

# DIGITALISERING OG BRUKERMEDVIRKNING

*«Hvordan kan økt digitalisering i NAV påvirke brukermedvirkning?»*



Universitetet  
i Stavanger

**MASTER I SOSIALFAG**

DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET

Institutt for Sosialfag

**Universitet i Stavanger**

Vår 2022

Student: Seda A. Chadayeva

Veileder: Mira Aurora Marlow

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG  
MASTERGRADSOPPGAVE**

**SEMESTER:**

(vår/høst – årstall)

Vår - 2022

**FORFATTER/MASTERKANDIDAT:** Seda Chadayeva

**VEILEDER:** Mira A. Marlow

**TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:**

Norsk tittel: Digitalisering og brukermedvirkning: «Hvordan kan økt digitalisering i NAV påvirke brukermedvirkning?»

**EVT. Engelsk tittel:**

**EMNEORD/STIKKORD:**

Digitalisering, brukermedvirkning, NAV, kanalstrategi.

**ANTALL SIDER:** 74

**STAVANGER**

30.05.2022.....

**DATO/ÅR**

**Kandidatens navn Seda A. Chadayeva**

## Forord

Endelig kan jeg si at jeg har gjennomført en mastergrad og skrevet en oppgave som har et spennende og dagsaktuelt tema. Økt digitalisering og innføring av nye teknologiske løsninger har åpnet store muligheter for myndigheter og organisasjoner. Samtidig er det utfordringer som man møter, som er ikke synlige i starten. Mulighetene og utfordringene går gjerne hånd i hånd. Mitt håp er at denne masteroppgaven kan sette lys på både muligheter og utfordringer som innovasjoner i offentlige tjenester bringer med seg. Å belyse utfordringer i området digitale løsninger, kan hjelpe å forbedre velferdstjenester, som følge av dette kan det leveres bedre løsninger til brukere.

Å skrive masteroppgave har vært tidskrevende og utfordrende prosess. Det har ikke vært enkelt å være student, mamma til fire og ha en fulltidsjobb samtidig. Jeg er stolt av meg selv, at jeg har vært strukturert og jobbet systematisk med oppgaven. Allerede én måned før innlevering ble jeg ferdig med innholdet i oppgaven. Det er utrolig hva man får til om det finnes sterk nok motivasjon.

Dette hadde jeg ikke fått til uten støttepersoner rundt meg. Først og fremst vil jeg rette en stor takk til min veileder, Mira Marlow, som har vært strukturert, fleksibel med veiledningstimer, alltid tilgjengelig, kommet med konstruktive tilbakemeldinger og har motivert meg.

Tusen takk til min ektefelle, for støtte, tro, motivasjon og freden jeg har fått til å jobbe med oppgaven. Mine kjære, gulljenter, tusen takk for deres tålmodighet. Takk for at dere har vært så forståelsesfulle, nå har mamma endelig blitt ferdig med «lekser».

Jeg ønsker takke mine medstudenter for småpratere på biblioteket og tips og råd vi har delt med hverandre. Samt ønsker jeg takke dyktige bibliotekarer på Universitet i Stavanger.

Stavanger, 2022

## Sammendrag

Nordiske land har generelt kommet langt med digital utvikling. Det gjelder blant annet innovasjon og innføring av digital informasjons og kommunikasjons teknologier både i politikk og forvaltning.

Arbeids- og velferdsetaten (NAV) har gjennomført store endringer i siste årene. Innføring av såkalte *kanalstrategi* i NAV skulle sikre gode og tilgjengelige sosiale tjenester for dem som har behov for det. Kanalstrategi innebærer at tradisjonelle møter på NAV-kontorer ledes bort og over til digitale løsninger.

Det nye digitale arenaen skal gjøre velferdsstaten mer personlig og forutseende, og samtidig er det mer selvstendig løsning.

Hovedmålet med det digitale NAV er at brukere får levert bedre og mer effektive tjenester. Samtidig blir ressursene i NAV mer målrettet inn mot arbeidsrettet oppfølging.

Mitt fokus i denne oppgaven har vært å se hvordan ny kanalstrategi/innføring av nye digitale løsninger påvirker brukermedvirkning. Denne oppgaven setter søkelys på utfordringer som økt digitalisering kan medføre.

Metodevalg for denne oppgaven er litteraturstudie. Gjennom systematisk litteratursøk ble det valgt ti forskningsartikler som skulle være datagrunnlaget for denne oppgaven. Ved tematisk analyse ble det identifisert følgende hovedtemaer:

- digital velferdsstat
- digitalisering og individualisering
- konsekvenser av å ikke være "digital som standard"
- møtet med NAV på kontor, telefon og nett
- digital interaksjon skaper en "annerledes følelse"
- elektronisk kommunikasjon

Den teoretiske forankringen i denne oppgaven er: arbeidsinkludering, samhandling, kommunikasjon, relasjonsbygging og brukermedvirkning.

Funnene i denne oppgaven indikerer at det finnes utfordringer som både ansatte på NAV-kontor påpeker og brukere opplever med nye digitale løsninger. Funnene viser at brukere som strevde med digitale løsninger er de brukerne som står i en vanskelig livssituasjon fra før av. Brukere som havner i denne kategorien, er bl.a. fattige brukere, har lese- og skrivevansker, rusmisbrukere, innvandrere og funksjonshemmede. Et annet inntresant funn er at ressursene som ansatte sparte på å lede brukere over til digital selvbetjening, skulle brukes på de mest

vanskeligstilte. De som er i en vanskelig situasjon, kunne få ekstra oppfølging. Funnene viser at dette målet ikke ble fulgt opp.

Selv om oppgaven setter fokus på utfordringer med digitalisering i NAV, indikerer oppgaven andre interessante funn. Det viser seg digitale selvbetjeningsløsninger stadig ble mer brukt og har mange fordeler blant brukere som ikke havner de overnevnte gruppene.

Konklusjonen i denne oppgaven er at digitale løsninger er ikke tilpasset for visse menneskegruppers behov. Brukernes språk og digitale ferdigheter tas for gitt ved utforming av nye teknologiske løsninger. Brukere fikk ikke anledning til å medvirke ved etablering og implementering av nye digitale løsninger.

## INNHALDSFORTEGNELSE

### Forord

### Sammendrag

<b>1 INNLEDNING .....</b>	<b>8</b>
1.1 Bakgrunn for valg av tema .....	9
1.2 Tidligere forskning .....	10
1.3 Studiens relevans .....	12
1.4 Problemstilling og avgrensning .....	13
1.5 Begrepsavklaring .....	13
1.6 Oppgavens oppbygging .....	14
<b>2 METODE .....</b>	<b>15</b>
2.1 Metodedesign .....	15
2.2 Nysgjerrighet .....	17
2.3 Vitenskapsteoretisk perspektiv .....	18
2.3.1 Symbolsk interaksjonisme .....	20
2.4 Ressurser og arbeidsbetingelser .....	21
2.5 Metodevalg .....	21
2.6 Litteraturstudie .....	22
2.6.1 Systematisk litteratursøk .....	23
2.7 Fremgangsmåte .....	24
2.8 Søkeprosess .....	25
2.8.1 Flytskjema .....	27
2.8.2 Inklusjons- og eksklusjonskriterier .....	28
2.9 Presentasjon av data .....	29
2.9.1 Kritisk vurdering av litteratur .....	30
<b>3 TEORI .....</b>	<b>31</b>
3.1 Arbeidsinkludering .....	31
3.2 Samhandling .....	33
3.3 Kommunikasjon .....	33
3.4 Relasjonsbygging .....	34
3.5 Brukermedvirkning .....	35
<b>4 DATAANALYSE .....</b>	<b>36</b>
4.1 Digital velferdsstat .....	37
4.2 Digitalisering og individualisering .....	39

4.3	Konsekvenser av å ikke være «digital som standard» .....	41
4.4	Møtet med NAV på kontor, telefon og nett .....	42
4.4.1	«Hei, hva kan jeg hjelpe deg?» .....	42
4.4.2	«Hei, og velkommen til NAV» .....	43
4.4.3	Logg inn på Ditt NAV .....	43
4.5	Digital interaksjon skaper en «annerledes følelse» .....	44
4.6	Elektronisk kommunikasjon .....	45
<b>5</b>	<b>DISKUSJON</b> .....	<b>47</b>
5.1	Hvilke konsekvenser har digitalisering medført i offentlig tjeneste? .....	47
5.2	Kan digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheter ha negativ konsekvens for brukere? .....	48
5.3	Kan økt digitalisering ha negativ påvirkning til arbeidsinkludering i NAV? .....	49
5.3.1	Brukermedvirkning .....	51
5.3.2	Nye barrierer .....	54
5.4	Har digitalisering i NAV positiv påvirkning? .....	56
<b>6</b>	<b>KONKLUSJON</b> .....	<b>60</b>
<b>7</b>	<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>62</b>
7.1	Andre kilder .....	65
	VEDLEGG .....	69

## 1.0 INNLEDNING

I denne selvstendige masteroppgaven har jeg et ønske om å forske på det samfunnsaktuelle temaet *digitalisering og brukermedvirkning*.

Digitalisering i offentlig velferdstjeneste, som også blir kalt for E-helse, har i økende grad blitt brukt som digitaliserte løsninger i Norge i det siste årene. I Meld. St. 9 *En innbygger – en journal* (2012-2013) kommer det fram at Norge ligger høyt på listen blant landene som tar i bruk IKT (informasjons- og kommunikasjonsteknologis) på mange områder i sektoren. Likevel ønsker Regjeringen at det blir videre utvikling av IKT-området, og satser på flere muligheter dersom det satses riktig og strategisk.

Bruk av digitale tjenester kommer tydelig fram eksempelvis på helsenorge.no, hvor en person blant annet kan bestille legetime, fornye resept på legemidler eller få tilgang til sin elektroniske journal. Slagordene på NAV sine nettsider sier: «vi er alltid åpne på nett», og kan være enda et eksempel på økt digitalisering i offentlig velferdstjeneste.

Ifølge Sand (2020) kan alle de tre målene i NAVs virksomhetsstrategi oppnås gjennom økt digitalisering:

1. flere i arbeid
2. bedre brukermøter
3. pålitelig forvaltning.

Norge har en velfungerende og effektiv offentlig sektor, likevel kan det være utfordringer som kan være belastende for innbyggere. I Stortingsmeldingen *Digital agenda* (2015-2016) settes det et strategisk fellesmål fram til 2025 hvor den digitale transformasjonen i hele offentlig sektor skal utvikles og bli enda bedre. «Digitalisering skal bidra til en mer effektiv offentlig sektor, mer verdiskaping i næringslivet og ikke minst en enklere hverdag for folk flest» (Regjeringen, 2019).

Brukermedvirkning kommer fram som et sentralt begrep i Norsk velferdspolitik. Ifølge Hernes, Heum og Haavorsen (2010) gjelder brukermedvirkningen den personen som omhandler saken og kan påvirke sin egen sak. Mer detaljert definisjon på dette begrepet tas opp i teorikapittelet. Som nevnt er dette et viktig begrep i velferdspolitikken og dermed står det sentralt i lovverket også, som for eksempel i forvaltningsloven og i NAV-loven. Ifølge Terum og Jessen (2015) ser NAV-organisasjonen på brukermedvirkning som et sentralt samhandlingspunkt.



Innen arbeids- og velferdspolitikken har det vært store endringer i siste årene. NAV er opptatt av at brukerne deres får bedre og mer målrettede tjenester. I St.meld.nr. 33 (2015-2016) presenterer Arbeids- og sosialdepartementet *kanalstrategien*. Formålet med kanalstrategi er at NAV-kontorene skal få frigjort mest mulig ressurser knyttet til oppfølging, slik at brukerne raskt og effektivt kan henvises til relevant bistand, samt vil gode digitale løsninger bidra til bedre tjenester for brukere. Ifølge Stortingsmelding 33 (2015-2016, s.32) er: «Målet med kanalstrategien er at brukerne skal få tilpasset informasjon, selvbetjeningsløsninger som gir en fullverdig brukerdialog, forhåndsutfylt informasjon etaten allerede har om brukeren, veiledning gjennom dialogen og i mange tilfeller umiddelbare svar på henvendelser eller søknaden».

I praksis vil det si at brukerne kan henvende seg til NAV på telefon og på NAV sin nettside. Fysiske møtene blir begrenset eller i større grad forhåndsplanlagt. Det vil si at med innføring av ny kanalstrategi bli det mindre ansikt til ansikt møter, bruker forventes å finne svar, levere søknader og kommunisere på digital arena.

På bakgrunn av dette ønsker jeg i dette forskningsprosjektet finne ut om innførte digitale løsninger svarer på myndighetens satte mål, om brukere opplever at de får bedre oppfølging, om brukere får levert bedre tjenester og nødvendig bistand, og om NAV mer tilgjengelig for brukerne sine eller om det går i motsatt vei.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema.

Alle som bor i Norge, har på et eller annet tidspunkt vært i kontakt med NAV etaten. NAV består av både kommunale og statlige tjenester. Tett samarbeid mellom disse partene skulle legge til rette at brukere henvender seg til en dør med spørsmål knyttet til offentlig velferdstjeneste. Alle som har spørsmål knyttet til dagpenger, sykepenger, barnetrygd eller kontantstønad, økonomisk hjelp, arbeidsavklaringspenger, henvender seg til NAV.

Økt globalisering, som har ført til økt digitalisering er også svært dagsaktuelt tema. Behov for gode digitale tjenester har tydelig kommet til uttrykk under pandemien i 2020. Selv om mange er enige i at digitale løsninger innom velferdstjenester sparer dem tid, er det mange som peker på utfordringer nye innovasjoner medbringer. Forskningen som er gjort på denne område, beskriver jeg videre i del kapittel *tidligere forskning*.

Valg av tema ble påvirket etter at jeg hadde selv anledning til å få veiledning gjennom telefonsamtaler og ble kalt inn til et møte hos NAV. Jeg følte at det var helt annet stemning på den fysiske møte, enn det var på de samtalene vi hadde gjennom telefon. Det var lettere å

formidle budskapet mitt, måten veilederen snakket til meg, kroppsspråket, ansiktsuttrykket, engasjement i min sak, gjorde at vi etablerte en god relasjon.

I tillegg har jeg venninner som jobber forskjellige steder i NAV. De har flere ganger påpekt utfordringer knyttet til digital samhandling/selvbetjeningsløsninger med brukere.

På bakgrunn av dette ønsker jeg å sette søkelys på de utfordringene som har oppstått etter at NAV gikk over til digitale løsninger, noe som er motsatt av det som var hensikten med digitaliseringen, og hvordan dette påvirker enkelte brukere.

## 1.2 Tidligere forskning

Det kan være mange flere aspekter som kan undersøkes ved digitalisering og det finnes forskning på området bruk av digitale løsninger i offentlig tjenester og brukervedvirkning i NAV.

I *Fontene forskning* er det publisert en forskningartikkel av Ellingsen, Eriksson og Tangnæs (2021) «Digital samhandling i den norske arbeids- og velferdsforvaltningen: Veiledernes arbeidssituasjon i en teknologisk samtid». I deres forskning ønsker Ellingsen et al. å finne ut hvordan digital samhandling påvirker arbeidssituasjonen til veiledere i NAV, gjennom kvalitative intervjuer med 16 veiledere i to større NAV-kontor. Funnene i deres forskning viser at veiledere opplever utfordringer i digital samhandling. Veiledere opplever at deres autonomi ble redusert grunnet mer direkte og uformell kommunikasjon i åpne kanaler. Funnene peker videre på at det er behov for gjensidig digital kompetanse og mestring.

*Innovasjon i offentlig sektor: innover eller bli innover* av Rolf Rønning (2021) er boka som skal støtte ansatte som jobber i offentlig sektor og arbeider med innovasjon. Ifølge Rønning (2021) er offentlige sektorer i mer eller mindre grad blitt utfordret til å tenke nytt og hvordan de kan tenke nytt og løse oppgave sine på mer effektiv måte.

*Fontene fagartikkel* «Brukererfaringer med NAV i reformperioden: kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner» av Lundberg og Syltevik (2013) tar opp kommunikasjonssvikt som oppstår mellom brukere og NAV. Artikkelen presenterer brukerperspektivet, deres erfaring med NAV, der NAV er framstilt som kompleks, spesialisert og byråkratisk organisasjon i reformperioden. Brukere i denne studien opplevde NAV som en kompleks, spesialisert og byråkratisk organisasjon.

Fafo for Funksjonshemmedes fellesorganisasjon utfører et prosjekt «*Modell for brukervedvirkning i NAV*». I dette prosjektet blir modell for brukervedvirkning i NAV evaluert og videreutviklet. Resultatene blir presentert i en rapport av Hilsen og Skinnarland

(2015). Noen av sentrale spørsmål som besvares i denne rapporten er: hvordan skal brukerutvalgene bidra til at brukere skal få støtte av selvbestemmelse og innflytelse på egen livssituasjon? Hvordan kan brukermedvirkning i støtte grad omsettes i praksis? Og hvordan kan brukermedvirkning organiseres slik at denne kunnskapen tas i bruk av ansatte i NAV? Denne oppgaven setter søkelys på utfordringer som økt digitalisering kan utvikle i forhold til brukermedvirkning, men det skal ikke utelukkes at det kan komme positive aspekter ved digitale velferdstjenester.

I et tidsskrift for velferdsforskning har Huby (2018) problemstillingen: Hvordan praktisere brukermedvirkning uten brukeren? I sin forskning diskuterer Huby mulighetene for brukermedvirkning for brukere med rus og psykiske problemer. Brukere med sammensatte helseproblemer samarbeider med flere apparater, Huby tar opp spørsmål ved om det er rom for brukermedvirkning i et tverrfaglig samarbeid. Forfatteren påpeker at det er nødvendig med tilrettelegging av robuste former for brukermedvirkning for å oppnå godt samspill mellom ulike arenaer.

Forskningsartikkelen til Lundberg, Rokkansenteret og Syltevik (2017) «NAV og ny kanalstrategi -utfordringer ved digitaliseringa» er et forskningsprosjekt hvor det tas opp diskusjonen om implementering av ny kanalstrategi i NAV. I artikkelen analyseres blant annet samhandling i offentlig kontor i NAV og brukererfaring knyttet til økende digitale løsninger i NAV tjeneste. Forskere peker videre på utfordringer som digitalisering i NAV har medført til brukere. Blant annet at løsninger er for universelle. Dette kan for eksempel være store utfordring for dem som har lave norsk kunnskaper og/eller lese- og skrivevansker. I tillegg kommer utfordringer som er knyttet til digital ulikhet. Brukere som har begrensende digitale ferdigheter, kan være en forklaring på denne ulikheten. Samt tar forskerne opp vanskeligheter som enkelte kan oppleve i forbindelse med manglende *byråkratisk kompetanse*. Med dette mener forskere at brukere må tilegne seg kunnskap om kommunikasjonen i NAV, hva ordningen innebærer, og hvilke krav som blir stilt til dem. Det er samtidig noen masteroppgaver som har forsket på områdene som omhandler digitalisering og brukermedvirkning. Blant annet fokuserer Haver (2020) sin masteroppgave på tema Brukermedvirkning og digitalisering i fra brukerperspektiv. Forskeren gjennomførte kvalitative intervjuer med brukere og undersøkte hvordan brukere opplevde sine rettigheter i form av brukermedvirkning etter økende digitale løsninger i NAV. Funnene viser at brukerne var generelt tilfredse med nye teknologiske løsninger og opplevde ikke at deres brukermedvirkning var avgrenset. Derimot hadde digitalisering forsterkende effekt på følelsen eller relasjonen brukerne har med NAV.

Masteroppgaven *Den digitale døren* av Tornli (2019) undersøker hvorvidt digitalisering påvirker forholdet mellom NAV og brukere. Ved å gjennomføre intervjuer av enkelte NAV-brukere har forskeren sett både på fordeler og ulemper ved den nye utviklingen. Resultatene viser at enkelte så positivt på digitalisering i NAV, og begrunnet det med at det er enklere å registrere enkle behov. Mens andre grupper brukere påpekte at digitale løsninger forutsetter krav om digital kompetanse for å nyttiggjøre seg av systemet.

I en ABC-artikkel av Lingjærde (2017) «NAV skaper mer sinne enn forståelse» kommer det fram utfordringer som enkelte brukerne har møtt etter at NAV digitaliserte tjenestene sine i stadig større grad. Det kom blant annet kommentarer fra brukere som:

«Systemet nå er bare for dem som skjønner det og har ressurser, men for dem som har det vanskelig kan det være prekært, poengterer alenefaren Jan Roos, som hadde et prekært spørsmål om foreldrepenger, til VG".

«Det er veldig vanskelig for meg å bruke internett og hver gang jeg ber om hjelp sier de «ring dette nummeret». Men de forstår meg ikke på telefonen, forteller Sylvester Ifuwe»

(Lingjærde, 2017).

«Digitalisering i NAV – henger alle brukergrupper med?» er en studie av Arnesen (2019), der veiledernes erfaringer med brukere som har rusmiddelavhengighet etter innført digital kommunikasjon undersøkes. Funnene i denne masteroppgaven indikerer at veiledere møtte utfordringer i digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige. I hovedsak er det bundet til manglende rammebetingelser i brukernes livssituasjon, som gjør at brukere er ikke i stand å nyttiggjøre seg av digitale tjenester. Veiledere påpekte at fysisk kommunikasjon med visse gruppe brukere fungerte best.

### 1.3 Studiens relevans

Sosialt arbeid handler om å gi hjelp og støtte til dem som står i vanskelig livssituasjon. Samt handler sosialt arbeid om å forebygge og løse sosiale problemer. Ifølge av Berg, Ellingsen, Levin og Kleppe (2015) handler sosialt arbeid også om å tydeliggjøre forhold i samfunnet som bidrar til ekskludering og marginalisering, og å motvirke.

Dagens samfunn preget av at teknologi utvikles i raskt tempo og at stadig flere områder og tjenester blir digitalisert. Som følge av dette blir offentlige tjenestene også i stor grad digitalisert. En velfungerende infrastruktur fører til at nye måter å samhandle på utvikles. Nye teknologier bringer med seg omstillinger. For å tilpasse endringene som skjer rundt og å være en del av samfunnet, være bevisst sine rettigheter og plikter, kreves det at enkelte har

forståelse og en viss kompetanse til å bruke digitale systemer. Utvikling av digitale løsninger kan føre til at enkelte som er ikke i stand til å følge med på denne utviklingen står i fare for å bli sosialt ekskludert.

I denne masteroppgaven forsøker jeg derfor å belyse hvilke konsekvenser digitalisering kan føre til enkelte med utvidet bistandsbehov, og hvordan digitalisering utfordrer utføring av det sosiale arbeidet i NAV når arbeidet foregår digitalt.

#### 1.4 Problemstilling og avgrensning

For å avgrense denne oppgaven har jeg valgt å rette søkelys på samhandling mellom veileder og bruker, kommunikasjonsmåte, relasjonsbygging, språk/kroppsspråk. Dette er gjort på grunnlag av den forforståelsen jeg har. Disse momentene er de som ble annerledes etter økt digitalisering til forskjell fra de tradisjonelle fysiske møtene på NAV-kontorene, etter min mening.

På bakgrunn av det som ble presentert innledningsvis, min personlige interesse og erfaring har jeg formulert følgende problemstilling:

*Hvordan kan økt digitalisering i NAV påvirke brukermedvirkning?*

For å finne svar på oppgavens problemstilling, har jeg formulert forskningsspørsmål:

- 1. Kan digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheter ha negative konsekvenser for brukere?*
- 2. Kan økt digitalisering ha negativ påvirkning på arbeidsinkludering i NAV?*
- 3. Har digitalisering i NAV positiv påvirkning?*

#### 1.5 Begrepsavklaring

«Begrep betyr (avgrenset) forestilling eller ide (om noe)» (Språkrådet, 2022). Definisjon av begreper gir oss forståelse hva visse begreper betyr i faglig kontekst (Trageton, 2019).

I denne delen av oppgaven vil jeg legge fram en kort oversikt over begreper som vil brukes gjentatte ganger gjennom oppgaven.

Sosialt arbeid - Ifølge Levin (2010) er det vanskelig å gi et konkret svar på hva sosialt arbeid er. En mer fruktbar vinkling vil være å spørre hva sosialt arbeid dreier seg om. Sosialt arbeid blir gjennom det man *gjør* mer enn hva det *er*, ifølge Levin (2010, s. 7).

Den internasjonale sosialföderasjonen IFSW (2014) har formulert definisjonen av sosialt arbeid, som FO (felles organisasjon) også støtter. Den innebærer at sosialt arbeid er et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling. Sentrale prinsipper i sosialt arbeid er rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold. Et viktig prinsipp i sosialt arbeid består av hjelp til selvhjelp, og hjelpen skal ta utgangspunkt i vedkommendes ressurser i livssituasjon (FO, 2017).

Yrkesutøver – FO bruker samlebegrepet profesjonsutøvere om personer som utfører helse- og sosialfaglig arbeid. Profesjonene som havner under denne kategorien er sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2011). Ifølge Den norske akademiske ordbok (2022) betyr profesjon yrke, utøver av et (bestemt) yrke og arbeider i et (bestemt) fag. Veiledere som jobber i NAV kan ha ulik faglig bakgrunn, som nevnt over kan profesjonsutøvere omtales om alle som jobber innen helse- og sosialfaglig arbeid. Jeg velger derfor å bruke begrepet yrkesutøvere ved beskrivelse av ansatte/veiledere i NAV.

Bruker - Det kan være ulike definisjoner på å beskrive dem som mottar helse- og sosialfaglige tjenester, som for eksempel deltaker, klient, pasient, bruker. I denne oppgaven velges det å bruke begrepet bruker. Ifølge Bahus (2018), som henviser til pasient- og brukerrettighetsloven (§ 1-3, bokstav f) defineres bruker som en person som mottar eller anmoder tjenester omfattet av helse- og omsorgstjenesteloven, som er samtidig ikke er helsehjelp.

Digitalisering - Begrepet digitalisering brukes for å beskrive teknologiske utviklinger.

Digitalisering vil si å bruke nye teknologier til å forenkle, fornye og forbedre (Skjellaug, 2019). I denne oppgaven brukes følgende begrep for å beskrive den teknologiske transformasjonen samfunnet står i.

## 1.6 Oppgavens oppbygging

Denne masteroppgaven delt inn i 6 hovedkapitler, hvor det kommer underkapitler i tillegg. Hittil har jeg beskrevet kapittel 1, Innledning, hvor jeg presenterer tema for denne oppgaven, forskningsspørsmålet, begrunnelse for valg av problemstillingen og avgrensingene jeg har gjort.

Kapittel 2, Metode, skal gi beskrivelser av ulike metoder som kan anvendes ved forskningsoppgaver. I dette kapitlet presenteres mitt metodiske valg, litteraturstudie, dets fremgangsmåte og flytskjema som viser hvordan jeg har funnet fram data og til slutt presenteres kort oppgavens datagrunnlag.

Jeg har valgt å bruke symbolsk interaksjonisme som oppgavens vitenskapsteoretiske perspektiv, samt definisjonen på dette perspektivet og begrunnelse for hvorfor jeg mener denne vitenskapsteorien er relevant for denne oppgaven, legges også fram i dette kapittelet. I kapittel 3, Teori, presenteres det teoretiske rammeverket som blir brukt i oppgaven. Det kommer blant annet redegjørelser av begreper som brukermedvirkning, arbeidslinje, relasjonskompetansen og samhandling.

Kapittel 4, Funn, skal jeg presentere funnet mitt fra litteraturstudien og som skal være grunnlag for videre oppgaven min.

Drøfting kommer rett etter, i kapittel 5. Her skal det diskuteres, og jeg skal prøve å svare på oppgavens problemstilling. Jeg vil bruke funnene fra kapittel 4 og aktiv anvende teorien som allerede er presentert.

Kapittel 6, Konklusjon. I dette avsluttende kapittelet skal det legges fram et lite sammendrag som diskuterer oppgavens hovedpoeng og presentere hvilken konklusjon jeg har kommet fram til.

Til slutt skal jeg i denne oppgaven presentere alle kilder som ble brukt gjennom hele oppgaven, det kommer under eget kapittel Litteratur.

## 2.0 METODE

I dette kapittelet presenteres metoden som ble brukt for å komme gjennom masteroppgaven. Dette kapittelet skal inneholde redegjørelse av forskningsprosessen. Det vil si at metode som ble anvendt for forskningen presenteres, begrunnelse for valg av metode og framgangsmåte. Framgangsmåte i søkeprosessen vil inneholde av hvilke databaser jeg som ble, søkeord og verktøy.

Ved utvalg av datamaterial, nemlig forskningsartikler, ble det satt kriterier som ble benyttet for å enten inkludere eller ekskludere materiell. Disse kriteriene og vurderinger ble lagt til grunn for sikre kvalitet på data i søkeprosessen blir også presentert i dette kapittelet.

Kapittelet skal inkludere databehandling og samt analytisk tilnærming.

I kapittelets siste del presenteres utvalg av litteratur og samt kildekritikk.

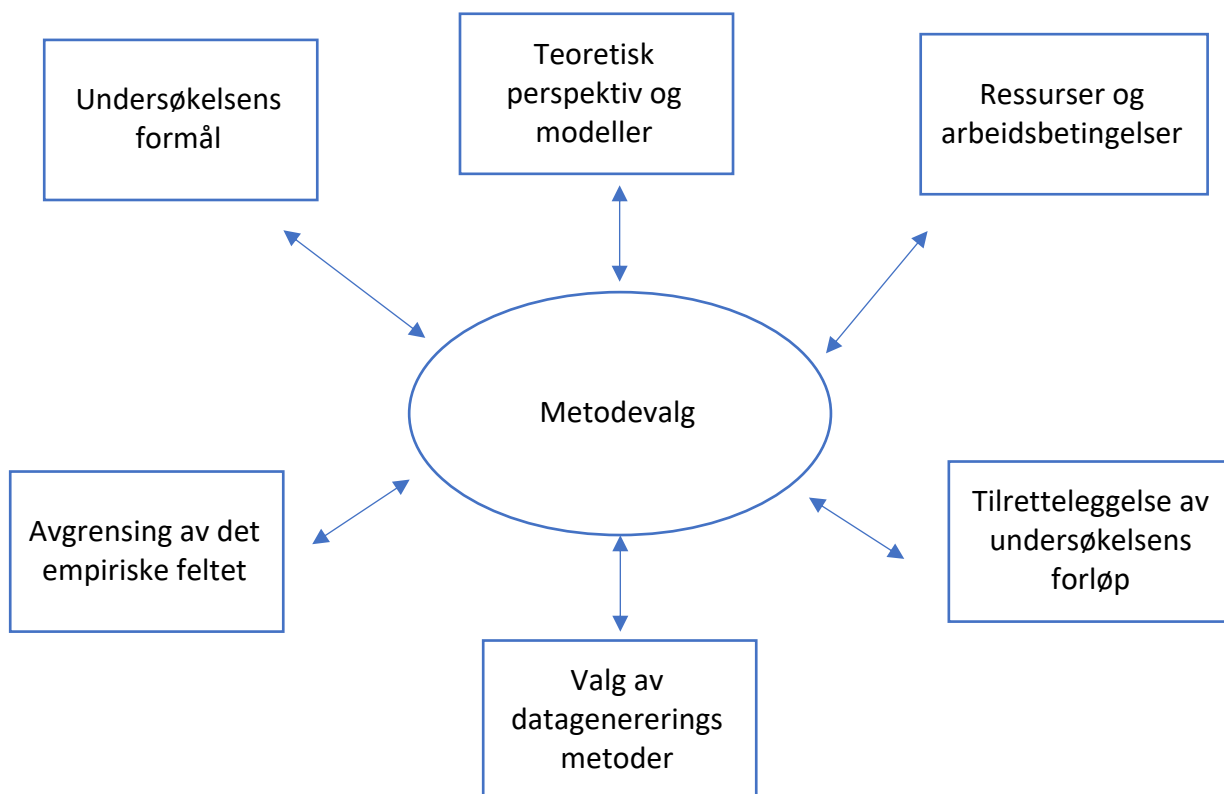
### 2.1 Metodedesign

Valgene som blir tatt under forskningsprosessen vil påvirke forskningsområdet vårt. Vårt syn, økonomiske faktorer og faglige argumenter er noen av de momentene som ligger til grunn når

vi tar hensyn til valg av metode. Ifølge Johannessen, Tuft og Christoffersen (2016, s. 424) vil samfunnsvitenskapelig metode basere seg på framgangsmåte som benyttes ved innhenting av informasjonen om virkeligheten og hvordan vi analyserer tilgjengelige data for å finne ut hva denne informasjonen forteller oss.

Andersen (1990) bruker i sin bok *Valg af organisations sociologiske metoder- et kombinationsperspektiv* en modell som illustrerer faktorer som påvirker metodevalget vi tar. Jeg har tatt utgangspunkt i denne modellen for å beskrive hva som har vært til grunn for valg av metode i denne forskningsoppgaven.

Figur 1. Elementer i metodevalg



Ut ifra Andersen sin modell er det hovedsakelig tre elementer fra denne modellen som vil påvirke hvilken metode som velges for forskningen. Disse tre er: *undersøkelsens formål*, *teoretisk perspektiv og modeller*, *ressurser og arbeidsbetingelser*.

- *Undersøkelsens formål*: Ifølge Johannesen, Tuft og Christoffersen (2016) er alltid nysgjerrighet som ligger til grunnlag for all forskning. Forskerens interesseområde,



nysgjerrighet koblet til denne interesse vil være en av de faktorene som bestemmer hvilken metode som skal anvende i forskningen.

- *Teoretisk perspektiv og modeller:* Teoretisk grunnlag og vitenskapelig forskningsperspektiv vil si hvordan jeg som forsker tolker denne verden og hvilken teori som ligger i grunn for dette. Disse faktorene er også med på å bestemme hvilken metode forskeren bruker.
- *Ressurser og arbeidsbetingelser:* Ifølge Johannesen, Tufte og Christoffersen (2016, s. 43) vil et prosjekt utføres under et sett tidsmessige, økonomiske og personlige restriksjoner. Gjennomføring av prosjektet er begrenset i tid, begrensning i ressurser, utfordringer knyttet til arbeidsbetingelser vil regulere valg av metode, datagrunnlag og framgangsmåte.

Metodevalg for dette prosjektet har blitt basert på ressurstilgang/tid, teoretisk formål og på formålet. Redegjørelsen av metoden, framgangsmåte, samt tre hovedelementer beskrevet over, blir nærmere presentert i underkategorien av dette kapitlet.

## 2.2 Nysgjerrighet

Forskerens forforståelse og ønsker om å undersøke hva som er formålet med forskningsområdet, skal være avgjørende for hvilke verktøy som velges for å komme fram i undersøkelsen, nemlig hvilken metode en skal velge. Innledningsvis ble det presentert hvilke endringer som har blitt implementert i norsk velferdstjeneste. Digitale løsninger i NAV er gjennomført med hovedformål at tjenester er lett tilgjengelige for brukere. I denne prosessen vil endringene påvirke brukermedvirkning. Bakgrunnen for valg av oppgavens problemstilling er nemlig å forske på hvordan nye løsninger påvirker brukermedvirkning og om det vil påvirke arbeidssituasjonen for brukere som står uten arbeid. Om forskernes nysgjerrighetsformål hadde vært å finne ut hvor mange som er fornøyd/misfornøyd med iverksetting av nye teknologiske løsninger, hadde det vært hensiktsmessig å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse, som skulle gi forskeren data i form av tall. Nærmere redegjørelse for valg av metode blir presentert senere i oppgaven. Jeg har fått tilbud om jobb i offentlig tjeneste, hvor jeg skal samarbeide tett med brukere. Teknologiske løsninger i samarbeid med brukere vil være en implementert del av arbeidshverdagen min. Forskningsområde mitt vil være relevant for mitt arbeid. Johannesen et al. (2016) beskriver ulike de måltypene som kan være med på å bestemme undersøkelsen. Undersøkelsen kan beskrive, endre, evaluere, forutsi, forstå, eksplorativ

undersøkelse, forklare, utforme utopier eller gi underlag for beslutninger. Målet med min undersøkelse vil havne under kategorier *forstå* og *forutsi*. Jeg ønsker å forstå hvordan nye teknologiske samhandlingsmuligheter påvirker brukermedvirkning. Å forutsi om disse vil påvirke at brukere vil møte negative konsekvenser for å komme seg ut i arbeid.

### 2.3 Vitenskapsteoretisk perspektiv

Ifølge Justesen og Mik-Meyer (2010) vil forskerens vitenskapelige ståsted være grunnleggeren på hvordan forskeren ser på kunnskap. Som nevnt tidligere vil dette være med på å bestemme hvilke valg som blir tatt i forskningsprosessen. Det skilles mellom tre ulike vitenskapelige perspektiver:

- det fenomenologiske perspektivet (senere former for hermeneutikk)
- det konstruktivistiske perspektivet
- det realistiske perspektivet

Det er to sentrale begreper som det stadig refereres til i litteratur om forskning og vitenskap: *ontologi* og *epistemologi*.

Med ontologi menes vesenslære, læren om det værende. Ontologiske spørsmål handler altså om hva som finnes i verden, og hva som er tingenes egenskaper og sanne natur; om hva som er og dets beskaffenhet.

Med epistemologi menes erkjennelsesteori eller -lære. Epistemologiske spørsmål handler om kunnskap og hva vi kan vite eller erkjenne. (Thornquist, 2002, s. 16)

Det fenomenologiske perspektivet baserer seg på at bevisstheten er rettet mot noe, hermeneutikk betoner at det «noe» er ikke gitt, men må fortolkes. Hermeneutikk omtales som fortolkningslære. «... spørsmål knyttet til forståelse og fortolkning, ikke minst med hva som er vilkår og fruktbare fremgangsmåter for å oppnå forståelse og gyldige fortolkninger» (Thornquist, 2002, s. 23).

Aveyard (2019) mener at en hermeneutisk tilnærming til en oppgave oppstår når forskeren leser og tolker tekster, dette styrker Boell og Cecez-Kecmanovic (2014) sin påstand om at litteraturstudie som består av tekster vil være en hermeneutisk oppgave. Samt sier Thornquist

(2002, s.167) at «hermeneutikk dreier seg om spørsmål knyttet til forforståelse og fortolkning. ... Hermeneutiske objekter er først og fremst tekster».

Tolkning av ord og tekster vil utgå ut ifra bakgrunnen og forforståelsen som forskeren har. Ifølge Boell og Cecez-Kecmanovic (2014) vil en hermeneutisk tilnærming til oppgaven hele tiden påvirkes av den forståelsen som forskeren har på forhånd. Forskere kan fokusere på ulike deler av teksten og tolkning av tekstene kan være ulikt avhengig av hvem som leser dem. Dette er ifølge Gadamer (2010) avhengig av hvilke kulturelle og personlige størrelser forskeren har. Det er mulig at min tilnærming og tolkning til forskningsartiklene, som er datagrunnlaget for denne forskningsprosjektet, ikke sammenfaller med hvordan forfattere har forstått dem. Min kulturelle bakgrunn, faglig bakgrunn (sosionom) og erfaringer kan påvirke hvordan jeg tolker inkluderte artikler.

Basert på disse punktene har min filosofiske tilnærming til dette prosjektet vært *hermeneutisk*. I analyse gjennomføringen av forskningsartikler har jeg hatt hermeneutisk perspektiv med tematisk analyse. I artikkelen «Using thematic analysis in psychology» gjør Braum og Clarke (2006) konkret innføring i tematisk analyse og skiller prosess i seks trinn:

- bli kjent med data
- lage de første kodene
- lete etter tema
- gå kritisk gjennom tema
- gi tema navn
- skrive rapporten

I analyse prosessen av forskningsartiklene har jeg gått gjennom alle de seks trinn. Ifølge Braun og Clark (2006) brukes tematisk analyse for analysering og identifisering av datamateriell, hvor det videre skal identifiseres temaer eller mønstre.

Etter at jeg har lest artiklene flere ganger ble det identifisert hovedtemaer som var oppgavens datagrunnlag og som skulle belyse min problemstilling. Temaer nærmere presenteres i kapittel 4.

Videre har jeg valgt *symbolsk interaksjonisme* som mitt vitenskapsteoretiske perspektiv. Grunnlaget for valget dette av perspektivet kan begrunnes med at oppgaven har søkelys på samhandling mellom veiledere og brukere. Selv om jeg ønsker å finne ut hvordan disse partene samarbeider på en digital arena, er det likevel samhandling oppgaven skal ha fokus på.

Mitt vitenskapsteoretiske perspektiv skal være et viktig grunnlag for kvalitativ metode. Ifølge Thagaard (2018, s.33) har den vitenskapsteoretiske forankringen en grunnleggende betydning for hvilken informasjon vi søker og er med på å bygge den forståelsen vi utvikler.

### 2.3.1 Symbolsk interaksjonisme

Grunnlaget for valget dette av perspektivet kan begrunnes med at oppgaven har søkelys på samhandling mellom veiledere og brukere. Selv om jeg ønsker å finne ut hvordan disse partene samarbeider på en digital arena, er det likevel samhandling oppgaven skal ha fokus på.

Mitt vitenskapsteoretiske perspektiv skal være et viktig grunnlag for kvalitativ metode. Ifølge Thagaard (2018, s.33) har den vitenskapsteoretiske forankringen en grunnleggende betydning for hvilken informasjon vi søker og er med på å bygge den forståelsen vi utvikler.

Symbolsk interaksjonistisk tilnærming er relevant for studier som handler om samhandling mellom individer. Thagaard (2018) mener at ifølge symbolsk interaksjonisme utvikles menneskets identitet kontinuerlig gjennom samhandling mellom menneskene vi er omgitt av. Alvesson og Skoldberg (2011), gjengitt i Thagaard (2018, s. 34), mener at enhver handling er symbolsk, fordi alle handlingene har både en meningsladet indre side og en ytre atferdsside. Interaksjon med andre kan være ulikt, avhengig av ulike situasjoner og ulike personer vi samhandler med. Ifølge Oltedal (2004) kan én og samme prat bety ulikt i ulike kontekster. En av forklaringene på hvorfor det skjer kan være at «vi har ulike roller og ulike identiteter, og det påvirker hva vi ser i en situasjon, og hva vi venter av hverandre» (Oltedal, 2004, s. 39). Symbolsk interaksjonisme dreier seg om at utvikling av enkeltindividets identitet skjer gjennom samhandling med andre. Ifølge Oltedal (2004) prøver enkelte å skape identitet som er godkjent av andre.

Denne tilnærmingen er empiribasert og inngår i studier av hvordan personer forstår og opplever verden. Thagaard (2018, s. 35) mener at en av svakhet ved denne tilnærmingen kan være at forskningen lett kan bli for beskrivende, ettersom aktørens eget perspektiv framheves på bekostning av mer omfattende fortolkningsramme.

## 2.4 Ressurser og arbeidsbetingelser

Ifølge Andersen (1990, s.43) vil et prosjekt utføres under *tidsmessige, økonomiske og personelle restriksjoner*. Under planlegging av dette prosjektet ble det tydelig at jeg ville oppleve regulerende tiltak innenfor disse kategoriene. Disse reguleringene kan spille en rolle og påvirke hvilke metode forskeren velger, utvalg og verktøy.

Tidsmessige restriksjoner har bidratt til å regulere strukturen på planlegging og gjennomføring av prosjektet. Innleveringsfristen for denne oppgaven satt til den 30. mai. Dette medførte at sammen med veilederen har vi forhåndsavtalt tidspunkt for veiledning og når og hvilken del av oppgaven jeg skal sende som utkast. Gjennomføring av veiledningstimer ble avtalt å utføre på digital plattform. Bakgrunnen for økonomiske restriksjoner har påvirket at jeg kunne hente inn den tilgjengelige forskningen. Personellmessige restriksjoner vil være i form av forskerens faglige bakgrunn og filosofiske perspektiver. Enighet om digitale veiledninger ble bestemt med tanke på at jeg bor i nabobyen og jobber ved siden av studiet. Tatt i betraktning, personlig preferanse, slapp jeg å bruke energien på planlegging av å beregne tid, noe som jeg opplevde gjorde veiledningstimer effektive.

## 2.5 Metodevalg

Valg av metode er et viktig og avgjørende verktøy som skal hjelpe å samle inn nødvendig datagrunnlag for oppgave besvarelsen.

Vitenskap er ifølge Fjelland og Gjengedal (1995) tosidig:

- Vitenskapens oppgave er å skape god praksis
- Vitenskapens oppgave er å avklare hva som er god praksis

Ifølge Tranøy (1986) henger begrepene vitenskap og metode tett sammen, å være vitenskapelig er å være metodisk. Ifølge Dalland (2007) definerer Tranøy (1986) metode som en fremgangsmåte for å frembringe kunnskap eller etterprøve påstander som setter krav til gyldighet (Dalland, 2007, s. 81). Metoden er med andre ord et hjelpemiddel og ikke mål i seg selv.

Vilhelm Aubert (1985, s.196), sitert i Dalland (2007), formulerer begrepet metode slik: «En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder» (Dalland,2007, s. 81).

Metodevalg er viktig for at vi skal lykkes med å innsamle data vi vil basere oppgavebesvarelsen på. Ved å velge den riktige metoden som passer, bestemmes det hvordan forskeren kommer fram til innhenting av data. Det bestemmer hvordan forskeren skal løse oppgaven steg for steg. Ut ifra det spørsmålet/problemstillingen forskeren er interessert i, velger forskeren den metoden som passer for hen. Dalland (2012) skiller mellom to typer metoder; *kvalitative* og *kvantitative* forskningsmetoder. Den kvalitative metode gir data i form av ord, uttrykk og setninger. Den kvantitative metode gir derimot data i form av tall.

Fordelen med de kvantitative metodene er muligheten til å forme informasjonen som blir samlet inn, til målbare enheter, dette gir for eksempel mulighet til å finne gjennomsnitt og prosenter av en større mengde. Mens de kvalitative metodene tar sikte på å fange opp meninger og opplevelser som kan ikke måles (Dalland,2007, s. 82). Ifølge Holme og Solvang (1996), i Dalland (2007), har både kvantitative og kvalitative metoder et mål som er rettet mot å få innsikt i samfunnsforståelse rundt oss, og hvordan vi, enkelte mennesker og grupper handler og samhandler i samfunnet vi lever i.

Thisted (2010, s. 80) mener at vitenskap som er forklarende og bygger på tilegnelse av forskning som ut ifra sitt mål avgjør hvilke forskningstyper som passer best til tema forskeren ønsker å utforske. Forskningstypen forskeren velger å anvende er av kvalitativ eller kvantitativ karakter.

Denne oppgaven bygger på *kvalitativ* metode, nemlig litteraturstudie. Ifølge Aadland (2011, s. 209): «Ikke bare de nedskrevne notatene etter observasjoner og intervjuer danner utgangspunkt for kvalitativ tekstanalyse og tolkning. Det kan foreligge en mengde skriftlig materiale, eller kilder som kan supplere undersøkelsen».

## 2.6 Litteraturstudie

I dette forskningsprosjektet ønskes det sette søkelys på brukervedvirkningens plass i NAV i en tid hvor nye teknologiske løsninger blir implementert og samhandling i utgangspunktet skal foregå via digitale verktøy. For å komme fram til oppgaven ble det bestemt å bruke *litteraturstudie* som metode.

En litteraturstudieoppgave er en systematisk og kritisk gjennomgang av faglitteratur med utgangspunkt i en valgt problemstilling. Faglitteraturen er grunnlaget for å kunne

belyse og drøfte problemstillingen. En litteraturstudieoppgave må inneholde sammenfatning og vurdering av kunnskapen i de valgte skriftlige kildene. (Nysæther, 2013, s. 1)

Med andre ord vil det si at litteraturstudie handler om forskning, intervjuer, spørreundersøkelser og andre type funn som er gjort av andre og kanskje i forhold til andre sammenhenger, enn det forskeren gjør. Jacobsen (2015) presiserer dette med å kalle denne type innhenting av data for *sekundærdata*. Med sekundærdata menes det at forskeren baserer sin besvarelse på grunnlag av informasjon som andre har funnet og ikke er hentet direkte fra kilden (Jacobsen, 2015, s. 140). Sekundærdata kan være mer eller mindre bearbeidet og analyserte. Ved sekundærdata kan prosessen foreligge som ubehandlet informasjon, men forskningsdata vil være behandlet og presenteres som ferdig tolket og analysert data (Halvorsen, 2008, s. 115).

Denne oppgaven har som formål å undersøke brukermedvirkningsrollen i digitaliseringsverdenen og om dette har noe å si om arbeidsinkludering. I undersøkelsen er målet å få best mulig innsikt fra begge sider. For å få best mulig treff som er relevant for problemstillingen, har jeg hatt en systematisk litteraturstudietilnærming i undersøkelsesfasen. Innholdet vil bestå av forskningsartikler, allerede eksisterende kunnskap, og innhenting av dette materialet ble utført gjennom systematisk søk. Ifølge Aveyard (2019) er søket forskeren bruker i undersøkelsen selve metoden som skal dokumenteres. Innhenting av artikler vil gi forskeren en helhetlig forståelse av tema og kan være grunnlag for videre forskning.

### 2.6.1 Systematisk litteratursøk

Et systematisk litteratursøk skiller seg fra andre typer litteraturgjennomgang ved at denne tilnærmingen er eksplisitt og presis. Parahoo (2014), i Coughlan og Cronin (2017), mener at i denne prosessen vil data, fra tidligere utførte primærstudier som var knyttet til en bestemt emne, vurderes, re analyseres og syntetiseres. Et systematisert litteratursøk skal gi gode søk etter nødvendig forskningslitteratur som skal danne grunnlaget for forskningsprosjektet.

Ved gjennomføring av systematisk litteratursøk skal informasjonen som søkes være planlagt og begrunnet. Det brukes relevante søkeord og flere databaser. Litteraturreffene som blir funnet under søket skal gjennomgås, for å så sortere, samt dokumenteres og være etterprøvbart (Coughlan & Cronin, 2017; Aveyard, 2019).

Litteratursøk i denne sammenhengen kan ifølge Gregersen, Ødegaard og Skagen (2016, s. 5) innebære ett eller flere av disse momentene:

- avklaring av problemstillingen
- valg av søkeord
- valg av kilder
- utvikling av søkestrategi
- tilpasse søkestrategi til alle valgte kilder
- eventuell justering av søkestrategien
- importere alle søketreffene til EndNote
- dublettsjekk i EndNote
- skrive dokumentasjon på litteratursøket med fullstendige søkestrategier

Stegene som er tatt under mitt litteratursøk presenteres i neste del.

## 2.7 Fremgangsmåte

Å benytte systematisk litteratursøk vil si at det stilles krav til hvilke data som skal være inkludert i forskningen. Inklusjons- og eksklusjonskriteriene som ble benyttet i denne søkeprosessen presenteres senere i oppgaven. Ifølge Aveyard (2019) vil det å forholde seg til søkeprosessen med klare krav hjelpe forskeren å holde litteraturstudien fokusert. I søkingsprosessen ble det brukt søkeord og begreper som er relevant for oppgavens forskningsspørsmål og som ville gi mest mulig logiske treff. Deretter ble det brukt søkemotorer og relevante databaser for å gjennomføre søk. Stegene som ble tatt i søkeprosessen og resultatene er dokumentert slik at det blir mer troverdig og synlig for leseren (Aveyard,2019). Videre i denne delen vil alle disse stegene beskrives nærmere.

Litteratursøk ble ikke blitt startet før november 2021, utsettelse av søket ble derfor dratt alt for langt fordi jeg hadde flere problemstillinger som jeg vurderte å skrive om og det var vanskelig å bestemme hvilken av dem det var ønskelig å skulle forske mer på. For det andre, ønsket jeg i starten å gjennomføre en kvalitativ studie, hvor det skulle intervjues ansatte ved offentlige NAV-kontorer og i tillegg bruke sekundærdata. Dette ville gi meg omfattende informasjon til å forske på problemstillingen, samt å få bedre innsikt. Etter en intern undersøkelse ble det konkludert med at det skulle blitt et altfor omfattende arbeid, og på grunn av masteroppgavens omfang og innleveringsfrist ble det bestemt å ha fokus på en ren



litteraturstudie. Valg av litteraturstudie som metode ble valgt bevisst og etter kravene som jeg satte opp til meg selv.

Det endelige litteraturstudien ble startet i begynnelsen av januar 2022. Jeg har stort sett anvendt søkemotorene Oria, Google Scholar og Brage for å finne nødvendige litteratur. Søkeordene som ble brukt har blitt plukket ut fra oppgavens problemstilling, for bedre søketreff. I denne prosessen anvendtes et PICO eller PICo-verktøy (Fig.2) som skulle hjelpe meg å formulere problemstillingen på en tydelig og presis måte. Disse hjelpemidlene vil hjelpe når det skulle søkes etter forskning om mitt spørsmål.

«PICO gir struktur og klargjør spørsmålet for litteratursøk, utvelgelse og kritisk vurdering av litteraturen. PICO er en forkortelse for elementer som ofte vil være med i et spørsmål» (Helsebiblioteket, 2016).

Mens PICO er godt egnet til forskningsspørsmål knyttet til kvantitativ studie, er PICo, med liten *o* mer egnet med spørsmål knyttet til kvalitativ forskning, som for eksempel forskningsspørsmål om kvalitet og erfaring.

I Fig. 2 illustreres PICo-verktøy.

Fig. 2. PICo-verktøy

<b>P:</b>	Population/problem	Hvilken populasjon eller hvilket problem dreier det seg om?
<b>I:</b>	(Phenomenon of) Interest	Hvilken aktivitet, erfaring, opplevelse eller prosess dreier det seg om?
<b>Co:</b>	Context	Hvilken kontekst eller setting dreier det seg om?

## 2.8 Søkeprosess

I søkeprosessen fikk jeg tips og råd både fra veilederen min og erfarne bibliotekarer på Universitetet i Stavanger. Databaser som ble benyttet var: Idunn, Social Science Premium Collection, Web of Science og Academic Search Ultimate EBSCO. Grunnen til at akkurat disse databasene var relevante i søkeprosessen er at på Oria finnes det databaser systematisert

etter kategorier. For helse- og sosialfag er det åtte databaser tilgjengelige, av dem ble fire brukt i søkeprosessen for denne oppgaven, etter rådføring av bibliotekar. Bruk av flere databaser er gjort med tanke på å ikke gå glipp av kunnskap som kunne være relevant for oppgaven (Haraldstad & Christophersen, 2004).

Søkeordene som ble brukt i litteratursøk er: digitalisering, NAV, brukermedvirkning, økt digitalisering i NAV, arbeidsinkludering og NAV, digitalisering i NAV. Søkeordene ble også formulert på engelsk for å få mest mulig treff, disse var: digitalization, electronic communication, welfare services.

Etter generelt søk ble det utført en *detaljesøk* som ble presentert i søkeworkshop, utarbeidet av biblioteket ved Universitet i Stavanger for masterstudentene i sosialfag (Hafnor, 2021).

Trunkering \* - brukes for å få treff på alle varianter.

Anførselstegn «» - gir treff på begrep som består av flere ord.

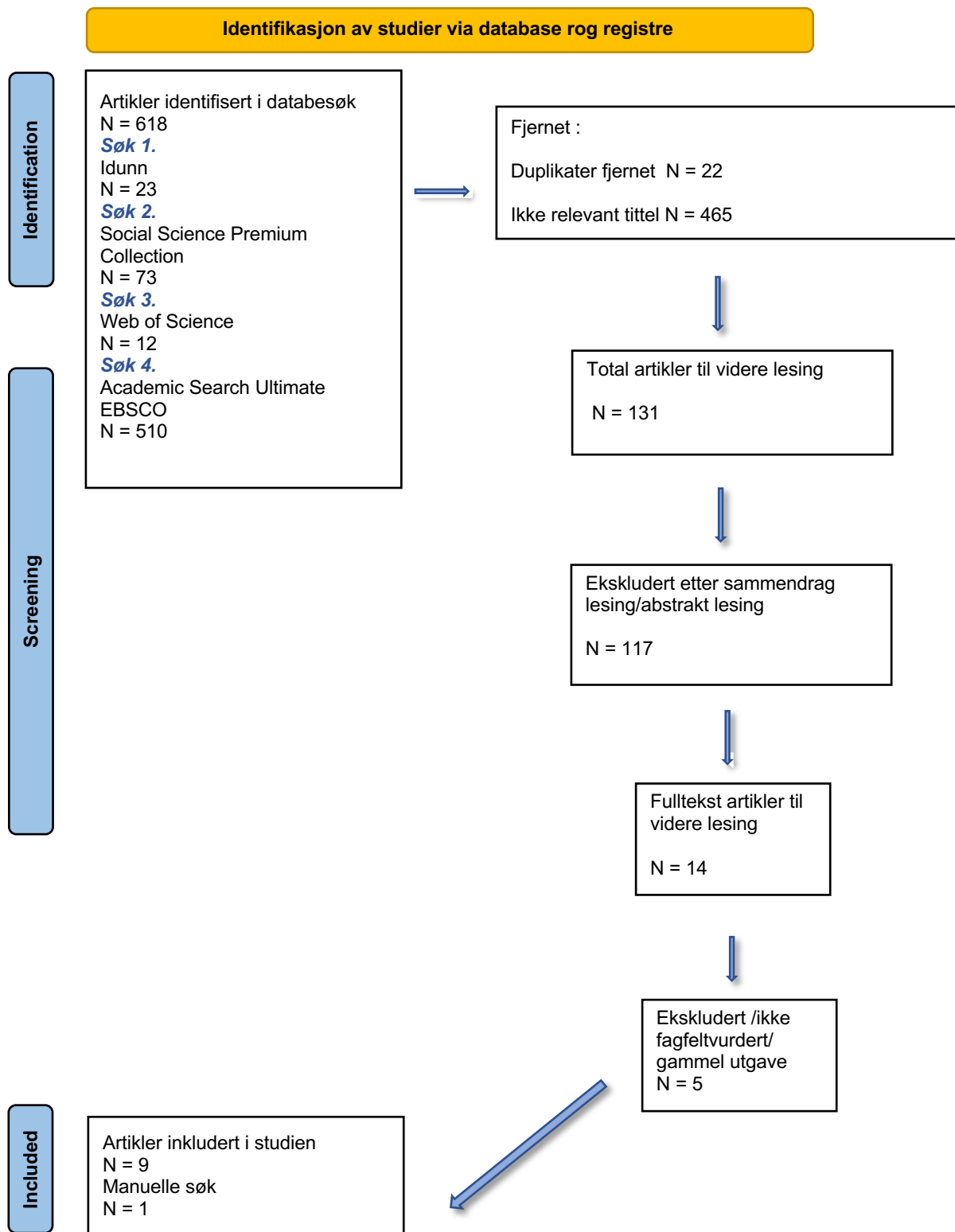
ELLER – med store bokstaver, inkluderer det ene eller det andre ordet.

OG – gir søkeresultatene der alle ordene er med.

## 2.8.1 Flytskjema

Resultater av søkeprosessen, samt stegene som ble tatt underveis, er illustrert i et PRISMA-flytskjema på Fig. 3.

Figur 3. PRISMA-flytskjema



Søkeresultatene fra alle databasene ga et totalt søketreff på 618 artikler. Alle disse artiklene ble overført inn i Zotero, for å identifisere duplikater. Noen databaser tillot å overføre treffene ved å kopiere og overføre inn i Zotero, mens andre måtte skrives manuelt. Til sammen var det 22 duplikater, disse og samt 465 artikler ble fjernet, etter tittellesing. Totalt antall artikler til videre lesing var 131. Rask gjennomgang i form av innlednings- og sammendraglesing førte til at jeg 117 artikler ble slettet. Disse var ikke relevante for oppgavens problemstilling og/eller var ikke være tilgjengelige i full tekst. Til slutt var det 14 artikler til full lesing, og disse ble lest i sin helhet. Fem av disse artiklene måtte ekskluderes fordi de ikke var fagfeltvurdert eller av gammel utgave. Disse ble ikke tatt med på som datagrunnlag, men ble brukt i andre deler av oppgaven. Eksempelvis i innledningen presenteres noen av dem, under den tidligere forskningsdelen. Etter gjennomført systematisk litteratur- og manuelt søk, ble 9 artikler og en bok kapittel inkludert, som datagrunnlag for forskningsprosjektet.

### 2.8.2 Inklusjons- og eksklusjonskriterier

I søkeprosessen kan forskeren møte flere treff på studier. For å finne litteraturen som er relevant til metoden og problemstillingen er det visse krav som forskeren bør stille til funnene. Utarbeiding av klare inklusjons- og eksklusjonskriterier vil være et godt verktøy som vil hjelpe å holde litteraturstudien fokusert ifølge Aveyard (2019).

Inklusjonskriterier:

- Alle typer studier (kvalitative/kvantitative/sekundærdata/blanding av flere metoder)
- Fagfelleverderte artikler
- Fullteksttilgjengelige
- Publisert mellom 2015 og 2022
- Skandinavisk og/eller engelsk språk
- Inkluderer tema brukermedvirkning og digitalisering i NAV/velferdstjeneste
- Studier fra land med sammenlignbare velferdstjenester som i Norge

Eksklusjonskriterier:

- Publisert før 2015
- Ikke tilgjengelig i fullt format
- Ikke skandinavisk og engelsk språk
- Rapporter, aviser, protokoller
- Ikke fagfelleverdert
- Studier av lav kvalitet

## 2.9 Presentasjon av data

I det følgende presenterer datagrunnlaget for dette prosjektet. I Fig. 4. er funnene systematisert etter forfatters navn og publikasjonsår, tittel og metode som ble brukt i følgende studier.

Fig. 4. Data

Forfatter/år	Tittel	Design
Gillingham, P. (2015)	«Electronic Information Systems and Social Work: Principles of Participatory Design for Social Workers»	Kvalitativt forskningsprosjekt
Røhnebæk, M. (2016)	«Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati»	Kvalitativ/casestudie med seks måneders feltarbeid
Pettersen, L. (2018)	«Digitalisering»	Kvalitativ
Lundberg, K. G. og Syltevik, L. J. (2013)	«Den "ene" døren: Møtet med NAV i mottak, telefon og på internett»	Kvalitativ studie/ Observasjoner
Terum, L. I. og Jessen, J. T. (2015)	«Den tvetydige aktiveringen: En studie av veiledere ved lokale NAV-kontor»	Kvantitativ/Spørreundersøkelse blant 1700 veiledere i 115 lokale NAV-kontor
Hansen, H.-T., Lundberg, K. Og Syltevik, L. J. (2018)	«Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences»	Kombinering av undersøkelsesdata, kortsiktig feltarbeid i velferds-mottak og kvalitative intervjuer
Schou, J. og Pors, A. S. (2018)	«Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalized welfare»	Kvalitativ/etnografiske observasjoner og kvalitative intervjuer

Løberg, I. B. (2021)	“Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services”	Kvalitativ/intervjuer med frontlinjearbeidere i NAV
Løberg, I. B. og Egeland, C. (2021)	“‘You get a completely different feeling’ – an empirical exploration of emotions and their functions in digital frontline work”	Kvalitativ/intervjuer med frontlinjearbeidere
Schou, J. og Hjelholt, M. (2018)	“Digital citizenship and neo liberalization: governing digital citizens in Denmark”	Kvalitativ/Casestudie

### 2.9.1 Kritisk vurdering av litteratur

Innsamling av relevant litteratur som skal inkluderes begrenses ikke bare med å søke og finne litteratur. Aveyard (2019) anbefaler å bruke sjekklister for å vurdere om utvalgt litteratur har høy kvalitet. På den måten kan forskeren vurdere om inkludert litteratur er til å stole på. For å vurdere om oppgavens inkluderte litteratur har høy kvalitet og er til å stole på, ble det benyttet CASP-sjekklister (Vedlegg 1.). Ifølge Helsebiblioteket (2016) finnes det ulike sjekklister for ulike typer studiedesign. Likevel er det noen felles trekk ved disse, som første ledd i kritisk vurdering bør forskeren stille to spørsmål:

1. Er artikkelens problemstilling formulert på en klart måte?
2. Er metoden egnet for å svare på problemstillingen?

Dersom svar på ett av disse er «nei», bør forskeren vurdere å fjerne denne artikkelen.

CASP-sjekklister består av 10 spørsmål som skal stilles til forskerens litteratur. Svarene kan være «ja», «nei» eller «uklart». Etter at artiklene ble grundig lest flere ganger, og basert på de kriteriene CASP-sjekklister stiller, ble det vurdert til at inkluderte data i denne forskningen er av høy kvalitet.

### 3.0 TEORI

«Ingenting er mer praktisk enn en god teori» (Lewin, 1952, s. 169).

I henhold til Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018) vil teori alltid være en teori om *noe*, i motsetning er det ikke teori. Samtidig mener de at i tillegg til å handle om noe, må teorier også *bestå* av noe – de må ha innhold. Ifølge Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018, s. 29) er en teori et sett med antakelser om et fenomen.

Ord som anvendes i oppgaveskrivingen kan ha flere betydninger. I et forskningsprosjekt er det nødvendig at påstandene er godt begrunnet, for at forskningen skal være troverdig og stole på. Det er da vi bruker teori til å tenke klart, ifølge Johannessen et al. (2018).

Teori konkret brukes til å *stille* og *besvare* forskningsspørsmål, men i tillegg *begrunne* spørsmål og til å gjøre overraskende *oppgivelser* (Johannessen et al., 2018, s. 33).

I dette kapittel presenteres teorier som hjelper meg å underbygge oppgavens forskningsspørsmål og som senere skal anvendes i analysedelen.

#### 3.1 Arbeidsinkludering

«Arbeidet holder tre onder borte fra oss, nemlig kjedsomheten, ondskapen og nøden» (Voltaire).

I norsk sosialpolitikk er arbeid et av hovedmålene. Arbeid skal være det første og naturlige valget fremfor for å motta stønad fra staten. Arbeidslinja er et sentralt begrep i norsk velferdspolitik. Arbeidslinja innebærer at folk skal stimuleres og motiveres til arbeid, sånn at arbeid blir foretrukket framfor mottak av offentlig stønad, men også at så mange som mulig av dem som mottar stønad er stand å forsørge seg selv gjennom arbeid (Stjernø & Øverbye, 2012, s. 46). Det finnes mange begrunnelser for at folk skal arbeide. Velferdstjenester vi benytter oss av, som gratis utdanning, helsetjenester, fritidsaktiviteter, nye veier og mange andre, finansieres av skatter som vi betaler. Staten trenger inntekter, jo flere som er i arbeid, jo flere inntekter får staten og jo færre blir «passive stønadsmottakere». På individnivå er arbeid viktig for sosial integrasjon, arbeid bidrar til at vi har både fysisk og psykisk god helse. Men av en eller grunn, havner noen bort fra arbeidslivet og det kan være vanskelig for dem å komme tilbake på egen hånd.

Arbeidsledighet bringer med seg flere negative konsekvenser. Det er flere negative konsekvenser som arbeidsledighet kan bringe med seg presentert i Halvorsens (2002) sin egen og andre europeiske studier:

- Først og fremst økonomiske vansker.
- Risiko for psykiske plager, som følge av økonomiske vansker, tapt selvtillit, skam.
- Opplevd usikkerhet for framtiden.
- Mindre sosial kontakt.
- Kjedsomhet, ikke ha noe å ta seg til (Halvorsen, 2002, s. 104).

NAV som arbeids- og velferdsorganisasjon kan være en bro mellom individer som ønsker å skaffe seg jobb og arbeidsmarkedet. For at vi skal lykkes med å få mest mulig arbeidsplasser, trenger vi at det blir tverrfaglig samarbeid og at flere kommunale og private sektorer stiller opp med flere arbeidsplasser. I 2018, holdt daværende statsminister Erna Solberg en tale på NHO Arbeids- og inkluderingskonferanse, hvor hun sa følgende:

Å inkludere flere mennesker i arbeidslivet er ikke en oppgave offentlige myndigheter kan gjøre alene. Derfor vil Regjeringen invitere hele samfunnet til en inkluderingsdugnad – en felles innsats for å få flere i jobb – særlig de som står lengst unna arbeidslivet. Målet er ikke å få flest mulig inn på tiltak. Målet er å få flest mulig inn i faste, trygge jobber – i det ordinære arbeidslivet. Vi vil invitere arbeidsgivere, frivillige organisasjoner, bemanningsbransjen, attføringsbedrifter, sosiale entreprenører, partene i arbeidslivet, og ikke minst de som selv står på utsiden, til å bidra i dugnaden. (Regjeringen, 2018)

Selv om begrepet *arbeidsinkludering* ofte brukes blant politiske og velferdstjenesters ordskifte var det vanskelig å finne en konkret definisjon på den.

I Hernes, Heum og Haavorsen (2010) beskrives arbeidsinkludering som, «en smeltedigel av en lang rekke inntektssikringsordninger, tiltak, tjenester, faggrupper, arbeidsmetoder og tilnærminger». Denne beskrivelsen sier noe om hva selve arbeidsinkluderingsfeltet dreier seg om.

Profesjonsutøvere/veiledere som jobber med brukere og prøver å finne beste løsninger og inkludere arbeidsledige i arbeid er nødt til å ha kompetanse om arbeidslivet/arbeidsmarkedet.



Ifølge Frøyland og Spjelkavik (2014, s. 40) dreier inkluderingskompetanse seg om å ha generell kunnskap om arbeidsmarkedet og i tillegg trenges det kunnskap om spesifikke arbeidsplasser, hvilke forventninger arbeidsgiver stiller og hvilke arbeidsoppgaver vedkommende skal ha.

### 3.2 Samhandling

Erving Goffman er en kjent samfunnsforsker og har vært opptatt av hvordan mennesker tolker hverandre og opptatt av intensjonene vi har med hverandre. En av hans kjente sosiologiske begrepet er *rollespill*. Et annet begrep Goffman bruker er *fasadeområdet*. Ved samhandling med andre tar vi et utgangspunkt i en arena. Dette kan være all slags områder hvor vi møter andre mennesker, som for eksempel på jobb, i møte, på en fest, skole. Goffman kaller dem for fasade. «Fasade altså er uttrykksmidler av en fastlagt type som bevisst eller ubevisst tas i bruk av en person under opptreden» (Goffman, 1992, s. 27). Ifølge Goffman går man inn i ulike roller avhengig av situasjon og aktører en samhandler med. Oltedal (2004) beskriver begrepet rollespill med at Goffman fokuserer på hvordan vi prøver å kontrollere andres oppfatninger om oss. Han tar i bruk begreper fra teater for å illustrere begrepet rollespill, nemlig *frontstage* og *backstage*. Disse begrepene illustrere godt handlingen som enkelte utfører. På frontstage går vi en rolle og handler ut ifra forventningene som blir satt opp til oss, «det er her en prøver å «manipulere» andre og drive med «impression management» (Oltedal, 2004, s. 42). Bak kulissene skal enkelte derimot gå inn i en annen rolle, her er det lov å slappe av og «være seg selv». Ved bruk av disse begrepene sier Goffman (1992) at vi, akkurat som i et teaterstykke, utfører handling avhengig av kontekst. Måten vi snakker på, begreper vi bruker og kroppsspråk vil være avhengig av hvem vi snakker og i hvilken kontekst. Goffman (1992) mener at man kan også endre fokuset i en samtale, *sceneskifte* når en ønsker å skifte tema og rett oppmerksomhet mot et annet område.

### 3.3 Kommunikasjon

Kommunikasjon vil si at mennesker ønsker å formidle og dele informasjon med andre for eksempel ved bruk av språk. Ifølge Eide og Eide (2007, s. 17) kan begrepet kommunikasjon defineres «... som utveksling av meningsfylte tegn mellom tre eller flere parter ... betyr å gjøre noe felles, delaktiggjøre en annen i, ha forbindelse med». Ved kommunikasjon med

andre med andre mennesker tar vi med oss tidligere erfaringer, vårt menneskesyn, innstilling til oss selv og til den kommunikasjonen skal foregå (Haugstvedt & Stordal, 1994, s. 13). Kommunikasjon kan hjelpe oss å oppnå våre forventninger. Tradisjonelt ble kommunikasjon betraktet når to eller flere parter snakker sammen. I dagligspråket kan begrepet kommunikasjon brukes om ulike fenomener, chatting på internett og massekommunikasjon gjennom globale satellittnettverk, blir i dag også regnet som kommunikasjon, ifølge Eide og Eide (2007). I tillegg til at vi bruker språk som et verktøy for kommunikasjon, finnes det andre måter å kommunisere som for eksempel ved kroppslige signaler, mimikk, gester, stillinger og et kroppslig språk som er bygget på atferdsmønster. Ifølge Haugstvedt og Stordal (1994, s.85) har vi mennesker to forskjellige systemer av signaler, det ene er det talte språket, det verbale språket, det andre er kroppsspråket, det ikke-verbale språket. Haugstvedt og Stordal mener at 90 % av all vår kommunikasjon utgjør den ikke-verbale kommunikasjonen.

Yrkesutøvere i samhandling med brukere bruker ikke språket som de bruker i dagliglivet. Profesjonell kommunikasjon, vil si at vi kommuniserer som yrkesutøvere og ikke som privatpersoner (Eide & Eide, 2007, s. 18). Da brukere som yrkesutøvere møter er mennesker som søker hjelp av ulike årsaker, er vi nødt å være profesjonelle. Det vil si at profesjonell kommunikasjon må høre til ens yrke. Yrkesutøvere kommer som regel til å møte brukerne sine gjennom en gitt periode og da er det nødvendig med god kommunikasjon, for gjensidig samarbeid. Kampman (2009, s. 195) mener at

God kommunikasjon preges av respekt og åpenhet, uansett om partene er fremmede eller kjent for hverandre og uavhengig av rollene partene måtte ha i en gitt situasjon. Det som blir sagt er viktig, men like viktig er hvordan det blir sagt (og hva som eventuelt ikke blir sagt).

### 3.4 Relasjonsbygging

Som profesjonsutøvere jobber vi med mange og ulike mennesker. Vi går på forskjellige møter, inn og ut i ulike grupper, og samhandler med de menneskene rundt oss. For at det skal være kvalitet i samhandlingen vi har, er vi avhengig av kunsten å bli kjent og bli fort samarbeidende. Vi kan ikke bruke mye tid for å bli kjent med samarbeidspartneren vår, for å bli kjent og å bygge gode relasjoner. Det krever at vi som profesjonsutøvere skal jobbe med

mange mennesker og vi er nødt til å lære oss profesjonell rask etablering av relasjoner (Spurkeland, 2020, s. 147).

Ifølge Eide og Eide (2005) dreier relasjonskompetansen seg om at enkelte har tilegnet seg evnen til å etablere kontakt med andre mennesker. Relasjonskompetansen er noe man kan øve seg på, gjennom trening og øving kan man lære seg en god relasjonskompetanse (Røkenes & Hanssen, 2012).

I Eide og Eide (2004) gjengis Carl Rogers sin relasjonsteori. Ifølge Roger er det fire betingelser som er helt grunnleggende for at vi skal kunne bidra til forandring i relasjonelt arbeid. Disse er: empati, ubetinget respekt, varme og genuinitet. Av disse fire ble empati særlig understreket som viktigst.

Det er nettopp endring/forandring vi som yrkesutøvere skal få til gjennom samarbeid med brukerne vi jobber med. For å nå dette målet er vi avhengige av gode relasjoner, at brukerne er ærlige og stoler på oss. Evnen til god relasjonsskaping er viktig for at yrkesutøvere når behandlingsresultatet. Både i nyere teoretiske og kliniske studier internasjonalt og i Norge kommer det fram at nettopp evnen til å lytte, forstå, vise empati og være et godt team er avgjørende for å yte en god jobb, motivere til forandring og utvikling (Eide og Eide, 2004, s. 125). Endringene som vi ønsker å fremme hos brukerne kan være i form av deres tenkning, opplevelse, følelser, holdninger eller atferd. Da er vår oppgave som yrkesutøvere måten vi forholder oss til brukerne våre, det er dette samarbeidet skal bringe dem til å fremme læring, utvikling, mestring osv. Dette er avhengig av kvaliteten på felles møter og relasjonene våre.

Undersøkelser og systematiserte praksiserfaringer viser at relasjonen ofte betyr mer enn de instrumentelle, målrettede teknikkene og metodene fagpersonen bruker. (...) det er viktig for klientene at fagfolkene forstår dem, tror på dem, tar dem alvorlig og tar dem som et medmenneske». (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 19)

### 3.5 Brukermedvirkning

Begrepet brukermedvirkning har blitt brukt i retningsgivende lovgiving og i praksis. Brukermedvirkning står sentralt i sosialpolitikken og i offentlig helsepolitikk. Brukermedvirkning dreier seg om at brukere er aktive medbrukere av hjelpen de skal få. Offentlige helsetjenester skal kunne hjelpe brukerne sine ut ifra individuelt behov

(Chudasama, 2017, s. 44). I følge Follesø (1998), gjengitt i Chudasama (2017), er det sentralt å innta et brukerperspektiv får at vi skal ha bedre forståelse av hvordan brukeren opplever tjenester, eller brukerens ønske.

Det kan skilles mellom ulike ansvarsområder for brukermedvirkning:

- På et systemnivå vil det si å la brukere komme med sine generelle bidrag til utvikling av tilbudene.
- På et individnivå er brukermedvirkning knyttet til dialog, at brukere er aktive for å utforme den konkrete hjelpen de mottar.
- På et politisk nivå er det organisasjoner og borgere som skal være med å bidra med myndighetens utvikling av sosialpolitikken. (Chudasama, 2017, s. 45)

Sosial- og helsedirektoratet formulerer i rapporten *Plan for brukermedvirkning* begrepet brukermedvirkning som «brukerens innflytelse på utformingen av tjenester» (Hernes et al., 2010, s. 169).

*Empowerment* er et rikt variert tema/begrep i ulike fag, som i hovedsak handler om enkeltes evner og krefter til å ha makt og myndighet over eget liv. Ifølge Hernes et al. (2010) ses brukermedvirkning som et viktig og nødvendig virkemiddel for å oppnå *empowerment*. Hernes et al. (2010) nevner egenskapene å ha empati, være fordomsfri og imøtekommende som de aller viktigste egenskapene for en veileder. Men disse egenskapene gir ikke brukeren større innflytelse, heller innebærer ikke brukermedvirkning å la brukeren utføre mest mulig selv. «Brukermedvirkning handler om å ha innflytelse på de beslutningsprosessene som berører brukeren selv» (Hernes et al., 2010, s. 170). Brukermedvirkning er spesifisert i NAV-loven også (NAV-loven, 2006, § 6).

#### 4.0 DATAANALYSE

I dette kapittelet blir hovedtemaene i fra empirien min presentert. Disse temaene er resultat av funnene fra den gjennomførte tematiske analysen. Ved hjelp av disse hovedtemaene og relevant teorien vil denne forskningsstudiet belyse oppgavens problemstilling fra ulike sider og få respektive perspektiver.

Tematisk analyse bidrar til å fremme meningsinnholdet i de inkluderte studiene. Ved å analysere og sammenligne de forskjellige studiene bidrar tematisk analyse til at det

identifiseres en ny beslutning. Det krever derfor at jeg som forsker ser felles trekk i de bestemte studiene, framfor å vurdere dem hver for seg.

Gjennom denne tematiske analysen ble følgende hovedtemaer identifisert:

- Digital velferdsstat
- Digitalisering og individualisering
- Konsekvenser av å ikke være "digital som standard"
- Møtet med NAV på kontor, telefon og nett
- Digital interaksjon skaper en «annerledes følelse»
- Elektronisk kommunikasjon

Ifølge Aveyard (2019) skal de konkluderte hovedtemaene være relevante for den formulerte problemstillingen.

Oppgavens problemstilling:

*Hvordan kan økt digitalisering i NAV påvirke brukermedvirkning?*

Empiriske problemstillinger:

1. *Kan digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheter ha negative konsekvenser for brukere?*
2. *Kan økt digitalisering ha negativ påvirkning på arbeidsinkludering i NAV?*
3. *Har digitalisering i NAV positiv påvirkning?*

#### 4.1 Digital velferdsstat

Økning av digitale tjenester er et dagsaktuelt tema. Giddens (1984), referert i Pettersen (2018), mener i sin teori om strukturasjonsteori at det moderne samfunnet vil si at nettopp det er muligheter for å løsrive sosiale relasjoner fra sted og tid. Endringene som skjer rundt oss, i det samfunnet vi lever i og krever at vi tilpasser oss til dem, for at vi skal være en del av det velfungerende samfunnet. Thompson (1985), gjengitt i Pettersen (2018), mener at en slik restrukturering av tid og sted kan føre til at virksomhetene kan drives på nye måter.

Schou og Hjelholt (2018, s. 510) mener at vi kan se på nyliberalisme som en prosess, hvor utvikling skjer kontinuerlig, som er variert, lagdelt og multiskalær, ikke monolittisk, noe som ekspansiv litteratur har forsøkt å gjøre.

En slik nyliberalistisk tenkning har ført til at statene krevde nye tenkninger innen offentlige etater. Ifølge Jessop (2002), i Schou og Hjelholt (2018), har nyliberaliseringen medført en:

“refunksjonalisering” av eksisterende institusjoner i offentlig sektor, ettersom disse har blitt møtt med politiske krav om økt konkurransekraft, markedsføring og effektivitet. Politikere har krevd en mer slank, fleksibel og internasjonal stat som er i stand til å imøtekomme de skiftende forholdene i det globale markedet. (Schou & Hjelholt, 2018, s. 511, min oversettelse)

Det som kan være utfordrende i slik nyliberalistisk tenkning som Brown (2015) og Dardot og Laval (2013), i Schou og Hjelholt (2018), mener er at det kan framkomme en spesiell normativ rasjonalitet og styringsmåte. Dette kan føre til at medborgerskap blir modellert etter figuren «“entreprenøren”, ettersom innbyggerne har blitt forventet å være iboende markedsorienterte, involvert i kontinuerlig selvarbeid (for å optimalisere sin konkurranseevne), ansvarliggjorte» (Schou & Hjelholt, 2018, s. 511, min oversettelse). Kritiske forskere som Wacquant (2009) peker på at en slik styringsform kan føre til nye former for ulikhet, ettersom de som klarer ikke følge etter disse nye kravene, blir målt for disiplinære strategier.

Danmark har vært et av de første landene som begynte med digital overføring og har implementert et bredt spekter av digitale «selvbetjente» løsninger, istedenfor at innbyggere skulle ha fysisk samhandling med ansatte i velferdstjeneste. Lov om digital post i Danmark ble tredd i kraft i november 2014, noe som innebærer at danske statsborgere over 15 år skulle utføre all sin kommunikasjon med det offentlige sektoren ved hjelp av Digital Post.

I en kvalitativ undersøkelse gjennomført blant ansatte i de danske kommuner, av Schou og Hjelholt (2018), har informantene delt at det har vært en «radikalt» endring i Borgerservice i siste 10 årene. Det kommer fram at frontlinjearbeidere plutselig skulle tilegne seg flere roller samtidig. Som en informant uttalte: «Nå måtte du være mer på det generelle nivået, du måtte være en veileder, en guide, en lærer» (Schou & Hjelholt, 2018, s. 517, min oversettelse).

Frontlinjearbeidere skal lære brukere å navigere seg på nett og utføre selvbetjening. En informant kommenterte disse endringene ved å si at «borgertjenester vil ha innbyggere ut av “butikken”. Innbyggere skal tjene seg selv, å gjøre innbyggere til sine egne “saksbehandlere”» ble det fortalt av både frontlinjearbeidere og mellom ledere, som skulle veilede og trene innbyggere.

Frontlinjearbeidere har forklart at de skulle stå ved siden av brukere og forklare hvordan de fyller ut skjemaer på offisielle plattformer. For noen frontlinjearbeidere kan denne type veiledning være krevende, ettersom det krever «å være en god kommunikator», har en ansatt

forklart. I noen tilfeller er frontlinjearbeidere nødt å stå veldig tett til brukere, skulder ved skulder, som kan være ubehagelig. «En leder forklarte hvordan noen frontlinjearbeidere “hatet å sitte ved siden av borgere” i datamiljøet vårt. Deres personlige grenser ble krysset. De trengte [...] avstanden, og det fysiske skrivebordet mellom dem» (Schou & Hjelholt, 2018, s. 517, min oversettelse).

Et felles inntrykk, som særlig frontlinjearbeidere har fått, var at de innbyggere som kom for å få hjelp på de fysiske kontorene var brukere som allerede var i utkanten av velferdsstaten. Flere informanter påpekte at økt digital selvbetjening kan være komplisert for brukere som har det hatt tøff fra før av. «Og nå kan det være noen som allerede var i en tøff posisjon, men som har fått det enda tøffere fordi de har blitt presset ut og ikke kan bruke de digitale plattformene» (Schou & Hjelholt 2018, s. 518, min oversettelse). Gjennom intervjuene kom det fram at innbyggere følte seg som «andreklassens borgere» eller «b-borgere» på grunn av at de ikke klarte å beherske nye teknologier på lik linje med andre.

#### 4.2 Digitalisering og individualisering

I offentlige velferdstjenester har individuell tilpasset plan hatt en sentral rolle. Det vil si at tjenesten sammen med brukeren utarbeider en individuell plan sammen med aktiv samhandling med brukere. Denne utviklingen blir ifølge Jorna og Wagenaar (2007) i Røhnebæk (2016) omtalt som «individualisering». Samtidig med denne individualiseringstrenden, har offentlige etater blitt preget av økt digitalisering. Det vil si at digitale tjenester har fått en større rolle i utføringen av offentlige oppgaver. Målet med digitale løsninger er stort sett å skape kvalitetssikring og effektivisering. Ifølge Røhnebæk (2016, s. 288) kan man stille spørsmål om økt digitalisering og mål om digitale løsninger i velferdstjeneste kan overlape mål om individuell tilpasning mellom bruker og yrkesutøver. NAVs overordnede mål er å få mest mulig brukere ut i aktivt arbeid. Ved utarbeidelse av individuell plan, skal yrkesutøver samarbeide med bruker og lage en egen plan som yrkesutøver mener er best for bruker basert på sitt skjønn.

Ved individuell tilpasning i velferdstjenestene vil tanken altså være at de førstelinjeansatte i større grad har rollen som «skredder» som kan tilpasse tjenestene til brukeren. Spørsmålet om hva som skjer med skjønn og handlingsrom når tjenestene samtidig digitaliseres, blir derfor avgjørende. (Røhnebæk, 2016, s. 290)

Røhnebæks forskningsstudie har satt fokus på om økt digitalisering av interne arbeidsprosesser i NAV, har påvirket NAV-reformens mål om økt individuell tilpasning i området arbeidsavklaringspenger. Det har kommet endringer på dette området, som vil si at det nye lovverket gav veiledere større rom for å utøve forvaltningsskjønn. I praksis vil det si at veiledere står fritt til å vurdere hvilke virkemidler det er hensiktsmessig å ta i bruk, ut ifra hver enkelts situasjon, sett opp mot mål om at enkelte kommer ut i fysisk aktivitet eller lønnet arbeid (Røhnebæk, 2016, s. 301). Røhnebæks empiri viste at selv om veiledere har fått større frihet i utøvelse av forvaltningsskjønnet, ble det mer begrensninger i generell forstand. Begrensningene kan knyttes til arbeidsprosesser som nå har blitt digitale og fagsystemene som kontroll- og styringsverktøy. Informantene, altså veiledere i NAV-kontor, følte at de hele tiden blir overvåket og kontrollert. Visse innovasjoner medfører at yrkesutøvere har blitt fratatt mulighet til å prioritere og å avgjøre hva som skal gjøres når, for hvem, i hvilket omfang, og i hvilken rekkefølge (Røhnebæk, 2016, s. 301). Yrkesutøvere opplevde at det nye systemet følger til at fokuset blir tatt vekk fra brukere og målet om individuell tilpasning blir undergravet. Yrkesutøvere ga uttrykk for at det blir slitsomt å balansere mellom «systemet» på den ene siden og hensyn til brukere på det andre. Ifølge Røhnebæk (2016, s. 301) er det ikke nødvendigvis systemet som tar fokuset bort fra brukere, men systemenes rolle i målstyringen, og i standardiseringen av arbeidsprosessene.

I dagens samfunn forventes det at innbyggere skal ha en sentral del av løsninger på komplekse styringsproblemer, hvor forbedret «effektivitet» og «kvalitet» i generell forstand ideelt sett skal gå hånd i hånd (Schou & Pors, 2018, s. 465). Ettersom digitale tjenester øker og det forventes at innbyggere skal innhente viktig informasjon og sende søknader på nett på tvers av ulike velferdstjenester, kan vi ifølge Schou og Pors (2018), risikere for at innbyggere som allerede står i utkanten av velferdssystemet, blir ytterligere ekskludert. Dette, ifølge Marshall (1992): «skaper ikke bare problemer for den grunnleggende ideen om sosialt medborgerskap, basert på likhet og sosiale rettigheter for alle det betyr også at allerede ekskluderte borgere blir presset lenger ut i utkanten av velferdssystemet» (Schou & Pors, 2018, s. 465).

I forskningen gjennomført av Schou og Pors, i form av kvalitative intervjuer og observasjoner, viser resultatene at de mest uslitte og de som omsøkte hjelp i fysiske offentlige kontor var hjemløse, funksjonshemmede, rusavhengige, fattige innvandrere, arbeidsledige og vanskeligstilte borgere, for eksempel de som har dysleksi. Disse grupper opplevde



vanskeligheter knyttet til digitale løsninger og henvendte seg derfor til fysiske kontorer for å få nødvendig veiledning (Schou & Pors, 2018, s. 472). Hansen, Lundberg og Syltevik (2018, s. 80) sin studie har også gjort lignende bemerkninger. For noen av deres informanter var datamaskiner og internett et helt fremmed terreng. Det praktiske ved til og med å få tilgang til internett kunne oppleves uoverkommelige. Noen personer hadde aldri brukt nettløsninger i kommunikasjonen med bank, forsikringsselskap eller skattemyndigheter, og møtte vanskeligheter med å logge på kontoene sine.

På det annen side viser Hansen, Lundberg og Syltevik (2018) sine kvalitative intervjuer at noen av NAV sine brukere ikke syntes at det var problematisk å søke og finne informasjon på digitale NAV. En av deres informant sa: «... vel, jeg vet hva jeg vil ha når jeg søker etter akkurat det jeg er ute etter så finner jeg dokumentet på det» (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2018, s. 81). Denne studien har vist at brukere tar teknologier i aktivt bruk, for enkelte kan nye IKT-implementeringer være en praktisk og effektiv måte å nærme seg organisasjonen på.

#### 4.3 Konsekvenser av å ikke være «digital som standard»

De som oppsøker hjelp til å navigere digitale løsninger mangler nødvendig «digital evne». Det framkommer i artikkelen til Schou og Pors (2018) at disse gruppene hadde andre problemer, som for eksempel både økonomiske, psykologiske og sosiale vanskeligheter. En av frontlinjearbeiderne kommenterte at disse brukere er svært følelsesmessige for deres manglende evne til å bruke digitale plattformer. En annen informant sa at noen kan nøle for å ta kontakt: «Innbyggerne vi har her, de er så forsiktige .... De er usikre på hva de skal gjøre [...]. Noen av dem kan være i en svært sårbar situasjon ...», på grunn av skamfølelse og dette kan være kilder til ekskludering, mener Schou og Pors.

Flere av informantene i Schou og Pors studie kommenterte at noen innbyggere virkelig ble påvirket av det å ikke beherske digitale løsninger: «... innbyggerne til og med ikke ville være i stand til å sove eller føle seg veldig engstelige for å bruke digitale løsninger» (Schou og Pors, 2018, s. 473).

Det kommer fram i denne studien at digitale løsninger er juridisk bundet, om man ikke gjennomfører nødvendige oppdrag, og konsekvenser kan være at bruker mister velferdsgoder (Schou & Pors, 2018, s. 473). Frontlinjearbeidere har forklart at fokuset på bruk av teknologi og den institusjonelle rammen kan være så stor at deres evne til å hjelpe innbyggere i form av velferdsgoder kan bli problematisert.

Forskerne Schou og Pors har konkludert med at «manglende evne» til å bruke digitale løsninger kan medfølge en rekke problemer, som for eksempel, i tillegg til at innbyggere føler seg ekskludert og usikre, kan de i tillegg også risikere å miste sine velferdsgoder (Schou & Pors, 2018, s. 473). Yrkesutøvere får en annen rolle eller andre arbeidsoppgaver, som følge av dette kan ikke yrkesutøvere gi spesifikk hjelp/veiledning avhengig av brukernes livssituasjon (Schou & Pors, 2018, s. 473).

#### 4.4 Møtet med NAV på kontor, telefon og nett

Tanken med NAV-reformen var at brukere skulle ha en dør å henvende seg til. Først var det lokale NAV-kontorer, og etter hvert har det blitt mulig å nå NAV gjennom telefon og Internett. NAV-reformen innebar at brukere som søker om sosial hjelp, alderspensjon, ulike ytelser og andre velferdsgoder, skulle ha en felles arena. Lundberg og Syltevik (2013) har gjennomført en studie basert på intervjuer og egne observasjoner i tre ulike NAV-mottak. Målet med studien var å kartlegge hvordan brukere opplever å møte NAV på tre ulike arenaer, nemlig fysisk møte, gjennom telefon og Internett. Tanken bak studiet er å se disse i sammenheng og diskutere hva som preger brukernes møte med NAV (Lundberg og Syltevik, 2013, s. 73).

##### 4.4.1 «Hei, hva kan jeg hjelpe deg?»

I NAVs interne magasin *MEMU*, som var aktuell i reformperioden, sto det følgende: «Publikumsmottaket ved NAV-kontorene er NAV-reformens viktigste rom. Her skal alle føle seg velkomne, og her gis retningen for videre oppfølging av hver enkelt bruker» (Lundberg og Syltevik, 2013, s. 75). Sett i lys av Goffmans termer som *fasade*, *frontstage* og *backstage* kan NAV-kontorer beskrives som fasade med samtalerom, både i kontoret *frontstage* og individuelle møterom som *backstage*.

Lundberg og Syltevik sine observasjoner viste at fysiske kontorer var en slags sosial arena. Alle typer mennesker var innom kontorene. Forfatterne opplevde at det var mange emosjoner som skulle håndteres og mye «ansiktsarbeid» som skulle gjøres. Besøkende kunne vise sterke følelsesutbrudd, de gråt eller viste aggresjon. Slike episoder, i forhold til Lundberg og Syltevik, viser den sentrale rollen interaksjonen spiller ved fysiske kontorer. Måten brukere blir mottatt av ansatte ved NAV-kontorer kan være av avgjørende betydning for de som står i

vanskelig situasjon den aktuelle dagen. På den annen side belyser slike uønskede episoder hvor krevende arbeidsdager ansatte kan ha. Omfanget av trusler og voldsepisoder har vært økende i siste årene (Lundberg & Syltevik, 2013, s. 81).

#### 4.4.2 «Hei, og velkommen til NAV»

Kontaktsentrene betjener en region eller hele landet. Det vil si at når brukere ringer til NAV er det kontaktsenteret man kommer til og ikke de enkeltes lokale NAV-kontor. Ifølge Tollesrud (2010), referert i Lundberg og Syltevik (2013, s. 84), er målsettingen med kontaktsentrene at folk skal møte kompetente fagpersoner og på den måten skal flest mulig henvendelser avklares. Det er lite forskning som viser hvilke relasjoner som utvikler seg gjennom telefoninteraksjon. Denne type samhandling, med folk som sitter et udefinert sted og som man kanskje ikke skal snakke mer, kan gi en opplevelse av at NAV som et system blir fremmedgjort. Til forskjell fra ansikt til ansikt kontakt, gir telefon mindre informasjon også. Ifølge Lundberg og Syltevik (2013, s. 84) kan det være utfordringer knyttet til fysisk møte også:

Det kan selvsagt være svakheter ved kommunikasjon i denne aktuelle samtalen, men en skal ikke undervurdere behovet for informasjon ansikt til ansikt, der en på en annen måte kan stille spørsmål og få svar fra en person som er fysisk til stede.

Enda en utfordring knyttet til telefonsamtale med NAV er at NAV garanterer at en blir ringt opp igjen av saksbehandleren innen 48 timer, men mange forteller at dette blir ikke overholdt, som følge av dette blir det nødvendig å ringe til kontaktsenteret gjentatte ganger.

#### 4.4.3 Logg inn på Ditt NAV

Nettstedet til NAV er et enkelt sted å finne informasjon for datakyndige, som beskrevet i observasjonene til Lundberg og Syltevik (2013). Det har kommet flere nye teknologiske løsninger på nettsidene til NAV i håp om at dette kunne avlaste førstelinjen.

Ansatte som er på lokale kontorer, skal derfor motivere og veilede brukere til å benytte NAV-sidene. I de NAV-kontorene som Lundberg og Syltevik observerte, fikk folk oppfordringer om å benytte PC-ene. Her fikk folk hjelp til å sende meldekort, søke dagpenger og gjennomføre andre løsninger digitalt. Dette sikrer folk mot at dokumentene kommer på

avveie. En slik veiledning foregår veldig detaljert, noe som fører til at det er svært lett å overhøre andre. Dette viser at brukere har svært liten evne å klare seg selv, noe som kan være utfordrende for mange (Lundberg & Syltevik, 2013, s. 85). Mens de fleste er tilfredse med nettløsninger, er det andre som kan protestere høyt.

Kontakt over telefon og på nett foregår i mer private rom. Når man møter i fysisk kontor, er det mange mennesker man kan møte og det er lett å bli overhørt. utfordringer knyttet til digital tilgjengelighet er at det krever kompetanse. Samtidig kan kommunikasjon som ofte foregår digitalt, gi som konsekvens at NAV som organisasjon får mindre grad kjennskap til brukere. Ifra bruker sitt perspektiv kan det gi uttrykk av at man har kontakt med system og ikke mennesker. Selvbetjeningsløsninger gir brukere mer ansvar for egen situasjon og saksbehandling. Dette kan ifølge Lundberg og Syltevik (2013) få negative konsekvenser for brukere som mangler nødvendig kunnskap og ferdigheter.

#### 4.5 Digital interaksjon skaper en «annerledes følelse»

Nye teknologiske utviklinger har blitt stadig økende de siste årene, muligheter teknologiske løsninger bringer med seg er positive. Samtidig minner Schumpeter (1942), i Pettersen (2018), om at med enhver ny introduksjon, forsvinner noe annet.

Pettersen (2018) henviser til Giddens (1990), som mente at modernitetens konsekvens at vår identitet ikke lengre etableres i relasjoner, i stedet lager vi vår egen representasjon av oss selv. Det kan være frigjørende for mennesker, men på motsatt side bidra til emosjonelt stress. Ifølge Pettersen (2018, s. 2) stiller man spørsmål om de uformelle høflighetsfrasene fra kassadama, småpratene, samtaler med NAV-ansatte om arbeidsledighetssituasjon, har noe å si for hvordan vi får utført bestemte tjenestene. Gode relasjoner har, ifølge Turkle (2015), gjengitt i Pettersen (2018), betydning for vår livskvalitet. Tjora (2018) påpeker at slike midlertidige fellesskap er viktige fordi de bidrar til sosial integrasjon, og som resultat bringer det til at dette styrker samhørigheten mellom samfunnsmedlemmene.

Manglende tilgjengelighet av fysiske steder hvor individer kan interaksjoners, vil gjøre det vanskelig for de som ønsker å gjøre seg tilgjengelige for sosialt omfang (Pettersen, 2018). I stedet for at brukere skal møtes på fysiske steder, blir man derimot møtt av *chatbot* som tilbyr hjelp og i Pettersen (2018) jamført til Giddens (1990), har man ikke noe valg enn å stole på *chatbotten*.

Pettersen (2018) diskuterer i artikkelen «Digitalisering» at økte digitaliseringsmuligheter fører til at vi kan risikere nedtrapping i sosial kapital og integrasjon. Dette begrunnes med at det

moderne samfunnet bidrar til adskillelse av tid og sted og som følge av dette løsrives sosiale relasjoner.

#### 4.6 Elektronisk kommunikasjon

Kommunikasjon er et viktig verktøy når vi arbeider med mennesker. Gjennom en god kommunikasjon skapes tillit og trygghet mellom partene. NAVs overordnede politiske mål er å få flest mulig trygdemottakere ut i lønnet arbeid eller aktivitet. Ifølge Aurich (2011) i Terum og Jessen (2015), legger den nordiske aktiveringspolitikken mer vekt på sosial investering, sammenlignet med andre land. Det viser seg at kommunikasjon spiller en sentral rolle i kommunikasjon med brukere, en god kommunikasjon kan stimulere egenmotivasjon til den enkelte (Terum & Jessen, 2015, s. 97). Brukermidvirkning, å lytte og involvere brukere i deres egen sak, kan ses ikke bare som et middel, men også som et mål i seg selv. Øverbye (2013, s. 111) jamført i Terum og Jessen (2015), bruker uttrykkene «kommunikativ paternalisme» og «kommunikativ handling» for å beskrive samhandlingen mellom veileder og bruker. Ifølge Øverbye:

“Kommunikativ handling” viser til at veileder og bruker gjensidig forsøker å overbevise hverandre om hva som er best, gitt brukerens situasjon ... “Kommunikativ paternalisme”, derimot, innebærer at veilederen styrer samtalen i retning av et bestemt utfall, men kan gjerne ta noen “omveier”. (Terum & Jessen, 2015, s. 99)

Ida Løberg (2021) gjennomførte i sin artikkel «Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services» semistrukturerte intervju blant to store NAV-kontorer med 30 informanter. Formålet med studien var å kartlegge hvordan frontlinjearbeidere i NAV opplever elektronisk kommunikasjon med brukere sine.

Løbergs studie viser at generell opplevelse, av elektronisk kommunikasjon hos yrkesutøvere, var positiv. Yrkesutøvere påpekte at elektronisk kommunikasjon er effektiv, tidsbesparende og bidrar til enkelt rask kommunisering med brukere. Yrkesutøver hevdet at direkte kommunikasjon fjerner «støy», uten mellomledd. Det ble påpekt at om man bruker riktige kanaler skal det gi «rett svar til rett tid». Dette kan argumentere for at elektronisk kommunikasjon og bedre tjenester henger sammen. Modia er en elektronisk innboks, som gir både yrkesutøvere og brukere en nettbasert meldingsfunksjon. Kommunikasjon ved bruk av dette verktøyet gir brukere mulighet for å velge om når og hvor dem vil kontakte NAV. Noen

av informantene har sagt at det kan være belastende. Folk vil tro at digitalisering har redusert antall møter, men det er tvert imot (Løberg, 2021, s. 4).

Digitalisering kan spare yrkesutøvere tid for, men det garanterer ikke at den sparte tiden brukes på sårbare brukere. Noen av informantene sa at tidssparing som digitalisering har medbrakt, kunne brukes til å møte brukere, men med de digitale løsninger er det mye enklere å sende melding til dem. Dette viser ifølge Løberg (2021, s. 5) hvordan elektronisk kommunikasjon kan brukes til å spare ressurser til andre formål enn å møte/veilede sårbare brukere.

Elektronisk kommunikasjon gjør yrkesutøvere mer tilgjengelige for brukere. Noen av informantene ga uttrykk for at det er positivt, at brukerne opplever at de blir hørt, men samtidig kan det ta mye tid. Før den digitale kommunikasjonen ble innført måtte brukere vente for å få kontakt med veilederen sin, nå er veilederen mer tilgjengelig for brukeren. Noen av frontlinjearbeidere påpekte at med økte teknologier er det større forventninger som blir stilt til frontlinjearbeidere. Frontlinjearbeidere fortalte at noen av brukerne kan være svært aktive i sin elektroniske kommunikasjon.

Elektronisk kommunikasjon kommer også med visse forventninger som blir stilt om hvilket språk frontlinjearbeidere skal anvende. Digitalt språk er et enkelt språk. En av frontlinjearbeidere sa det slik: «Ofte, når jeg skriver til dem, kan jeg oppleve – jeg tenker at dette er greit å skrive – men da får jeg mange flere spørsmål tilbake. På en måte “hva mener du med dette?”» (Løberg, 2021, s. 6). Digital kommunikasjon kan bli misforstått hos den andre parten. Noen av informantene svarte at det er lettere å feiltolke folk på nett, andre syntes det var vanskelig å beskrive sensitive forhold.

Frontlinjearbeiderne som Løberg og Egeland (2021) intervjuet nevnte at digital interaksjon med brukere gir en «annerledes» følelse. En av informantene forklarte hva den digitale interaksjonen mangler:

Ganske enkelt [mangler] personen foran deg, så du får et helt annet inntrykk av dem. Forholdet blir helt annerledes for meg, og for klienten, når vi har et ansikt å forholde oss til. Mye går tapt når du ikke ser personen. (Løberg & Egeland, 2021, s. 6, min oversettelse)

Ifølge disse informantene gir tradisjonelle, ansikt til ansikt interaksjoner rikere informasjon. Informantene nevnte at de ofte ser etter ikke-verbalt språk, emosjonelle og ansiktsuttrykk og

kroppsspråk. Flere av frontlinjearbeidere var enige om at der er noe med å få øyekontakt fysisk kontra via en skjerm (Løberg & Egeland, 2021, s. 6).

## 5.0 DISKUSJON

I denne delen av litteraturoppgaven drøftes funnene som ble presentert i kapittel 4, disse temaene kobles opp mot det teoretiske rammeverket, som ble gjort rede for i kapittel 3, og koble til tidligere forskning som ble presentert i kapittel 1.

Som en del av samfunnet er alle som bor i Norge deltakere i digitaliseringsprosesser av velferdstjenester. Innledningsvis blir det nevnt hvordan stadig flere offentlige tjenester går over til digitale løsninger. Vi, som er part av dette samfunnet er nødt til å tilpasse oss de endringene som skjer rundt oss, på den måten blir vi gradvis mer digitalisert. Formålet med digitalisering var begrunnet i effektivitet og kvalitetssikring. Og man finner flere gode argumenter for positive sider ved digitalisering. I denne studie ser jeg derimot etter konsekvenser som digital velferdstjeneste har ført til – Hvordan den nye samhandlingsarenaen kan påvirke brukermidvirkning i NAV.

### 5.1 Hvilke konsekvenser har digitalisering medført i offentlig tjeneste?

Symbolisk interaksjonisme, det vitenskapsteoretiske perspektivet for denne studien, handler om samhandling mellom individer. Dette perspektivet bygger på antakelser om at menneskers identitet utvikles gjennom samhandling med andre mennesker som vi er omgitt av. Samtidig kan interaksjonene være ulike, det kan avgjøres etter hvem vi snakker til og i hvilken kontekst, situasjon, humør og andre faktorer. Oltedal (2004) , presentert i teori delen, mener at én og samme prat kan bety ulikt i ulike kontekster. Forklaring på det at vi går inn i ulike roller. Som et individ har jeg ulike roller, jeg er en student, mor, kollega, nabo og datter. Måten jeg samhandler med mine barn på, er annerledes fra hvordan jeg snakker med kollegaene mine. Som yrkesutøver er det visse forventninger som stilt til meg avhengig av mitt yrke. Det å være profesjonell vil da si at jeg som yrkesutøver må tilpasse meg til disse forventningene. For brukerne som jeg møter på et NAV-kontor er jeg en veileder, da er det en veilederrolle jeg går inn i når jeg samhandler med brukere.

Goffman (1992) med sitt kjente sosiologiske begrep rollespill, kan godt gjenkjennes i hvordan

NAV- kontorene fungerer. Fasadeområdet kan tenkes NAV-kontoret, en felles arena hvor alle som kommer innom denne etaten møtes. Denne arenaen er felles møtepunkt for ulike individer. Det vil si at vi møter forskjellige individer, og man går inn i ulike roller avhengig av situasjonen. Denne arena er en *frontstage*; her blir brukere møtt av ansatte som står bak skranken. Dette kan refereres til det Lundberg og Syltevik (2013), presentert i kapittel 4, sier om at NAV sine fysiske kontorer er en slags sosial arena. Ansatte bak skranken går inn i *rollespill* som Goffman beskriver, og prøver å ta imot brukere, samtidig som de kontrollerer andre sine oppfatninger, som Oltedal (2004) nevner. Som det kommer fram i Lundberg og Sylteviks observasjoner, var det en dame som henvendte seg til ansatte i resepsjon og spurte om hun måtte fylle ut to søknader, både for henne og for sønnen. Det kunne ikke denne ansatte svare henne på, grunnet at i denne situasjonen var ansatt i rollen som resepsjonist. Veiledere derimot kan svare på lignende spørsmål, men en slik interaksjon foregår på private rom, på *backstage*, sagt fra Goffman sitt begrep. Bak kulissene er det kun veileder og bruker som snakker. Her er det mulighet for begge partene å stille private spørsmål, dele sensitiv informasjon uten at de blir forstyrret, det blir ikke noe «støy» i en slik interaksjon. Det er på en slik fysisk arena at interaksjon foregikk på de tradisjonelle NAV-kontorene. Økt digitalisering i velferdstjeneste har bidratt til at teknologiske løsninger har det gjort lettere å kommunisere, være tilgjengelig, få raskt svar og spare tid. Som presentert innledningsvis er NAV opptatt av det blir levert bedre tjenester til brukere. Formålet med innføring av kanalstrategien har nettopp vært det at brukere får raskt og effektiv bistand, det blir levert bedte tjenester ved hjelp av digitale løsninger og samtidig får veiledere frigjort mest mulig ressurser knyttet opp til oppfølging av brukere. Oppmerksomheten rundt utvikling av teknologiske løsninger innen velferdstjeneste har vært økende i siste årene. Det er positive løsninger som bringes med økt digitalisering, likevel som Schumpeter sier i Pettersen (2018), presentert i kapittel 4, er det noe som forsvinner med enhver ny introduksjon.

## 5.2 Kan digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheter ha negativ konsekvens for brukere?

Det kommer fram allerede i Røhnebak (2016) og i Schou og Pors (2018) studier, som er beskrevet i kapittel 4, at digitalisering har medført konsekvenser og utfordringer. Digitalisering har i flere sammenhenger blitt et nødvendig tiltak. Behov for digitale løsninger og nye teknologi var særlig sterk under pandemien. Både store og små var nødt til å lære de helt grunnleggende digitale løsninger, for det var det eneste måten man kunne være sosial på, selv om det var på en digital arena. Å bruke digitale verktøy for å være sosial og å bruke



selvbetjeningsløsninger, kan ha en ulik effekt. Ved sistnevnte kan man miste rettigheter til velferdsgoder ved feil utfylt eller for seint innlevert skjema eller søknad.

Resultatene i studien gjennomført av Schou og Pors (2018) og i Schou og Hjelholt (2018), viser det at de som rammes av utfordringer medført av digital selvbetjening var de som allerede var utsatt fra før av. Med en utsatt gruppe mennesker menes de fattige, innvandrere, rusmisbrukere, dem som har funksjonshemmende eller psykiske problemer. Brukere som havner under disse kategoriene, har det allerede tøft med de utfordringene de har møtt i livet. Innovasjoner som disse brukere er nødt til å tilegne seg kan være belastende. I tillegg til at en kan ha funksjonshemmende problemer, som gjør at vedkommende har fysiske problemer, må en lære seg å bruke digitale tjenester som krever fysisk aktivitet. For innvandrere som sliter med det nye språket, eller dem som har skrive- og leseproblemer, kan utfordringer bli knyttet til at allerede manglende språkvansker, dobles med utfordringer knyttet til manglende digitale ferdigheter. Noen NAV brukere har kanskje aldri brukt PC-er eller har selvstendig fyllt ut skjemaer. Brukere som har psykiske vansker, går gjennom vanskelige perioder. Psykiske lidelser kan ofte være sammensatte problemer. Ifølge Folkehelseinstituttet kan en ha flere diagnoser samtidig: «Mange har flere psykiske lidelser samtidig. Dette kalles ofte komorbiditet. Det er for eksempel kjent at personer som lider av depresjon, har økt risiko for å også utvikle angst, atferdsproblemer, spiseforstyrrelser eller rusmiddelbruk» (Folkehelseinstituttet, 2018, s. 11). Når enkelte av NAVs brukere er de som kan karaktereres med overnevnte beskrivelse, kan man stille spørsmål om disse brukere vil være i stand til å tåle ekstra belastning i form av usikkerheten rundt digitale løsninger og hvor dette belastende kan være.

### 5.3 Kan økt digitalisering ha negativ påvirkning til arbeidsinkludering i NAV?

Gjennom denne oppgaven har jeg flere ganger nevnt at NAVs overordnede formål er få mest mulig arbeidsledige brukere, som er registrert i NAV systemet, ut i arbeid.

Som det kommer fra i Stjernø og Øverbye (2012), presentert i teori delen, er arbeidslinjen et viktig hovedmål i norsk sosialpolitikk. Yrkesutøveres hovedoppgave vil da være å motivere og stimulere brukerne sine til arbeid. En god og gjensidig samhandling vil da være avgjørende for at begge partene skal sette opp og bevege seg mot et felles mål, nemlig å få brukeren ut i aktivt arbeid. Her vil det være viktig å klart definere hva det felles målet vil være.

Usikkerheten til at man ikke kjenner målet vil gjøre det vanskelig å ta riktige beslutninger og velge riktig strategi. Gjennom kommunikasjon og ved bruk av tydelig språk vil da partene

oppnå felles forventninger (Haugstvedt & Stordal, 1994). Det betyr at begge partene skal være aktive, som Eide og Eide (2007) sier, betyr kommunikasjon å gjøre noe felles og delaktiggjøre en annen. Ifølge Terum og Jessen (2015) vil resultat av god kommunikasjon stimulere egenmotivasjon hos den enkelte.

Når yrkesutøvere møter brukerne sine fysisk, kan yrkesutøver vise følelser og samhandle, i noen tilfeller uten ord. Det nonverbale språket kan uttales via ansiktsuttrykk, kroppsspråk, mimikk, tilfeldige lyder eller hvilken toneform man bruker. I teoridelen har jeg nevnt at Haugstvedt og Stordal (1994) mener at omtrent 90 % kommunikasjon man gjør ved samhandling er den ikke-verbale kommunikasjonen. Basert på denne antakelse kan man si at når brukere møter yrkesutøvere i fysisk kontor og deres kommunikasjon skjer ansikt til ansikt, blir informasjon informativt og effektiv. Veilederen kan få vite ekstra detaljer i saken, som kan hjelpe for videre samarbeid. Ved digital samhandling, vil store deler av det ikke-verbale språket forsvinne og personlig kommunikasjon blir i form av digital. Bruk av det ikke-verbale språket kan hjelpe enkelte med å uttrykke følelsene sine; vise emosjoner. Dette kan spesielt være relevant for de som har et fattig språk og mangler nødvendige ord for å forklare følelsene sine, da kan det være lettere å vise med mimikk eller vise med gester. Samtidig blir det kanskje lettere for yrkesutøvere å skjønne om brukere er enige eller uenige når de har en ansikt til ansikt samhandling. Dette kan refereres til Lundberg og Sylteviks (2013) observasjoner gjort i NAV-kontorene. Forfattere bemerker at det var mye ansikt- og følelsesarbeid som ansatte ved NAV-kontorene skulle håndtere. For enkelte brukere kan det være behov for at de blir tatt imot av ansatte på fysisk arena.

Dette kan begrunnes igjen med at det fysiske møte kan være avgjørende for dem som står i vanskelig situasjon, akkurat den dagen.

I Haver (2020) sin studie, gjennomført blant brukere i NAV, problematiserte flere informanter utfordringer knyttet til digital samhandling. Flere av hennes informanter har påpekt at nettopp begrensninger knyttet til at det er ikke mulig å bruke det ikke-verbale språket, gjør den digitale samhandlingen med veilederen sin vanskelig.

Gjennom digital kommunikasjon kan det være vanskelig å skjønne om partene har gjensidig forstått hverandre, hvordan de reagerer, om de er enige eller uenige. Valg av språkbruk ved digital kommunikasjon, er også et aspekt yrkesutøvere må regulere. Dette kan gjenkjennes i Løberg (2021) studie, hvor informantene nevnte at det er visse forventninger som stilles til dem i forhold til språkbruk. Det forventes at yrkesutøvere bruker et enkelt språk slik at det

blir tydelig å forstå. Når en ser ikke samtalepartneren sin kan det være lett å feiltolke hva vedkommende mener og det kan være vanskelig å beskrive sensitive forhold. Yrkesutøvere har nevnt at ved digitale interaksjoner manglet dem ganske enkelt å ha personen foran seg. Interaksjon på digitalt nivå gir et annet inntrykk. Ifølge disse informantene er det er mye som går tapt når en ser ikke personen. Samtidig gir ansikt til ansikt interaksjon rikere informasjon. Økt digitalisering har ført til at NAV har etablert et mangfold av kommunikasjonskanaler, som gjør at brukerne kan nås gjennom flere kanaler enn å møtes fysisk. Som nevnt vil store deler av kommunikasjonsforholdet utgå når brukerne ikke kan møte opp fysisk. Man kan lure da på hvem det er som blir rammet mest, er det de sårbare, er det de som allerede står i en vanskelig situasjon? Blir brukervedvirkning svekket på grunnlag av ekstra utfordringer som brukere vil møte, spesielt de som er i utsatte grupper?

### 5.3.1 Brukervedvirkning

Det nest viktige målet til NAV etter aktivt arbeid er brukervedvirkning. Brukere skal motiveres til å være aktive ved å utarbeide egen plan og de skal bli hørt. Som nevnt tidligere er det en gruppe brukere som går gjennom livsvanskelige perioder. For disse brukerne spesielt, kan innovasjoner i samhandling med veilederne deres bli utfordrende. Når vi samarbeider med andre mennesker, etablerer vi relasjoner. Yrkesutøvere som jobber med mange ulike mennesker, går inn i ulike relasjoner. Samhandling med brukere kan være både kortsiktig, mens veiledere i NAV kan ha et langt samarbeid med andre brukere, avhengig av vedkommendes livssituasjon. Gode relasjoner vil være nødvendig for godt samarbeid. Etablering av gode relasjoner kan være en lang prosess. Det vil ta tid før vi blir kjent med hverandre, begynner stole på og være åpne med hverandre. Yrkesutøvere har som regel flere brukere, og det krever at yrkesutøveren kan kunsten å skape rask profesjonell etablering av gode relasjoner, ifølge Spurkeland (2020). Det kan være en tidskrevende prosess, og det krever at yrkesutøvere har nødvendig kompetanse for etablering av gode relasjoner, med tanke på effektivitet i samhandling og tidssparing. Relasjonskompetansen vil da si at enkelte har evnen til å etablere en god kontakt med andre mennesker og det er noe man kan øve seg på (Eide & Eide, 2005; Røkenes & Hanssen, 2012).

Relasjoner etableres gjennom språk og måten vi kommuniserer med hverandre på. Det er en selvfølge at relasjoner er positiv ladet for at yrkesutøvere og brukere skal nå det felles målet sitt. Gjennom et godt samarbeid, kan yrkesutøver motivere, endre brukernes tenkning og

holdninger, for at de sammen skal endre situasjonen vedkommende befinner seg i. For å lykkes med dette er det behov for tillit, at brukere stoler på veileder sin. Dette kan oppnås med empati, ubetinget respekt, varme og genuinitet, ifølge Rogers sin relasjonsteori, som referert i Eide og Eide (2004). Av disse fire punktene er det empati som særlig understrekes som det viktigste aspektet ved gode relasjoner og samarbeid. Viktigheten av etablering av gode relasjoner nevner også Shulman (2003). Shulman (2003, s. 219) sier at å vise empati er en av de grunnleggende ferdigheter som yrkesutøvere bør ha når de samarbeider med brukere. Ifølge Rogers (1961) henvist i Shulman (2003, s. 220), starter ekte kommunikasjon når vi lytter med forståelse, ser på vedkommendes situasjon fra den andres ståsted og å føle hvordan det føles for hen. Ifølge Levin og Ellingsen (2015) skal samhandling mellom yrkesutøver og bruker bygges på tillit. Dette oppnås ved etablering av gode relasjoner som bygges på tillit og forståelse som yrkesutøveren viser.

I rekke studier presentert i Røkenes og Hanssen (2012) vises det at relasjoner ofte betyr mer enn en rekke metoder som fagpersonene bruker. God brukermedvirkning oppnås også gjennom gode relasjoner og hvorvidt brukerne blir møtt av yrkesutøvere (Huby, 2018). Man kan lure på om det er mye som går tapt eller glemt i denne relasjonsbyggende prosessen, når vi samhandler gjennom digitale tjenester. Grupper med brukere som har problemer med tillit kan fort bemerkes her. Brukere som har psykiske problemer, eller samtidig rus- og psykiske problemer, har store utfordringer knyttet til samhandling. Personer som for eksempel har depresjon kan ha plager i form av symptomer som: nedstemthet, redusert energi, angst og sosial tilbaketrekning (Helsenorge, 2021). På bakgrunn av disse plagene kan brukere trekke seg og ha mistillit til veilederen sin. For dem som havner under denne kategorien kan det være vanskelig å stole på noen. Dette kan være utfordrende for veilederen. Det vil være nødvendig å opptre med tillit for samarbeid. For at brukeren skal være deltaker i sin eget sak, å komme med forslag, hvilke typer aktiviteter kan være effektiv for akkurat hen. Basert på sin kunnskap og erfaring kan veileder komme med en konklusjon om at arbeid for den enkelte vil være best. Samtidig kan brukeren ha andre tanker rundt sin framtid. Ut ifra bruker sitt perspektiv kan arbeid oppleves som et altfor raskt tiltak, kanskje vil vedkommende ta kurs først.

For at begge partene vil være fornøyde, for å finne den beste løsningen for brukeren og for at tiltaket skal være effektivt, er det behov for brukermedvirkning. Yrkesutøvere er avhengige av at brukere skal engasjere seg i deres sak. Målet med at bruker og yrkesutøver samarbeider, er

å endre vedkommendes livssituasjon. Brukere står i vanskelige situasjoner og søker hjelp hos NAV, for å endre dette. Som sagt kan yrkesutøver, basert på sin kunnskap og kompetanse, ta erfaring beslutninger som har vært effektive. Brukere er enkeltindivider, og det som har vært positivt kan vise en annen effekt hos andre. Samtidig styrker det å bli hørt og sett, selvtiliten hos brukere. Ved å ha tillit til veilederen sin vil brukerne våge å dele sine tanker, feiltrinn og følelser. Å gi respons på indirekte signaler allerede i starten av arbeidsrelasjonen, vil hjelpe på å bygge tillit. Det kan føre til dårlig samvittighet og oppleves vanskelig for brukere å ta opp følsomme temaer. Brukere med ROP-lidelser (kombinasjon ruslidelse og psykisk sykdom) som har fått jobb gjennom NAV og følges opp av en jobbspesialist, er de som har sluttet ruse seg. Noen kan gå tilbake til tidligere dårlige vaner og begynner med rus igjen. For veiledere som kommuniserer digitalt vil det kanskje ikke være enkelt å kjenne til det, samtidig kan det for brukeren være vanskelig å fortelle om dette. Måten vedkommende snakker og oppfører seg på, og de indirekte signalene, kan påpeke at noe ikke stemmer for veilederen. Som allerede nevnt legger Haugstvedt og Stordal (1994) mye vekt på det ikke-verbale språket som blir brukt i kommunikasjonen.

Å ta imot hjelp fra andre kan oppleves som tegn på svakhet for noen av brukere, å være avhengig av andre, på den andre siden av situasjonen vedkommende befinner seg i. Disse motstrider og kan skape konflikt hos individer. Dette kan hindre kommunikasjonen mellom yrkesutøver og bruker. Å skjønne det som brukeren går gjennom, allerede i starten av samarbeidsfasen, kan hjelpe for videre samhandling. Når partene samarbeider digitalt, kan brukeren komme med fakta, om det som saken hens dreier seg om, men utelate sine egne følelser. På motsatt side vil det ikke være lett for yrkesutøveren å lese brukernes emosjoner. Arnesen (2019) sin studie forsket på digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere. Informantene påpekte at rusavhengige ikke klarer å følge opp planene og aktiviteten.

Noen av disse brukere har ikke PC, internett, eller bankbrikke for å logge inn på sin side i NAV og kan derfor ikke kommunisere via aktivitetsplanen. Noen har dårlig økonomi, og andre klarer ikke bruke digitale tjenester. Brukere som befinner seg under denne kategorien virker som de mangler de rammebetingelser som trengs for å bruke digitale velferdstjenester. Manglende nødvendige verktøy, som PC og kodebrikke for digital kommunikasjon, gjør det enda vanskeligere å nå brukere. NAVs hovedmål er likevel å få flest mulig stønadsmottakere ut i arbeid, selv om enkelte kan ha behov for mer grunnleggende faktorer, for eksempel en plass å bo.

Å fange opp brukere som havner ut av systemet kan være en utfordrende og tidsmessig prosess. Et av hovedmålene ved innføring av kanalstrategien i NAV var at tjenesten skal være tilpasset til brukere. For at innovasjoner skal brukes og fungere best, vil det være nødvendig å ta utgangspunkt i hvilken situasjon brukeren befinner seg i.

### 5.3.2 Nye barrierer

Brukere som lever under fattigdom, er de som mottar økonomisk sosialhjelp.

Lavinntektsfamilie defineres som fattig dersom denne familien har tre barn, én av foresatte er hjemmeværende og deres inntekt er under 600 000 kroner i året, ifølge EUs definisjon (09593, SSB). Tilleggsaspekter som helseplager, funksjonshemming, som krever ekstra utgifter kan svikte den allerede svake økonomiske situasjonen. Til tross for universelle goder vi har i Norge, kan det være utenkelig at fattigdom eksisterer i vårt samfunn. Man kan lure på om forklaringen ligger hos enkelte individer eller om det er systemet som har sviktet. Kan vi legge skyld på strukturer som er organisert i vårt samfunn, for at enkelte ikke klarer komme ut i arbeid og begynne forsørge seg selv? Eller kan vi skylde på at enkelte brukere er tilfredse med deres situasjon som sosial mottaker og at det er lite motiverende å skaffe seg jobb?

Nye organiseringer i velferdstjenester i form av digitale løsninger kan være nye strukturer som hindrer at enkelte kommer ut i arbeid. Barrierer i form av kompliserte systemløsninger, begreper og språket som blir brukt generelt på digital plattform, begrenser muligheten til å forklare seg selv, kan være noen av forklaringene på at visse grupper brukere sliter med å komme seg i arbeid. Usikkerheten rundt det om vedkommende har fylt ut riktig skjema, trykket på riktig kolonne og har gjort det innen fristen kan være utfordrende. For brukere som ikke overholder visse rammebetingelser kan det resultere i tap av stønad eller at brukere blir kastet ut av systemet og ikke lengre er registrert som arbeidssøker. Dersom brukere som møter vanskeligheter på digitale NAV-tjenester prøver å nå veilederen sin, er det ikke sikkert at de lykkes med det heller. Ifølge observasjoner gjort av Lundberg og Syltevik (2013) garanterer NAV å ringe opp igjen innen 48 timer, men i mange tilfeller blir ikke dette overholdt.

Selvbetjeningsløsninger, som allerede nevnt tidligere, forutsetter at brukere får mer ansvar for egen situasjon og saksbehandling. Ifølge Lundberg og Syltevik (2013) kan dette medfølge negative konsekvenser for brukere som mangler nødvendig kunnskap og ferdigheter.

Disse utfordringene kan føre til at brukere må registrere seg på ny og dette kan føre til at det tar enda lengre tid for å oppnå muligheten til at bruker kommer ut i lønnet arbeid. Det blir en ond sirkel, som gjentar seg.

Dette viser at de som utsettes for innføring av digitale løsninger i velferdstjenester er de som allerede har vært utsatt fra før av. Som Schou og Pors (2018) studie viste var det funksjonshemmede, fattige, innvandrere, rusavhengige og vanskeligstilte borgere som opplevde at de måtte å henvende seg til fysiske kontorer for å få nødvendig veiledning, på grunnlag av kompliserte digitale løsninger som de klarte ikke løse på egen hånd. Brukere under disse kategoriene er de som går gjennom vanskelige perioder i livet, da de kan ha både økonomiske, psykologiske og sosiale vansker samtidig. Ekstra utfordringer som innovasjoner i offentlige tjenester bringer med seg, kan føre til at de trapper ytterligere ned i samfunnet. Skamfølelsen som visse gruppe brukere opplever, grunnet manglende evne til å bruke digitale løsninger, kan for noen medføre at de ikke søker hjelp hos veiledere, eller utsetter denne prosessen for lenge. Flere av frontlinjearbeiderne i Schou og Pors (2018) studie påpekte at mange kan være veldig følsomme og sårbare, de kan være veldig usikre på hvordan de skal bruke den digitale plattformen. De kan bli veldig påvirket av disse problemene og vil ikke være i stand til å sove. Spesielt de som lides av psykiske plager, og som regel har de flere plager samtidig, og det kan føre til å miste søvnrytme, grunnet deres følsomme helsetilstand.

Brukere som klarer ikke å navigere selvstendig på digital plattformen og nøler med å ta kontakt med veiledere fysisk, kan skyldes de føler at dette er skammelig. Dette resulterer i at brukere som er følsomme og står i vanskelige situasjoner begynner trekker seg fra samfunnet. De prøver å unngå å snakke eller møte noen. Da kan vi lure på om det blir en ny form for sosial ekskludering. Kan økt digitalisering føre til at visse gruppe brukere i NAV blir sosial ekskludert? Det blir litt paradoksalt, da NAVs overordnede hovedmål er at flest mulig brukere som mottar sosial økonomisk hjelp, skal ut i arbeid. Med innføring av kanalstrategien, skulle det være raskt og enklere å gjennomføre dette målet. Det viser seg at det kan gå motsatt vei – at brukere kan oppleve en ekstra belastning med innføring av digitale selvbetjeningsløsninger, som kan føre til at de står enda lengre fra arbeidslivet.

#### 5.4 Har digitalisering i NAV positiv påvirkning?

NAV som arbeids- og velferdsetat sitt politiske mål å skape et inkluderende samfunn. Dette kan oppnås ved at vi skaper et inkluderende arbeidsliv og et godt fungerende arbeidsmarked. NAVs hovedfokus skal ligge på de gruppene som er mest vanskeligstilte, ifølge Regjeringen. For å oppnå et velfungerende samfunn trengs det at flere parter samarbeider. Som Solberg (2018) sa i sin tale, er det behov for at hele samfunnet er med på en inkluderingsdugnad. Det er nødvendig at næringslivet tilbyr sin hjelp og er med på denne dugnaden. Dette er spesielt viktig for dem som sliter mest og står lengst fra arbeidslivet. Denne kategorien inkluderer for eksempel innvandrere som hverken har erfaring eller kunnskap fra arbeidslivet, funksjonshemmede og andre som har helseplager eller rusavhengige. For å bekjempe fattigdom, jevne ut ulikheter i samfunnet er det behov for arbeidsinkludering. NAVs primære oppgave er som sagt flere ganger gjennom denne oppgaven, å få mest mulig folk i arbeid. Dette samsvarer med begrepet arbeidslinje, som står sentralt og sterkt i norsk velferdspolitik. Yrkesutøvere i NAV skal stimulere og motivere brukere sine slik at deres første og naturlige valg blir å skaffe seg jobb og forsørge seg og familien sin selv.

At flere og flere borgere i Norge skal arbeide kan begrunnes med flere faktorer. På samfunnsnivå er det positivt at flere innbyggere er i lønnet arbeid, fordi velferdstjenester vi benytter oss av finansieres gjennom skatter som arbeidstakere betaler. På individnivå bidrar arbeid til sosial integrasjon, vi oppretter større nettverk og samtidig bidrar arbeidet til at vår psykiske og fysiske helse blir bra. Ifølge Halvorsen (2002) bringer arbeidsledighet med seg flere negative konsekvenser. Først og fremst er det økonomiske problemer som følge av arbeidsledighet. Å leve under fattigdom og begrensninger kan svikte selvtillit og som kan følge av dette kan en risikere å få psykiske plager. En kan begynne å kjede seg for det blir ingen fornuftige mål for dagene, og det kan føre til mindre sosial kontakt. Ensomhet, kjedsomhet, sosial ekskludering og å leve under disse omstendighetene kan være skadelig for psykisk helse. Som følge av dette kan arbeidsledige trekke seg enda lengre fra arbeidslivet. NAV skal være en bro som skal koble brukere til arbeidslivet, og støtte arbeidsgivere, komme med råd og veiledning om hvordan enkelte kan utføre en god jobb. I denne prosessen har yrkesutøvere en sentral rolle. Det vil være behov for at yrkesutøvere har kunnskap om hvordan de kan inkludere arbeidsledige, tatt i samtidig betraktning vedkommendes preferanser/interesser og samtidig støtte fra arbeidsgivere. Yrkesutøver vil ha behov for inkluderingskompetanse. Ifølge Frøyland og Spjelkavik (2014) vil det å ha



inkluderingskompetanse inkludere at yrkesutøvere har både generelle kunnskap om arbeidsmarkedet, kunnskap om den spesifikke arbeidsplassen og samtidig lyttet til forventningene som arbeidsgiver og arbeidstaker stiller til hverandre.

I en verden i stadig rask endring, med alle disse teknologiske innovasjonene, blir det flere og flere muligheter man kan benytte seg av. I en skiftende hverdag er det viktig med at man henger med på disse endringene og henter ressursene som virksomheter kan tilby.

Målet med innføring av kanalstrategien i NAV har vært at brukere skulle benytte de samme mulighetene i NAV på en effektiv og tidsbegrenset måte. Brukere skal få bedre tilgang, rask behandling og samtidig slippe å komme fysisk til NAV-kontor, og man slipper samtidig å passe på åpningstider og stå i kø. Målet med digitale løsninger er at brukerne skal utnytte de samme ressursene, men at de blir mer målrettet mot arbeidsrettet oppfølging. Med bedre tilgjengelighetsmuligheter kan yrkesutøver gi bedre veiledning, bruke de ressursene som organisasjonen har på en mer effektiv måte og samtidig kan brukere få mer treffsikre prioriteringer. Brukere som kontakter NAV via telefon kommer til sentralbordet, hvor de derfra blir henvist til nødvendig avdeling eller fagperson, som kan gi nødvendige veiledning knyttet til spesifikt til vedkommendes situasjon.

Økte digitale tjenester viser å ha en positiv utvikling for NAV som organisasjon.

Digitalisering gjør det enklere å kommunisere og dele dokumenter mellom andre organisasjoner også. Yrkesutøvere er nødt til å samarbeide med andre etater. Yrkesutøver som skal være en bro mellom arbeidsgiver og bruker, vil være tilgjengelig og samarbeide mellom disse partene. Bruk av digitale løsninger vil hjelpe yrkesutøvere å løse oppdraget bedre.

For brukere som har sammensatte behov, vil være nødvendig å samhandle med flere etater, for eksempel brukere som har psykiske utfordringer, skal ivaretas både av NAV, kommune og helsesektor. I et slikt tverrfaglig samarbeid, kan digitalisering gi mulighet for bedre brukeropplevelse. I et tverrfaglig samarbeid er tjenestene avhengig av bedre koordinering og samkjøring med andre etater. Dette er nødvendig for å lykkes med at både brukeren får større sjanse å komme ut i arbeid og samtidig bruke ressursene på en fornuftig måte.

Chudasama (2017) skiller mellom tre type brukermedvirkning, nemlig på individnivå, tjenestenivå og systemnivå. På individnivå vil brukermedvirkning være rettigheter som enkelte individer skal ha og muligheten disse har på å gi innflytelse på sin sak, ut ifra sitt behov. På tjenestenivå vil brukermedvirkning uttrykkes i form av at bruker samarbeider med et

faglig tjenesteapparat. For eksempel skal brukere som sliter med psykiske vansker samarbeide med den faglige legen som er ansvarlig for enkeltes recovery-rettete behandling. På systemnivå skal brukermedvirkning skje i form av at brukere skal være deltakere av utarbeidelse og planlegging av tiltak i sosialpolitikken. Brukermedvirkning er et sterkt og viktig begrep i norsk velferdspolitik, og er derfor regulert i Grunnloven. Digitale løsninger kan gi flere muligheter for at brukerne som har behov for det, får den nødvendige tilgangen til tjenesteytere. Muligheten for å dele brukeres data mellom tjenestene i tverrfaglig arbeid kan gi veilederen større oversikt over saken, noe som kan føre til at saken går raskere. Fra bruker sin side vil en digital samkjøring mellom etatene være positiv, gitt at brukeren har bedre tilgang til egen sak. På motsatt side fører deling av dokumenter til at brukeren slipper å svare på spørsmålene som kunne blitt stilt gjentatte ganger.

En stor fordel med økt digitalisering for brukerne kan være at dem kan nå veilederen sin raskt og enkelt. Elektronisk kommunikasjon gir brukere mulighet å nå NAV hvor og når dem vil det. Dette kommer også fram i Løberg (2021) sin studie, hvor yrkesutøvere skildret at de kan bli kontaktet gjennom Modia, en elektronisk innboks i NAV. Flere av informantene nevnte at de kanskje mottok litt for mange meldinger per dag også. På den ene siden viser det at yrkesutøvere får en ekstra jobb i form av at de er nødt til å svare på alle meldingene som brukerne sender til dem. På den annen side viser det seg at brukerne bruker digital kommunikasjon aktivt, måten yrkesutøvere svarer og responderer på disse meldingene, fører til at brukerne opplever å bli hørt og at veilederen deres er tilgjengelig. Veilederens tilgjengelighet og muligheten til å sende mange meldinger, kan gi brukere trygghet.

Tidligere har det blitt beskrevet hvordan relasjon mellom veileder og bruker kan bli sviktet på grunn av barrierer som digital samhandling har skapt. Digital samhandling kan samtidig betraktes fra annen synsvinkel. Som nevnt over kan tilgjengelighet og mulighet til å nå veileder rask, gi trygghet for brukeren. Som følge av en gjensidig digital samhandling, kan man ikke utelukke at det etableres relasjoner. Det kan være en annerledes følelse og annerledes relasjoner, men det blir en kobling mellom disse partene, selv om de samhandler på digital plattform. Kan man da si at det etableres digitale relasjoner?

Digitale løsninger vil være et nødvendig og viktig verktøy spesielt for visse gruppe brukere. De som bor geografisk litt langt unna, slipper å møte på et fysisk kontor. Brukere som kanskje befinner seg i utlandet eller på reise, kan søke eller svare på søknader på en rask måte, i stedet

for å utsette denne prosessen. Dette igjen kan øke sjansen å få mulighet å skaffe seg arbeid.

Fra Lundberg og Syltevik (2013), presentert i kapittel.4, sine observasjoner kommer det fram at det var forskjellige mennesker som kom innom det lokale NAV-kontoret. Dette medfølger at samtaler mellom dem som besøker NAV og dem som jobber der, lett kan bli overhørt av andre. Dette kan være en ubehagelig opplevelse for brukere som besøker NAV. Gjennom konsultasjon via telefon påpekte flere yrkesutøvere i Løberg (2021) sin studie at en direkte kommunikasjon bidrar til bedre interaksjon, uten noe «støy».

Positive sider ved digitalisering har også yrkesutøvere bemerket.

Som det kommer fram i Løbergs studie er yrkesutøvere generelt positive til digital samhandling med brukere. Noen av de punktene som ble understreket som positive er effektivitet, tidsbesparing og enkel og rask kommunikasjon. En stor fordel med direkte digital kommunikasjon er at brukere ikke trenger møte opp på et fysisk kontor. Dette medfølger at elektronisk melding mellompartene blir raskt avklart, på den måten får yrkesutøvere oppdatert informasjon om brukeren sin og dette kan forkorte saksbehandlingsprosessen.

Fordelen med digital selvbetjening kan være relevant for mer avanserte NAV-brukere. Dette kan refereres til Hansen, Lundberg og Syltevik (2018) studie, hvor forskerne konkluderte med at for enkelte kunne nye digitale løsninger være en praktisk og effektiv måte å nå målet sitt på. For de som behersker digital kommunikasjon kan iverksetting av digitale løsninger være en mulighet til å hente nødvendige informasjonen og rask tilgang til tjeneste. Å ha digitale ferdigheter og nødvendig kunnskap og kjennskap til det byråkratiske språket vil gjøre det enklere og effektivt for enkelte brukere, som står uten jobb, å raskt skaffe seg arbeid.

De som henvender seg til NAV er ulike mennesker. Det er forskjellige grunner til at de kontakter denne etaten. I de fleste tilfeller søker brukere om hjelp og støtte fra NAV. Noen av dem befinner seg i en vanskelig situasjon. Denne situasjonen kan føre til at visse mennesker ikke klarer å håndtere sine emosjoner, og de kan være sinte og voldelige. Ansatte ved NAV som blir nødt å gi svar av det motsatte som vedkommende forventet, kan være grunn til at dem møter negativitet og i noen tilfeller opplever fysisk vold. Dette går selvsagt ut over ansattes både psykiske og fysiske helse. Digital kommunikasjon forutsetter at slike hendelser unngås og ansatte slipper å oppleve uønsket atferd fra brukere. På den måten kan ansatte føle seg trygge når de kommuniserer gjennom digitale medier.

Det viser seg at implementering av nye teknologiske løsninger i velferdstjeneste kan ha positive aspekter både for yrkesutøvere og brukere.

## 6.0 KONKLUSJON

Implementering av digitale teknologier i velferdstjenester har store forhåpninger om å oppnå effektive offentlig tjenester. Innføring av ny kanalstrategi i NAV ville føre til at brukere skulle ledes bort fra tradisjonelt fysisk skranke og over til digitale løsninger. Ved iverksetting av nye digitale løsninger forventes det at yrkesutøvere kan levere bedre tjenester til brukere, innovasjonen skulle være tidsbesparende og som følge av dette kunne organisasjonens ressurser brukes på de mest sårbare og de som trenger ekstra oppfølging.

Men hvordan har denne type samhandling, som foregår på en digital plattform, påvirket brukermedvirkningssamarbeidet mellom veileder og bruker? I denne litteraturstudien har det blitt forsket på følgende spørsmål:

*Hvordan kan økt digitalisering i NAV påvirke brukermedvirkning?*

For å sette bedre søkelys på oppgavens problemstilling og basert på tematisk analyse har jeg formulert tre empiriske spørsmål:

- 1. Kan digitale løsninger og selvbetjenings muligheter ha negativ konsekvenser for brukere?*
- 2. Kan økt digitalisering ha negativt påvirkning til arbeidsinkludering i NAV?*
- 3. Har digitalisering i NAV positiv påvirkning?*

Studien viste at flere brukere opplever bekymringer knyttet til den nye organiseringen i NAV. Brukere er usikre og stoler ikke på det nye systemet. Bekymringene er knyttet til at fokus på digitalisering kan overskygge deres brukermedvirkning. Begrensninger i form av at i stedet for ansikt til ansikt møte, er det nå digital kommunikasjon, gjør at brukere opplever kontakt med system og ikke individ.

Studien viste at de brukerne som trenger tette oppfølging for å navigere seg digitalt og de som sliter mest, er brukere som står i sårbare livssituasjoner fra før av. Ekstra belastninger i form av digitale selvbetjeningsløsninger kan være grunn til at visse gruppe mennesker trekker seg fra systemet og kan derfor stå lengre fra arbeidslivet.

Funnene i denne forskningsoppgaven presenterer at digital interaksjon krever nye praktiske former for å bruke innovasjoner. Implementering av nye teknologiske løsninger i velferdstjeneste viser å ha negative konsekvenser dersom det er vanskelig å gjennomføre selvbetjening selv, eller systemet er for generelt og ikke tilpasset den enkeltes behov. Det vil være hensiktsmessig å gi en praktisk opplæring i digital kommunikasjon for profesjonsutøvere. Dette vil styrke relasjoner mellom partene.

Samtidig viser studien at det er positive sider ved økt digitalisering, både fra et brukerperspektiv og fra NAV som organisasjon sitt perspektiv. Fordelen med rask kommunikasjon med veilederen, tilgjengelighetsmuligheter, kan tilby etablering av nye følelser som kan være en ressurs i digital samhandling.

Denne oppgaven baserer seg på tematisk analyse. Grunnlaget for tematisk analyse er data som er samlet fra 10 forskningsartikler. Validiteten i oppgaven kan være at det kun er disse artiklene som har vært grunnlag for oppgaven. Kravet til masteroppgave er at vi forholder oss til disse antall artikler. Samtidig baseres oppgaven på flere perspektiver som vil vise den sterke siden ved oppgaven.

Forforståelsen min før jeg startet forskningen var at økte digitale løsninger kan svikte brukermedvirkning og det virker negativt på arbeidsinkludering prosessert. Gjennom oppgaven har jeg likevel funnet positive sider ved denne implementeringen. Jeg kan derfor ikke utelukke at hvis andre hadde forsket på den samme problemstillingen, kunne det kommet fram annerledes resultater.

Gjennom denne oppgaven vises det at både yrkesutøvere og brukere er skeptiske til det nye systemet. For at brukere skal få en bedre forståelse av hvordan systemet fungerer, kunne de mottatt nødvendig veiledning før implementering. I tid hvor endringer skjer raskt, spesielt i teknologiske utviklinger, ser det ikke ut til at brukere har fått anledning til brukermedvirkning ved utvikling eller iverksetting av nye digitale løsninger. Som forslag til videre forskning kunne det være hensiktsmessig å undersøke effektiviteten av digitale løsninger, når organisering av nye digitale løsninger skal være tilpasset den enkeltes behov.

## 7 LITTERATURLISTE

- Aadland, E. (2011). *Etikk i profesjonell praksis*. Samlaget.
- Andersen, I. (1990). *Valg af organisations sociologiske metoder – et kombinationsperspektiv*. Samfundslitteratur.
- Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide*. Open University Press: Maidenhead.
- Berg, B., Ellingsen, I.T., Levin, I. & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I Ellingsen, I. T., Levin, I., Berg, B. & Kleppe, L. C. (red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 19-35). Oslo: Universitetsforlaget.
- Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2014). A Hermeneutic Approach for Conducting Literature Reviews and Literature Searches. *Communications of the Association for Information Systems*, 34, 257-286. <https://aisel.aisnet.org/cais/vol34/iss1/12/>
- Braun, V. & C, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforlaget.
- Coughlan, M. & Cronin, P. (2017). *Doing a literature review in nursing, health, and social care*. SAGE Publications Ltd.
- Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Gyldendal.
- Eide, T. & Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis: Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eide, T. & Eide, H. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner: Samhandling, konfliktløsning, etikk*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Ellingsen, P., Eriksson, R. & Tangnæs, E. (2021). Digital samhandling i den norske Arbeids- og velferdsforvaltningen.
- Frøyland, K. & Spjelkavik, O. (2014). *Inkluderingskompetanse – et integrert perspektiv*. I Frøyland, K. & Spjelkavik, O. (Red.). *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel*. (s. 18-32). Gyldendal Akademisk.

- Gadamer, H-G. (2010). *Sannhet og metode: grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk*.
- Gillingham, P. (2015). Electronic Information Systems and Social Work: Principles of Participatory Design for Social Workers. *Advances in social work*, 2015-07-27, Vol.16 (1), s.31-42. <https://doi.org/10.18060/18244>
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig. En studie av hverdags dramatik*. Dryers forlag.
- Hafnor, T. (2021). *Søkeworkshop: Finn relevant forskning og andre kilder til masteroppgaven*.
- Halvorsen, K. (2002). *Sosiale problemer: En sosiologisk innføring*. Fagbokforlaget.
- Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet: en innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Cappelen Damm Akademisk.
- Hansen, H-T., Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2018). Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users Experiences. *Social policy & administration*, 2018-01, Vol.52 (1), s.67-90. <https://doi.org/10.1111/spol.12283>
- Hansen, H., Lundberg K.G., & Syltevik L.J., (2013) Den «ene» døren: Møtet med Nav i mottak, telefon og på Internett i Hansen H.T, Lundberg K., & Syltevik L.J. (2013) *Nav – med brukeren i sentrum?* Universitetsforlaget Oslo.
- Haraldstad, A.-M. B., & Christophersen, E. (2004). *Litteratursøk og personlige referansedatabaser*. Gyldendal Akademisk.
- Haugstvedt, K.T. & Stordal, S.M. (1994). *Omsorg som arbeid: Kommunikasjon*. NKS- Forlaget.
- Hernes, T., Heum, I. & Haavorsen, P. (2010). *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds – Norge*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Jacobsen, D.I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Cappelen Damm AS.
- Johannessen, A., Tufte, P., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Abstrakt Forlag AS.

- Johannessen, L., Rafoss, T.W., & Rasmussen, E.B. (2018). *Hvordan bruke teori?: Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforlaget.
- Justesen, L. & Mik-Meyer, N. (2010). *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*. Hans Reitzels Forlag.
- Levin, I. (2010). *Hva er sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.
- Lundberg, K.G & Syltevik, L.J. (2013). Brukererfaringer med NAV i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. *Fontene Forskning*, 2 (13), s.19-30.
- Løberg, I.B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government information quarterly*, 2021-04, Vol.38 (2), s.101551. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>
- Løberg, I.B. & Egeland, C. (2021). «You get a completely different feeling» – an empirical exploration of emotions and their functions in digital frontline work. *European journal of social work*, s.1-13. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.2016650>
- Oltedal, S. (2004). *Klientsamtaler innan velferdsstasten. Ei kvardagsleg sak*. Fagbokforlaget.
- Pettersen, L. (2018). Digitalisering. *Norsk medietidsskrift*, 2018-11-29, Vol.25 (4), s.1-17. <https://doi.org/10.18261/ISSN.0805-9535-2018-04-03>
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 1018;19:288-304. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Røkenes, O. H. & Hanssen, P-H. (2012). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget.
- Rønning, R. (2021). *Innovasjon i offentlig sektor: Innover eller bli innover*. Universitetsforlaget.
- Schou, J. & Hjelholt, M. (2018). Digital citizenship and neoliberalization: governing digital citizens in Denmark. *Citizenship studies*, 2018-07-04, Vol.22 (5), s.507-522. <https://doi.org/10.1080/13621025.2018.1477920>



Schou, J. & Pors, A.S. (2018). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalized welfare. *Social policy & administration*, 2019, Vol.53 (3), s.464-477.

<https://doi.org/10.1111/spol.12470>

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe: individer og familier*. Gyldendal Akademisk.

Spjelkavik, O. (2014). *Ordinært arbeidsliv som metode og mål*.

Spurkeland, J. (2020). *Relasjonskompetanse: resultater gjennom samhandling*.

Universitetsforlaget.

Stjermø, S. & Øverbye, E. (2012). *Arbeidslinja: Arbeidsmotivasjon og velferdsstaten*.

Terum, L.I. & Jessen, J.T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 18(2), s.96-109.

<https://hdl.handle.net/10642/3009>

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder*.

Fagbokforlaget.

Thisted, J. (2010). *Forskningsmetode i praksis: Prosjektorientert videnskapsteori og forskningsmetodik*. Munksgaard Danmark.

Thornquist, E. (2018). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Fagbokforlaget.

## 7.1 Andre kilder

Arbeids- og velferdsetaten (NAV)

[https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids\\_og\\_velferdsetaten/id1511/](https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/)

Arnesen, H.K.L. (2019). *Digitalisering I NAV-henger alle brukergrupper med?* Norges Arktiske universitet.

<https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/15617/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Bahus, M.K. (2018). *Bruker*. <https://snl.no/bruker>
- Bønnhoff, H.E.D. (2019). «Verden går veldig fort»: Mødre med migrasjonserfaring møter norsk digitaliseringspolitikk. *Tidsskrift for velferdsforskning*. 22 (4), s. 325–337.
- Universitetsforlaget. <https://www.idunn.no/doi/pdf/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-05>
- Det norske akademis ordbok. (2022). *Yrkesutøver*. <https://naob.no/ordbok/yrkesutøver>
- En digital offentlig sektor <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=3>
- FO. (2017). *Sosionomer og sosialt arbeid*. <https://www.fo.no/getfile.php/1311738-1548957643/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Sosionomer%20og%20sosialt%20arbeid.pdf>
- FO. (2011). *Yrkesetisk grunnlagsdokument*. <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Folkehelseinstituttet. (2018). *Psykisk helse i Norge*. [https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2018/psykisk\\_helse\\_i\\_norge2018.pdf](https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2018/psykisk_helse_i_norge2018.pdf)
- Gregersen, M.H., Ødegaard, M. & Skagen. T. (2016). *Systematiske litteratursøk: Status og fremtidig arbeid ved UB*. Universitetsbiblioteket i Oslo. <https://www.ub.uio.no/om/prosjekter/avsluttet/fagbibliotek-og-systematiske-oversikter/systematiske-litteratursok-ub.pdf>
- Haver, U.S. (2020). *Brukermedvirkning og digitalisering. Fra et brukerperspektiv*. Universitet i Stavanger. <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2728956/Master%20i%20sosialt%20arbeid%20og%20sosialpedagogikk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Helsebiblioteket. (2016). *Kritisk vurdering*. <https://www.helsebiblioteket.no/kunnskapsbasert-praksis/kritisk-vurdering>

- Helsebiblioteket. (2016). *PICO*. <https://www.helsebiblioteket.no/kunnskapsbasert-praksis/sporsmalsformulering/pico>
- Hilsen, A. & Skinnarland, S. (2015). *Et bedre NAV for brukerne: Modell for brukermedvirkning i NAV* (Fafo rapport 2015). <https://fafo.no/images/pub/2015/20438.pdf>
- Huby, G. (2018). Tidskrift for velferdsforsikring. *Hvordan praktisere brukermedvirkning uten brukre? Organisatoriske utfordringer for brukermedvirkning i helse- og omsorgstjenester i rus- og psykiatri-feltet*, 21 (4), 296-312. <https://hiof.brage.unit.no/hiof-xmlui/bitstream/handle/11250/2597837/HubyHvordanPraktisere.pdf?sequence=2&isAlloved=y>
- Kampman, M. (2009). *Er god kommunikasjon så vanskelig?* <https://tidsskriftet.no/2009/01/brev-til-redaktoren/er-god-kommunikasjon-sa-vanskelig>
- Lingjærde, E.S. (2017). *Nav skaper mer sinne enn forståelse*. <https://www.abcnyheter.no/penger/privatokonomi/2017/04/28/195298789/nav-skaper-mer-sinne-enn-forstaelse>
- Lundberg, K.G., Rokkansenteret, U.R., & Syltevik, L.J. (2017). *Nav og ny kanalstrategi-utfordringer ved digitaliseringa*. [https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav\\_utfordringer\\_digitalisering.pdf](https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav_utfordringer_digitalisering.pdf)
- Meld. St. 9 (2012 – 2013). *En innbygger – én journal: Digitale tjenester i helse- og omsorgssektoren*. Helse- og omsorgsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/33a159683925472aa15ad74f27ad04cc/no/pdfs/stm201220130009000dddpdfs.pdf>
- Meld. St. 33 (2015 -2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartement. <https://www.regjeringen.no/contentassets/8f9e56528fb340eb9f6515cc21ab5119/no/pdfs/stm201520160033000dddpdfs.pdf>
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. (01.07.2006). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>
- Sand, K. (2020). *Digitale velferdstjenester*. <https://www.sintef.no/prosjekter/2020/digitale-velferdstjenester/>

- Skjellaug, B. (2019). *Digitalisering*. <https://www.sintef.no/sok/?querytext=digitalisering>
- Språkrådet. (2022). *Begrep*. <https://www.sprakradet.no/svardatabase/sporsmal-og-svar/begrep-uttrykk/>
- Statistisk sentralbyrå, (09593) *Lavinntekstgrenser i kroner (EU-og OECD-skala), etter husholdningstype 2009 – 2020*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/statbank/table/09593/>
- Tornli, S.K. (2019). *Den digitale døren*. Universitetet i Bergen. <https://bora.uib.no/bora-xmlui/bitstream/handle/1956/20417/Masteroppgave-AORG350-Sigurd-Kaldestad-Tornli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trageton, S. (2019). *Hvorfor lære begreper?* <https://ndla.no/nb/subject:1:14fadc31-9799-4e46-ae3b-8294957e4d26/topic:e1e3c722-8588-4713-bd29-dcf7aa8e776c/resource:1:196068>

Vedlegg 1: Sjekkliste for vurdering av en kvalitativ studie

# Sjekkliste for vurdering av en kvalitativ studie

## Hvordan brukes sjekklisten?

Sjekklisten består av tre deler:

- A: Innledende vurdering
- B: Hva forteller resultatene?
- C: Kan resultatene være til hjelp i praksis?

I hver del finner du underspørsmål og tips som hjelper deg å svare. For hvert av underspørsmålene skal du krysse av for «ja», «nei» eller «uklart». Valget «uklart» kan også omfatte «delvis».

## Om sjekklisten

Sjekklisten er inspirert av: Critical Appraisal Skills Programme (2018). *CASP checklist: 10 questions to help you make sense of qualitative research*. <https://casp-uk.net/casp-tools-checklists/> Hentet:

15.10.2020.

Sjekklisten er laget som et pedagogisk verktøy for å lære kritisk vurdering av vitenskapelige artikler. Hvis du skal skrive en systematisk oversikt eller kritisk vurdere artikler som del av et forskningsprosjekt, anbefaler vi andre typer sjekklister. Se [www.helsebiblioteket.no/kunnskapsbasert-praksis/kritisk-vurdering/sjekklister](http://www.helsebiblioteket.no/kunnskapsbasert-praksis/kritisk-vurdering/sjekklister)

Har du spørsmål om, eller forslag til forbedring av sjekklisten? Send e-post til [Redaksjonen@kunnskapsbasertpraksis.no](mailto:Redaksjonen@kunnskapsbasertpraksis.no).

## Kritisk vurdering av:

[Sett inn referansen til studien/artikkelen du vurderer med denne sjekklisten]



## Del A: Innledende vurdering

### 1. Er formålet med studien klart formulert?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:**

- Hva ville forskerne finne svar på (problemstilling)?
- Hvorfor ville de finne svar på det?
- Er problemstillingen relevant?

**Kommentar:**

### 2. Er kvalitativ metode hensiktsmessig for å få svar på problemstillingen?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:**

- Har studien som mål å forstå og belyse, eller beskrive fenomen, erfaringer eller opplevelser?

**Kommentar:**

### 3. Er utformingen av studien hensiktsmessig for å finne svar på problemstillingen?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:**

- Er valg av forskningsdesign begrunnet? Har forfatterne diskutert hvordan de bestemte hvilken metode de skulle bruke?

**Kommentar:**

### 4. Er utvalgsstrategien hensiktsmessig for å besvare problemstillingen?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:** Når man bruker for eksempel strategiske utvalg er målet å dekke antatt relevante sosiale roller og perspektiver. De enhetene som skal kaste lys over disse perspektivene er vanligvis mennesker, men kan også være begivenheter, sosiale situasjoner eller dokumenter. Enhetene kan bli valgt fordi de er typiske eller atypiske, fordi de har bestemte forbindelser med hverandre, eller i noen tilfeller rett og slett fordi de er tilgjengelige.

- Er det gjort rede for hvem som ble valgt ut og hvorfor?
- Er det gjort rede for hvordan de ble valgt ut (utvalgsstrategi)?
- Er det diskusjon omkring utvalget, for eksempel hvorfor noen valgte å ikke delta?
- Er det begrunnet hvorfor akkurat disse deltagerne ble valgt?
- Er karakteristika ved utvalget beskrevet (for eksempel kjønn, alder, sosioøkonomisk status)?

**Kommentar:**

## 5. Ble dataene samlet inn på en slik måte at problemstillingen ble besvart?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:** Datainnsamlingen må være omfattende nok i både bredden (typen observasjoner) og i dybden (graden av observasjoner) om den skal kunne støtte og generere fortolkninger.

- Ble valg av setting for datainnsamlingen begrunnet?
- Går det klart frem hvilke metoder som ble valgt for å samle inn data? For eksempel intervjuer (semistrukturerte dybdeintervjuer, fokusgrupper), feltstudier (deltagende eller ikkedeltagende observasjon), dokumentanalyse, og er det begrunnet hvorfor disse metodene ble valgt?
- Er måten dataene ble samlet inn på beskrevet, for eksempel beskrivelse av intervjuguide?
- Er metoden endret i løpet av studien? I så fall, har forfatterne forklart hvordan og hvorfor?
- Går det klart frem hvilken form dataene har (for eksempel lydopptak, video, notater)?
- Har forskerne diskutert metning av data?

**Kommentar:**

## 6. Ble det gjort rede for bakgrunnsforhold som kan ha påvirket fortolkningen av data?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:**

- Har forskeren vurdert sin egen rolle, mulig forutinntatthet og påvirkning på:
  - a. utforming av problemstilling
  - b. datainnsamling inkludert utvalgsstrategi og valg av setting
  - c. analyse og hvilke funn som presenteres
- På hvilken måte har forskeren gjort endringer i utforming av studien på bakgrunn av innspill og funn underveis i forskningsprosessen?

**Kommentar:**

## 7. Er etiske forhold vurdert?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:**

- Er det beskrevet i detalj hvordan forskningen ble forklart til deltagerne for å vurdere om etiske standarder ble opprettholdt?
- Diskuterer forskerne etiske problemstillinger som ble avdekket underveis i studien? Dette kan for eksempel være knyttet til informert samtykke eller fortrolighet, eller håndtering av hvordan deltagerne ble påvirket av det å være med i studien.
- Dersom relevant, ble studien forelagt etisk komité?

**Kommentar:**

## 8. Går det klart frem hvordan analysen ble gjennomført? Er fortolkningen av data forståelig, tydelig og rimelig?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:** En vanlig tilnæringsmåte ved analyse av kvalitative data er såkalt innholdsanalyse, hvor mønstre i data blir identifisert og kategorisert.

- Er det gjort rede for hvilken type analyse som er brukt, for eksempel grounded theory, fenomenologisk analyse, etc.?
- Er det gjort rede for hvordan analysen ble gjennomført, for eksempel de ulike trinnene i analysen?
- Ser du en klar sammenheng mellom innsamlede data, for eksempel sitater og kategoriene som forskerne har kommet frem til?
- Er tilstrekkelige data presentert for å underbygge funnene? I hvilken grad er motstridende data tatt med i analysen?



**Kommentar:**

**Basert på svarene dine på punkt 1–8 over, mener du at resultatene fra denne studien er til å stole på?**

Ja –  Nei –  Uklart

## Del B: Hva er resultatene?

### 9. Er funnene klart presentert?

Ja –  Nei –  Uklart

**Tips:** Kategoriene eller mønstrene som ble identifisert i løpet av analysen kan styrkes ved å se om lignende mønstre blir identifisert gjennom andre kilder. For eksempel ved å diskutere foreløpige slutninger med studieobjektene, be en annen forsker gjennomgå materialet, eller få lignende inntrykk fra andre kilder. Det er sjeldent at forskjellige kilder gir helt like uttrykk. Slike forskjeller bør imidlertid forklares.

- Er det gjort forsøk på å trekke inn andre kilder for å vurdere eller underbygge funnene?
- Er det tilstrekkelig diskusjon om funnene både for og imot forskernes argumenter?
- Har forskerne diskutert funnenes troverdighet (for eksempel triangulering, respondentvalidering, at flere enn en har gjort analysen)?
- Er funnene diskutert opp mot den opprinnelige problemstillingen? **Kommentar:**

## Del C: Kan resultatene være til hjelp i praksis?

### 10. Hvor nyttige er funnene fra denne studien?

**Tips:** Målet med kvalitativ forskning er ikke å sannsynliggjøre at resultatene kan generaliseres til en bredere befolkning. I stedet kan resultatene være overførbare eller gi grunnlag for modeller som kan brukes til å prøve å forstå lignende grupper eller fenomen.

- Har forskerne diskutert studiens bidrag med hensyn til eksisterende kunnskap og forståelse, vurderer de for eksempel funnene opp mot dagens praksis eller relevant forskningsbasert litteratur?
- Har studien avdekket behov for ny forskning?

- Har forskerne diskutert om, og eventuelt hvordan, funnene kan overføres til andre populasjoner eller andre måter forskningen kan brukes på?

**Kommentar:**