige behov, var min første motivasjon for å velge denne oppgaven. I utforming av prosjektplanen søkte jeg etter relevante studie- og fagbøker for å snevre inn ideene og konkretisere mitt tema. Jeg fikk et innblikk i de muligheter og utfordringer som digitalisering fører med seg inn i ulike arena i samfunnet. Deretter oppdaget jeg at NAV er et av de områdene som regjeringen satser på. Hensikten med digitale tiltak som settes i gang, er at NAV sine tjenester skal bli bedre. Målet med digitale tjenester er å gi brukerne bedre tjenester med mer effektivitet uten at det går på bekostning av kvalitet (Digital agenda for Norge, 2013, s. 78).

I dagens samfunn ser vi mange ulike mennesker som har forskjellige kulturer, individuelle behov og individuell kompetanse. Kjølørød (2006) mener at NAV skal fungere som en sentral operatør for velferdsetaten, uavhengig av hver enkelt persons økonomiske situasjon og etnisitet (Kjølørød, 2006, s. 184). Mange av oss har minst én gang i livet hatt behov for å kontakte NAV, og i møtet med NAV får mange av oss positive opplevelser – mens dette møtet er negativt for andre. Ifølge Grimen (2009, s. 99) er mennesker ulike og de tenker ulikt. Det finnes mange ulike meninger i det moderne samfunnet. Røhnebæk (2016) beskriver at individuell tilpasning har blitt et nøkkelord i utvikling og forbedring av offentlige tjenester. Han mener at digitalisering skjer parallelt med individualiseringstrenden. Det betyr at digitale tjenester får en større rolle i utføringen av offentlige oppgaver fordi det offentlige i større grad skal tilpasses brukernes behov (Røhnebæk, 2016, s. 289).

Arbeids- og velferdsdirektør Vågang (2017) sier at digitalisering er den beste løsningen noensinne i NAV-systemet for å behandle flest mulig mennesker. I tillegg får NAV mer tid til de menneskene som trenger mest hjelp. Hun forteller også at effektivisering og digitalisering i NAV-systemet ikke betyr dårligere behandling. Hun er enig i at digital kommunikasjon både på nett og via telefon kan svekke tilliten til NAV, og NAV er avhengig av tillit fra brukerne (Vågang, 2017). For meg blir det et spørsmål om hvordan man kan opprettholde tillit når fysisk kommunikasjon i stor grad erstattes av den digitale kanalen i NAV. Her tenker jeg at blant alle brukergrupper i NAV-systemet, er sosialøkonomiske mottakere de som trenger mest støtte og omsorg. Denne gruppen har trolig opplevd de største utfordringene knyttet til økonomisk og sosial integrasjon i samfunnet. Ifølge Statistisk sentralbyrå (2019) er 56 % av de som søker sosialøkonomisk støtte, innvandrere (Tønseth & Grebstad, 2019). Videre sier Arbeids- og velferdsdirektør Vågang (2017) at «Frem til 2030 forventer Statistisk sentralbyrå at den norske befolkning øker med 13 prosent, og vi at antall Nav-brukere øker tilsvarende. Innvandrerbefolkningen vil øke med 55 prosent, og NAV skal hjelpe flere som ikke behersker norsk tilstrekkelig til å komme ut i arbeid». Det er helt forståelig da Lein, sitert i Skårderud, (2017) mener at det flerkulturelle samfunnet vil trolig ha mange mennesker som sliter med lese- og skrivevansker, manglende digital kompetanse og helseproblemer. De har ikke nødvendigvis innsikt i egne plikter og rettigheter. Det kan være enklere for mange å snakke med et menneske ansikt til ansikt framfor å forsøke gjennom en ukjent, digital kanal, sier leder i Handikapforbundet (Lein sitert i Skårderud, 2017). Ifølge Beyer (2006) er det selvsagt at ansikt til ansikt-kommunikasjon er en kommunikasjonsform som vi kjenner som den grunnleggende betingelse for dannelse av tillitsforhold mellom mennesker. I den digitale

verden er det ansiktsløse tillitsforholdet som er mest fremtredende (Beyer, 2006, s. 33 sitert i Sander, 2014). Jeg tror at ulike atferdsmønstre og kroppsspråk er en egnet måte å bygge tillit på. Vågeng (2017) understreker i en debatt at «NAV ikke kan møte 2,8 millioner brukere ansikt til ansikt, men vi kan ha bedre møter med de menneskene som trenger oss mest». Videre mener Westin (2017) at den digitale kanalen kan skape mistillit for NAV-brukere *hvis folk opplever at én dør til velferden blir til ingen dør* (Westin, 2017). Videre beskriver Erikson (sitert i Julsrud, 2018, s. 27) at mistillit gjør at enkeltmennesker lett kan henfalle til kronisk usikkerhet, angst og mental sykdom.

Med bakgrunn i det ovenstående, ble det naturlig for meg å velge tillit som tema. Spørsmålet som reiser seg for meg, er om digital løsning kan muliggjøre kommunikasjon mellom brukere som står i vanskelige situasjoner og en av de viktigste, norske velferdsstatsinstitusjonene. Det er mitt ønske som sosialfaglig student å få vite mer om hva som er konsekvensen av digitale tjenester i det økonomiske, sosiale støttesystemet. Det er slik ettersom mange er avhengige av hjelp for å kunne overleve og få tilgang på grunnleggende ytelser. Det er interessant å forstå bedre hva som kan øke eller redusere NAV-brukeres oppfatninger av å bruke den digitale kanalen, samt å få vite mer om hvordan tilliten er til NAV-systemet når alt går gjennom den digitale kanalen.

1.5. Bakgrunn for valg av problemstilling

Strømmen og Utstrand (2017) hevder at Norge i 2017 befolkes av «digitale immigranter» og «digitalt innfødte». Dette handler om en oppsatt skillevegg som står mellom befolkningen i det flerkulturelle samfunnet. Digitale ferdigheter er et av de store gapene som står mellom innbyggerne. En del av befolkningen er født inn i den digitale tidsalderen, mens andre har måttet forholde seg til teknologien som noe helt nytt. En del har muligheter til å tilpasse seg nye utfordringer som digitaliseringen bringer med seg, mens andre er for opptatt til å finne en enkel løsning for å redusere kompleksitet i hverdagen sin (Strømmen & Utstrand, 2017, s. 213).

Som mange andre organisasjoner over hele landet, har NAV også digitalisert en stor del av sine tjenester i de siste årene. Digisys er en av dem. Chakravorti & Chaturvedi (2017, s. 8) peker på at Norge er et av de landene hvor brukerne har en relativt god opplevelse med å bruke digitale tjenester. De hevder at digitale plattformer blir en stadig viktigere del av folks liv, og i den forbindelse er tillit nøkkelen til vellykkede og bærekraftige forhold i den digitale verden (Chakravorti & Chaturvedi, 2017, s. 13). Andre presenterer tillit som «den nye oljen».

Høy grad av tillit mellom regjeringen og innbyggerne skaper økonomisk vekst og velstand i samfunnet. Av den grunn blir tillit en viktigere sak enn olje for det norske samfunnet (Cappelen sitert i Bjørnstad, 2014). Warkentin (2002) hevder at digitalisering og digitale tjenester er basert på at brukerne skal føle tillit. Tillit er et av de viktigste aspektene i implementeringen av de elektroniske strategiene (Warkentin, 2002, sitert i Colesca, 2009, s. 9). «Tillit beskrives gjerne som *limet* som binder sammen de ulike delene av samfunnet, og som *smører* samfunnsmaskineriet på tvers av ulike sektorer og nivåer» (Utdanningsforbundet, 2017, s. 7).

For å forstå bedre hvordan NAV-brukere godtar eller avviser den nye digitale kanalen, har jeg følgelig tenkt å benytte en modell innenfor digitalisering og bruk av digitale tjenester. Denne teorien kalles teknologiakseptmodellen (TAM) og er en sosialpsykologisk teori.

Teknologiakseptmodellen (TAM) (inspirert av Davis 1989, Figur 1) er basert på brukerens aksept og brukeradferd – ifølge Venkatesh og Morris (2000, s. 116). Målet med å bruke denne teorien er å få bedre forståelse av forholdet til den digitale kanalen. Ifølge Davis (1989) bygger teknologiakseptmodellen (TAM) på oppfatninger om nytteverdi og brukervennlighet. Disse oppfatningene påvirker brukeropplevelse, som igjen påvirker faktisk bruk. Det kan også nevnes at TAM-teorien utvikler seg hele tiden, og mange forskere hevder at det også er viktig å ta hensyn til andre faktorer for at et digitalt system skal lykkes. Gefen, Karahanna og Straub (2003) er en av dem som presenterer en revidert versjon av TAM-teorien. De hevder at tillit er en nøkkelvariabel i teknologiakseptmodellen, og at denne påvirker brukerens oppfattelse av nytteverdi og brukervennlighet i et nytt digitalt system. Tillit påvirker brukere til å godta e-forvaltningstjenester i den elektroniske konteksten (Gefen, et. al, 2003, s. 51).

Det er rimelig å anta at når NAV, som den største forvalteren av velferdsstaten, endrer de tradisjonelle strategiene, så kan dette også endre brukerens tillit. En av grunnene til at behovet for tillit vokser fram i den digitale kanalen, er at enkeltmennesker kan oppleve en risiko ved å møte en ny, ukjent, digital tjeneste. Ifølge (Borum, 2010, s. 2) er det stor enighet om at tillit betyr grunnleggende vilje til å akseptere sårbarhet eller risiko basert på forventninger til andres adferd. Da er det viktig å vite mer om hva som kan påvirke sosialmottakeres tillit i den nye, digitale søknadsformen Digisos i NAV.

1.6. Problemstilling

Med utgangspunkt i det som er presentert ovenfor, vil denne oppgaven belyse følgende problemstilling:

Hva hemmer eller fremmer brukerens tillit til NAVs Digisos?

For å kunne si noe om hva som kan påvirke tillit til NAVs Digisos, trenger jeg å høre brukeres erfaringer og oppfatninger av Digisos. Derfor har jeg valgt å gjennomføre et kvalitativt forskningsintervju av åtte sosialøkonomiske mottakere som har brukt Digisos en eller flere ganger.

1.7. Studiehensikt

Hensikten med denne studien er å få bedre forståelse av brukerens tillit til Digisos, og å avklare hvilke faktorer det er som påvirker brukerens tillit til digitale tjenester. For å komme frem til en konklusjon i denne studien, planlegger jeg å svare på følgende forskningsspørsmål.

- Kan ulike sosio-demografiske egenskaper påvirke brukernes tillit til Digisos?
- Kan individuelle egenskaper og systemegenskaper føre til en aksept for Digisos?

1.8. Begrensning / Avgrensning

Det er mange faktorer som kan påvirke tillit til Digisos. Jeg ser bort fra tekniske egenskaper og transaksjonsleveranseattributter. Årsaken er at det ikke er ansett som relevant for sosialforskningsstudiet. Det er ikke tilgjengelig en alternativ, teknologisk løsning. Det er verdt å merke seg at digitaliserte tjenester (Digisos) betraktes som en ny, digital tjeneste innen NAV (i tillegg til lokal e-forvaltning), og brukertilliten kan utvikles over tid. Oppgaven må likevel avgrenses i tid. Tilgangen på informanter er også begrenset.

1.9. Disposisjon av oppgaven

Denne oppgaven består av åtte kapitler. I kapittel 1 som er presentert ovenfor, tok jeg utgangspunkt i studiens bakgrunn for valg av tema, problemstilling, studiehensikt og oppgavens begrensninger. I kapittel 2 plasseres tidligere studier, teoretisk fundament og de konseptuelle begrepene. Forskningsmetode og empirisk datainnsamling presenteres i kapittel 3. Deretter redegjør jeg i kapittel 4 for analyse, resultat og diskusjon – og videre gis det en forklaring på og refleksjon rundt studiens modell i kapittel 5. Konklusjon og anbefaling beskrives i kapittel 6. Avslutningsvis i kapittel 7 og 8 er referansene og relevante vedlegg satt inn.

2. Teoretisk fundament

Først vil jeg i dette kapitlet forsøke å gi en oversikt over relevante, tidligere studier innenfor dette området. Deretter vil jeg foreta en redegjørelse for hva *tillit* handler om. Kapitlet avsluttes med å presentere teknologiakseptmodellen (Figur 1). På grunnlag av den vil jeg foreslå en analysemodell (Figur 2). Den originale versjonen av TAM-teorien er konstruert på grunnlag av fem komponenter. For å kunne få en bedre forståelse av hvordan et digitalt system som Digisos blir mottatt, er det tenkt å ta hensyn til andre faktorer også. I min analysemodell er demografiske egenskaper og tillit satt som de eksterne faktorene. Med utgangspunkt i de teoretiske bidragene søker jeg å danne et rammeverk for den empiriske analysen som kommer senere (i kapittel 4).

2.1. Gap i forskningsområdet knyttet til dette temaet

For å kunne utføre en undersøkelse, er det første trinnet å finne relevant litteratur om forskningsemnet. Mitt tema er sosialmottakernes tillit til NAVs Digisos. Siden Digisos er en ny digital, tjeneste innen NAV, har jeg ikke funnet mange relevante studier innenfor dette området. Det finnes en undersøkelse som ble gjennomført i 2017 knyttet til brukere som søker digitalt om foreldrepenger. Derfor begynte jeg å lete etter relevante studier innen e-forvaltningsstrategier og brukertillit. For å kartlegge forskningsområdet ble det benyttet databasesøk i Oria, Google Scholar og Scope. Søkord som i første omgang ble benyttet for å kartlegge dimensjonen var «Trust», «Digitalization», «Technology Acceptance modell» og «E-guvernement». Resultater viste av disse søkeordene ga flere tusen treff. For å avgrense søkene, og for å få dem mer rettet mot forskningsmålet, ble følgende søkeord brukt: *demographic characteristics, trust og Technology Acceptance modell og tillit, sosiale faktorer/egenskaper og e-tjenester innenfor offentlige organisasjoner*. Mange publikasjoner refererer til digitaliseringens transformasjon og hvilke utfordringer eller muligheter digitalisering fører til. Det har vært svært begrensede studier på digitaliseringens innflytelse på brukerens tillit til digitale tjenester i offentlige organisasjoner – spesielt her i landet. I den nordiske litteraturen er det noen få studier om dette emnet, og disse retter seg hovedsakelig mot e-handel, e-banktjenester, mobile applikasjoner og oppvekst- og utdanningssektoren. Det finnes et stort gap i forskningsområdet knyttet til brukerens tillit til digitale tjenester i offentlige organisasjoner.

2.2. Tidligere forskning på området

Tidligere studier viser at mange ulike faktorer som utdanning, alder, digitale ferdigheter og brukeres stønadssituasjon kan spille en viss rolle for å øke deres tillit knyttet til det å ta i bruk teknologien (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2017). Putnam (2001) hevder at folks tillit er knyttet til deres sosiale status, deres utdanningsnivå, deres inntekt og deres personlige erfaringer. Han understreker at tillit er nært knyttet til sosiale faktorer, og han mener at enkeltpersoner gjennom solidaritet og gruppearbeid lærer grunnleggende normer, deltakelse, samarbeid og utveksling i samfunnet – og da stoler de på hverandre (Putnam, 2001, s. 137).

Alder kan ha betydning for tillitsnivået hos mennesker. Tidligere studier som har brukt teknologiakseptsmodellen (TAM) for å utforske tillit blant eldre brukere, viser at oppfattet brukervennlighet har en betydelig innvirkning på oppfattet nytteverdi. I tillegg viser undersøkelser også at oppfattet nytteverdi og tillit har en positiv og direkte effekt på faktisk bruk av et digitalt system. Dermed har høy tillit en positiv innvirkning på både oppfattet brukervennlighet og oppfattet nytteverdi (McCloskey, 2006, s. 47). Resultater av andre studier viser at eldre mennesker i samfunnet kan føle mer trygghet og tillit til regjeringen og det offentlige fordi de har bedre kjennskap til velferdsstaten enn yngre folk (Christensen & Læg Reid, 2005, s. 495). Andre fremhever at «tilliten øker med alderen, inntil et visst punkt.» (Wollebæk, 2011, sitert i Utdanningsforbundet, 2017, s. 15). Når det gjelder sammenheng mellom kjønn og tillit, viser tidligere studier at kvinner har større tillit til digitale tjenester enn menn (Haugarvoll, 2017; Vrålstad, 2012).

Flere studier viser at høy tillit til andre og til samfunnets institusjoner har en sterk positiv sammenheng med høy utdannelse (Olsen, 2008, s. 106; Christensen & Læg Reid, 2005, s. 494; Bouckaert & Van de Walle, 2001, s. 12; Utdanningsforbundet, 2017, s. 4). Andre peker på at kulturelle faktorer generelt har en betydelig påvirkning på tillitsnivået hos borgerne. Tidlig integrasjon og engasjement i det politiske systemet fører til at man får høy grad av tillit til systemet og institusjonene (Christensen & Læg Reid, 2005, s. 505). Det er forskjeller i tillit mellom de ikke-vestlige og vestlige landene hos folk med høyere utdanning (Eimhjellen & Seggaard, 2010, s. 49). Mange innvandrere kommer fra såkalte lavtillitssamfunn. En som er født inn i et land med lavtillitskultur, tar i mange tilfeller med seg denne lave tilliten til andre land. Ved integrering får de gjerne et høyere nivå av tillit til samfunnet (Dinesen & Hooghe, 2010, s. 720; Bouckaert & Van de Walle, 2001, s. 12). Christensen & Læg Reid (2005, s. 505) hevder at tidlig integrasjon og engasjement i det politiske systemet, fører til at man har høy grad av tillit til det offentlige systemet og institusjonene.

En undersøkelse om nordmenn og e-helse viser at økt digital kompetanse blant befolkningen, fører til å styrke tilliten til helsevesen, behandlere og bruk av digitale helsetjenester. Forfattere understreke at «men det finnes fortsatt markant frykt for at sensitive pasientdata skal havne hos uvedkommende». I denne forbindelse mener administrerende direktør Tor Arne Viksjø om denne frykten at mangel på den nødvendige digitale grunnkompetansen hos mange nordmenn, fører til at de ikke forstår alle nyansene, kompleksiteten og den store mengden sikkerhetsnivåer og risikodempende elementer som disse systemene inneholder (DIPS, 2018).

En av de viktigste tingene som kan ha påvirkning på brukerens tillit til digitale tjenester, er å rette oppmerksomheten mot *hvordan brukere blir sett* (Lian, 2003, s. 36). Colesca (2009) hevder i sin undersøkelse at overføring av elektroniske tjenester til offentlig sektor er mer enn en teknisk eller organisatorisk endring. Det er en endring som innebærer etiske dimensjoner i regjeringens og borgerens samspill, hvor tillit og samtykke er viktige krefter (Colesca, 2009, s. 7-8). Ifølge Haugan (2017) er digitalisering mindre viktig enn å ha fokus på sårbare mennesker som trenger å snakke med noen innenfor systemet. God balanse mellom digitalisering og direkte kontakt med kontaktperson for brukerne, fører til tryggere opplevelser for brukere når de er i en situasjon hvor de trenger hjelp (Haugan, 2017). Andre mener også at for å tilby borgere en effektiv og fornuftig digital tjeneste, så bør man dessuten ta hensyn til brukerens tillit mer enn andre teknologiske faktorer (Wu & Chen, 2005, s. 789-800). Ifølge Belanche, Casaló & Flavián (2012, s. 193) er de mest fremtredende fordelene ved digitale tjenester at innbyggerne kan bruke e-tjenester når som helst og hvor som helst. Frishammar & Ericson (2018, s. 24) mener at det andre er den miljøvennlige faktoren med tanke på at papirforbruket blir redusert.

Videre hevder Netteland (2018) i en undersøkelse om digitale prosjekter i møte med innvandrere i fire kommuner i Sogn og Fjordane at digitalisering skaper mange utfordringer for innbyggerne. Undersøkelsen konkluderer med at for å få effektive og nyttige løsninger, bør man bruke de ansattes kunnskap og kompetanse. Kommunene må ha mer brukervennlige nettsider og digitale tjenester, et klarere språk, mer personlig tilpassing og sterkere tilstedeværelse av fellesskapsbevissthet. Dette er nyttig for alle uavhengig av om brukerne har norsk som morsmål eller om de har et minoritetsspråk (Netteland, 2018, s. 151-152).

Thorgersen (2017, s. 107) fremhever i sin studie av digitale søkere av foreldrepenger at tillitsnivået ikke er avhengig av søknadstype (analog eller digital). Generelt mener han at «søkerne har omtrent like stor tillit til NAV. Han mener videre at digital søknad er ikke en bekymring for at overgang til digitale møtearenaer skulle svekke brukers tillit til NAV.

Derimot viser resultater i hans undersøkelse en positiv sammenheng mellom opplevelsen av å være godt ivaretatt under søknadsprosessen, herunder blant annet å få god service og informasjon, og å ha tillit til NAV».

Når det gjelder de relevante undersøkelsene om forholdet mellom TAM-teorien og brukerens tillit i den digitale verden, ser vi at noen av dem peker på at tillit på den ene siden har en sterk positiv sammenheng med brukerens intensjon med å bruke en digital tjeneste (Watzdorf, Ippisch, Skorna & Thiesse, 2010, s. 329). På den andre siden viser noen av dem negative korrelasjoner mellom tillit, oppfattet nytteverdi og faktisk bruk (Chen, Gillenson & Sherrell, 2004, s. 84). Som beskrevet tidligere, så har TAM-teorien utviklet seg i de siste 30 årene. Mange forskere har ønsket å utvide modellen. Ifølge Yousafzai, Foxall, & Pallister (2007a) har ulike forskere foreslått mer enn 70 forskjellige eksterne variabler for TAM-teorien. Warkentin, Gefen, Pavlou and Rose (2002), referert i Colesca (2009, s. 9), sier at digitalisering og digitale tjenester er basert på at brukerne skal føle tillit. Gefen, Karahanna, & Straub (2003, s. 51) & Warkentin et al., (2002) viser i sin studie at tillit er en nøkkelvariabel i TAM-teorien. Tillit påvirker brukeren til å godta e-forvaltningstjenester. Tillit er et av de viktigste aspektene i implementeringen av de elektroniske strategiene. Ifølge Flavián, Guinalú & Gurrea (2006, s. 3) fører en lettlest nettside til bedre forståelse og høyere digital kompetanse hos brukerne.

Likeledes er det åpenbart at brukerens oppfatninger om brukervennlighet og nytteverdi rundt det å bruke et digitalt system, har en sterk sammenheng med brukerens tillitsnivå. Det er fortsatt begrenset forskning på dette området – både innenfor NAV og andre offentlige sektorer i Norge. Carter & Bélanger (2005) beskriver at det er et stort behov for å identifisere kjernefaktorene som påvirker brukerens adaptasjon – og hva det er som gir et høyt nivå av tillit til e-tjenester (Carter & Bélanger, 2005, s. 6).

2.3. Teori om tillit

Trust enables people to take risks: where there is trust there is the feeling that others will not take advantage of me (Porter et al., 1975, p. 497).

Hva kan hemme eller fremme brukerens tillit til NAVs Digisos? Dette er hovedspørsmålet jeg vil undersøke i denne studien. Tillit er generelt et omstridt og komplisert begrep, og det er vanskelig å gi en presis definisjon av dette begrepet. Tillit er en dimensjon i ulike økonomiske, politiske, sosiale og kulturelle områder. Skirbekk & Grimen (2012) beskriver at

tillit kan øke enkeltpersoners vilje til å stole på regjeringen/institusjoner – og tillit kan bidra til at mennesker føler seg trygge i ulike grupper og offentlige/private institusjoner i samfunnet (Skirbekk & Grimen, 2012, s. 12). Det finnes stor enighet om at konseptet tillit er nært knyttet til risiko, og risiko er oppført i nyere tid gjennom modernisering av vårt samfunn (Luhmann, 1999, s. 112). Ifølge Giddens (1997) griper tillit og risiko inn i hverandre. Gjennom å tro på andre kan vi normalt redusere eller minimere faren i bestemte typer aktiviteter (Giddens, 1997, s. 33). Videre definerer Per Fuggeli (2001) tillit som «en overføring av makt til en person eller til et system, makt til å handle på mine vegne, til mitt beste. Tillit er menneskets følelse av at andres godhet, ærlighet og dyktighet er å stole på». Ifølge Yamagishi (2011) uttrykkes tillit som lim. Det er noe som gjør forhold mellom mennesker og organisasjoner mulig (Yamagishi, 2011, s. 9).

Det er helt klart at det finnes et utall varianter av tillitsforholdet. Det som er felles hos mange av teoretikerne, er at det finnes et skille mellom personlig tillit og systemtillit. Her i det følgende vil jeg bruke det teoretikere holder fram som bakgrunn for å beskrive et klarere skille av dette begrepet i denne undersøkelsen. Målet er å få bedre kunnskap om og forståelse for hva som kan fremme eller hemme tillit i det nye digitale systemet i NAV.

Først tar jeg utgangspunkt i Giddens perspektiver. Giddens er opptatt av å forklare tillit både på det personlige nivået og systemnivå. Ved å ta utgangspunkt i hans perspektiv får jeg mulighet til å få en bedre forståelse av hvordan tillitsbegrep fungerer på begge nivåer i den digitale kanalen i NAV. Anthony Giddens (1991) definerer tillit som en fundamental måte å håndtere usikkerhet og risiko på. Han hevder at tillit er et grunnleggende fenomen for personlighetens utvikling. Den grunnleggende forståelsen av tillit er en personlig komponent som er avhengig av erfaringer eller opplevelser man har hatt tidlig i livet. Deretter kommer denne opplevelsen av å danne en fundamental tillit hos individet i samfunnet i voksen alder (Giddens, 1991, s. 3-4). Videre anerkjenner han at fundamental tillit er av avgjørende betydning for sammenheng mellom daglige rutiner og normale holdninger. Giddens (1997) mener at tillit faktisk er en nøkkelfaktor i form av fysisk, psykologisk og sosial sikkerhet i de vanlige forholdene i hverdagen. Mangel på sosial tillit er egentlig en av årsakene til at vi føler oss svake og ineffektive i våre nåværende aktiviteter. Innenfor Giddens teori legges grunnlaget for å kunne stole på hverandre. Dette er en gradvis oppbygning av rutiner og samhandlinger over tid (Giddens, 1997, s. 32).

Giddens diskuterer tillit i form av *ansiktsforankrede forpliktelser* (den personlige tillit) og *ansiktsløse forpliktelser* (systemnivået av tillit). *Ansiktsforankrede forpliktelser* handler om

den typen tillit som vi har med andre i små og store grupper. Avstanden mellom mennesker i det moderne samfunnet øker, og derfor øker behovet for å kunne stole på hverandre (Giddens, 1997, s. 62). Han mener at i førmoderne samfunn var det mer interaksjon mellom mennesker, og mer ansikt-til-ansikt-kommunikasjon mellom folk. De sosiale relasjonene mellom mennesker var klare og gjennomsiktige, og mennesker hadde ikke det samme behovet for å stole på hverandre – fordi denne typen tillit var en naturlig følelse (Giddens, 1977, s. 63). Med utgangspunkt i Giddens kan jeg tolke her at NAV-brukere gjennom interaksjoner med saksbehandleren skaper en bedre relasjon. Brukerne får kjennskap til mye forskjellig, og gjennom en kontinuerlig kontakt med saksbehandler bygger de opp tillit. Det betyr at på den måten blir livet enklere for brukerne hvis andre er pålitelige. Ifølge Giddens (1977) er i det moderne samfunnet sosiale forhold mellom mennesker mindre kjent med ansikt-til-ansikt-relasjon. Så behovet for tillit gjennom ulike systemer er stor. Den typen tillit kan ifølge ham kalles *ansiktsløse forpliktelser*. Dette dreier seg om utvikling av tro på symbolske tegn eller ekspertsystemer. Giddens benevner dem *abstrakte systemer* og Luhmann kaller dem *systemtillit* (Giddens, 1997, s. 64-65). Giddens trekker også fram at det ikke vil være noe særlig behov for å ha tillit i situasjoner hvis alles handlinger hele tiden var sannsynlige og folks tankeprosesser var klare. Han mener at mangel på full informasjon kan skape mistillit. Men fravær av tilstedeværelse har ikke noen sammenheng med nivået av tillit (Giddens, 1997, s. 31). Erikson (sitert i Giddens, 1997, s. 85) understreker at tillit til personer bygges på gjensidig respons og engasjement. Tillit til abstrakte systemer gir trygghet for pålitelighet i hverdagen. Ut ifra det som Giddens hevder, forstår jeg at det er helt klart at gjennom den digitale kanalen får ikke brukerne den gjensidigheten eller nærheten som personlige tillitsrelasjoner tilbyr, men de får en mulighet til å redusere sine problemer på en sikker måte. Systemtillit handler selvsagt om hvordan NAV-brukere opplever systemet, den nye funksjonen og hvordan de ser at saksbehandleren gir dem bedre informasjon. Det kan tolkes ut ifra Giddens teori (1997, s. 65) at mennesker i dag i det moderne samfunnet ikke har mulighet til å ignorere for eksempel de rådene eller tipsene man får fra sin saksbehandler. Det kan forklares slik at Giddens mener at tillit til abstrakte systemer (f. eks. Digisos) er et tilbud til brukere i NAV-systemet som gir brukere sikkerhet i hverdagen sin, og det er annerledes enn slik det var i det tradisjonelle samfunnet. Bruk av en digital tjeneste er avhengig av den relasjonen man kan ha med NAV og saksbehandleren. Jo mer man kan stole på NAV og saksbehandleren, jo mer klarer man å senke kompleksitet i daglige aktiviteter.

Selv om jeg ut ifra Giddens perspektiv forstår at systemtillit og personlig tillit er avhengige av hverandre, beskriver Lian (2003, s. 34), ifølge Luhmann (1979), at systemtillit og personlig tillit er relativt uavhengige av hverandre. Lian (2003) hevder videre at tillit er et nødvendig vilkår for samarbeid mellom personer og institusjoner. Hun beskriver at personlig tillit er knyttet til en persons egenskaper. Systemtillit er knyttet til systemegenskaper (Lian, 2003, s. 34). Det kan tolkes ut ifra Lians perspektiv at det personlige nivået av tillit mellom brukere og NAV-ansatte er avhengig av den opplevelsen brukerne får av en gjensidig relasjon til saksbehandleren. På den andre siden tyder dette på at systemtillitsnivået til Digisos er avhengig av funksjonene som det digitale systemet frembringer for brukere.

Luhmann (1979) er mer opptatt av å definere tillit i systemnivået. Han mener at funksjonen av tillit i det sosiale systemet, er å redusere sosial ulikhet – og dermed øke forutsigbarheten av atferd. Han hevder at tillit er faktisk en slags sosial mekanisme og et rasjonelt alternativ hos enkelte mennesker der forventninger, handlinger og atferd reguleres og styres. Tillit skaper mer trygghet og behagelige følelser hos folk i det moderne samfunnet. Han mener at høy grad av mellommenneskelig tillit bidrar til høyere grad av trivsel. Tillit er enkeltpersoners naturlige strategi for å håndtere høy grad av kompleksitet i hverdagen sin (Luhmann, 1979, sitert i Misztal, 2013, s. 73). Videre mener Julsrud (2018, s. 29) at tillit eller mistillit til andre er et individuelt valg hos enkeltmennesker. Det betyr at gjennom å ha tillit til systemet eller til andre mennesker, redusere man ikke noen risikoer, men det kan være et virkemiddel for å håndtere kompleksitet i hverdagen sin.

I de følgende avsnittene tar jeg utgangspunkt i Grimens perspektiv. Jeg gjør dette for å få mulighet til å vise hvordan ulike faktorer blir puslet sammen for å skape tillitsforhold mellom partene på begge nivå. Det finnes flere faktorer som kan bidra til å øke tilliten mellom brukere og ulike offentlige og private institusjoner. Grimen (2009, s. 75) mener at tillit åpner handlingsrom for tillitsmottakere og tillitsgivere. I denne forbindelse argumenterer Hardins og Offes, (sitert i Grimen 2009, s. 110), at tillit i systemnivået bygges på kunnskap. De mener at tillit til institusjoner er avhengig av hvor mye kunnskap og forståelse personer har om kompleksitet i institusjoners indre liv. Grimen (2009, s. 119) beskriver at institusjoner har en annen type kompleksitet enn personer. Det er samhandlingssystemer med regler, rutiner, tidsoppfatninger, verdisystemer, kommunikasjonssystemer, rollesystemer og lignende. Av denne grunn er det vanskelig å vite hva som skjer og hvorfor det skjer, som en følge av institusjoners virkemåte. Videre setter Hardin, (sitert i Warren, 1999, s. 6), en differensiering mellom nivået av tillit til systemer og institusjoner – og tillit til personer. God kjennskap til

systemet og aksept for de grunnleggende ideene, normene og reglene, fører til en motiverende støtte fra brukerne av institusjoner. De gir aksept for de reglene, verdiene og rollene institusjonen representerer.

Basert på det som er beskrevet ovenfor, kan jeg anta at tillit er en viktig betingelse i en organisasjon som NAV. NAV er en svært sentral del av velferdsstaten i Norge, og institusjonen er avhengig av tillit fra brukere. Luhmann, referert i Grimen (2009, s. 11), sier at tillit og godt samarbeid gjør at mennesker blir mer tolerante, risikovillige, kreative og fornøyde med livet sitt. Grimen (2009, s. 73) mener at tillit gjør samarbeid lettere. Det gjør det mulig å bygge på hverandres arbeid (Grimen, 2009, s. 73). Det kan tolkes at i relasjon mellom NAV-brukere og saksbehandler gjør tillit samarbeidet mer effektivt og mindre tidkrevende. Dette viser seg oppbygging av trygghet og gode relasjoner. Ifølge Uslaner (2000) er gjensidig tillit skapt gjennom sosiale relasjoner med andre medlemmer i samfunnet. Tillit til mennesker vi kjenner, skaper en konstruktiv rolle – og vi kan bygge tillit til andre som vi ikke kjenner. Det sosiale forholdet gir på den ene siden følelsesmessig tilknytning, og på den andre siden opprettholdes avhengigheten av forholdet (Uslaner, 2000, s. 570). Grimen (2009, s. 99) peker på at folk stoler på hverandre fordi de har samme verdier og likt verdensbilde.

Videre beskriver Grimen (2009) at mennesker stoler på noen som er mer lik dem selv enn på noen som er ulik dem selv. Men i den flerkulturelle, moderne verden er det ikke mulig å tenke at alle er like og at alle har samme verdier og tankegang. Mennesker er ulike og de tenker ulikt. Det finnes mange ulike meninger i det moderne samfunnet. Gjennom å ha hatt gjentatte positive erfaringer, stoler mennesker på hverandre selv om de ikke har samme mening, samme verdier eller samme verdensbilde (Grimen, 2009, s. 99). Med utgangspunkt i Grimens påstand, kan jeg tolke at NAV-brukere gjennom trygghet kan stole på det som skal skje i fremtiden. Gjennom å skape en personlig tillit med saksbehandler, får NAV-brukere en bedre trygghetsfølelse i møte med NAV-systemet. Faktisk er det å stole på noen identisk med det å satse på fremtiden. NAV-brukere kan ikke stole på noen de ikke kjenner fra før fordi det er vanskelig å kjenne til den ukjente saksbehandlerens atferd, normer, verdier, tradisjoner, ritualer og verdensbilde. Hardin, sitert i Grimen (2009, s. 15), mener at vi ikke stoler på fremmede mennesker fordi vi ikke kjenner deres grad av pålitelighet. I forhold til mottakere av sosialøkonomisk støtte tolker jeg det slik at de stoler på en fast saksbehandler gjennom gjentakelse av positive erfaringer, og de tror at de kan få den hjelpen de trenger. Grimen (2009) mener at langvarige, gjensidige erfaringer kan erstatte mangel på felles verdensbilde og verdier. Tillit mellom mennesker øker med gjentatte samhandlinger. Han understreker

videre at personlig tillit mellom aktørene er viktig, men det fungerer ikke alene. Mennesker i det moderne samfunnet trenger å stole på andre og på systemet samtidig (Grimen, 2009, s. 100). Videre mener han at mennesker stoler på institusjoner eller personer fordi de tror at de vil bli behandlet på en rettferdig måte (Grimen, 2009, s. 97). Han sier om at en institusjon har en normativ etos. Dens etos, og måten denne innføres på, gjør den moralsk troverdig. Han peker på fire kjerneverdier: sannferdighet, rettferdighet, solidaritet som kan bygge en moralsk troverdig institusjon (Grimen, 2009, s. 114). Grimen peker også på (2009) at systemtillit er formet gjennom stabile, positive forventninger. Han mener at systemtillit innebærer indre kontrollordninger. Videre beskriver han at tillitsgivere forventer at tillitsmottakere ikke vil handle mot hans/hennes interesser, og at vedkommende har kompetanse og midler til å ivareta det han/han får (Grimen, 2009, s. 101). Det kan tolkes ut ifra Grimens synspunkter at det ikke er sånn at NAV-brukere føler at de vil bli dømt av noen som har noe personlig imot dem – eller som har interesse av at de skal får en bestemt dom. Jeg mener med dette at brukers tillit til NAVs Digisos er avhengig av at de tror at NAV har indre kontrollmekanismer som luker ut de verste tilfellene av misbruk og inkompetanse.

Grimen (2009, s. 106) hevder at tillit er avhengig av brukers forventninger. Grimen (2009) understreker at mistillit kan ødelegge personlige og profesjonelle forhold og økonomisk, sosial og politisk utvikling. Gjennom en gjensidig mistillit mellom brukere og saksbehandler kan destruktive spiraler oppstå. Dette er det vanskelig å komme seg ut av (Grimen, 2009, s. 91). Skirbekk & Grimen (2012) beskriver at høyt tillitsnivå til systemet og institusjoner er avhengig av hvor pålitelige og gode institusjonene er. En god institusjon må bekjenne seg til et bestemt sett av verdier og normer. Normer og verdier dreier seg om regulering av samhandlinger mellom menneskelige handlinger. Kombinasjoner mellom stabile og rasjonelle forventninger kan skape pålitelighet i et system (Skirbekk & Grimen, 2012, s. 93-95). Videre fremmer de at høytillitsland (hvor de nordiske landene kan nevnes) med gode institusjoner tillit mellom borgere og systemet fordi de reduserer sårbarhet og usikkerhet, eller begge deler, hos borgerne (Skirbekk & Grimen, 2012, s. 101).

For å kunne forstå bedre hvordan brukere oppfatter sitt forhold til NAV og hvilken type forventninger eller behov de kan ha til NAV, går jeg litt inn på Julsrud sine perspektiver. Dette gir meg mulighet til å få bedre kunnskap om hvordan NAV kan legge til rette for et mer aktivt tillitsforhold mellom partene. Julsrud (2018, s. 31) og Grimen (2009, s. 21) tenker i den samme retningen. De påpeker at tillit dannes gjennom individuelle, positive forventninger til noen – knyttet til noe som bør skje i fremtid, nåtid eller fortid. Menneskers negative

forventninger fører på den andre siden til mistillit. Julsrud (2018, s. 75) påpeker at menneskers tillit til ulike institusjoner eller systemer ikke er avhengig av mulig tap eller gevinst. De godtar alle risikofaktorer og kompleksiteten fordi de tror de skal oppføre seg sånn. Julsrud (2018) sier at tillit utvikles og bevares innenfor aktørers naturlige deltakelse i hverdagen. Tillit er noe som mennesker utvikler og etablerer gjennom kontinuerlig, felles meningsdannelse (Julsrud, 2018, s. 66). Han mener at i dagens samfunn har man en sterk tillit til abstrakte systemer som penger og teknologi. Grunnen er at mennesker har behov for å dekke sine grunnleggende behov, og det er naturlig å stole på de systemer som tar hånd om dem (Julsrud, 2018, s. 29). Julsrud skriver videre at tillit er som en personlig egenskap for enkeltpersoner, og denne er basert på psykologiske oppfatninger. Det handler om de akkumulerte opplevelsene og de forventningene som individet har i forhold til andre (Julsrud, 2018, s. 27). Tillit mellom tillitsmottakere og tillitsgivere formes over tid, men samtidig kan tilliten brytes ned på et øyeblikk (Flaaten, Gundhus & Kleiven, 2009, s. 15). Denne påstanden samsvarer med det Lian (2003) også hevder, nemlig at nivået av tillit øker ved hjelp av langvarige og hyppige kontaktprosesser. Den kan imidlertid brytes ned langt raskere enn den kan bygges opp (Lian, 2003, s. 33).

Som beskrevet tidligere kan også kommunikasjon regnes som en viktig faktor i tillitsbygging mellom partene. I denne forbindelse hevder Kelton, Fleischmann & Wallace (2008, s. 364) at tillit kan dannes gjennom et positivt resultat av kommunikasjon mellom to eller flere personer, og det er grunnleggende for å skape personlig tillit. Den type tillit er avhengig av tillitsmottakerens forventning til tillitsgivere i forhold til hans/hennes kompetanse, etiske oppførsel eller fremtidige handlinger. Det kan også understrekes at kommunikasjon er en prosess hvor to eller flere personer overfører informasjon til hverandre. Målet er å utvikle en felles forståelse i denne prosessen. Driks og Ferrin (2000), sitert i Julsrud (2018, s. 110), hevder at det er viktig å legge vekt på felles forståelse mellom aktørene. Gjennom en felles forståelse bygger vi opp tilliten til andre mennesker. Det kan antas at tillit er en kvalitet som på en positiv måte kan styrke informasjonsutveksling og gi bedre oppfatninger av problemer mellom aktører. Berger og Luckmann (1966), sitert i Julsrud (2018, s. 66), trekker fram at mennesker i daglige aktiviteter deler visse forståelsesrammer eller begreper for å tenke eller kommunisere. Gjennom å kommunisere med andre kan man skape mening i hverdagen sin. Mennesker må vite mer om hvordan ting skal forstås og hva som er relevant for dem og deres problemer. De må også vite mer om hvordan folk bør oppføre seg i dagliglivets mange situasjoner. Gjennom denne forståelsen av dagliglivets handlinger, skaper vi vår evne til å

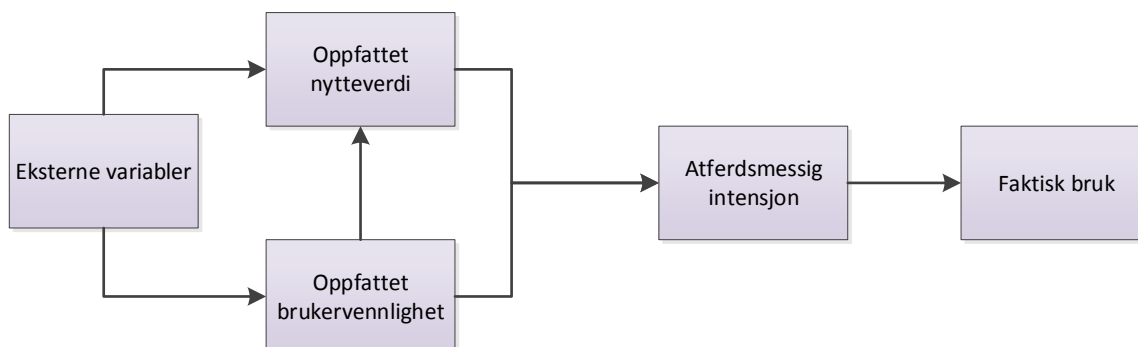
tenke, danne tillit og kommunisere med andre. Videre mener Julsrud (2018, s. 110) at kommunikasjon og tillit er tett knyttet sammen. Det betyr at gjennom å utvikle og styrke en god kommunikasjon med andre, skaper vi det grunnleggende fundamentet for tillitsforhold.

På bakgrunn av det jeg nå har fremstilt av teorier om tillit, kan jeg anta at for å kunne beholde eller øke brukerens tillit til NAV- digitale systemet, må vi ta utgangspunkt i profesjonelle yrkesutøvere hvor brukerne er i fokus. Dette er ifølge Skjervheim (1992) referert i Skirbekk & Grimen (2012, s. 104). Det handler om å ta hensyn til hvordan brukere blir møtt med anerkjennelse og respekt. Det handler også om i hvilken grad personer opplever at han/hun blir behandlet på en rettferdig måte. Rettferdig behandling er en verdi som kan føre til høy tillit og åpenhet mellom brukere og institusjoner. I denne forbindelse mener jeg å se at sosialøkonomiske mottakere trolig har opplevd store utfordringer knyttet til økonomisk og sosial integrasjon i samfunnet. De trenger mer støtte og omsorg enn mennesker i andre grupper. Grønningsæter (2009) mener at sosialfaglig arbeid kommer inn der relasjonen mellom menneske og miljø ikke er tilfredsstillende, og det skal bidra til å forhindre og redusere sosiale problemer. I tillegg skal sosialarbeidet fremme menneskets individuelle rett til å bestemme over sitt eget liv. Det viktigste vi kan gjøre som sosialarbeidere, er å bekjempe en utvikling mot enkle løsninger som svar på vanskelige problemer (Grønningsæter, 2009, sitert i Oltedal, 2013, s. 81). Videre mener Gray & Webb (2009, s. 3) at sosialt arbeid har ansvar for å forsøke å forbedre forholdene i menneskers liv. Sosialarbeidere benytter vanligvis lover og godkjente retningslinjer for mennesker – og de søker å endre livsforholdene i en positiv retning.

2.4. Technology Acceptance Model (TAM) / Teknologiakseptmodell

For å forstå mer av NAV-brukeres tillit, vil jeg bruke teknologiakseptmodellen (TAM). TAM ble introdusert av Davis i 1989 (Figur 1). Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) sier at strukturen i teknologiakseptmodellen har vært brukt i mange år for å belyse enkeltpersoners tilpasning i forhold til teknologibaserte utfordringer som Internett, e-handel eller e-forvaltning. I en stor mengde litteratur sies det at denne teorien er blitt kritisert av ulike forskere på grunn av mangel på pålitelighet. Derfor har flere forskere foreslått nye modeller for å finne en bedre sammenheng og mer kompatibilitet i denne modellen (Davis et al., 1989, sitert i Belanche, Casaló & Flavián, 2012, s. 193).

TAM utgjøres av fem nøkkelkonstruksjoner som defineres slik: *eksterne faktorer, nytteverdi, oppfattet brukervennlighet, holdning til bruk og faktisk bruk.* (min oversettelse, 11. mars. 2019).



Figur 1 - Final version of Technology Acceptance Model (TAM) (Venkatesh and Davis, 1996 sitert i Lai, P. C., 2017, s. 7)

Ifølge TAM er det først og fremst oppfattet nytteverdi og oppfattet brukervennlighet som påvirker hvorvidt folk tar i bruk ny teknologi (Davis et al., 1989, s. 985-986).

I den følgende delen foretar jeg en redegjørelse for å forklare de faktorene som TAM-teorien er konstruert av, samt at jeg vil vise hvordan denne studien vil benytte disse variablene.

De følgende variablene forklares i TAM-teorien slik:

- **Eksterne variabler** (*External variables*) handler om de faktorer som påvirker brukeres oppfatning av teknologi. Når det gjelder dette prosjektet, er tillit og demografiske egenskaper i denne undersøkelse sett på som eksterne variabler.
- **Oppfattet nytteverdi** (*Perceived Usefulness*) handler om hvorvidt individenes tro på bruk av en bestemt teknologi fører til effektivitet og at jobbytelsen blir bedre. I denne oppgaven handler det om hvorvidt brukere opplever at Digisos er nyttig å bruke (Davis, 1989, s. 320).
- **Oppfattet brukervennlighet** (*Perceived Ease og Use*) er knyttet til graden av brukerens tillit. Det kreves ikke mye innsats for å bruke et bestemt system hvis det er lett å jobbe med det. Spørsmålet er altså i hvilken grad brukerne tror at bruken av systemet ikke er fysisk eller mentalt krevende for dem. De to faktorene er avhengige av hverandre (Davis, 1989, s. 320). Videre beskriver Venkatesh & Bala (2008) at i TAM-teorien er det et faktum at økning av oppfattet brukervennlighet fører til økning av oppfattet nytteverdi ettersom brukerne får mer erfaring med systemet. Årsaken til

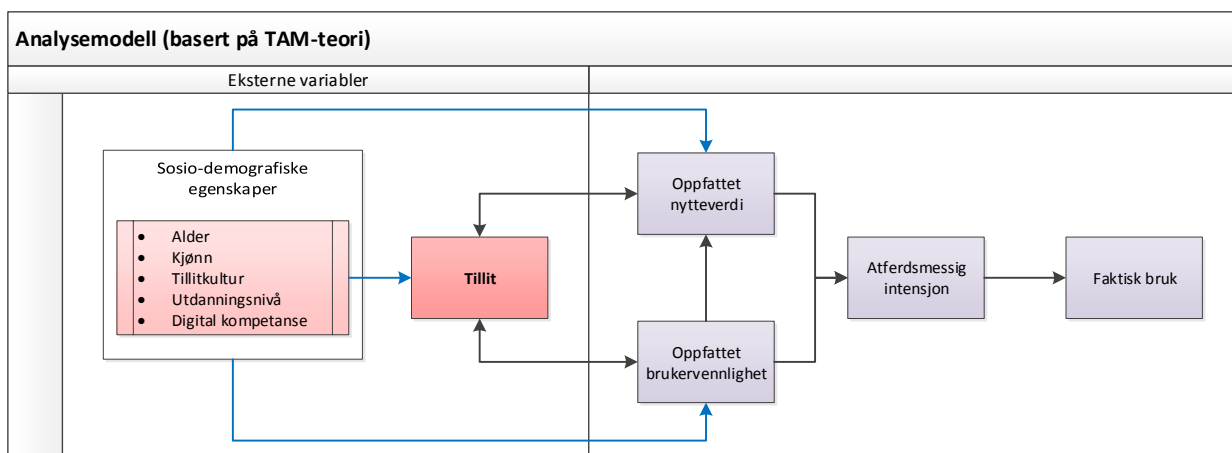
dette er at gjennom å bruke systemet mange ganger, får brukerne mer erfaring og de får vite hvor stor sannsynlighet det er for at de kan oppnå de ønskede resultatene (Venkatesh & Bala, 2008, s. 277).

- **Atferdsmessig intensjon** (*Behavioral Intention*) er knyttet til oppfattet nytteverdi og oppfattet brukervennlighet som sammen fører til faktisk bruk. Ifølge Fishbein & Ajzen (1975, referert i Davis, 1986, s. 16) har *behavioral Intention* blitt definert som subjektiv sannsynlighet for at enkeltpersoner vil oppføre seg på en bestemt måte.
- **Faktisk bruk** (*Actual System Use*) er hvor mye brukerne faktisk tar i bruk systemet (Davis, 1986, s. 26). Det vil si at gjennom å ta hensyn til denne komponenten, kan jeg få et riktig svar i forhold til hva som hemmer eller fremmer brukerens tillit til NAVs Digisos. Studien skal si noe om hvordan de opplevde Digisos og hvilke faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos nytteverdi og brukervennlighet.

2.5. Analysemodell (basert på TAM-teori)

Hovedpoenget med å fremstille en analysemodell i denne studien er å få en bedre forståelse av brukerens tillit til NAVs Digisos. Derfor har jeg justert demografiske egenskaper og tillit som de eksterne variabler i denne analysemodellen. Dette har jeg gjort for å belyse enkeltpersoners tilpasning i forhold til den nye digitale søknadsformen i NAV.

I det følgende presenteres analysemodellen som er basert på TAM-teorien med mine justeringer slik (Figur 2).



Figur 2 - Analysemodell

Kapittel 2. Teoretisk fundament

For å kunne belyse studiens problemstilling, har jeg tenkt å formulere studiens forskningsspørsmål slik:

- Kan ulike sosio-demografiske egenskaper påvirke brukernes tillit til Digisos?
- Kan individuelle egenskaper og systemegenskaper føre til en aksept for Digisos?

Demografiske egenskaper vil gi informasjon om hvordan dette kan påvirke nivået av tillit hos brukere – og påfølgende bruk av Digisos. Ved å ta utgangspunkt i brukerens meninger og oppfatninger gjennom å bruke Digisos, kan jeg få mulighet til å trekke fram de tillitsfremmende og tillitshemmende faktorene. Følgelig er det hensiktsmessig å finne ut mer om hvilke faktorer som påvirker oppfatninger av Digisos' nytteverdi og brukervennlighet.

3. Metode og framgangsmåte

I dette kapittelet vil jeg begrunne de metodiske valgene som er gjort for å besvare forskningsspørsmålene. Det vil bli gitt forklaring på forskningsmetode, gjennomføring av undersøkelsen og analysestrategien. Avslutningsvis vil jeg legge vekt på validitet, reliabilitet og forskningsetiske hensyn knyttet til denne studien.

3.1. Forskningsmetode

3.1.1. Det kvalitative forskningsintervju

Denne studien vil forsøke å få bedre forståelse av sosialmottakeres tillit i møte med NAVs Digisos. For å undersøke og forstå bedre Digisos sett fra informantenes eget perspektiv – og for å lære mer om hvordan de opplevde den digitale kanalen – trengte jeg å høre brukerens erfaringer og oppfatninger av Digisos. Derfor ønsket jeg å gjennomføre et kvalitativt forskningsintervju av åtte sosialøkonomiske mottakere. Disse mottakerne har brukt Digisos en eller flere ganger. I tillegg kretser studiens problemstilling rundt det å forstå hva som hemmer eller fremmer brukerens tillit til NAVs Digisos. I denne forbindelse mener Julsrud (2018) at kvalitative metoder i undersøkelser om tillit kan skape en bredere og mer nyansert forståelse av hva tillit er, og hva slags mening som foreligger for en gitt gruppe kontekster (Julsrud, 2018, s. 165). For å kunne få innsikt i hvordan brukere opplever Digisos, var den kvalitative intervjuutilnærmingen den beste metoden å benytte i denne undersøkelsen. Det kvalitative intervjuet kan betegnes som en flytende samtale med en spesifikk hensikt mellom intervjuer og informant (Thagaard, 2013, s. 95). Gjennom bruk av den kvalitative intervjuteknikken forsøkte jeg å få tak i en helhetlig forståelse av brukerens opplevelser, synspunkter og selvforståelse med å bruke den digitale kanalen. Smith (2015) hevder at målet med den kvalitative tilnærmingen er å finne en omfattende, unik og detaljert beskrivelse av individets erfaringer og fortolkninger av fenomener (Smith, 2015, s. 1).

3.1.2. Forskningsfilosofiske paradigme

I kvalitative undersøkelser ønsker forskeren å få fram betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av dette i dagliglivet (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 21). Denne studien bygger på et hermeneutisk-fenomenologisk vitenskapssyn. Fenomenologer er interesserte i å vise hvordan mennesker forstår verden rundt seg i interaksjon med andre (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 33). Thagaard (2013) hevder at den hermeneutiske, det vil si

den fortolkende tilnærmingen, gir en grundig forståelse av meningen i teksten. Denne tilnærmingen legger vekt på at ulike folk viser ulik forståelse. De har ulike oppfatninger av samme fenomener, og fenomener kan tolkes på flere nivåer (Thagaard, 2013, s. 41). For å kunne oppnå en dypere forståelse for de fenomener som jeg har studert, blir de fortolkende, teoretiske retningene grunnlaget for den kvalitative metode. Dette prosjektet søker på en side å få en bedre forståelse ved å gå i dybden av brukerens meninger og oppfatninger i forhold til Digisos – og på en annen side blir det benyttet bestemte teorier. Dette er gjort gjennom å søke etter hvordan informantene opplevde og oppfattet Digisos, og gjennom å se på hvilke erfaringer og personlige meninger de sitter med gjennom å ha brukt dette digitale systemet.

3.1.3. Deduktiv og induktiv tilnærming

Forskningslogikken rommer to ulike retninger, nemlig deduktiv logisk retning og induktiv logisk retning. Den deduktive metoden omhandler mer de eksisterende dataene og fenomenene som skal studeres. Dataanalyser i et deduktivt perspektiv vil basere seg på de teoretiske ideene og forklaringene som forskere har tatt fatt i (Saunders, Lewis, and Thornhill 2009, s. 503). Ved å bruke en deduktiv metode, tar forskere utgangspunkt i en datainnsamling tett knyttet til problemstilling, begreper og teorier (Larsen, 2017, s. 24).

Den induktive metoden er utvikling av teori/modell med utgangspunkt i å forstå og formulere problemstillingen underveis i prosessen (Larsen, 2017, s. 24). Saunders, Lewis og Thornhill (2009, s. 502) påstår at undersøkelser som baserer seg på en induktiv metode, kan utvikle seg med utgangspunkt i den sosiale virkeligheten, informantenes perspektiv og relevante teorier i forskningsprosessen. Larsen (2017, s. 24) mener at mange forskere som bruker den induktive tilnærmingen, har som mål å utvikle en ny teori/modell på grunnlag av sine funn.

Siden Digisos er et nytt prosjekt i NAV-systemet, vil jeg derfor være åpen og induktiv. Men fordi teknologi er et veletablert tema, fins det likevel mange teorier og annen forskning som er relevant for meg. Derfor har jeg også en deduktiv tilnærming. Det betyr at dette prosjektet legger vekt på en kombinasjon av deduktiv og induktiv tilnærming. Larsen (2017) peker på at det i praksis er umulig å bruke bare induktiv eller bare deduktiv metode. Kombinasjonen mellom de to tilnærmingene (det som Jacobsen (2015) kaller abduksjon) er den beste framgangsmåten i kvalitative undersøkelser (Jacobsen, 2015, sitert i Larsen, 2017, s. 25). Videre beskriver Larsen at abduksjonstilnærmingen skaper mulighet for forskere i løpet av prosessen å veksle mellom teori og empiri (Larsen, 2017, s. 25). Med utgangspunkt i tidligere forskning og TAM-teori har jeg illustrert tankene gjennom en analysemodell (Figur 2). Basert

på modellen formulerte jeg en halvstrukturert intervjuguide for å samle inn data. Målet var å få en bedre forståelse av hvordan brukere opplevde den digitale, sosiale kanalen. På den måten går prosjektet som nevnt fra teori til empiri, og det er knyttet til det deduktive perspektivet. Deretter vil jeg utvikle studiens analysemodell (Figur 3) basert på funnene. Dette gjør jeg for å framvise en forståelse av de temaene jeg utforsker. På den måten går prosjektet fra empiri til teori (induktiv tilnærming).

3.2. Gjennomføring av undersøkelsen

3.2.1. Tilgang til felt

Gjennom min forberedelse av prosjektet måtte jeg søke etter å få en kontaktperson i NAV eller kommunen. For å få tilgang til feltet måtte jeg også ta kontakt med prosjektleder i digitale, sosiale tjenester i NAV Stavanger. På et møte med lederen for velferd og sosiale tjenester og prosjektleder i digitalisering av sosiale tjenester i Stavanger kommune, opplevde jeg, sammen med veileder, at de var veldig positivt innstilt til mitt tema. Vi fikk mye informasjon om Digisos. Deretter fikk jeg mulighet til å rekruttere mulige informanter via et sosialkontor som hadde tett samarbeid med NAV-kontorene i Stavanger kommune. Sosialkontoret navngis ikke for å ivareta informantenes anonymitet.

3.2.2. Utforming av intervjuguiden

I denne undersøkelsen er det valgt å bruke et semistrukturert intervju. Formålet med det semistrukturerte intervjuet var å få en omfattende forståelse av hvordan brukere opplevde Digisos. Ifølge Kvale & Brinkmann (2009, s. 47) brukes et semistrukturert intervju når temaer fra dagliglivet skal forstås ut fra intervjupersonens eget perspektiv. Gjennom forberedelse av intervjuguiden tok jeg et piloteringsintervju av en av vennene mine for å forsikre meg om at spørsmålene ikke hadde for avansert ordlyd. Ifølge Thagaard (2013, s. 100) springer spørsmålene ut fra de temaene og den informasjonen som jeg ønsket å få vite noe mer om i løpet av prosessen. De grunnleggende spørsmålene, sammen med noen oppfølgingsspørsmål, er plassert i intervjuguiden. Bakgrunnen for å gjøre dette var at jeg ville få et klart bilde av situasjonen – og muligheten til å forstå intervjuobjektets meninger i lys av brukerens konkrete opplevelser (Larsen, 2017, s. 99). Intervjuguiden var som en sjekkliste for meg. Dette gav meg mulighet mot slutten av intervjuene til å sjekke om viktige temaer var dekket. Larsen (2017, s. 100) mener at i et semistrukturert intervju har forskere ansvar for både utforming og

intervjuguide, og under prosessen må man passe på at informantene gir den nødvendige informasjonen som det er behov for å få belyst problemstillingen.

3.2.3. Innsamling av data

Denne studien ble gjennomført blant mennesker som søker sosialøkonomisk støtte gjennom NAV i Stavanger kommune. For rekruttering av informantene var det best å bruke en kombinasjon av strategisk utvalg og tilgjengelighetsutvalg. Ifølge Thagaard (2013, s. 60) baserer kvalitative studier seg på strategisk utvalg. Det betyr at forskere velger deltakere som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er relevante i forhold til problemstillingen og undersøkelsens teoretiske perspektiver. Når det gjelder mitt prosjekt, så jeg at et strategisk utvalg var den beste metoden for å rekruttere informantene. Det var relevant for min oppgave og problemstilling å velge mine deltakere blant de som hadde brukt Digisos en eller flere ganger. Deretter benyttet jeg også tilgjengelighetsmetoden. Jeg brukte altså de tilgjengelige informantene som var villige til å delta i min undersøkelse (Thagaard, 2013, s. 61).

I begynnelsen av rekrutteringsprosessen av informantene presenterte jeg meg selv og mitt prosjekt for alle aktuelle brukere på sosialkontoret. Deretter mottok de et informasjonsskriv med en beskrivelse av prosjektet og en invitasjon til å være informanter. Informasjonsskrivet var i tråd med NSDs retningslinjer. Jeg hadde eget kontor på sosialkontoret i ca. to måneder. Alle deltakerne hadde anledning til å komme inn og snakke med meg, og gi meg beskjed hvis de hadde lyst å bli intervjuet. Da satte vi et tidspunkt som passet for begge parter. Det kan også nevnes at tid og ressurser satte begrensinger for mengden av mitt utvalg. Thagaard (2013, s. 65) mener at i kvalitative tilnærminger bør antall deltakere ikke være større enn at det er mulig å gjennomføre en omfattende analyse.

3.2.4. Intervju prosessen

Thagaard (2013, s. 113) beskriver intervjuprosessen som en sosial interaksjon mellom forsker og intervjuperson. Det var mitt ansvar å utvikle tillit mellom oss, være lyttende og å tilpasse intervjusituasjonen til informantene mine. Thagaard (2013, s. 98) mener at tillit basert på den vennlige atmosfæren mellom forsker og de som intervjues, er viktig. Den utviklende tillit og etablerte troverdighet var min nøkkel i løpet av prosessen for at intervjupersonene kunne fortelle åpent om sine erfaringer og opplevelser. Det ble i løpet av studien gjort åtte intervjuer. De som var med var alle personer som mottok sosialøkonomisk støtte fra NAV. Hvert intervju ble gjennomført i løpet av 20-50 minutter – og det skjedde ansikt til ansikt. Før hver samtale

presenterte jeg meg selv, og informantene ble informert om prosjektet en gang til (selv om jeg visste at alle hadde lest om forskningsprosjektet og de hadde selv valgt å delta i mitt prosjekt). Det var et viktig poeng som forsker å presisere formålet med intervjuet og klargjøre hva jeg har muligheter til å tilby. På den måten klarte jeg å unngå forstyrrende forventninger fra intervjupersonen (Thagaard, 2013, s. 113). Alle informantene fikk informasjon om at jeg er masterstudent ved UiS, og at jeg ikke hadde noen relasjon til eller samarbeid med NAV. Alle deltakere fikk vite at all informasjon de delte med meg, ville bli behandlet konfidensielt – og det ville ikke virke inn på deres forhold til kontaktpersonen eller til deres muligheter for å få hjelp fra NAV. I tillegg gav jeg dem opplysninger om deres rett til anonymitet og om deres rettigheter. Følgelig måtte de underskrive på en samtykkeerklæring for å bekrefte at de hadde forstått og mottatt all informasjon om prosjektet mitt.

Det var også mitt ønske å kunne bruke lydopptak dersom informantene godtok dette. Lydopptaker gir trygghet for forskeren. Man føler seg sikker på at man har fått med seg alt som blir sagt i løpet av intervjuene (Tjora, 2012, s. 137). Alle fikk informasjon om hvordan disse opptakene skulle oppbevares, hvordan de skulle brukes og at de skulle slettes når prosjektet var avsluttet. Fem av åtte informanter ga tillatelse til det. For de som ikke tillot lydopptak, noterte jeg ned alt jeg kunne mens informantene snakket. Jeg prøvde å skrive gode notater, slik at jeg fikk gode data også fra de tre intervjuene. Intervjuet begynte med et åpent spørsmål om han eller hun kunne beskrive sin opplevelse av Digisos og NAV. Informantene fikk et enkelt spørsmål om hvordan det var å søke om støtte, om det var lett eller vanskelig å bruke Digisos, om de fikk den hjelpen de trengte og osv. Noen av informantene snakket i generelle fraser på en fri måte, mens andre snakket relativt åpent om hvordan de opplevde og reagerte på det digitale systemet eller den digitale behandlingen. Med alle informantene gikk samtalen flytende, og det var bare i noen tilfeller jeg hadde behov for å legge til oppfølgingsspørsmål for å få inn mer relevant informasjon. Under intervjuene prøvde jeg å vise min interesse for det som ble sagt ved nikk, øyekontakt, smil og bekræftende lyder (Thagaard, 2013, s. 102). Etter at intervjuet var avsluttet, spurte jeg alle informantene om hvordan de hadde opplevd intervjuet. De sa de følte at det gikk greit og at det ikke var vanskelig å snakke om sine følelser og erfaringer om Digisos og deres forhold til NAV.

Kapittel 3. Metode og framgangsmåte

3.2.5. Bearbeiding av rådataene

Jeg skrev ut intervjuene for å gjøre dem klar til analyse. Strauss (2008) beskriver at kjernen i den kvalitative metode er å finne fram til hvordan teksten kan gi den beste forståelse av meningsinnholdet (Strauss, 2008, sitert i Thagaard, 2013, s. 158). I denne forbindelse antar jeg også at struktureringen i intervjusamtalene i tekstform skapte en enklere og bedre oversikt over dataanalysen for meg (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 188). Jeg brukte en lydopptaker med god kvalitet på intervjuene for å sikre at opptakene fikk god kvalitet uten forstyrrende lyder. All transkribering gjorde jeg den samme dag som jeg hadde intervjuene, slik at jeg hadde informasjonen fra intervjuobjektene friskt i minne. Jeg gjennomførte åtte intervjuer, og de varierte fra 20 til 50 minutter i lengde. Transkriberingen ble gjort nøyaktig og ordrett, og jeg følte at det ga meg et godt datagrunnlag og en høyere validitet ved å gjøre det på denne måten (Larsen, 2017, s. 110).

3.3. Gjennomføring av dataanalyse

Kvale & Brinkmann (2009, s. 198) mener at formålet med intervjuanalyse er å avdekke meningen med forskningsspørsmålene. Som Tjora (2012, s. 174) påpeker så er det slik at i analysefasen må forskere bruke sin intellektuelle fagkunnskap og sin kreativitet – og det krever mye intenst tankearbeid og evne til å arbeide systematisk. I analysen av materialet ville jeg legge vekt på å analysere og tolke funnene ut ifra en temasentrert analyse. Målet med å bruke en temasentrert tilnærming er å knytte presentasjonen av materialet og de teoretiske rammene hvor jeg retter oppmerksomheten mot temaer som er representert i prosjektet (Thagaard, 2013, s. 181). Først knytter jeg begrepene fra teoretiske bidrag til de empiriske funnene (deduktiv tilnærming), og deretter tar jeg utgangspunkt i empirien og utvikler en forståelse av de temaene jeg utforsker for å utarbeide modellen. Da går prosjektet fra empiri til teori (induktiv tilnærming) (Thagaard, 2013, s. 187).

3.3.1. koding, kategorisering i kvalitative metode

Kvalitative metoder er basert på en prosess som går ut på koding, kategorisering og å finne mønster. Det vil si at koding og kategorisering er den første fasen, mens det å finne mønster og sammenhenger er den andre fasen (Larsen, 2017, s. 116). Videre påstår han at gjennom koding og kategorisering av kvalitative intervjudata, får vi som forskere bedre oversikt og større mulighet til å finne fram til likheter, ulikheter og mønstre mellom kvalitative data, samt å tolke funnene våre (Larsen, 2017, s. 114).

I denne studien tok analysen av datamaterialet utgangspunkt i Larsens (2017, s. 114) analysemodell og studiens analysemodell (Figur 2). Denne modellen består av følgende punkter:

- «Tekstene kodes»

Først og fremst prøvde jeg i denne studien å finne ut hva informantene sa i løpet av intervjuene, og å skrive ned kodene ved siden av i margen. På den måten laget jeg deskriptive koder. «Deskriptiv kode er en beskrivende karakteristikk av det faktiske og eksplisitte innholdet i teksten» (Larsen, 2017, s. 114). Da jeg hadde gått gjennom intervjuene til alle de åtte deltakere, skrev jeg kodene i Excel. Jeg plassert også en tom linje mellom hver kode for å kunne fylle på flere kommentarer og mine tanker rundt hvert kodeord.

- «Kodene klassifiseres i temaer eller kategorier»

Etterpå satte jeg inn en stor mengde koder. Jeg måtte gå inn for å finne en sammenheng mellom kodene og meningene knyttet til problemstillingen og bestemte teorier jeg bruker i denne oppgaven for å kunne lage kategorier. Jeg prøvde å stille spørsmål for å forstå bedre hva informantene mente. For eksempel spurte jeg meg selv om hvordan de opplevde papirformen, hvordan de opplevde Digisos (oppfattet de nytteverdi og brukervennlig med å bruke digitalsøknaden), samt hvordan de prøvde å definere sitt tillitsforhold til saksbehandler og Digisos. Jeg spurte også om de stolte på saksbehandleren og systemet – og om de kom til å akseptere Digisos eller ikke. Jeg spurte meg også om det var noen sammenheng mellom brukerens demografiske egenskaper og tillitsnivå, samt om demografiske egenskaper påvirket deres bruk av Digisos. Deretter fant jeg en del faktorer gjennom informantene uttalelser om at det faktisk handlet om brukerens forventninger og deres behov for den digitale kanalen og NAV i sin helhet som har påvirkning på deres tillit nivå. Deretter prøvde jeg å samle alle kodene i kategorier basert på teoriene som er vist i analysemodellen og problemstillingen. Eksempelvis mente informantene at det var enkelt å bruke Digisos, det var lett å forstå språket og de syntes det var raskt og effektivt å bruke dette systemet. Disse uttalelsene trakk fram noen av de sentrale, motiverende faktorene i teknologiakseptansmodellen (TAM) som fokuserer på oppfattet nytteverdi *Perceived Usefulness* og oppfattet brukervennlighet *Perceived Ease of Use*. De to faktorene er basert på brukerens oppfatninger og meninger i forhold til systemet/tjenesten. Basert på studien av analysemodellen og utsagnene som informantene kom med under intervjuprosessen, klarte jeg å lage fire kategorier med de relevante underkategoriene (kategoriene er presentert i kapittel fire).

- «Datamaterialet sorteres etter disse kategoriene»

For å sortere dataene etter disse kategoriene måtte jeg gå motsatt vei for å finne ut hva som er relevant i hver kategori. Mange av informantene snakket for eksempel om hvordan de opplevde den tradisjonelle søknadsformen. Da satte jeg disse under papirformkategorien. Når de uttrykte ting som dette: «Jeg føler meg trygg, og jeg føler at jeg kan fortelle ting til min saksbehandler», sorterte jeg sånne settinger under tillitskategori på det personlige nivået, osv.

- «Datamaterialet undersøkes for å identifisere meningsfulle mønstre eller prosesser»

For å kunne få en bedre oversikt på tvers av alle informantenes utsagn, laget jeg en tabell i Excel for å få fram alle utsagnene fra informantene på en systematisk måte. Tabellen var et viktig hjelpemiddel for analysen. Den ga meg et ordnet og oversiktlig grunnlag for analyseprosessen for å sammenligne hva informantene sa på tvers og hvordan de opplevde begge søknadsformene. Det ble også vist hvordan personene oppfattet sitt forhold til NAV og hvilken type forventninger eller behov de hadde. Jeg merket med rødt i min Excel-fil for når informantene snakket om negative erfaringer, og med svart når de snakket om positive opplevelser.

- «Identifiserte mønstre vurderes i forhold til eksisterende forskning og teorier, og overførbar kunnskap etableres»

Etterpå måtte jeg lese gjennom på nytt mange ganger, og noen ganger var det ikke lett å forstå hvordan jeg hadde tenkt. Da gikk jeg tilbake til originalteksten (transkripsjonen) for å finne ut mer om hvordan sitatene kunne plasseres. Etter å ha gjennomgått dataene flere ganger, følte jeg at materialet var klart for en presentasjon av funnene (funnene er presentert i kapittel fire).

3.4. Validitet, reliabilitet og overførbarhet i Kvalitative forskning

Reliabilitet og validitet er særlig viktige i vurderingen av resultatets troverdighet i kvalitative metoder. Troverdighet står for *forskningskvalitet* (Thagaard, 2013, s. 201).

3.4.1. Reliabilitet – vurdering av forskningens pålitelighet

Ifølge Thagaard (2013) handler reliabilitet om forskningspålitelighet og om undersøkelsen har blitt gjort på en pålitelig og forskriftsmessig måte. Det vil si at reliabilitet henger sammen med en kritisk vurdering av prosjektets resultat (Thagaard, 2013, s. 202). Når det gjelder mitt prosjekt, prøvde jeg å kritisere mine fortolkninger gjennom en nøyaktig transkribering av

dataanalysen. I tillegg underbygget jeg pålitelighet med tydelige kriterier for hvordan analysen utvikles fra empiri, og hvordan teoriene kommer inn i analysedelen. Et annet viktig aspekt knyttet til reliabilitet er å reflektere over konteksten for innsamlingen av data. Jeg måtte spørre meg selv hvordan forskningsprosessen utviklet seg, hvordan relasjonen mellom meg og deltakerne kunne få innvirkning på den informasjonen jeg fikk og hvilken betydning denne relasjonen hadde for de dataene jeg fikk (Thagaard, 2013, s. 191). I begrepet reliabilitet ligger det også at om en annen forsker hadde benyttet de samme metodene, ville man ha fått det samme resultatet. I denne sammenheng refererer reliabilitet til replisbarhet. Det betyr at det er svært viktig å gi grundige redegjørelser for hvordan man har valgt å gå frem, og hvordan man vil gjøre rede for datautvikling i løpet av forskningsprosessen (Thagaard, 2013, s. 202). For å begrunne pålitelighet prøvde jeg å gi en konkret beskrivelse av mitt valg for de vitenskapelige synspunkter som er brukt i denne studien (3.1.2). Med utgangspunkt i Larsen-modellen (2017) prøvde jeg også å gi en grundig forklaring i dataanalyse på en ordentlig og systematisk måte (3.3.1).

3.4.2. Validitet-vurdering som grunnlagt for tolkning

Ifølge Larsen (2017, s. 93) handler validitet om resultatgyldighet. Thagaard (2018, s. 189) mener at validitet refererer til tolkningen av data og analytiske prosesser mellom teori og data. Han mener at forskere styrker validiteten ved å gå kritisk gjennom analyseprosessen. Seale (1999, sitert i Thagaard, 2013, s. 205) skiller mellom to type validitet. Intern validitet handler om i hvilken grad resultatene er gyldige for det utvalget og det fenomenet som er undersøkt. Ekstern validitet innebærer at i hvilken grad resultatene kan overføres til andre utvalg og situasjoner. Han peker videre på begrep overførbarhet som er i samsvar med denne forståelse av ekstern validitet (Thagaard, 2013, s. 205). Ifølge han gir i kvalitative studier *fortolkningen grunnlag for overførbarhet*, og ikke beskrivelser av mønstre i dataene (Thagaard, 2013, s. 210). Ifølge Larsen (2017, s. 91) er overføringsverdi en viktig del i kvalitative metoder. Dette referer til gyldighet av forskingen. Videre mener Larsen (2017, s. 94) at målet av kvalitative studier er å kunne overføre funnene våre til andre gruppe enn de som har vært deltakere i undersøkelsen. Knyttet til min studie tenkte jeg at denne studien kunne være et bidrag for videre forståelse på andre felt og andre populasjoner også. Siden digitalisering er et aktuelt tema i mange private/offentlige sektorer, kommer det økende behovet for mer omfattende studier innen samfunnsvitenskap fram i det moderne norske samfunnet. Overføring av fortolkninger gir retningslinjer for hva som er viktig å se etter. Overførbarhet refererer til om

fortolkning av samtaler som er utviklet i løpet av analysen, kan ha gyldighet i en annen situasjon, en annen tid, i andre populasjoner eller i andre sammenhenger. På denne måten kan prinsipper av overførbarhet knyttes til fremgangsmåter for teoretisk generalisering (Thagaard, 2013, s. 211). Generalisering er et viktig faktum for argumentasjonen for overføring av fortolkninger. Når vi oppsummerer funnene våre, er det stor forskjell på for eksempel det å bruke bestemt og ubestemt form. «Hvis vi for eksempel sier: «kvinnene med høyere utdanning mener/gjør/ ...», gir vi inntrykk av å referere til de faktiske kvinnene vi har studert. Skriver vi derimot: «kvinner med høyere utdanning ...», «gir vi kanskje et utilsiktet inntrykk av å referere til hele populasjonen av kvinner» (Nadim, 2015, s. 144). Siden jeg i denne undersøkelsen tok utgangspunkt å studere sosio-demografiske faktorer, måtte jeg rette oppmerksomhet mot fortolkningene mine. Ved å rette søkelys mot en standardkategori som etnisitet for å definere og forstå mine caser, risikerer jeg at analysene og konklusjonene jeg trekker, blir mindre solide. Dette kan skje ettersom de ikke er basert på analytiske kategorier som fremtrer som betydningsfulle i det empiriske materialet. Dermed kan denne typen analyser utgjøre en trussel mot mulighetene for å generalisere (Nadim, 2015, s. 143).

3.5. Etiske retningslinjer

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD – Norsk senter for forskningsdata AS. Dette betyr at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er gjennomført i tråd med deres anbefalinger. Det er viktig i forskningsprosjekt at forskere tar hensyn til etiske retningslinjer når det gjelder dette med å bruke andres kunnskap og deres livserfaringer. Jeg baserte meg på Thagaard (2013) for å be om informantens samtykke, behandle data konfidensielt og informere om konsekvenser ved å delta i forskningsprosjektet. De fleste forskere er enige om at dette er de tre viktigste etiske punktene man må ta hensyn til (Thagaard, 2013, s. 24-31). I dette prosjektet bad jeg informantene om å delta i mitt forskningsprosjekt. I tillegg fikk de informasjonen i henhold til de viktigste etiske retningslinjene (se Vedlegg 2).

4. Empiriske resultater og fortolkende, teoretiske presentasjoner

Målet i dette kapittelet er å vise hvordan ulike deler i denne studien blir puslet sammen for å finne et svar på problemstillingen. Jeg vil presentere de empiriske funnene som jeg har sett gjennom undersøkelsen av intervjuene. Jeg begynner med å gi en presentasjon av deltakere i denne undersøkelsen. Dette er basert på de demografiske egenskapene (Tabell 1). Deretter analyserer og diskuterer jeg de empiriske funnene for å finne svar på forskningsspørsmålene, samt for å skape mening av funnene ved hjelp av de teoretiske rammene. Som redegjort for i metodekapitlet, vil jeg analysere, tolke og diskutere funnene ut ifra en temasentrert analyse i fire kategorier med de relevante underkategoriene (Tabell 2).

Studiens problemstilling er: *Hva hemmer eller fremmer brukernes tillit til NAVs Digisos?*

Jeg planlegger å komme frem til et svar gjennom de følgende forskningsspørsmålene:

- Kan ulike sosio-demografiske egenskaper påvirke brukernes tillit til Digisos?
- Kan individuelle egenskaper og systemegenskaper føre til en aksept for Digisos?

4.1. Presentasjon av informantene

Informantene mine er alle mottakere av sosialøkonomisk støtte fra NAV, og de har brukt Digisos en eller flere ganger. De er henvist fra NAV til et av sosialkontorene i Stavanger kommune. Alle har aktivitetsplikt eller er med i kvalifiseringsprogrammet.

Demografiske kjennetegn ved deltakerne i denne studien presenteres i Tabell 1:

Tabell 1-Presentasjon av informantene

Deltakere	Alder	Kjønn	Utdanningsnivå	Digital kompetanse
1	27	Mann	Fullført videregående	God
2	22	Mann	Fagbrev	God
3	22	Mann	Ikke fullført videregående	God
4	27	Kvinne	Masterstudent	God
5	48	Kvinne	Fullført videregående	Lav
6	45	Kvinne	Grunnskole	Lav
7	55	Mann	Fagbrev	God
8	21	Kvinne	Fullført videregående	Middel

Informantene består av nordmenn, europeere og informanter fra Afrika og Øst-Asia. Jeg har valgt å ikke navngi noen av deltakerne eller presentere hvilken tillitskultur den enkelte deltaker kommer. Dette er gjort for å ivareta informantenes anonymitet. I analyse av tekstene vil jeg bruke en kombinasjon av et sentralt mønster i deltakerens utsagn med direkte sitater, og presentasjon av mine fortolkninger basert på teorier som fremhever hovedpoenger i prosjektet (Thagaard, 2013, s. 183). Hensikten med å benytte direkte sitater er å forsøke å kombinere oversikt og systematikk med detaljer og nyanser i kvalitativ metode (Jacobsen, 2005, s. 200).

4.2. Presentasjon av kategorisering av funnene

Som beskrevet tidligere kombinerer dette prosjektet deduktiv og induktiv tilnærming (3.1.3). Med min bearbejdede versjon av TAM-teorien har jeg latt teorien angi hvilke variabler jeg skal lete etter i datamaterialet. Samtidig har jeg vært åpen for at andre forhold kan være av betydning, og som en del av analysen har jeg derfor også studert datamaterialet uten å forholde meg til analysemodellen (Figur 2). Disse to tilnærmingene resulterte i fire kategorier med underkategorier (Tabell 2). Jeg må også nevne at analyse av mitt datamateriale i kategorien tillit er større enn de andre kategoriene. Grunnen er at tillit regnes som en nøkkelvariabel i TAM-teorien, og at denne er avhengig av brukerens oppfatninger og meninger av nytteverdi og brukervennlighet av et nytt digitalt system.

Tabell 2- Hovedfunn ble delt inn i kategoriene under

Kategori	Underkategori
Demografiske egenskaper	Kjønn
	Alder
	Utdanningsnivå
	Tillitskultur
	Digital kompetanse
Tillit	Personlige, tillitsfremmende faktorer
	Systemtillitsfremmende faktorer
	Personlige og systemtillitshemmende faktorer
Digisos	Oppfattet nytteverdi
	<ul style="list-style-type: none">Faktorer som øker oppfatninger av Digisos' nytteverdiFaktorer som reduserer oppfatninger av Digisos' nytteverdi
	Oppfattet brukervennlighet
	<ul style="list-style-type: none">Faktorer som øker oppfatninger av Digisos' brukervennlighetFaktorer som reduserer oppfatninger av Digisos' brukervennlighet
Papirformen	Oppfattet nytteverdi
	Oppfattet brukervennlighet

4.2.1. Demografiske egenskaper

Ifølge Hansen, Lundberg & Syltevik (2017) mener at utdanning, alder, digitale ferdigheter og brukeres stønadssituasjon kan ha påvirkning på brukerens aksept og bruk av teknologien. Videre Putnam (2001) hevder at folks tillit er nær knyttet til sosiale faktorer som deres sosiale status, deres utdanningsnivå, deres inntekt og deres personlige erfaringer. Han mener at enkeltpersoner gjennom fellesskap og aktiv deltakelse i miljøet rundt seg lærer grunnleggende normer, deltakelse, samarbeid og utveksling i samfunnet – og da stoler de på hverandre (Putnam, 2001, s. 137). I den følgende delen vil jeg analysere forholdet mellom demografiske egenskaper og brukerens tillit til NAVs Digisos.

Alder

Alder kan ha betydning på tillitsnivået hos mennesker. Resultatet av tidligere studier om teknologiakseptsmodellen (TAM) og tillit til eldre brukere, viser at høyt nivå av tillit spiller en betydelig positiv rolle på både oppfattet brukervennlighet og oppfattet nytteverdi (McCloskey, 2006, s. 47). I denne studien viste analysen at informanter hadde både positive og negative erfaringer med å bruke Digisos. Generelt kan jeg si at i denne studien mente de fleste informantene at de oppfattet Digisos som et system med stor nytteverdi og høy brukervennlighet. Deres tillit til Digisos var ikke avhengig av alder. De stoler på saksbehandleren og Digisos uavhengig av alder.

Kjønn

Tidligere studier viser at det finnes en viss sammenheng mellom kjønn og tillit. Det å være kvinne påvirker positivt på generell tillit i bruk av en digital tjeneste (Haugarvoll, 2017; Vrålstad, 2012). Mine data viste at kvinner vurderte papirformen som nyttig. Hos de fire mannlige informantene viste materialdataene både positive og negative erfaringer. Når det gjelder brukerens oppfattede brukervennlighet av Digisos, fant jeg et ønske hos begge kjønn om å bruke Digisos (i stedet for papirform). Jeg kan oppsummere at kvinner i denne undersøkelsen stoler på Digisos, men i mindre grad enn mennene.

Tillitskultur

I denne delen diskuteres resultatene av tillitskultur som en refleksjon av informantens nasjonalitet. Christensen & Lægreid (2005, s. 505) peker på de kulturelle faktorene som

generelt har en betydelig påvirkning på tillitsnivået hos borgerne. Tidlig integrasjon og engasjement i det politiske systemet fører til at man får høy grad av tillit til systemet og institusjonene. Ifølge Dinesen & Hooghe (2010, s. 720) mener at en som er født inn i et land med lavtillitskultur, tar i mange tilfeller med seg denne lave tilliten til andre land. Ved integrering får de gjerne et høyere nivå av tillit til samfunnet. Analyse av resultater i denne studien viste at informantenes oppfatninger om nytteverdi og brukervennlighet av papirform ikke er avhengig av informantens kultur. Derimot viste analyse av brukernes oppfatninger av Digisos at europeerne (inkludert nordmenn) har en mer positiv oppfatning av nytteverdien og brukervennligheten til Digisos. På den andre siden avdekket ikke-europeere (inkludert informanter fra Afrika og Øst-Asia) til en viss grad seg som skeptiske til brukervennligheten til Digisos.

Utdanningsnivå

Mange studier viser at høy tillit til andre og til samfunnets institusjoner, har en sterk sammenheng med høy utdanning (Olsen, 2008, s. 106), Christensen & Læg Reid (2005, s. 494), Bouckaert & Van de Walle, (2001, s. 12). Som tidligere nevnt fremhever også Putnam (2001) at folks tillit er knyttet til deres sosiale status, deres utdanningsnivå, deres inntekt og deres personlige erfaringer (Putnam, 2001, s. 137). Analyse av funnene viste i min studie at den generelle oppfatningen om nytteverdi og brukervennlighet ved papirform ikke er avhengig av informantens utdanningsnivå. Resultater fra informantene med høyt utdanningsnivå viste at de oppfattet Digisos som mer nyttig og brukervennlig enn det de som har lavere utdanningsnivå gjør. Det framgikk av dataene i denne studien at brukere med høyt utdanningsnivå viste høyere tillit til Digisos (både personlig og til systemet). Jeg kan understreke at de andre informantene med middels eller lavt utdanningsnivå har høy personlig tillit, men deres tillit til det digitale systemet er ikke helt klar siden de hadde både høy og lav systemtillit til Digisos.

Digital kompetanse

Ifølge administrerende direktør Tor Arne Viksjø framkommer det at god digital ferdighet blant befolkningen, fører til å styrke tillit til helsevesen, behandlere og bruk av digitale helsetjenester. Men fortsatt markant frykt for at «sensitive pasientdata skal havne hos uvedkommende. Han mener videre om denne frykten at nordmenn flest ikke har den nødvendige grunnkompetansen til å forstå alle nyansene, kompleksiteten og den store

mengden sikkerhetsnivåer og risikodempende elementer som et digitalt system inneholder» (DIPS, 2018). Basert på funnene i denne undersøkelsen fant jeg at brukere med lav digital kompetanse opplevde papirformen nyttig. Men det var likevel ingen tendens til at man vurderer papirformen som brukervennlig. Brukere med høy digital kompetanse viste lavt akseptnivå når det gjelder papirform.

Datamaterialet indikerte at brukere med høy digital kompetanse var mer positivt tilbøyelige til å vurdere Digisos nytteverdi. To av informantene med lav digital kompetanse mente at Digisos ikke var veldig nyttig. De pekte på at de ikke vet hva Digisos eller digitale tjenester betyr. De har hørt at NAV har begynt med et nytt system, og alle må søke gjennom denne kanalen. De fortalte at når de trenger hjelp, ringer de vanligvis til NAV sitt sentralbord. Der har de i den siste tiden fått beskjed om at de må ta kontakt gjennom den digitale kanalen. Men de visste ikke hvordan de kunne benytte det digitale systemet. De visste ikke hvordan det fungerte og hvorfor alt skulle være digitalt. I de følgende sitater kommer utfordringene som den digitale kommunikasjonskanalen skapte for noen av dem fram:

For to uker siden ville jeg søke sosialøkonomisk støtte gjennom den digitale kanalen (Digisos), men jeg klarte ikke å finne ut hva jeg egentlig måtte gjøre. Jeg prøvde å ringe til NAV og ta kontakt med dem – men jeg fikk ikke svar med en gang (kvinne, 21 år).

En annen fortalte det sånn:

Jeg mener at det ikke er mulig å få den hjelpen i den digitale kanalen fordi man må ringe inn til NAV hvis man trenger hjelp. Så må de ringe tilbake eller lage en avtale. Jeg synes at det er en frustrerende og langdrøy situasjon fordi NAV kan trekke pengene veldig fort hvis man ikke klarer å sende inn alt det man burde ha gjort (mann, 22 år).

Dette tyder på at mangel på digital kompetanse og manglende forståelse for formålet med digitale tjenester, førte til at brukere i denne undersøkelsen med lavere digital kompetanse ikke opplevde dette systemet som nyttig og effektivt. Det kan være forvirrende. Dette trakk min oppmerksomhet mot tidligere studier. Der framkommer det at nordmenn flest ikke har den nødvendige grunnkompetansen til å forstå alle nyansene, kompleksiteten og den store mengden sikkerhetsnivåer og risikodempende elementer som et digitalt system inneholder (DIPS, 2018). Kort oppsummert viste mine data at informantene med bedre digitale ferdigheter at de oppfattet systemet mer nyttig og effektivt enn de med lavere digitale ferdigheter. Når det gjelder brukerens tillit til Digisos, viste resultatene i tillegg at fem av dem hadde et høyere nivå av tillit til det digitale systemet.

4.2.2. Tillit

Tillit betyr: «en overføring av makt til en person eller til et system, makt til å handle på mine vegne, til mitt beste. Tillit er menneskets følelse av at andres godhet, ærlighet og dyktighet er å stole på» (Fuggeli, 2001). Ofte diskuterer teoretikere tillit på det personlige nivået og på systemnivået. Gjennom å analysere informantene utsagn er det i denne kategorien interessant å vite mer om hvordan tillitsbegrepet fungerer og endrer seg når alt går gjennom den digitale kanalen. Jeg vil også vite mer om hvordan de opplever den hjelpen informantene fikk fra saksbehandleren og det digitale systemet, samt hva som kan hemme eller fremme deres tillit til saksbehandler og Digisos. I de to første delene skal jeg gjøre rede for de faktorene som fremmer tillit – før jeg går over til å gi en beskrivelse av de potensielle faktorene som kan hemme brukerens tillit til Digisos.

Personlig tillitshemmende faktorer

Ifølge Fuggeli (2001) er personlig tillit knyttet til ens nære familie og ens kjente og ukjente. Personlig tillit oppstår mellom mennesker med navn, følelser og ansikt på en aktiv måte. I min analyse av personlig tillit og den relasjonen som står mellom brukere og saksbehandler i NAV-systemet, kom det fram at informantene i stor grad stoler på saksbehandleren sin. De uttrykte sin personlige erfaring med saksbehandleren, og trakk fram begreper som ærlighet, trygghet og pålitelighet. Det å snakke med en fast kontaktperson ga dem en følelse av trygghet. En av dem var tydelig på dette – noe vi kan se her:

Jeg føler meg trygg, og jeg føler at jeg kan fortelle ting til min saksbehandler. Jeg mener at saksbehandleren har god forståelse for mitt menneskelige behov og at han/hun prøver å gjøre sitt beste (mann, 55 år).

Jeg tolker dette slik at det informantene mente, er i tråd med Uslaner (2000) om at gjensidig tillit er skapt gjennom sosiale relasjoner med andre medlemmer i samfunnet. Tillit til mennesker vi kjenner, danner en konstruktiv rolle. Vi bygger slik tillit til andre som vi ikke kjenner. Det sosiale forholdet gir på den ene siden følelsesmessig tilknytning, og på den andre siden opprettholdes avhengigheten av forholdet (Uslaner, 2000, s. 570). Ut ifra informantenes utsagn fant jeg at den nære relasjonen med saksbehandler er et viktig poeng i dannelsen av den personlige tilliten hos brukerne. Jeg mener at informantene ved å fortelle sine historier, og den relasjonen som de har fått gjennom å være i kontakt med en fast saksbehandler, følte seg trygge og sikre på hele systemet. Informanten uttrykte dette klart her:

Jeg kan stole på min saksbehandler, og jeg prøver å snakke veldig åpent og ærlig med ham/henne om mine problemer. Saksbehandleren min viste god forståelse når det gjaldt mitt problem. Hun hjalp meg å ordne hverdagen, og jeg er fornøyd. Jeg fikk den hjelpen som jeg trengte (kvinne, 21 år).

Alle informantene pekte på at de ikke bekymret seg for å dele informasjonen eller sitt problem med sin saksbehandler (både private problemer og de problemene som er knyttet til NAV). Seks av dem pekte på at informasjonen som de fikk fra saksbehandleren, var nyttig for dem. De vurderte også saksbehandleren innsats som positiv. De følte hun/han ville gjøre det beste for dem. En av informantene uttrykte sin mening ved å si:

Min saksbehandler er veldig ærlig med meg og prøver å forklare meg hvorfor det er sånn og hvorfor jeg må gjøre sånn, og så videre. Jeg føler meg trygg med saksbehandleren, og det er lett for meg å snakke om mine økonomiske problemer med henne (mann, 22 år).

Det kan se ut til at gjennom en trygghetsfølelse opplevde mange av informantene at de fikk den hjelpen de trengte fordi de følte at behovene ble dekket gjennom saksbehandleren. Jeg tolker dette slik at informantene bygger opp en relasjon med saksbehandleren først, og deretter knytter de seg sterkere til systemet. Den gode og trygge følelsen til NAV-systemet er en konsekvens av relasjonen med saksbehandleren. Den trygge følelsen som informantene framviste samsvarer med Grimens teori (2009, s. 70) når han skriver at nivået av tillit mellom tillitsmottakere og tillitsgivere er avhengig av relasjonen mellom dem. I tråd med det Grimen sier kan jeg forstå at i NAV-systemet trenger begge parter å stole på hverandre. Gjennom den gjensidige tilliten skaper de en bedre relasjon sammen. Gjennom den gode relasjonen kan saksbehandleren gi brukerne et motiv til å være pålitelige. Den typen tillit kan ikke forvitte hvis brukerne oppfatter at gjennom den digitale kanalen er saksbehandleren ikke til stede fysisk. Dette kommer tydelig fram i datamaterialet:

Jeg kan stole på NAV-systemet og saksbehandler fordi jeg opplever at de er der for å hjelpe meg. Av den grunn har ikke jeg noe behov for mange fysiske møter med veileder. Jeg kan ringe til saksbehandleren, men jeg foretrekker å skrive på den digitale kanalen og få svar gjennom denne kanalen (kvinne, 27 år).

Jeg tolker det slik at det informantene mente, er i tråd med det Giddens trekker fram. Det vil ikke være noe særlig behov for å ha tillit til noen i situasjoner hvis handlinger som ble utført hele tiden var sannsynlige og den handlendes tankeprosesser var klare. Giddens mener at mangel på full informasjon kan skape mistillit. Men fravær av tilstedeværelse har ikke noen

sammenheng med nivået av tillit (Giddens, 1997, s. 31). Det var gjennomgående i studien at flere informanter klarte å sette ord på sin opplevelse gjennom å bruke Digisos og papirformen. Alle informantene understrekte at de gode og trygge kontaktene som de har fått med en fast saksbehandler var den viktigste grunnen til å definere den personlige tilliten. Grimens synspunkt samsvarer med mine funn. Han peker på at tillit gjør samarbeid lettere. Det gjør det mulig å bygge på hverandres arbeid (Grimen, 2009, s. 73). En av informantene beskrev sin opplevelse slik:

Jeg kan stole på min saksbehandler, og jeg føler meg trygg og fornøyd med henne. Livet mitt er egentlig avhengig av den avgjørelsen som saksbehandleren tar (kvinne, 21 år).

Her pekte informanten på begrepet «avhengighet». Jeg finner at dette begrepet som informanten beskrev i sin relasjon med saksbehandler, er i tråd med det Henriksen & Vetlesen (2000, s. 27) understreker. De sier at avhengighet av andre bunner i den enkeltes sårbarhet. Mennesker er avhengige av det er noen andre til stede for å sørge for de grunnleggende behovene. Det er likevel forståelig å anta at godt forhold mellom to personer skaper trygghet, og trygghet skaper tillitsforhold. En av informantene viste dette gjennom disse ordene:

Jeg kan definere tillit som det at man kan stole på hverandre. I NAV-systemet er tillit bygd gjennom den relasjonen man kan få med sin saksbehandler, og den forståelsen som kommer fram i disse situasjonene (mann, 22 år).

Videre viste analyse av funnene at gjennom å skape en bedre relasjon og et tettere samarbeid med saksbehandleren, så følte informantene mindre stress og sårbarhet i den moderne, digitale verden når det gjelder det å kontakte NAV gjennom Digisos. Dette er i samsvar med det Grimen (2009, s. 75) mener. Han sier at tillit åpner handlingsrom for tillitsmottakere og tillitsgivere. Det betyr at gjennom å stole på saksbehandleren prøver brukerne på den ene siden å redusere vanskelighetene i livet sitt. På den andre siden fører saksbehandlerens tillit til brukerne til at han/hun utøver sitt yrke. Dette kom til uttrykk da en av informantene påpekte:

Jeg mener at tillit betyr at man kan senke skuldrene, ikke stresse og være redd for at man nå kan bli misbrukt, eller noe sånt. Jeg kan stole på systemet og min saksbehandler, samt jeg, regner med at systemet vil fungere på en trygg måte (mann, 22 år).

Det framgikk av dataene at følelsen av sikkerhet og trygghet førte til at sosialmottakere kunne skape en bedre relasjon med de andre rundt seg. De klarte å tenke mer på sin livskvalitet. De ville bli sett og hørt for å kunne stole på systemet i helhet. De så ikke saksbehandleren utenfor NAV-systemet. Ifølge Yamagishi (2011) uttrykkes tillit som lim – eller som noe som gjør

forholdet mellom mennesker og organisasjoner mulig (Yamagishi, 2011, s. 9). Livet blir mye enklere for denne målgruppen med stor kompleksitet i hverdagen sin når brukere føler at saksbehandleren eller den digitale kanalen er pålitelig. En av informantene var tydelig på dette her: *Gjennom å stole på saksbehandleren kan man rett og slett slappe av og føle tillit til andre folk og systemet* (mann, 22 år).

Et tema som kom opp i intervjuene var toveiskommunikasjonen mellom brukere og saksbehandler. Kommunikasjon ble ifølge informantene regnet som en viktig faktor for å skape tillitsforhold. Informanten fortalte om den relasjonen og kommunikasjonen som han fikk med saksbehandleren gjennom å være ærlig og åpen med ham/henne. Informantens definisjon av ærlighet viste seg når han uttrykte seg slik:

Tillit er en toveiskommunikasjon mellom personer eller systemer. NAV stoler på at vi leverer riktige dokumenter, og det er vårt ansvar som brukere å stole på dem også. De er der for å hjelpe oss (mann, 55 år).

Ut ifra denne påstanden er det forståelig når informantene prøvde å sette ord på sin følelse om hvordan han klarte å stole på saksbehandleren og systemet. Jeg ser at det er i tråd med Julsrud (2018) sier om at god forståelse, trygghet og tillit henger sammen i mange situasjoner (Julsrud, 2018, s. 110). Driks og Ferrin (2000) legger vekt også på felles forståelse mellom aktørene. Gjennom en felles forståelse bygger man opp tilliten til andre mennesker. Det kan antas at tillit er en kvalitet på en positiv måte som kan styrke informasjonsutveksling og bedre oppfatninger av problemer mellom aktører (Driks og Ferrin, 2000, sitert i Julsrud, 2018, s. 110). Ifølge Julsrud (2018, s. 109) skaper vi tillitsforhold gjennom å kommunisere med andre mennesker. Målet med kommunikasjon er å utvikle en felles forståelse. Når saksbehandleren stoler på personer, prøver han / hun å vise sin respekt og forståelse av den menneskelige side. Dette skaper den trygge følelsen hos enkeltmennesket. En av informantene uttrykte dette klart her:

Jeg føler meg trygg, og jeg føler at jeg kan fortelle ting til min saksbehandler. Jeg mener at saksbehandler har god forståelse i forhold til saken min (kvinne, 27 år).

Jeg ser det som informantene mente samsvarer i Giddens (1997) tankegang. Giddens understreker, nemlig at tillit til personer bygges på gjensidige respons og engasjement. Han mener at tillit til abstrakte systemer gir en trygghet for pålitelighet i hverdagen (Giddens, 1997, s. 85). Det er helt klart at gjennom den digitale kanalen får ikke brukerne den gjensidigheten eller nærheten som personlige tillitsrelasjoner tilbyr, men de får en mulighet til

å redusere sine problemer på en sikker måte. Det framgikk av datamaterielat at samarbeidet mellom saksbehandler og bruker kan være begynnelsen på en tillitskjede for brukere knyttet til det å akseptere Digisos. En av informantene sa klar at:

Jeg og veilederen har en god relasjon med hverandre. Jeg føler meg trygg og sikker når jeg gir informasjon i denne kanalen. Jeg mener at jeg ikke har noen bekymring for å bruke den digitale kanalen, og jeg stoler på systemet i helhet (kvinne, 27 år).

Informantene utsagn viste at brukerens tillit til Digisos fremmes ved å en god og nær relasjon, åpen kommunikasjon og gjensidig tillit med saksbehandleren. Informantenes meninger samsvarer med Julsrud sitt (2018, s. 109) synspunkt. Han mener at et sentralt aspekt ved personlig tillit er at den bygges best ved personlig tilstedeværelse og nærhet. For å kunne etablere samarbeid på tvers mente informantene at de vil ha en fast kontaktperson i stedet for mange ukjente mennesker som jobber i NAV. Informantene fortalte også at om de får en fast saksbehandler og mer fysisk kommunikasjon, kommer de til å bruke den digitale kanalen. Det de ønsker er en fast og trygg kommunikasjon med saksbehandler. Jeg tolker informantenes utsagn dithen at gjennom å skape tillit med saksbehandleren, så tenker brukerne på de langsiktige fordelene med samarbeid. De ser på relasjonen med en fast saksbehandler som en gevinst i forhold til sin situasjon. Dette kommer til uttrykk her gjennom en av informantene:

Jeg liker å snakke med min saksbehandler (bare den kjente saksbehandleren, ikke alle ansatte i NAV), og jeg føler meg trygg og fornøyd med saksbehandleren, og jeg trives med min saksbehandler (kvinne, 48 år).

Videre fortalte informanten om sin historie og hvordan han klarte å skape en bedre relasjon med saksbehandleren, oppfatter jeg dette dithen, og i tråd med Kelton, et al. (2008, s. 364), at førsteinntrykk og positive resultater av en vellykket kommunikasjon mellom brukere og saksbehandlerne er grunnleggende for å skape det personlige tillitsnivået. Dette nivået er avhengig av tillitmottakeres forventning til tillitsgiveres kompetanse, deres etiske oppførsel eller fremtidige handlinger. Dette ser jeg tydelig når en av informantene beskrev tillit som den personlige følelsen som man kan få i førsteinntrykket:

Tillit betyr at du noen ganger liker folk uten noen grunn – mens du andre ganger på samme måte misliker folk uten grunn. Jeg har god tillit nivå til NAV fordi de er veldig flinke til å gi beskjed om endringer. Min saksbehandler skulle bli pensjonist og jeg fikk beskjed om dette. De inviterte meg til NAV for å møte min nye saksbehandler og snakke videre om saken min. Det er en god følelse når man kan stole på systemet (mann, 55 år).

Det er helt klart at vi ikke rent umiddelbart kan stole på ukjente mennesker som for eksempel står på en flyplass, i en buss eller på en kino. Vi respekterer alle slags folk, men det betyr ikke at vi føler at vi kan stole på alle. Dette samsvarer med det Hardin sier, sitert i Grimen (2009, s. 15), om at vi ikke stoler på fremmede mennesker fordi vi ikke kjenner deres pålitelighet. Uslaner (2000, s. 570) hevder at tillit til mennesker vi kjenner, danner en konstruktiv rolle i å bygge tillit til andre som vi ikke vet.

Videre utrykte tre av informantene at de brukte tid på å kunne stole på saksbehandleren. De trengte tid for å bygge opp den relasjonen de har med saksbehandler. De pekte på at det å skape den gode relasjonen og den trygge følelsen er noe man bør bruke god tid på. Ut ifra det informantene beskrev, forstår jeg at gode og trygge relasjoner og kommunikasjon ikke bygges opp over natten eller gjennom det første møtet. Den positive følelsen og den trygge følelsen bygges opp over tid, og den blir sterkere etter hvert. Dette kom til uttrykk da en av informantene fortalte følgende:

Når det gjelder relasjonen med min saksbehandler, mener jeg at det i starten var litt krasj eller ulik kjemi, men etter hvert ble relasjonen bedre og saksbehandleren ble snillere etter hvert (mann, 27 år).

Dataene mine tyder på at tid kan være nøkkelen i menneskelige relasjoner, og tid er en av de faktorene man trenger for å skape tillitsforhold med de andre. Jeg mener at det som informantene utrykte seg om er i tråd med det Julsrud (2018, s. 27) understrekte – nemlig at *tid* er en av de viktige faktorene for dannelse av tillit. Tillit presenteres som en personlig egenskap hos enkeltpersoner som er basert på psykologiske oppfatninger. Det handler om de akkumulerte opplevelsene og de forventningene som individet har i forhold til andre. Tid er en av de faktorene som er grunnleggende for å danne tillit gjennom samhandling med andre individer og grupper (Julsrud, 2018, s. 27).

I de følgende sitatene forstår jeg bedre når informantene forteller om sin opplevelse med de ukjente saksbehandlerne. Behovet for bedre kjennskap mellom saksbehandler og brukere, mer tid, bedre informasjon og forklaringer for å kunne stole på systemet kommer tydelig fram gjennom informantens ord her:

Tidligere bodde jeg i en annen kommune, og jeg hadde ikke en fast saksbehandler. Før jeg kom til Stavanger, visste jeg ikke hvordan man kunne snakke direkte med NAV-ansatte. Jeg måtte ringe til sentralbordet og vente på å bli satt over til en veileder. Det var heller ikke lett å fortelle på telefon om mine problemer for et ukjent menneske. Det var

komplisert å snakke på denne måten. Nå har jeg flyttet til Stavanger kommune, og jeg har fått mulighet til å få en fast kontaktperson som kan høre på mitt problem og mine behov. Jeg stoler på NAV og min saksbehandler. Vi har brukt en del tid på å bygge den tilliten. Jeg mener at mennesker trenger tid for å kunne stole på hverandre og bli kjent (mann, 55 år).

I tråd med Grimen (2009, s. 99) kan tolkes dithen at NAV-brukere ikke kan stole på dem de ikke kjenner fra før fordi det er vanskelig å kjenne til den ukjente saksbehandlerens atferd, felles normer, verdier, tradisjoner, ritualer og verdensbilde. Likevel fant jeg flere steder der informantene fortalte om sin opplevelse om at det er en nær relasjon, god kommunikasjon og nok tid som skaper ærlighet og trygghet for dem. De nevnte faktorene betød mye for informantene i den digitale verden for å danne det grunnleggende tillitsnivået. Det kan også antas at de opplevelsene som informantene delte med meg under intervjuet samsvarer med teorien til Luhmann (1979, sitert i Misztal 2013, s. 73). Han skriver at tillit er en slags sosial mekanisme og et rasjonelt alternativ hos enkelte mennesker der forventninger, handlinger og atferd reguleres og styres. Tillit skaper mer trygghet og behagelige følelser for folk. Han mener at gjennom å skape et høyt tillitsnivå med samfunnet og aktører i samfunnet, oppnår man en høyere grad av trivsel. Tillit er enkeltpersoners naturlige strategi for å håndtere en høy grad av kompleksitet i hverdagen sin. Mottakere av NAVs sosialøkonomiske støtte trenger å være i den sosiale verden. Gjennom sosialiseringprosessen med andre får de trygghet og de kan bli et aktivt medlem i samfunnet. Dette fører til at hverdagens kompleksitet blir redusert. I tråd med Giddens (1997, s. 31) kan man tenke at tillit er en nøkkelfaktor i form av fysisk, psykologisk og sosial sikkerhet i de vanlige forholdene i hverdagen, og en av årsakene til at vi føler oss svake og ineffektive i våre nåværende aktiviteter, er egentlig mangel på sosial tillit. En informant sa:

Tillit er som trygghet noe som viser at man kan stole på hverandre. Noe som hjelper meg å være glad når snakke jeg med min veileder (mann, 27 år).

Dette tolker jeg at tillit hos enkeltmennesker er en personlig egenskap. Vi stoler på hverandre for å redusere kompleksitet i hverdagen vår i det moderne, digitale samfunnet. Ifølge Luhmann (1979) er funksjonen av tillit i det sosiale systemet å redusere sosial ulikhet – og dermed øke forutsigbarheten av atferd (Luhmann, 1979, sitert i Misztal, 2013, s. 73). NAV-brukeres positive opplevelser skaper den personlige tilliten til NAV-systemet og saksbehandler. De stoler på sin saksbehandler, for de tror at hun/han vil gjøre det som er til deres beste. Dette kommer frem gjennom det en av informantene uttrykte:

Jeg kan stole på systemet og min saksbehandler. Slik må det være når man bruker et digitalt system i det moderne samfunnet (mann, 27 år).

Med utgangspunkt i informantenes uttalelse blir det da viktig å vende blikket mot nivået av brukerens tillit og tilliten til Digisos. Det er viktig å se hvor viktig et godt og trygt forhold mellom saksbehandler og brukere egentlig er. Hvordan kan den gode relasjonen skape et bedre tillitsnivå i den digitale verden? Ifølge Warkentin (2002) er digitalisering og digitale tjenester basert på at brukerne skal føle tillit. Tillit er et av de viktigste aspektene i implementeringen av de elektroniske strategiene (Warkentin, 2002, sitert i Colesca, 2009, s. 9). Jeg har også nevnt tidligere at det er viktig å ta hensyn til ulike synsvinkler i den digitale kanalen for å opprettholde det generelle tillitsforholdet mellom brukere og NAV- systemet.

System tillitsfremmende faktorer

Fuggeli (2001) hevder at systemtillit ofte er passiv og nedarvet, og det er knyttet til institusjoner som for eksempel Stortinget, politiet, helsevesenet, NAV, osv. I det moderne samfunnet er sosiale forhold mellom mennesker mindre kjent med ansikt-til-ansikt-relasjon. Behovet for tillit gjennom ulike systemer er følgelig stort. Den typen tillit kan ifølge Giddens (1997, s. 62) kalles *ansiktsløse forpliktelser*. Dette dreier seg om utvikling av tro på symbolske tegn eller ekspertsystemer. Giddens benevner dem *abstrakte systemer* og Luhmann kaller dem *systemtillit*. I denne undersøkelsen handler systemtillit om hvordan brukere opplevde Digisos, den nye funksjonen – og hvordan de ser at saksbehandleren gir dem bedre informasjon og hjelp gjennom den digitale kanalen. En del av informantene prøvde å trekke fram andre faktorer for å vise hvordan tillitsbegrepet fungerer i den digitale kanalen. I det følgende skal jeg beskrive de faktorene informantene fortalte om når det gjelder de positive opplevelsene som fører til bedre forståelse av NAVs strategier og bruk av Digisos.

Analyse av funnene viste at informantene følte seg trygge når de skulle sende dokumenter til NAV. De sikter til personvernssikkerhet og konfidensialitet i NAV-systemet. Det var gjennomgående i intervjuene at alle informantene beskrev at det å skrive meldinger i den digitale kanalen ga dem en trygg følelse. Folk vet at NAV har strenge retningslinjer i forhold til personvernssikkerhet og opplysninger som de deler i den digitale kanalen. En av informantene var tydelig på dette med trygghet:

Jeg føler at jeg kan stole på det digitale systemet, og jeg har ingen betenkeligheter med å laste opp filer eller dokumenter. Jeg tror at det ikke er noen grunn til å være bekymret (mann, 27 år).

Det var flere informanter som nevnte at de allerede har et høyt nivå av tillit til det digitale systemet. De følte seg trygge på at NAV skulle dekke deres behov, og dette er i tråd med hva NAV har som mål. Dette er i samsvar med det Skirbekk & Grimen (2012, s. 93-95) mener, nemlig at normer og verdier dreier seg om regulering av samhandlinger mellom menneskelige handlinger. Kombinasjoner mellom stabile og rasjonelle forventninger kan skape pålitelighet i et system. Det som de mener fant jeg i en av informantene utsagn:

Jeg kan stole på systemet og jeg regner med at systemet vil fungere på en trygg måte. Jeg føler meg trygg når jeg laster opp eller skriver sensitiv informasjon i denne kanalen
(mann, 22 år).

Jeg finner også at informantene utrykte sine positive forventninger og opplevelser med å bruke den digitale kanalen i NAV. Dette er i tråd med det Grimen (2009, s. 101) mener, nemlig at systemtillit formes gjennom stabile, positive forventninger. Han mener at systemtillit innebærer indre kontrollordninger. Det betyr at brukerens tillit til NAVs Digisos er avhengig av at de tror at NAV har indre kontrollmekanismer som luker ut de verste tilfellene av misbruk og inkompetanse. Han mener videre at all kontroll – indre og ytre – uttrykker mistillit, men ikke nødvendigvis personlig mistillit. I denne forbindelse kan jeg trekke fram Julsrud (2018, s. 29) sitt synspunkt om at tillit eller mistillit til andre er et individuelt valg hos enkeltmennesker. Det betyr at gjennom å ha tillit til systemet eller til andre mennesker, reduserer man ikke noen risikoer, men det kan være et virkemiddel for å håndtere kompleksitet i hverdagen vår. Ifølge Julsrud (2018, s. 29) har man i dagens samfunn en sterk tillit til abstrakte systemer som penger og teknologi. Grunnen er at mennesker trenger å dekke sine grunnleggende behov, og det er en rimelig å stole på de systemer som tar hånd om dette. Tesen er helt klar når informanten pekte på dette:

Jeg mener at den informasjonen som folk gir, skal være konfidensiell og sikker. Jeg kan stole på NAV-systemet og saksbehandler fordi jeg opplever at de er der for å hjelpe meg
(kvinne, 27 år).

Jeg ser at brukerne stoler på det digitale systemet uten å være skeptiske fordi dette er den eneste muligheten de har for å senke hverdagskompleksitet i livet deres – og få dekket deres økonomiske behov. De må bruke den digitale tjenesten for å kunne få inntekt. Dette kan tolkes i tråd med Grimen (2009, s. 60) som mener at tillitsgivere (NAV) og tillitsmottakere (brukere) er avhengige av hverandre. Brukere har behov for å stole på NAV for å redusere sine økonomiske problemer, og NAV er også avhengig av rask og korrekt saksbehandling for å nå sine mål. De trenger færre på stønad og sosialhjelp, og i tillegg så jobber de for en bedre

velferdsstat for alle. Under intervjuene har flere informanter fortalt at god oversikt over saken sin, god forklaring og god informasjon regnes som en viktig faktor for dem. Disse faktorene fører til at informantene får en bedre og mer positiv opplevelse med å bruke den digitale kanalen. Informantens beskrivelser om det å få bedre informasjon og oversikt over saken sin for å kunne bygge et godt tillitsforhold, dukket stadig opp i datamaterialet. Dette trakk oppmerksomheten min mot Grimen perspektiv. Grimen (2009, s. 99) peker på at folk stoler på hverandre fordi de har samme verdier og verdensbilde. Dette muliggjør stabile og gjensidige forventninger om andres handlinger. Mennesker stoler lettere på noen som er mer lik dem selv framfor noen som er ulik dem selv. Men i den flerkulturelle moderne verden er det ikke mulig å tenke at alle er like og at alle har samme verdier og tankegang. Gjennom å ha hatt gjentatte positive erfaringer, stoler mennesker på hverandre selv om de ikke har samme mening, samme verdier eller samme verdensbilde (Grimen, 2009, s. 99). Jeg forstår denne påstanden slik at informantene mente at de vil ha mer veiledning og informasjon i den digitale kanalen. Informantene ønsket noen som kunne forklare dem tydelig om hvordan det går med deres sak – og hvordan de kan få dekket sine behov når alt går gjennom et digitalt system. Informantene utsagn viste at høyt tillitsnivå til systemet og institusjoner hos brukere er avhengig av hvor pålitelige og gode institusjonene er. Noen av informantene mente at NAV er en god institusjon og at NAV-ansatte bekjenner seg til et bestemt sett av verdier og normer. Gjennom å stole på systemet og de rådene som brukerne får fra saksbehandleren, kan de få bedre kjennskap til NAVs regler og verdier. Dette er i samsvar med det Hardin sier, nemlig at god kjennskap til systemet og aksept for de grunnleggende ideene, normene og reglene fører til en motiverende støtte fra brukere av institusjoner. Han mener de får aksept for disse reglene og rollene (Hardin, sitert i Warren, 1999, s. 6). Av den grunn er det viktig at saksbehandleren gir god nok forklaring og god informasjon til brukerne slik at de kan kjenne bedre til sine rettigheter, samt få en bedre forståelse av NAV sine regler.

Hovedtrekkene i datamaterialet viste at informantene er fornøyde med det digitale systemet. Den trygge følelsen bidrar til at informantene slapper litt mer av i hverdagens problemer. Jeg tolker det slik at informantene ga uttrykk for sin trygge følelse i forhold til systemet – både i den digitale kanalen og i papirformen. Dette er i tråd med Skirbekk & Grimens tanker (2012, s. 12). De mener at tillit kan øke enkeltpersoners velvilje til å stole på institusjoner. Jeg har nevnt tidligere at når det gjelder kompleksitet i hverdagen og de problemer som informantene har i sitt liv, påpekte alle informantene på en side at tillit til saksbehandleren skapte mer sikkerhet, behagelige og trygge følelse i livet deres. Men på den andre siden var det enighet

mellom dem om at det som var viktigere enn tillit til saksbehandler eller systemet var å skaffe seg en jobb. En av informantene viste dette tydelig: *Jeg ønsker å få jobb så snart som mulig for å komme tilbake til det aktive livet* (mann, 55 år). Og på den andre siden mente en av dem at: *Jeg vil ha jobb men ikke den jobben som NAV velger. NAV vil bare sende folk ut på arbeidsmarkedet uten å tenke på individuelle behov* (mann, 22 år).

Ut ifra disse uttalelser kan jeg tolke at jobb eller det å være i det aktive livet gjennom samhandlinger med andre kan muliggjøres gjennom å få mer sikkerhet og trygghet i livet. Det er helt rimelig for meg å anta at jobb og det å være et aktivt medlem i samfunnet kan skape bedre sosiale status, inntekt og mer trivsel for de fleste. Når folk føler seg trygge i det moderne samfunnet, kan de stole på andre mennesker i samfunnet. Dette samsvarer også med Julsrud (2018, s. 66) sitt synspunkt. Julsrud framhever at tillit utvikles og bevares innenfor aktørers naturlige deltakelse i hverdagen sin. Tillit er noe som mennesker utvikler og etablerer gjennom kontinuerlig felles meningsdannelse. En annen informant var inne på samme tema og utdypet sin mening ved å si dette:

Det eneste som kan hjelpe meg å bli trygg i denne verden, er likevel en jobb. Jeg ønsker å kunne skaffe meg en jobb. Jobb kan gi meg bedre følelse i denne verden (mann, 22 år).

Det er helt klart for oss alle at vi bruker en stor del av livet vår på å jobbe, og gjennom å være et aktivt medlem i det samfunnet, skaper vi et godt fellesskap med de andre. Jeg mener at målet med å jobbe er å skape en inntekt for å leve, men det som er viktigere enn en inntekt er å være med andre. Dette fører til økt selvfølelse. Den av informantene som uttrykte dette ønsket om å skaffe seg jobb, følte seg nok utelukket fra et jobbfellesskap. De vil ha en bedre relasjon med samfunnet og sosial samhandling med de andre. Ut ifra informantenes påstand kan jeg tolke på den måten at mennesker stoler på sine positive opplevelser for å skape en lysere fremtid. Gjennom et positivt bilde av fremtiden skaper vi et bedre liv og mer trivsel i verden rundt oss. Fremtiden er alltid usikker, og det som kan hjelpe oss og gi oss en bedre følelse i nåtiden er tillit til andre og til samfunnet rundt oss.

Ett av de andre temaene informantene fokuserte på under intervjuet var deres forventninger og behov ved å bruke Digisos. Grimen (2009) peker på at tillit dannes gjennom våre positive forventninger til noen – knyttet til noe som bør skje i fremtid, nåtid eller fortid (Grimen, 2009, s. 21). I teoridelen skrev jeg ifølge Julsrud at individuelle, positive forventninger knyttet til andre aktører eller institusjoner som fører til tillit, mens menneskers negative forventninger fører til mistillit (Julsrud, 2018, s. 31).

I løpet av intervjuet pekte informantene på at de fikk den hjelpen som de ville ha. De stoler på systemet uten å tenke på hvordan de må søke. Jeg tolker at informantenes beskrivelser samsvarer med det Julsrud (2018) påpeker om at menneskers tillit til ulike institusjoner eller systemer ikke er avhengig av mulig tap eller gevinst. De godtar alle risikofaktorer og kompleksiteten fordi de tror de skal oppføre seg sånn (Julsrud, 2018, s. 75). Brukere av Digisos kjenner NAVs regler og de vet at de vil få den hjelpen de trenger uten noen bekymringer. De tenker heller ikke på at de skal kunne tape noe ved å bruke NAVs digitale tjeneste. Dette kommer også fram i rapporten *Digital trust planet*. Her pekes det på at Norge er et av de landene som viser brukernes engasjement – og de har en relativt god opplevelse med å bruke digitale ytelser (Chakravorti & Chaturvedi, 2017, s. 8). Mye tyder på at Norge er et av de landene hvor befolkningen stoler på institusjoner i stor grad, og Norge ligger i toppen blant de landene hvor vi kan se et høyt nivå av tillit blant innbyggerne. Det framgikk av informantenes utsagn at i den digitale kanalen kommer problemet frem hvis behovet ikke blir møtt eller sett. Da kan brukerne oppleve sårbarhet og de føler mistillit til systemet i sin helhet. Siden Digisos er et nytt prosjekt i velferdssystemet, kan denne studien være et lite bidrag for å vise hensyn til brukerens behov og forventninger.

Tillitshemmende faktorer

Selv om de fleste av informantene fortalte om sine positive opplevelser, viste funnene også at en del av informantene fikk negative erfaringer med å bruke Digisos. I det følgende vil jeg trekke fram de faktorene informantene fortalte om når det gjelder de negative opplevelsene som fører til å hemme brukerens tillit til NAVs Digisos. De negative opplevelsene kom tydelig fram da noen av informantene ga uttrykk for at de stoler på saksbehandleren, men grunnet strenge regler og normer kan de ikke stole på systemet. Informantene mente klart at: *Jeg føler meg trygg og fornøyd med min saksbehandler, men ikke med digitale systemet* (mann, 21 år). Tillit er et nødvendig vilkår for samarbeid mellom personer og institusjoner. Hardin (sitert i Warren, 1999, s. 6) differensierer mellom tillit til systemer og institusjoner og tillit til personer. Det kan tolkes ut av funnene at bedre kjennskap til og informasjon om organisasjonsregler og normer gjør det mulig å gi brukerne bedre oversikt over normene i NAV og dermed kanskje også høyere nivå av systemtillit. Saksbehandlerens rolle er en viktig faktor her. Grimen mener at å gi informasjon til andre er å gi dem makt til å bestemme hva som skal skje med den, *selv om den blir gitt fortrolig* (Grimen, 2009, s. 64). Hvordan saksbehandleren kan forklare for brukerne de metodene eller strategiene som de må bruke for

å behandle en sak, er veldig viktig. Det er da sannsynlig at verdien av sosialt arbeid kan realiseres når vi forstår vår progressive rolle. Slik kan vi bygge en bedre verden for mennesker som lever her (Gray & Webb, 2009, s. 5).

Mine funn viste at NAVs strenge regler og verdier er en av grunnene til at brukere mister tilliten til NAVs digitale system. Tre av informantene mente at på grunn av mange regler og normer, kan de miste tilliten til saksbehandleren og den digitale kanalen. En av dem mente at han vet at det ikke er saksbehandlerens skyld at han ikke kan stole på Digisos. Men noen ganger fører disse strenge reglene til at saksbehandleren glemmer at de jobber med mennesker og at det bak skjermen står et menneske som trenger hjelp. Dette er i samsvar med Lian (2003, s. 34) som hevder at systemtillit og personlig tillit oppstår relativt uavhengig av hverandre. Det er helt sannsynlig å anta at institusjoner har en annen type kompleksitet enn personer. Det er samhandlingssystemer med regler, rutiner, tidsoppfatninger, verdisystemer, kommunikasjonssystemer, rollesystemer og lignende. Av denne grunn er det vanskelig å vite hva som skjer og hvorfor det skjer, som en følge av institusjoners virkemåte. (Grimen, 2009, s. 119). Dette kommer til uttrykk i sitatet under da en av dem forklarte seg slik:

Jeg stoler ikke på systemet som helhet. Dette er på grunn av normer, regler og forskrifter som er nedfelt i dette systemet. Dette systemet er som en «jungel» der ute. Jeg mener at det ikke er saksbehandlerens problem at jeg ikke kan stole på systemet. Det er rett og slett svakheter i hele regelverket (mann, 22 år).

Ut ifra det informanten beskrev, forstår jeg at informanten har et godt tillitsforhold til saksbehandleren. Mangel på oversikt over ens rettigheter, organisasjonsregler og normer gjør at noen av dem ikke kan stole på Digisos. Informantens uttalelser kan tolkes som å være i samsvar med beskrivelsene til Flaaten, Gundhus & Kleiven (2009, s. 15). De sier at systemtillit dannes gjennom lover, regler, rettigheter og plikter. For at systemet skal fungere bra, må man ta hensyn til den grunnleggende betydningen av tillit. Jeg mener at normer og regler er en viktig del av NAVs rammeverk. Men hvis målet er at NAV skal fungere bedre i det digitale systemet, må man ta hensyn til hvordan man kan opprettholde brukerens tillit. I lys av Skirbekks & Grimens tanker (2012, s. 101) kan vi si at hovedvekten for høytillitsland med gode institusjoner (hvor de nordiske landene kan nevnes), er å fremme tillit mellom borgere og systemet fordi de reduserer sårbarhet og usikkerhet, eller begge deler, hos borgerne. Men en av informanten ga uttrykk for sin mening slik:

Jeg er ikke enig med de metodene og strategiene som saksbehandler hadde brukt noen ganger for å hjelpe meg (mann, 27 år).

Jeg ser dette i tråd med det Offe (1999) mener at nivå av tillit til systemet er avhengig av hvor mye kunnskap og forståelse ulike personer har om kompleksitet som det indre livet i institusjoner (Offe, 1999, sitert i Grimen, 2009, s. 110). Ut ifra det informantene beskrev, er det naturlig å reagere litt ettersom en ikke alltid er enig med NAV sine regler. Men NAV er en statlig organisasjon som har som sitt ansvar å tilpasse seg etter brukerens behov.

Like rettigheter og likebehandling var de andre faktorene innenfor det digitale systemtillitsnivået ut ifra informantenes fortellinger. En av dem mente følgende:

Jeg har ikke så mange fysiske møter med min veileder. Alt jeg vil, må jeg skrive på den digitale kanalen. En ting jeg mener er at det står mange regler i lovverket og det er mange rammer i NAV-systemet. Saksbehandleren kan av slike grunner ikke fikse alt eller svare på alle spørsmål. Jeg mener også at noen får mye hjelp fra NAV, mens andre får for lite hjelp. Det finnes ikke like rettigheter for alle i dette systemet (mann, 22 år).

For å kunne forklare informantens utsagn vil jeg peke på at tillit til institusjonen handler om institusjonenes kvalitet. Jeg tolker det Grimen (2009, s. 114) sier om at en institusjon, som for eksempel NAV i denne studien, har en normativ etos. Dens etos, og måten denne innføres på, gjør den moralsk troverdig. Ifølge ham er en moralsk troverdig institusjon bygd på fire kjerneverdier: sannferdighet, rettferdighet, solidaritet – og det å holde løfter. I denne studien regnes NAV med alle disse fire elementene som en moralsk troverdig institusjon hos brukere. Men det jeg vil trekke fram er at hvis brukerne føler at NAV ikke inkorporer disse verdiene, blir brukerens tillit til NAV problematisk. En av de andre informantene oppfattet også at NAV har et system som ikke skal behandle alle mennesker likt. Noen får mer enn andre. Han begrunner sin mening ved å si:

Jeg mener at mennesker ikke må behandles likt. Mennesker har ulike problemer og det finnes bare en behandlingsmåte i NAV-systemet med strenge regler. Saksbehandler må se på den menneskelige side av sakene og behandle dem på en rettferdig måte (mann, 27 år).

Dette samsvarer med funnet i studien der Skjervheim (1992) peker på rettferdighet i behandlingsprosessen. Han mener at sosialarbeidere har ansvar for å ta vare på mennesker som står i sårbare situasjoner, og dette er en verdi som kan føre til høy tillit og åpenhet mellom brukere og institusjoner (Skjervheim, 1992, sitert i Skirbekk & Grimen, 2012, s. 104). Ved å ta utgangspunkt i dette utsagnet, ser vi at brukere av Digisos først og fremst må føle at de behandles likt i den digitale kanalen. Det er regler og normer som gjelder for alle uavhengig av hvilken bakgrunn eller etnisitet brukeren har.

En av de andre informantene la ut om sin opplevelse som han hadde med NAV. Informanten forklarte at NAV har en avdeling som holder på med å behandle de som trenger akutt hjelp. Ifølge NAVs hjelp i en nødssituasjon skal de dekke helt nødvendige utgifter i en kort periode. NAV mener at for å kunne få krav om nødhjelp, må man bidra til å gi opplysninger om saken sin på en best mulig måte. Slik kan NAV-kontoret raskt behandle søknaden. Informanten sa klart at *det ikke går an å behandle alle slags mennesker likt* (mann, 22 år). Informanten mente videre at hvis alle skal behandles likt, da forstår han ikke grunnen til å ha en avdeling som kalles «nødhjelpsavdeling». *Noen ganger er det ikke lett å vente eller dra til NAV-kontorene. Man står i en situasjon hvor man må ha hjelp* (mann, 22 år). Jeg følte det var vanskelig for ham å forklare alt og sette ord på den følelsen som han har fått. Han prøvde å trekke fram litt av sin opplevelse ved å si:

... De som trenger nødhjelp blir satt over til nødhjelpsavdeling med samme behandling. Selv om de ikke har samme problemer, behandles de på samme måte (mann, 22 år).

Ut ifra disse utlegningene er det forståelig at de som trenger mest hjelp, står i fare hvis NAV ikke tar vare på dem i den digitale verden. I denne forbindelse mente en av informantene:

Når folk er i en vanskelig situasjon, trenger de mer støtte og omsorg. Mangel på disse tingene kan føre til at folk mister tilliten til NAV-systemet. Dårlig oppfølging er min store bekymring i dette systemet som kan skape mistillit noen ganger (mann, 22 år).

Her er det sannsynlig av de to utsagnene om mangel på tett oppfølging fra saksbehandleren i den digitale kanalen, og mangel på forståelse for de menneskelige behovene, kan utgjøre et grunnlag for mistillit hos brukere av systemet. Det kom frem av mine data at alle informantene mente at mennesker har ulike oppfatninger av sin situasjon og de har ulike problemer. Hvis brukere føler at forventningene ikke innfris eller hvis de ikke bli sett eller hørt når de trenger hjelp, så oppstår institusjonalisert mistillit. Dette kommer tydelig fram da en av informantene uttrykte seg slik:

Jeg følte at jeg ikke ble hørt i dette systemet. Jeg måtte forklare min situasjon for mange ulike folk. Det var en veldig vanskelig situasjon å forklare for alle den samme saken flere ganger. Ventetiden og dårlige muligheter for å ta kontakt med NAV i denne kanalen frambrakte en irriterende følelse i meg. Jeg mener at NAV må ha mer respekt for sine klienter. Det er ikke lett for oss som klienter å ringe til NAV hele tiden – og oppleve at man ikke får noe svar (mann, 22 år).

Jeg tolker det informanten mente samsvarer med det Lian (2003) hevder, nemlig at en av de viktigste tingene som kan ha påvirkning på brukerens tillit til digitale tjenester, er å rette oppmerksomheten mot hvordan brukerne blir sett (Lian, 2003, s. 36). Rettigheter og likebehandling med fokus på individuelle behov er informantenes store ønske – og saksbehandleren har ansvar for det. Dette samsvarer med det Gray & Webb (2009) sier at det viktigste målet for sosialt arbeid er å forsøke å forbedre forholdene i menneskers liv. Sosialarbeidere benytter vanligvis lover og godkjente retningslinjer for mennesker – og de søker å endre livsforholdene i en positiv retning (Gray & Webb, 2009, s. 3). En av de informantene sa klart fra om sine forventinger i forhold til hvordan saksbehandleren som profesjonell, faglig person kunne ta vare på dem. Han uttrykte seg tydelig slik:

Det å bli hørt i denne digitale kanalen er imidlertid mitt store problem. Dette systemet burde fungere slik at det følger opp den enkelte steg for steg individuelt sett. Jeg påpeker at mennesker har ulike behov og ulike problemer i hverdagen sin. Det er ikke alle problemer som kan løses i en fei. Jeg følte at jeg ikke ble hørt eller sett i dette systemet (mann, 22 år).

En annen informant fortalte også om sin opplevelse gjennom den digitale kanalen. Informanten skulle søke gjennom Digisos, men hun klarte det ikke helt alene. Hun brukte mye tid for å finne ut hva som var det riktige skjemaet knyttet til hennes sak. Hun utrykte at det var mange trinn som måtte hun gå gjennom, og hun måtte klikke på mange lenker og knapper. Hun ble veldig usikker og stresset undervis, og hun måtte dra til NAV for å få hjelp av de ansatte. På NAV-kontoret følte informantene at hun ikke ble sett eller hørt på den måten som hun forventet. Hun fortalte klart og tydelig følgende:

... Den personen som prøvde å hjelpe meg, forklarte meg ikke så godt hvordan jeg kunne fylle ut skjemaet eller finne det riktige skjemaet. Så jeg måtte bli værende i mange timer på NAV-kontoret for å få den hjelpen (kvinne, 45 år).

Under intervjuet ba jeg informantene om å utdype litt mer om denne situasjonen. Jeg spurte hvorfor hun opplevde at hun ikke ble sett eller hørt av NAV-ansatte. Informanten mente at de NAV-ansatte spurte henne om hva som var hennes problem, og hun prøvde å forklare problemet. Hun mente det ikke var mulig å forklare veldig godt hva hun egentlig ville ha og hva som var problemet som forårsaket at hun ikke klarte å søke gjennom denne kanalen. Her i denne saken kan jeg se at språkvansker og mangel på digitale ferdigheter skaper misforståelse og problemer for noen av NAV-brukerne. Hun mente også at det var mye misforståelse mellom dem.

NAV-ansatte måtte hjelpe andre mottakere også, og hun/han hadde ikke så mye tid bare til meg. NAV-ansatte måtte forlate meg for å hjelpe en annen (kvinne, 45 år).

Jeg tolker det slik at det som informantene mente, er i samsvar med Strømme og Utstrands påstander (2017, s. 213). De hevder at digitale ferdigheter representerer et stort gap som står mellom brukerne. En del av befolkningen er født inn i den digitale tidsalderen, mens andre har måttet forholde seg til den nye teknologien med andre forutsetninger. En del har muligheter til å bli kjent til det som digitaliseringen bringer med seg, mens andre er opptatt med å finne løsninger i hverdags kompleksitet. Det kan forstås ut fra denne påstanden at mangel på digitale ferdigheter hos noen kan være en trussel mot den nye digitale kanalen hvis brukerne ikke kan bruke den på en nyttig og effektiv måte.

En av informantene uttrykte at *NAV ser på oss som et papir eller et skjema* (kvinne, 21 år). Hun mente videre at: *De ser ikke at problemene som menneskene har, påvirker vårt liv på mange måter*. Jeg måtte stille spørsmål her for å forstå denne påstanden bedre. Informanten forklarte at hun ikke følte seg fornøyd med NAVs innsats med Digisos. Jeg forstår informantene slik at brukere av NAV-tjenesten nødvendigvis må ha en person som kan bekrefte hvordan verden og virkeligheten ser ut. Sosialøkonomiske mottakere trenger noen som kan vise dem veien mer tydelig, for å bekrefte dem og for å støtte dem slik at de kan få et aktivt liv. Når alt går gjennom den digitale kanalen og de ikke ser en person som er til stede, kan bedre informasjon og forklaring være en nøkkel for å beholde tillit til NAVs Digisos. Problemet hos mange av informantene viste at de ikke har en person å snakke med og dele sine problemer med. I den digitale kanalen er det ikke mulig å skrive alt som brukerne vil uttrykke. Hvordan er det mulig å uttrykke følelser gjennom en digital kanal? Informanten var tydelig på dette gjennom å si følgende:

Gjennom en digital kanal er det ikke mulig å føle seg trygg og fornøyd. Jeg mener rett og slett: Hva betyr digital søknad? Hvorfor må jeg søke gjennom denne kanalen? Jeg trenger hjelp, og NAV har mange ansatte så jeg kan gå der og snakke med noen (kvinne, 21 år).

Denne målgruppe i denne studien mente at de vil bare ha hjelp og snakke med noen som kan forstå dem bedre. Jeg tolker at det ikke er sånn at alt handler om penger. Mennesker som er ute av arbeidslivet i lang tid, opplever mange ulike problemer samtidig. De strever med økonomiske, sosiale og helsemessige problemer. Ifølge Kommunenes Sentralforbund (2018) er en søknadsprosess og høyere kvalitet en gevinst for brukerne av Digisos, men hvem som skal ta vare på dem når de trenger å snakke med noen er et godt spørsmål. Jeg tolker at det dithen at informantene mente dette er i tråd med det Skjervheim (1992) beskriver. For å kunne

beholde eller øke brukerens tillit, må vi ta utgangspunkt i profesjonelle yrkesutøvere hvor brukerne er i fokus. Dette handler om å ta hensyn til hvordan brukere blir møtt med anerkjennelse og respekt (Skjervheim, 1992, sitert i Skirbekk & Grimen, 2012, s. 104).

Ut ifra systemnivået av tillit er det mulig å gjøre livet mer komplisert når det gjelder viktige institusjoner som NAV. Jeg tolker informantene utsagn at det å kommunisere med saksbehandleren ansikt til ansikt er en grunnleggende faktor for denne målgruppen i NAV.. Gjennom dette kan de etablere og opprettholde tilliten til Digisos og saksbehandleren. Dette samsvarer med det Julsrud (2018, s. 123) mener om at menneskelig nærvær gir mulighet for å vurdere folk tillitsverdighet blant språk, væremåte og generell atferd. En del av informantene utrykte at de vil ha mer fysisk kontakt med saksbehandleren. Grunnen var at informanten oppfattet at det var vanskelig å utrykke seg gjennom den digitale kanalen siden det ikke var mulig å få en bedre relasjon med saksbehandleren. Informanten beskrevet sin opplevelse ved å si at:

I forhold til digital kommunikasjon mener jeg at det kunne ha vært mye bedre hvis man kunne treffe sin saksbehandler fysisk for å snakke om saker eller problemer – men det går ikke an i den digitale verden. Man kan kommunisere mye gjennom kroppsspråk – og bedre (kvinne, 48 år).

Det å ta utgangspunkt i Giddens perspektiv viste meg bedre dette med å forstå tillit med ansiktsforankrede forpliktelser (den personlige tillit) og ansiktsløse forpliktelser (systemnivået av tillit). Han peker på at ansiktsforankrede forpliktelser handler om den type tillit som vi har med andre i små og store grupper. Gjennom fysisk interaksjoner med de andre skaper vi en bedre relasjon. Vi får kjennskap om mye forskjellig, og gjennom en kontinuerlig kontakt med dem danne vi vår tillit. *Ansiktsløse forpliktelser* dreier seg om utvikling av tro på symbolske tegn eller ekspertsystemer. Giddens benevner disse *abstrakt systemer*. Tillit til abstrakte systemer behøver ikke noe møte med de individer eller grupper som i en eller annen forstand er «ansvarlig» for dem. (Giddens, 1997, s. 62-65). For meg blir det et spørsmål om hvordan man har mulighet til å opprettholde tillit når fysisk kommunikasjon i stor grad foregår i den digitale kanalen i NAVs Digisos. Tidligere skrev jeg om hvordan vårt førsteinntrykk kan ha påvirkning på nivået av tillit. I lys av Beyer (2006) kan vi si det er selvsagt at ansikt til ansikt-kommunikasjon er en form av kommunikasjon som er kjent for oss alle. Dette er som den grunnleggende betingelse for dannelsen av tillitsforhold mellom mennesker. I den digitale verden er det ansiktsløse tillitsforholdet som er det mest betydningsfulle (Beyer, 2006, s. 33). Det blir da viktig å vende blikket mot kvalitet på den digitale kommunikasjonen som NAV-

ansatte bringer til brukerne. En utfordring i forhold til den digitale kommunikasjonskanalen som ble nevnt av noen av informantene er det som skjer når man snakker med sin saksbehandler bak skjermen eller på telefon. Dette kommer til uttrykk her: *Jeg vil ikke ha kontakt med NAV på telefon eller pc på grunn av språkvansker* (kvinne, 45 år).

Videre fortalte informanten for å begrunne sin påstand om at hun ikke vil ha kontakt med NAV gjennom den digitale kanalen eller på telefon. Hun mente også at *hver gang NAV ringer meg, så får jeg en panikkfølelse*. Hun sa at hun vet ikke hvordan hun kan svare eller hvordan hun kan takle stresset. Hun mente at gjennom å ha fysisk kontakt, kan hun forklare sitt problem for saksbehandler. Det som informantene fortalte, samsvarer med det Siv Haugan (2017) sier om at digitalisering er mindre viktig enn å ha fokus på sårbare mennesker som trenger å snakke med noen innenfor systemet. God balanse mellom digitalisering og direkte kontakt med kontaktpersonen for brukerne, fører til tryggere opplevelser for brukere når de er i en situasjon hvor de trenger hjelp (Haugan, 2017, sitert i Forskning, 2017). Med utgangspunkt i det informantene beskrev, og de nevnte synspunkt ovenfor, ser jeg at fysisk kommunikasjon og behov for veiledning i den digitale kanalen betød mye for noen av informantene uansett hvilken bakgrunn eller demografiske egenskaper de har.

Ovennevnte betraktninger viste at det å etablere tillit i den teknologiske alderen, handler om mer enn bare å få brukere med på å bruke en ny, digital tjeneste. Det finnes mange faktorer man må ta hensyn til i den digitale verden. Her ser vi en annen tillitshemmende faktor som kommer tydelig fram i den følgende historien som en av informanten fortalte:

Jeg måtte gå til NAV mange ganger fordi jeg ikke hadde råd til å betale husleien min og banklånet mitt. På grunn av økonomiske problemer har familien fått mange utfordringer. En av dem var at barnevernet i denne saken har følt at barna er utrygge hos meg. NAV har sagt at de skal hjelpe meg, men jeg fikk ikke noe hjelp og eller svar. Jeg tok kontakt på nytt med NAV, men de sa at jeg måtte vente litt til. Etter noen uker tok NAV kontakt med meg for å sette opp en avtale. Jeg gikk til NAV, og jeg tenkte at de skulle hjelpe meg med dette problemet (kvinne, 45 år).

Her i denne saken ser jeg at mange ulike faktorer har potensiale til å danne mistillit for brukere. Jeg har tidligere skrevet at mennesker stoler på noen eller institusjoner fordi de vil redusere kompleksitet i hverdagen sin. I uttalelsen som er gjengitt ovenfor kan vi forstå at denne informanten opplevde en utrolig vanskelig situasjon i livet sitt. Hun uttrykte at hun ikke kunne konsentrere seg i hverdagen sin. Hun visste ikke hvordan hun kunne føle seg trygg og sikker i denne verden, og hun visste ikke hvordan hun kunne søke digitalt. Hun understrekte

dette: *Jeg har ulike problemer, og det med å bruke Digisos er det jeg tenker minst på.* Hun vil leve med ungene sine og hun vil ha støtte fra NAV i tillegg. NAV har bare ansvar for å dekke behovene som gjelder i NAV sitt rammeverk. Men det å ta vare på mennesker er sosialarbeidernes ansvar. Informanten var tydelig på dette:

Jeg som menneske står i en veldig vanskelig situasjon, og i tillegg kan jeg ikke godt norsk. NAV måtte derfor hjelpe meg og ta kontakt med banken og barnevernet for å ordne denne saken, mente jeg. Det var faktisk det jeg forventet av min saksbehandler. Min saksbehandler er den første personen i Norge som vet veldig mye om min situasjon. Men min saksbehandler sa at de ikke kunne fikse problemet med lånet i banken og jeg måtte betale lånet selv – til tross for at jeg har ikke råd til nødvendige ting i hverdagen min (kvinne, 45 år).

Det er en viktig oppgave for sosialarbeidere å hjelpe mennesker som står i vanskelige situasjoner. Dette samsvarer med det Grønningsæter (2009) mener at sosialfaglig arbeid kommer inn der relasjonen mellom menneske og miljø ikke er tilfredsstillende, og det skal bidra til å forhindre og redusere sosiale problemer. I tillegg skal sosialarbeidet fremme menneskets individuelle rett til å bestemme over sitt eget liv, og det viktigste vi kan gjøre som sosialarbeidere er å bekjempe en utvikling mot enkle løsninger som svar på vanskelige problemer (Grønningsæter, 2009, sitert i Oltedal, 2013, s. 81). Det er likevel rimelig å anta at godt samarbeide hos ulike, offentlige institusjoner kan være en stor hjelp for de som virkelig trenger mye hjelp. Informanten mente tydelig på at:

Jeg ønsker at NAV og barnevernet kan jobbe bedre sammen og ha bedre kommunikasjon i sånne situasjoner. En stor bekymring hos meg er misforståelser hos NAV og dårlig kommunikasjonen som NAV har med andre institusjoner (kvinne, 45 år).

Dette finner jeg i tråd med et temanotat om tillit fra Utdanningsforbundet (2017) hvor det beskrives tillit som «limet» som holder mennesker sammen i de ulike delene av samfunnet, og det som «smører» samfunnsmaskineriet på tvers av ulike sektorer og nivåer (Utdanningsforbundet, 2017, s. 7).

Oppsummert viste funnene at på den ene siden mente de fleste av informantene at de følte seg trygge og fornøyde med saksbehandleren, og de fikk den hjelpen de trengte. På den andre siden viste funnene at det finnes en del uenighet når det gjelder systemnivået av tillit. Det finnes en del utfordringer som kan hemme brukerens tillit til NAVs Digisos. NAV er en institusjon som jobber tett med mennesker som trenger hjelp av mange ulike grunner.

Mottakere av sosial støtte fra NAV er sårbare på ulike måter som tidligere nevnt, og de er avhengig av NAV sin støtte. Avhengigheten av andres omsorg og støtte både på systemnivå og personlig nivå, resulterer i sårbarhet.

4.2.3. Digisos

Informantenes fortellinger om å søke på pair og via Digisos kunne bidra til å forstå mer om i hvilken grad brukere opplevde Digisos som nyttig og effektivt. Det var interessant å få vite mer om at den tradisjonelle søknadsformen kan påvirke brukerens intensjon med å bruke den digitale søknadsformen, eller ei. I de følgende avsnittene er målet å trekke fram fra informantene utsagn om de opplevde Digisos som nyttig og brukervennlig, samt hvordan de opplevde Digisos som en hindring for dem.

Oppfattet nytteverdi

Ifølge TAM-teorien handler oppfattet nytteverdi om hvorvidt individenes tro på bruk av en bestemt teknologi fører til effektivitet og at jobbytelse blir bedre og nyttigere (Davis, 1989, s. 320). Bruken av et system er et svar på brukerens motivasjon. Det kan understrekes at det finnes mange faktorer som kan motivere brukerne til å benytte et digitalt system. For å kunne dekke denne komponenten tok jeg i intervjuet utgangspunkt i brukernes fortellinger. Jeg søkte å forstå hvordan systemet ble opplevd av dem, samt hvilke faktorer som øker eller reduserer brukernes oppfatninger av Digisos nytteverdi og brukervennlighet når de benytter systemet.

- **Faktorer som øker oppfatninger av Digisos' nytteverdi**

Målet med Digisos er å gi brukerne bedre muligheter til en raskere søknadsprosess og høyere kvalitet for brukerne av det digitale systemet. I denne forbindelse viste analysen av utsagnene at informanter generelt anså Digisos som nyttig og verdifullt. De mest verdifulle punktene som en slik digital kanal skaper, er at brukerne kan spare penger og tid. Dette kom til uttrykk da en av informantene sa:

Det er mye enklere å bruke alt i det digitale systemet fordi man kan spare tid. Jeg trenger ikke å dra til NAV. Den digitale kommunikasjonen er mer effektiv og enkel. Det er mye lettere å ta kontakt med veileder fordi det fungerer slik at jeg skriver i det digitale feltet at jeg ønsker å snakke med min veileder – og da ringer veilederen tilbake veldig raskt. Det fungerer veldig bra. Det er effektivt og raskt (mann, 55 år).

Det som informantene beskrev er i tråd med det Belanche, Casaló & Flavián (2012, s. 193) mener er de mest fremtredende fordelene ved digitale tjenester, nemlig tidseffektivitet. Dette gjør at brukerne kan bruke e-tjenester når som helst og hvor som helst. De andre faktorene er, ifølge Frishammar & Ericson (2018), miljøvennlige faktorer med tanke på redusert papirforbruk. Ut ifra informantenes opplevelser er det forståelig at brukere oppfattet Digisos som tidseffektivt og miljøvennlig. Disse besparelsene kan vise seg når det gjelder å unngå unødvendige reiser eller foreta spørsmål for å motta informasjon fra NAV, samt mindre kopiering av dokumenter. Målet med Digisos er at brukerne skal få bedre og raskere hjelp, og søkerne skal slippe å oppgi samme opplysninger flere ganger. Siden NAV kommer til å bruke mindre tid på å kontrollere dokumenter mange ganger, og det blir mindre skanning og kopiering, kan Digisos antas å være et tidseffektivt og miljøvennlig prosjekt. En av informantene uttrykte tydelig dette gjennom disse ordene:

Jeg har ikke noen erfaring med papirsystemet, men jeg har hørt fra folk at det digitale systemet fungerer bedre. Jeg synes det er slik at på den digitale måten trenger ikke folk å gå til NAV-kontorene, vente i kø eller på saksbehandler for å få informasjon om alt steg for steg. Folk kan orientere seg selv og gjøre alt på egen hånd. Jeg synes det er veldig bra fordi jeg kan spare mye tid og penger på denne måten (mann, 22 år).

Informanten påpekte at bruk av det digitale systemet ikke er avhengig av arbeidstiden til de ansatte på NAV. Brukerne har mulighet til å kontakte NAV når de har behov. Informantene mente at det å kunne benytte NAV og sende meldinger/meldekort eller skjemaene 24 timer i døgnet er den beste følelsen som de har fått gjennom Digisos. En av informantene sa dette:

Jeg har faktisk ikke noe behov for å reise til NAV og snakke med min saksbehandler. Jeg skriver på den digitale kanalen at jeg trenger å snakke med min saksbehandler, og da ringer han / hun veldig raskt tilbake. Nå kan jeg kontakte saksbehandleren min når og hvor som helst og snakke med ham/henne (mann, 22 år).

De fleste informantene ga inntrykk av eller mente at de skriver på kvelden og dagen etter får de svar fra sin veileder om hvordan man må gå fram i saken sin. En av informantene var tydelig på at det digitale systemet er enkelt og raskt, og en effektiv måte å ta kontakt på. Dette samsvarer med et av de målene som Digisos har for brukerne. Dette kommer til uttrykk slik hos denne informanten:

Jeg synes at det krever mye mindre av brukerne når man anvender det digitale systemet. Jeg foretrekker å gjøre alt digitalt hvis systemet fungerer bra. Jeg mener at jeg sender

melding via denne digitale kanalen og får svar etter noe timer – selv om det står at det tar en til tre virkedager. Systemet gir en relativt oversiktlig informasjon. Jeg har ikke behov for mange fysiske møter med veileder. Jeg kan ringe til saksbehandleren, men jeg foretrekker å skrive på den digitale kanalen og få svar gjennom denne kanalen. Jeg mener at tilbakemeldingen i dette systemet er veldig rask også. Jeg synes at det er veldig enkelt, raskt og effektivt å ta kontakt og få behandling av saken på den digitale måten (kvinne, 27 år).

Ifølge KS er målet med Digisos en raskere søknadsprosess og høyere kvalitet på behandlingsprosessen, noe som er en gevinst for brukerne av systemet (Kommunenes Sentralforbund, 2018). Informantene ser ut til å ha opplevd det nettopp slik, ved at de følte at gjennom den digitale kanalen gikk alt raskere og bedre enn gjennom den gamle formen. De kunne sitte hvor som helst og bare sende meldinger. Da ringte saksbehandleren dem tilbake så raskt som mulig. Selv om flere av informantene i prinsippet var fornøyde med å bruke den digitale kanalen, pekte noen av dem på andre faktorer som kunne være en hindring. Disse faktorene kunne bidra til at brukers tillit ble redusert, og det var viktig å ta med i betraktning i starten av dette prosjektet.

- **Faktorer som reduserer oppfatninger av Digisos' nytteverdi**

Analysen viste at mangel på nok informasjon og informasjon om hvordan brukere kan benytte systemet, kan regnes som en hindring mot Digisos. For å spinne videre på informantens utsagn når det gjelder manglende informasjon og veiledning i det digitale systemet, kan jeg tolke at NAV ønsker å etablere et nytt system, og alt er klart når det gjelder det tekniske og programvarer. Den som skal bruke det, er imidlertid ikke klar. NAV mener at Digisos vil bli en suksess og en god strategi innen NAV både for brukere og NAV-ansatte. Så det er et viktig faktum at brukerne må få vite mer om hva de holder på med i den digitale kanalen. De må vite hvordan de må sende meldekort og hvordan de kan kontakte sin veileder når som helst og hvor som helst. Dette problemet kan tolkes i lys av det Berger og Luckmann (1966) sier om kunnskapsbasert forståelsesrammer. Dette begrepet handler om hvordan mennesker kan skape mening i hverdagen sin. Mennesker må vite mer om hvordan ting skal forstås og hva som er relevant for dem og deres problemer. De må også vite mer om hvordan man bør oppføre seg i dagliglivets mange situasjoner. Gjennom denne forståelse av dagliglivets handlinger skaper vi vår evne til å tenke, danne tillit og kommunisere med andre (Berger og Luckmann, 1966,

sitert i Julsrud, 2018, s. 66). En av informantene fremhevet sitt problem med NAV-ansatte i den digitale kanalen slik:

Jeg mener at problemet med denne digitale kanalen er at NAV sine ansatte er så slitne av å svare brukerne. Når folk ikke vet hva de må gjøre i denne kanalen, blir det enda mer rot (mann, 22 år).

Det framgikk av datamaterialet at konseptet «begrenset informasjon» dukket tydelig fram når informanten uttrykte at *folk ikke vet hva de må gjøre*. Det at brukerne ikke kan benytte systemet, er en av de faktorene som kan utgjøre en hindring knyttet til bruken av Digisos. Det er sannsynlig at god service og bedre informasjon og veiledning om hvordan man kan benytte Digisos, kan bidra til at brukerens tillit øker. Det er viktig å ta med dette i betraktningen i starten av dette prosjektet, synes jeg.

En del av informantene uttrykte at det noen ganger er vanskelig for dem å sette ord på sin følelse bak skjermen og skrive eksakt hva de trenger. Et av målene med Digisos er at NAV-ansatte skal få mer tid til de som trenger mer støtte og omsorg. Alt skal gå raskere og enklere gjennom den digitale kanalen. Gjennom utsagnene fant jeg ut at målet ikke var nådd – og at ikke alt fungerte som tenkt i praksis. En av informantene forklarte sitt problem tydelig med Digisos og den digitale kommunikasjonen slik:

... Jeg måtte søke om sosialstønad, men jeg fikk ingen beskjed om at jeg måtte søke på nytt. Jeg tenkte at det ville gå automatisk. Når jeg fikk beskjed om at jeg måtte søke på nytt, hadde systemet nesten to ukers nedetid. Det var ikke mulig i hele tatt for meg å gjøre noe som helst (verken laste opp dokumenter eller levere noe på papir til NAV-kontoret). Da måtte jeg vente til saksbehandler kom tilbake på jobb. Da kunne jeg ta kontakt med henne for å få penger igjen på kontoen min. Og i den perioden hadde ikke jeg noen råd til å kjøpe eller handle noe. I den forbindelse tenker jeg at informasjonen fra saksbehandleren eller NAV-systemet ikke er slik den skal være (kvinne, 27 år).

Informanten pekte på noe som kan være en potensiell faktor for et lavere tillitnivå til Digisos. Det finnes mange faktorer som kan føre til at informanten mister sin motivasjon for å bruke den digitale kanalen. Hun mente at nedetid på systemet når hun er i en situasjon hvor hun egentlig trenger hjelp, kan være en trussel mot Digisos. Hvis brukere opplever det samme problemet mange ganger, later ikke systemet til å fungere effektivt og nyttig.

En av informantene pekte på at mangel på samtykke mellom klienter og saksbehandler i den digitale kanalen, skaper ubehagelige situasjoner for brukerne. Dette mener jeg er i tråd med

det Colesca (2009) sier om at overføring av elektroniske tjenester til offentlig sektor er mer enn en teknisk eller organisatorisk endring. Denne forandringen innebærer etiske dimensjoner i regjeringens og borgerens samspill, hvor tillit og samtykke er viktige krefter (Colesca, 2009, s. 7-8). Ut ifra denne fortolkningen er det forståelig at informanten ikke følte seg trygg gjennom den digitale kanalen. I tillegg fant jeg igjen at dårlig informasjon og veiledning kan skape misforståelse for informanten. En av informantene ga tydelig uttrykk for dette:

Jeg synes at saksbehandlere og klienter burde kunne gi sitt samtykke til at saksbehandleren har lov til å skrive om sakene på aktivitetsplanen eller sende melding. Da kan man lese etterpå når det passer, og sende svar tilbake. Det er bedre å bli forsinket i noen timer framfor å miste mange dager for å kunne ta opp en sak med NAV. Saksbehandleren kan skrive hvilken dag eller time man skal være der, men han/hun har ikke lov å skrive annet innhold om saken (mann, 22 år).

Det er da sannsynlig at informanten ikke har fått en god forklaring på hvordan man kan bruke systemet eller ta kontakt med sin veileder i denne kanalen. Informanten mente at han fikk beskjed fra NAV for å være på et av NAVs sosialkontor som arbeidssøkere i en bestemt periode. Han uttrykte at han fikk en del informasjon, men han følte ikke at det var nok – og han fikk heller ikke en god forklaring knyttet til hans sak. Ut ifra det informantene beskrev, forstår jeg at sånne situasjoner kan skape mye stress for brukerne. Grunnen er at brukere ikke fikk god informasjon om hvordan man kunne stille spørsmål gjennom denne digitale kanalen.

Jeg måtte ringe til NAV og si at jeg trengte å snakke med min saksbehandler. Dette eksempelet mener jeg viser at hvis alt skal være digitalt, er det bedre at NAV finner et system hvor man har lov til å skrive sensitiv informasjon. Jeg synes at det er veldig tungvint (mann, 22 år).

Det som informantene ga uttrykk for ovenfor tolker jeg i tråd med Hardins tanker. Han mener at det er en naturlig reaksjon at begrenset informasjon hos enkeltmennesker kan skape mistillit både på systemnivå og personlig nivå (Hardin, sitert i Warren, 1999, s. 6). Videre prøvde informanten å forklare sin situasjon om at han heller ikke hadde lov til å stille spørsmål om noe på den digitale kanalen. Informantens utsagn viste meg at han ikke fikk god informasjon om hvordan han kunne benytte dette systemet. Så det er helt forståelig å anta at hans misforståelse og utilfredshet med saksbehandlerens innsats gjennom den digitale kanalen, kan skape mistillit for ham. Et viktig mål med Digisos ifølge NAV er at brukerne kan benytte systemet når som helst og hvor som helst. Brukeren fortalte at han jobber på dagtid tre eller

fire dager i uka, og han har ikke muligheter til å ta telefonen i arbeidstiden. Informanten sa klar at:

Problemet i denne kanalen mener jeg er at ikke alt fungerer i praksis. Jeg sender for eksempel melding til saksbehandleren om at jeg trenger å snakke med ham/henne. Saksbehandler ringer tilbake, men akkurat det tidspunktet som saksbehandleren ringer meg er kanskje ikke passende for meg. NAV sin saksbehandler ringer meg bare i arbeidstiden på dagtid. Det er frustrerende for meg når det står frist på noen av søknadene hos NAV, og folk ikke får tid til å få hjelp av veileder. Av den grunn må jeg utsette saken min noen dager, og jeg må kontakte NAV på nytt senere (mann, 22 år).

Det er helt klart at når mennesker står i vanskelige situasjoner, så trenger de mer støtte og omsorg. Dette er et faktum for sosialarbeidere som skal jobbe med mennesker i sårbare situasjoner, men utfordringen er hvordan vi kan vise nok hensyn til dette. På bakgrunn av dette har jeg nevnt Gray & Webb (2009, s. 3). Hvordan skal saksbehandleren vite at brukere trenger hjelp når brukeren kanskje ikke har nok kunnskap og informasjon om hvordan man skal bruke dette digitale systemet?

Noen av informantene fortalte historier som de har hatt med sin saksbehandler i den digitale kanalen. En av dem beskrev situasjonen slik:

Jeg hadde en sommerjobb, og etterpå fikk jeg problemer i ryggen og i lårene. Jeg måtte stoppe å jobbe, men jeg hadde ikke rett til å gå over på sykepengen eller noe annet. Jeg prøvde å kontakte min tidligere saksbehandler gjennom den digitale kanalen, men jeg fikk ikke svar på noen uker. Jeg måtte være uten noen støtte i denne perioden. Etterpå prøvde jeg å ringe NAV sitt sentralbordnummer, men jeg fikk beskjed om at jeg måtte ta kontakt via den digitale kanalen. Jeg måtte vente to dager igjen, men jeg fikk ikke svar. Derfor måtte jeg ta kontakt på nytt og vente to dager til. Så gikk jeg til et av NAV-kontorene, og de sendte meg til mange ulike avdelinger (mann, 22 år).

Målet til Digisos er å gi mulighet til brukerne for mer effektivisering og å fungere som en god selvbetjeningsløsning i NAV-systemet. Men det å ta vare på menneskers behov er de andre faktorene som må man ta hensyn til i det digitale systemet. Mennesker har ulike meninger knyttet til saken sin, og det vil si at mange ulike faktorer kan påvirke brukerens opplevelse med å bruke en digital tjeneste. Alle disse faktorene har en sterk sammenheng med nivået av tillit hos brukerne også.

Kort oppsummert viste resultatene at en del av informantene oppfatter Digisos som nyttig og effektivt, mens andre opplevde det helt annerledes.

Oppfattet brukervennlighet

Oppfattet brukervennlighet er ifølge TAM-teorien knyttet til brukerens tillit, og at det ikke kreves mye innsats for å bruke et bestemt system (hvor det er lett å jobbe med et system) (Davis, 1989, s. 320). For å kunne dekke denne komponenten søkte jeg å forstå hvordan systemet ble opplevd av brukere i forhold til språk, informasjon, enkel tilgang og hvordan de opplevde å laste opp dokumentene sine og stille spørsmål gjennom Digisos.

- **Faktorer som øker oppfatninger av Digisos' brukervennlighet**

Seks av åtte informanter mente at Digisos har et veldig klart språk med nok informasjon i forhold til strukturen i hvert trinn. Det å kommunisere med en fast veileder og stille spørsmål var den beste muligheten de fikk gjennom denne kanalen. De mente at informasjonen og skjemaene var enkle å lese og systemet ga en god plattform for enkel og effektiv kommunikasjon, inkludert opplasting av nødvendige dokumenter og vedlegg. En av dem var tydelig på at:

Digisos er et digitalt skjema som jeg synes er veldig lett å lese. Det har et klart språk. Det er ikke vanskelig å forstå eller gå gjennom, og alt er bra. Det er nok informasjonen og god forklaring ved siden av. Det beste med dette systemet er at man kan sende meldekort via systemet, og laste opp dokumenter digitalt. Jeg sparer tid på mange måter (mann, 27 år).

Det mine informanter forklarte om oppfattet brukervennlighet av Digisos er i tråd med det tidligere studier påpeker om at tillit er den viktigste faktor som har en sterk sammenheng med brukerens tilpasning til og aksept for digitale tjenester. Det kan forstås ut ifra studieresultatet at oppfattet brukervennlighet er en positiv, motiverende komponent hos brukere. Den øker tillitsnivået til onlinetjenester. Dessuten, for å kunne tilby borgere en effektiv og fornuftig digital tjeneste, bør man ta hensyn til brukerens tillit mer enn andre teknologiske faktorer (Wu & Chen, 2005, s. 789-800). Sosialøkonomiske søkere får bedre opplevelser og erfaringer gjennom å bruke Digisos flere ganger. Ut fra teknologiakseptansmodellen kan man med god grunn hevde at sammenhengen mellom effekten av oppfattet nytteverdi og oppfattet brukervennlighet er tett knyttet til hverandre. Det er viktig å finne en balanse mellom

oppfattet nytteverdi og oppfattet brukervennlighet av TAM-teorien for å unngå muligheten for at bruksproblemet overveier fordelene ved bruk. I TAM-teorien er det et faktum at økning av oppfattet brukervennlighet fører til økning av oppfattet nytteverdi ettersom brukerne får mer erfaring med systemet.

En av de andre faktorene som ble nevnt av fem av informanter at kvalitet på den digitale kommunikasjonen. De mente at de fikk positive opplevelser, og en rask og fornuftig digital samtale med sin saksbehandler på denne kanalen. Noen av informantene uttrykte at dette digitale systemet ikke bare er nyttig for å gjøre alt raskere, men de kan også lære noe nytt. De kan få masse gode tips om NAVs retningslinjer og sine rettigheter ved å lete etter ord og uttrykk som står i systemet. Informanten mente klart at:

I den digitale søknaden kan man lete etter meningen av ordene som er ukjente på internett. På den måten kan man få mange tips og råd om de ordene som er vanskelige å forstå. Jeg synes at den digitale løsningen er en god måte å bruke, spesielt for utlendinger (mann, 55 år).

Det som informanten mente samsvarer med Nettelands (2018) undersøkelse. Hun understreker at for å få effektive og nyttige løsninger gjennom bruk av digitale tjenester, bør kommunene ha mer brukervennlige nettsider og digitale tjenester. De må også ha et klart språk, personlig tilpassing og tilstedeværelse av fellesskapsbevissthet. Dette er nyttig for alle uavhengig av om brukerne har norsk som morsmål eller om de har et minoritetsspråk (Netteland, 2018, s. 151-152).

- **Faktorer som reduserer oppfatninger av Digisos' brukervennlighet**

Selv om målet med Digisos er å få bedre ytelser gjennom den digitale kanalen, opplevde noen av brukerne dette annerledes. Noen av dem fremstilte sin opplevelse i denne kanalen slik:

Jeg ønsker likevel at det kunne ha vært litt lettere å finne ut av skjemaene i denne digitale kanalen. Jeg personlig er sliten av å lete etter skjemaene på NAV sin hjemmeside. Det er heller ikke lett å stille spørsmål gjennom denne kanalen. Hvis man trenger hjelp, må man ta den i dialog på telefon eller gjennom avtale med saksbehandler (mann, 22 år).

En annen informant var opptatt av det samme tema og mente følgende:

Jeg har god nok datakompetanse, men jeg måtte lete etter skjemaene ca. en halvtime for å registrere meg som arbeidsledig. Det fantes mange skjema hvor folk ikke kunne se forskjellen på skjemaene. Det er ikke lett å vite hvilket skjema som gjelder for hvilken sak.

Jeg antar at den digitale kanalen i NAV-systemet er enkel å bruke, men man må vite hva man holder på med. Min opplevelse av den digitale kanalen er at den er ok når man får veiledning, men den må bli bedre og utvikle seg etter hvert (kvinne, 21 år).

Dette problemet mente noen få av informantene, og noen av de ansatte på dette sosialkontoret sa at det var vanskelig å finne riktig skjema gjennom Digisos. I tillegg finnes det mye informasjon og mange trinn som brukerne må gå gjennom. De pekte på at hvis man skal søke for første gang, så er det ikke lett å bruke det helt alene. Men neste gang går alt fortere og man kaster ikke bort tiden. Informanten uttrykte tydelig dette på denne måten:

Det er mye informasjonen og mye forklaring ved siden av som det krever tid å lese gjennom. I tillegg må man trykke på mange lenker og folk blir veldig usikre på hver side om alt er riktig eller ikke. Jeg synes at språket er ikke veldig tydelig og klart for meg heller (kvinne, 21 år).

En kort oppsummering av analysen av komponenter som står sentralt i TAM-teorien viste at mange av informantene har fått positive opplevelser med å bruke Digisos. Fordeler som brukere nevnte ved å bruke Digisos er på den ene siden god tilgjengelighet, klart språk, tydelig og nok informasjon, struktur steg for steg, lett å lese og forstå, tidseffektivt rask behandling, fornuftig, digital samtale, miljøvennlig tenkning og mindre reising til NAV og dermed innsparing av tid og penger. På den andre siden oppfatter noen at folk trenger mer hjelp, veiledning og støtte i saken. De må vite hva de skal gjøre i den kanalen.

4.2.4. Papirformen

Under intervjuprosessen pekte noen av informantene på opplevelsene som de har fått gjennom å bruke papirsøknaden. Tre av dem hadde ingen erfaringer med den type søknadsskjema mens fem av informantene hadde søkt gjennom det tradisjonelle søknadsskjemaet flere ganger.

Papirformen er en type søknad som utgjør en av de tjenestene NAV har tilbudt brukerne sine i mange år. De som trengte sosialøkonomisk hjelp, måtte dra til NAV-kontorene for å fylle ut et relevant søknadsskjema. I tillegg måtte de levere nødvendige dokumenter i tilknytning til sin økonomiske situasjon. For å kunne kreve søke sosialøkonomisk støtte, måtte søkere levere kopi av legitimasjon, gyldig oppholdstillatelse, skattemelding, skatteoppgjør, lønnslipp, kontooversikter, kontoutskrifter, dokumentasjon på boforhold (husleiekontrakt), fakturaer for husleie, boliglån, strøm, barnehage, skolefritidsordning (SFO) og fritidsaktiviteter for barn – i tillegg til faste eller høye utgifter til helse- og/eller tannbehandling (hentet fra NAV, 2019). I

denne studien ved å sammenligne hvordan brukere opplevde systemet før og nå, kunne jeg få en bedre forståelse av deres meninger om papirsøknadsskjemaet. En av informantene fortalte under intervjuet at hun ikke følte noen grunn til å bruke den digitale søknaden. Hun uttrykte seg slik:

Jeg kommer til å bruke det digitale systemet hvis papirformen forsvinner. Men siden muligheten med papir fortsatt eksisterer, ser jeg ikke noen vits med å bruke det digitale systemet, og det skaper mer stress for meg selv (kvinne, 45 år).

Ut ifra dette utsagnet er det forståelig at hun var bekymret for at hvis hun begynner å bruke Digisos, så kom hun til å miste sine rettigheter til fysisk kontakt. Jeg tenker at hvis hun blir godt forklart at hun bare skal sende søknaden digitalt, og at resten av hennes behov skal dekkes med en saksbehandler på et fysisk møte, vil kanskje denne frykten forsvinne hos henne.

- **Oppfattet nytteverdi ved å bruke papirsøknaden**

Noen av informantene opplevde ikke noen fordeler med papirversjonen. De påpekte ulike ulemper med denne søknadsformen, som blant annet at de måtte bruke mer tid på å kontakte NAV, at det var vanskelig å dra til NAV for å søke eller levere skjemaene, samt at det alltid var lang kø når de ringte til NAV for å få tak i sin veileder. Mange av dem fortalte at de ikke følte at den gamle formen var nyttig og effektiv. Disse ulempene påpekte tydelig en av dem slik:

Jeg har nok erfaring med papirformen og ser ingen fordeler med å bruke det gamle systemet. I den gamle formen var det umulig å få svar med en gang eller samme dag som jeg stilte spørsmålet. Tidligere pleide jeg å ringe til NAV, men jeg måtte vente i lang kø flere minutter. På den måten syntes jeg at jeg kastet bort min tid fordi jeg ikke fikk den hjelpen som jeg trengte hver gang (mann, 55 år).

På den andre siden viste resultatene at noen av informantene likte papirsøknaden fordi de mente at *papirsøknad er trygt og enkelt å bruke* (kvinne, 45 år). Jeg tolker det informantene fortalte slik at det handler om at mennesker som liker å jobbe etter sine trygge og velkjente rutiner, og utrygghet og usikkerhet reiser seg når man må endre disse erfaringene. Dette kom til uttrykk da en av informantene mente følgende:

Jeg føler meg mer trygg når jeg bruker papirsystemet. Jeg foretrekker å bruke papirsystemet fordi det er mye enklere å fylle ut et skjema i papirform enn på den digitale måten. Jeg synes at det er genialt å bruke papirformen (mann, 22 år).

Ut ifra det informantene beskrev forstår jeg at på den ene siden er ulempene med papirversjonen lang ventetid for brukerne, og det er heller ikke lett å ta kontakt med en veileder. Mens på den andre siden skaper den gamle søknadsformen en tryggere følelse for noen av informantene. Det gjør dem mindre stresset fordi de kan ha en bedre oversikt over skjemaene. De ser hva de skal gjøre i neste trinn. Dette kommer tydelig fram da en av informantene mente dette:

... selv om jeg ikke har brukt papirformen, synes jeg det er bedre å bruke papirversjonen enn digitalversjonen. Jeg mener at på papir ser folk alt på en gang, og man blir ikke bekymret over hva som skal skje på neste side (kvinne, 21 år).

- **Oppfattet brukervennlighet ved å bruke papirsøknaden**

Oppfattet brukervennlighet dreier seg om brukeropplevelse, og det handler om hvordan brukere opplever en type søknad når det gjelder språk, informasjonsformidling, forklaring, osv. I introduksjonskapitlet refererte jeg til Statisk sentralbyrå (2019) som peker på at 56 % av de som søker sosialøkonomisk støtte er innvandrere, og «fram til 2030 forventer SSB at den norske befolkning øker med 13 prosent. Dermed kan man anta at antallet NAV-brukere vil øke tilsvarende. Innvandrerbefolkningen vil øke med 55 prosent, og NAV skal hjelpe flere som ikke behersker norsk tilstrekkelig til å komme ut i arbeid» (Vågang, 2017).

Det framgikk av data at språkproblemer betraktes som et av hovedelementene som påvirker papirformens brukervennlighet. En av informantene forklarte sitt problem slik:

Innvandrere har alltid problemer med språk, ord og uttrykk som er vanskelige å forstå samtidig. Det tar litt tid for folk å bli vant med disse ordene som står i et papirskjema (mann, 55 år).

Et brukervennlig skjema / en brukervennlig søknad er avhengig av mange ulike faktorer. Informantenes utsagn pekte på at språkvansker og skrivevansker skapte stress når personer, spesielt med minoritetsbakgrunn, får et skjema som har mye informasjon og mange nye ord og uttrykk. En interessant faktor som ble nevnt av en av informantene gjaldt hennes ønske om å bruke den digitale formen selv om informanten har veldig begrenset digital kompetanse.

Informanten mente at hun ikke brukte den digitale formen på grunn av lav digital kompetanse, og hun fant ikke heller papirformen fornuftig å bruke. Informanten sa klart ifra om dette slik:

Jeg føler at det før var mye mer vanskelig å forstå papirene, og jeg var alltid redd for å skrive feil. Jeg følte at papirformen alltid skapte mye stress for meg (kvinne, 48 år).

Kort oppsummering

I dette kapitlet har jeg presentert min analyse av resultater og de fortolkede, teoretiske dataene. Jeg redegjorde først for kategorien sosio-demografiske egenskaper, og deretter gikk jeg inn på brukerens tillitsfremmende faktorer både på personlig nivå og på systemnivå. Videre trakk jeg fram brukerens tillitshemmende faktorer. Så analyserte jeg informantenes opplevelser av den digitale kanalen og de faktorene som kan øke eller redusere oppfatninger av Digisos' nytteverdi og brukervennlighet. Avslutningsvis presenterte jeg informantenes opplevelser i forhold til den tradisjonelle søknadsformen (papirformen).

I analyse av studiens datamateriale når det gjelder sosio-demografiske egenskaper, fant jeg at brukerens tillit til saksbehandler og det digitale systemet er uavhengig av deres alder, kjønn og tillitskultur. Men når det gjelder digital kompetanse og utdanningsnivå, viste funnene at det til en viss grad finnes en sammenheng med nivået av brukerens tillit og faktisk bruk av Digisos. Informantene i denne studien med høyere grad av digitale ferdigheter og utdanningsnivå viste mer motivasjon for å benytte det digitale kanalen.

Under intervjuet trakk informantene fram en del faktorer som fremmer brukerens tillit i den digitale kanalen. I analyse av mitt datamateriale nevnes disse faktorene detaljert i neste kapittel i (Figur 5 og Figur 6), og de er hentet fra brukerens positive oppfatninger av å benytte Digisos. Det kan også nevnes at alle de nevnte tillitsfremmende faktorene som informantene nevnte, er tett knyttet sammen. Videre viste mina data en del faktorer som kalles tillitshemmende faktorer. Disse faktorene som er vist i neste kapittel i (Figur 7) er hentet fra brukerens negative opplevelse og meninger av å benytte Digisos som en kontaktplattform med NAV.

Når det gjelder analyse av Digisos tok undersøkelsen sikte på å vise hvilke faktorer som øker eller reduserer brukerens oppfatninger av Digisos nytteverdi og brukervennlighet. Disse faktorene er vist i neste kapittel i (Figur 8) og (Figur 9). Følgelig viste det seg at flere informanter uttrykte at de ikke ser noen fordel med den tradisjonelle søknaden. Så lenge papirformsøknaden er tilgjengelig, ville en del folk benytte seg av den uansett.

5. Refleksjon rundt modellen

For å kunne nå dette målet skal jeg forsøke å utvikle studiens analysemodell i lys av funnene i denne undersøkelsen. Ifølge Thagaard (2013, s. 196) er formålet med å bruke modeller i kvalitative analyser å presentere en forenklet fremstilling av sentrale mønstre og sammenhenger av funnene. Målet er å fange opp kompleksiteten av den virkeligheten jeg studerte i lys av informantenes utsagn. Først vil jeg gi en oversikt over de ulike komponentene i den videreutviklede modellen. Deretter tar jeg utgangspunkt i å reflektere rundt modellen basert på de faktorene som har framkommet i studien. Avslutningsvis vil jeg også reflektere rundt mine oppfatninger om de nevnte faktorene.

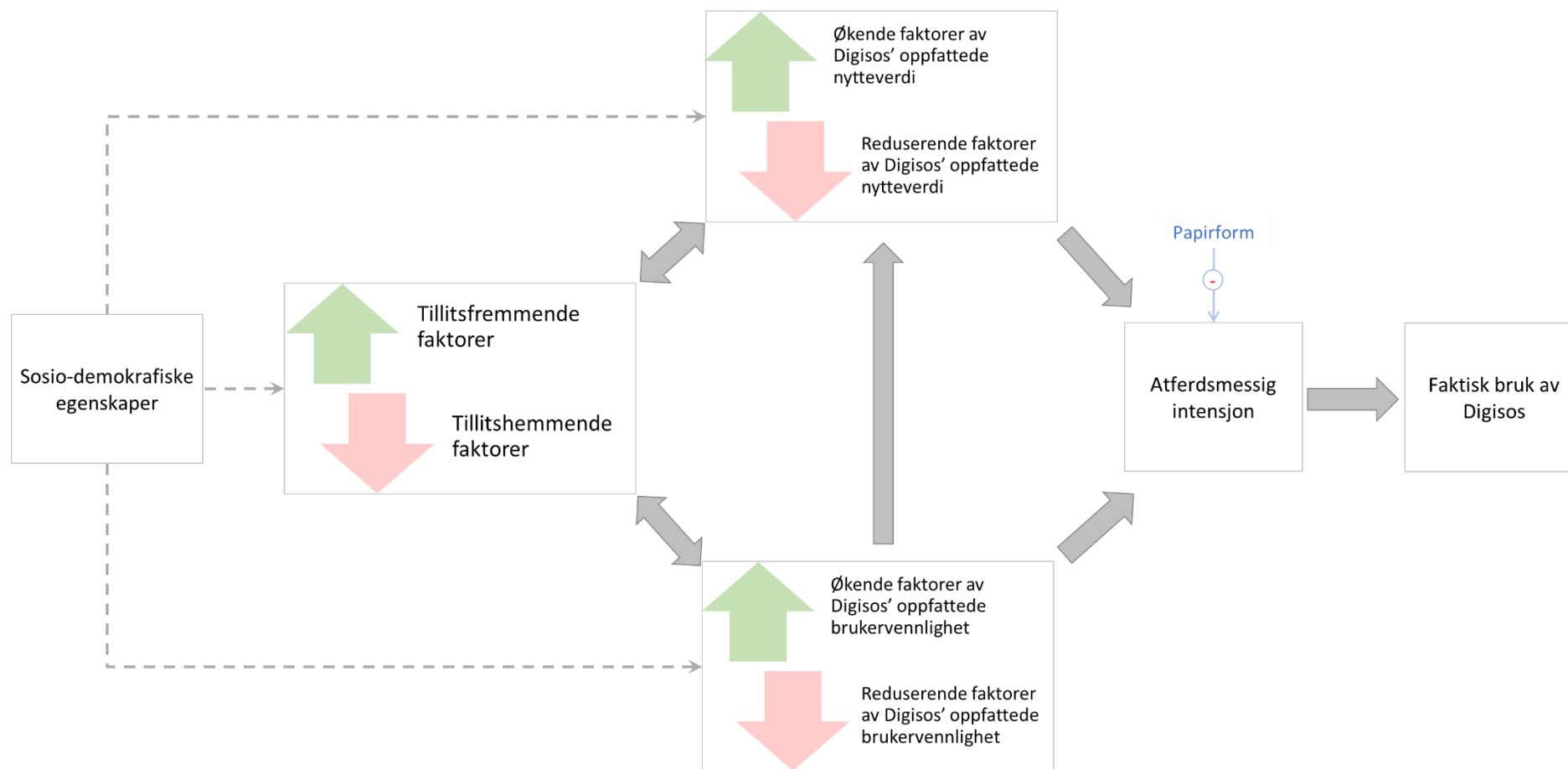
5.1. Den videreutviklede modellen

Min analysemodell er presentert i teorikapittelet (Figur 2), og denne er basert på TAM-teorien (Figur 1). Den originale versjonen av TAM-teorien er konstruert på grunnlag av fem komponenter. I min analysemodell betraktet jeg demografiske egenskaper og tillit som de eksterne faktorene.

Som vist i det foregående kapittelet, så stoler de fleste av studiens informanter på saksbehandleren mer enn NAVs digitale systemet. Demografiske resultater viste i mitt datamateriale at alder, kjønn og tillitskultur ikke har noen særlig sammenheng med nivået av brukerens tillit til Digisos. Men når det gjelder digital kompetanse og utdanningsnivå, viste funnene at det til en viss grad finnes en sammenheng med nivået av brukerens tillit og faktisk bruk av Digisos. Generelt kan jeg si at de fleste av mine informanter oppfattet Digisos som et system med stor nytteverdi og høy brukervennlighet. De oppfattet at Digisos er en digital kanal som gir dem mulighet for en raskere søknadsbehandling prosess. Ved å ta utgangspunkt i de faktorene som informanten trakk fram, mener jeg å se at individuelle egenskaper kan øke brukerens tillit. Brukerne ser på fordelene som Digisos ville frembringe for dem. På den måten kan man si i denne studien at de individuelle egenskapene og systemegenskapene fører til en aksept for den nye, digitale tjenesten.

Basert på funnene har jeg justert analysemodellen. Den videreutviklede modellen (Figur 3) består av sosio-demografiske egenskaper (digital kompetanse og utdanningsnivå), tillitshemmende/tillitsfremmende faktorer, økende/reduserende faktorer av Digisos' oppfattede nytteverdi og økende/reduserende faktorer av Digisos' oppfattede

brukervennlighet. I tillegg har jeg vist i modellen at så lenge papirformsøknaden er tilgjengelig, vil en del folk benytte seg av den uansett. Som vist gjennom modellen kan vi si at papirformen kan ha en negativ effekt på atferdsmessig intensjon knyttet til å akseptere ny teknologi i den digitale verden. På den måten kan man si at bruk av Digisos kan bli mindre viktig.

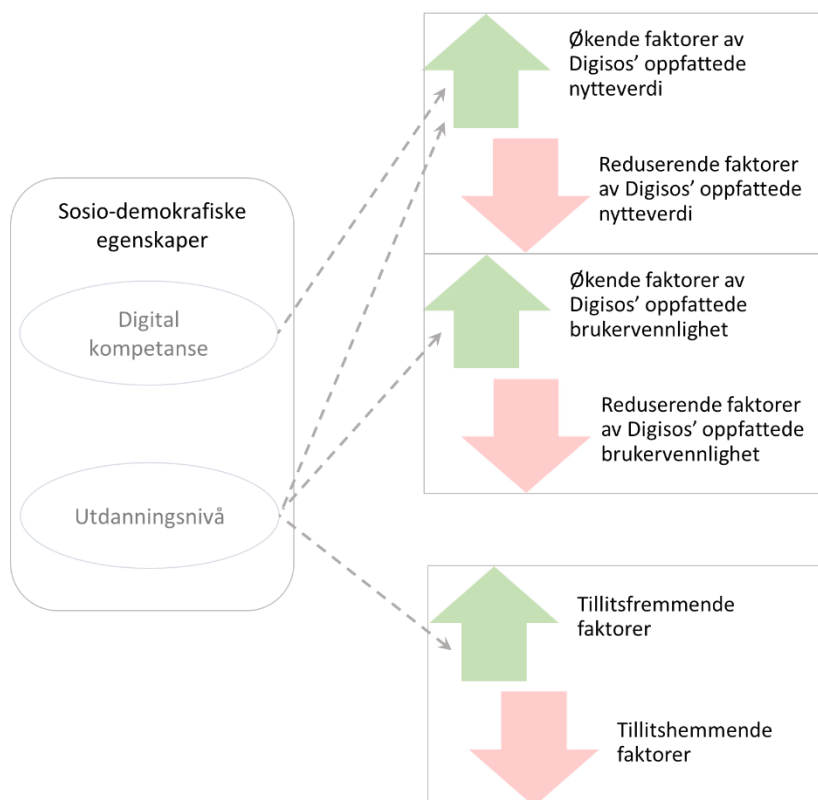


Figur 3 - Videreutviklede modell

I det følgende presenterer jeg modellen (Figur 3). Først begynner jeg med en beskrivelse av demografiske egenskaper før går jeg til de tillitsfremmende og -hemmende faktorene. Deretter gir jeg en redegjørelse av variablene som er hentet fra den opprinnelige TAM-teorien. Til slutt beskriver jeg en forklaring av effekten som papirform kan ha på atferdsmessig intensjon og faktisk bruk av Digisos.

5.1.1. Sosio-demografiske egenskaper

I denne studien er sosio-demografiske egenskaper regnet som en ekstern variabel. Dette inkluderer alder, kjønn, tillitskultur, utdanningsnivå og digital kompetanse. Resultatene knyttet til sosio-demografiske egenskaper viste at alder, kjønn og tillitskultur ikke har noen særlig sammenheng med nivå av brukerens tillit til Digisos. De kan derfor tas ut av modellen. Men når det gjelder digital kompetanse og utdanningsnivå, viste funnene at det til en viss grad finnes en sammenheng med nivået av brukerens tillit og faktisk bruk av Digisos. De to faktorene er vist i Figur 4.



Figur 4 - Sosio-demografiske egenskaper

Digital kompetanse

Denne egenskapen viste at informantene med bedre grad av digitale ferdigheter oppfattet systemet mer nyttig og effektivt. De viste mer motivasjon for å benytte dette systemet. Fem av åtte mente at ved å bruke den digitale kanalen så de ikke noe behov for å ta kontakt med NAV på en fysisk måte. De sparte tid og penger på den måten. I tillegg viste resultatene når det gjaldt brukerens tillit til Digisos at fem av dem har et høyere nivå av tillit til det digitale, sosiale systemet.

Utdanningsnivå

Denne egenskapen viste at informantene med høyt utdanningsnivå oppfattet Digisos som mer nyttig og brukervennlig enn de som har lavere utdanningsnivå. I tillegg er det sett fra funnene at brukere med høyt utdanningsnivå viste høyere tillit til Digisos. På det personlige nivået mente informantene med høyt utdanningsnivå at de stolte på saksbehandleren fordi de visste at hun/han skulle hjelpe dem til å få det som de trengte. Når det gjaldt systemtillitsnivået mente informantene med høyt utdanningsnivå at de kunne stole på Digisos, og de hadde ingen bekymring for å bruke det digitale systemet. Jeg kunne tolke det slik at fem av dem mente at et digitalt system som Digisos skulle hjelpe dem med å redusere problemer på en nyttig og rask måte.

5.1.2. Tillit

Tillitsfremmende og tillitshemmende faktorer

Tillit er i denne undersøkelsen sett på som en av de andre eksterne variablene. Målet var å få vite mer om hva som potensielt kunne fremme eller hemme brukerens tillit til NAVs Digisos. Resultatene er vist i kategorien tillit, og det kan også nevnes at alle de nevnte tillitsfremmende faktorene som informantene nevnte er tett knyttet sammen. Jeg tolker at de samme faktorene som bygger tillit, kan skape mistillit hvis de ikke er til stede. I det følgende vil jeg først presentere personlige, tillitsfremmende faktorer (Figur 5) og systemets tillitsfremmende faktorer (Figur 6). Deretter tar jeg utgangspunkt i å fokusere på de tillitshemmende faktorene på begge nivåer som illustrert i Figur 7. Alle de nevnte faktorene er funnet gjennom informantenes utsagn under intervjuet.

- **Personlige, tillitsfremmende faktorer**

Følgende faktorer er hentet fra brukerens positive oppfatninger og hans/hennes meninger om det å ha kontakt med saksbehandlere hos NAV.

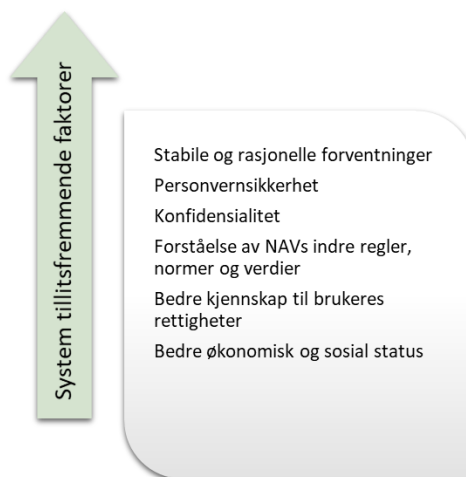


Figur 5 – Personlige, tillitsfremmende faktorer

Med utgangspunkt i de nevnte faktorene i Figur 5 kan jeg i denne studie tolke at brukerens tillit i den digitale verden er avhengig av i hvilken grad brukerne føler seg trygge på Digisos, og i hvor stor grad de føler at de får den hjelpen de trenger. Disse nevnte faktorene er funnet ut ifra informantenes utsagn gjennom å forklare deres meninger – og dette er analysert i kapittel fire.

- **Systemtillitsfremmende faktorer**

I denne figuren (Figur 6) presenteres systemtillitsfremmende faktorer. Disse faktorene er hovedpoengene som er identifisert ut ifra informantens svar og det som er omtalt i kapittel fire.

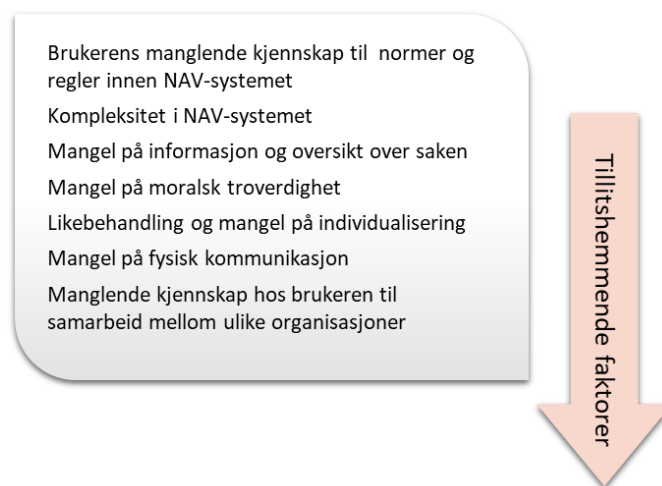


Figur 6 - Systemtillitsfremmende faktorer

Når det gjelder brukerens tillit til systemet, kan jeg også si at brukeres tillitsnivå er avhengig av forventning om eller tilliten til tillitsgivere – og deres kompetanse, etiske oppførsel og framtidige handlinger. Tillit til abstrakte systemer som Digisos gir en trygghet for pålitelighet i hverdagen. Disse nevnte faktorene er funnet ut ifra informantenes utsagn gjennom å forklare deres meninger ved å bruke det digitale systemet.

- **Tillitshemmende faktorer**

Med henvisning til informantens refleksjon, og når det gjelder tillitshemmende faktorer, er det en blanding av begge nivåer (personlig tillit & systemtillit) som har dukket opp under intervjuet. Disse faktorene er illustrert i Figur 7.



Figur 7 - Tillitshemmende faktorer

Personlig tillit mellom aktørene er viktig, men dette fungerer ikke alene. Brukere av Digisos i denne studien stoler på saksbehandleren, men for å kunne akseptere Digisos må de stole på systemet i sin helhet også. Bruk av en digital tjeneste er avhengig av den relasjonen man kan ha med NAV og saksbehandleren. Jo mer man kan stole på NAV og saksbehandleren, jo mer klarer man å senke kompleksitet i daglige aktiviteter.

5.1.3. Digisos

Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos' nytteverdi

Brukernes oppfattede nytteverdi av systemet er en av hovedkomponentene som vurderes i TAM-teorien. For å kunne forstå denne komponenten tok jeg i analyseprosessen utgangspunkt i hvilke elementer som kunne øke eller redusere brukernes forståelse. Figur 8 presenterer

disse faktorene detaljert. Disse faktorene er hentet fra brukerens opplevelse av å benytte Digisos som en kontaktplattform med NAV.

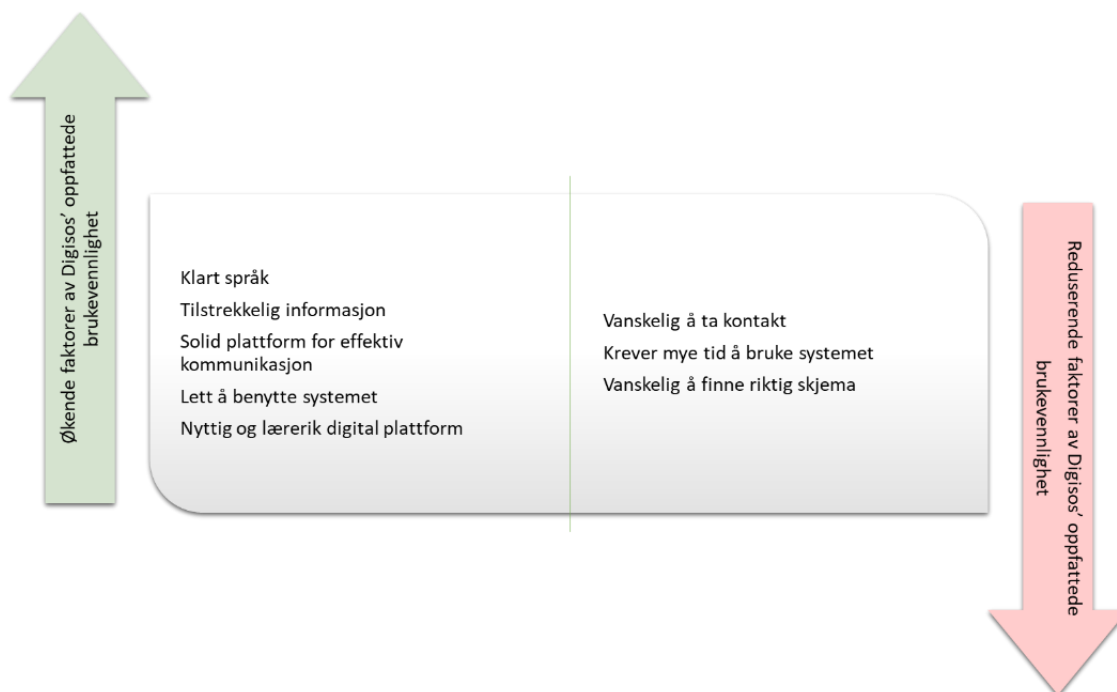


Figur 8 – Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos' nytteverdi

Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos' brukervennlighet

Oppfattet brukervennlighet er en av hovedkomponentene i TAM-teorien. Her fokuseres det på hvorvidt det er lett å jobbe med et system. Tidligere studier viser at oppfattet brukervennlighet og oppfattet nytteverdi av et digitalt system er gjensidig avhengig av hverandre. Dette bekreftes i denne studien. I analysedelen beskrev jeg hvordan systemet ble opplevd av brukerne når det gjaldt klart språk, informasjon, enkel tilgang, osv. Faktorene som er nevnt i Figur 9 førte på en side til en bedre forståelse og en høyere digital kompetanse hos brukerne, samt at det ble skapt en bedre opplevelse for noen av dem. Denne komponenten viste en direkte effekt på oppfattet nytteverdi, og deretter tok denne utgangspunkt i brukerens intensjon og faktisk bruk av Digisos. Jo sterkere grad av oppfattet brukervennlighet ved Digisos, jo sterkere grad av nytteverdi ble funnet i systemet. I tillegg pekte to av de åtte informantene og noen av de ansatte på dette sosialkontoret på at det var vanskelig å finne riktig skjema gjennom Digisos. I tillegg finnes det mye informasjon og mange trinn som brukerne må gå gjennom. Jeg tolker dette i tråd med Venkatesh & Bala (2008). De mener at i TAM-teorien er det et faktum at økning av oppfattet brukervennlighet fører til økning av

oppfattet nytteverdi ettersom brukerne får mer erfaring med systemet. Årsaken til dette er at gjennom å bruke systemet mange ganger, får brukerne mer erfaring og de får vite hvor stor sannsynlighet det er for at de kan oppnå de ønskede resultatene (Venkatesh & Bala, 2008, s. 277). En av informantene var tydelige på dette: *Hvis man skal søke for første gang, så er det ikke lett å bruke det helt alene. Men neste gang går alt fortere og man kaster ikke bort tiden* (mann, 22 år).



Figur 9 - Faktorer som øker eller reduserer oppfatninger av Digisos brukervennlighet

Atferdsmessig intensjon og faktisk bruk av Digisos

Som diskutert tidligere, sier den opprinnelige TAM-teorien at atferdsmessig intensjon handler om menneskelige intensjoner når det gjelder bruk av et system. Brukeres intensjoner er basert på menneskelige, trygge følelser som er knyttet til å akseptere en ny teknologi i det digitale samfunnet. Det er også logisk forklart i TAM-teorien at atferdsmessig intensjon vil føre til faktisk bruk av systemet (Figur 10).

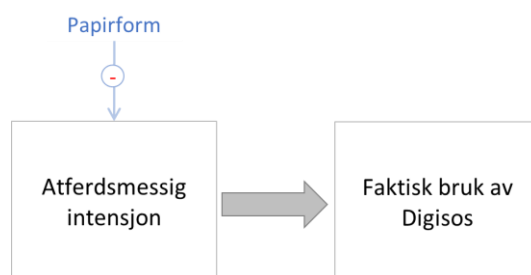


Figur 10 - Atferdsmessig intensjon og faktisk bruk av Digisos

5.1.4. Papirform

Resultater i denne kategorien viste at en del av informantene mente at den typen søknad skapte en bedre og tryggere følelse for dem. Grunnen var at den type søknad er kjent for dem og de får mer kontakt med NAV gjennom å levere sine dokumenter hver gang. De kan spørre NAV-ansatte om alt er i orden, og på den måten får de en bekreftelse på behandlingsprosessen med en gang. Det betyr at gjennom å søke på papir, får de sikkerhet for at de vil få sikker inntekt i en bestemt tidsperiode. Jeg mener derfor at papirformsøknaden kan påvirke brukerens atferdsmessige intensjon. Papirformsøknad er et alternativt tiltak, og vi kan anta at mangel på dette alternativet kan tvinge brukere mer til å ta i bruk det digitale systemet. Grunnen er at brukere ikke har andre sjanser eller muligheter til å søke om støtte. Når man har flere alternativer, så kan de velge den typen søknad som er mest kjent og trygg for dem.

Det viste seg helt klart gjennom det to av informantene sa at de fikk mindre stress ved å søke på papir. Dette viste at intensjonen om å bruke et gitt system påvirkes ikke bare av oppfatninger av akkurat det systemet, men også av hvorvidt det fins alternativer og hvilke oppfatninger man har av dem.



Figur 11 - Papirform (den tradisjonelle søknadsformen)

Figur 11 presenterer studiens forutsetning om at hvis papirsøknaden er tilgjengelig, så finnes det en stor sjanse for at det påvirker brukerens intensjon. Dette får altså en negativ, direkte effekt på faktisk bruk av Digisos. Dette samsvarer med det Strømmen og Utstrand (2017) hevder at Norge i 2017 befolkes av «digitale immigranter» og «digitalt innfødte». De mener at mangel på digitale ferdigheter hos en del av befolkninger kan regnes som en av de store gapene mellom innbyggerne i det flerkulturelle samfunnet. En del av befolkningen har muligheter til å tilpasse seg nye utfordringer som digitaliseringen bringer med seg, mens andre er for opptatt til å finne en enkel løsning for å redusere kompleksitet i hverdagen sin (Strømmen & Utstrand, 2017, s. 213). Jeg tolker denne påstanden ved å si at i det flerkulturelle samfunnet er det muligens færre folk med lavere digitale kompetanse som tar valget om å bruke den digitale kanalen.

5.2. Modell refleksjon

Blant de sosio-demografiske egenskapene viste mine resultater at digital kompetanse og utdanningsnivå kan regnes som potensielle egenskaper som fører til høyere tillit til Digisos, samt at disse to egenskapene øker brukerens oppfatninger av nytteverdi og brukervennlighet i Digisos. For meg reiste det seg et spørsmål om det finnes noen sammenhenger mellom brukerens bakgrunn og demografiske egenskaper, og nivået av tillit til et digitalt system. Ut ifra min studie kan jeg å si noe om hvorvidt eller i hvor stor grad slike egenskaper fører til en bedre oversikt over hele tjenesten (Digisos) og tjenesteleverandøren (NAV), og det kan utvikle en følelse av trygghet gjennom anerkjennelse av systemet. Positive forventninger og tillit til systemet skaper trygghet til miljøet. Dermed kan trygghet skape sterkere motivasjon hos brukerne for å ta imot nye utfordringer som for eksempel det anvendelse av et nytt, digitalt system kan gi dem. Det finnes stor enighet om at tillit er en grunnleggende vilje til å akseptere sårbarhet eller risiko basert på forventninger til andres adferd. Gjennom å tro på andre kan vi normalt redusere eller minimere fare i bestemte typer aktiviteter. Risiko handler om individuelle handlinger, og sikkerhetsfølelse i forhold til miljøet rundt hvert enkelt menneske kan være en balanse mellom tillit og akseptabel risiko.

For å kunne si noe generelt om hvorvidt disse egenskapene også finner sted i møtet mellom NAV og sosialøkonomisk mottakere, er det nødvendig med en undersøkelse som inkluderer flere deltakere. Få informanter i denne studien gjør at funnene ikke kan generaliseres til en større populasjon. I denne studien har jeg vist betydningen av variabler som må testes ut i større utvalg dersom man vil vite hvor utbredt de er. Jeg prøvde å vise hvordan betydningen av variablene arter seg for enkeltindivider og hvordan en sammenheng ser ut på individuelt nivå. Mine data viste at digital kompetanse og utdanningsnivå har en positiv innvirkning på sjansen og sannsynligheten for å få en bedre forståelse av det digitale systemet. Bruk av en digital tjeneste, når man er nødt til å søke gjennom denne kanalen, er avhengig av den relasjonen man har med NAV. Jo mer man kan stole på NAV og saksbehandleren, jo mer klarer man å senke kompleksiteten i daglige aktiviteter. Dette vil automatisk øke brukerens tilfredshet av sin livssituasjon, og det vil potensielt gjøre at man øker eller beholder ens generelle tillit til velferdssystemet. Det kan være til hjelp at mennesker kommuniserer og samhandler med hverandre på en ærlig og pålitelig måte.

Mitt materialdata viste at trygghet, sikkerhet, pålitelighet og ærlighet bidrar til at NAV-brukere får en bedre, gjensidig forståelse og positiv selvtillit. Med utgangspunkt i

informantenes utsagn fant jeg at gjennom positive følelser og bedre tillit, fikk brukere løftet fram sine muligheter for økt myndiggjøring og mestring i det moderne, digitale samfunnet. De kunne ta risiko ved å føle mindre stress og ha høyere terskel for sårbarhet. Med andre ord betyr det at gjennom å stole på Digisos, kan brukerne få bedre kjennskap når det gjelder hva som er deres rettigheter. Brukerne får mer tilhørighet til systemet når de føler at systemet er der for å hjelpe dem, og når deres konfidensialitet og personvernopplysninger er blitt tatt vare på.

Studien har vist en del faktorer som kan skape mindre tillit for brukere i dette systemet. Eksempelvis kan jeg trekke fram fra informantene utsagn at mangel på oversikt over saken og informasjon om det digitale systemet gir brukerne en følelse av misforståelse. Begrenset informasjon eller mangel på bevissthet over normer og regler i systemet kan demotivere mottakere, og få dem fra å stole på det digitale systemet. I det norske samfunnet tyder mye på at folk til en viss grad har en tendens til å tro/tenke at velferdssystemet behandler dem på en individuell behandlingsmåte som er tilpasset deres behov. Dette samsvarer med det Kjølsrød (2006, s. 184) mener at NAV skal fungere som en sentral operatør for velferdsetaten, uavhengig av hver enkelt persons økonomiske situasjon og etnisitet. Videre beskriver Røhnebæk (2016) at digitale tjenester får en større rolle i utføringen av offentlige oppgaver fordi det offentlige i større grad skal tilpasses brukernes behov (Røhnebæk, 2016, s. 289). Jeg tolker funnene dithen at hvis et digitalt system mangler et slikt attributt, vil brukerens tillit til dette systemet reduseres. Mye tyder på at Norge er et av de landene hvor befolkningen stoler på institusjoner i stor grad, og Norge ligger i toppen blant de landene hvor vi kan se et høyt nivå av tillit blant innbyggerne. På den måten kan vi se ut ifra datamaterialet at seks av mine åtte informanter mente at de stoler på det digitale systemet fordi de tror at alt vil fungere bra og at det er et av målene til NAV.

Studiens informanter pekte på at de ville ha mer fysisk kommunikasjon med sin saksbehandler for å få bedre informasjon om metoder og strategier som NAV bruker. Fire av dem mente omtrent at det var vanskelig å vite om NAVs avgjørelser i den digitale kanalen når man ikke hadde kunnskap om NAVs regler og normer. Systemtillit handler i denne studien selvsagt om hvordan NAV-brukere opplever Digisos, den nye funksjonen og hvordan de ser at saksbehandleren gir dem god informasjon. Basert på informantene utsagn kan jeg tolke at mangel på full informasjon kan skape mistillit. Men det ikke er nødvendigvis slik at mangel på fysisk kontakt skaper mistillit hos brukerne. Informantenes forventninger i denne studien er basert på at saksbehandleren bør være åpen, kompetent, omsorgsfull og pålitelig. Mine data

viste at informantene gjennom å få bedre og nok informasjon fra saksbehandleren, kunne få en tryggere følelse i den digitale kanalen. Dette skjer uavhengig av fysisk kontakt. Noen av informantene har hevdet at likebehandling i NAV-systemet er en av grunnene som gjør at folk føler mistillit. Det er selvfølgelig helt klart at NAV ikke kan bruke én oppskrift for alle. Én metode kan hjelpe en person, men det betyr ikke at dette kan fungere for alle. En av informantene mente i denne forbindelse dette: *NAV ville at jeg skulle ut og jobbe, men de ser ikke den menneskelige siden av hva som fungerer best for meg* (mann, 22 år). Informantens utsagn viste nødvendigheten av å bli sett og bli hørt i den digitale kanalen.

Videre presenteres det i den videreutviklede modellen flere faktorer som øker brukerens motivasjon til bruk av det digitale systemet. Disse faktorene er relatert til oppfatningen av både Digisos' nytteverdi og brukervennlig. Mitt datamateriale viste at ansikt-til-ansiktskontakt eller åpenhet om saken, økte tilliten hos mine informanter for mennesker som står i vanskelige situasjoner. For meg var det et grunnleggende spørsmål om hvorvidt det er den vanskelige situasjonen som gjør at ansikt til ansikt-kontakt øker tilliten. Mange av sosialmottakere trenger å bli hørt og sett i det digitale systemet. Mange av dem sliter med språkvansker og helseproblemer. Jeg mener med dette at kroppsspråk og øyekontakt kan være et poeng eller et virkemiddel for denne målgruppen for å håndtere kompleksitet, og for å dekke de grunnleggende behovene i hverdagen. Jeg mente med dette i avsnittet ovenfor at hvis brukere får bedre informasjon, er det stor sjanse for at behovet for fysisk kontakt reduseres. Behovet for fysisk kommunikasjon kommer fram når brukere ikke får nok informasjon om saken sin. Fem av åtte informantene mente at systemtilgjengelighet, effektivitet og bedre kvalitet og hastighet på behandlingsprosessen definitivt påvirket deres motivasjon angående å bruke Digisos. De andre nevnte faktorene var miljøvennlig tenkning som for noen informanter spiller en viktig rolle. Når et effektivt digitalt system er på plass, kan det føre til færre turer til NAV, og man kan unngå lange køer. Det kan også være et poeng for brukerne at man da skriver ut færre papirer og skjemaer. En av informantene mente at han ikke så noen grunn å reise til NAV-kontoret lenger. Den eneste grunnen til at han tidligere måtte reise til NAV, var at han ville skrive ut eller skanne noen dokumenter som NAV trengte. Han mente videre at i den digitale kanalen er det mulig å laste opp alle dokumenter med en gang. Alle disse faktorene gir mulighet til å bidra til brukernes positive oppfatninger av det digitale systemet, og det kan gi dem en sterkere atferdsmessig intensjon om å bruke systemet.

Mitt datamateriale viste at noen faktorer kan redusere målgruppers oppfatninger knyttet til det å bruke Digisos. Noen få av informantene mente at Digisos ikke er brukervennlig fordi det er vanskelig å ta kontakt, det er krevende å finne det riktige søknadsskjemaet, samt at det er tidkrevende å bruke systemet. Det er verdt å merke seg at studiens resultater viste at oppfattet brukervennlighet er en positiv, motiverende komponent hos NAV-brukere, og dette øker deres tillit i forhold til Digisos.

I henhold til studiens resultater kan jeg imidlertid bemerke at folk tviler på Digisos' nytte hvis det er nedetid og tekniske problemer i systemet. Datamaterialet mitt viste at for brukere som har skrivevansker eller kommunikasjonsvansker, så kan manglende informasjon og manglende effektiv oppfølging fungere som reduserende elementer i bruk av Digisos. En begrenset veiledningsprosess kan også føre til at brukernes atferd endres og demotiverer dem til å bruke Digisos. Dette kan redusere nytten av systemet i deres øyne. Å bidra til et fornuftig digitalt system, er viktig.

Den neste komponenten i den viste modellen handler om atferdsmessige intensjoner. Som det er diskutert i TAM-teorien, så er det slik at brukeropplevelser er avhengig av brukervennlighet og nytteverdi i det digitale systemet. Resultatene av de to faktorene fører til brukerens intensjoner. Med utgangspunkt i påvirkningen av den menneskelige følelsen ser vi her i denne studien at tre av de sosialøkonomiske mottakerne foretrekker å bruke papirformsøknaden. Her vil jeg trekke frem fra mine data at brukere ser på den tradisjonelle formen som et alternativ til å bruke Digisos. Søkere er vant til papirformsøknadsrutine, for dette er en kjent og pålitelig søknadsform. Det er vanskelig for dem å akseptere et nytt, ukjent digitalt system. To av åtte informantene mente at ved å bruke dette digitale verktøyet, kan de miste noe av sine fasiliteter og tjenester som deres for eksempel nære forhold til kontaktpersonen. Informantene pekte på kontaktpersons nærhet og tilgjengelighet som en styrke i papirformsystemet. De mente at gjennom å levere papirsøknadene eller nødvendige dokumenter fysisk, så får de naturlig mer kontakt med NAV-ansatte eller med sin kontaktperson. Gjennom den muligheten fikk de relevant informasjon og de forstod sine rettigheter bedre. Mitt datamateriale viste meg at hvis brukerens behov er oppfylt, vil miljøet rundt dem være trygt og fylt av tillit og trygghet. Følgelig ville behovet for ansikt-til-ansikt-kontakt gradvis reduseres. Hvis saksbehandlers handlinger hele tiden blir sannsynlige og hans/hennes tankeprosesser er åpne og klare, kan brukerne stole på dette uten at man må treffe saksbehandleren på en fysisk måte. Gjennom å få bedre kommunikasjon og informasjon under

den digitale kanalen, så klarer man å stole på Digisos og bruke det digitale systemet på en fornuftig måte.

La oss nå vurdere scenarioet om at NAV helt vil fjerne papirformen fordi Digisos kan gi brukerne en bedre tjeneste. Ved å fjerne papirformen blir brukerne tvunget til å bruke et digitalt system for å ta kontakt med NAV. Brukerne må øke sin digitale kompetanse raskt fordi de ikke har noen andre muligheter enn å søke digitalt. Som skrevet tidligere skaper bedre kunnskap og bedre digitale ferdigheter flere muligheter for brukere til å integrere seg i den nye moderne digitale verden. Digitale ferdigheter kan regnes som en fornuftig egenskap å ha for enkeltmennesker i det digitale samfunnet. Gjennom å stole på systemet og benytte den digitale kanalen, får de mange positive anledninger på en side. De klarer å styrke sine individuelle evner når de mestrer bruk av det digitale systemet.

På den andre siden kan det å tvinge fram bruk av det digitale systemet bryte ned brukerens tillit. Dette gjelder for en del mennesker som av ulike årsaker kanskje ikke har mulighet til å øke sin digitale kompetanse. Mottakere av sosialstøtte har ulike utfordringer i sitt liv, og kanskje er det å bruke et digitalt system ikke det de tenker mest på. Man må ta med i betraktningen at det å tvinge fram en bruk av systemet, kan føre til mer isolasjon og økt sårbarhet hos dem. Spørsmålet her er hvordan brukerne skal vurdere de reduserende tiltakene for å unngå risikoene. Mer veiledning og flere hjelpetiltak for å øke digitale ferdigheter kan være en løsning på dette problemet. Informantene ga uttrykk for at de ønsket støtte og hjelp for å kunne redusere kompleksitet i hverdagen. Slik vil de kunne leve og fungere i det moderne samfunnet – og ha større sjanse til å kunne skaffe seg en jobb.

Alle de nevnte faktorene i studiens modell har vist at hvis brukerne føler at Digisos gir dem mer tilgjengelighet i forhold til NAV-ansatte eller en fast kontaktperson, og de i tillegg føler gjennomsiktighet i de avgjørelsene som NAV tar, får de bedre forståelse av sin situasjon og høyere akseptnivå for det digitale systemet. De stoler på Digisos fordi de tror at alt vil fungere bra og at det er målet til NAV. Det er likevel rimelig å anta at gjennom å benytte en brukervennlig digital søknad/kontakt flere ganger så får NAV-brukere bedre og positive opplevelser. Følgelig fører deres positive erfaringer til en bedre oppfatning av nytteverdi – noe som til slutt leder til atferdsmessig intensjon og faktisk bruk.

6. Konklusjon

Denne studien har utforsket hva det er som hemmer eller fremmer brukeres tillit til Digisos. Studiens resultater og konklusjon i lys av problemstillingen har vist at de fleste informantene stoler på saksbehandleren. Tilliten til Digisos øker med høyere utdanningsnivå og digital kompetanse. Generelt kan jeg si at de fleste av mine informanter oppfattet Digisos som et system med stor nytteverdi og høy brukervennlighet. I TAM-teorien er det et faktum at økning av oppfattet brukervennlighet fører til økning av oppfattet nytteverdi ettersom brukerne får mer erfaring med systemet. Det er likevel rimelig å anta at informantene i denne studien, gjennom å benytte en brukervennlig digital søknad/kontakt flere ganger, fikk bedre og mer positive opplevelser. Følgelig førte de positive erfaringene til en bedre oppfatning av nytteverdien – som til slutt ledet til atferdsmessig intensjon og faktisk bruk. Mitt datamateriale tyder på at individuelle egenskaper kan ha påvirkning på brukerens tillit. Brukerne med bedre utdanningsnivå og digital kompetanse ser på fordelene som Digisos kan frembringe for dem. På den måten kan man si at de individuelle egenskapene og systemegenskapene fører til en aksept for den nye, digitale tjenesten.

Innledningsvis beskrev jeg at kompleksitet og utfordringer ved digitale tjenester og forståelse av sammenhenger mellom digitale tjenester og menneskelige behov, var min første motivasjon for å velge denne oppgaven. Jeg har valgt å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse for å få en bedre forståelse av brukerens opplevelser av Digisos blant sosialøkonomiske mottakere de som trenger mest støtte og omsorg. Dette gjorde jeg ut ifra en antagelse om at denne målgruppen har opplevd utfordringer knyttet til økonomisk og sosial integrasjon i samfunnet.

For meg var det et grunnleggende spørsmål om hvordan man har mulighet for å opprettholde tillit når fysisk kommunikasjonen i stor grad foregår på den digitale kanalen i NAV. Tillit mellom mennesker bygges ved personlig tilstedeværelse og nærhet. Jeg baserte meg blant annet på en antagelse om at ansikt til ansikt-kommunikasjon er en grunnleggende betingelse for dannelse av tillitsforhold mellom mennesker. Gjennom studien fikk jeg imidlertid forståelse for at tillit mellom brukere og i NAV-systemet som helhet skapes gjennom de positive opplevelsene som brukere får i behandlingsprosessen i NAV-systemet. Noen av informantene hadde ønsket å ha mer veiledning og fysisk kontakt. Men det som bli mer viktig enn fysisk kommunikasjon er hvor mye informasjon og veiledning brukerne får i forhold til NAVs sine rutiner og strategier i den digitale kanalen. Tillit er en grunnleggende holdning for

samhandling, og uten tillit fungerer ikke en relasjon. Sosialmottakeres tillit åpner for muligheten til å få bedre opplevelse og forståelse i den digitale kommunikasjonskanalen. Det er helt klart at gjennom den digitale kanalen får ikke brukerne den gjensidigheten eller nærheten som det tradisjonelle systemet (papirform) tilbyr, men de får en mulighet til å redusere sine problemer på en sikker og rask måte. Denne muligheten er den gevinsten som den digitale kanalen tilbyr.

Tidligere har jeg også nevnt at digitale ferdigheter er et av de store gapene som står mellom innbyggerne i det flerkulturelle samfunnet. I dagens samfunn spiller teknologi en stor rolle for vår fremtid, og dette inkluderer en stor del av landets offentlige og private tjenester. Dette er overgangen fra industrisamfunnet til den digitale revolusjonen. Det er viktig å måtte vende blikket mot at i det flerkulturelle samfunnet er mennesker forskjellige. De har ulike, individuelle behov og individuell kompetanse. Det er rimelig å anta at digitalisering av de offentlige tjenestene vil regnes som en fornuftig løsning både for brukere og tjenesteytere. Men det er viktigere å ha fokus på sårbare mennesker som trenger hjelp og støtte av noen innenfor systemet. I denne forbindelse kan man stille spørsmål ved om hvilke utfordringer digitale tjenester kan skape for dem når de ikke har nok digital ferdighet og ingen motivasjon for å lære det. Jeg finner med dette at god balanse mellom det å styrke brukerens digitale ferdigheter og gi dem mer informasjon om sine rettigheter i det digitale systemet, kan føre til tryggere opplevelser for brukere når de er i en situasjon hvor de trenger hjelp. Så det er hensiktsmessig å ta hensyn til at digital kompetanse kan skape ulikheter og store utfordringer hos sårbare mennesker. Jeg mener at lavere digital kompetanse hos innbyggere kan føre til lavere tillit. I tillegg kan dette ha en rekke negative effekter på økonomien og samfunnet. Kanskje en obligatorisk digital undervisning for NAV-brukere som har behov kan være til hjelp for å redusere denne ulikheten.

6.1. Implikasjon til videre forskning

Jeg har beskrevet tidligere at Digisos i NAV-systemet er et helt nytt tilbud for de som søker sosialstøtte. Det betyr at brukertilliten og brukerens opplevelse kan forandre seg over tid. Jeg mener at for å kunne fange opp forandringer over tid bør man dermed gjenta denne undersøkelsen.

Det kan være interessant å belyse sosiale problemstillinger knyttet til digitalisering. Eksempelvis kan det være interessant å undersøke om digitalisering endrer tillit i arbeidslivet mellom ansatte/leder eller kunder/tjenesteytere i private og offentlige tjenester.

Kapittel 6. Konklusjon

Jeg kan også forestille meg at selv om svært mange i Norge har datamaskin og tilgang til internett, kan et mer flerkulturelt samfunn skape gap i forhold til digitale ferdigheter. Så det vil også være aktuelt å analysere utfordringene som digitale ulikheter bringer med seg i det flerkulturelle samfunnet.

7. Litteraturliste

- Administrasjons- og kirkedepartementet (2013), *Digital agenda for Norge IKT for vekst og verdiskaping*, (Meld. St. 23 2012–2013). Hentet 24. september 2018 fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/4339bb2154bd4b829f1d147bb2b26da8/no/pdfs/stm201220130023000dddpdfs.pdf>
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Flavián, C. (2012). Integrating trust and personal values into the Technology Acceptance Model: The case of e-government services adoption. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15(4), 192-204.
- Bjørnestad, S. (2014, 15.september), Høy tillit er god økonomi. *Aftenposten*. Hentet 20. Mai 2018 fra <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/oQmK/Hoy-tillit-er-god-okonomi>
- Borum, R. (2010). The science of interpersonal trust.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001, September). Government performance and trust in government. In *Ponencia presentada en la Annual Conference of the European Group on Public Administration, Vaasa (Finlandia)* (Vol. 2, pp. 19-42).
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information systems journal*, 15(1), 5-25.
- Chakravorti, B., & Chaturvedi, R. S. (2017). Digital planet 2017: how competitiveness and trust in digital economies vary across the world. *The Fletcher School, Tufts University*, 70, 70.
- Chen, L. D., Gillenson, M. L., & Sherrell, D. L. (2004). Consumer acceptance of virtual stores: a theoretical model and critical success factors for virtual stores. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 35(2), 8-31.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering Economics*, 63(4).
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems. *Cambridge, MA*.

Kapittel 7. Litteraturliste

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Dinesen, P. T., & Hooghe, M. (2010). When in Rome, do as the Romans do: the acculturation of generalized trust among immigrants in Western Europe. *International Migration Review*, 44(3), 697-727.
- DIPS. (2018, 08. Juni). Ny undersøkelse om nordmenn og e-helse: Vi er mer digitalt modne, men fortsatt frykt og skepsis. Hentet 20. oktober 2018 fra <https://www.dips.com/no/ny-undersokelse-om-nordmenn-og-e-helse-vi-er-mer-digitalt-modne-men-fortsatt-frykt-og-skepsis>
- Dokken, T. (2015). Innvandrere og økonomisk sosialhjelp. *Arbeid og velferd*, 3, 45-60.
- Eimhjellen, I., & Seggaard, S. B. (2010). *Etniske minoriteter og frivillige organisasjoner*.
- Erik Flaaten, S., Gundhus, H. I., & Kleiven, M. E. (2009). *Demokrati, kontroll og tillit: Forskningskonferansen 2009*. Politihøgskolen, son, E. H. (2000). *Barndommen og samfunnet*. Gyldendal akademisk.
- Flavián, C., Guinalú, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & management*, 43(1), 1-14.
- Frishammar, J., & Ericson, Å. (2018). Addressing societal challenges.
- Fugelli, P. (2001). Hva er tillit? *Tidsskrift for den norske Lægeforening*, 121, 3621-4.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS quarterly*, 27(1), 51-90.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford university press.
- Giddens, A. (1997). *Modernitetens konsekvenser*. Pax.
- Gray, M., & Webb, S. (2013). *Social work: Theories and methods* (2nd ed.). Los Angeles: SAGE.
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit*. Universitetsforl..

Kapittel 7. Litteraturliste

- Hansen, H. T., Lundberg, K. G., & Syltevik, J. (2012). Stiller en ny tid samfunnsforskere overfor nye metodiske utfordringer? Forskning om brukererfaringer med Nav som case. *Sosiologisk tidsskrift*, 20(03), 203-224.
- Hansen, H. T., Lundberg, K. G., & Syltevik, J. (2017, 29.mars). Digitaliseringen og NAV - hva er brukernes erfaringer? *UNI Research*. Hentet 20. Februar.2019 fra <https://uni.no/nb/news/2017/03/29/kronikk-digitaliseringen-og-nav-hva-er-brukernes-e/>
- Haugan, S. (2017, 16.november), Strengere krav fra NAV kan svekke tilliten til velferdsstaten. *Norges forskningsråd*. Hentet 24. september 2018 fra <https://forskning.no/okonomi-velferdsstat-psykologi/strengere-krav-fra-nav-kan-svekke-tilliten-til-velferdsstaten/309579>
- Haugarvoll, G. (2017). *Å stole på andre-Ei kvantitativ studie av sosial tillit* (Master's thesis, Høgskolen i Oslo og Akershus).
- Henriksen, J. O., & Vetlesen, A. J. (2000). *Nærhet og distanse: grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker*. Gyldendal akademisk.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (Vol. 2). Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Julsrud, T. (2018). *Organisatorisk tillit: Grunnlaget for samarbeid i nettverkenes tid*. Bergen: Fagbokforl.
- Kelton, K., Fleischmann, K. R., & Wallace, W. A. (2008). Trust in digital information. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(3), 363-374.
- Kjølsrød, L. (2003). En tjenesteintens velferdsstat. *Frønes, & L. Kjølsrød (red), Det norske samfunn (4. utgave)*, 184-209.
- Klemsdal, L. (2013). *Hva trenger vi ledere til?: organisering og ledelse i komplekse arbeidssituasjoner*. Gyldendal akademisk.
- Kommunenes Sentralforbund. (2018, 7. november). Om Digisos. Hentet 16. Januar. 2019 fra <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digitale-sosialtjenester-digisos/om-digisos/>

Kapittel 7. Litteraturliste

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lai, P. C. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode: veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. Fagbokforl..
- Lian, O. S. (2003). Tillitens vilkår i en markedsorientert helsetjeneste. *Sosiologi i dag*, 33(2), 31-49.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid: en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. Hans Reitzel.
- McCloskey, D. W. (2006). The importance of ease of use, usefulness, and trust to online consumers: An examination of the technology acceptance model with older customers. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 18(3), 47-65.
- Misztal, B. (2013). *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. John Wiley & Sons.
- Nadim, M. (2015). Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 23(03), 129-148.
- NAV. (2018, 18. oktober | Sist endret 2019, 28. mai). Digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV (Digisos). Hentet 20.november 2018 fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Samarbeid/For+kommunen/digisos/til-kommuner-som-%C3%B8nsker-%C3%A5-ta-i-bruk-digital-s%C3%B8knad-om-%C3%B8konomisk-sosialhjelp>
- NAV. (2019, 15. februar | Sist endret 2019, 06. mai). Over to millioner innbyggere kan søke om sosialhjelp på nett. Hentet 31.05.2019 fra <https://www.nav.no/546147/1-6-millioner-innbyggere-kan-n%C3%A5-s%C3%B8ke-om-sosialhjelp-p%C3%A5-nett>
- Netteland, G. 8 Digitale kommuner i møte med innvandrere. In *Det regionale i det internasjonale* (pp. 136-154).

Kapittel 7. Litteraturliste

- Olsen, A. M. (2008). *Social and political trust: The origins of and the connection between generalised social trust and trust in political institutions in European democracies* (Master's thesis).
- Oltedal, S. (2013). Sosialt arbeid som fag og profesjon i eit kjønnsperspektiv, I: Oltedal, S. *Kjønnsperspektiv i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organizations*.
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(04), 288-304.
- Sander, K (2014, 27, mai). Tillit – den viktigste enkeltverdien. *estudei.no*. Hentet 25.september.2018 fra <https://estudie.no/tillit/>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5 uppl.). Harlow: Pearson education limited.
- Skirbekk, H., & Grimen, H. (2012). *Tillit i Norge*. Oslo: Res Publica.
- Skårderud, R. J. (2017, 23.mai). Vil ha åpen dør til Nav. *Klassekampen*. Hentet 25.februar.2019 fra <https://www.klassekampen.no/article/20170523/ARTICLE/170529989>
- Smith, J. A. (Ed.). (2015). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. Sage.
- Solstad, A. (2018). *Kort om NAV*. Universitetsforl.
- Strømmen, L., Utstrand, R., (2017). Sårbarhet som følge av ny teknologi. I Rolstadås, A., Krokan, A., Dyrhaug, L., & Norges tekniske vitenskapsakademi. (2017). *Teknologien endrer samfunnet*. Bergen: Fagbokforl.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder* (5. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.

Kapittel 7. Litteraturliste

- Thorgersen, A. (2017, 25.oktober), Digitale tjenester og brukerens tillit til NAV. *Arbeid og velferd nr.3-2017*. Hentet 10. August 2018 fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/digitale-tjenester-og-brukerens-tillit-til-NAV>
- Tjora, A. (2018). *Viten skapt: Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm akademisk, 2018. Print. Forskningsmetoder.
- Tønseth, H., & Grebstad, U. (2019, 29. januar). 56 prosent av sosialhjelpsutbetalingene går til innvandrere. *SSB*. Hentet 25.februar.2019 fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/56-prosent-av-sosialhjelpsutbetalingene-gar-til-innvandrere>
- Uslaner, E. M. (2000). Producing and consuming trust. *Political Science Quarterly*, 115(4), 569-590.
- Utdanningsforbundet. (2017, oktober). Om sammenhengen mellom utdanning og tillit. Hentet 26 oktober 2018 fra https://www.utdanningsforbundet.no/globalassets/var-politikk/publikasjoner/temanotat/2017/temanotat_04.2017.pdf
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS quarterly*, 115-139.
- Vrålstad, S. (2012, 3. mai). Mer aktive med tillit til andre. Hentet 25. september 2018 fra <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/mer-aktive-med-tillit-til-andre--87121>
- Vågang, S. (2017, 09.mai). Nav er avhengig av tillit fra brukerne. Men at digitalisering kan være feil strategi, der er jeg uenig. *Aftenposten*. Hentet 20. Februar. 2019 fra https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/4pGOV/Nav-er-avhengig-av-tillit-fra-brukerne-Men-at-digitalisering-kan-vare-feil-strategi_-der-er-jeg-uenig--Sigrun-Vageng
- Warren, M. E. (Ed.). (1999). *Democracy and trust*. Cambridge University Press.

- Watzdorf, S., Ippisch, T., Skorna, A., & Thiesse, F. (2010, June). The influence of provider trust on the acceptance of mobile applications: an empirical analysis of two mobile emergency applications. In *2010 ninth international conference on mobile business and 2010 ninth global mobility roundtable (ICMB-GMR)* (pp. 329-336). IEEE.
- Westin, S. (2017, 5.mai). Nav må møte mennesker. *Aftenposten*. Hentet 25.februar. 2019 fra <https://www.aftenposten.no/meninger/kronikk/i/0RbdE/Nav-ma-mote-mennesker--Steinar-Westin>
- Wu, L., & Chen, J. L. (2005). An extension of trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: an empirical study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 62(6), 784-808.
- Yamagishi, T. (2011). *Trust: The evolutionary game of mind and society*. Springer Science & Business Media.
- Yousafzai, S. Y., Foxall, G. R., & Pallister, J. G. (2007). Technology acceptance: a meta-analysis of the TAM: Part 1. *Journal of Modelling in Management*, 2(3), 251-280

8. Vedlegg

- Vedlegg 1. NSD vurdering
- Vedlegg 2. Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet
- Vedlegg 3. Samtykkeerklæring
- Vedlegg 4. Intervjuguide

25.1.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Brukerens tillit til NAVs Digisos

Referansenummer

605639

Registrert

30.11.2018 av Sara Golzari - s.golzari@stud.uis.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig

Brita Gjerstad, brita.gjerstad@uis.no, tlf: 51832799

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Student

Sara Golzari, s.golzari@stud.uis.no, tlf: 90362763

Prosjektperiode

01.01.2019 - 31.05.2019

Status

25.01.2019 - Vurdert

Vurdering (1)

25.01.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 25.01.2019, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

25.1.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2019.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Eva J B Payne
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Brukerens tillit til NAVs Digisos»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke tillit til Digisos.

Formål

Prosjektet skal munne ut i en masteroppgave i sosialfag ved Universitet i Stavanger. Det er et mål at prosjektet skal være nyttig for NAV og Stavanger kommune i deres arbeid med å tilrettelegge tjenester for brukere. På sikt vil det derfor være til nytte for brukere.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Stavanger Universitetet (UiS) / Det Samfunnsvitenskapelige Fakultet (Institutt for sosialfag)

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

For å kunne si noe om hva kan påvirke på tillit til Digisos, trenger jeg å høre om brukeres erfaringer og oppfatninger av Digisos. I den forbindelse ønsker jeg å intervjuer deg som har brukt Digisos en eller flere ganger.

Hva innebærer det for deg å delta?

Å delta i prosjektet innebærer å bli intervjuet. Du vil bli intervjuet av meg, og det vil være i ca. 30-60 minutter, og det vil foregå på et egnet kontor/rom ved Arbeidstreningssesksjon. Du vil få spørsmål om hvordan det er å søke om støtte, om det er lett eller vanskelig, om du får den hjelpen du trenger og andre spørsmål om dine erfaringer med Digisos.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet. Hvorvidt du sier ja eller nei til å delta vil ikke virke inn på ditt forhold til kontaktpersoner eller til muligheten for å få hjelp.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Intervjuene vil bli tatt opp på bånd og skrevet ut. Jeg vil bare bruke opplysningene om deg å skrive min masteroppgave. Alt du sier, vil bli behandlet konfidensielt, og kun jeg som deltar i prosjektet vil ha tilgang til opplysningene. Prosjektet vil bli meldt til Personvernombudet for forskning, NSD – Norsk senter for forskningsdata AS. Dette betyr at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Alle opplysningene dine fra intervjuene makuleres når prosjektet avsluttes 01.06.2019.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Prosjektforsker (student), Sara Golzari: s.golzari@stud.uis.no, tlf. 903 62 763
- Prosjektveileder, Brita Gjerstad: brita.gjerstad@uis.no, tlf. 518 32 799
- Personvernombud for UiS, Kjetil Dalseth: personvernombud@uis.no, tlf. 51831078
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig (veileder)



Eventuelt student

Sara Golzari

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i enkelt intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.06.2019, med mindre jeg trekker meg underveis.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide for brukere Digisos

Innledning

- Alder
- Kjønn
- Utdanning
- Land (for å avdekke tillit kultur)
- Digitale kompetanse

Brukerens opplevelse

- Hvordan opplevde du Digisos?
 - a. Synset du det var skummelt? Var du redd for å gjøre feil?
 - b. Et det lett å forstå?
 - c. Er det klarspråk?
 - d. Er det lett å stille spørsmål gjennom denne kanalen?
 - e. Får du informasjon om saken din i Digisos? Annen informasjon?
- Trengte du hjelp? fikk du hjelp fra din kontaktperson eller NAV ansatte?
 - a. Var det lett å få hjelp?
- Fikk du veiledning og kunnskaper om hvordan du kan bruke systemet?
 - a. Hvis ja, kan du fortelle litt hvordan?
 - b. Hvis nei, kan du fortelle at hvorfor du ikke fikk?
 - c. Hvordan opplevde du pålogging, utfylling og innsending?
- Hva tenker du om dette systemet i forhold til det gamle systemet?
- Hva er det beste ved å bruke denne tjenesten?
- Hva er det vanskeligste punktet ved å bruke denne tjenesten?
- Skulle du ønske at noe var annerledes ved å bruke Digisos?
- Hvordan har du hatt kontakt med din kontaktperson i den siste tiden? Hvor ofte?
- Har du vært på NAV kontoret? Hvor ofte?
- Kan du ringe hun/han eller kan du sende e-post eller brev?
- Kan du gå til NAV når som helst og ta kontakt med din saksbehandler?
- Hvordan tar du kontakt med din kontaktperson? (telefon, e-post, digitale kanal, osv.)
- Hvor ofte blir du tilbake ringt fra din saksbehandler (hvis du ønsker å snakke med han/hun)
- Kan du fortelle litt om hvordan du opplevde din siste samtale med kontaktperson?

Kapittel 8. Vedlegg 4. Intervjuguide

- a. Hva det nyttig?
 - b. Hva du noen effektiv behandling i forhold til saken din?
- Kunne de gi deg den hjelpen du trengte?
 - Hvordan du får lov for å bli kjent og få kontakt med din saksbehandler før og nå?
 - Føler du trygg å snakke om din sak med din saksbehandler?
 - Føler du er det enkel å fortelle hun/han om din økonomi problemer?
 - Hvordan opplevde du NAV systemet før digitalisering?
 - Synes du var det enklere å bruke papir skjema? Hvorfor?
 - Synes du at det raskere å få pengene dine og ta kontakt med saksbehandler? Hvorfor?
 - Hvordan vil du vurdere eller fortelle din saksbehandling i det papir systemet?
 - Føler du trygg og sikker å gi informasjonen gjennom denne kanalen?
 - a. Hvis ja, hvorfor
 - b. Hvis nei, hvorfor
 - Hva tenker du når jeg sier tillit? (enkelt svar hvis han eller hun kan)
 - Hva må du få fra NAV for å kunne føle deg trygg og fornøyd?
 - Hvordan du kan fortelle ditt tillitsforhold med din saksbehandler?