

# Masteroppgave i sosialt arbeid og sosialpedagogikk året 2020



## **Brukermedvirkning og digitalisering. Fra et brukerperspektiv.**

**Student: Unni Skåra Haver**

**Veileder: Brita Gjerstad, førsteamanuens**

**Dato innlevering: 2.6.2020.**

## UNIVERSITETET I STAVANGER

### MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG MASTERGRADSOPPGAVE

**SEMESTER:**

(vår/høst – årstall) Vår 2020

**FORFATTER/MASTERKANDIDAT:** Unni Skåra Haver

**VEILEDER:** Brita Gjerstad

**TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:**

Digitalisering og brukermedvirkning. Fra et brukerperspektiv.

**EMNEORD/STIKKORD:**

MSOMAS 2

**ANTALL SIDER:** 86 sider.

**STAVANGER**

**2.6.20**

**Unni Skåra Haver**

**DATO/ÅR**

**Kandidatens navn**

## Forord:

Endelig kan jeg si at jeg har gjennomført en mastergrad og skrevet en oppgave som jeg føler kan få frem bruker sitt perspektiv i den digitale samhandlingen med NAV. Jeg er stolt av meg selv, men dette hadde aldri vært aktuelt å kunne gjennomføre uten noen støttepersoner rundt meg.

Jeg vil først og fremst takke min veileder, Brita Gjerstad, som har gitt meg en særdeles god og informativ veiledning. Jeg hadde aldri klart å holde motet oppe uten at hun hadde støttet meg, og heiet meg frem.

Jeg vil også takke min mann og to barn som har lagt til rette for at jeg skulle kunne ta en mastergrad samtidig som jeg er i fulltidsjobb. Jeg har ikke tall på hvor mange ganger de har «gitt meg frirom» til å arbeide med studie, slik at jeg skal kunne oppnå mitt mål om å ta en mastergrad.

Jeg vil også takke AAP- aksjonen som har tillatt meg å rekruttere informanter fra deres Facebook -side. Jeg vil også takket alle informanter som har takket ja til å delta i undersøkelsen. Uten dem hadde ikke dette vært mulig. Jeg har valgt en oppgave som ønsker å sette fokus på brukere og bruker sitt perspektiv, og jeg håper at jeg har klart å skrive en oppgave som reflekterer deres meninger og deres ståsted. Jeg ønsker at oppgaven skal være med å bidra til at brukers stemme kommer frem i digitaliseringsprosessen.

## Innholdsfortegnelse

Sammendrag:.....	s. 6
Innledning:.....	s. 7
Del 1.	
Oppgavens oppbygning.....	s. 8
1.1 Digitalisering i offentlig sektor.....	s. 9
1.2 Hva er brukermedvirkning.....	s. 12
1.3 NAV: Grunnlaget for oppfølging i NAV.....	s. 15
1.4 Oppfølgingsmetodikk.....	s. 17
Del 2. Teori.....	
2.1 Roller .....	s. 20
2.2 Samhandling .....	s. 21
2.3 Non-verbalt språk.....	s. 24
2.4 Stigma.....	s. 25
Del 3 Forskningsmetodisk tilnærming.....	
3.1 Datagrunnlag.....	s. 27
3.2 Utvalg.....	s. 29
3.3 Innhenting av godkjenning.....	s. 31
3.4 Min forståelse og bakgrunnskunnskap.....	s. 33
3.5 Forskningsetiske vurderinger.....	s. 34
3.6 Relabilitet.....	s. 36

3.7 Validitet.....	s. 37	
3.8 Analyse.....	s. 38	
3.9 Svakheter ved bruk av tematiske analyse.....	s. 39	
Del 4 Funn		
4.1 Digital funksjonalitet.....	s. 40	
4.2 Bekymringer knyttet til digitalisering.....	s. 43	
4.3 Kommunikasjon.....	s. 46	
4.4 Tilgjengelighet.....	s. 50	
4.5 Sykdommens funksjon.....	s. 52	
4.6 Stigmatisering og mindreverdighet.....	s. 54	
4.7 Stigmatisering av NAV.....	s. 56	
Del 5 Drøfting.....		s. 57
5.1 Roller.....	s. 57	
5.2 Betydningen av det non-verbale.....	s. 62	
5.3 Bruk av inntrykkskontroll.....	s. 64	
5.4 Sykdommens makt.....	s. 67	
5.5 Forventninger.....	s. 69	
Del 6.0 Konklusjon.....		s. 74
7.0 Litteraturliste.....	s. 77	
Vedlegg 1 Samtykkeerklæring.....	s. 79	
Vedlegg 2 Intervjuguide .....	s. 81	
Vedlegg 3 Godkjenning fra NSD.....	s. 83	

## Sammendrag

I min oppgave ønsker jeg å ha fokus på brukermedvirkning i NAV på individnivå i regi av digital arbeidsrettet oppfølging. Teorien i oppgaven er basert på symbolsk interaksjonisme, og derav har jeg aktivt brukt Goffman sitt syn på samhandling mellom mennesker. Jeg har en oppgave basert på kvalitativ metode. Jeg har brukt intervju som metode for innhenting av informasjon. Utvalget er basert på tilgjengelighetsutvalg. Jeg har deretter brukt en tematisert analyse for å analysere og tolke funnene som har kommet frem i intervjuene. De ulike temaene er laget ut fra min tolkning av intervjuene. Målet mitt med oppgaven er å få frem bruker sitt perspektiv omkring temaet brukermedvirkning og digitalisering. **Hvordan opplever brukere med elektronisk aktivitetsplan brukermedvirkning i NAV?**

Hovedfunnene i oppgaven viser at det er mange av informantene som er fornøyde med elektronisk aktivitetsplan, og er selv aktive i bruken av den. Den gjør at NAV på mange måter oppleves som mer tilgjengelige og effektive. Ved de digitale tjenestene har de mer innsyn i egen sak, og lettere tilgang til veileder, noe som informantene oppgir som et av de viktigste momentene i samhandlingen med NAV. Flere av informantene uttrykker at tjenestene er brukervennlige.

Funn i oppgaven viser at digitaliseringen i seg selv ikke spiller inn på brukermedvirkning, men digitaliseringen har en forsterkende effekt på grunnleggende følelsen eller relasjonen man har av NAV. Funnene viser i tillegg at informantene opplever at sykdommens karakter har betydning for muligheten for medvirkning i egen sak.

Funnene i oppgaven viser også at bruker og NAV har forskjellige definisjoner av brukermedvirkning. Hernes, Heum & Haavorsen beskriver brukermedvirkning der bruker blir hørt og hensynstatt i avgjørelser som omhandler seg selv (2010). Hernes et al presiserer at dette trenger ikke bety at bruker alltid får ønske sitt oppfylt, men at det er et av flere vurderingsmoment i en avgjørelse (Hernes et al, 2010). Min oppgave får fram at brukers opplevelse av medvirkning påvirkes både av hvorvidt bruker får den hjelpen han/hun ønsker og brukers relasjon til veileder. Det kan kanskje også argumenteres for at NAV aktivt bruker kommunikativ paternalisme i samhandlingen med bruker for å oppnå målet. Det som er styrende for hvordan NAV legger føringer for relasjonen vil være knyttet til lovverk, retningslinjer, interne prioriteringer, arbeidspress og brukers ønske.

Funnene viser også at en god relasjon mellom veileder og bruker kan være med å skape opplevelse av brukermedvirkning.

## Del 1: Innledning

NAV har et ønske om at brukervedvirkning skal være sentralt i samhandlingen med bruker (Terum & Jessen, 2015). Brukervedvirkning er der personen det omhandler har mulighet til å påvirke egen sak (Hernes et al, 2010). Brukervedvirkning er knyttet opp mot lovverket i både forvaltningsloven og NAV-loven (Hernes et al, 2010, Årsrapporten, 2018). Digitalisering er der man skaper nye innovative løsninger via internett som skal være brukervennlige, effektive og enkle å bruke (Regjeringen, 2018).

Jeg ønsker å lage en oppgave knyttet til brukerperspektiv i forhold til **digitalisering og brukervedvirkning**. Grunnen for at jeg har valgt dette temaet er fordi vi i dag lever i et samfunn som stadig blir mer og mer digitalisert. Dette gjelder også offentlig sektor. Jeg tror digitaliseringen på mange måter er positivt, men jeg er også noe tilbakeholden om dette er den beste løsningen for «alle».

Jeg finner en del informasjon og forskning omkring temaet digitalisering i offentlig sektor, både i forhold til hensikt og utfordringer knyttet til dette, men kunnskapshullet knyttet til dette temaet er «brukers stemme». **Hvordan opplever brukere med elektronisk aktivitetsplan brukervedvirkning i NAV?** Til dette hører også spørsmålet om hvordan bruker opplever digitalisering?

## Oppgavens oppbygning

For å kunne svare på problemstillingen min har jeg valgt å starte oppgaven med å redegjøre for temaene omkring digitalisering, arbeidslinjen, oppfølgingsvedtak, aktivitetsplanen og brukervedvirkning. Dette blir en del av det teoretiske rammeverket som brukt i oppgaven. Dette er del 1 av oppgaven. Ved å få kunnskap om hva NAV er, og de ulike elementene som jeg har skissert som overfor, vil man ha mulighet til å få et bedre grunnlag for å forstå brukers opplevelse av (digitale) NAV, brukervedvirkningen, og kunne sammenlikne dette med annen forskning knyttet til det aktuelle temaet.

I del 2 har jeg beskrevet teorien som er brukt i oppgaven. Jeg har valgt symbolsk interaksjonisme som vitenskapelig perspektiv i oppgaven, og har aktivt brukt Goffman sitt syn på samhandling mellom mennesker. Jeg bruker flere av Goffman sine uttrykk gjennom oppgaven for å drøfte funnene ut fra symbolsk interaksjonisme.

I del 3 presenterer jeg metoden som er brukt i oppgaven. I del 4 finner man funnene som har kommet frem via intervju av informanter fra AAP-aksjonen. Dette kapitlet er bygget opp omkring en tematisert analyse. I del 5 finner man drøfting av oppgaven. Jeg har valgt å drøfte mine funn ut fra en tematisert analyse og legger derav frem drøftingen ut fra tema som er viktige og relevante ut fra problemstillingen. I del 6 vil man finne konklusjon av min studie. Del 7 er litteraturliste.

Vedlegg 1 er et eksempel av samtykkeerklæringen som er sendt ut og signert av alle informantene og vedlegg 2 er intervjuguiden som er brukt ved alle informantene. Vedlegg 3 er godkjenning fra NSD.



## 1.1 Digitalisering i offentlig sektor

Regjeringen anser det som viktig med innovasjon i Norge, også i forhold til digitalisering. Innovasjon i forhold til digitaliseringen handler om internettbaserte tjenester i borgerne. Digitaliseringen og innovasjon er generelt avhengig av at begge parter bruker det, for uten den andre part, vil det ikke fungere (Høiland & Willumsen, 2016, Saari, Lehtonen & Toivonen, 2015). Dette betyr at både NAV og bruker må være aktive parter for at det skal kunne fungere. Bruker har også en rett til å være aktive i egen sak og på denne måten medvirke i sin egen sak. For at innovasjon skal kunne fungere er det også viktig at «mellomlederen»/«formidleren» er aktiv i sitt arbeid (Saari et al, 2015). En mellomleder eller formidler i denne sammenheng blir da en veileder i NAV. Veilederen blir formidler mellom «arbeidslinjen og bruker». Eksempelvis så hjelper det ikke at bruker er aktivt i sin egen aktivitetsplan og ønsker og samhandle med veileder, dersom veileder ikke svarer på meldinger fra bruker.

Ved digitalisering ønsker man å gi brukere en bedre løsning eller funksjoner til å kunne søke en tjeneste. Målet er at det skal være brukervennlig, effektivt og samtidig kostnadsbesparende (Regjeringen, 2018). Ved digitalisering er tjenesteyter mer tilgjengelig i forhold til tildeling og ytelse av tjenester, forutsatt at tjenestemottaker kan bruke de digitale tjenestene (De Vries, Bekkers, & Tummers, 2015).

NAV som organisasjon er bygget opp i tråd med prinsipper fra New Public Management, der tanken er å effektivisere oppfølging og bistå bruker i oppfølgingen ut i arbeid (Aamodt, Dahl, Gubrium, Haldar, & Hermansen, 2019, Jessen, 2015). Dette påvirker hvordan innovasjonen og digitaliseringen i NAV utvikles (Jessen, 2015). NAV er i dag preget av NPM i forhold til systemtenkning. Sosialarbeideren/bakkebyråkraten har flere ulike styringsdokumenter og krav i forhold til dokumentering som er styrt fra «toppen» (Høiland & Willumsen, 2018). På systemnivå har det skjedd store endringer i ulike dataprogrammer som da skal forenkle oppfølgingen av brukere og dermed frigjør mer tid til oppfølging (Høiland & Willumsen, 2016). På individnivå har brukere lettere tilgang til søknader og kontakt med NAV i en digital regi. Det er lansert en digital aktivitetsplan som er brukers arena for samhandling med NAV og dens veileder i 2017 (Årsrapporten, 2018). Man logger inn i alle offentlige tjenester via kodebrikke fra banken, som skal tilsi en sikker løsning, som alle offentlige etater bruker (Schou & Hjelholt, 2018).

Digitalisering er antatt å ha flere fordeler. Blant annet får personer fri tilgang til å søke å kommunisere med NAV skriftlig, uavhengig av tidspunkt på døgnet. Man har også oversikt

over dokumenter (som er sendt fra bruker selv, eller fra NAV), og søknadsprosessen går raskere fordi man slipper å sende per post. Dette gjør at det er mer effektivt, samt kostnadsbesparende på grunn av postgangen. I aktivitetsplanen har man gode muligheter for samhandling og dialog med sin veileder. I aktivitetsplanen legger man inn aktiviteter som er aktuelt for bruker som er «avtalte aktiviteter», som er nødvendige og hensiktsmessige for at bruker skal kunne oppnå sine delmål og hovedmål (Årsrapporten, 2018).

Digitalisering påvirker interne prosesser i forhold til ønsket om individuelt tilpasset oppfølging av brukere (Røhnebæk, 2016). Det viser seg at ved bruk av mange systemer og ulike digitale løsninger så oppleves det som tidkrevende for veiledere å følge opp (Røhnebæk, 2016). Ved skjermbyråkrati menes det at man bruker tiden bak PCen, istedenfor med bruker (Røhnebæk, 2016). Det går mer tid til rapportering, innmeldinger og skriftlig arbeid på PC generelt. I oppfølging av brukere utøver veiledere ulike typer skjønn for å få det individuelle til å samstemme med den standardiserte arbeidsmetodikken som ligger i bunn i datasystemene (Røhnebæk, 2016). Utfordringen med digitalisering er at man kan ha vansker med å ivareta det individuelle for hver enkelt bruker, fordi alle systemene er programmert ut fra en standard (Røhnebæk, 2016). NAV blir delvis robotisert, og dette er en økende trend. Ved større byråkratiske kontor, der det er mer systemrettet arbeid, kan det være mindre bruk av skjønn opp mot bruker og dens individuelle behov (Røhnebæk, 2016). Eksempelvis så vil man kunne anta at hvis en veileder har en portefølje på 120 brukere, kontra en portefølje på 20 brukere, så kan dette gå på bekostning av brukermedvirkningen for den enkelte bruker.

Brukermedvirkningen blir lidende fordi man har ikke forutsetninger for å kunne ha samme oppfølgingsmetodikk i forhold kartlegging av behovet til den enkelte bruker, samt hyppigheten av samhandlingen kan også ha en betydning for medvirkningen i egen sak. Uavhengig av antall brukere i porteføljen føler veiledere i NAV at de ikke har tid nok til å følge opp brukere, arbeidsgivere, samt gjøre alle «systemrettet oppgaver» (Høiland & Willumsen, 2016). De arbeider daglig med en ambivalens i forhold til administrative oppgaver og oppfølging av brukere (Terum & Jessen, 2015).

Digitaliseringen vil også kunne være med på å lage en ny type ekskludering i samfunnet for de som ikke mestrer digital hverdag i ulike arenaer (Schou & Hjelholt, 2018). Personer som er lite datakyndige kommer til kort fordi grunnmuren for tjenester er bygget opp omkring elektronisk innlogging og kommunikasjon (Schou & Hjelholt, 2018). Man kan da stille spørsmålet om digitaliseringen lager et klasseskille, eller skaper stigma i forhold til det å mestre elektronisk kommunikasjonsverktøy. Digitaliseringen går ut over grupper i samfunnet

som allerede er utsatte grupper (stigmatisert på en eller annen måte), eldre, uten fast bopel, dårlig økonomi, og dette gjør at stigma blir forsterket (Schou & Hjelholt, 2018). I løpet av 2020 vil for eksempel muligheten for papir-meldekort trekkes tilbake. Det betyr at brukere som har fått tilsendt papir-meldekort i posten, ikke lenger vil få dette. De må enten bli elektroniske brukere, eller gå inn på nav.no for å skrive ut papirmeldekort (nav.no, 26.3.20). Alternativt så må veileder skrive de ut og sende/levere til bruker. Dette kan kritiseres i forhold til brukermedvirkning og tilrettelegging for en gruppe som ikke har ønske, eller har mulighet til å sende elektroniske meldekort av ulike årsaker. Her kan man stille spørsmålstegn om dette kan føre til stigmatisering og ekskludering av enkelte grupper i samfunnet (Schou & Hjelholt, 2018).

## 1.2 Hva er brukermedvirkning?

Brukermedvirkning er når personen det omhandler har innflytelse eller muligheten til å påvirke i sin egen sak (Hernes at al, 2010). Brukermedvirkning i offentlig sektor er underlagt forvaltningsloven, den sier noe om at personen som omhandles i en beslutning som skal tas, har rett til å uttale seg (Hernes at al, 2010). NAV-loven har også spesifisert krav om brukermedvirkning (NAV-loven, 2006, § 6). Dette betyr ikke nødvendigvis at bruker får innfridd sine krav og ønsker, men at de skal tas i betraktning når en beslutning skal tas (Hernes at al, 2010).

En veileder i NAV bruker skjønn for å kunne ta riktige vurderinger ut fra brukers situasjon (Hernes at al, 2010). Man kan da skille mellom ulike typer skjønn, to av disse er;

- Profesjonelt skjønn er der avgjørelser og vedtak blir fattet ut fra få muligheter til å forvalte bruk av skjønn. Lover, rundskriv og retningslinjer legger store føringer på utøvelsen av lovverket, derav skjønnet blir mindre (Hernes, at al, 2010).
- Forvaltningsskjønn er der man har et lovverk man skal forholde seg til, men det er ikke forskrevet en bestemt løsning på ulike senarioer, og derav har man et større handlingsrom for utøvelse av skjønn (Hernes at al, 2010).

I NAV så har man et ønske om at bruker skal være aktiv i egen sak, og på denne måten være med å forme veien for bruker mot sitt eget mål (Hernes at al, 2010, Terum & Jessen, 2015). Dette kan være med å si hvilke behov for tilrettelegging bruker trenger for å kunne gå i tiltak, eller være med på å bestemme hvilke tiltak som er aktuelle for bruker selv. Det bruker ikke kan påvirke er lovverket og retningslinjer som kan utløse rettigheter til stønader og tiltak. Det er brukers situasjon og eventuelt sykdom, skade eller lyte som sier noe om hvilke stønader og tiltak som er aktuelle (Hernes at al, 2010).

Brukermedvirkning handler ikke om å vise empati eller være fordomsfri, men at bruker kan medvirke i sin egen beslutningsprosess (Hernes at al, 2010). Bruker kan i sin aktivitetsplan være aktive i egen sak, og på denne måten være med på å forme tilbudet som bruker får tildelt. Brukermedvirkning er **ikke der** bruker er satt til å utføre arbeidsoppgavene selv som å søke på stønader og/eller dokumentere hvilke jobber man søker (Hernes at al, 2010)

En av utfordringene med arbeidsrettet oppfølging i NAV og brukermedvirkning, er at når man mottar et 14 A vedtak (vedtak om bistandsbehov, dette er utdypet i punkt 1.3) så sier dette noe om oppfølgingsbehovet til bruker, samt hvilke tiltak og virkemidler NAV mener er aktuelle (Hernes at al, 2010). Det inneholder **ikke** informasjon om hva man **ikke** har rett eller

krav på. I forhold til brukermedvirkning kan man kanskje stille seg spørsmål om bruker har nok informasjon om hans muligheter og rettigheter, for å kunne påvirke i sin egen sak i tilstrekkelig grad.

Brukermedvirkning er som tidligere nevnt lovfestet, i tillegg er det positivt for relasjonen mellom NAV og bruker. For over 10 år siden ble det opprettet noe som ble kalt en «egenvurderingsskjema» som NAV ønsket at brukere skulle fylle ut når NAV skulle utarbeide en arbeidsevnevurdering (Nicolaisen & Lima, 2015). Egenvurderingen skulle da være brukers stemme «inn» i arbeidsevnevurderingen (Nicolaisen & Lima, 2015). Flere veiledere opplevde at brukere ikke fylte ut egenvurderingene, eller gjorde det «halvveis», og dermed var det lite nyttig informasjon og hente fra den (Nicolaisen & Lima, 2015). Bakgrunnen for manglende utfylling kan kanskje begrunnes med at brukere ikke forstår hensikten med dette skjemaet. Brukermedvirkning ble dermed mindre «synlig» i arbeidsevnevurderingen (Nicolaisen & Lima, 2015). Egenvurdering-skjemaet var et «forsøk» på brukermedvirkning. Den dag i dag så egenvurderingen tatt bort som et skjema fra nav.no, og brukers derfor ikke lenger. Dette skjedde i 2019/2020.

Arbeidsevnevurdering er en helhetsvurdering av brukers muligheter for å komme tilbake til arbeid, helt eller delvis (Hernes et al, 2010). En arbeidsevnevurdering vektlegger faktorer som har betydning for funksjon og-arbeidsevne, samt inntektsevne. Dette kan være tidligere arbeidserfaring, begrensinger i forhold til helse eller sykdom, familiesituasjon, og/eller situasjonen på arbeidsmarkedet (Hernes et al, 2010).

Veiledere i NAV opplever at det er utfordrende å balansere arbeidet opp mot bruker i forhold til aktiv brukermedvirkning, og arbeidet opp mot lovverket, da dette fort blir motpoler til hverandre (Terum & Jessen, 2015). Ansatte i offentlige etater opplever at brukermedvirkning er formålstjenlig i arbeidet når bruker og den offentlige etaten har samme mål som utgangspunkt for oppfølgingen (Terum & Jessen, 2015). Kommunikativ handling blir brukt som et forsøk på brukermedvirkning. Det vil si der begge parter har muligheten til å påvirke den andre part om hva som er den beste veien mot målet (det skal kunne gå begge veier) (Terum & Jessen, 2015). I de situasjoner der brukere ikke er aktive eller forsømmer sin egen sak, ser veiledere at medvirkning i egen sak blir mindre brukt. Veileder bruker da aktivt lovverket for at bruker skal bli «veiledet» mot målet «sitt» (Terum & Jessen, 2015).

Veileder kan da aktivt bruke det som kan kalles kommunikativ paternalisme. «*Det vil si der man forsøker å styre en brukers ønske mot et bestemt utfall*» (Terum & Jessen, 2015, s. 107). Kommunikativ paternalisme er når man aktivt jobber for at den andre part skal «forstå» hva

som er til deres «eget beste» (Terum & Jessen, 2015). Det vil i dette tilfellet si hva veileder i NAV mener er til det beste for bruker. Dette oppstår gjerne i de situasjoner der bruker og veileder i NAV er uenige om hva som er det beste målet, eller hvilken måte man skal oppnå dette målet på.

### 1.3 NAV; grunnlaget for oppfølging i NAV

NAV er bygget på ideologien om arbeidslinjen. Alle som kan arbeide, skal arbeid. Arbeid er både en plikt og et gode (Terum & Jessen, 2015). Høy sysselsetting er en nødvendighet for at velferdsstaten skal kunne fungere på en slik måte som den gjør i dag (Messel, 2013). Målet om selvforsørgelse ligger i bunn, og man kan bruke både belønning og pisk for å kunne oppnå dette (Messel, 2013). Høy sysselsetting i Norge er viktig for å kunne opprettholde velferdsstaten. Dette er fordi vi har store utgifter i forhold til eldrebølgen, samtidig som vi kommer til å ha manglende oljeinntekter fremover i tid. Vi er derfor avhengig av at den andelen mennesker som er i yrkesaktiv alder bidrar til samfunnet i form av skatter og avgifter og arbeidskraft (Frøyland& Spjelkavik, 2014).

I dagens samfunn er det mennesker som står helt eller delvis utenfor arbeidslivet som ønsker bistand for å komme seg tilbake til arbeid, eller få avklart sine muligheter for arbeid opp mot det ordinære arbeidslivet. Man kan da registrere seg som arbeidssøker på nav.no, og på denne måten få oppfølging fra NAV. Når man registrerer seg hos NAV skal man få vurdert sitt bistandsbehov. Bistandsbehovet skal vurderes etter NAV-loven §14a.

*«Vurdering av behov for bistand for å beholde eller skaffe seg arbeid og rett til aktivitetsplan*

*Alle som henvender seg til kontoret, og som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Brukere som har behov for en mer omfattende vurdering av sitt bistandsbehov, har rett til å få en arbeidsevnevurdering» (NAV-loven, 2006,§14a).*

*«Brukere som har fått fastslått at de har et bistandsbehov, har rett til å delta i utarbeidelsen av en konkret plan for hvordan de skal komme i arbeid (aktivitetsplan). Det skal likevel ikke utarbeides aktivitetsplaner for personer som har rett til kvalifiseringsprogram etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen» (NAV-loven, 2006,§14a).*

Aktivitetsplanen skal inneholde hvilke virkemidler som må til for at bruker skal kunne oppnå sine individuelle mål i samhandling med NAV (Hernes, at al, 2010). Aktivitetsplanen er forpliktende både for NAV og for bruker (Hernes at al, 2010). Utgangspunktet for aktivitetsplanen er bistandsbehovet til bruker. Dette er igjen avhengig av brukers mål,

kvalifikasjoner og muligheter på arbeidsmarkedet. Lovverket vil også være styrende for hva man kan få tildelt av tjenester og tiltak (Hernes et al, 2010)

I desember 2017 ble aktivitetsplanen i NAV endret fra et skriftlig papirdokument som ble signert av begge parter, til at det ble lansert digitalt (Årsrapporten, 2018). Målet med aktivitetsplanen er at den skal kunne følge endringene som skjer i brukers liv. Samtidig som det skal være lettere å informere NAV om nye opplysninger i sin sak, samt tettere og direkte kontakt med sin veileder i NAV (Årsrapporten, 2019). Tanken bak digitalisering er «*Høyere effektivitet og tid til de som trenger det mest*» (Årsrapporten, 2018). På denne måten er begge parter hele tiden oppdatert på nye opplysninger som er nødvendige for arbeidsrettet oppfølging, samt at man kan legge inn forslag til virkemidler som er nødvendige for å komme tilbake i arbeid. Både bruker og NAV har ansvar for at aktivitetsplanen blir et godt verktøy (Hernes, et al, 2010). Den digitale aktivitetsplanen er tilgjengelig for alle som er registret og har et bistandsbehov hos NAV (Årsrapporten, 2018).

Ifølge årsrapporten 2018 og 2019 kan man se en økt bruk av digitale tjenester. Årsrapporten mener at dette har sammenheng med den digitale aktivitetsplanen der man kan ha direkte dialog med veileder (2018, 2019).



## 1.4 Oppfølgingsmetodikk

Som veileder i NAV skal man forhold seg til brukere og deres behov, samtidig som man skal forvalte et lovverk. På mange måter kan dette bli paradoksalt fordi dette ikke alltid går som hånd i hanske, og kan oppleves mer som motpoler til hverandre (Hernes, at al, 2010).

I oppfølging av brukere i NAV passer ikke nødvendigvis alle brukere inn i de rammene som er satt i forhold til lovverk og retningslinjer, og veiledere i NAV må kanskje «kategorisere» opplysninger man har om bruker for å putte dem inn i «bokser» som passer NAV systemet. Det er ikke nødvendigvis slik at bruker føler eller kjenner på det å bli kategorisert, men hvis man ser til Aamodt at al sin artikkel i forhold til deltakere i kvalifiseringsprogrammet så er det flere brukere som opplever seg stigmatisert. Ikke nødvendigvis bare av NAV, men av samfunnet generelt (Aamodt at al, 2019). Opplevelsen av stigmatisering kan være med på å svekke det autonome og frie mennesket (brukeren). Dette blir da kalt den institusjonaliserte klientifiseringsprosessen (Aamodt at al, 2019).

Aktiviseringsforløpet i forhold til brukere i NAV har siden opprettelsen vært preget av Train-Then Place metodikk, der man har kvalifisert brukere gjennom tiltak før man har hjulpet dem ut i en bedrift (Aamodt at al, 2019). Eksempel på dette kan være ved sertifisering eller kursing i ulike retninger for at det skal øke muligheten for at bruker skal komme ut i arbeid. En kritikk som er gitt til nettopp dette er at brukere har da liten påvirkning på hvilken måte han ønsker å komme seg ut i jobb, samtidig som bruker heller ikke har muligheten med å komme til alternative måter for at han skal komme ut i arbeid, eksempelvis på bakgrunn av gode kompetanser han har som følge av hobby (Aamodt at al, 2019).

Det er gjort en studie i 2011 som har fokus på hvordan sosialklienter opplever/opplevde sin situasjon gjennom aktiviseringsforløpet da de ble deltakere i kvalifiseringsprogrammet. Kvalifiseringsprogrammet var da en ny måte å tenke på, der bruker hadde større innvirkning på hvilke tiltak som burde brukes for å bistå dem i jobb, samt at aktiviseringsforløpet som ble lagt opp var med 100 % lønn, kontrakt og ansettelse, samt 37,5 timers program hver uke (Aamodt at al, 2019). *«I studie fremkommer det at brukere sin subjektive oppfattelse av å være deltaker i kvalifiseringsprogrammet er at de opplever en ubalanse i forhold til hvor de er i livet, og hvor de bør være i livet. Dette gjør at de opplever skam og føler seg mindreverdige, og dermed er også motivasjonen mindre»* (Aamodt at al, 2019, s. 359). Noen av deltakerne i studiet opplevde kvalifiseringsprogrammet som et bra tiltak fordi de fikk fokusere på det de var gode på, samt møte andre i tilsvarende situasjoner ved personlige møter, og oppleve mestring og pågangsmot (Aamodt at al, 2019). Andre opplevde deltakelsen

i programmet som en bekreftelse på at de ikke var gode nok. Mange år uten arbeid og nye forsøk på ulike tiltak som skal bidra til sysselsetting, og allikevel klarte de ikke å lykkes, så fallgruven kunne oppleves desto større for brukere (Aamodt et al, 2019).

For deltakerne var ikke bare fokus på programmet (KVP) målet om arbeid, men også andre elementer som trygghet og økonomisk sikring var viktige elementer for dem. Noen la vekt på viktigheten av den individuelle støtten man fikk i sitt eget liv, andre la vekt på hvor viktig det var å kjenne på mestring og det å kunne bidra tilbake til samfunnet (Aamodt et al, 2019). Hele denne artikkelen viser til viktige momenter i forhold til oppfølging av brukere. Hvordan man kan oppleve det samme tilbudet på helt ulike måter, og hvorav en kan kjenne på en forsterket skamfølelse, mens en annen kan kjenne på følelsen av å endelig bli ivaretatt og kjenne på mestring i eget liv. Det blir i min oppgave interessant å se hvordan brukere opplever bruken av sin digitale aktivitetsplan, og om den gjenspeiler de samme følelsene og subjektive oppfatninger som fremkommer i Aamodts et al studie.

### **Hvordan opplever brukere med elektronisk aktivitetsplan brukervedvirkning i NAV?**

Vil digitalisert brukeroppløgning gjøre at brukere føler seg tilsidesatt av NAV? Eller kan digitaliseringen ha en god effekt på brukers opplevelse av oppløgningen, som gjør at NAV virker «tettere, tilgjengelig, og kanskje mer fleksibel»?

## Del 2: Teori

Jeg har valgt symbolsk interaksjonisme som vitenskapsteoretisk perspektiv i oppgaven. Grunnlaget mitt for valg av dette perspektivet er fokuset på samhandling mellom mennesker. Symbolsk interaksjonisme stammer fra mikro intraksjonismen som dreier seg om hvordan vi som mennesker samhandler og forstår hverandre. (Thagaard, 2011).

I min oppgave vil jeg ha fokus på samhandling, i en digitalisert form. Men selv om interaksjonene blir digitale, er interaksjonen allikevel viktige, men de skjer på en annen arena enn det vanligvis gjør. Jeg ønsker å bruke symbolsk interaksjonisme og Goffman sine begreper og synspunkter til å drøfte hvordan samhandling mellom NAV og bruker skjer på en digital arena, og hvordan dette påvirker deres mulighet til å medvirke i egen sak. Jeg ønsker også å få frem hvordan informantene opplever den digitale samhandlingen.

Symbolsk intraksjonisme har som hovedfokus at vi som mennesker samhandler med hverandre, og at vi er avhengige av hverandre (Oltedal, 2004). Vi skaper hverandres verden og vår egen verden ut fra det vi tror andre forventer av oss, og hva vi forventer tilbake (Oltedal, 2004). Som enkeltmennesker i samfunnet har vi tildelt ulike roller. På bakgrunn av de rollene som er gitt er det føringer for hva som er forventet av oss, og hvilke «plikter» vi har (Goffman, 1992). Goffman uttrykker at det er slik vår sosiale identitet skapes (Goffman, 1992). Vår sosiale identitet bygges opp omkring våre roller og våre handlinger i sosiale relasjoner med andre mennesker (Goffman, 1992).

I symbolsk intraksjonisme utvikler man en identitet gjennom samhandlingen med andre. Det er *andre* som former deg som mennesket. *Andre* kan da være mennesker man vokser opp med, lærere, venner og andre elever rundt seg. *Andre* kan også være ting, situasjoner eller kulturer som er med å forme en person. Man prøver å skape en identitet som er godkjent av andre (Oltedal, 2004).

## 2.1 Roller

En rolle betyr at man som enkeltmennesket har forventninger knyttet til seg av samfunnet rundt. En rolle er knyttet opp mot status man har i samfunnet. Ved å ha en rolle betyr det at man har plikter som borger, og man kan derfor ikke «gjøre som man vil», man må gjøre det som er «forventet» av deg (Goffman, 1992). En rolle i en gitt situasjon vil være styrende for hva man velger å legge frem (Mik- Myer & Villadsen, 2007). Rollene man har tildelt vil også inneha et visst handlingsrom i seg, det vil si at man utøver rollene i noe ulik grad (Goffman, 1992). En person kan inneha mange ulike roller. Et eksempel er ansatt, samboer, mor, og daglig leder. En person kan ha tildelt alle disse rollene, men presentere seg selv ulikt ut fra hvilken «hatt» hun har på seg, og hva målet hennes er (Mik- Myer & Villadsen, 2007). Eksempelvis kan man se på hvordan en person utøver sin rolle som mor, kan være helt forskjellig fra en annen mor, til tross for at de har tildelt samme rolle.

Fokus på roller i min oppgave er sentralt fordi rollefordelingen i samhandlingen med NAV er allerede gitt. NAV har en som tidligere nevnt to roller. Både som portvokter av velferdsstaten, og som sosialarbeider der man skal bistå bruker ut fra hans ønsker og mål (Hernes et al, 2010, Terum & Jessen, 2015). Bruker har samtidig mindre makt og handlingsfrihet i forhold til å kunne oppnå sine mål fordi man i relasjonen til NAV også er knyttet opp mot et lovverk (Hernes et al, 2010). Lovverket er styrende for stønader og tjenester, samtidig som lovverket også spesifiserer at man skal ha brukermedvirkning i egen sak. Dette vil være styrende for oppfølgingen fra NAV (Jessen, 2015).

Veiledere i NAV kan kjenne på ubehaget på å måtte «balansere» de to (profesjonelle) rollene som sosialarbeider og portvokter for velferdsstaten (Jessen, 2015). De kan i tillegg kjenne utfordringer i forhold til det å balansere sine «personlige roller» og «profesjonelle roller». Grunnen for at dette kan oppleves vanskelig er fordi det vil være en konflikt i forhold til hva andre forventer av deg, og hva man har mulighet til å innfri (Hernes et al, 2010, Jessen, 2015). Økt bruk av skjermbyråkrati kan være med på å forsterke utfordringer med å balansere sin todelte rolle som veileder i NAV (Røhnebæk, 2016).

Brukere i NAV opplever også at de ikke føler at de er i tråd med den rollen som de er tildelt som bruker i NAV (Aamodt et al, 2019). Det opplever at deres sosiale identitet ikke er i tråd med hvor man ønsker å være i livet. Rollen som bruker i NAV gjenspeiler ikke brukers sosiale identitet, og at dette kan medføre skamfølelse og stigma (Aamodt et al, 2019).

## 2.2 Samhandling

Vi bruker samhandling med andre for å kunne fremme det bilde av oss selv som vi ønsker at de andre skal se. Vi har i tillegg egenskapen til å manipulere situasjoner eller mennesker for å oppnå personlig vinning (Mik-Myer & Villadsen, 2007). «*Reizler sier at alle har en sosial grunnmynt, der alle har skam på den ene siden, og respekt på den andre. Vi ønsker ikke at andre skal se vår skam*» (Goffman, 1992, s. 64).

Ved samhandling med andre mennesker har vi en arena som utgangspunkt for samhandlingen. Dette kalles **fasadeområdet** (Goffman 1992). Dette kan være i et møte, på fest, eller i andre arenaer man samhandler med andre. Dette er den arenaen man uttrykker seg i (Goffman, 1992) I digital regi i NAV skjer samhandlingen digitalt i aktivitetsplanen. Aktivitetsplanen blir informantens fasadeområde, der både bruker og NAV samhandler med hverandre. I aktivitetsplanen er samhandlingen skriftlig. I fasadeområdet kan man innta hovedscenen. **Hovedscenen** er der en person er i sentrum av en samtale eller situasjon (Goffman, 1992). Hovedscenen kan også brukes til å formidle et budskap ut til publikum. Det trenger ikke være selv personen som er i «sentrum», det kan også være hans budskap som er i «sentrum». Personen bruker da aktivt sin **rolle** i samhandlingen. Man kan også endre fokuset i en samtale med å gjøre et scenskifte. **Scenskifte** er når man skifter fokus og bruker ønsker å få oppmerksomheten mot noe nytt (Goffman, 1992). Eksempelvis spør veileder om hvordan helgen hennes har vært etter at fokuset har vært rettet mot bruker.

I samhandling med andre har vi mulighet til å kunne styre en samtale i ønsket retning ved bruk av «inntrykkskontroll». **Inntrykkskontroll** er når vi forsøker og styrer samhandlingen i den retningen man selv ønsker for at det skal være formålstjenlig (Goffman, 1992). I samhandling med andre mennesker uttrykker vi oss ulikt ut fra vår rolle og forventningene som er satt til oss. Vi kan dermed i samhandling med andre enten være frontstage og backstage som en del av inntrykkskontrollen.

**Frontstage** er det ytre som blir presentert. Det man ønsker at andre skal se (Oltedal, 2004). Eksempler på frontstage kan være hvem jeg presenterer meg som når jeg møter nye mennesker, eller hva jeg legger frem hvis jeg holder et kurs. Ved frontstage vil fremtoning ha betydning for hvor troverdig man er i sin rolle. Men prøver i denne relasjonen å skape en rolle, og opprettholde sin fasade (Oltedal, 2004).

**Backstage** er det som ligger bak fasaden. Det vil sier hvem jeg er, hvilke følelser jeg har, og hvem jeg «egentlig er» på «innsiden» (Oltedal, 2004). Mine verdier og holdning vil ligge i

bunn for hva jeg legger frem frontstage og hva jeg legger frem backstage (Oltedal, 2004). Når man planlegger sin rolle og «opptreden», jobber man backstage for å kunne iaktta en troverdig rolle i samhandling med andre når man er frontstage (Goffman, 1992).

For å finne ut om man skal presenterer seg frontstage eller backstage i en relasjon med andre mennesker er man ofte «**varsom**» og legger ut «**følere**» for å finne ut hva som er formålstjenlig og hva som er forventet av deg (Goffman, 1992). I samhandlinger med nye mennesker kan vi eksempelvis legge ut følere ved å spørre om deres meninger eller tanker omkring et tema, for å «analysere» hvilke verdier og holdninger til den andre part har som «grunnmur». Vår tolkning av svaret vil da ligge til grunn for samhandlingen med den andre part (Oltedal, 2004).

I en relasjon mellom bruker og NAV der NAV får personlig opplysninger om deg fra en tredjepart, så har NAV allerede tilgang til opplysninger som ville vært naturlig å holde «backstage». Dette kan gjøre at bruker føler seg «avslørt» og dermed jobber man aktivt ved bruk av inntrykkskontroll for å innfri de forventninger som er satt til den rollen som man har tildelt. Man kan da aktivt i relasjonen med NAV bruke **manerer** og **fremtoningen** vår til å styre samhandlingen. *Manerer er det høflige spiller inn, sømmelighet (fremtoning) er hvordan vi oppfører oss i på ulike plan, gjerne ut fra moralske eller instrumentelle krav* (Goffman, 1992 s. 93). Det som er styrende for om vi bruker sømmelighet eller manerer er vår sosiale identitet (Goffman, 1992). Når man er i sosial samhandling med andre mennesker i samme sosiale lag, ønsker man å være en «lagspiller». En lagspiller er en som jobber sammen med andre for å fremme det beste for lagets mål (Goffman, 1992). I tilfeller der man ikke klarer å samarbeide eller det oppstår konflikter kan vi ønske å felle en lagspiller. Ved å felle en lagspiller utfører man handlinger som vil ødelegge for den andre part, eller relasjonen mellom partene (Goffman, 1992). Det kan også i relasjoner med andre mennesker oppstå «**wrong face**» det vil si der man gjør noe feil som ikke er sosiale akseptert eller passer inn i situasjonen man er i (Mik- Myer & Villadsen, 2007).

I relasjoner med andre mennesker er det også fare for at man kan bli behandlet godt «**ansikt til ansikt, men dårlig bak sin rygg**» (Goffman, 1992). Dette betyr at man kan presentere seg selv og andre på en måte, samtidig som opplysningene eller relasjonene blir utnyttet til et annet formål enn det som var tiltenkt i en annen anledning (Goffman, 1992).

I samhandling med andre mennesker oppstår det tilfeller der man ikke klarer å bruke inntrykkskontroll slik man ønsker. Det kan i samhandling med andre mennesker oppstå

**utilsiktede handlinger** eller utsagn som skifter fokuset (Goffman, 1992). Dette vil oppleves som ubehagelig, og det er ønskelig for den enkelte part å unngå slike utilsiktede handlinger eller utsagn. Dette vil ødelegge stemningen og fokuset blir endret til at det er de utilsiktede handlingene eller utsagnene som settes i fokus (Goffman, 1992).

Man har også mulighet til bevisst å påvirke samhandlingen ved bruk av bevisste handlinger for å ødelegge stemning og skape et sceneskifte. Dette vil kalles en tilsiktet handling (Goffman 1992).

## 2.3 Non-verbalt språk

I samhandling med andre bruker vi både verbalt og **non-verbalt språk** (Oltedal, 2004). Non-verbalt språk er vårt kroppsspråk, og vårt «språk uten ord». Ved digital samhandling vil det non-verbale språk blir tatt bort, eller gjort om på andre måter. Samhandling med andre blir kanskje mer utfordrende. Man kan spørre seg selv om måten å «erstatte» non-verbalt språk i en digital regi er ved bruk av dialekt, eller emojis. Man kan kanskje på denne måten få frem mer følelser og ytringer, som ellers vil være vanskelig å formidle uten et godt ordforråd og god skriftlig fremstillingsevne. I en samhandling kan man tilegne mye informasjon og verdi til den verbale delen av samtalen, men det er den non-verbale samtalen som vil være ledene for hvordan andre oppfatter deg (Goffman, 1992, Oltedal, 2004).

Ved bruk av inntrykkskontroll i samhandling har man muligheten til å bruke kulisser som et redskap for å forsterke inntrykket/budskapet man ønsker å gi. **Kulisser** er omgivelser, utsmykninger og elementer man bruker for å forsterke et budskap (Goffman, 1992). Kulisser «forsterker» inntrykket til fasaden. NAV kan bruke lovverket og rundskrivet som kulisser i samhandling med bruker for å forsterke budskapet.

Ved å ta bort det non-verbale språket i en samtale så mister man mulighet til å se hvordan den andre reagerer på ditt utsagn. Det kan tenkes at kulissene kan i en digital samhandling kan ha et mindre handlingsrom enn ved personlig samtale, noe som kan føre til at man er avhengig av god skriftlighet for å formidle sitt budskap.



## 2.4 Stigma

Stigma er der man opplever at man blir satt i en kategori eller stemplet ut fra den situasjonen man er i (Goffman, 1963). Grunnen for at man opplever stigma er fordi man ikke klarer å oppnå forventninger samfunnet har av oss som borgere. Man opplever et skille i sitt eget liv i forhold til hvor man *bør* være og hvor man faktisk *er*. Stigma kan ifølge Goffman (1963) deles inn i tre ulike kategorier;

1. synlige «feil eller defekter» som manglende hånd, sitte i rullestol og likende
2. psykisk syke, arbeidsledige, drop-outs fra skole eller tilsvarende
3. Religion og kultur

Brukergruppen i NAV kan kjenne på stigma relatert til sin sykdom, eller situasjon. Man kan også kjenne på stigma fordi man er bruker av NAV. Det i seg selv kan oppleves som stigmatiserende fordi man ikke fyller samfunnets norm i forhold til selvforsørgelse (Aamodt et al, 2019). Det er brukere som opplever at det er vanskelig å møte på NAV-kontor fordi de er redde for at noen de kjenner skal se dem, og se «ned» på dem. Opplevd **stigma** påvirker vår selvoppfattelse og vår relasjon til andre mennesker (Goffman, 1963). Ved digitalisering vil dette kunne bedre seg fordi man har muligheten til å skjule samhandling og relasjonen til NAV fra omverden, men de forutsetter at man kan være en digital bruker. Det jobbes aktivt for at alle borgere skal kunne være digitale og bruke de digitale tjenestene, og hovedmålet er at borgerne skal bli «selvhjulpne» (Schou & Holholt, 2018). Men hva skjer med de borgerne som ikke er digitale, eller som ikke har forutsetninger for å håndtere det digitale?

Per dags dato bruker veiledere i offentlige etater mye tid og krefter på å veilede borgere i bruken av digitale tjenester. Borgerne blir på denne måte «oppdratt» og «tillært» at det er det digitale som er normen i samfunnet (Schou & Holholt, 2018). Men for de brukerne som ikke klarer å være digitale, kan igjen oppleve at man blir stigmatisert nok en gang fordi man ikke er en digital bruker. Ved å digitalisere så er det også muligheter for at vi skaper nye former for stigma og klasseskiller i samfunnet (Schou & Holholt, 2018). Vi skaper høyere forventninger til enkeltmenneskets digitale kunnskaper, og dette blir igjen grunnleggende for å kunne få oppfølging for allerede utsatte grupper i samfunnet. Når brukere i NAV kjenner på stigma eller tror de kan komme til å kjenne på stigma, så er også dette med på å legge føringer for hvordan vi samhandler med andre. Hvis en bruker i NAV opplever seg stigmatisert fordi han ikke er digital bruker så kan dette også legge føringer på hans relasjon og samhandling med NAV. Hvis vi lar vår bakgrunnskunnskap/ tidligere erfaringer om personen eller situasjonen

være styrende for hvordan vi samhandler videre i tilsvarende situasjoner kan det være et tegn på **selvoppfyllende profeti** (Goffman, 1963). En selvoppfyllende profeti kan igjen gjør at man selv stigmatiserer (Goffman, 1963). Bruker føler seg stigmatisert av NAV, derfor stigmatiserer bruker NAV. På bakgrunn av stigma eller opplevd stigma så kan man som enkeltmenneske utvikle angst eller andre sykdommer fordi man ikke klarer å oppnå forventninger som er satt i samfunnet (Wulf- Andersen, Føllestø & Olsen, 2016).

## Del 3: Forskningsmetodisk tilnærming

I denne oppgaven har jeg tatt utgangspunkt i kvalitativt design. Kvalitativ metode er en forskningsmetode for å få tak i de sosiale fenomener (Thagaard, 2011). Jeg ønsker å se på hvordan brukere opplever brukermedvirkning i egen sak i et digitalt forum; i sin digitale aktivitetsplan. Jeg ønsker å få belyst bruker sitt perspektiv og sin subjektive oppfatning/holdning av bruken av digital aktivitetsplan i en arbeidsrettet oppfølging. Forskning basert på kvalitativt design, med fokus på intervjuer med informanter er en god metode for å kunne gjenspeile brukers oppfatninger, synspunkter, og holdninger i forhold til det temaet man ønsker å undersøke (Thagaard, 2011).

### 3.1 Datagrunnlag

Jeg har valgt intervju som metode for innhenting av informasjon. Ved intervju kan man få fylldige og informative svar som kan reflektere informantenes erfaringer, tanker og følelser (Thagaard, 2011). Jeg har til sammen hatt 9 intervjuer. Mitt utvalg av informanter er fra hele Norge. Dette har gjort at jeg har måtte gjennomføre intervjuene via Skype (3 intervjuer) eller via telefon (6 intervjuer). Det er informantene som har fått velge mellom telefonintervju eller Skype intervju. Personlig intervju i form av personlig fysisk oppmøte har i utgangspunktet vært et ønske om å prioritere, med på bakgrunn av at jeg ikke fikk hentet ut utvalget mitt spesifisert fra Sør-Rogaland så har ikke dette latt seg gjøre. Grunnen for at jeg ønsket å prioritere personlig intervju var fordi jeg ønsket at informantene skulle oppnå en god relasjon, og gi dem en ekstra trygghet, og at jeg på denne måten skulle bli «invitert backstage» hos informanten (Thagaard, 2011). Jeg hadde da hatt muligheten til å tolke deres kroppsspråk, og de kunne tolket mitt kroppsspråk. På den måten kan informanten gjøre justeringer, slik at de føler de kan styre sin egen fasade i den retningen de selv ønsket at andre skal oppfatte den (Goffman, 1992). Jeg føler allikevel at jeg har fått gjennomført gode intervjuer både via telefon og via Skype. Informantene har kommet med mange opplysninger, tanker, følelser og subjektive opplevelser av hvordan de opplever samhandlingen med NAV i en digital regi, og jeg føler på denne måten at informantene har «invitert» meg backstage. Ulempene knyttet til intervjuer i form av telefon og Skype er at man ikke har tilgang til den non-verbale delen av samtalen i like stor grad. Spesielt per telefon. Da har man ikke mulighet for å tolke kroppsspråket foruten om bruk av stemme, tonefall og ytringer som kommer. Ved bruk av

Skype så kan man se deler kroppsspråket og man kan lese uttrykkene i ansiktet på informanten som gjør at man kanskje stiller ekstra spørsmål eller får utdypende svar fordi informanten føler seg sett og hørt. Ulempene ved bruk av Skype var til tider dårlig internettforbindelse, og derav også litt «stykkevis og del samtale». I det ene Skype-intervjuet hadde informanten dårlig dekning som gjorde at vi brukte en del tider og krefter på å få Skype-samtalen av en god kvalitet.

Informantene har kommet med ulike svar og nyanser på de ulike spørsmålene. Alle spørsmålene var i utgangspunktet utarbeidet på forhånd, og var preget av et strukturert intervju. Strukturert intervju er der man har utarbeidet spørsmål på forhånd, samt rekkefølgen på spørsmålene også er gitt (Thagaard, 2011). Dette gjør at det er muligheter for å sammenlikne svarer på en strukturert måte i etterkant, og kunne sammenlikne svarene (Thagaard, 2011). Jeg mener selv at dette kan være en fordel i min oppgave fordi samhandling med NAV digitalt er relativt nytt, og dette gir da et godt grunnlag for å kunne sammenlikne svarene.

Jeg har i noen av intervjuene gitt informanter tilleggsopplysninger om hvordan enkelt ting i NAV fungerer, eksempelvis forskjellen på «dialog» i aktivitetsplanen og «send beskjed til NAV» på nav.no med innlogging. Slike svar har jeg i tilfelle gitt i de tilfeller der informanten gir uttrykk for at de ikke forstår spørsmålet, eller trenger ekstra informasjon for å kunne gi et utdypende svar.

## 3.2 Utvalg

Jeg har i min oppgave hentet mitt utvalg av informanter fra et strategisk utvalg. Strategisk utvalg er når vi velger informanter som har egenskaper eller personlig kjennskap til det man ønsker å undersøke (Thagaard, 2011). Når jeg i oppgaven har hatt et ønske om å få et utvalg av informanter som har en nedsatt arbeidsevne og en digital aktivitetsplan hos NAV, så har jeg måtte bruke et tilgjengelighetsutvalg. Tilgjengelighetsutvalg er der man velger informanter ut fra det som er tilgjengelig for forskeren (Thagaard, 2011). Jeg har valgt et utvalg av informanter med en definert nedsatt arbeidsevne fordi det er en prioritert «gruppe» i NAV (Årsrapporten, 2018). I tillegg så er det en gruppe som kan trenge individuell, koordinert og god oppfølging for å komme tilbake til arbeidslivet.

I denne studien har jeg fått tak i informanter hvorav 2 av informantene har definert utmattelse sykdom, 2 av informantene har psykisk sykdom, og 5 av informantene har fysisk sykdom eller somatisk sykdom som gir dem en nedsatt arbeidsevne. Alle informantene har jeg kommet i kontakt med via AAP-Aksjonen på Facebook.

Jeg har 9 informanter som har en nedsatt arbeidsevne som deltar i studiet. Utvalgets størrelse skal vurderes ut fra et metningspunkt (Thagaard, 2011). Det vil si når man ved gjennomføring av flere intervjuer ikke får ny kunnskap, og at man derav har nådd sitt metningspunkt (Thagaard, 2011). Det som funnene kan gi en indikasjon på er hvordan informanter fra AAP-Aksjonen (av de som har en nedsatt arbeidsevne), opplever den digitaliserte oppfølgingen fra NAV, og hvordan det påvirker deres brukermedvirkning.

Jeg har hatt intervjuer med 9 informanter hvorav alle har definert en nedsatt arbeidsevne, og alle har en digital aktivitetsplan. Intervjuene i seg selv har hatt en varighet på ca. 30 -75min per intervju. Alderen til informantene er mellom 31-56 år. Kjønnfordelingen er 1 mann og 8 kvinner.

Noen av informantene var i kategorien arbeidsrettet oppfølging «skaffe arbeid» det vil si at de ikke hadde et arbeidsforhold, men målet var å komme tilbake til arbeidslivet, eventuelt avklares om de har muligheten til å stå i arbeidslivet på tross av nedsatt arbeidsevne (Hernes at al, 2010). Andre informanter var i kategorien «beholde arbeid», og hadde en nedsatt arbeidsevne, men de har et arbeidsforhold de ønsker å komme tilbake til helt eller delvis uavhengig av situasjonen til den enkelte informant (Hernes at al, 2010). Jeg har i oppgaven hatt noen kriterier for deltakelse, disse har vært:

### Inklusjonskriterier:

- Må ha arbeidsrettet oppfølging i NAV
- Ha et 14 A vedtak på «spesielt tilpasset innsats behov (nedsatt arbeidsevne)<sup>1</sup>. (Med bakgrunn i fysisk eller psykisk sykdom).
- Være tilgjengelig i elektronisk aktivitetsplan
- Oppfølging på statlige ytelser
- Signere samtykke skjema i forhold til deltakelse i studien

Jeg har også hatt noen eksklusjonskriterier som har gjort at informanter som har meldt seg frivillig som informant, ikke har kunnet deltatt fordi de har fylt et eller flere eksklusjonskriterier. Det var tre informanter som ønsket å delta, men som fylte et eller flere eksklusjonskriterier. Mine eksklusjonskriterier har vært:

- Arbeidsrettet oppfølging fra NAV, men er ikke definert med «spesielt tilpasset innsats».
- Har nedsatt arbeidsevne, men at dette handler om sosiale forhold, ikke sykdom.
- Manuell bruker i NAV, det vil si ikke elektronisk bruker av NAV.
- Ha oppfølging i forhold til kommunale tjenester

---

<sup>1</sup> 14a vedtak er et enkeltvedtak en bruker får når NAV vurderer deres bistandsbehov. NAV kan vurdere at en bruker har nedsatt arbeidsevne, noe som vil da bety at bruker kan trenge lengre tid, tilrettelegging og/eller bistand for å komme tilbake til arbeidslivet. (Hernes et al, 2010)

### 3.3 Innhenting av godkjenning

Jeg har søkt til NSD om få lov til å gjennomføre studien. Grunnen for denne søknaden er at studiet inneholder personsensitiv informasjon om informanter, som da gjør det nødvendig følge personopplysningsloven og få tillatelse på forhånd for å kunne gjennomføre studien (Thagaard, 2011). Studiet er på forhånd søkt inn og godkjent av NSD.

Jeg hadde også et ønske om å innhente informantene fra NAV og har derfor søkt om fritak for taushetsplikten hos NAV, da dette er nødvendig for å kunne gjennomføre studien forutsatt at informantene ble rekruttert direkte fra NAV. På grunn av ekstrem lang saksbehandlingstid hos juridisk avdeling i NAV, samt et sent svar om at jeg ikke fikk tillatelse til å få tilgang til informanter fra NAV fordi de av ulike grunner ikke hadde mulighet til å hente ut utvalget for meg på en måte som var i tråd med personvern. Jeg måtte derfor finne en alternativ måte å innhente informanter. Jeg valgte å kontakte AAP-aksjonen via Facebook-gruppen. Jeg har på denne måten også unngått at jeg må ha fritak fra taushetsplikten fra NAV sin side.

AAP-aksjonen er en organisasjon for personer med nedsatt arbeidsevne som har som mål å komme tilbake til arbeidslivet eller få en inntektssikring via en uføretrygd (aap-aksjonen.no).

*«AAP-aksjonen ble stiftet 12. juni 2019. Foreningen har over 1.300 betalende medlemmer. I tillegg til dette er nesten 13.000 medlemmer av foreningens Facebookgruppe. Over 70 prosent av de som har meldt seg inn i foreningen er kvinner (aap-aksjonen.no, 2020).*

*«AAP-aksjonen er en ideell organisasjon som har som kortsiktig mål å sikre de som blir syke og uføre en avbruddsfri inntektssikring fra folketrygden inntil de er endelig avklart mot arbeid eller uføretrygd». (aap-aksjonen.no, 2020)*

*«Det langsiktige målet finner du i formålsparagrafen i vedtektene. Der står det: «AAP-aksjonen er en landsomfattende forening som har til formål å arbeide for best mulig velferdsordninger og hjelp til de som blir langvarig syke, er skadet eller ufør, herunder arbeide for å fremme kunnskap og forståelse for viktigheten av en god og hensiktsmessig ordning for arbeidsavklaringspenger (AAP), og en uføretrygd som fanger opp de som trenger det.» (aap-aksjonen.no, 2020).*

Jeg tok først kontakt med administrator av AAP-aksjonen for å spørre om tillatelse for å rekruttere informanter til studien, og de gav tillatelse fortløpende. Etter to innlegg på deres side fikk jeg kontakt med 14 mulige informanter. Etter nærmere avklaring i forhold til inklusjonskriteriene og eksklusjonskriteriene som jeg har satt i oppgaven, hadde jeg 9 informanter som var aktuelle og som hadde et ønske om å delta.

Det var på forhånd utarbeidet et samtykkeskjema som alle informantene har måtte lese gjennom og signere på at de forstår og ønsker å delta i forskningen. Samtykkeskjemaet ligger som vedlegg nr. 1 i oppgaven. Informert samtykke er viktig for at informantene skal kunne ha kontroll og styring over informasjonen de deler om seg selv (Thagaard, 2011). Det skal være fritt å delta, og informantene har lov å trekke tilbake sitt samtykke gjennom hele prosessen om de ønsker det (Thagaard, 2011). Alle informantene har fått tilsendt et samtykke som de har bekreftet at de har lest gjennom og at vilkårene er greie for dem. Det har skrevet tilbake på mail at de godkjenner samtykke, eller så har de sendt bilde av signert samtykke.

Alle informantene er informert og har samtykket til at jeg har gjennomført intervjuene personlig, samt bruken av båndopptak.



### 3.4 Min for forståelse og bakgrunnskunnskap

Jeg er utdannet velferdsviter ved universitet i Agder i 2011. Jeg har siden den gang jobbet som miljøterapeut i en kommune, men har siden mars 2013 jobbet som veileder i NAV. Høsten 2018 startet jeg på min master i sosialt arbeid og-sosialpedagogikk. Jeg har siden 2013 fulgt den digitale utviklingen i NAV, og har gjennom min hverdag aktivt jobbet i endringsprosessen i NAV i forhold til digitalisering. Både internt bruk og veiledning av brukere i NAV. På bakgrunn av dette har jeg ofte hatt tanker omkring digitaliseringen og «brukers ønske i forhold til digitalisering». Jeg har lest artikler omkring dette området, og ser til stadighet at det er informasjon omkring temaet, men ikke fra et brukers perspektiv. Dette er grunnlaget for at jeg ønsker å bruke min masteroppgave på å få frem brukers stemme i digitaliseringsprosessen.

### 3.5 Forskningsetiske vurderinger

I prosessen ved innhenting av informanter så har jeg opplyst alle informantene som har meldt sin interesse at jeg til vanlig er ansatt som veileder i NAV. Jeg har bevisst ikke skrevet dette på nettsiden på AAP-aksjonen fordi jeg da var redd for at jeg skulle rekruttere informanter på feil grunnlag. Det er ingen av informantene som har trukket seg på bakgrunn av min ansettelse i NAV. Noen av informantene har gitt uttrykk for at de mener det er positivt. De tror at jeg på bakgrunn av dette kan ha en bedre forståelse av hvordan systemet fungerer og hvordan de som brukere opplever det. Når forsker driver forskning i egen «kultur», kan det være lettere å forstå informanten og dens begrunnelser fordi en har kjennskap til det grunnleggende i den kulturen (Thagaard, 2011). Det som kan være utfordrende når man forsker i egen kultur er at det kan være vanskelig for forskeren å få fatt i det «grunnleggende» fordi det er allerede grunnleggende for forsker. Forsker kan dermed ha utfordringer med å se at dette er noe som må komme frem i forskningen (Thagaard, 2011).

Jeg er klar over at min rolle som veileder (ansatt i NAV) kan legge føringer for intervjuet. Det kan være med på å forsterke opplevelsene brukerne har i samhandling med NAV. Brukerens relasjon til NAV vil kunne prege deres svar på intervjuet, og da forsterkes fordi jeg selv er veileder i NAV. Det er viktig at jeg ikke bruker intervjuene til å bekrefte eventuelle antakelser jeg kan ha i forhold til temaet (Thagaard, 2011). Brukere som har dårlige relasjoner til NAV kan også prege intervjuet med historier og meninger om NAV og NAVs arbeidsmetodikk. Det er også et mulighetsmoment at jeg kun tiltrekker til meg informanter som har dårlige erfaringer med det temaet jeg skal undersøke (Thagaard, 2011).

Siden jeg er ansatt i NAV kan det påvirke hvordan intervjuobjekter svarer på spørsmål i fra meg, og det er derfor viktig at jeg informerer dem om at deres svar ikke vil ha noen påvirkning på hvilken oppfølging de vil få fra sin veileder, eller på deres ytelse. Jeg har spesifisert dette i samtykke som er sendt ut til informantene for å gi dem en skriftlig bekreftelse på min konfidensialitet. Konfidensialitet er at «*de som gjøres til gjenstand for forskning, har krav på at all informasjon de gir, blir behandling konfidensielt*» (Thagaard, 2011, s. 27). NAV eller deres veileder i NAV vil ikke ha informasjon om brukers deltakelse i intervjuet. Deltakelsen vil ikke ha betydning for oppfølging eller rettigheter på stønader hos NAV.

Opptak som blir gjort av intervjuer, blir slettet og makulert så fort de har gjort sitt formål (Thagaard, 2011).

I forhold til at jeg har fått et utvalg av brukere innhentet fra AAP-aksjonen så kan det også hende at utvalget jeg har fått er mer kritisk til NAV enn befolkningen generelt. Ved gjennomføringene av intervjuene viser det seg at det er ulike oppfattelse av NAV systemet til tross for at informantene er med i gruppen AAP-aksjonen (som kan oppfattes som en kritisk gruppe til NAV og lovverket NAV arbeider ut fra).

### 3.6 Relabilitet

Ved innhenting av informanter til oppgaven har jeg valgt et tilgjengelighetsutvalg. Jeg må stole på at det informantene sier stemmer, og det er informantens stemme som er lagt til grunn for analysen (Thagaard, 2011). Jeg har i en kartlegging av informantene spurt dem om de har en definert nedsatt arbeidsevne fra NAV (har fått et vedtak på dette). Alle informantene svarer ja på dette spørsmålet.

I intervjuene har jeg brukt et strukturert intervju, og derav vil også dette kunne gi relabilitet til oppgaven. «*Relabilitet handler om når en annen forsker som anvender de samme metodene, ville kommer frem til samme resultat*» (Thagaard, 2011). Ved et strukturert intervju vil man ha muligheten til å sammenlikne svarere fra informantene, og se hva som er likt og hva som er ulikt.

Intervjuguiden er utarbeidet på bakgrunn av mye lest faglitteratur, samt undersøkelser om hvordan NAV og bruker aktivt den digitale plattformen. Informasjonen om bruken av det digitale i NAV stammer fra min arbeidserfaring som veileder i NAV, samt samtaler med brukere opp gjennom tiden. Jeg vil tro at en forsker vil kunne oppnå samme resultater hvis forskeren hadde brukt til og krefter på å sette seg detaljert inn i det digitale fra brukers side. En forsker kunne også fått den informasjonen ved å selv registrere seg som arbeidssøker på nav.no.

### 3.7 Validitet

I intervjuene mine har jeg forholdt meg til informanter som fyller inklusjonskriteriene som er satt for oppgaven. Dette gjør at man har mulighet til å gi noen indikasjoner på hvordan digitaliseringen og brukermedvirkning i NAV kan oppleves av informanter fra AAP-aksjonen. I min tolkning av dataen har jeg brukt både faglitteratur, samt god kjennskap til digitale NAV, og brukt dette aktivt i drøftingen av funnene. «*Validitet er knyttet til tolkning av data*» (Thagaard, 2011, s. 201). Jeg har i analysen prøvd å belyse og gjenspeile informantene og informantenes påstander. Validitet handler om den tolkningen vi har funnene i analysen, kan gjenspeile virkeligheten (Thagaard, 2011). Måten jeg har valgt å løse dette på er ved bruk av gjennomsiktighet gitt informasjon om mitt grunnlag for tolkning, og sagt noe om hvorfor jeg tolker slik jeg gjør. «*Gjennomsiktighet innebærer at forskeren tydeliggjør grunnlaget for fortolkninger ved å redegjør for hvordan analysen gir grunnlag for de konklusjonene man har kommet frem til*» (Thagaard, 2011, s. 201). Dette vil gi et grunnlag for å kunne sjekke og verifisere påstander og utsagn fra informantene.

På bakgrunn av at jeg har mener at tematisk analyse er den beste måten å fremstille analysen av intervjuene, så er det også en mulighet for at andre forskere ville tematisert utsagnene og historiene til informantene på en annen måte enn meg. Dette er fordi metoden er fleksibel, og det gjør at man må ta flere ulike valg når man skal tolke analysen (Thagaard, 2011).

### 3.8 Analyse

Jeg har valgt å ta utgangspunkt i en tematisert analyse når jeg skal tolke intervjuene.

Tematisert analyse er der man fokuserer på temaer, og sammenlikner informasjonen fra informantene (Thagaard, 2011). Poenget er å få frem dybden i svarene informantene gir (Thagaard, 2011). Når jeg gjennomførte intervjuene ble det etter hvert klart at informantene hadde tydelige budskap de ønsket å formidle, og som gjerne kan omtales som et tema.

Når alle intervjuene var gjennomført, transkriberte jeg alle intervjuene. Når jeg hadde lest gjennom alle transkriberingene flere ganger, og laget en kortfattet stikkordsmessig oppsummering av hvert enkelt intervju, og det frem ulike tema som informantene er opptatt av på tvers av hverandre. Jeg har gjennom analysen tatt med utdrag av flere utsagn som informantene har kommet brukt for å belyse de ulike temaene med deres egne ord (Thagaard, 2011). Jeg refererer i oppgaven til ulike informanter med å skrive eks «informant 1», bak utsagnet som en referansekilde.

Ved transkribering og tolkning av intervjuene kom det frem tema som informantene synes var viktige:

1. Digital funksjonalitet
2. Bekymringer knyttet til digitalisering
3. Kommunikasjon
4. Tilgjengelighet
5. Sykdommens funksjon
6. Stigmatisering og mindreverdighet
7. Stigmatisert av NAV

### 3.9 Svakheter ved bruk av tematisk analyse

Når jeg velger å tematisere det som informantene er opptatt av, så er det også muligheter for at noe av opplysningene som informantene kommer med blir valgt bort fordi jeg som forsker tolker den informasjonen som mindre viktig enn andre temaer som har kommet frem (Thagaard, 2011). Ved bruk av tematisert analyse så blir intervjuene i sin helhet litt stykkevis og delt, og man kan på denne måten kanskje miste noe av konteksten i det brukeren forteller (Thagaard, 2011).

## Del 4: Funn

Jeg vil i denne delen legge frem funn fra intervjuene. Funnene blir presentert i tematisert fremstilling.

### 4.1 Digital funksjonalitet

Digital funksjonalitet handler om elektroniske løsninger som bidrar til bedre tjenester for bruker, samt mer effektivt både bruker og NAV. I digital funksjonalitet ligger det «tekniske». Bruken av nav.no, innsending av skjema og søknader, samt dialog med veileder er eksempler på funksjoner som man som bruker av NAV har tilgang på.

Noen av informantene har brukt NAV sine digitale tjenester så lenge de har eksistert, mens andre informanter har brukt dem over et mye kortere tidsrom. Informanter som har vært i kontakt med NAV før aktivitetsplanen ble tilgjengelig digitalt, opplyser at det digitale fungerer bedre og bedre. Løsningene er enkle og lette å forstå. Informanter som nylig har opprettet kontakt med NAV opplever at de digitale tjenestene er brukbare, men har forbedringspotensialet.

En «digital bruker» samhandler og kommuniserer med NAV elektronisk via nav.no, «min-side» og «aktivitetsplanen». Informantene uttrykker at de i ulike grad bruker disse tjenestene. Informantene opplyser at de bruker det «ved behov». I noen tilfeller er det bruker som styrer dette behovet, i andre tilfeller er det NAV som styrer dette behovet (ifølge informantene). Behovet betyr da i de tilfeller der bruker, eller NAV trenger opplysninger fra hverandre. Enten for å få oppdatert informasjon, eller fordi det er nødvendig og hensiktsmessig for videre saksgang.

Man har muligheten til å reservere seg mot det å være «digital bruker», men det var ingen av informantene som hadde benyttet seg av denne muligheten. Det vi si at det var en av informantene som hadde prøvd å finne informasjon om det, men det hadde vært så vanskelig og krevende at man dermed bare endte opp med å være en digital bruker. Noen av informantene var klar over at man hadde muligheten til å velge mellom det å være en manuell eller digital bruker, men de følte ikke at det var et reelt valg, samtidig som de uttrykket at de «egentlig» selv ønsket å være digital bruker. Flere informanter var ikke klar over at man har



muligheten til å velge å være en manuell bruker hos NAV, men de har heller ikke stilt spørsmålstegn ved det. Det var heller ingen av informantene som etter intervjuet gav uttrykker for at de ikke lenger ønsker å være en digital bruker.

Det var flere av informantene som synes de digitale løsningene var veldig bra. En av informantene synes at løsningene var så gode at hun ikke kunne se for seg hva som skulle være annerledes. Hun tenkte da både på nav.no, min side og digital aktivitetsplan. Noen av informantene synes det var vanskelig å vite forskjell når man skulle bruke «send beskjed til NAV» eller «dialog via aktivitetsplanen».

Det var også flere av informantene som synes innloggingen var veldig grei fordi man bruker de samme løsningene til innlogging på alle offentlige digitale tjenester. Det er derfor enklere for den enkelte å huske innloggingen, og det er mer samkjørt med offentlige tjenester generelt. Det var også noen av informantene som synes at den digitale innlogging var for krevende, spesielt av informantene som hadde utmattelsesykdommer. Innloggingen i seg selv krevde så pass mye krefter at man manglet energi til å kunne utføre det man faktisk skulle gjøre på nav.no. Noen av informantene uttrykket at det kunne være vanskelig å vite hvor man skulle gå «videre» når man faktisk hadde «logget seg inn». En av informantene sa det var vanskelig å finne selve aktivitetsplanen første gangen, han måtte «lete litt» for å finne den.

I forhold til innsending av søknader via nav.no var det to informanter som synes at løsningene var helt optimale. Løsningene ble beskrevet som enkle og brukervennlige. Det var også to informanter som synes at disse løsningene var svært dårlige, og endte derfor med å levere «vedlegg» på sitt lokale NAV-kontor slik at NAV-kontoret kunne videresende dokumentasjonen til rett instans. De uttrykker at det er vanskelig å legge ved vedlegg, samt se når søknaden faktisk er sendt inn. De opplever at de må «klikke» så mange ganger i forhold til ulike vedlegg, at man blir forvirret i forhold til hvor langt man har kommet i søknadsprosessen. Det interessante her er at alle informantene beskriver seg selv som «brukbar i den digitale verden». Allikevel så er løsningene ved innsending av søknader laget på en måte som gjør at brukere som tenker på seg selv som «gode digitale» ikke klarer å bruke funksjonene slik de er tiltenkt. De øvrige informantene opplyste om at de klarte å bruke løsningene, men at det har et forbedringspotensial.

I forhold til spørsmål om digital bruk var det også flere informanter som uttrykket misnøye i forhold til meldekortene. De uttrykket at dette var lite forståelig og misvisende i forhold til det daglige livet fordi man stadig fikk beskjed om å fylle ut meldekortet på en måte som ikke var

logisk. Eksempel på dette var ved utfylling av ferie på meldekortet. Det er et spørsmål som er spesifikt om ferie, men om man mottar arbeidsavklaringspenger så skal man etter samtale og avtale med veileder *ikke krysse* ferie, selv om man har ferie fordi det er **avtalt med NAV**. Informantene uttrykker her at det ikke er utfylling av selve meldekortet som er et problem (det tekniske), men at utfordringen handler om at det er ulikheter i hva som er «rett svar» ut fra hvilke stønader og tiltak man er i. Det er ikke universelt.

Det var flere av informantene om uttrykket at den funksjonen som de savnet mest av alt, var digital tilgang til alle saksopplysninger, da både medisinske opplysninger og rapporter fra tiltaksarrangører og tilsvarende. Dette virket for dem ulogisk og kanskje litt kontrollerende fra NAV sin side at de manglet den tilgangen. Noen av informantene beskrev følelser som avmakt og manglende oversikt i egen sak når man ikke hadde disse tilgangene.

Flere av informantene uttrykket at spesielt aktivitetsplanen ble aktivt brukt, men at de tilgangene som man som bruker har, er for knappe. De «ender» derfor opp med å bruke «dialog-funksjonen». Det var flere av informantene som følte at de manglet «kategorier» eller mulighet til å legge inn medisinsk dokumentasjon. Alle informantene som brukte planen aktivt, løste dette med å sende det via «dialog» til veileder, slik at veileder kunne legge inn medisinske aktivitet som en «avtalt aktivitet».

Funnene knyttet til digital funksjonalitet viser at informantene bruker aktivt deler av verktøyene som er laget for å kunne kommunisere og samhandle med NAV. Informantene spiller på lag med det digitale, og opplever at det digitale i utgangspunktet er en god funksjon. Samtidig så velger informantene å bruke kun enkelte funksjoner fordi de eksempelvis føler ikke at aktivitetsplanen er individuelt tilpasset deres behov.

## 4.2 Bekymringer knyttet til digitalisering

Selv om informantene er digitale brukere, og ønsker selv å være det, så er det også informanter som uttrykker at det digitale «*har overtatt for mye*» (Informant 2). «*Vi er digitale nok, vi kan ikke digitalisere enda mer!*» (Informant 3). Bekymringene informantene har knyttet til dette, handler mye om manglende personlig samhandling med NAV. Grunnen for at de opplever det som et «faremoment» er fordi de føler at oppfølgingen blir for «robotisert», og informantene var redd for at NAV og bruker går glipp av verdifull informasjon.

Informantene som var kritisk til dette, uttrykker at «*man har ikke lenger kontroll på hva den andre tolker, oppfatter, eller tenker ut fra det som fremkommer i samtalen. Vi har ikke muligheten til å drøfte på samme måte som ved telefon eller personlig samtale, fordi vi ikke vet om veileder har oppfattet det som er skrevet på den måten det var tiltenkt*» (Informant 3).

Det informantene uttrykker er ved kun å bruke digital oppfølging så vil den non-verbale delen av samtalen forsvinne, noe som vil bety at det som blir skriftlig blir vektlagt tungt, og dette er ikke alltid en fordel. Flere av informantene er redde for at den digitale oppfølging vil føre til mindre bruk av skjønn på bakgrunn av at den non-verbale delen av samtalen blir begrenset. Informantene er redde for at NAV da ikke klarer å se enkeltmenneske og den enkelte behov for å komme ut i arbeid.

Det var en informant som synes det var greit om det var en «robot» som gikk gjennom det medisinske fordi da slapp man å lure på hvordan NAV vurderte disse opplysningene. Det ville da bli standardisert.

Noen informanter er bekymret fordi de opplever at den digitale samhandlingen med NAV er krevende fordi de bruker mye tid på «å tilfredsstille» enten NAV-systemet, aktivitetsplanen eller veileder i NAV. Flere informanter uttrykker at de føler de ikke har tid eller krefter til å prioritere sin egen behandling (sykdomsbehandling). Noen av informantene opplever at det digitale stiller høyere krav til dem som bruker i NAV, og opplever at de har fått tildelt et ansvar om å være aktive i egen sak, samtidig som de ikke alltid føler det har et positivt utfall for deres sak. Til slutt er det alltid lovverket eller retningslinjene som vil være førende for om brukers ønske blir ivaretatt. Informant nr. 7 opplyser om at hun bruker mye energi på å legge inn hvilke jobber hun har søkt og hvem hun har vært i kontakt med av arbeidsgivere i aktivitetsplanen fordi det er forventet av henne og «avtalt med NAV». Hvis hun ikke gjennomfører aktiviteten kan det føre til stans av stønad. Et annet utsagn fra en informant er; «*Det er NAV som skal hjelpe meg, men det er jo jeg som må bruke min tid og energi på å gi dem informasjon, ikke motsatt. Så sier de bare ja eller nei om det er greit eller ikke*»

(Informant 2). «*Man må være aktiv i egen sak, hvis ikke kan stønaden stoppes* (Informant 6). *Man skal være frisk for å være syk i NAV*» (Informant 4). Informanten opplever her «plikten» som bruker har blir for krevende, samtidig som det ikke stilles krav til den andre part. Det er viktig å poengtere at bruker selv har ikke spurt etter dette ansvaret, de har bare blitt «satt» til å utføre oppgaven.

Konsekvensen av misforståelser ved den digitale samhandling er også nevnt i flere ulike eksempler i intervjuene, men nedenfor finner man et godt eksempel på hvor fatalt det kan være for den enkelte bruker.

*«Jeg har mistet stønaden min to ganger fordi NAV mener jeg ikke har informert dem om min situasjon. Jeg ble da et offer for at andre nasjonaliteter som arbeider i NAV ikke klarte å tolke meldingen min i aktivitetsplanen riktig. Istedenfor at de kunne hjelpe meg ut i jobb, sto jeg uten begge deler, altså uten jobb og uten stønad»* (Informant 6).

Bruker har i dette eksemplet strekt ut en hand til NAV for å få hjelp til å komme ut i jobb via et tiltak. På bakgrunn av måten hun har fremstilt sin sak og sitt spørsmål digitalt, så har hun blitt tolket som at hun startet noe i egen regi uten godkjenning fra NAV. Dette førte til stans i vedtak på stønad, og manglende mat på bordet. «*Dette hadde aldri skjedd om de hadde brukt litt energi på å ta opp telefonen og dobbeltsjekke om slik de tolket informasjonen var riktig*» (Informant 6).

Informantene setter pris på skriftligheten i det digitale. Det gjør at flere av informantene føler seg tryggere i relasjonen til NAV. «*Da har jeg bevis på at jeg ikke har gjort noe jeg ikke har lov til*» (Informant 1,2,8 og 9). «*Jeg vet da hva som er avtalt og hva NAV har svart meg, jeg trenger ikke lure siden jeg sliter med det kognitive, så er det fint å ha muligheten til å gå inn å lese hva vi har blitt enige om*» (Informant 3). I dette ligger det at bruker føler de må forsvare seg, og bevise overfor NAV at de gjør «deres plikt». Bruker anser ikke NAV som en del av «laget sitt». Noen av informantene synes det er vanskelig å stole på NAV. I forhold til det skriftlige i samhandlingen er det også flere av informantene som stiller spørsmålstegn med hvordan «svake digitale grupper blir tilrettelagt» i NAV. Dette gjelder da personer som ikke er digitale, eksempelvis har et annet morsmål enn norsk, eller har andre utfordringer knytte til digital bruk. De kan ha vanskeligheter med å forstå seg på nav.no, søknader og digitale NAV generelt. Informantene er glade for at de er digitale tjenestene og setter pris på alle fordelene det har med seg. De uttrykker samtidig at valget på å være en digital bruker ikke oppleves som et reelt valg.

Informantene uttrykker at det digitale ikke er tilrettelagt for alle grupper i samfunnet. Dette er kanskje den bekymringen som de fleste av informantene deler, men samtidig ikke personlig føler seg «truffet av». «Hvis min mor på 75 år skulle hatt hjelp av NAV til å komme ut i jobb (ja jeg vet hun er pensjonert), så ville det vært en ekstra belastning for meg fordi det er jeg som hadde fått hele oppgaven med å informere overfor NAV på vegne av henne» (Informant 8).

Funnene viser at informantene også har bekymringer knyttet til digitalisering. Det er flere momenter og tanker omkringliggende det å være en digital bruker, og hva som kan være utfordrende i den digitale sammenheng. Det kan skape utrygghet fordi man ikke vet hvem man samhandler med, og manglende mulighet til å lese kroppsspråk gjør at det oppleves mer utrygt. Funnene viser at for enkelte informanter har opplevd konsekvensen av misforståelser basert på digital samhandling, og dette skaper frykt. Informanten sitter igjen med en tanke om at veileders viktigste roller i NAV er portvokter for velferdsstaten.

### 4.3 Kommunikasjon

Aktivitetsplanen er ment som digital arena for kommunikasjon mellom veileder og bruker. Flere av informantene opplever at de kommuniserer godt med NAV i aktivitetsplanen, men det er via «dialog» i planen. Alle informanter med unntak av en, opplever at aktivitetsplanen er den beste arenaen for å få kontakt med sin veileder. Som tidligere nevnt er muligheten for å bruke forslagsboksene i aktivitetsplanen er tilgjengelig, men lite brukt fra informantenes side, fordi overskriften og valgene passer ikke inn i forhold til det de ønsker å formidle. Informantene uttrykker at de er redde for å gjøre noe som er feil, og velger derfor bevisst å bruke «dialog» i aktivitetsplanen fordi de da vet at veileder vil svare på henvendelsen om den krever det.

Informanten som ikke var aktiv i planen hadde gitt opp å få kontakt med sin veileder etter mange forsøk på ulike vis, men da spesielt via aktivitetsplanen. Denne informanten opplyser at hun samhandler best med kontaktsenteret, til tross for tapre forsøk på å samhandle med ulike veiledere/ledere eller andre parter i regi av NAV.

Hvorvidt aktivitetsplanen gjenspeiler brukers situasjon varierer for hver enkelt informant. Det er flere av informantene som opplever den digitale samhandlingen med veileder er preget av en kontrollfunksjon, eller varselfunksjon med trusler om å stanse stønader dersom man ikke gjennomfører «avtalt aktivitet». Det er flere av informantene som reagerer negativt på hvordan ulike aktiviteter eller oppgaver blir fremstilt i planen, uavhengig av hvor aktive de selv har vært for å finne et aktuelt tiltak. Flere av informantene opplever dermed at de ikke (lenger) samhandler med NAV mer enn de «må». Det vil si at de unngår all samhandling med NAV som man kan «velge bort». De opplever at planen er ment som en «kontrollfunksjon fra NAV sin side, som blir fremstilt som et flott verktøy for meg som bruker av NAV» (Informant 7). Negative oppfatninger av NAV blir forsterket fordi veilederen som skulle bistå dem i å komme ut i arbeid hverken «ser» dem, eller oppfordrer til medvirkning i deres sa via aktivitetsplanen. «NAV er en digital kommandosentral» (Informant 9). «Det oppleves som et diktatur, gjør ditt, gjør datt...» (Informant 5).

Det var også en del av informantene som opplevde merkelappen «avtalt med NAV» som en svært negativ påvirkning på kommunikasjonen mellom bruker og NAV: «Avtalt med NAV, det er jo ikke avtalt med NAV. Det er en kommando fra NAV om hva jeg skal gjøre, ikke hva jeg og NAV «har avtalt» (Informant 9). «Jeg synes det er merkelig at NAV kan legge på «avtalt med NAV» når det er jeg som har kommet med forslag til aktiviteten. Nå står det at jeg kan bli

*stanset i ytelse om jeg ikke gjennomfører en aktivitet som NAV sier jeg må, men som jeg i utgangspunktet har bedt om» (Informant 8). «Jeg opplever at NAV putter på «avtalt med NAV» uten at de har snakket med meg på forhånd, dette gjør at jeg føler meg helt maktesløs» (Informant 1).*

Dette gjør at informantene blir provosert og frustrert over «maktbruken» i forhold til trusler om stans av stønader om de ikke gjennomfører aktiviteten som er lagt i aktivitetsplanen. Det var også to av informantene som aktivt hadde brukt serviceklage som en metode for å få NAV til og «lytte», «ta hensyn», samt klage på manglende tilgjengelighet fra NAV sin side. En resulterte i bytte av NAV-kontor og den andre resulterte i mer frustrasjon knyttet mot både NAV-kontor og veileder(e).

Det var også et fåtall av informantene som opplevde at den digitale aktivitetsplanen førte til at bruker hadde mer kontroll på hva NAV/veileder sine oppgaver var, og hvilke funksjoner NAV hadde. Det opplevdes positivt når NAV selv la inn aktiviteter i planen som «forpliktet» NAV. Det var svært få av informantene som hadde opplevd at NAV hadde gjort dette, men de informantene opplevde det positivt. Eksempelvis når NAV skulle ta kontakt med arbeidsgiver til bruker, eller følge opp tiltak som bruker skulle i. På denne måten forplikter det også NAV, ikke bare bruker. Tre av informantene utdypet hvordan de tenkte at aktivitetsplanen kunne brukes som en «kontrollfunksjon» enten fra bruker sitt perspektiv eller fra NAV sitt perspektiv. En av disse informantene syndet det var greit at dette gikk begge veier, og at det opplevdes helt ok at NAV kunne bruke aktivitetsplanen som en «kontrollfunksjon». «Vi mottar jo tross alt penger, så jeg forstår at de må jo sjekke noe» (Informant 8). En annen av informantene opplevde at hun selv kunne bruke planen som en kontrollfunksjon på NAV, men hadde aldri tenkt over at NAV kunne bruke den som en kontrollfunksjon på henne. Den tredje synes at det var helt klart og tydelig at planen burde legges om noe slik at bruker også fikk en bedre kontrollfunksjon på NAV. «Vi kan på denne måten blir mer likeverdige parter» (Informant 9). Eksempel som kom frem var at brukere i NAV også burde ha tilgang til å se når veileder har lest meldingen som er sendt, ikke bare motsatt vei.

Noen skriver litt løst og fast med sin veileder via «dialog» og viser omsorg overfor hverandre ved å spørre hvordan det går. Det er ingen av informantene som bruker dialekt i samhandling med NAV eller bruk av emoji. «Jeg forholder meg profesjonelt i samhandling med NAV, men jeg kan spørre hvordan det står til med min veileder» (Informant 9). Det var to informanter som i samhandling med venner via digitale forum brukte dialekt eller forkortelser.

Det er flere av informantene som roser veileder høyt opp i skyene og fremhever at samhandlingen med NAV er veldig god nettopp fordi veileder er flink i jobben sin. Bruker føler seg sett og hørt. Det er flere av informantene som opplever at samhandlingen med NAV har endret seg etter bytte av veileder, eller etter personlig møte med veileder. Informantene uttrykker at personlige møter gir grunnlaget for videre god samhandling i en digital regi. Dette vil være med på å skape trygghet og forutsigbarhet, noe som informantene oppgir er viktige momenter for å kunne ha god samhandling med NAV. Personlige møter med NAV var ønskelig fra flere av informantene, fordi man da vet hvem man kommuniserer med.

Kommunikasjonen oppleves tryggere for informantene når man vet hvem man samhandler med. På bakgrunn av dette så er det også noen av informantene som uttrykker at det er negativt med hyppige bytte av veiledere, og manglende informasjon om at dette vil skje.

Det var også en av informantene som mente at brukermedvirkningen hadde endret seg etter bytting av kontor, da til det bedre. Kommunikasjonen endret seg også til det bedre.

Informanten ble da møtt med en veileder som lurte på hvordan **bruker** ønsker å gå frem for å oppnå sine mål, og hva informanten hadde behov for at NAV skulle bidra med i prosessen. På denne måten ble bruker satt i førersete i sin egen sak, mens veilederen i NAV ble kartleseren til bruker for å finne frem til målet. Bruker var svært glad for at de ble slik, samtidig som informanten stilte seg spørsmål om hvordan det kunne være så store forskjeller på ulike NAV-kontor når det var nøyaktig den samme medisinske dokumentasjonen som lå til grunn. Han stilte spørsmålsteget ved den skjønnsmessige vurderingen ved lokale NAV-kontor.

To av informantene som har kommentert at de savner at den enkelte veileder vet mer om hvordan sykdommen påvirker hverdagslivet, og ikke bare «er flink til det sosialfaglige, og arbeidsmarkedet» (Informant 5). De opplever at manglende kunnskap om sykdommen fører til dårligere kommunikasjon fordi bruker føler at veileder ikke klarer å forstå hvordan sykdommen påvirker, og gir utslag i forhold til arbeidsevne.

Det er flere av informantene som synes det er fint at veileder er aktiv i kommunikasjonen og sender dem forslag og dialoger i aktivitetsplanen. Det oppleves positivt i de situasjonene der relasjonen mellom veileder og bruker er bra. Ved dårlige relasjoner har en «aktiv veileder» motsatt effekt. Det vil si at veileder oppleves da som «masete», «dominerende» eller «kontrollerende». I de gode relasjonene opplever brukerne at de har muligheten til å bli enige om veien videre, **sammen**. Informantene opplever da at NAV ikke har hele makten, og at man på denne måten kan ha medvirkning i egen sak. Man har muligheter til å komme med innspill på forslagene som er lagt frem. Informantene liker at NAV legger inn forslag fordi det er



NAV som har oversikt over mulige tiltak og virkemidler, og vet hva som kan være aktuelt (NAV har oversikt over aktuelle tiltak fra ulike tiltaksarrangører). Eksempler på dette kan være tilbud om sveisekurs, jobbsøkerkurs, stilas bygger, tilbud om oppfølgingstiltak, avklaringstiltak eller tilsvarende. Informantene opplever det da som greit at NAV bruker «merkelappen» «avtalt med NAV».

Det var ganske mange av informantene som opplevde at de ikke hadde brukermedvirkning i egen sak. Dette påvirket hvordan de opplevde sin kommunikasjon med NAV; «NAV er en kommandosentral som sier hva jeg skal gjøre» (Informant 9). Det var flere av informantene som følte at NAV hadde så stor makt at de ikke følte de hadde noe de skulle si. «Jeg har jo ingenting jeg skulle ha sagt» (Informant 4). «Min mening betyr jo ingenting i NAV sammenheng» (Informant 1). Brukermedvirkning for flere av informantene virket fjernt, og flere av dem lurte nesten litt på hvordan de egentlig kunne ha brukermedvirkning i NAV. Informantene opplevde at det var NAV som var styrende i situasjonen og at bruker selv hadde liten makt eller stemme til å mene noe som helst. Kommunikasjon blir ved en slik opplevelse meningsløst.

Funnene viser at kommunikasjonen mellom partene påvirker opplevelsen av brukermedvirkning. Digital kommunikasjon har en forsterkende effekt på den opplevelsen eller relasjonen man i utgangspunktet har til NAV. Relasjonen mellom partene vil igjen være styrende for hvordan man kommuniserer med hverandre. Man har også muligheten til å påvirke dette, og veileders rolle i NAV er sentral i forhold til god relasjonsbygging.

#### 4.4 Tilgjengelighet

I intervjuene kom det frem at den enkelte informant opplever det som svært viktig at NAV er tilgjengelig for dem. Informantene definerer «tilgjengelighet» ulikt. Det som er styrende for hva de vektlegger i tilgjengelighet er deres behov for oppfølging. Behovet for oppfølging varierer mye i utvalget for oppgaven. Noen av informantene presiserer at de har behov for flere personlige møter, og/eller telefonsamtaler fordi de ikke føler de klarer å uttrykke seg godt nok digitalt via aktivitetsplanen. De fleste informantene uttrykker at tilgjengelighet for dem handler konkret om NAV som svarer på spørsmål, gir tilbakemeldinger og følger opp avtaler som er laget, og innen «rimelig tid». Hva informantene legger i uttrykket «rimelig tid» har en stor sprik i svar. Dette kan være alt fra «*samme dag, inntil to dager, eller lengre tid om spørsmålet ikke var så viktig*». Det som er styrende for «rimelig tid» er hvor viktig det er for informanten å få svar på sin henvendelse, og om spørsmålet har en tidsfrist.

Det er flere av informantene som bruker den digitale aktivitetsplanen svært aktivt, og opplever at veileder i NAV også er svært aktiv i denne planen. Derav oppleves NAV som tilgjengelige. Det nevnes spesielt bruken av «dialog» i aktivitetsplanen. Dette gjelder spesielt for de informantene som har hatt et lengre oppfølgingsløp i NAV fordi de har kjennskap til hvordan det var «før» digital aktivitetsplan ble lansert.

Det er også noen av informantene som synes det blir et krav om at bruker er «tilgjengelig» for NAV. Ved mange utredninger, behandlinger og en belastende sykdom så kan det virke overbelastende. Det er også noen få av informantene som opplever at NAV maser, og at NAV gir uttrykk for at de som brukere ikke er aktive nok. Derav kjenner også noen av informantene på en ambivalens i forhold til det å balansere de to «arbeidsoppgavene»;

- Ønsket om å være en «flink bruker» (besvare NAV og være aktiv i samhandlingen med NAV),
- Bruke tid og krefter på å bli «frisk».

Det var en av informantene som uttrykket det slik; *jaja, når man ikke har krefter til å dusje på en måned. Du klarer ikke en lyd, ikke en bil som kjører på veien utenfor, så blir jeg veldig fort overstimulert, da fungerer det ikke å være tilgjengelig for NAV. Jeg har ikke krefter til familien engang, så har jeg heller ikke krefter til å være tilgjengelig for NAV, selv om jeg vet at jeg bør* (Informant 2).

Det er også noen av informantene som synes det er bra at NAV forventer at de som brukere er tilgjengelige, og at NAV forventer at man samhandler, da de mener dette gir et godt utgangspunkt for å kunne oppnå målet til bruker.

Tilgjengelighet er for de fleste av informantene er et av de viktigste momentene i samhandlingen med NAV fordi de trenger svar på spørsmål omkring sin sak. Informantene er avhengig av gode svar for å kunne ta riktige valg ut fra lovverket de er knyttet opp mot.

## 4.5 Sykdommens funksjon

Alle informantene har sykdom i bunn som har betydning for deres arbeidsevne. For mange av informantene opplever de sykdom og arbeid som en «kamp» mot hverandre. Alle informantene har som mål å komme tilbake til arbeidslivet, men har av ulike grunner ikke klart å oppnå dette målet (enda). Noen av informantene uttrykker at dette er en indre kamp om å akseptere sykdommen, mens andre informanter ikke ønsker å se at sykdommen setter begrensninger. «*Jeg er for sta til det*» (Informant 9). Det er også noen av informantene som aksepterer sykdommen de har, og derav deres begrensninger, og føler at de har «*slått seg til ro med det*» (Informant 2 og 8).

Noen av informantene er svært syke, og har en betydelig nedsatt funksjon- og arbeidsevne, og det preget deres hverdag i svært stor grad. Disse informantene uttrykker at sykdom blir en «jobb» for dem, og de derfor ikke kan se hvordan de skal kunne komme tilbake til arbeidslivet på nåværende tidspunkt (for noen også fremover i tid). «*Når alt man gjør i løpet av en dag er preget av så sterkt angst som jeg har, så klarer jeg ikke fungere som jeg ønsker. Alt jeg vil er å sitte i et hjørne å gråte fordi det er det som hjelper meg, men det går jo ikke*» (Informant 3).

På tross av alvorlig sykdom, har de håp om å komme tilbake til jobb. Informantene uttrykker det er fordi de liker jobben sin, og trives i jobben sin, og for noen av informantene så er jobben en del av deres identitet. «*Det passer ikke meg å være syk*» (Informant 3, 4 og 9).

De informantene som har alvorlig og utmattende sykdom, uttrykker at det digitale gjør at man blir enda mer utmattet. De uttrykker samtidig at hvis de **må** ha samhandling med NAV så er kanskje den digitale kontakten den mest skånsomme i forhold til å kunne spare på kreftene.

De informantene som er «nærmere» arbeid, og har en tilknytning til arbeidslivet har **selv** et mye større fokus på sine muligheter og hvordan man skal klare å stå i arbeid på tross av sin sykdom. «*Nå skal jeg bare fullføre skolen så er jeg ferdig med NAV. Jeg vet jeg får jobb fortløpende når jeg er ferdig med skole*» (Informant 8). «*Jeg er godt utdannet, har en bedre forståelse av min helse og hva jeg tåler, så nå må jeg bare finne jobb*» (Informant 6).

Informantene beskriver også hvordan NAV (veileder) forholder seg til «sykdommens funksjon». Noen av informantene som var alvorlig syke kunne oppleve at det var NAV som var mer tilbakeholden og restriktiv enn bruker selv ønsket å være i forhold til det å prøve ut sin arbeidsevne. De informantene hadde en arbeidsgiver. En av informantene opplevde det som betryggende at veileder i NAV var tilbakeholden og følte seg «sett og hørt» (Informant 3), mens den andre informanten opplevde veilederens tilbakeholdenhet det som et nederlag

(Informant 9). «NAV skal ikke fortelle meg at jeg kan kanskje må innse at jeg er for syk til å jobbe, og må søke uføretrygd, det må jeg kunne bestemme selv (Informant 9)».

Flesteparten av informantene opplevde at NAV hadde «arbeid stemplet i pannen» (Informant 1). «Arbeidslinjen først, alt annet kommer etterpå!» (Informant 5). Noen av informantene synes dette var bra fordi de også ønsket å komme fort ut i arbeid igjen. Noen gir uttrykk for at det er godt noen fokuserer på noe annet enn selve sykdommen.

Noen av informantene uttrykker at de synes NAV går for fort frem i forhold til ønske om arbeidsutprøving eller tilsvarende og tar for lite hensyn til sykdommen. Noen av informantene føler da at de må aktivt snakke om sin sykdom og begrensninger for å kunne «få NAV litt på avstand» (Informant 3). Noen av informantene opplever at dette hjelper, spesielt om den medisinske dokumentasjonen er solid. Flere av informantene opplever at det er den medisinske dokumentasjonen de har å kunne forsvare seg med om NAV stiller krav som de ikke føler er riktige for dem, som de selv ikke tror de mestrer. Funn i analysen viser at flere av informantene som opplever at det er sykdommen som har medvirkning i deres sak, og det oppleves som om det er sykdommen som har «brukermedvirkning». Brukermedvirkning oppleves samtidig som fraværende i de tilfeller der bruker opplever at NAV er for «ivrig» og bruker er ikke komfortabel med «tempoet», eller fremgangsmåten som blir fremmet for å oppnå målet.

Funnene viser at informantene med psykisk sykdom opplevde at brukermedvirkningen ble satt mer på prøve enn informantene som hadde fysiske eller somatiske sykdommer. En av informantene med psykisk sykdom hadde i flere tilfeller blitt utfordret på det å bytte behandler (psykolog) eller ta imot helsehjelp en annen plass enn der hun selv visste at hun hadde effekt av behandlingen. Hun hadde hatt behandling i mange år på ulike plasser, og (endelig) funnet en plass som fungerte for henne. NAV ønsket at hun skulle søkes inn andre plasser fordi de synes det var for lang ventetid. Det kan virke som om NAV har lettere for å legge «presse» på brukere som har en «ikke synlig sykdom», eller at de informantene opplevde det oftere som «press fra NAV». En av årsaksforklaringene her kan være at det da er vanskeligere å vite noe om begrensningene ved psykisk sykdom, da dette kan være svært individuelt, og igjen ikke «synlig» på lik linje som en brukten fot.

## 4.6 Stigmatisering og mindreverdigheit

I intervjuene har det vært informanter som ikke tenker over samfunnet sine holdninger til en bruker av NAV, og har heller ingen formening om at dette kan være negativt. En informant uttrykker det slik; *«det er ikke min feil at jeg har fått kreft, og blitt syk, og det tenker jeg samfunnet ikke heller dømmes meg for. Vi er heldige som har en velferdsstat som vi kan bruke på dette, og det tror jeg samfunnet er glad for»* (Informant 9).

Det er også andre informanter som ikke føler at samfunnet har dårlige holdninger eller stigma relatert til det å være bruker i NAV, men samtidig så er det flere av informantene som sier at de heller ikke deler informasjon uten å bli direkte spurt, fordi det er ubehagelig å si at man er forsørget av NAV. Noen av informantene sier selv at de ikke tror samfunnet har dårlige holdninger til NAV, men at de selv ikke er fornøyde med å være bruker av NAV fordi man ønsker å klare seg selv. Man vil være selvstendig. En av informantene uttrykker at hun føler seg mindreverdig som menneske fordi hun ikke klarer å bidra til samfunnet slik hun mener hun burde, selv om hun samtidig ikke tror at samfunnet generelt dømmes NAV-brukere. *«Jeg hadde høyere krav til meg selv»* (Informant 3). En fordel med digitaliseringen er at man vil man kunne kamuflere relasjonen mellom bruker og NAV på en annen måte enn før, noe som kan føre til at brukere av NAV kjenner på mindre stigma fra samfunnet på bakgrunn av deres rolle som «bruker av NAV».

Det er et flertall av informantene som opplever at samfunnets holdninger til NAV er negative, og de er knyttet opp til at de tror samfunnet har en holdning om at det er brukere i NAV som utnytter «systemet». *«Jeg vet det er folk som utnytter systemet, men jeg er ikke en av dem. Bare synd de ødelegger for så mange som faktisk trenger systemet»* (Informant 6).

Det er også flere av informantene som bevisst ikke oppgir til nye personer eller mennesker rundt dem at de ikke er i jobb, eller får hjelp fra NAV. De ønsker ikke å oppgi den informasjonen fordi det påvirker deres status i samfunnet, og påvirker relasjonen til den enkelte. De informantene føler seg stemplet og tilsidesatt hvis de avslører sin relasjon til NAV. Dette vil oppleves som et «avvik» fra samfunnet og det vil igjen påvirke deres status i samfunnet. *«Folk mister interessen i deg når du går på NAV»* (Informant 1).

Det er også en informant som sier at hun bevisst lyver angående sin livssituasjon i samhandling med potensielle arbeidsgivere eller nye bekjente, fordi man «taper ansikt» hvis man avslører sin relasjon til NAV. *«Man mister alle muligheter for et jobbtilbud med en eneste gang»* (Informant 6).

Det er også en av informantene som uttrykker selv at det er utrolig dumt at NAV har blitt slått sammen til en enhet tilbake i tid, fordi når hun nå møter på samtaler på NAV-kontoret så føler hun at det er feil at hun sitter der med folk som skal søke sosialhjelp. Hun selv sitter der fordi hun er syk. Hun er redd for å bli stemplet som sosialhjelpsmottaker. Hun er ikke en person som kunne gått på sosialhjelp. Denne informanten velger å skille seg selv fra «sosialhjelpsmottakere», og hun uttrykker selv at det er ikke fordi hun selv dømmer sosialhjelpsmottakere. Hun roser høyt at vi har et slikt system, men at hun ikke vil bli satt i den «kategorien». Hennes status i samfunnet blir ødelagt i en slik setting. Ved digital bruk kan denne informanten slippe å kjenne på stigma relatert til det å være bruker av NAV da hennes stigma er rettet mot at hun er redd for at «andre som ser henne når hun går inn på et NAV-kontor» (Informant 4). Når samhandlingen med NAV er digitalisert er også brukerrelasjonen til NAV vanskeligere å «avsløre» overfor samfunnet fordi man samhandler digitalt. Man sitter ikke på et venterom hos NAV, eller møter naboen på utsiden av NAV-kontoret når man kommer ut fra et møte, eller henter brev på posten som er stemplet med NAV. Alle disse momentene gjør at det er lettere for brukere å skjule sin «NAV-identitet».

Funnene viser at stigmatisering og mindreverdighet er reelt for mange av informantene, men ikke for alle. Hvordan de opplever sin situasjon, og hvordan de opplever at deres relasjon til NAV påvirker deres rolle i samfunnet er varierende. Noen av informantene opplever at samfunnet har høyere «krav» til dem enn de klarer å innfri, og dermed kjenner de på en mindreverdighet. Andre informanter kjenner på at det er deres egne krav som er for høye, og at man dermed opplever et nederlag i forhold til resten av samfunnet.

## 4.7 Stigmatisert av NAV

Informantene opplever svært ulike holdninger fra NAV. Det vil si at det er mange av informantene som tolker at NAV har dårlige holdninger til dem som bruker, samt andre informanter som aldri kan tenke seg at NAV har dårlige holdninger til bruker.

Det er flere av informantene som opplever at de har god relasjon til NAV, og at NAV oppleves som nøytral i forhold til bruker. De har ikke merket at det er holdninger, utsagn eller andre krenkende opplevelser som gjør at de tror NAV ikke respekterer den enkelte bruker. Noen av informantene opplever NAV som «støttende», «hjelpende», og med «nøytrale holdninger» til dem som brukere av NAV.

Det er også noen av informantene som opplever at de er mindreverdige i relasjonen til NAV. De opplever at de ikke blir sett og hørt. De opplever at sykdommen deres blir bagatellisert, eller at NAV gir uttrykk for at bruker selv legger for mye vekt på sykdommen sin. De oppfordres i de tilfeller til å se på «mulighetene, ikke begrensningene». *«Det å være alenemor er det mange som er, så det går fint. Det klarer du.»* (Informant 3). *«Så frisk du ser ut i dag, tror du selv du er klar for å tenke arbeid?»* (Informant 2). *«Hvis du bare tar deg sammen, så fikser du nok dette»* (Informant 1). Alle disse er eksempler på hvilke utsagn de hadde fått fra ulike veileder i NAV, og som de da opplevde som støtende og krenkende. Flere av informantene opplevde NAV som mer «kvasse» og «u-empatiske» i den digitale samhandlingen. Informantene legger stor vekt på hvordan en setning er skrevet eller hva setningen begynner med. *«Er det ikke naturlig å starte en samtale med «hei, hvordan går det med deg?».* *Alt jeg får er kommandoer; Hva var utfallet av behandlingen? Ingen «hei», ingen «hilsen» ... Bare en melding.. «hva var utfallet av behandlingen?»»* (Informant 9). Dette er også utsagn som kan tolkes på en mer nøytral måte, og gjerne ment som oppmuntring, eller en støtte for å hjelpe bruker til å tenke «arbeid». Siden det er brukers subjektive oppfatning som er styrende for samhandlingen og holdningene til NAV, blir disse utsagnene opplevd svært negativt for informantene fordi dere relasjon til NAV ikke er god.

Funnene viser at man finner både brukere som opplever NAV at stigmatiserer, samt informanter som ikke deler denne oppfatningen i det hele tatt. Funnene viser at den digitale samhandlingen har en forsterkende effekt i samhandlingen og oppleves «hardere», «tøffere» og gjerne mer kritisk mot bruker enn det som i utgangspunktet er tiltenkt hvis relasjonen er dårlig.



## Del 5: Drøfting

I drøftingsdelen har jeg valgt å drøfte tema opp mot teorien som jeg har lagt frem i oppgaven for å få frem de ulike nyansene i informantenes «stemme». Jeg kommer til å legge vekt på de funnene i analysen som jeg synes er mest interessante for min problemstilling. Dette er hvordan brukere opplever den digitale delen av NAV og brukermedvirkning i NAV, og hvordan den digitale bruken kan ha betydning for hvordan de fremstiller seg selv i relasjonen til NAV.

### 5.1 Roller

I samhandling med andre mennesker har vi ulike roller. Rollene vi har tildelt vil igjen ha betydning for hva som forventes av oss, og hva vi forventer av andre. Jeg har skrevet et eget punkt (2.1) som handler om roller, og grunnlaget for dette er fordi det er veldig sentralt i samhandlingen med andre. Roller vil gi føringer for manerer og fremtoningen, og fremstillingen av seg selv enten frontstage eller backstage i relasjonen med andre mennesker. Frontstage er når du utfører den rollen som er forventet av deg, det «ytre» (Goffman, 1992). Backstage er når du viser hvem du «egentlig er», dine verdier og holdninger (Goffman, 1992). Utøvelsen av rollen kan være fleksibelt, og vil være forskjellig fra person til person hvordan man velger å utøve en rolle, samt det sosiale lag man er i (Mik- Myer & Villadsen, 2007). Informantene beskriver at rollen som bruker i NAV kan være utfordrende og som en jobb i seg selv. Det er like mye press, stress, krav og forventninger til dem i relasjonen til NAV, som det er i relasjonen til en potensiell arbeidsgiver.

Flere informanter som beskriver at de har «rollekonflikter» med seg selv. Det vil si der rollen som bruker i NAV ikke harmoner med andre roller som de har tildelt, eksempelvis som mor, eller som arbeidstaker. Informantene føler at rollen som bruker i NAV blir brukt mot dem av

NAV og av samfunnet, eller av arbeidsgiver. Begrunnelsen for at det kan være vanskelig å balansere ulike roller er fordi rollene ofte er motstridene i forhold til hverandre (Mik-Myrer & Villadsen, 2007). Man ønsker gjerne å utøve rollen på en annen måte enn det man klarer, og man vil da kjenne på dilemma som igjen kan gi oss klump i magen og dårlig samvittighet (Mik-Myer & Villadsen, 2007). I forhold til rollekonflikt så kan man se til et av eksemplene i punkt 4.6 der en av informantene opplever at hun ikke er i tråd med sitt eget sosiale lag når hun møter personlig på NAV-kontoret. Dette er fordi hun er redd for at andre rundt henne skal tro at hun er sosialhjelpsmottaker, og «ikke at det er noe galt i det, men jeg kunne aldri havnet i den situasjonen. Jeg er bare syk jeg» (Informant 4). Informant 4 opplever i denne situasjonen en konflikt med seg selv fordi hun har problemer med å holde fremtoningen frontstage, da opplysningene om hennes rolle som bruker i NAV er noe hun egentlig ønsker å holde backstage. I et slikt tilfelle vil det digitale være mer nøytralt i forhold til hennes rolle som bruker i NAV, fordi det kun er hun selv og veileder som kan «avsløre hennes identitet». Hun er redd for å bli stigmatisert fordi hun er bruker av NAV. Stigma er det man blir kategorisert eller dømt ut fra at man ikke passer inn i samfunnets normer (Goffman, 1963). For henne opplever hun frykt for å bli stemplet som sosialhjelpsmottaker fordi hun anser den «kategorien» som et avvik fra normen. Hun uttrykker at hun ikke føler skam på bakgrunn av at hun er syk, men at hun kan føle skam hvis noen tror at hun er sosialhjelpsmottaker. Hvis det er i tråd ved vår egen selvoppfattelse vil man ha mer aksept for at man har den rollen (Goffman, 1963). Informanten i dette eksemplet har akseptert sin rolle som «syk». For henne er digital samhandling mer nøytralt fordi det ikke avslører et klientforhold overfor andre enn henne selv og veileder i NAV. Digitalisering vil i slike tilfeller oppleves positivt. Dette er forutsatt at bruker klarer å benytte seg av det digitale (De vrie et al, 2015).

Som nevnt i punkt 1.3 viser Aamodts et al studie at det er brukere som opplever skam på bakgrunn av at de opplever at deres rolle som bruker i NAV ikke er sosialt akseptert (2019). Selv om tanken til NAV er god, eksempelvis om en bruker får tilbud om tiltak (eksempelvis kvalifiseringsprogrammet), så oppfattes det ikke nødvendigvis positivt av bruker, fordi man ikke erkjenner seg med identiteten som bruker av NAV (Aamodt et al, 2019).

Flere av informantene beskriver at de i relasjon til NAV har en rolle som er preget av underdanighet, der NAV er «sjefen». «NAV er en organisasjon som til stadighet gjør alvor av sine trusler. Jeg har opplevd dette flere ganger, og jeg mister penger fordi NAV mener jeg ikke gjør som jeg skal» (Informant 7). NAV sin rolle kan preges av en kommunikativ paternalisme. Kommunikativ paternalisme er der en part aktivt prøver å implementere deres

mål som den andres parts mål, fordi de anser det som formålstjenlig. Dette til tross for at den andre part i utgangspunktet ikke er enig (Terum & Jessen, 2015). Man bruker dialoger aktivt for å få til dette, og det skjer i samspill med den andre part (Terum & Jessen, 2015). Hvis bruker ikke gjør det som NAV mener er riktig og viktig, kan man bli møtt med «arbeidslinjens pisk» (Messel, 2013). Rollen i NAV som er i aktiv bruk i en slik relasjon er portvokter for velferdsstaten. Portvokter for velferdsstaten er når en ansatt skal påse at bruker fyller vilkårene i forhold til lovverket, og handle ut fra om bruker fyller vilkår eller ei (Jessen, 2015). Ved bruk av kommunikatív paternalisme vil man kunne kjenne på en manglende opplevelse av autonomi og selvbestemmelse over eget liv. Ved manglende autonomi og frihet vil også motivasjonen synke (Aamodt et al, 2019). Man kan på denne måten oppleve at NPM blir mer fremtredende hos NAV, og at det er føringene i NAV som er styrende for opplevd brukermedvirkning. Informantene uttrykker at de opplever brukermedvirkning når deres ønsker blir iverksatt av NAV.

Informantene oppgir at relasjonen til den enkeltes veileder påvirker mye deres oppfattelse og samhandling med NAV. Hvis veileder er tilgjengelig, omsorgsfull, og viser god forståelse av brukers situasjon, samt god på veiledning innenfor lovverkets gitte rammer, så opplever bruker at NAV som organisasjon er «*mer lydhør*». Informantene opplever det som Terum & Jessen kaller kommunikatív handling (2015). Det vil si der begge parter kan overbevise hverandre om hva som er det rette valget, og det valget blir ivaretatt (Terum & Jessen, 2015). Dette er i tråd med det Hernes et al (2010) hevder at så lenge veileder forstår bruker og viser empati, så føler bruker seg tryggere og mer ivaretatt i sin relasjon til NAV. Veileder har tildelt to roller som ansatt i NAV, en som sosialarbeider, og en som portvokter for velferdsstaten (Jessen, 2015). I de tilfeller der brukere føler seg ivaretatt og trygg i relasjonen med NAV er det den sosialfaglige rolle som blir synlig. Jeg tolker med dette at den digitale samhandling med NAV oppleves bra, forutsatt at veilederen som sitter «bak» er digitalt tilgjengelig og lydhør for de/bruker når man trenger det. Man er avhengig av at begge parter er aktive for at den digitale samhandlingen skal kunne fungere (Saari, 2015). Årsrapporten fra 2019 viser at det er mer digital bruk og mer fornøyde brukere, og dette kan gjenspeiles i mine funn, **men** i min studie tyder det på at også er viktig med en god relasjon til veileder for å kunne oppnå «fornøyde brukere». Bruker opplever sin rolle som bruker i NAV bedre hvis man klarer å akseptere sin situasjon, og har en veileder som bidrar positivt i relasjonen.

Jeg vil tro at det også er en del eksempler på hvordan brukere i NAV «overlater» rollen som bruker i NAV til noen andre i den digitale plattformen, enten ved hjelp til søknader, eller i

samhandling med veileder i NAV via digital aktivitetsplan. Men så kan man stille spørsmålet; oppgir i tilfellet bruker om dette? Velger eksempelvis pårørende å inntre i en rolle og samhandle med NAV, der NAV tror de samhandler med bruker selv? Dette er en stor fallgrube fordi brukers selvpresentasjon blir falsk, og det er feil premisser som legges til grunn for oppfølgingen i NAV. Det er ingen av informantene i utvalget som oppgir at de har andre som handler på vegne av dem i den digitale aktivitetsplanen, men det er flere av dem som har fått hjelp til å sende inn søknader, helt eller delvis. Flere informanter uttrykker at de gjerne har med en pårørende i samhandling med NAV, enten det er elektronisk eller personlig møte. Dette gjør at de opplever trygghet, samtidig som litt mer makt i forhold til NAV fordi da er det også andre parter som er vitne til hva NAV svarer og hva bruker skal svare. Man har mulighet å konferere med noen.

Når en pårørende velger å påta seg rollen fordi bruker selv ikke føler at han mestrer den, eller ikke klarer å forholde seg til den, gjør dette noe med fasaden. Bruker trer egentlig ut av sin egen scene, og på denne måten blir en tilskuer til sitt eget liv for å si det med Goffman sitt begrep (Goffman, 1992). Tilskuer er der man er «passiv i rollen» og mottar inntrykk og danner seg et bilde ut fra dette (Goffman, 1992). De pårørende trer da inn på «hovedscenen», og vil på vegne av bruker iscenesette en rolle. Denne situasjonen stemmer kanskje ikke overens med virkeligheten til bruker. Virkelighet til bruker er at han ikke mestrer situasjonen. Hvis pårørende og bruker ikke oppgir til NAV at det er andre som samhandler på vegne av bruker, så kan dette bety at grunnlaget for oppfølgingen hos NAV blir «feil». Eksempelvis så kan bruker gå glipp av kurs knyttet til digital bruk i regi av NAV som kan være nyttig i forhold til arbeidslivet, men når en bruker (pårørende) handler på vegne av bruker (og ikke oppgir dette), så vil heller ikke behovet blir synlig.

#### Oppsummering:

Informantene opplever at rollefordelingen mellom NAV og bruker er mer «kamouflert» i forhold til samfunnet rundt på grunn av muligheten til digital samhandling. Digital samhandling gjør at det er lettere å være aktivt frontstage i relasjonen med samfunnet, uten å avsløre sin relasjon til NAV. Informantene er frontstage i samhandling med nye mennesker fordi man ikke ønsker å avsløre sin rolle som bruker i NAV. Man ønsker ikke å avsløre sin skam.

Rollen som bruker i NAV oppleves som krevende og vanskelig. Rollefordelingen mellom NAV og bruker er preget av en ubalanse i maktforholdet. Flere av informantene opplever at

NAV sin rolle er preget av kommunikatív paternalisme. Det gjør at det å kunne medvirke i egen sak er vanskelig. I de tilfeller er det portvokter rollen i NAV som tas i bruk. Bruker ønsker en mer synlig sosialfaglig rolle som viser forståelse og tar hensyn til bruker.

## 5.2 Betydningen av det non-verbale

En samhandling mellom mennesker består av et verbalt og et non-verbalt språk. Det verbale er det som blir sagt i form av ord, og det non-verbale er knyttet til kroppsspråket. I fysiske samtaler mellom to eller flere parter vil man aktivt bruke verbalt og non-verbalt språk for å tolke og respondere på samtalen. Ved å digitalisere, og endre den personlige samhandling fra en fysisk til digital form, tar man bort store deler av den non-verbale språket. Ved å ta bort det non-verbale språket så vil samtalen mellom veileder og bruker bli mer sårbart (Oltedal, 2004). Grunnen for dette er fordi man da tar bort ulike sanser som man bruker aktivt i personlig dialog med andre mennesker. I personlig samtaler ser vi hvordan personen sitter, snakker, bekledding, blikk-kontakten, tonefallet og mange andre momenter som er med på å gi føringer for samtalen (Oltedal, 2004). Eksempelvis om en person gråter under en samtale, så vil det gi en annen stemning og legger føringer på samtalen, enn om en person sitter og stirrer på deg under hele samtalen, eller sitter med en klovnehatt på hode under en alvorlig samtale. Ved digitalisering vil kulissene blir mer skrelt bort, og det eneste man har igjen å bruke som kulisser i en interaksjon er ved bruk av skriftlig fremtoning. Kulisser er omgivelser, utsmykninger og elementer man bruker for å forsterke et budskap (Goffman, 1992). Bruk av emosjies, og dialekt kan være eksempler på kulisser i et digitalt forum. Hvilke funksjoner man velger å bruke i en aktivitetsplan er også et eksempel på kulisser. Eksempelvis så har en informant opprettet flere «dialoger» med veileder, og laget ulike «overskrifter/kategorier» i «dialogboksen» for å ha en bedre oversikt over hver enkel behandling. Dette er hennes måte å bruke de kulissene som er tilgjengelige i digital aktivitetsplan.

Som nevnt i punkt 4.2 uttrykker flere av informantene at digitalisering er vanskelig fordi det tar bort det non-verbale språket. Informantene er til dels kritiske til digitalisering fordi de er redde for at den skjønnsmessige vurderingen i NAV vil «veie» mindre. Bruker opplever et profesjonelt skjønn, men ønsker et større forvaltningsskjønn (Hernes, at al, 2010).

Profesjonelt skjønn er der avgjørelser og vedtak blir fattet ut fra svært begrenset muligheter til å forvalte bruk av skjønn. Lover, rundskriv og retningslinjer legger store føringer på utøvelsen av lovverket, derav skjønn blir mindre (Hernes, at al, 2010). Forvaltningsskjønn er der man har et lovverk man skal forholde seg til, men det er ikke forskrevet en bestemt løsning på ulike senarioer (Hernes at al, 2010). Informantene føler at det skjønn som blir utøvd er for snevert, og ved digitalisering tror flere av informantene at dette vil redusere den skjønnsmessige vurderingen ytterligere. Dette gjenspeiler deler av artikkelen til Røhnebæk, som belyser utfordringene med skjermbyråkrati i forhold til en skjønnsutøvelse (2016). Hvis

den skjønnsmessige vurderingen blir for snever vil det oppleves som en av informantene beskriver det, «et diktatur» (informant 5). Hvis konsekvensen av digitalisering er at distansen mellom bruker og NAV øker, og brukervedvirkningen faller, må vi kanskje stille oss et spørsmål om hvordan man i forhold til digitaliseringen kan skape nærhet, for å gi trygghet og forutsigbarhet for brukerne.

Ved personlige samtaler enten i form av telefon eller personlig oppmøte så opplever informantene at de har en bedre mulighet til å påvirke hvordan den andre oppfatter deg, eller bruke «følere» for å sjekke ut hvordan den andre oppfatter deg. Informantene uttrykker at man oppnår en bedre relasjon og samhandling med NAV når man har muligheter for å kommunisere med veileder ved personlig møte. Det er flere av dem som uttrykker at det minst bør være et førstegangsmøte før den digitale plattformen settes i gang slik at man vet hvem man samhandler med, og kan få en «feeling» av hvem denne personen er. Ved personlige møter kan man opparbeide en god relasjon (Oltedal, 2004). Dette tolker jeg som at informantene tror selv at de da har en bedre mulighet til å få frem sine ønsker og muligheter ved bruk av personlige (førstegangs)møter. Informantene tror da selv at ved bruk av (førstegangs)møter kan inntrykkskontrollen deres bli enklere å regulere fordi de da kjenner sitt publikum. Inntrykkskontroll er der man styrer samtalen i den retningen man selv ønsker (Goffman, 1992). Man har også muligheten til å bruke kulisser i den grad man selv trenger for å formidle et budskap. Informantene bruker «følere» i (førstegangs)samtalen for å erfare hva som er riktig bruk av fremtoning og manerer i samhandling med NAV. De kan deretter ut fra deres tolkninger bli mer lydhør overfor hva NAV kan tilby, samt hva som er den beste veien for å kunne oppnå målet som er satt.

#### Oppsummering:

Informantene oppgir at det er vanskeligere å drive inntrykkskontroll i den grad de selv ønsker kun ved digital samhandling fordi det non-verbale språket blir snevert. Det digitale blir i denne sammenheng opplevd som noe «utrygt». De opplever at deres inntrykkskontroll og bruk av kulisser blir mindre ved bruk av digitale plattformer fordi de har mindre «innsikt/ opplevd kontroll» i hvordan NAV tolker og håndterer opplysninger i deres sak. Noen informanter uttrykker redsel for at dette kan gå på bekostning skjønnsbruken og deres brukervedvirkning i egen sak. Informantene ser dermed en verdi i muligheten til å uttrykke seg non-verbalt, og anser på mange måter personlige møter som en viktigste arena for brukervedvirkning.

### 5.3 Bruk av inntrykkskontroll

I samhandling med andre bruker vi aktiv inntrykkskontroll for å kunne ta styring over samtalen i den retning man selv ønsker. Inntrykkskontroll blir sentralt i alle samhandlinger med andre mennesker, og inntrykkskontrollen henger sammen med den rollen man er tildelt (Goffman, 1992). Man bruker inntrykkskontroll aktivt for å tilfredsstille den rollen og forventninger andre har til oss (Goffman, 1992). Inntrykkskontroll er derfor svært sentralt i samhandling mellom bruker og NAV. Inntrykkskontroll brukes ved frontstage og backstage i samhandling med andre. Ved bruk av backstage vil man kunne få en dypere og sårbar informasjon om den andre part, som man ønsker at den andre part skal ivareta (Oltedal, 2004). Informantene kan delvis bruke inntrykkskontroll i en digital regi, men det vil være med bruk av skriftlig fremtoninger. Inntrykkskontroll er der man styrer samtalen i den retningen man trenger for å oppnå ønsket mål (Goffman, 1992). Goffman uttrykker at alle ønsker å kontrollere inntrykkene de gir (Goffman, 1992). Informantene i min oppgave oppgir at de aktivt ønsker å kontrollere inntrykkene, og opplever dette som vanskeligere ved digitalisering som nevnt i punkt 4.3 og 5.1. Jeg har tidligere nevnt hvordan NAV kan opptre i regi av det som kan ansees som kommunikativ paternalisme (Terum & Jessen, 2015). Kommunikativ paternalisme kan være NAV sitt forsøk på inntrykkskontroll.

Informantene med nedsatt arbeidsevne fremstiller seg selv i samhandling med NAV i utgangspunktet med backstage (fordi NAV allerede har eksempelvis medisinsk dokumentasjon om dem som er naturlig å holde backstage). Noen av informantene uttrykker at de vet dette er nødvendig og hensiktsmessig og presenterer seg selv backstage i videre samhandling med NAV. Flere av informantene opplever det allikevel som vanskelig. Informantene beskriver at de prøver å forholde seg profesjonelt til NAV, og omtaler NAV som en «tjenesteyter» og seg selv som en «tjenestemottaker» fordi de opplever at dette er en måte å få kontroll over situasjonen. De prøver på denne måten å skape avstand til NAV ved å presentere seg frontstage til tross for at NAV har opplysninger om dem som er av sensitiv karakter. Informantene gjør dette ved bruk av inntrykkskontroll. Frontstage er hvem jeg presenterer meg som i det offentlige rom» (Goffman, 1992). Slike saker kan oppleves mer overfladiske, fordi man kun forholder seg til «fakta» og hva som blir «presentert». Det er også brukere som opplever at de er mer reservert med å dele informasjon med NAV backstage i sin digitale plan, fordi de ikke har kontroll eller styring over hva som blir oppfattet, eller hvordan informasjonen blir tolket eller brukt videre i oppfølgingen. Den digitale samhandlingen gjør



det enklere for brukere å opprettholde en frontstage presentasjon av seg selv og sin sak. De ønsker å forholde seg frontstage fordi det oppleves som god inntrykkskontroll.

Det er også noen av informantene som opplyser at de er aktive i egen aktivitetsplan fordi de føler at de «må». Vi som mennesker er tilpasningsdyktige og har muligheten til å kunne tillære oss ny informasjon og ta vurdering på hvor viktig den informasjonen er for oss. Den kan også påvirke våre valg (Mik- Myer & Villadsen, 2007). Selv om aktivitetsplanen er deres hovedscene, så føler de at det er NAV som tar «styringen» over dette området. Noen av informantene beskriver at de føler at NAV forventer at de inntre i en rolle som skjermbyråkrat. En skjermbyråkrat er der man bruker med tid bak PCen for å tilfredsstille systemene, enn med personen man ønsker å samhandle med (Røhnebak, 2016). I samhandling med NAV digitalt, kan man tiltre i en rolle som skjermbyråkrat. Vi gjør da det som er forventet av oss, for å bli godkjent av vårt sosiale lag (Oltedal, 2004). I utøvelsen av rollen som skjermbyråkrat vil inntrykkskontroll bære preg av manerer og fremtoning. I dette vil det da ligge at man er høflig og bruker det digitale fordi det er forventet av deg. I punkt 4.2 har jeg belyst funnene som er knyttet til bekymringer knyttet til digitalisering, og viser at inntrykkskontrollen oppleves vanskeligere for flere informanter i den digitale samhandlingen enn ved personlig samhandling.

Noen av informantene uttrykker at de ikke føler at de klarer å få kontroll og makt i sin egen sak, og prøver å bruke tilsiktede handlinger for å få til et sceneskifte. Tilsiktede handling er en bevisst handling for å prøve å endre fokus i samhandlingen (Goffman, 1992). Noen av informantene tenker da konkret på å gå ned å lage en «scene» på NAV-kontoret, mens andre informanter tenker mer i retningen av en kommentar til veileder i NAV via aktivitetsplanen, i personlig møte, eller per telefon. Sceneskifte er når man skifter fokus og bruker ønsker å få oppmerksomheten mot noe nytt (Goffman, 1992). Bruker ønsker å endre tanker eller holdninger til NAV som stemmer mer overens med brukers subjektive tanker og holdninger. Det som gjør at det er flere informanter som «holder igjen» bruken av negative tilsiktede handlinger er fordi det ikke passer deres sosiale identitet. Hvis man ikke klarer å komme til enighet i samhandling, kan man ha et ønske om å «felle» en lagspiller, for komme i en ny posisjon. Når man ikke lenger føler at den andre parten er en lagspiller, og man ikke klarer å samarbeide på tross av forsøk på inntrykkskontroll, prøver man å ta kontrollen ved å felle motstanderen (Goffman, 1992). Det som blir utfordrende i et slikt ønske er at relasjonen til NAV ikke kan velges bort. Brukerne med en nedsatt arbeidsevne er syke, og trenger lenger tid

for å komme tilbake til arbeidslivet. Dette generer som tidligere nevnt ubalanse i forhold til makt og en oppleves som en stor frustrasjon for bruker.

Tilsiktende handlinger som er brukt av to av informanter som et forsøk på scenskifte, og endring av maktstrukturen, er ved bruk av serviceklage på veileder og NAV-kontor. Når informanten velger å sende en serviceklage så kan informanten gjøre dette fordi han føler seg urettferdig behandlet. Ved bruk av en serviceklage så ønsker bruker å skifte fokus fra seg selv over til veileder eller NAV-kontoret. Veileder eller NAV blir da kritisert og det vil være en mulighet for at bruker kan oppnå endring i maktstrukturen. Dette kan føre til at NAV «taper ansikt». Tape ansikt (wrong face) er når man gjør noe feil som ikke er sosiale akseptert eller passer inn i situasjonen man er i (Mik- Myer & Villadsen, 2007). For NAV kontoret/veileder kan det oppleves som at man har gjort en «tabbe». Det vil i dette tilfelle være når man ikke har jobbet ut fra lovverket eller møtt bruker på en liten vennlig måte.

#### Oppsummering:

Informantene opplever at det kan være vanskelig med inntrykkskontroll i samhandlingen med NAV. Noen jobber aktivt i sin egen aktivitetsplan enten fordi de føler det er formålstjenlig for dem, og inntrykkskontrollen blir bedre/større. For andre informanter føler de at de er aktive fordi de må, og dette oppleves da fra bruker sin side som et krav for at de skal få utbetalt stønad. **Dette blir et eksempel på hvordan den digitale aktivitetsplanen er med på å forsterke rollen og relasjonen man opplever at man har med NAV.** De informantene som opplever at samhandlingen med NAV er bra og har en god relasjon til veileder, opplever at det er gode muligheter for inntrykkskontroll og brukermedvirkning er sentralt. De som opplever at samhandlingen med NAV og veileder i NAV som negativt opplever den digitale samhandlingen i aktivitetsplanen forsterker de negative relasjonene til NAV. Den digitale planen blir et billedlig bevis på at bruker ikke har medvirkning i egen sak, NAV utøver kommunikativ paternalisme som inntrykkskontroll for å få bruker til å føye seg etter det NAV mener er nødvendig og hensiktsmessig for å oppnå målet som er satt.

## 5.4 Sykdommens makt

Informantene opplever at sykdommen har makt over dem. Det vil si at sykdommen er styrende for hvordan de kan leve livet sitt. Informantene kjenner på følelser knyttet til mindreverdighet og stigma fordi man ikke klarer å oppnå normen i samfunnet. Dette er i tråd med det Goffman uttrykker i forhold til stigma (1963). Man kan se på ulike typer stigma, men felles for dem alle er at man føler seg tilsidesatt av samfunnet og man opplever at man er mindreverdig fordi man skiller seg ut fra samfunnet, og man ønsker at man skal bli «godkjent» av vårt sosiale lag (Goffman, 1963). Noen av informantene oppgir at de kjenner på disse følelsene fordi de er «avhengig» av NAV, for andre informanter handler det om sykdommen i seg selv. Flere informanter begrunner skamfølelsen med hvordan sykdommen påvirker deres muligheter til å kunne fungere på lik linje som alle andre borgere. Som nevnt i punkt 4.5 så virker det som den grunnleggende tanken om arbeidslinjen hos NAV, er like grunnleggende hos informantene, og svært styrende for hvordan de opplever seg selv og sin situasjon. Tanken om arbeidslinjen er at «*alle som kan arbeid, skal arbeide*» (Frøyland og Spjelkavik, 2014, Messel, 2013). Informantene uttrykker at det er arbeidslinjen som ligger til grunn for den digitale oppfølgingen de har fra NAV, og dialogen med NAV er «arbeidsrettet», eventuelt «begrensinger i forhold til arbeid». Bruker har de samme målene som NAV i forhold til å bli selvforsørget, men når informantene ikke klarer å oppnå dette målet kan man kjenne på avmakt og det kan oppstå det Goffman kaller en selvoppfyllende profeti. En selvoppfyllende profeti når man lar tidligere hendelser utløse unnnvikende atferd til nye potensielle gode løsninger (Goffman, 1992). Det selvoppfyllende profeti klarer man ikke bryte den vonde sirkelen man er i. Et eksempel på dette er når man velger å la være å søke på jobb eller tiltak i regi av NAV fordi man forventer at man ikke får det uansett.

Det er flere av informantene som opplyser at den eneste måten de klarer å skifte fokus eller få NAV mer «lydhør» er ved å fokusere på sykdom og dens begrensninger. Det oppleves som det eneste «trumpkortet» man har på hånden for å kunne gjennomføre et «sceneskifte» og på denne måten på å oppnå makt og kontroll i eget liv. Dette er bruker forsøk på kommunikativ handling. Kommunikativ handling er der man ønsker å overbevise den andre part om hva som er riktig vei for å oppnå målet (Terum & Jessen, 2015). Enkelte informanter føler at de må bruke sin opplevelse og de begrensninger som deres sykdom innebærer, som en del av «kulissene» i sin «inntrykkskontroll», for å få NAV til å skifte fokus eller bli mer lydhør. Det bruker ønsker å oppnå ved å sette fokus på sykdommen, er at budskapet blir tydelig og gjerne påvirker den skjønnsmessige vurderingen til veileder i NAV. Hvis det påvirker den

skjønnsmessige vurderingen vil dette også bety at sykdommen innehar en viss makt i samhandlingen med NAV og bruker. Dette kan kanskje være en av grunnene til at informantene reagerer så sterkt på at de ikke har digital tilgang til medisinske opplysninger eller tiltaksrapporter. Manglende tilgang til medisinsk dokumentasjon som omhandler «seg selv», blir for informantene en måte å opprettholde skjevheten i maktbalansen mellom bruker og NAV.

Informantene kan bruke sykdommen aktivt i sin egen sak som en del av kulissene for å få frem sitt budskap på en tydeligere måte. Kulissene er med på å forsterke brukers inntrykkskontroll (Goffman, 1992). Når NAV holder tilbake denne dokumentasjonen elektronisk skaper dette en stor frustrasjon for bruker, og bruker på usikker på seg selv og sin sak fordi de ikke føler de har kontroll på hvordan NAV tolker/bruker opplysningene om dem. Informanter føler som nevnt i punkt 4.4 at det kan være lurt å være i kontakt med NAV når man er dårlig fordi de er redde for at NAV ikke tror på at de faktisk er syke. Noen av informantene oppgir at de bruker bevisst kontakt med NAV når man er «dårlig» som en tilsiktet handling fordi det er med på å forsterke forklaringen til at bruker har behov for bistand fra NAV. «*Man må bevise seg syk*»(Informant 4). «*Man har alle en evne til å manipulere situasjonen til fordel for oss selv*» (Mik-Myer & Villadsen, 2007). Ved å bruke sykdommen aktivt i eget liv vil man også kunne kjenne på makt og kontroll i sin egen sak, forutsatt at NAV er lydhør. Det kan også bety at bruker opplever en større brukermedvirkning i egen sak.

#### Oppsummering:

Flere av informantene opplever at det er sykdommen i seg selv som er styrende for hvordan brukermedvirkningen i deres sak er aktuelt. Jo mer alvorlig sykdom, jo mer «lydhør» er NAV for brukers stemme. Flere av informantene opplever at sykdommen er deres «trumpkort» for å få til et scenskifte, og informantene bruker sykdommen som en del av kulissene for å få til et scenskifte. Med manglende digitale tilganger til medisinsk dokumentasjon i egen sak, opplever informantene et større spenn i maktbalansen enn det som er nødvendig og hensiktsmessig for å kunne ivareta god samhandling.

Det viser seg i tillegg at arbeidslinjens verdier er like mye implementert i informantene som hos NAV, og dette er også med på å forsterke opplevelsen av stigma når man står utenfor arbeidslivet.

## 5.5 Forventninger

I samhandling mellom NAV og bruker er det forventninger til hverandre. Bruker forventer at NAV skal kunne bistå dem til å komme tilbake til arbeidslivet, samt tiltak og virkemidler som er nødvendige og hensiktsmessige for å få dette til (Hernes, at al, 2010). NAV forventer også at bruker selv er aktiv i egen sak for å kunne oppnå sitt mål (Årsrapporten, 2018). Funn i intervjuene belyser at forventningene til hverandre er med på å skape utfordringer fordi NAV og bruker ikke alltid er enige i hva som er riktig vei for å oppnå målet, eller hva som er et realistisk mål. Lovverket tilsier at brukervedvirkning skal være tilstede i relasjonen med NAV, samtidig som NAV har mange føringer og retningslinjer som styrer deres arbeidshverdag (Hernes at al, 2010). Brukervedvirkning er der bruker har en stemme i sin egen sak. Det vil si at han blir sett, hørt og hensyntatt når det skal tas en avgjørelse. Det betyr ikke at bruker får ønske sitt oppfylt, men at det skal tas med i vurderingen (Hernes at al, 2010). Det som fremkommer i studie er at NAV sin definisjon av brukervedvirkning og bruker sin definisjon av brukervedvirkning avviker fra hverandre. Det NAV legger i brukervedvirkning er som slik som Hernes at al uttrykker (2010). Det som informantene legger i ordet brukervedvirkning er om bruker selv får sitt ønske oppfylt.

Det er flere informanter som selv får styre om de skal i tiltak eller ikke, hvilke type tiltak, og hvor ofte de skal i tiltak. De får også lov til å bestemme tidsperspektivet og hvor mye man skal kombinere. Informantene får lov å påvirke sin egen prosess i noen grad. Dette er med å tale positivt for brukervedvirkningen. Det er samtidig flere av informantene som uttrykker at de føler NAV aktivt prøver å motivere til å kombinere tiltak og behandling samtidig. I denne relasjonen er det flere av informantene som beskriver at de syns NAV «går over streken». Forventningen til hverandre blir grunnlag for konflikter. Grunnlaget for konflikter er vanskeligheter med å balansere rollene som man har, enten man er bruker eller veileder. Når det er utfordringer med å balansere rollene, uttrykker veiledere i NAV at brukervedvirkningen blir mindre synlig i arbeidet (Terum & Jessen, 2015). Bruker ikke får uttrykket seg godt nok på forhånd via egenrederingsskjemaet som ble laget tilbake i tid (Nicolaisen & Lima, 2015).

Flere av informantene beskriver at de ikke har brukervedvirkning i egen sak, og dette påvirker deres relasjon til NAV. De opplever at veileder ikke er «lydhør» og «fleksibel», men at det er «arbeid først» som gjelder. Arbeidslinjen står sterkt hos NAV (Messel, 2013). Noen informanter opplever NAV som autoritær og skremmende, og informantene opplever at de ikke klarer å innfri NAV sine forventninger til dem som bruker samt deres egne forventninger

til dem selv. De opplever det som utfordrende, og kjenner på ambivalens i forhold til det å balansere rollene sine i sitt eget liv. Brukerne opplever på lik linje som veileder i NAV utfordringer i forhold til hvordan man skal håndtere forventninger fra flere kanter, og hva som er en riktig prioritering (Hernes et al, 2010, Jessen, 2015, Terum & Jessen, 2015). Dette kan føre til at man ikke klarer å ta grep som vil føre til endringer som er hensiktsmessig i brukers liv. For brukere kan det da oppstå bruk av selvoppfyllende profeti. Eksempelvis så oppgir flere av informantene i intervjuet at de føler at aktivitetsplanen blir et levende bilde på manglende kontroll og styring i eget liv. Det tekniske i aktivitetsplanen er ifølge mange av informantene ikke bygget opp på en slik måte at det kan gjenspeile dem og deres situasjon, og velger derfor og ikke å bruke aktivitetsplanen ut fra dens formål. Man velger å fraskrive seg ansvar i egen aktivitetsplan fordi man selv mener man ikke vil ha utbytte uansett hvilken innsats man legger i det.

Som nevnt i punkt 1.4 oppgir noen brukere i Aamodt et al sin studie at når brukere ikke føler de har medvirkning i egen sak, blir de også mer passive i egen sak (2019). Brukere er også redde for at når de først har tatt seg «motet» til å spørre NAV om hjelp, så er det faktisk en mulighet for at svaret blir nei. Hvis det svaret blir nei, så vil det oppleves for mange av informantene som et nederlag, og skammen trer frem. Man kan på denne måten «tape ansikt». Tape ansikt (wrong face) er der man i samhandling med andre sier eller gjør noe som ikke er forventet av deg i den situasjonen, og tanker og holdninger som er knyttet til stigma og mindreverdighet kan oppstå. (Mik- Myer & Villadsen, 2007) «NAV mener jeg ikke er verdi å bruke penger på» (Informant 7). «Til og med NAV tror ikke at jeg kommer tilbake i arbeid» (Informant 9). Det er likhetstrekkene i min studie til Aamodt et al sin studie. Det som kommer frem er at når brukerne samhandler med NAV i en relasjon de ikke selv ønsker eller føler de har tilhørighet til, kan det oppstå vonde følelser relatert til mindreverdighet og stigma (Aamodt et al, 2019). Deres relasjon til NAV gjør at de taper ansikt, fordi samfunnet forventer at du skal stå på egne ben. Flere av informantene i min oppgave beskriver at stigma og mindreverdighetsfølelse er en del av deres hverdag som brukere av NAV. De opplever ikke at de bidrar til samfunnet på lik linje som alle andre, og derav er de også av mindre betydning for samfunnet. De opplever selv at de blir sett på som en belastning for samfunnet, ikke som en ressurs. I Aamodt et al sin studie uttrykker noen av brukerne at de ikke klarer å utnytte kvalifiseringsprogrammet på den måten det er tiltenkt fordi de ikke føler det er en del av deres sosiale identitet (2019). Informantene i min studie uttrykker at de ikke klarer å samhandle med NAV i den grad de bør fordi det oppleves som stigmatiserende, og skjevhet i

maktbalansen blir for stor. Noen av informantene beskriver at de syns aktivitetsplanen er et bilde på hva som er mislykket i deres liv, og man føler seg nedtrykt hver gang man bruker den fordi man stadig får en påminnelse på den situasjonen man er i. Planen kan på denne måten opptre som utilsiktede faktorer. Utilsiktede faktorer er når et oppstår en utilsiktet vending i forhold til det som det var tiltenkt (Goffman, 1992). Det samme vil kunne oppstå ved et tilbud om kvalifiseringsprogrammet fordi det ikke samstemmer med brukers selvoppfattelse av sitt behov i egen situasjon. Bruker vil da oppleve en forsterket skamfølelse, og tilbudet om kvalifiseringsprogrammet vil bli en utilsiktet handling.

Det er også flere av informantene som opplever den digitale aktivitetsplanen skaper forventninger om at bruker skal være tilgjengelig for NAV. For noen av informantene oppleves det som et verktøy for maktutøvelse fra NAV sin side. Aktivitetsplanen oppleves som en kontrollfunksjon fra NAV sin side. Den er fylt med trusler og varsel om stans av stønad om man ikke gjennomfører avtalt aktivitet. Det var også en informant som kommenterte; «NAV har fulle tilganger til å se om jeg har lest meldingen som er sendt til meg, den er da merket med lest, men jeg har ingen tilganger til å se om veileder har lest min melding, det er det ingen som snakker om. Lite likeverdighet i dette» (Informant 5).

Det er også brukere som opplever den digitale planen som positiv og som et bidrag til brukermedvirkning fordi de har muligheten til å komme med innspill og innta hovedscenen. De opplever det positivt at NAV forventer at bruker er aktiv i egen sak. Man har mulighet til å komme med forslag til tiltak eller virkemidler som er nødvendige for å komme tilbake til arbeid. Dette gjør at de føler at de kan medvirke i egen sak. Bruker opplever da at deres ønsker blir hensyntatt i avgjørelser som handler om dem (Hernes et al, 2010).

Det som noen av informantene uttrykker bekymring knyttet til opprettelse av tiltak i aktivitetsplanen. Ulempen med planen er hvis NAV godkjenner et tiltak, så ser det ut som om det er NAV som har bestemt dette tiltaket, og man får varsel om at pengene kan stanse om man ikke møter i tiltaket til tross for at det er brukers forslag. Dette syns brukerne er misvisende og frustrerende. Informantene opplever at NAV da har en inntrykkskontroll som er styrt av en maktrelasjon, der bruker blir den underdanige. Det som egentlig var ment som «respekt og lydhør» overfor bruker fra NAV sin side, blir fremstilt som «mulig skam om man ikke gjennomfører tiltaket» fra bruker sin side. Brukerne kan oppleve at man i aktivitetsplanen blir behandlet slik som Goffman ville uttrykket det; «Man kan bli behandlet godt ansikt til ansikt, men dårlig bak sin rygg» (1992). Eksempelvis her er når informant nr. 1 spør etter samtaler via aktivitetsplanen, får svar og innkalling til møte og i utgangspunktet er

fornøyd. Den dagen møte er satt opp, enten det er personlig eller per telefon, så møter ikke representanten fra NAV, men det er bruker som får varsel om stans av stønad hvis hun ikke møter.

Man kan også kjenne på disse følelsene når man skriver i dialog til veileder om eksempelvis medisinsk behandling. Dersom man informerer veileder om hva som skal skje fremover i tid, vil veileder legge dette inn som medisinsk behandling som skal skje fremover i tid. Det vil da bli et krav, en forventning, at bruker følger opp den medisinske aktiviteten. Aktivitetsplanens funksjon i forhold til «avtalt aktivitet» «låser» brukeren til delmål som skal gjennomføres for å ha krav på stønad. Det vil igjen være en risiko for bruker å miste sin stønad om man ikke klarer å fylle opp denne aktiviteten. Brukere kan derfor la vær å informere NAV om nye behandlinger/ utredninger eller tilsvarende hvis bruker selv er redd for at de ikke klarer å gjennomføre. Brukerne blir skeptiske og føler et behov for å måtte forsvare seg,» «*vær varsom*» eller «*pass på seg selv*». «Vær varsom» kan man bruke når man ikke kjenner sitt publikum, samt at man da prøver å finne ut hva kulturen og tonen for samhandlingen er (Goffman, 1992). NAV kan også velge å bruke opplysningene i en annen regi senere i et oppfølgingsløp, og dette gjør at bruker føler at de mister litt kontrollen. Bruker kan bli mer reservert, og kan ha tanker om at man kanskje ikke bør være helt ærlig med NAV fordi det kan skade en selv. Dette kan føre til at man manipulerer situasjon på en måte som gjør at det er mer trygt og formålstjenlig for bruker selv. Goffman mener at vi bruker samhandling med andre for å kunne fremme det bilde av oss selv som vi ønsker at de andre skal se, og vi har i tillegg egenskapen til å manipulere situasjoner eller mennesker for å oppnå personlig vinning (Mik-Myer & Villadsen, 2007). For bruker vil det oppleves som nødvendig og hensiktsmessig fordi det er med på å verne om seg selv og sine verdier. Et godt eksempel på dette er som tidligere nevnt når en av informantene opplever at det er «*fint å ha møte med NAV på de dagene da jeg er dårligst, slik at de kan se hvordan min situasjon virkelig er*» (Informant 3).

### Oppsummering:

I samhandlingen med andre mennesker handler vi ut fra det som vi tror andre forventer av oss. Vi kan bruke tilsiktede handlinger for å oppnå vårt mål, og for å manipulere situasjoner til fordel for oss selv, fordi vi ønsker å bli akseptert av vårt sosiale lag. I samhandlingen med NAV viser eksemplene at det stadig også oppstår utilsiktede handlinger, fordi forventningene



til hverandre ikke samsvarer. Forventninger gjør at ord som «brukermedvirkning» blir oppfattet forskjellig fra brukers perspektiv og NAV sitt perspektiv, og til stadighet kan føre med seg grunnlag for konflikter. Forventninger til seg selv, forventninger fra samfunnet og forventninger fra NAV kan skape indre konflikter hos en bruker fordi man sjeldent klarer å tilfredsstille forventningene til alle samtidig. Dette er fordi verdier og mål kan være ulike fra de forskjellige parter, og dermed vil dette øke den indre konflikten. Man ønsker å bli godkjent i vårt sosiale lag (Oltedal, 2004).

## Del 6: Konklusjon

Jeg har i min oppgave vært opptatt av digitalisering og brukermidvirkning i NAV. Min problemstilling har vært: **Hvordan opplever brukere med elektronisk aktivitetsplan brukermidvirkning i NAV?** For å kunne svare på denne problemstillingen har jeg intervjuet 9 informanter der alle er brukere av NAV og har en nedsatt arbeidsevne. Det teoretiske rammeverket jeg har brukt har i hovedsak vært basert på Goffman sitt syn på samhandling.

**Hovedfunn i min oppgave viser at digitalisering i seg selv ikke er styrende for hvordan brukermidvirkning oppleveres, men det er med på å forsterke den følelsen eller relasjonen man allerede har i bunn.** Det vil si at brukere som opplever at de har god relasjon til veileder, opplever at NAV er aktiv og fremmer brukermidvirkning. De digitale tjenestene blir da tolket som et verktøy for å oppnå brukermidvirkning. Brukerne setter pris på de digitale verktøyene, som eksempelvis «dialog» i aktivitetsplanen. Brukerne opplever at NAV har god fremtoning i den digitale samhandlingen, og de opplever at veileder er tilgjengelig og løsningsorientert. Funnene viser også motsatt effekt. Det vil si at brukere som har dårlige relasjoner til veileder opplever at digitaliseringen er ment som en kontrollfunksjon fra NAV sin side. Digitaliseringen blir i de tilfeller hemmende for brukermidvirkning, og det eneste brukerne opplever fra NAV sin side er utøvelse av kommunikativ paternalisme. Den digitale aktivitetsplanen opplever da for brukere som en digital utøvelse av maktfunksjon fra NAV sin side. Rollen som portvokter blir svært synlig og fremtredende. Funnene i oppgaven viser at NAV har muligheten til å påvirke dette. **Nøkkelen til endring er en god relasjon mellom bruker og veileder.** Brukere opplever da at NAV er en del av laget deres.

Med tanke på at funnene viser at det er viktig med en god relasjon mellom bruker og NAV, vil jeg oppfordre NAV til å prioritere relasjonsbyggende arbeid, og gjerne i en personlig form, for at brukere skal oppleve trygghet i den digitale samhandlingen. Hvis brukere blir møtt med en åpen holdning og opplever at NAV er støttende for dem i deres prosess, vil man kanskje kunne gjøre samhandlingen lettere i etterkant, og kanskje mer tidsbesparende fordi man er trygg i relasjonen. På denne måten kan man kanskje klare ut utjevne maktbalansen i noen grad, og gi brukere mulighet til å medvirke i egen sak. Dette vil også kunne gi økt opplevelse av trygghet i digital samhandling med NAV fordi man vet hvem man samhandler med.

I funnene fremkommer det også at alvorlighetsgraden av sykdommen til den enkelte bruker kan ha betydning for maktrelasjonen mellom NAV og bruker. Det kan virke som om sykdommen i seg selv kan påvirke relasjonen mellom bruker og NAV. Det vil si at sykdom

som er «synlig og alvorlig» nok, har en større stemme i samhandlingen med NAV. Informantene opplever at sykdommen i seg selv er styrende for deres mulighet for brukermedvirkning. Dette oppleves som stigmatiserende fordi man på denne måten kategoriserer og gir mindre rom for at bruker skal kunne tale sin egen sak, uavhengig av hvilken sykdom man har.

Ut fra det som kommer frem i intervjuene er det i mine øyne ingen tvil om at det maktforholdet som er mellom NAV og bruker oppleves som svært krevende for flere av brukerne i NAV. Det kan virke som det Terum & Jessen (2015) skriver i forhold til vanskeligheter med å balansere rollene som veileder i NAV oppleves like vanskelig å forholde seg til som bruker. En spesifikk ting NAV kan endre for at brukerne skal kunne oppleve mer kontroll og styring i egen sak, er å gi tilganger til ALLE opplysninger (digitalt) som handler om bruker selv, spesielt det som er grunnlaget for arbeidsevnevurdering og målene som blir satt i aktivitetsplanen.

I mitt bidrag har jeg valgt å bruke Goffman sitt syn på samhandling som teori for å drøfte funnene. Goffman sin teori i forhold til samhandling er gammel, men den har gjort store inntrykk i forhold til teorier knyttet til samhandling. Med tanke på hvordan samfunnet har forandret seg de siste årene, hadde nok aldri Goffman kunnet forestille seg hvordan samhandlingen mellom mennesker kunne endre seg i så stor grad. Digitaliseringen vil kunne endre samhandlinger mellom mennesker på mange ulike måter. Eksempelvis så kan man bruke inntrykkskontroll og kulisser på en annen måte i en digital arena, enn i en personlig samhandling med andre. Man har ikke mulighet til å lese det non-verbale språket og har derav mindre tilgang til å kunne tolke den andre. Man har også mulighet til å inntre i andre sine roller uten at andre er bevisste på det, og dette vil påvirke samhandlingen uten at den andre part er klar over det. Goffman sitt syn på samhandling kommer derav av og til litt til kort i forhold til det å analysere den digitale samhandlingen. I Goffmans perspektiv sies det lite om hvordan personlighet spiller inn på de valgene man foretar seg, og man får ikke frem de ulike vurderingene som ligger til grunn i forhold til fremtoning og manerer i samhandling med andre. Inntrykket jeg sitter igjen med er at Goffman mener at mennesker ofte er mye mer bevisste på sine handlinger og hvordan man uttrykker seg enn det informantene i min studie gir uttrykk for.

I forhold til videre forskning tenker jeg at det hadde vært interessant og sett på hvordan grupper som allerede synes det er utfordrende med digitalt bruk opplever sin rolle som tjenestemottaker. Jeg tenker da på grupper som har utfordringer med det digitale, gjerne

brukere som har minoritetsbakgrunn, eller store lese og-skrivevansker. Jeg ville da sett på om digitaliseringen tar høyde for at de skal kunne bruke de digitale verktøyene på lik linje som andre borgere, i tilfelle undersøker hva som er alternativet deres?

Jeg kunne tenkt meg å utføre en casestudie der jeg fikk lov å observere brukere i den digitale samhandlingen med NAV, for å så drøfte utfordringene de møter på i den digitale samhandling. Jeg ville deretter brukt kognitiv teori som utgangspunkt for drøfting av oppgaven for å få frem hvordan tankene våres jobber underliggende og påvirker våre valg og våre opplevelser av alle situasjoner vi står i. Kanskje jeg på denne måten kunne fått frem om bruker selv kan påvirke hvordan de opplever brukermedvirkningen i egen sak.

## Del 7.0 Litteraturliste

Aamodt, H, Dahl, E, Gubrium, E, Haldar, H, & Hermansen, Å. (2019). *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling: Et svar på velferdsstatens utfordringer?* Fagbokforlaget

AAP- aksjonen.no. (2020). Funnet på: <https://aap-aksjonen.no/om-oss/>

Apa- 6 Stil. Funnet på: <http://kildekompasset.no/referansestiler/apa-6th.aspx>

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2015). *Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda*. Public Administration Vol. 94, No. 1.

Frøyland, K, Spjelkavik, Ø, (2014). *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel*. Gyldendal akademiske.

Goffman, E. (1963). *Stigma. Notes on the management og spoiled identity*. Penguin psychology.

Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig. En studie av hverdags dramatik*. Dryers forlag.

Hernes, T, Heum, I, Haavorsen, P, (2010). *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds- Norge*. Gyldendal akademiske.

Høiland, G. C. and Willumsen, E, (2016). *Understanding implementation in complex public organizations - implication for practice* Vol 11, No 2, Journal of Comparative Social Work

Høiland, G. & E. Willumsen, (2018). *Resistance-driven innovation? Frontline public welfare workers' coping with top-down implementation*. Nordic Journal of Work Life Studies

Innovasjon i offentlig sektor: (2018). <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/forvaltningsutvikling/innovasjon-i-offentlig-sektor/id2610542/>

Jessen, J, (2015). *Public governance-constraints and challenges for social work practice*. Journal of Comparative Social Work 2015/2

Messel,J. (2013). *I velferdsstatens frontlinje*. Universitetsforlaget

Meldekort. Nav.no. 26.3.20. Funnet på:<https://www.nav.no/no/person/arbeid/dagpenger-ved-arbeidsloshet-og-permittering/meldekort-hvordan-gjor-du-det/slik-sender-du-papirmeldekort>

Mik- Myer, N, Villadsen, K. (2007). *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzels forlag.

NAV-loven. (2006). Funnet på: <https://lovdata.no/lov/2006-06-16-20>

- Nicolaisen, H, Andreas Åsland Lima,I. (2015). *Arbeidsevnevurderingen: en reell brukermedvirkning?* Arbeid og velferd nr.2-2015
- Oltedal, S. (2004). *Klientsamtaler innan velferdsstasten. Ei kvardagsleg sak.* Fagbokforlaget.
- Røhnebæk, M, 2016. *Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati.* Tidsskrift for velferdsforskning, 2016, Årg. 19, nr. 4, pp.288-304
- Saari, E., Lehtonen, M., & Toivonen, M. (2015). *Making bottom-up and top-down processes meet in public innovation.* The Service Industries Journal.
- Schou, J & Hjelholt, M. (2018). *Digital citizenship and neoliberalization: governing digital citizens in Denmark.* Citizenship Studies Journal
- Terum, L.I., & Jessen, J.T. (2015) *Den tvetydige aktiveringen. En studie av veiledere ved lokale Nav-kontor.* Tidsskrift for velferdsforskning, vol. 18 nr.2
- Thagaard, T. (2011). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode.* Fagbokforlaget.
- Wulf- Andersen, T, Follesø, T, Olsen, T. (2016). *Unge, udenforskab og sosial forandring. Nordiske perspektiver.* Frydenlund akademiske.
- Årsrapporten. (2018). Funnet på:  
<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/årsrapport/frigjør-tid-til-tettere-oppfølging>
- Årsrapporten. (2019). Funnet på: [https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/a%CC%8Arssrapport/navs-arsrapport-for-2019/\\_attachment/download/acd4c93a-c905-4734-ad61-8fe1f7f680d6:6e6c2bb21f38f08dd2202c0936a47f5d1777b70c/%C3%85rsrapport%202019%20NAV.pdf](https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/a%CC%8Arssrapport/navs-arsrapport-for-2019/_attachment/download/acd4c93a-c905-4734-ad61-8fe1f7f680d6:6e6c2bb21f38f08dd2202c0936a47f5d1777b70c/%C3%85rsrapport%202019%20NAV.pdf)

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### **” Digitalisering av arbeidsrettet oppfølging i NAV”?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å *se på hvordan digitaliseringen av arbeidsrettet oppfølging i NAV fungerer for brukere*. Prosjektet skal løfte fram brukeres erfaringer med digitale tjenester. For å kunne gjøre det, trenger vi å snakke med personer som har slik erfaring. Vi ønsker blant annet å høre om hvor mye du bruker digitale tjenester fra NAV, om du synes det er lett eller vanskelig å bruke og om det blir enklere eller vanskeligere å kommunisere med veileder. Prosjektet skal resultere i en masteroppgave og en artikkel som vil kunne gi nyttige innspill til NAV.

I dette prosjektet konsentrerer vi oss om erfaringer med digital aktivitetsplan. Vi ønsker også å se ulik bruk av aktivitetsplan for personer som har en nedsatt arbeidsevne. Du får spørsmål om å delta fordi du er under arbeidsrettet oppfølging og derav har en aktivitetsplan. Det er frivillig å delta. Om du sier ja eller nei får ingen konsekvenser for din sak hos NAV. Det vil ikke påvirke stønader eller rett til oppfølging. Din veileder ved NAV lokal vet ikke at du har blitt spurt om å delta, og blir heller ikke informert om hva du svarer.

Å si ja til å delta betyr å si ja til å bli intervjuet. Intervjuet tar ca. 30 minutt. Det gjennomføres på den måten du foretrekker, over Skype eller telefon. Det du sier vil bli tatt opp på bånd og deretter skrevet ut. Opplysningene vil lagres forsvarlig. Du kan når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli slettet. I masteroppgaven og annen formidling vil alle deltakere bli anonymisert slik at ingen kan gjenkjennes. Når masteroppgaven er levert og bestått vil alle båndopptak bli slettet.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Bare jeg som intervjuer og veileder har tilgang til data.

#### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Prosjektet skal etter planen avsluttes 30.08.2020 så vil alle personopplysninger og opptak som er blitt gjort, bli slettet og utskrifter makulert.

### 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.

### Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra *universitetet i Stavanger* har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- *Unni Skåra Haver, Masterstudent- [unniskaara@hotmail.com](mailto:unniskaara@hotmail.com)- tel 412 03 653.*
- *Veileder: Brita Gjerstad- Førsteamanuensis. Tel: 51832799. Universitetet i Stavanger.*
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Unni Skåra Haver  
Prosjektansvarlig  
Masterstudent

Brita Gjerstad  
Veileder  
Førsteamanuensis

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Digitalisering i arbeidsrettet oppfølging*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i *Intervju*



## Vedlegg 2 Intervjuguide

- Hva er synet sitt på digitale NAV? Er dette ønskelig for deg at NAV blir mer elektronisk?
- Føler du selv at du får velge om du skal være en digital eller manuell bruker av NAV?
- Vet du at du kan velge mellom dette?
- Bruker du nav.no, «min side», og aktivitetsplan?
- Hvor ofte bruker du din aktivitetsplan?
- Hva inneholder din aktivitetsplan?
- Er din aktivitetsplan oppdatert?
- Skriver du bokmål/nynorsk eller dialekt?
- Føler du deg trygg i bruken av din digitale aktivitetsplan?
- Hva synes du er bra med aktivitetsplanen?
- Hva liker du mindre med aktivitetsplanen? Savner du noen funksjoner?
- Hva tenker eller føler du når det kommer en melding fra NAV i din aktivitetsplan?
- Legger du selv inn dine aktiviteter i aktivitetsplan, eller er dette din veileder? Har veileder snakket med deg i tilfelle for hun/han har lagt dem inn i aktivitetsplanen?
- Vet du hva «avtale med NAV betyr» i din aktivitetsplan? (merket med blått)
- Føler du at din veileder er tilgjengelig? Hva betyr tilgjengelighet konkret for deg?
- Føler du at det er lett å gi nødvendige opplysninger om deg selv og din sak?
- Føler du at du må “pynte på sannheten”, eller føler du at du må “overdrive” eller legge ekstra vekt på din sykdom (begrensninger) for å få den hjelpen du ønsker, eller fordi du ønsker at NAV skal forstå din situasjon? Svarer du ærlig på spørsmålene NAV gir deg?
- Venter på med å dele informasjon om deg selv til du blir spurt, eller informerer du NAV uoppfordret?
- Hvordan opplever du at NAV får sensitive opplysninger om deg fra eks. lege?
- På tross av dette forstår du at det er nødvendig for å få belyst din sak i forhold til lovverket?
- Hvordan svarer du på sensitive spørsmål om eks. bruk av rus, gir du konkret informasjon, eller svarer du «ja/nei»?.

- Er det opplysninger i din sak som du tror er relevante for din sak, som du allikevel ikke har opplyst NAV om?
- Føler du deg mindreverdig/stigma fordi du er bruker av NAV?
- Føler du at den digitale aktivitetsplanen er med på gi deg makt i eget liv, eller føler du den trykker deg ned?
- Hvor ofte samhandler du med din veileder? Hvor mange ganger er dette i elektronisk form via aktivitetsplan, og hvor mange ganger er det annen form for kommunikasjon som personlig møte eller telefonkontakt?
- Tror du at kontaktformen som du har med din veileder er styrende for hvilken oppfølging du får fra NAV?
- Opplever du brukermedvirkning i egen sak? Hva betyr brukermedvirkning for deg konkret? Kan du gi eksempler i din sak på hvor du har brukermedvirkning?
- (alternativt spørsmål om de ikke forstår «brukermedvirkning»: Føler du at NAV hensyntar dine ønsker i avgjørelser i din sak? Føler du at du har mulighet til å påvirke din egen sak? Har NAV tatt avgjørelser i din sak der du har fått uttalt deg, men konklusjonen ikke er i tråd med det du ønsker? Hvordan føler du deg i tilfellet i forhold til deg? Påvirker dette relasjonen din til NAV?
- Opplever du din digitale aktivitetsplan som en «kontrollfunksjon» fra NAV sin side?
- Hva er det viktigste for deg i møte med NAV i en digital regi?
- Er det noe du skulle ønske var annerledes med NAV?

## Vedlegg 3 Samtykke fra NSD

NSD Personvern

15.11.2019 09:28

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 362625 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

Merk. Det er nå mulig å dele meldeskjema med veileder. For studenter er dette obligatorisk og gjøres ved å trykke på "Del prosjekt" oppe til venstre i meldeskjema.

### VURDERING

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 den 15.11.19 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: [nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

## TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helseforhold samt alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.08.20.

## 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 nr. 11 og art. 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 uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

## 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 viderebehandles 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 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 eventuelt 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: Silje Fjelberg Opsvik

