

BSO-BAC – Bacheloroppgave med forskningsmetode

Bacheloroppgave

Å holde den andres liv i sin hånd - i en digital tid

Tre NAV-veileders erfaringer med digital kommunikasjon med brukere



Universitetet
i Stavanger

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Bachelor i sosialt arbeid

UiS/ mai 2022

Kandidatnummer: 7166

Antall ord: 12197

Forord

Å skrive bacheloroppgave har vært en spennende og lærerik prosess. Jeg vil rette en stor takk til de tre veilederne jeg fikk intervju i forbindelse med dette forskningsprosjektet. Prosjektet hadde ikke vært mulig å få til uten dere. Jeg vil også takke Arvid Lone for god veiledning i løpet av denne prosessen. Trine Ask har vært en viktig støttespiller og jeg er så takknemlig for hennes reflekterte tanker rundt oppgaven. Til slutt vil jeg takke Benjamin, Elliot og Lykke for all tålmodighet og støtte de siste månedene.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
1.1 Bakgrunn for valg av tema	3
1.2 Presentasjon av problemstilling	4
1.3 Formål med oppgaven	4
1.4 Sosialfaglig relevans	4
1.5 Forforståelse	4
1.6 Begrepsavklaringer	5
1.6.1 Veileder	5
1.6.2 Bruker	5
1.6.3 Digital kommunikasjon	5
2. Kontekst og tidligere forskning	6
2.1 Kontekst	6
2.2 Tidligere forskning	7
3. Teoretisk rammeverk	8
3.1 Den etiske fordring	8
3.2 Bakkebyråkrater	9
4. Metode	11
4.1 Om metode	11
4.2 Kvalitativ intervju som metode	11
4.3 Valg av intervjupersoner	12
4.4 Innsamling av datamaterialet	13
4.5 Analyse	14
4.6 Studiens troverdighet	14
4.6.1 Reliabilitet og validitet	14
4.6.2 Kritiske bemerkninger og etisk refleksjon	15
5. Funn og drøfting	17
5.1 Effektivt	17
5.2 Brukervennlig	19
5.3 Sårbart	21
5.3.1 Utfordrende for brukere	21
5.3.2 Utfordrende for veilederne	23
5.4 Vurderinger rundt uttrykksform	24

5.4.1 Bruk av bildetegn.....	24
5.4.2 Veilederes autonomi	26
5.5 En veileders tanker rundt anonymitet	27
6. Avslutning	29
Litteraturliste:	31

Vedlegg:

- 1: Godkjennelse fra NSD
- 2: Informasjonsskriv med samtykkeerklæring
- 3: Intervjuguide

1. Innledning

De siste månedene har jeg fått fordype meg i et spennende og aktuelt tema om digital kommunikasjon mellom brukere og veiledere i NAV. Det har resultert i denne bacheloroppgaven skrevet våren 2022 ved universitetet i Stavanger. Bacheloroppgaven har et kvalitativt forskningsdesign og er basert på tre intervjuer med veiledere ansatt i NAV.

Oppgaven er delt inn i seks kapitler. Første kapittel er innledning på oppgaven hvor jeg introduserer valg av tema og begrepsavklaring. I kapittel to går jeg gjennom bakgrunnsinformasjon om NAV og digitalisering som gir kontekst for oppgaven, samt noe tidligere forskning. I kapittel tre presenteres teorien jeg har brukt til analyse av datamaterialet. Jeg har valgt å lese intervjuene i lys av Løgstrups teori om den etiske fordring og Lipskys teori om bakkebyråkrater. I kapittel fire går jeg gjennom metode og presenterer det kvalitative forskningsdesignet dette prosjektet er basert på. I kapittel fem presenterer jeg funnene gjort i datamaterialet og drøfter dette opp mot teorien presentert i kapittel tre. Jeg har undersøkt veilederes opplevelse av digital kommunikasjon med brukere. I analysen ser jeg blant annet på hvordan tillit og makt preges av at kommunikasjonen foregår digitalt og hvordan veilederne vurderer og kommuniserer i en digital hverdag. Til slutt, i kapittel seks, avslutter jeg oppgaven med oppsummerende tanker.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Interessen for dette temaet kommer fra en opplevelse av at vi på studiet har lært mye verdifullt om sosialt arbeid og om å møte mennesker, samtidig som jeg ikke kan huske at vi har snakket om at dette kan komme til å skje digitalt. Sosialt arbeid er et fagfelt som skjer på menneskers premisser. Sosialarbeideres mandat handler blant annet om å jobbe for myndiggjøring av sårbare grupper og individer, og å jobbe for utjevning av sosiale forskjeller (Fellesorganisasjonen, 2019, s. 3). Samtidig blir samfunnet i større og større grad digitalisert. Jeg synes dette er et interessant møtepunkt, det veldig menneskelige i møte mellom mennesker i sosialt arbeid, myndiggjøring, utjevning og den digitale hverdagen. Jeg ville derfor utforske, for min egen del som fremtidig sosionom, og for andre, hvordan det digitale påvirker oss i møte med hverandre. Valget falt på å intervjuer NAV-veiledere med rik erfaring med digital kommunikasjon. Jeg tenkte det vil være spennende å høre hva de har og fortelle, samtidig som jeg på den måten også avgrenset undersøkelsen til en spesifikk arbeidsrolle.

1.2 Presentasjon av problemstilling

Jeg har valgt følgende problemstilling til dette prosjektet:

«Hvordan erfarer NAV-veiledere digital kommunikasjon med brukere?»

1.3 Formål med oppgaven

Formålet med oppgaven er å belyse førstelinjearbeidere i sosialt arbeids erfaringer med å kommunisere med brukere gjennom digitale hjelpemidler og hvordan dette påvirker arbeidet.

1.4 Sosialfaglig relevans

Fellesorganisasjonens yrkesetiske grunnlagsdokument for sosionomer påpeker at sosialt arbeid hovedsakelig utøves i møter mellom mennesker, og at det i det menneskelige møte vil være et samspill hvor man både påvirker og blir påvirket av det som foregår (2019, s. 5). I forlengelsen av dette utfordrer det yrkesetiske grunnlagsdokumentet profesjonsutøveren til å være bevisst egen væremåte, verdier og motiver i møte med enkeltmennesker, kolleger og grupper.

Samtidig er det gjennom digitale hjelpemidler som førstevalg at kommunen skal nå ut til brukere med kommunikasjon (kommunal og moderniseringsdepartementet 2019). Det lokale NAV-kontor kan derfor tenkes å bli en sammensmeltning av å både være et sted hvor sosialt arbeid og møter med mennesker står i fokus, samtidig som det er bundet av regjeringens digitaliseringspolitikk og alt det innebærer.

Sosialt arbeid skjer, og kommer til å fortsette og skje gjennom digitale kanaler. Jeg tenker derfor det er sosialfaglig relevant å undersøke hvordan den profesjonelle utøver erfarer og møte den andre gjennom digitale kommunikasjon.

1.5 Forforståelse

Basert på studiekollegers beskrivelse av deres studiepraksis i NAV fikk jeg en forståelse av at arbeidet i stor grad skjedde uten at den profesjonelle utøveren møtte brukeren eller at de snakket sammen på telefon. Jeg fikk et inntrykk av at det sosiale arbeidet skjedde på en måte hvor brukeren i stor grad var usynlig for veilederen, foruten navn og inntektsopplysninger på en digital søknad. Dette opplevde jeg som utfordrende, hvordan kan vi utøve det vi har lært på universitetet om å møte mennesker, om brukerperspektiv og skjønn hvis vi aldri treffer dem det gjelder? Fordi jeg hadde en heller negativ forforståelse til temaet valgte jeg å holde både tema og intervjuguide ganske åpent for å ikke låse meg til en forutinntatt konklusjon om digital kommunikasjon som noe ødeleggende for sosialt arbeid.

1.6 Begrepsavklaringer

1.6.1 Veileder

Som veileder i NAV kan man være ansatt kommunalt eller statlig. Hvordan man jobber kommer an på organiseringen til det individuelle kontoret, hvor man på små kontor kanskje må ta på seg oppgaver på tvers av statlig eller kommunal styringslinjing, mens det på store kontor er vanlig at man jobber spesialisert innenfor en retning (Glemmestad, 2021, s. 35). Glemmestad viser til at veiledere i NAV er tredelt i sin arbeidsrolle. De skal være forvaltere, veiledere og samarbeidspartnere (2021, s. 35-37). Selve veiledningen handler om å «bistå og hjelpe den enkelte til å ta valg med hensyn til veien videre med mål om arbeid og deltakelse» (Glemmestad, 2021, s. 36).

1.6.2 Bruker

En bruker kan defineres som en som benytter seg av et offentlig tjenestetilbud (Chudasama, 2017, s. 37). I denne bacheloroppgaven refereres det i all hovedsak til brukere som har kontakt med NAV-veiledere gjennom digital kommunikasjon i forbindelse med søknad på tjenester eller oppfølging av veiledere.

1.6.3 Digital kommunikasjon

Med digital kommunikasjon tenker jeg på kommunikasjonen som skjer gjennom digitale verktøy som telefon og datamaskin. Det blir referert til SMS og meldinger i fagsystemet Modia. Modia er en digital plattform der veileder og bruker blant annet kan skrive meldinger direkte til hverandre.

2. Kontekst og tidligere forskning

2.1 Kontekst

NAV ble etablert i 2006 i etterkant av at reformen ny arbeids- og velferdsforvaltning ble vedtatt av stortinget som et forsøk på å skape mer brukervennlige tjenester rettet mot arbeid og aktivitet (Chudasama, 2017, s. 18-19). Den tidligere arbeidsmarkedsetaten, trygdeetaten og den kommunale sosialtjenesten ble integrert til et forvaltningsorgan, som i tillegg til å være brukervennlig og effektivt, har et overordnet mål om «flere i arbeid og aktiv virksomhet, færre på trygd og sosialhjelp» (Chudasama, 2017, s. 18). Dette kommer for eksempel frem i formålsparagrafen til Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [NAV-loven] som sier følgende:

Formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, lov 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeids- og velferdsforvaltningen skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet.

NAV forvalter kommunale og statlige tjenester for hele menneskets livsløp og er i den forbindelse tilegnet en tredjedel av statsbudsjettet (Chudasama, 2017, s. 20).

Selv om det for mange oppleves som at Covid-19-pandemien har skutt fatt på den digitale hverdagen, har et økende fokus på digitale løsninger vært på agendaen i flere år allerede. Dette ser vi for eksempel i stortingsmeldingen «NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet» (Meld. St. 33, 2015–2016), hvor det reflekteres over at ressurser må frigjøres til å jobbe med brukere som trenger arbeidsrettet bistand. Et av bidragene til å frigjøre ressurser er NAV's kanalstrategi. Kanalstrategien handler om utvikling av tjenester brukere kommer i kontakt med NAV på - gjennom telefon, internett eller ved oppmøte på kontoret.

Den digitale strategien kommer også til uttrykk i stortingsmelding 27 «Digital agenda for Norge» (2015-2016). Her kommer det frem at digital kommunikasjon skal være førstevalget som medium for kommunikasjon mellom kommunen og beboere. Det varsles også økt fokus på digital selvbetjening og automatisert saksbehandling (s. 29). Denne politikken videreføres og forsterkes i digitaliseringsstrategien fra kommunal- og moderniseringsdepartementet fra 2019.

2.2 Tidligere forskning

SINTEFs forskningsrapport om digitale velferdstjenester påpeker at det finnes lite forskning på overgangen fra å møtes ansikt-til-ansikt til å samtale gjennom digitale hjelpemidler (2020, Sand et al.). Likevel finnes det noe ny og aktuell forskning. Jeg viser her til noe av forskningen som er relevant for denne oppgaven.

I forskning utført av Røhnebek kommer det frem at digitalisering opplevdes å minimere profesjonsutøverens autonomi og at veilederne har følt seg styrt av «systemet» (Røhnebek, 2014, 2016). Som et resultat av denne utfordringen har det i senere år vært fokus på å «økt myndighet, mindre standardisering og økt grad av skjønnsutøvelse» for de lokale NAV-kontorene (Meld. St. 33, 2015-2016). Denne endringen kan virke til å ha gitt effekt. Røhnebek & Bring Løbergs forskning fra 2021 viser at digitalisering kan utfordre de ansattes autonomi, men at de også finner strategier for å opprettholde den.

Breit, Egeland & Bring Løberg peker på i sin forskning fra 2020 at NAV-veiledere, som et resultat av at de blir mer tilgjengelige for brukere gjennom digitalisering, samt at kommunikasjonen blir mer transparent, skaper nye mestringsstrategier. De identifiserer mestringsstrategiene som 1. «digital oppdragelse» av brukere. 2. redusering av digital støy ved å prioritere hvor viktige oppgavene foran dem er og 3. forsiktighet ved produksjon av tekst.

Noe av den nyere forskningen kommer fra et Ph.d.-studie med lignende interessefelt som meg. Ida Bring Løberg (2021) har forsket på digitalisering i NAV. Funn fra hennes studie viser at effektive og tilgjengelige tjenester kan være vanskelig å utforme i praksis. Når veilederne i større grad oppleves tilgjengelige for brukerne gjennom digitale verktøy, øker også etterspørselen av tjenesten som igjen skaper mer arbeid for veilederne (Bring Løberg, 2021). Sammen med Cathrine Egeland ved AFI har hun også forsket på hvordan veiledere i NAV forstår og opplever følelser i det digitale arbeidet. Her fant de at veilederne opplever at de får «en annen følelse». Bring Løberg og Egeland forstår denne følelsen som at veilederne opplever en form for fremmedgjøring i møte med brukere gjennom digitale verktøy. Det skjer en fragmentering av informasjonen man mottar når man ikke møter hele brukeren. I tillegg til dette viser de til at veilederne opplever det utfordrende å vite hvordan man skal vise empati når de skriver i chat (Bring Løberg & Egeland, 2021).

3. Teoretisk rammeverk

Jeg vil nå presentere det teoretiske rammeverket som er utgangspunkt for drøftingen av funn i datamaterialet.

3.1 Den etiske fordring

Knud E. Løgstrup (1905-1981) var en dansk teolog og filosof. Hans arbeid har sitt utspring i fenomenologien, og han er mest kjent for sin bok «Den etiske fordring» utgitt i 1956. Thomassen sier om fenomenologiens utgangspunkt: «å undersøke fenomener i verden slik de fremtrer i vår mest umiddelbare erfaring av dem» (2020, s. 3-4). Fenomener oppfattes fra et førstepersonsperspektiv og kroppen er derfor både utgangspunkt og orienteringssentrum for erfaringen (Thomassen, 2020, s. 4).

I boken «Den etiske fordring» utvikler Løgstrup teorien om at det ligger et etisk ansvar i møte mellom mennesker. Mennesker står alltid i relasjon til hverandre og er gjensidig avhengig av hverandre. Løgstrup kaller dette senere for interdependens (1961). I alle relasjoner er det en dimensjon av makt fordi vi i møte med hverandre utleverer oss selv. Løgstrup sier:

Den enkelte har aldri med et annet menneske å gjøre uten å holde noe av dette menneskets liv i sine hender. Det kan være svært lite, en forbigående stemning, en oppstemthet en vekker eller får til å visne, en tristhet en forsterker eller letter. Men det kan også være skremmende mye, slik at det simpelthen er opp til den enkelte om den andre lykkes med livet sitt eller ikke (1999, s. 37).

Christoffersen oppsummerer Løgstrups tanker på denne måten: «Tillit er utlevering, utlevering er makt, og i makten melder det seg en fordring om å ta vare det av vår nestes liv som vi har i vår makt» (2008, s. 140).

Utleveringen bunner i en grunnleggende tillit mellom mennesker i tro om at den andre vil ta imot deg med aksept og forståelse (Eide & Eide, 2017, s. 86- 87, om Løgstrup). «Tillit i elementær forstand hører enhver samtale til. I den rene samtale utleverer man seg, noe som viser seg i at det i og med selve tiltalen stilles en bestemt fordring til den andre», sier Løgstrup (1999, s. 35-36).

Fordringen ligger i møte med den sårbare, utleverte andre og mennesket har et etisk ansvar om å ikke misbruke makten man har i relasjon med den andre. Løgstrup hevder at fordringen er radikal, ensidig og taus. Radikal da den krever at man handler uselvvisk i forhold til hva som er det beste for den andre, ensidig fordi det ikke kreves gjengjeld og taus da den ikke sier noe om hvordan vi skal handle til vår nestes beste, bare at vi skal det (Christoffersen, 2008, s. 140, om Løgstrup).

I vurderingen av hvordan vi skal handle til vår nestes beste er det ifølge Løgstrup to grøfter å unngå. Den ene grøften er at man gir etter for den andres ønsker der man tenker det ikke er til deres beste, man skal altså ikke bare unnlate å misbruke makten, men også aktivt handle til dens nestes beste. Her kan man trekke en parallell til hvordan man oppdrar et barn, man gir ikke etter for hvert et ønske et barn skulle ha, men handler i forhold til hva man mener er til det beste for barnet (Christoffersen, 2008, s. 140). Den andre grøften man skal unngå er å overkjøre individet og misbruke makten man har ved å krenke den andres selvstendighet. Løgstrup peker på at fordringen aldri vil være ensbetydende med å ta en annen persons selvstendighet fra dem (1999, s. 50)

3. 2 Bakkebyråkrater

Michael Lipsky (1940-) utga boken «Street-level bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public services» i 1980. Andre utgave av boken ble utgitt i 2010, jeg jobber ut ifra denne utgaven. Lipsky introduserte her termene som på norsk har blitt oversatt til «bakkebyråkrati» og «bakkebyråkrater». Et bakkebyråkrati beskrives av Djupvik og Eikås på følgende måte:

Metaforen «bakke» viser til det lågste nivået i ein byråkratisk struktur og signaliserer kva slags type oppgaver ein arbeidar med. Byråkrati referer til at organisasjonen har klare strukturelle kjennetegn, kanskje i første rekke at den har ein vertikal organisasjonsstruktur der makt og mynde er fordelt på ulike instanser eller nivå i organisasjonen (2010, s. 72).

Tittelen bakkebyråkrater referer til for eksempel sosialarbeidere, lærere og helsefagarbeidere. Felles for disse profesjonene er at de står i en arbeidssituasjon hvor de har direkte kontakt med mennesker og som en vesentlig del av arbeidet må utøve skjønn basert menneskers behov, samtidig som at de skal forholde seg til lovverk, regler og retningslinjer utformet og bestemt på høyere nivå (Djupvik & Eikås, 2016, s 67). Bakkebyråkratene utøver politikk i den delen av arbeidet deres som omhandler fordeling av goder og byrder i samfunnet (Djupvik & Eikås, 2016, s. 67). Eide & Damsgaard oppsummerer om bakkebyråkratene at det er de som har ansvar for å utforme velferdstjenestene i praksis (2012, s. 2). En annen viktig del av bakkebyråkratene sin rolle er at de fremstår som ansiktet utad for organisasjonen de jobber for. Lipsky kaller dette for «aggregeringseffekter» (2010; Djupvik & Eikås, 2016, s. 67-68). Det vil si at bakkebyråkratenes atferd vil være det som former publikums bilde av organisasjonen (Djupvik & Eikås, 2016, s. 68).

Lipsky peker på at forholdene bakkebyråkratene jobber under, med brukers forventninger og behov, samt byråkratenes følelse av lojalitet på den ene siden og regler, loververk og tids- og

ressursmangel på den andre siden fører til konflikter. For å håndtere disse konfliktene utvikler bakkebyråkratene mestringsstrategier (2010).

En av mestringsstrategiene for å takle presset av disse konfliktene kan for eksempel være at man har en tendens til å rasjonere tjenestene. Dette kan se ut som at bruker selv må bidra med en økonomisk egen andel for å få tilgang til tjenesten, at man rasjonerer tiden brukt på hver bruker, eller mengde informasjon man gir ut uten at bruker selv må lete etter den (Lipsky, 2010, s. 88). En annen mestringsstrategi er å lage en slags avstand mellom seg selv og arbeidet (og med det brukerne). Dette kan bestå av, for eksempel, å skape pauser for seg selv. Avstand kan skapes ved å trekke ut et brukermøte i tid slik at neste bruker må vente, eller å gjøre rutinearbeid på kontoret og slik vise at man ikke er klar for å ta imot en ny bruker. Et annet middel for å skape rom mellom bakkebyråkrat og bruker er å plassere en resepsjonist imellom dem. Resepsjonisten kan sørge for at de ansatte ikke blir kontaktet i tide og utide (Djupvik & Eikås, 2016, s. 79). Lipsky identifiserer favorisering som en annen form for mestringsstrategi. Så kalt «creaming», eller på norsk «fløteskumming», vil si at man favoriserer brukere som virker til å ha størst potensial til å lykkes enklest mulig (Djupvik & Eikås, 2016, s. 80). En siste mestringsstrategi Lipsky beskriver er å ha en tendens til forenkling av arbeidet. Forenklingen kan man se i kategorisering av brukere, at de ansatte jobber spesialisert for å kun forholde seg til noen sider av brukeren, eller at man gjør regelverket mer rigid enn det er, og med det unnlater å utøve skjønn (Djupvik & Eikås, 2016, s. 81-82).

4. Metode

I følge Thagaard er det ønskelig å beskrive alle steg av datainnsamlingsprosessen og analyse ved valg av et kvalitativt forskningsdesign (2013, s. 11). En ryddig gjennomgang av fremgangsmåte for datainnsamling, analyse og tolkning av funn styrker studiens troverdighet og mulighet for etterprøvbarehet. Som første steg i denne prosessen vil jeg redegjøre for valg av intervjuer som metode for datainnsamling. Deretter beskriver jeg hvordan selve datainnsamlingen foregikk, og forklarer hvordan jeg har gått frem for å velge og kontakte informanter. Jeg sier deretter noe kort om hvordan jeg analyserte datamaterialet og om studiens troverdighet.

4.1 Om metode

Metode er fremgangsmåten som brukes når man går til verks for å fremskaffe ny kunnskap. Bruk av metode stiller krav til hvordan man går frem i forskningen og sikrer at man kan etterprøve at kunnskapen som har kommet frem er gyldig (Dalland, 2020, s. 53). I samfunnsvitenskapelig forskning skiller man vanligvis mellom kvantitativ og kvalitativ metode. Begge metodesettene er nyttige og tjener ulike formål i fremskaffelsen av ny kunnskap. Kvantitativ metode kjennetegnes ved at datamaterialet som hentes inn er målbare enheter i form av tall. Kvalitativ metode tar sikte på å fange opp informasjon som ikke kan tallfestes, som for eksempel meninger og opplevelser (Dalland, 2020, s. 54). Mens kvantitativ metode ser på fenomenet utenfra og formidler forklaringer, ser kvalitativt orienterte metoder på fenomenet fra innsiden og tar sikte på å formidle forståelse (Dalland, 2020, s. 55).

4.2 Kvalitativ intervju som metode

Dalland peker på at valg av metode henger tett sammen med problemstillingen man ønsker å belyse. Man må velge den metoden som vil belyse problemstillingen på best mulig måte (2020, s. 53). I dette forskningsprosjektet ønsker jeg å lære mer om hvordan veiledere i NAV opplever digital kommunikasjon i sitt arbeid, og jeg har derfor valgt å bruke kvalitativ metode og intervju som middel for innsamling av datamateriale som kan belyse problemstillingen. Thagaard viser til at denne metoden kan være spesielt hensiktsmessig der en grad av tillit er nødvendig for å kunne belyse forskningsspørsmålet og at den gir grunnlag for å kunne fordype seg i sosiale fenomen (2018, s.12). For å kunne belyse problemstillingen min er jeg avhengig av at respondentene har en grad av tillit til meg i forhold til om de ønsker å dele sine opplevelser i et intervju. I et kvalitativt forskningsintervju forsøker man å forstå verden fra intervjupersonenes perspektiv og målet er å skape kunnskap basert på mening og forståelse (Dalland, 2020, s. 68).

Kvale og Brinkmann legger vekt på at man må være spesielt obs på det asymmetriske maktforholdet som oppstår i et forskningsintervju (2015, s. 51). Rent strukturelt sett, fordi det er intervjueren som har bestemt tema, spørsmål og fører samtalen, sitter han eller hun med makten i situasjonen. Intervjuet er en enveisrettet samtale, hvor den gode samtale ikke er et mål i seg selv, men heller et instrument for å få frem god informasjon som senere kan fortolkes. Denne makten må anerkjennes og det må reflekteres over hvordan det asymmetriske maktforholdet kan påvirke intervjupersonens svar i løpet av intervjuet (2015, s. 52). I forsøk på å utjevne denne makten gjorde jeg ulike ting. Når jeg skulle ta kontakt med dem for å spørre om de kunne tenke seg å stille til intervju, fikk de spørsmålet først gjennom noen andre. På denne måten slapp de å måtte svare meg direkte, og eventuelt føle at de skuffet meg om de ikke ønsket å delta i studien. Dalland (2020) peker på at dette kan være en god måte å gå frem på når man skal ta kontakt med intervjupersoner. Da de hadde sagt ja til å delta, tok jeg kontakt med dem og avtalte møte. Intervjupersonene valgte selv hvor og når intervjuet skulle foregå, de fikk mulighet til å spørre spørsmål og fikk beskjed om at de kunne trekke seg om de ønsket det. Jeg forsøkte å være var på den andres kroppsspråk i selve intervjusituasjonen. Jeg var oppmerksom på om intervjupersonene viste tegn til ubehag eller nølte i forbindelse med spørsmålene, men også hvilke tema de virket å fortelle om med iver og entusiasme. Jeg tror at det kan ha vært en utjevne faktor i maktforholdet at de jeg intervjuet har jobbet i NAV i flere år og har mange års arbeidserfaring, mens jeg er student, yngre enn dem, og har ingen erfaring fra NAV.

Det er ulike måter å strukturere et forskningsintervju på. Ytterpunktene er at man kan enten møte på intervju uten noen fastsatte spørsmål eller at man følger en intervjuguide til punkt og prikke. Jeg valgte en delvis strukturert tilnærming til intervjuene som er en mellomting av de ovennevnte ytterpunktene. Med en delvis strukturert tilnærming vil det si at jeg fastsatte tema og lagde en intervjuguide som sikrer meg at jeg får svar på det jeg lurte på, men var åpen for at intervjupersonene kan ta opp andre tema og snakke om det de synes er viktig (Thagaard, 2018, s. 90-91). Ved å velge en semistrukturert guide åpnet jeg dermed også for muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål til interessante temaer som ikke dekkes av de opprinnelige spørsmålene.

4.3 Valg av intervjupersoner

Jeg har valgt å bruke termen «intervjupersoner» i beskrivelsen av deltagerne i dette prosjektet. Jeg viser til Dalland (2020, s. 67) som beskriver dette som et dekkende begrep. I denne studien ønsket jeg å lære mer om hvordan veiledere i NAV opplever digital kommunikasjon. Derfor

tenkte jeg at det er også de som sitter med god og relevant informasjon som kan belyse problemstillingen min. Jeg gjorde derfor et strategisk utvalg (Dalland, 2020, s. 79) og tok kontakt med NAV-kontor for å høre om det var noen som ville la seg intervjuet til dette prosjektet. Jeg hadde ingen suksess med å ta kontakt med kontorer i Rogaland. Gjennom ulikt bekjentskap fikk jeg etter hvert kontakt med to NAV kontor i fylket Vestfold og Telemark. Med tanke på anonymitet velger jeg å omtale disse kontorene som NAV by og NAV tettsted. Jeg intervjuet to personer ved NAV by og en person ved NAV tettsted. De som trengte leders godkjenning før de kunne si ja til å delta på intervju fikk det.

Thagaard viser til at dersom man trenger tillatelse av ledelsen for å få adgang til, for eksempel, en etablert organisasjon, kan det være en fare for at forskeren blir sett på som utsendt av ledelsen. Dette kan videre påvirke forholdet til forskeren, spesielt hvis det er utfordringer mellom ledelsen og de underordnede (2018, s. 65). Ved NAV by fikk jeg kontakt gjennom en veileder som selv spurte leder om godkjenning for å stille til intervju, så i dette tilfellet tror jeg ikke dette er en utfordring. Ved NAV-tettsted ble intervjupersonen spurt av min kontakt, men henviste meg til leder for at forespørselen skulle komme gjennom dem. I dette tilfellet kom dermed forespørselen gjennom leder, men jeg opplevde ikke at intervjupersonen så meg som utsendt fra leder ettersom de først hørte om prosjektet fra min kontaktperson.

Jeg intervjuet to kvinner og en mann, alle med ulike utdanninger og med ulike stillinger i NAV. To av dem var ansatt kommunalt og en av dem ansatt statlig i NAV. Veilederne blir videre referert til som Ingrid, Mads og Hege. Ingrid og Hege har begge over ti års erfaring fra NAV og annet sosialt arbeid. Mads har fire-fem års erfaring som veileder i NAV.

4.4 Innsamling av datamaterialet

Prosjektet ble meldt inn til norsk senter for datainnsamling (NSD) i midten av februar 2022. I forbindelse med denne søknaden utarbeidet jeg en intervjuguide. Prosjektet ble godkjent tre uker senere i begynnelsen av mars. Intervjupersonene ble kontaktet og sendt informasjonsskriv og samtykkeerklæring. Før intervjuet snakket vi om innholdet i informasjonsskrivet, og dem jeg intervjuet fikk anledning til å stille spørsmål.

Jeg fikk tilbake signert samtykkeerklæring før gjennomføring av intervjuene. Intervjuene ble gjort i løpet av en uke i slutten av mars og varte mellom 30-45 minutter. To av intervjuene ble gjort i to ulike NAV lokaler og det tredje ble gjort hjemme hos en felles bekjent. Jeg la merke til at jeg ble mer og mer komfortabel med det å intervjuet for hver person jeg snakket med. I det siste intervjuet, som foregikk hjemme hos en felles bekjent, var jeg både mer komfortabel med

situasjonen, men settingen intervjuet foregikk i var også mer avslappet. Jeg opplevde at dette gjorde det mer naturlig å stille oppfølgingsspørsmål og undre oss sammen over temaene vi snakket om. Intervjuene ble tatt opp med diktafon-appen til nettskjema. Intervjuene ble så transkribert. Å transkribere intervjuene var en tidkrevende prosess, men også nyttig. Allerede underveis i transkriberingen begynte jeg å forme meg tanker om temaer som gikk igjen i intervjuene. Jeg ble også bedre kjent med min egen intervjustil gjennom transkriberingen, og la blant annet merke til at jeg hoppet over muligheter til å stille oppfølgingsspørsmål til utsagn som ville vært aktuelle for oppgaven. Jeg tror dette i noe grad kan skyldes nervøsitet og mangel på trening i intervjusituasjon. I retrospektiv tror jeg det hadde vært nyttig å øve på rollen som intervjuer.

4.5 Analyse

Etter at jeg transkriberte intervjuene og hadde fått tilbakemelding fra veilederne om de ønsket å se over, begynte jeg å analysere teksten. Jeg valgte å gjøre en tematisk analyse basert på temaer som er representert i prosjektet (Thagaard, 2018, s. 171), samtidig som jeg også så på hva som gikk igjen av tema i intervjuene. Kritikken mot denne form for analyse dreier seg rundt at tekst i de ulike intervjuene kan tas ut av kontekst når man sammenligner dem opp mot hverandre. For å unngå at noe tolkes i en kontekst det ikke ble sagt i, må man knytte data opp mot den sammenhengen utsagnet er en del av (Thagaard, 2018, s. 171). Etter å ha lest gjennom intervjuene, begynte jeg, med det ovennevnte i minne, å kategorisere utsagn. Jeg kodet deler av teksten med farge basert på hvilken kategori utsagnet falt i. Jeg bestemte meg for kategoriene «effektivt», «sårbart», «brukervennlig» og «vurderinger rundt uttrykksform». Thagaard viser til at tematisk analyse kan være fremmedgjørende for intervjudeltagerende da det er forskeren som bestemmer temaene for analyse og hvordan teksten kommer til uttrykk gjennom dette. Ved å velge tema som er felles for deltagerne i prosjektet vil grunnlaget for at deltageren kjenner seg igjen i det være større (2018, s. 179-180). Som hovedfunn har jeg derfor bare valgt tema som jeg fant på tvers av intervjuene. Et funn som kun nevnes av en veileder, og derfor ikke tas med i hovedfunnene, er veileders anonymitet gjennom digital kommunikasjon. Jeg synes dette var et interessant poeng å reflektere over. Jeg har derfor tatt det med som et eget punkt som følger etter de fire hovedfunnene.

4.6 Studiens troverdighet

4.6.1 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet handler om studiets pålitelighet. Studiet er pålitelig om en annen forsker som anvender samme metode kommer frem til de samme resultatene (Thagaard, 2018, s. 187).

Dalland peker på utfordringen ved at et kvalitativt intervju sjeldent kan gjennomføres flere ganger med likt resultat (2020, s. 61). Dette fordi datamaterialet som skapes avhenger av interaksjonen som oppstår mellom forsker og intervjupersonen. Utviklingen når det kommer til reliabilitet i forhold til kvalitativ forskning har vært at «forskeren må argumentere for reliabilitet ved å redegjøre for utviklingen av data i løpet av forskningsprosessen» (Thagaard, 2018, s. 188).

Datamaterialet som ble samlet inn i dette prosjektet ble utviklet sammen med fagpersoner med relevante erfaringer innen området det forskes på. Intervjupersonene ble gitt samme informasjon på forhånd og ble stilt de samme spørsmålene. Oppfølgingsspørsmålene er basert på hva intervjupersonene svarte og er derfor naturligvis ulike. Datamaterialet kan kontrolleres ved å lese gjennom de anonymiserte transkriberingene.

Validitet knyttes opp til studiets resultater og hvordan datamaterialet tolkes. Det sees på gyldigheten til grunnlaget for tolkningene (Thagaard, 2018, s. 189) Jeg har forsøkt å være transparent på dette området ved å vise til hvordan jeg analyserte datamaterialet og hvilke kategorier jeg kom frem til.

4.6.2 Kritiske bemerkninger og etisk refleksjon

En svakhet ved studien er at det kun ble intervjuet tre veiledere. Dette handler hovedsakelig om oppgavens rammer og tidsrom. Tre veileders opplevelser er ikke ensbetydende med alle veileders opplevelser med digital kommunikasjon i NAV, likevel tenker jeg at studiens funn er av betydning innenfor rammene av en bacheloroppgave.

En annen bemerkning er at selv om jeg informerte på forhånd at det var veilederens egen opplevelse av digital kommunikasjon jeg gjerne ville høre om, dreide samtalen seg fort over på brukerne og hvilke konsekvenser, både positive og negative, digital kommunikasjon har for dem. Muligens burde jeg utarbeidet intervjuguiden på en måte hvor det kom bedre frem i spørsmålene at det var først og fremst veilederens egen opplevelse jeg ønsket å høre om slik at dette ble en påminnelse. Samtidig tenker jeg det er naturlig at brukers opplevelse er en del av veilederens egen opplevelse i en jobb hvor man er i daglig samhandling med brukere og deres jobb i bunn og grunn handler om brukerne.

Som jeg nevnte i punktet under forforståelse var jeg i utgangspunktet litt skeptisk til hvordan digital kommunikasjon påvirker sosialarbeidere i sitt arbeid. Dette var jeg obs på i forhold til at jeg ikke ønsket at respondentene skulle føle seg kritisert ved måten jeg stilte spørsmål på. Jeg

prøvde derfor å ha så åpne spørsmål som mulig. Dette kan ha påvirket svarene i forhold til at de i noen grad ble mer generelle enn om jeg hadde spurt mer direkte om noen aspekter ved den digitale kommunikasjonen som kunne oppfattes negativt. Men i forhold til dette var jeg også var på at spørsmålene ikke skulle oppfattes som ledende

5. Funn og drøfting

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene fra studien samt drøfte det opp mot teorien presentert i teorikapittelet. Løgstrups teori om den etiske fordring og Lipskys teori om bakkebyråkrater. Som presentert i innledningen er problemstillingen min: «Hvordan erfarer NAV-veiledere digital kommunikasjon med brukere?» Funnene som belyser problemstillingen har jeg kategorisert i fire punkter: Effektivt, brukervennlig, sårbart og vurderinger rundt uttrykksform. Jeg vil presentere dem hver for seg med påfølgende drøfting under hvert punkt. Jeg har valgt å presentere funn og drøfting sammen for å skape flyt i teksten. Etter de fire hovedfunnene, presenterer jeg og drøfter et poeng kun en veileder tok opp, men som jeg synes var viktig å ta med.

5.1 Effektivt

At digital kommunikasjon og digitale verktøy oppleves å effektivisere arbeidet kan virke som en selvfølge. Samtlige veiledere jeg intervjuet i dette studiet er raske med å ta opp hvor effektivt de kan gjøre jobben sin når mye av kommunikasjonen kan foregå digitalt. Å sende en melding i fagsystemet Modia er åpenbart raskere enn å sende et brev i posten. Veiledere kan bruke en fem minutters tidslomme mellom møter til å sende en SMS til en bruker for å minne dem på noe de skulle ha gjort. Digital samhandling oppleves effektivt der alternativet er et fysisk møte hvor man både må bruke tid til å forberede seg, hvor bruker kanskje kommer sent eller ikke dukker opp i det hele tatt. Det ekstra arbeidet som tilknyttes et fysisk møte med bruker minimeres i stor grad. Mads, som er den av veilederne jeg intervjuet med størst portefølje med brukere som han fulgte opp, oppsummerte alternativet til digital kommunikasjon i hans arbeid på denne måten:

Når du skal møte en person krever det mer jobb enn å bare sende melding, du må kanskje sette deg inn i bruker, personen du møter, så du ikke er helt noldus. Også setter du av en halvtime, så tar det alltid 45 minutter. Også kanskje brukeren kommer for sent, kanskje ikke i det hele tatt. Så er det bortkastet. Det blir mye ekstraarbeid på en måte. Så fordelen er jo at det [digital kommunikasjon] er effektivt.

Mads opplever digital kommunikasjon som helt nødvendig for at han skal kunne ha kontakt med alle brukerne i porteføljen. Han forteller: «man kan ... kalle inn alle til møter, så ender du opp med å prate med ti prosent, så forneker du, ja, de resterende får ikke den hjelpen de trenger da».

Som jeg viser til i avsnittet om tidligere forskning utforsker Bring Løberg i en studie fra 2021 om digitale verktøy og kommunikasjon i et bakkebyråkrati skaper en tilgjengelighet som igjen

skaper større etterspørsel av tjenesten, og med det kansellerer noe av effekten digital kommunikasjon har på effektiviteten på arbeidet over tid. Min studie har ikke nok datamateriale til å si noe om dette, men poenget med å nevne Bring Løbergs forskning er at det ikke virket som veilederne som ble intervjuet til denne studien opplevde dette som noe negativt nødvendigvis. Selv om digital kommunikasjon kanskje skaper mer arbeid på andre områder, som at bruker stiller flere spørsmål fordi veileder oppleves mer tilgjengelig, opplevde veilederen dette som en riktigere bruk av ressurser. Mads sier for eksempel om dette:

Det er jo helt klart en lav terskel der, men jeg synes der er fint sånn generelt at terskelen er lav for å ta kontakt. For man får en relasjon da. Jeg tenker vi er der for å svare på spørsmål, så heller det enn at de tror noe som er feil.

Veilederne som er intervjuet i denne studien, bakkebyråkrater som er satt til å utøve en oppgave, opplever at denne oppgaven i all hovedsak kan utøves mer effektivt ved å benytte digital kommunikasjon. Ifølge dem kan de hjelpe flere på kortere tid og gi hjelp som oppleves riktig, noe de opplever som positivt. Gjennom Mads sine sitater kan vi se en veileder som kjenner på konflikten med tidspress på den ene siden og en stor brukergruppe på den andre siden med sine forventinger og behov. Ved å bruke digital kommunikasjon får han til å nå ut til hele porteføljen. Dette samsvarer med Lipskys teori om at bakkebyråkrater utvikler mestringsstrategier for å gjennomføre sitt arbeid. Veilederne oppgir at digital kommunikasjon, stort sett, er en effektiv strategi for å hjelpe flere på den tiden de har tildelt.

Et annet aspekt ved dette, med utgangspunkt i Løgstrup, er at veilederne etterstreber å møte tilliten som brukerne har til dem ved å kunne imøtekomme flest mulig, raskest mulig. Deres erfaring er at dette jevnt over gir godt resultat. Vi ser også fra det første sitatet fra Mads at gjennom digital kommunikasjon utfordres ikke veileders tillit til bruker i like stor grad som den gjør gjennom et møte ansikt til ansikt. I hans eksempel kan han risikere å legge ned mye arbeid i et møte som muligens ikke blir noe av. Han har tilsynelatende en svekket tillit til den andres oppmøte, noe som igjen går utover andre brukere han kunne viet mer tid til dersom han ikke hadde brukt tid til å forberede seg til et møte som ikke gjennomføres, blir forsinket eller strekker ut i tid. For brukerne sin del er den effektiviteten en fordel i forhold til at en veileder kan nå ut til veldig mange flere, som igjen vil bety kortere ventetid og mulighet for å raskere få den hjelpen de trenger. Kanskje er da digital kommunikasjon et verktøy som kan brukes til å bevare tilliten i relasjonen både fra veileders og brukers side.

I det andre sitatet handler det også om effektivitet, men på en noe annen måte. Mads ser på digital kommunikasjon ikke bare som en måte å nå flere fortere, eller som en måte å unngå potensielle «bom-møter» på, men også som en måte å holde vedvarende kontakt med bruker. Gjennom digital kommunikasjon kan han da raskere og mer konkret og riktig, gi viktig informasjon brukeren trenger der og da. Denne formen for digital kommunikasjon kan kanskje sies å samsvare med Løgstrups tanke om å ikke gå i grøfta – i NAV finnes det «et hav av informasjon» hvor man kanskje har gått i grøfta i ønske om å møte brukerens behov for informasjon. Resultatet er overveldende og ugjennomtrengelig. Brukerne kan føle seg overkjørt av masse informasjon som kanskje eller kanskje ikke gjelder dem. Samtlige veiledere ser digital kommunikasjon som en måte de kan nå den andre med aktuell informasjon i øyeblikket, her vist til gjennom et sitat fra Mads. Kanskje kan man si det slik at de holder den andres liv i sine hender «litt nå og da, ved behov», og dekker kanskje slik behovet til bruker like godt eller bedre enn de kunne gjort ved et halv times møte ansikt til ansikt. Digital kommunikasjon oppleves derfor effektivt, ikke bare fordi det så klart er et raskt alternativ, men det legger også til rette for at ressurser kan brukes riktig.

5.2 Brukervennlig

Når veilederne blir spurt om de kan si noe om fordelene ved digital kommunikasjon tar alle tre opp at det oppleves svært brukervennlig. Blant annet tenkte de på at det digitale åpner opp for at samhandlingen i større grad kan skje på brukers premisser. Ingrid forklarer:

Fordelen er at jeg kan gi oppfølging mye mer ut fra brukerens forutsetninger og tid. Alle jeg følger opp har barn. De har skole på dagtid. Kanskje er de selv i praksis, jobb, kurs eller skole og det går i 110 når jeg har arbeidstid. Så at de kan sende en SMS i et friminutt eller kan sende når de er ferdig med lekser og middag når de kommer hjem. Så ser jeg det når jeg har mulighet igjen. Men da har de hvert fall fått spurt når de kommer på noe. Det tenker jeg er kjempeviktig og gjør også at stressfaktoren går ned.

Under koronapandemien startet veilederne å holde videomøter med brukerne. Også dette opplevde de at kunne gjøre kommunikasjonen enklere og mer tilgjengelig for brukere. Ingrid forteller hun erfarer at hun får færre avlysninger av planlagte møter nå som videomøte er et alternativ. Det åpner for at man fortsatt har mulighet til å treffes til oppfølging om brukeren for eksempel er hjemme med sykt barn. Hun opplever også at hun med noen brukere kan komme tettere på når de møtes digitalt, det at hun ikke er en ekspert på det digitale gjør at de møtes på et jevnere grunnlag. «Altså vi er likestilte. Man møtes mer bare som mennesker» forteller hun. Ved at relasjonen oppleves mer likestilt blir også maktbalansen som, ifølge Løgstrup, finnes i alle relasjoner i større grad utjevnet.

I tillegg til dette tillater digital kommunikasjon, i hvert fall den som foregår skriftlig, bedre tid til refleksjon i dialogen. Dette på en måte som kan gagne bruker, både ved at de selv får bedre tid til å formulere sine svar og at veileder kan sjekke opp i det som det blir spurt om før han eller hun svarer, i stedet for å måtte si «jeg vet ikke» eller «muligens...», hvis de er usikre på svaret. På denne måten opplever veilederne at de kan gi mer presis informasjon til brukerne.

Mads legger til at brukers rettsikkerhet er styrket når kommunikasjonen foregår over melding. Har bruker av en eller annen grunn ikke fått det de har rett på, er alt av kommunikasjon dokumentert og bruker har det lett tilgjengelig for å vise til. Forskning utført av Breit et al. fra 2020 påpeker noe lignende. Kommunikasjonen mellom veiledere og brukere blir mer transparent når den foregår digitalt, og det blir lettere å gå tilbake for å gjennomgå tidligere informasjon ved behov.

Hege opplever at det kan være lettere å få folk til å sende digital søknad om tjenester for da slipper brukeren å snakke med NAV-ansatte eller møte opp på kontoret, noe hun tror kan oppleves som flaut på et lite tettsted. Hun sier:

Det er mange som ikke vil prate med oss, det er flaut å snakke med oss, de er syke, de vil ikke treffe folk.
Det er masse utfordringer egentlig. Så de kan det være lettere å få noen av de til å sende en digital søknad for da slipper de å komme hit.

I tillegg til at søknaden kan sendes på en mer anonym måte, er en digital søknad også lettvinnt for brukeren å få levert med tanke på ikke koster noe økonomisk som i form av transport eller tidsbruk. Det fordrer derimot at bruker har tilgang til et digitalt kommunikasjonsmiddel og er digitalt kyndige. Dette kommer jeg tilbake til.

Som nevnt er det, ifølge Løgstrup, alltid tillit og makt til stede i menneskers relasjoner med hverandre. I en bruker-veileder-relasjon er makten i forholdet ujevnt fordelt. Det er brukeren som stiller seg selv sårbar og veileder som sitter med makten. Det er interessant at veilederne som ble intervjuet i forbindelse med dette prosjektet bruker mye tid på å fortelle om hvordan digital kommunikasjon oppleves å i større grad skje på brukerens premisser enn om alt skulle skje fysisk. Når arbeidet skal skje ansikt-til-ansikt er det rammer å forholde seg til, som kontor og åpningstider. Ved digital kommunikasjon trenger ikke brukeren å forholde seg til disse tingene, men kan kommuniserer med NAV hvor og når som helst, så lenge man har en mobiltelefon med nett i lomma eller en datamaskin i nærheten. De kan bruke tid på å formulere svaret sitt, samtidig som at rettssikkerheten er styrket med tanke på at alt foregår skriftlig og er lett tilgjengelig for bruker. Jeg undrer meg over om digital kommunikasjon, ikke nødvendigvis

tar noe av makten eller påvirkningskraften ut av veileders hender, men om den kan gi veilederne bedre vilkår for å bruke den makten de har mest mulig riktig. I sin rolle som forvaltere og veiledere sitter de profesjonelle med en vurderingsmakt. Som Løgstrup poengterer må man, i forsøk på å ta vare på det av dens nestes liv vi holder i vår hånd, til syvende og sist gjøre det man selv tror er det beste for den andre og utøve skjønn (Christoffersen, 2008, s. 140, om Løgstrup). Om bruker i større grad får være aktiv i egen sak, kan man anta at veileder har større sannsynlighet for å gjøre gode skjønnsvurderinger ut ifra brukers synspunkt. Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, jamfør Sosialtjenesteloven §42, NAV-loven §6 og der det er reelt vil det gjøre veilederen mer rustet til å unngå grøften, som Løgstrup advarer om, å overkjøre brukeren når man handler i deres interesse.

Basert på funn gjort i dette studie vil jeg derfor stille spørsmål ved om ikke veileders evne til å gjøre gode skjønnsvurderinger, og dermed forvalte makten de sitter med på en god måte, styrkes ved at digital kommunikasjon er en del av samhandlingen med bruker.

5.3 Sårbart

5.3.1 Utfordrende for brukere

Til det overnevnte poenget er det også en bakside. På spørsmål om hva som kan være utfordringene med digital kommunikasjon peker samtlige veiledere på at det for noen brukere kan oppleves vanskelig at NAV-systemet i så stor grad er digitalt. Hege forteller: «det er ikke alle som er digitale. Og for å være digital må du ha bankbrikke. Mange av våre brukere har ikke pass en gang. Så må du ha pass for å ha bankbrikke».

Hege opplever at når det stopper opp, så stopper det helt opp. Systemet gjør det tungvint å hjelpe brukere som for eksempel ikke har den svært nødvendige bankbrikka. Selv om majoriteten opplever det å kunne ha digital kontakt med NAV som noe positivt, finnes det mange som opplever at digital samhandling føles overveldende. Brukere som av ulike grunner ikke har bankbrikke til å logge seg inn på NAV.no med er et godt eksempel på dette. Dette kan være mennesker med store behov og som sårt trenger veiledning fra NAV. Selv om brukere uten bankbrikke i det store og det hele utgjør et mindretall av brukere hos NAV, er det likevel en viktig del av sosialt arbeid å jobbe for nettopp dem som står vanskeligstilt i samfunnet. Fellesorganisasjonens yrkesetiske grunnlagsdokument sier for eksempel: «Brukernes rettigheter skal alltid ivaretas, og profesjonsutøverne har et særskilt ansvar for å arbeide for økt rettssikkerhet og bedre levekår for utsatte grupper i samfunnet» (2019, s. 5).

Stemmer i organisasjoner som Blå Kors og Kirkens Bymisjon, samt fra Robin Hood-huset i Bergen er blant dem som uttaler bekymring for at kanalstrategien og økende digitalisering gjør at vanskeligstilte mennesker som sårt trenger hjelp ender opp med å falle utenfor systemet. Benedicte Nessa fra Kirkens Bymisjon (2018) er en av dem som problematiserer kanalstrategien i debattinnlegget «Er Nav bare for selvstendige og velformulerte brukere?» og viser til at digitaliseringen gjør at noen opplever at terskelen for å søke hjelp blir uoverkommelig høy.

I transkriberingsprosessen av intervjuene la jeg merke til at to av veilederne, opptil flere ganger, refererte til de som mestret digital kommunikasjon som «flinke». Dette fikk meg til å undre meg over om en konsekvens av digitalisering er at man kan risikere å bli kategorisert som «flink» eller «ikke flink» i en situasjon der man søker hjelp. De som ikke mestrer digital kommunikasjon oppleves på en måte som en byrde, de krever mer av veilederen. Man kan se fristelsen, som Lipsky belyser, til å falle for å favorisere de «flinke» som en mestringsstrategi. Det gjør jobben rett og slett lettere, og man opplever suksess som er lett å måle, men med det påfølgende resultatet at de potensielt mest sårbare, ikke får den hjelpen de trenger og ender opp med å bli enda mer utsatt i samfunnet.

Veilederne er dog ikke blinde i møte med dette. Alle tre veilederne poengterer at de er raske med å kalle inn til fysiske møter der de forstår det er behov eller ønske om det. En annen side av dette viser seg gjennom at veilederne i forsøk på å gjøre opp for at digital kommunikasjon ikke er overkommelig for noen brukere, legger deler av ansvaret på seg selv. Både i forhold til å være raske til å fange opp de som trenger å møtes fysisk, men også til å lære opp brukere i bruk av digitale verktøy der det er mulighet for det. Spesielt to av veilederne opplyser om at de har gjort dette som en del av det sosiale arbeidet. Mads er for eksempel opptatt av at hvis brukerne skal ha en reell sjanse på arbeidsmarkedet er det sannsynlig at de må kunne beherske digitale verktøy til en viss grad. Derfor er det også viktig for ham å sikre at brukeren har et minimum av digitale ferdigheter slik at de lettere får innpass i jobbmarkedet. Slik blir digital opplæring en del av hans jobb som veileder i arbeidet for å få brukere ut i arbeid. Ved å kommunisere digitalt med brukere blir det lettere tydelig for ham hvilke brukere som har behov for støtte og oppfølging på dette området. Tidligere forskning utført av Breit et al. 2020 viser at «digital oppdragelse» av brukere også kan være en mestringsstrategi for veiledere. Ved lære opp brukere i hvordan bruke de digitale tjenestene sparer de tid i det lengre løp ved å «outsourc» arbeidet til brukerne. Veilederne som er intervjuet i denne studien legger mindre

vekt på digital oppdragelse og «outsourcing» av oppgaver som en strategi for å jobbe effektivt og virker heller til å se på det som en del av det sosiale arbeidet, om det i den forbindelse gjør jobben deres mer effektiv i ettertid er i så fall en bonus.

I datamaterialet fra denne studien kommer det frem at det for veilederne er en utfordring man ikke kommer utenom at digital kommunikasjon er krevende for noen. Hege sier for eksempel: «Sånn [digitalt] er det jo overalt nå, det er umulig å gjøre alle fornøyd». Effektiviteten digitale verktøy legger til rette for oppleves som helt nødvendig for å kunne nå ut til alle brukerne i porteføljen, samtidig som at det for majoriteten av brukerne oppleves positivt. Ingrid reflekterer rundt fordelene og ulempene ved digital kommunikasjon og oppsummerer på denne måten «Digital kommunikasjon må brukes der det er riktig, ikke konsekvent, men riktig».

5.3.2 Utfordrende for veilederne

Videre beskriver veilederne på ulike vis hvordan de opplever digital kommunikasjon som sårbar på andre området av arbeidet og hvilke utfordringer de står overfor. To av veilederne skisserer at den digitale kommunikasjonens største svakhet er at man som veileder i større grad stiller seg sårbar til å gå glipp av viktig informasjon både i opprettelsen av et bruker-veilederforhold og gjennom oppfølgingen. Denne viktige informasjonen de tenker på handler i stor grad om det som kommuniseres ikke-verbalt når man møtes som mennesker. Ingrid sier om sin oppfølging av mennesker som ikke har norsk som sitt dybdespråk og det å samtale over melding kontra å møtes fysisk:

Det er jo avhengig av et tillitsforhold mellom meg og bruker. Og det er nok mer sårbart med digital kommunikasjon enn oppmøte samtaler. For på oppmøte samtaler kan du se blikket ... kroppsspråk. Det er mange andre ting du kan fange opp i en brukersamtale, enn du kan på SMS eller telefon, for den saks skyld. Så det er jo sårbarheten, så når jeg spør har du forstått, så må jeg vite at du svarer ærlig.

Mads forteller at det kan være en utfordring å fange opp brukers viktigste behov. Et eksempel han viser til i forhold til dette handler om en bruker som registrerte seg digitalt som arbeidssøker. Som veileder fikk han inntrykk av CV og digital kommunikasjon dem imellom at dette er en person med livet på stell. Han kategoriserte denne brukeren som en standard søker som dermed får minimalt med oppfølging og tilnærmet ingen oppfølging fysisk. Tiden går og denne søkeren kommer seg ikke tilbake i jobb og Mads kaller inn til møte. Når de endelig treffes ansikt-til-ansikt blir det åpenbart for Mads at dette er en person med avhengighetsproblematikk. Han oppsummerer dette eksempelet med å si: «du får liksom ikke hele bildet av folk». Konsekvensen av dette mener han at kan være at man ender opp med å bruke lenger tid på å

komme dit man ønsker med bruker, og at det hovedsakelig er brukerne som blir lidende i forhold til dette. Både ved at de ikke får den hjelpen de trenger umiddelbart, men også på grunn av effekten det kan ha på bruker å gå arbeidsledig over lang tid.

Eksempelet ovenfor viser til at det kan være vanskelig å oppfatte kompleksiteten ved en bruker og deres sak når man ikke møtes fysisk. Om brukeren er syk, har somatiske plager eller andre kroppslige utfordringer som burde adresseres kan være krevende å fange opp. Dette er informasjon som er avgjørende for brukers livskvalitet og behov der og da, men som kan skjules gjennom digital kommunikasjon. Informasjon som «tvinger» seg frem ved et fysisk møte, simpelthen ved å synes, blir man avhengig av at bruker selv setter ord på og er komfortabel med å dele digitalt, om man skal kunne hjelpe. Kanskje kan dette sees i lys av med Løgstrups tanke om at en av grøftene man kan gå i er å ikke bruke makten man har i sine hender i ønske om å etterkomme den andre. Veilederne, ikke nødvendigvis av egen vilje, kan unngå å bruke makten sin på riktigst mulig måte fordi de er prisgitt å gjøre sin vurdering basert på det brukeren velger å fortelle. Brukeren står fritt til å ikke opplyse om forhold i digital kommunikasjon. Forhold som vet et møte ansikt til ansikt ville blitt tydelig, og slik blitt gjenstand for en veileders vurdering.

Hege og Ingrid opplever denne sårbarheten som man utsetter seg for med tanke på å miste viktig informasjon som så stor at når det kommer til å etablere et nytt brukerforhold så foretrekker de å ha et fysisk møte først for å kunne se personen og lese kroppsspråk. «Jeg trenger det kroppsspråket i den settingen der», poengterer Ingrid.

Løgstrup sier at tillit er et grunnleggende element i møte med hverandre. Det er interessant at tilliten, fra veileders side, oppleves mer sårbar når kommunikasjonen skjer over digitale verktøy. Kanskje kan det tolkes som at tilliten baseres på tynnere grunnlag, og derfor oppleves skjør. For at veileder skal kunne forvalte makten i deres hender på best mulig måte, stilles det et større ansvar til bruker om at de skal både være åpne og kunne sette ord på hva deres behov er. Veilederne operer i større grad i blinde, de må stole på at informasjonen bruker deler er korrekt.

5.4 Vurderinger rundt uttrykksform

5.4.1 Bruk av bildetegn

På spørsmål om hvordan veilederne opplever formidling av empati svarer to av dem med å fortelle om hvordan de forholder seg til bruken av emoji'er når de kommuniserer digitalt med brukere. «Emoji'er», eller på norsk «bildetegn», kan for eksempel være et smilefjes, et «tommel

opp» symbol, et fjes som gråter, hjerter osv. Den tredje veilederen spør jeg i forbindelse med et oppfølgings spørsmål om hvordan han forholder seg til bildetegn som en del av kommunikasjonen.

Man kan tenke seg at bruk av bildetegn er et forsøk på å, blant annet, legge til et emosjonelt aspekt til teksten ved å vise at man for eksempel er glad, gråter eller undrende ved hjelp av et uttrykksfullt fjes. Veilederne viser seg å være svært bevisst hvordan bruken av, eller mangelen på bildetegn påvirker teksten de sender til brukere. De prøver alle å kompensere for at teksten i seg selv kan virke følelsesløs, enten ved å bruke bildetegn selv, speile brukerens bruk av bildetegn med for eksempel positive ord og utropstegn eller ved å skrive mer tekst. Det som kommer naturlig av menneskelig samspill når man møtes ansikt til ansikt bruker veilederne tid på å forsøke å formidle gjennom skjerm. De tre veilederne forholder seg ulikt til dette. Hege vil heller bruke bildetegn, som for eksempel et smilefjes, enn at bruker skal oppleve henne som sur, noe hun frykter de vil om hun unnlater å legge det til. Hun føler det på mange måter er forventet og også en naturlig del av den digitale kommunikasjonen vi har i dag. Ingrid bruker bildetegn sparsomt og er opptatt av å formidle til bruker at hun for eksempel ikke kommer til å sende et «hjerne»-bildetegn, selv om bruker skulle sende dette til henne. Ved å komme i forkjøpet med kommunikasjon, håper hun å unngå en situasjon der bruker opplever seg fornærmet av å ikke få respons på for eksempel hjerte-bildetegnet. Hun kan svare med smilefjes-bildetegn, men skriver heller tekst enn å sende et hjerte eller et fjes med tårer tilbake til bruker. Mads på sin side er konsekvent på at han aldri bruker bildetegn. Han forteller om hvordan han vurderer når han kommuniserer over tekst:

Jeg prøver å være bevisst. Å speile folk, når man møter dem fysisk, eller på telefon, at man speiler folk i stemmeleie, det er jo naturlig, menneskelig, ikke sant, men på tekst, det blir liksom ikke det samme, det blir ikke så lett da. Da forsvinner mange av de nyansene, så prøver jeg i hvert fall å se litt an hvordan stil bruker har når de skriver meldinger da. Når jeg ikke skriver emojis, i stedet for tommel opp eller smilefjes skriver jeg «bra jobba!», eller «supert!». Prøver å kompensere litt da.

Som nevnt i teorikapittelet sier Løgstrup at måten vi holder den andres liv i vår hånd på, kan være ved at man vekker eller visner enn oppstemthet, eller at man forsterker eller letter en tristhet. Veiledere i NAV møter som regel mennesker som på en eller annen måte trenger hjelp. Brukerne kan være i sårbare livssituasjoner og det er lett å tenke seg at de kan være preget av følelser. Relasjonen til veilederen kan, hvis vi tenker som Løgstrup, ha en innvirkning på disse følelsene. Det er derfor interessant å se på hvordan dette oppleves når kommunikasjonen foregår digitalt. Når kommunikasjonen skjer over SMS eller i fagsystemet Modia, har man som veileder

ikke mulighet til å møte brukeren med et smil, et blikk som viser forståelse eller gi et oppmuntrende klapp på skuldra, men det er likevel to følelsesmessige mennesker som sitter på hver sin side av skjermen. Bring Løberg & Egeland viser til i sin artikkel fra 2021 at linjene mellom det man gjerne har sett på som elementer med stor kontrast - kalde og følelsesløse datamaskiner og varme, omsorgsfulle mennesker viskes ut ved digitalisert sosialt arbeid. Det at man kanskje møtes både fysisk og digitalt, samt det at det faktisk er mennesker på hver sin side av skjermen gjør at det emosjonelle aspektet også får en plass i arbeidet, selv om det skjer over en «kald» datamaskin. I beskrivelsen av Hege, Ingrid og Mads sine erfaringer med bruk av bildetegn eller tekst i speilingen av brukerens følelser ser vi at glimt av deres personlighet skinner gjennom i hvordan de velger å gå frem. Det er altså noe ved det digitale møtet som bærer preg av at vi er mennesker og som farger hvordan interaksjonen blir til.

Løgstrups tanker om det som skjer når vi møtes som mennesker og den etiske fordring ble utviklet lenge før digital kommunikasjon var en dagligdags måte å møtes på og kommunisere med. Likevel forblir grunnprinsippene der og veiledernes bevissthet rundt noe så «enkelt» som hvordan tilstedeværelsen av eller fraværet av et bildetegnsymbol påvirker relasjonen mellom dem og bruker viser også til dette. Uansett kommunikasjonsform ligger den etiske fordringen der.

5.4.2 Veilederes autonomi

Men i dette funnet kan man også trekke ut noe annet, veilederne velger å løse oppgaven de har på ulike måter. De har individuelle refleksjoner rundt hvordan de kan speile bruker over en digital melding og hva som er viktig i digital kommunikasjon. Hege forteller at hun tenker at å bruke bildetegn er forventet, og at om hun ikke gjør det er hun redd hun vil virke sur. Derfor velger hun å speile brukers bruk av bildetegn. Ingrid derimot argumenterer for at bildetegn ofte kan tolkes ulikt av den som sender og den som mottar og velger derfor å bruke knapt med bildetegn, samtidig som hun informerer brukeren om hva de kan forvente å få av bildetegn av henne for å ikke skape misforståelser i relasjonen. Mads ønsker ikke å sende bildetegn fra en jobbtelefon og har derfor valgt å være konsekvent når det kommer til det. Han tenker at det ikke er nødvendig å informere brukerne om dette, så lenge han prøver å speile brukernes uttrykksform med tekst. Disse eksemplene viser at veilederne jobber ut ifra seg selv, og egen overbevisning. Ved å lese teorien om bakkebyråkrater, kan man få inntrykk av at bakkebyråkratene minimerer bruk av skjønn for å forenkle oppgaven de har foran seg (Lipsky,

2010, s. 27). I dette eksempelet ser vi at veilederne både resonerer og handler ulikt innenfor like rammer.

Ingrid, Mads og Hege har ulike vinklinger og bruker det digitale verktøyet på sin måte. Mads viser til at han har en strategi om å kontakte brukeren digitalt i første omgang, for effektivitetens skyld, og deretter bruke deres svar på dette til å peile seg inn på hvilken kanal av kommunikasjon som vil være hensiktsmessig i oppfølgingen av den brukeren. Hege viser til at hun bruker digital kommunikasjon til å være tilgjengelig utenfor kontorets åpningstider til å svare på viktige spørsmål, og på den måten spare arbeid ved å gi et raskt svar i motsetning til å få en bruker på døren dagen etter som er frustrert og stresset. Ingrid legger vekt på at det å kunne være kreativ i arbeidet med å for eksempel møtes til en kort samtale over video når brukeren ellers måtte være hjemme med syke barn, har ført til en kontinuitet i oppfølgingen der hun før ville opplevd avlyste møter.

Disse veilederne, som her analyseres som bakkebyråkrater, er satt til å løse oppgaver i møte med brukere innenfor visse rammer. Digital kommunikasjon er en del av denne rammen. Det er forventet både ovenfra, jamfør NAV's kanalstrategi, og utenfra (verden er digital og vi lever i en digital tid). Alle veilederne som ble intervjuet i forbindelse med dette studiet benytter seg av digital kommunikasjon. Veilederne virker likevel ikke til å føle seg fastlåst eller bundet av det digitale i sitt arbeid. De finner strategier eller måter å være kreative innenfor rammene systemet setter. Dette samsvarer med funn gjort av Røhnebek og Løberg (2021) i forhold til at digitaliseringen av velferdsstaten utfordrer de ansattes autonomi, men at de også finner måter å opprettholde den på.

En siste ting jeg ønsker å drøfte ved dette funnet er veilederens rolle som NAVs ansikt utad (Lipsky, 2010). De tre veilederne kan her sies å ikke fremstå som ett ansikt utad hvor alle utfører oppgaven likt, men som tre ulike ansikter. De ulike strategiene til veilederne for om de bruker/hvordan de bruker bildetegn kan derfor argumenteres for å skape tre ulike bilder av NAV. Ved å gå helt tekstnært inn i kommunikasjonen mellom veileder og bruker kan man se veileders egen resonering og samtalestil. Dette kan igjen bidra synliggjøringen av «det menneskelige» i kommunikasjonen mellom veileder og NAV.

5.5 En veileders tanker rundt anonymitet

Et avsluttende punkt jeg vil reflektere rundt, men som ikke er en del av hovedfunnene ettersom det bare ble nevnt av en veileder, er anonymiteten digital kommunikasjon tillater for veileder sin del. En av veilederne forteller:

En viktig fordel for min digital kommunikasjon, i alle fall for meg, er en større grad av anonymitet. Når man jobber i en liten by som [stedsnavn] er det fint at ikke alle menneskene man er borti nødvendigvis er godt kjent med fjeset mitt.

Bakkebyråkratene som utfører jobben i NAV, er en utsatt gruppe. Som Lipsky (2010) viser til med aggregeringseffekter, er det bakkebyråkratens atferd som former omverdens bilde av NAV som organisasjon. Å kommunisere digitalt er (stort sett) effektivt, men ifølge denne veilederen har det også en annen effekt; digital kommunikasjon ivaretar i større grad veilederens trygghet. Eller i hvert fall opplevde trygghet. Bakkebyråkratene sitter med oppgaven det er å utføre systemet i praksis. De er ansiktet utad og den brukeren forholder seg til. Denne veilederen uttrykker at den andre, brukeren, i tråd med Løgstrups tanker om interdependens, også holder en del av veilederens liv i sine hender. Vi har de siste årene kunne lese om utagering mot og til og med drap på NAV-ansatte begått av brukere. Denne veilederen sier noe om den helt grunnleggende kompleksiteten i møtet mellom veileder og bruker – den ene (veilederen) skal møte mange individer og holde en liten del av deres liv i sine hender på best mulig måte. Den andre (brukeren) skal ideelt sett kun forholde seg til en eller noen få NAV-veiledere og likeledes holde en del av deres liv i sine hender. En liten flik av en NAV-veileder holdes slik av til sammen mange brukere. Utsagnet til denne veileder kan tyde på at dette er noe som oppleves utleverende eller utrygt. Selv om det er veilederen som sitter med mye av makten i relasjonen, er det kanskje antallet av mennesker som også holder noe av veilederen sitt liv i sine hender som oppleves til en viss grad overveldende. Eller kanskje det kan være vissheten om at vurderinger veilederen gjør kan ha stor innvirkning i brukerens liv. En annen veileder sier også noe om dette ansvaret: «Jeg tenker jo på konsekvensen av vurderingene jeg gjør. Vi holder jo livene deres i hendene våre. Folk [NAV-ansatte] har jo dødd på NAV-kontor». At relasjonen og tilliten som oppstår er gjensidig kommer frem i dette sitatet, ved å være NAVs ansikt utad stiller veilederen seg sårbar for å være mottaker av brukers potensielle reaksjon på vedtaket de blir gitt.

Ved å kommunisere digitalt kan veilederen til en viss grad beskytte seg selv. Kanskje kan dette også knyttes opp mot Lipskys teori rundt bakkebyråkraters utvikling av mestringsstrategier - veilederen foretrekker anonymiteten digital kommunikasjon gir i utførelsen av sine oppgaver, i forhold til det presset det er å være NAV sitt ansikt utad til hundrevis av brukere i en mindre by.

6. Avslutning

Ved bruk av kvalitativ forskning har jeg i dette forskningsprosjektet undersøkt hvordan veiledere i NAV erfarer at digital kommunikasjon påvirker deres arbeid. Etter å ha intervjuet tre veiledere i NAV fant jeg at de opplever at med digital kommunikasjon går fordeler og utfordringer hånd i hånd, og at de må navigere disse med den individuelle brukers behov i fokus. Effektivitet, tilgjengelighet og brukervennlighet er store plusser som gjør at digitaliseringen oppleves nærmest nødvendig for å kunne gjøre en god jobb. I lys av Lipskys teori om bakkebyråkrater kan vi se at veilederne ved hjelp av digital kommunikasjon kan utføre oppgaven sin på en måte de opplever som positiv. Samtidig er muligheten for å gå glipp av viktig informasjon om brukere eller utilgjengeligheten digitalisering kan skape for viktige brukergrupper åpenbare utfordringer det pekes på. Veilederne er reflekterte rundt at digital kommunikasjon bør være et verktøy som brukes der det fungerer og ikke en konsekvent måte det samhandles med brukere på. Jeg har funnet og drøftet at veilederes autonomi tydeliggjøres i uttrykksformen i den digitale kommunikasjonen med brukere.

Fra denne studien er det viktig å ta med seg at også for en profesjon som opererer basert på menneskers premisser er det mye å hente ved å kommunisere digitalt. Når det er mennesker på hver sin side av skjermen, skinner nok av det menneskelige igjennom til at det ofte er tilfredsstillende nok for både veileder og bruker med tanke på den relasjonen de skal ha. Det digitale er ikke så «kaldt» som man kanskje vil tro, og kommunikasjonen er fortsatt menneskelig og kompleks. Min forforståelse var at det i bunn og grunn er ingenting som er bedre enn et møte ansikt-til-ansikt, men jeg ser at det ikke nødvendigvis er sånn at å treffes fysisk er lik kvalitet for alle, alltid. Som det har kommet frem i denne oppgaven opplever veilederne at mange brukere drar nytte av det digitale aspektet ved NAV. For dem er et NAV som kan formidle kommunikasjon gjennom SMS eller melding i Modia en tjeneste av kvalitet fordi det gir frihet til å kommunisere når det selv passer dem. De får være brukere i større grad på egne betingelser. Med tanke på dette opplever jeg at veilederne ønsker å bruke digital kommunikasjon til det beste for sin neste, brukeren. Løgstrups teori om den etiske fordringen er på denne måten like gjeldene selv om et møte ansikt-til-ansikt uteblir. Veilederne viser seg, som Fellesorganisasjons yrkesetiske grunnlagsdokumentet utfordrer til, å være bevisst egen væremåte i møte med den enkelte. De er bevisst hvordan det digitalisering påvirker samspillet med brukeren.

Det har også kommet frem at det ikke er uten utfordringer å utøve sosialt arbeid gjennom digitale verktøy. Det særskilte ansvaret for utsatte grupper i samfunnet tydeliggjøres i et system som i hovedsak fungerer svært godt for de ressurssterke. Og det er vel kanskje fokus på denne utfordringen og at man sikrer alle brukeres rettigheter som også er helt avgjørende for at NAV forblir et sted for sosialt arbeid.

Ved videre forskning hadde det blant annet vært interessant å se nærmere på hvordan prosessene rundt veileders evaluering av brukers behov når det kommer til kommunikasjon foregår. Hvilke faktorer spiller inn på veileders avgjørelser om hvilken kanal det bør kommuniseres på? Det hadde også vært interessant å se på om tilrettelegging av digital kommunikasjon i større grad gjør en forskjell med tanke på brukermedvirkning og brukers rettsikkerhet.

Som en avsluttende tanke vil jeg peke på at det kan være hensiktsmessig å vurdere om det bør være et større fokus på undervisning om digital kommunikasjon med brukere i utdanningen bachelor i sosialt arbeid. Digital kommunikasjon er en praktisk yrkesegenskap som mange av oss vil møte nærmest umiddelbart i overgangen fra studenter til arbeidstakere. I denne studien har det også kommet frem at det er knyttet mange vurderinger til digital kommunikasjon. Selv om denne studien har fokusert på digital kommunikasjon i arbeidshverdagen til veiledere i NAV, vet vi at digitalisering skjer på de fleste områdene i samfunnet. Det ville derfor vært interessant å utforske dette temaet i løpet av undervisningsårene da det viser seg å være utbredt og aktuelt i vår jobb som sosialarbeidere.

Litteraturliste:

- Arbeids og sosialdepartementet. (2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. (Meld. St. 33 (2015–2016)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>
- Breit, E, Egeland, C, Løberg, I. B, Røhnebæk, M. T. (2020). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Soc Policy Adm.* 2021; 55: 833– 847. <https://doi.org/10.1111/spol.12664> * 14 s.
- Christoffersen, S. A. (2008). Knud Ejler Løgstrup. I S. J. Kristiansen & S. Rise (red.). *Moderne teologi: tradisjon og nytenkning hos det 20. århundrets teologer*. (s. 135-146) * 11 s.
- Chudasama. Krishna. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforlaget * 288 s.
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal. * 244 s.
- Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2010). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. (2 utg.) Det Norske Samlaget.
- Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. (3 utg.) Det Norske Samlaget. * 76 s.
- Eide, K. & Damsgaard, H. L. (2012). Utfordringer i velferdsstatens yrker. *Fontene forskning* 1/12. Hentet fra: <https://fonteneforskning.no/pdf-15.19493.0.3.66aa86cc6c> 13 sider. *
- Eide, H. & Eide, T. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner: personorientering, samhandling og etikk*. (3 utg.). Gyldendal akademisk. * 420 s.
- Fellesorganisasjonen. (2019). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. Hentet fra: [https://www.fo.no/getfile.php/13117351585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Br osjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/13117351585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Br%20osjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf)
- Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV. Sosialt arbeid på NAV-kontoret*. Fagbokforlaget * 269 s.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. (Meld. St. 27. (2015-2016)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2019). *Én digital offentlig sektor - Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025* (H-2448 B). Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/> * 52 s.
- Kvale S. & Brinkmann S. (2019). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3utg.). Gyldendal * 381 s.

- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service*. (2 utg.). Russell Sage Foundation * 272 s.
- Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government Information Quarterly*. Volume 38, Issue 2, 2021, 101551, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>. * 8 s.
- 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*. DOI: 10.1080/13691457.2021.2016650 * 13 s.
- Løgstrup, K. E. (1956). *Den etiske fordring*. Gyldendal
- Løgstrup, K.E. (1961). *Kunst og etik*. Gyldendal.
- Løgstrup, K. E. (1999). *Den etiske fordring*. (Norsk oversettelse). Cappelen. * 298 s.
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven)* (LOV-2006-06-16-20). Lovdata. Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/2006-06-16-20>.
- Nessa, B. (2018, 08. mars). Er Nav bare for selvstendige og velformulerte brukere? Stavanger Aftenblad. Hentet fra: <https://www.aftenbladet.no/meninger/debatt/i/714qPW/er-nav-bare-for-selvstendige-og-velformulerte-brukere> * 2 s.
- Røhnebæk, M. (2014). Standardized flexibility: On the role of ICT in the Norwegian Employment and Welfare Services (NAV) (doktorgradsavhandling, Senter for teknologi, innovasjon og kultur, Universitetet i Oslo).
- Røhnebæk, M. (2016). «Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati». *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(4):288–304. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Røhnebæk, M. T. & Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratens autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt norsk tidsskrift*, DOI: 10.18261 * 13 s.
- Sand, K., Bergschöld, J. M., Midtgård, T. M. (2020) *Digitale velferdstjenester – En litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker*. 2020. ISBN 978-82-14-06573-2. SINTEF Rapport (2020:00668). * 46 s.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131>
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder*. (3utg.). Fagbokforlaget
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder*. (5utg.). Fagbokforlaget

Kandidatnummer: 7166

Thomassen, M. (2020). Sårbarhet og fellesskap I L. Rykkje & A. Austad (Red.).
Eksistensielle begreper i helse og sosialfaglig praksis. (s.22-38).
Universitetsforlaget. * 17 s.

* står for valgfritt pensum på totalt: 2437 s.

Kandidatnummer: 7166

Vedlegg 1: Godkjenning fra NSD

Meldeskjema for behandling av personopplysninger about:blank

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

Vurdering

Referansenummer

850109

Prosjektittel

Digital kommunikasjon i sosialt arbeid

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

[REDACTED]

Type prosjekt

Studentprosjekt, bachelorstudium

Kontaktinformasjon, student

[REDACTED]

Prosjektperiode

14.02.2022 - 01.07.2022

Vurdering (1)

03.03.2022 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 03.03.2022. Behandlingen kan starte.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.07.2022.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7,

ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf.

1 av 2 11.03.2022, 09:27 Meldeskjema for behandling av personopplysninger
about:blank

personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-utmeldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Kandidatnummer: 7166

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

Kontaktperson hos NSD: [REDACTED]

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2: Informasjonsskriv med samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet ”Digital kommunikasjon i sosialt arbeid”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å lære mer om digital kommunikasjon i sosialt arbeid. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med denne bacheloroppgaven i sosialt arbeid er å lære mer om hvordan digital kommunikasjon med brukere oppleves av NAV-ansatte. Jeg ønsker å intervju 3-5 NAV-ansatte om deres opplevelse av hvordan digital kommunikasjon påvirker deres arbeid og relasjon til bruker.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for sosialfag ved universitet i Stavanger og min veileder [REDACTED] er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi jeg ønsker å intervju ansatte ved NAV-kontor som har erfaring med digital kommunikasjon med brukere. Jeg tror at du sitter inne med kunnskap og har erfaring som er relevant for temaet jeg ønsker å belyse. Intervjuet vil blant annet handle om: digital kommunikasjon, brukerkontakt, relasjoner m.m. Jeg har noen spørsmål, men ønsker at intervjuet kan være en samtale hvor vi kan reflektere sammen rundt disse temaene.

Hva innebærer det for deg å delta?

I forskningsprosjektet mitt benytter jeg metoden kvalitativt intervju. Intervjuet vil ta 30-40 minutter og det er jeg som intervjuer. Det er ønskelig at vi kan treffes fysisk. Er det ikke mulig å treffes fysisk, kan vi se på muligheten for at det gjennomføres digitalt. Intervjuet vil bli tatt opp på lydfil og jeg vil også ta noen notater underveis. Lydfilen oppbevares sikkert på lagringssystemet til universitet, som er godkjent som lagring i forhold til å ta vare på respondentenes informasjonssikkerhet. Kort tid etter intervjuet er gjennomført vil jeg transkribere og bearbeide det. Det transkriberte intervjuet vil deretter bli sendt tilbake til respondenten (deg), så vi er enige om det som kommer frem av opplysninger. Om ønskelig kan respondenten lese den ferdige oppgaven for å se hvordan opplysningene blir presentert. Alt datamateriale som er samlet inn i forbindelse med intervjuet vil bli slettet når oppgaven er levert inn og godkjent. Respondenten vil bli varslet da dette har blitt gjort.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Kandidatnummer: 7166

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Ved universitetet i Stavanger er det kun min veileder som har tilgang til informasjonsmaterialet. Intervjuet vil bli anonymisert. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. I oppgaven vil respondentene få fiktive navn. Datamaterialet blir lagret på UIS sin lagringsserver og prosjektets dokumenter blir kategorisert som sensitiv informasjon. Prosjektet er godkjent av NSD.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?
Opplysningene slettes når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 01.07.2022.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?
Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra institutt for sosialfag ved universitetet i Stavanger har Personvertjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

institutt for sosialfag ved universitetet i Stavanger ved
Vårt personvernombud: . email: personvernombud@uis.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Personvertjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personvertjenester på epost (personvertjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

(Forsker/veileder)

(Student)

Kandidatnummer: 7166

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Digital kommunikasjon i sosialt arbeid» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju som blir tatt opp på lydfil.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide

1. Kan du fortelle litt om din jobb og hva den innebærer?
2. Kan du si noe om prosessen i forhold til hvordan en bruker kommer i kontakt med deg?
3. På hvilken måte skjer kommunikasjonen dere imellom frem til du gjør en beslutning i deres sak?
4. Fordeler ved digital kommunikasjon?
5. Ulemper ved digital kommunikasjon?
6. Tenker du at noe kunne/burde vært annerledes i kommunikasjonsform med brukere?
7. Hva skal til/hvilken informasjon trenger du fra bruker for at du får et best mulig grunnlag for å gjøre en beslutning? (jeg tenker her også på hvordan informasjon overleveres – ulikt å motta informasjon skriftlig og muntlig, ansikt til ansikt eller over telefon. Hvilken form for kommunikasjon opplever saksbehandleren gir best grunnlag for beslutninger?)
8. Hva er din opplevelse av brukerens opplevelse av digital kommunikasjon?
9. Hvordan er det med å vise følelser når det kommer til digital kommunikasjon?
10. Er det du som gjør oppfølging av bruker? Hvis ja, hvordan utspiller det seg?
11. Hvordan opplever du å kommunisere med brukere gjennom digitale hjelpemidler?
12. Opplever du at du mestrer den digitale kommunikasjonsformen?
13. Er det noe vi ikke har snakket om enda som du tenker er relevant i forbindelse med dette temaet?