



Universitetet
i Stavanger

HENRIK GJERDE

VEILEDER: FRØY LOSNEDAL

Digitalisering av velferdstjenester:

En sosiologisk analyse av NAVs utvikling

Bacheloroppgave 2024

Sosiologi

Institutt for medie- og samfunnsfag

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Sammendrag

NAV har gjennomført store endringer i de siste årene. Her iblant innføringen av kanalstrategien, som innebærer blant annet at de tradisjonelle møtene på NAV kontorene ledes bort, og over til digitale løsninger. En innføring som skulle sikre gode og tilgjengelige tjenester. Der et av hovedmålene med digitaliseringen av NAV var at brukerne blant annet skal få levert mer effektive tjenester.

Mitt fokus i denne oppgaven har vært å se på hvordan denne digitaliseringen har påvirket tjenestene, og da mer spesifikt hvordan tilgjengeligheten og kvaliteten av tjenestene har blitt påvirket. Noe som jeg har gjort ved å undersøke problemstillingen: *Hvordan har digitaliseringen endret tilgjengeligheten og kvaliteten på NAVs tjenester?*

Jeg har benyttet meg av den kvalitative metoden litteraturstudie, og har gjennom en grundig gjennomgang av litteratur identifisert ulike aspekter ved digitaliseringens innvirkning. Der jeg har bearbeidet informasjonen, og videre benyttet meg av teorier som har gitt oppgaven et sosiologisk preg og perspektiv.

Resultatene av denne analysen viser at digitaliseringen har ført til både positive og negative konsekvenser for tilgjengeligheten og kvaliteten på NAV sine tjenester. Digitaliseringen har på den ene siden gjort tjenestene mer tilgjengelige, særlig for de som er vant til å bruke digitale verktøy. Sett i forhold til de som heller mangler digitale ferdigheter eller tilgang, og derfor opplever utfordringer. Kvaliteten på tjenestene har også blitt påvirket med tanke på effektiviseringen. Hvor man også her kan argumentere for at opplevelsen av dette avhenger av hvordan man klarer å manøvre seg innenfor det digitale.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	2
<i>1.1 Bakgrunn for valg av tema</i>	2
<i>1.2 Problemstilling</i>	3
<i>1.3 Oppgavens struktur</i>	3
2. Litteratur og teoretisk rammeverk	4
<i>2.1 Tidligere forskning</i>	4
<i>2.2 Digital transformasjon og digitalisering</i>	5
<i>2.3 Digitale skiller og digitalt utenforskap</i>	6
<i>2.4 Barrierer</i>	7
<i>2.5 Sårbare grupper</i>	8
<i>2.6 Teknologisk determinisme</i>	8
<i>2.7 Matteus effekten</i>	9
3. Metode	10
<i>3.1 Metodevalg</i>	10
<i>3.2 Fremgangsmåte</i>	11
<i>3.4 Drøfting av metode</i>	12
4. Funn fra litteraturgjennomgang og analyse	14
<i>4.1 Hvordan digitaliseringen har endret tilgjengeligheten</i>	14
<i>4.2 Hvordan digitaliseringen har endret kvaliteten</i>	17
5. Avslutning	22
Litteraturliste	24

1. Innledning

I denne oppgaven vil jeg undersøke hvordan det samfunnsaktuelle temaet digitalisering påvirker viktige samfunnsinstitusjoner, og da mer spesifikt NAV. Digitalisering har som mål å forbedre effektiviteten, øke tilgjengeligheten og derfor muliggjøre en slags type for innovasjon. Hvor vi som lever i den digitaliserende tidsalderen er avhengig av å tilpasse oss. Noe som også gjelder for offentlige velferdstjenester, ettersom de er avgjørende for velferden til samfunnet. Her kommer NAV inn som et eksempel, og organisasjonen sin overgang til digitaliserte tjenester.

NAV er knyttet til reformen som innebar en «ny organisering av velferdstjenester» i Norge. Dette er også det NAV er en forkortelse for, selv om NAV nå har blitt kjent som et egennavn (Solstad, 2018, s. 14). Hensikten med reformen var å «samordne tidligere adskilte etater og tjenesteområder innenfor arbeids- og velferdsfeltet på statlig – og kommunalt – nivå» (Andreassen og Aars, 2015 s. 9). Av den grunn at det å samle trygdepolitikken, sosialpolitikken og arbeidsmarkedspolitikken innenfor en felles etat, og etablere NAV kontorer i alle landets kommuner ville gi brukerne en felles dør inn til en samordnet organisasjon. Der det ble antatt at målsetningene om flere i arbeid og færre på trygd skulle være lettere å nå. Samtidig som det skulle øke brukervennligheten og bli et mer effektivt velferdssystem (Hansen et al., 2013, s.18).

NAV er opptatt av brukerne deres, og ønsker å gjøre ting enklere og lettere for dem. Samtidig som at de skal få komme til raskere, og få bedre tjenester. Dette er noe som digitaliseringen skal være med å bidra til, og dette for enhver virksomhet og offentlig sektor i helhet. Det ble derfor lagt frem en digitaliseringsstrategi for 2019-2025, for å understøtte en digital transformasjon med mål om å bedre brukeropplevelser, og for å oppnå en smartere og mer effektiv oppgaveløsning innenfor ulike virksomheter (Astrup & Helgesen, 2019).

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Dagens samfunn er stadig preget av flere digitaliserte tjenester. Noe som krever at vi må omstille og tilpasse oss til disse endringene. Digitalisering er derfor et komplekst fenomen som det er viktig å utforske, men også forstå. Dette av den grunn at det er såpass relevant for dagens samfunn, men også fordi at det har et potensial til å forme måten vi lever og

samhandler på. Dette sett ut ifra et individuelt nivå, men også samfunnsmessig. Jeg synes temaet er svært interessant, og har videre ut fra dette valgt en vinkling inn mot NAV. Ettersom det er et tema som berører mange sentrale aspekter ved samfunnet, og som nevnt innledningsvis så er digitaliseringen av offentlige tjenester noe som er i rask endring. Hvor brukeren er i sentrum, med et mål om å øke effektiviteten, men også tilgjengeligheten av tjenestene for dem. Dette er noe jeg vil se på i denne oppgaven, og videre undersøke resultatet av digitaliseringen av NAV sine tjenester. Deretter komme med en vurdering av både fordeler og ulemper.

1.2 Problemstilling

Hovedmålet mitt med denne oppgaven er å undersøke hvordan digitaliseringen av NAV sine tjenester har påvirket systemet. Men ettersom digitalisering er et bredt og stort tema, så har jeg for å avgrense denne oppgaven valgt å sette søkelys på tilgjengeligheten og kvaliteten av tjenestene. Hvordan brukerne opplever det, og håndterer det. Sett ut ifra at brukerne skal få tilgang til tjenestene når som helst og hvor som helst. Dette er ihvertfall slik man kan tolke det, ettersom at de på NAV sin nettside har en chatbot som er døgnåpen. Min problemstilling for denne oppgaven lyder derfor som følgende:

Hvordan har digitaliseringen endret tilgjengeligheten og kvaliteten på NAVs tjenester?

1.3 Oppgavens struktur

Denne bacheloroppgaven er delt inn i 5 hovedkapitler, hvor det igjen innenfor disse er delt inn i underkapitler. Til nå har jeg presentert kapittel 1 Innledning. Dette kapittelet fungerer som en introduksjon til oppgaven og tema, hvor jeg også forklarer om bakgrunn for valg av tema og presenterer problemstillingen, samt oppgavens struktur. I kapittel 2 Litteratur og teoretisk rammeverk, vil jeg presentere litteratur gjennom tidligere forskning, for og så redegjør for begreper og teori. Innenfor kapittel 3 Metode, vil jeg beskrive den metodiske tilnærmingen, samt valg knyttet til forskningsprosessen, og til slutt drøfte rundt metoden. I kapittel 4 Funn fra litteraturgjennomgang og analyse, vil jeg presentere funn, og diskutere og drøfte rundt funnene fortløpende. Her vil jeg også anvende teorien som er presentert i kapittel 2, for og best mulig prøve å svare på oppgavens problemstilling. Til slutt i kapittel 5 Avslutning, vil jeg diskutere oppgavens hovedpoeng, og komme med en avsluttende konklusjon.

2. Litteratur og teoretisk rammeverk

Formålet med dette kapitlet er å danne et teoretisk grunnlag for analysen i kapittel 5. Dette vil jeg gjøre ved å først ta en gjennomgang av relevant litteratur, for så å gi en oversikt over bakgrunnsstoff som omhandler oppgavens tema. Videre vil jeg presentere relevante begreper for oppgaven. Begreper som jeg mener er sentrale, og som vil bli brukt videre. Til slutt vil jeg presentere de to valgte teoriene for denne oppgaven. Disse er teknologisk determinisme og Matteus effekten, som er de to teoriene jeg vil bruke for å kunne begrunne og svare på problemstillingen min. Teoriene vil også sammen med begrepene være med på å skape en sammenheng og danne det teoretiske grunnlaget for analysen.

2.1 Tidligere forskning

Rundt aspektet ved digitalisering, og bruk av digitale løsninger innenfor offentlige tjenester i NAV, så finnes det flere tidligere forskninger. Jeg vil i denne oppgaven ta for meg flere av dem, men vil først starte med å presentere noen i dette underkapitlet. Dette med det formål om å skape et bedre grunnlag og kontekst for oppgaven. Der jeg til å begynne med vil ta frem forskningsartikkelen til Lundberg og Syltevik «NAV og ny kanalstrategi – utfordringer ved digitaliseringa» (Lundberg & Syltevik, 2017) hvor det diskuteres om implementeringen av en ny kanalstrategi i NAV. Forskningsprosjektet ser nærmere på brukererfaringer knyttet til de økende moderne løsningene innenfor NAV sine tjenester. Hvor det videre blir tatt opp utfordringer som har blitt medført av dette, og som blir sett ut ifra brukernes perspektiv. Det blir blant annet nevnt at noen av utfordringene er knyttet til brukernes digitale ulikhet, en ulikhet som kan være basert på begrensede digitale ferdigheter. Det blir også nevnt at noen av brukerne ikke har god nok byråkratisk kompetanse, ettersom det ligger noen visse krav som blir stilt til brukerne. Krav som går på tilegning av kunnskap om kommunikasjonen i NAV.

Kommunikasjon er viktig, og det blir viktig for å følge med om alle brukere henger med på prosessen. Med dette sagt, kan jeg vise til en studie gjort av Arnesen «Digitalisering i NAV – henger alle brukergrupper med?» (Arnesen, 2019). En masteroppgave om veiledere sine erfaringer med rusmiddelavhengige brukere som eksempel, og hvordan det har vært etter innført digital kommunikasjon. Funnene her viste til at flere av brukerne ikke var i stand til å benytte seg og nyttiggjøre seg av disse tjenestene. Dette i hovedsak grunnet manglende rammebetingelser i brukernes livssituasjon, noe som viser til at ikke alle brukere klarer å

henge med på prosessen. Videre fremheves det også et annet interessant funn, som går på veiledernes opplevelse. Hvor de opplever at digitaliseringen har hjulpet med å få frigjort tid til å hjelpe andre brukergrupper. Samtidig som at det legges vekt på at samtalen som skjer fysisk til stede fungerer best med tanke på kommunikasjon.

Et annet eksempel er fagartikkelen «Brukererfaringer med NAV i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner» (Lundberg & Syltevik, 2013), som viser til en kommunikasjonssvikt som oppstår mellom brukere og NAV. Dette sett ifra bruker perspektivet, der de spesifikt har fokusert på personer som er i direkte samhandling med NAV, og har vært utenfor ordinært lønnsarbeid over en viss tid. Hvor brukerne presenterte deres oppfatning av NAV som kompleks, spesialisert og ikke minst en byråkratisk organisasjon. Hvor det sies at målet med å se forskningen fra et bruker perspektiv er for å gi innsikt til hva som står på spill i velferdsstaten.

2.2 Digital transformasjon og digitalisering

De sosiologiske diskusjonene av samfunnsutvikling og samfunnsformer har på et vis alltid vært knyttet opp mot den teknologiske utviklingen. Teknologi innenfor samfunnsvitenskap kan vi si refererer til bruken av vitenskapelig kunnskap og verktøy/hjelpemidler for og så kunne enten løse praktiske problemer eller forbedre prosesser (Klemsdal & Skardhamar, 2019). Men det kan også være med på å skape nye produkter eller tjenester. Digitaliseringen stiller krav til oss mennesker når det gjelder hvordan vi utfører arbeid, men det handler også om at vi skal fortsette å gjøre det vi allerede gjør, men mer effektivt.

«Digital transformasjon betyr å endre de grunnleggende måtene virksomhetene løser oppgavene på ved hjelp av teknologi» (Astrup & Helgesen, 2019, s.7). Noe som innebærer at den offentlige sektoren må kunne øke sin evne til å jobbe innovativt for at nye arbeidsmetoder kan tas i bruk. Digitalisering kan skape innovasjon og effektivisering, men det er viktig at det å sette brukeren i sentrum også blir forenlig med denne effektiviseringen (Astrup & Helgesen, 2019, s. 7-8).

Digitaliseringen innebærer tekniske og organisatoriske endringer, men også sosiale. Det er derfor viktig å se og forstå forholdet mellom teknologi og samfunn. Ettersom at denne prosessen kan forandre teknologien, men også brukeren, samtidig som at disse også kan

forme hverandre. Hvor man med tanke på NAV kan si at digitaliseringen ikke bare handler om å gjøre tjenestene tilgjengelige på nett, men også om å optimalisere dem gjennom teknologien. Hvor brukernes tilbakemeldinger av teknologien kan føre til nye utviklingsområder igjen.

2.3 Digitale skiller og digitalt utenforskap

Ivar Frønes bruker begrepet det digitale skillet som et samlet begrep for hvem som har tilgang til internett eller datamaskin. En forståelse av begrepet som henger sammen med sosiologiske aspekter til hvem som har tilgang (Frønes, 2002, s. 28-29). Jan Van Dijk mener derimot at det er mye mer til begrepet enn kun tilgang. Han mener at det digitale skillet spiller inn flere faktorer, deriblant motivasjon og fysiske evner (Van Dijk, 2005, s. 3-4). Der motivasjonen spiller sin rolle når det gjelder evnen til å lære. Om mennesker klarer å motivere seg selv til å lære og bruke digitale verktøy og tjenester. Hvor derimot fysiske evner går på om personen faktisk klarer å delta. Med tanke på ulike begrensinger, slik som om personen fysisk ikke har evnen til å ta i bruk for eksempel berøringsskjermer.

Et begrep som man kan videre se i sammenheng med dette er digitalt utenforskap. Et begrep som kanskje er mer sammensatt og går mer i dybden på individ nivå. Når det gjelder digital deltakelse så har personer ulike forutsetninger. Dette med tanke på tilgang, kunnskap og ferdigheter, hvor noen kan bruke diverse digitale verktøy, slik som telefonen, men klarer for det om ikke å ta i bruk det offentlige digitale tjenestetilbudet. Digital utenforskap innebærer kort sagt det å ha manglende tilgang eller mulighet til å kunne bruke de nødvendige tjenestene for å få innfridd sine rettigheter (Digdir, 2023). De fleste idag har stort sett god internettilgang, men dette gir ikke nødvendigvis positive resultater i form av mulighet til å anvende dette. Grunnet at det er store forskjeller mellom typen ferdighet og de ulike gruppene i samfunnet når det gjelder denne type kompetansen. Digitaliseringsdirektoratet anslår blant annet at hver femte innbygger kan være sårbar i møte med de offentlige tjenestene (Digdir, 2023). Hvor personer med en relativt lav kompetanse og/eller manglende mulighet til å anvende de digitale løsningene kan derfor oppleve å havne utenfor, noe som fører til et utenforskap. Dette kan gjelde flere, men jeg ønsker spesifikt å ta frem pensjonister (rettere sagt 65 +) som digitaliseringsdirektoratet tar frem som en gruppe som går under de mer utsatte for denne type. utenforskap (Digdir, 2022, 22. August). Som igjen kan resultere i en økt risiko for at de går glipp av likeverdig tilgang til tjenester. Slik som det å melde inn

endringer i livssituasjon, der man kan ta frem sivilstatus som noe som man må melde inn til NAV. Hvis de eldre ikke da er komfortable digitalt, så kan dette være noe som påvirker for eksempel deres trygdeytelser, slik at det blir feilberegninger av utbetalinger. Det skal også sies at det å sende de eldre som er digitalt sårbare på IT-kurs ikke nødvendigvis vil løse problemene. Ettersom man må endre måten vi utvikler og designer disse løsninger på, og da først og fremst gjøre det lettere å få hjelp (Digdir, 2022).

2.4 Barrierer

Det ligger noen barrierer som er med på å føre til digital utenforskap, og disse er både strukturelle og kulturelle. De strukturelle barrierene inkluderer blant annet organisatoriske faktorer og tekniske barrierer. Hvor man kan ta frem infrastruktur og datatilgang som en teknisk barriere. Et eksempel her er en manglende tilgang til datamaskiner eller smarttelefoner som kan være et hinder for personer når det gjelder å dra nytte av digitaliseringen. De organisatoriske faktorene innebærer derimot en mangel på kapasitet, menneskelige ressurser, og mangel på strategi. Samtidig som det samlet sett avdekkes at de mest sentrale strukturelle barrierene går på en mangel av ferdigheter og støtte når det kommer til digitale transformasjoner (Wilson & Mergel, 2022, s. 3).

Kulturelle barrierer handler mer om utfordringer eller motsigende oppfatninger, som gjerne oppstår for eksempel når en forvaltning skal etablere nye måter å gjøre ting på. Hvor det kan oppstå hindringer for enten implementering eller endringer ut ifra hvordan individer oppfatter situasjonen. Et eksempel her kan være endringer ved bruken av digitale løsninger, hvor personer kan ha ulike meninger og oppfatninger rundt dette. Der en betydelig kulturell barriere for digitale tjenester kan være tillit. Der hvilken grad av tillit man har til disse tjenestene kan føre til om man velger å bruke de eller ikke. Der til og med noen kanskje kan føle på en redsel for endring og en usikkerhet (Wilson & Mergel, 2022, s. 3). Denne usikkerheten kan være en faktor for at den digitale transformasjonen kan stagnere. Med dette sagt tenker jeg at det å fremme de kulturelle barrierene er like viktig som å adressere de strukturelle, når det gjelder å sikre inkludering men også likestilling.

2.5 Sårbare grupper

For å delta i digitale tjenester, så ligger det noen forutsetninger for at man skal klare dette. Disse forutsetningene kan noen falle utenfor, der de gruppene med mest sannsynlighet for å falle utenfor refereres til de som er digitalt sårbare. Kommunal-og moderniseringsdepartementet har laget en egen rapport for disse gruppene i Norge. Hvor det er nevnt fem forutsetninger for fullverdig digital deltakelse for hele befolkningen. Disse er nettilgang, tilgjengelig IKT-utstyr, grunnleggende digitale ferdigheter, brukervennlige digitale tjenester og digital dømmekraft (Helleland, 2021, s. 14). Noe som hver for seg og samlet sett er viktig for at ingen skal falle utenfor.

2.6 Teknologisk determinisme

Teknologisk determinisme er en teori som hevder at teknologi eller teknologiske fremskritt i stor grad former samfunnet og kulturen. I denne teorien ser man utviklingen og implementeringen av ny teknologi som hoved drivkraften bak endringer i samfunnet (Croteau et al., 2022, s. 33). Hvor det er fokus på teknologiens overveldende og uunngåelige effekt på brukere, samfunn og organisasjoner. Dette uavhengig hvilken type teknologi, ettersom de alle kan skape varige endringer.

Dette er en teori jeg tenker kan være relevant å se på ettersom at teknologisk determinisme kan peke på hvordan digitaliseringen har påvirket fordelingen av ressurser innenfor NAV. Det har blant annet vært en utvikling innen statlig lokalforvaltning, hvor antall NAV kontorer har blitt radikalt redusert. Hvor hovedargumentet for dette har vært grunnet utvikling av nettbaserte tjenester, som har resultert til et mindre behov (Schartum, 2017, s. 36).

Så sett ut ifra dette så kan det være både positive og negative konsekvenser av at NAV har blitt mer effektivt og automatisert. Jeg tenker fra de ansatte sin side så kan en negativ konsekvens være følelsen av at de ikke lenger har en like stor innflytelse. Dette med tanke på arbeidsprosessen og utfallet av en sak, men kanskje mest merkverdig at de ikke kan tilpasse seg like bra til de individuelle behovene for brukerne. Noe som kan være en negativ konsekvens for brukerne igjen, med at de får en redusert mulighet for individuell tilpasning. Jeg tenker at dette perspektivet kan være nyttig å se på for og prøve å forstå hvordan digitaliseringen av NAVs tjenester har påvirket individene. Hvor jeg i analysen vil ta for meg

hvordan tilgjengeligheten av informasjon og tjenester, samt kvaliteten på disse har blitt påvirket.

2.7 Matteus effekten

Matteus effekten også kjent som «The Matthew Effect» er en teori introdusert av Robert Merton. En teori som referer til fenomenet om at fordeler blir ulikt fordelt i samfunnet. Ulikt, med tanke på at de som allerede har fordeler fra før av, får enda flere. Mens de som snarere mangler fordeler, ender opp med mindre eller ingenting (Rigney, 2010, s. 1). Et eksempel som er relevant til oppgaven kan være forskjellen mellom digitale ferdigheter. Der man ut ifra hvor gode ferdigheter man har, avgjør hvor godt man kan utnytte de tjenestene. Dette er med på å forsterke ulikheter, og da også gjerne over tid. Hvor det er fokus på hvordan disse ulikhetene først og fremst holder seg, men også blir større og tydeligere (Rigney, 2010, s. 2).

Til denne oppgaven har jeg tenkt at jeg kan bruke denne teorien til å analysere hvordan digitaliseringen av NAV sine tjenester kan potensielt forsterke ulikheter til tilgang og kvaliteten på tjenestene. Jeg tenker at ut ifra problemstillingen så kan Matteus effekten gi et viktig perspektiv for å se og forhåpentligvis forstå de potensielle konsekvensene av digitalisering. Dette fra et sosiologisk ståsted hvor jeg vil anvende teorien rundt blant annet digitale ferdigheter.

3. Metode

I dette kapittelet vil jeg redegjør for forskningsprosessen. Jeg vil presentere metoden litteraturstudie som ble anvendt for forskningen, og videre si noe om fremgangsmåten, hvilke valg som har blitt tatt når det gjelder valg av datamateriale, som i dette tilfellet består av ulike forskningsartikler. Deretter vil jeg gå innpå hvordan søkeprosessen var, hvilke databaser og søkeord som ble brukt. Hvor jeg til slutt vil komme med en egen drøfting og begrunnelse for valget av metodebruk.

«Metode er snevert definert den håndverksmessige siden av vitenskapelig virksomhet, eller mer presist læren om de verktøy en kan benytte for å samle inn informasjon» (Halvorsen, 2008, s. 20). Med andre ord fungerer metode som et hjelpemiddel for å samle inn og anvende data for å komme frem til ny kunnskap (Halvorsen, 2008, s. 21). Ettersom problemstillingen min er innenfor et tema det allerede er gjort mye forskning på, så har min oppgave vært å finne relevant litteratur. Dette gjennom faglitteratur fra pensum, studier og analyser fra biblioteket, og ellers søke etter andre artikler på nett. Hvor jeg innenfor utvelgelsesprosessen har måttet kritisk vurdere hvem som har skrevet et dokument, og om det er egnet for å besvare mitt prosjekt (Stuvøy et al., 2022, s. 186-187).

3.1 Metodevalg

Det finnes flere metodiske tilnærminger, hvor hvilken metode som skal brukes, er avhengig av hensikten med oppgaven (Dalland, 2021, s. 53-54). Valget av metoden bestemmer hvordan forskeren kommer frem til innhenting av dataen, og det blir derfor viktig at man treffer på riktig metode. Når det gjelder valg av forskningsmetoder skiller vi gjerne mellom to typer. Kvantitative og kvalitative, hvor en kvantitativ tilnærming vil gi data i form av tall, som vil være målbare. Mens en kvalitativ metode heller vil gi data i form av ord, setninger og uttrykk (Dalland, 2021, s. 53). Opplegget til en kvalitativ tilnærming er mer fleksibel. Hvor forskningsprosessene overlapper hverandre i en større grad. Dette grunnet at analyse og fortolkning er integrert i datainnsamlingen. Ved en kvantitativ tilnærming så skjer derimot datainnsamlingen forut for analyse og tolkning av dataene. Derfor kan man si at en av forskjellene mellom disse tilnærmingene går på hvor markert skillet mellom datainnsamling og dataanalyse er (Halvorsen, 2008, s. 131). En annen ting er at kvantitative tilnærminger er

som sagt målbare, noe som vil si at man kan få en målbar bekreftelse på forskningen. En kvalitativ metode fanger heller opp en mening (Dalland, 2021, s. 53-54).

Til denne oppgaven har jeg valgt å bygge på en kvalitativ metode. Hvor jeg vil innhente eksisterende forskning og skape en ny helhet. Rettere sagt vil jeg foreta en litteraturstudie som metode. Litteraturstudie handler om forskning, intervjuer og andre typer funn gjort av andre forskere. Dette vil være forskningsdata som allerede er behandlet og analysert, og derfor presentert som ferdig data. Hvor min oppgave blir å skape en slags ny helhet av den allerede eksisterende forskningen. Denne typen data er rettere sagt sekundærdata, som vil si informasjon som andre har hentet. Litteraturstudie er en metode hvor man går gjennom litteratur, men særlig to typer og disse er forskningslitteratur og annen litteratur. Hvor forskningslitteratur vil si litteratur innenfor faget, mens annen litteratur blir også brukt utenfor (Stuvøy et al., 2022, s. 116).

3.2 Fremgangsmåte

I undersøkelse fasen blir det nødvendig å avgrense og avklare et område for å finne nødvendig litteratur. Jeg har stort sett anvendt søkemotorene Oria og Google Scholar. Hvor jeg har brukt relevante kombinerte søkeord sett ut fra oppgavens problemstilling. Eksempler her er NAV, digitalisering, digitalisering i NAV og økt digitalisering. Der oppgaven min har vært å skille ut data som jeg selv mener er relevant, men som også er valide. Jeg startet søkeprosessen på Oria, hvor jeg brukte avansert søk og fikk opp treff som inneholdt søkeordene NAV og digitalisering. Hvor noen av treffene var bra, men det var først under Google Scholar jeg følte at jeg fant mer tilstrekkelig litteratur til oppgaven. Her brukte jeg søkeordene digitalisering i NAV, og fikk opp en god del mer treff. Dette resulterte i at utvelgelsesprosessen ble lenger, ettersom det var et større utvalg. Hvor min oppgave var å finne relevant materiell innenfor disse treffene.

Videre måtte jeg også tenke på troverdighet, og for å bestemme om en artikkel er troverdig eller ikke. Så har jeg valgt å se på kilder, og ta utgangspunkt fra dette. Jeg har sett på hvor artikkelen er publisert, hvilke kilder som har blitt brukt, og deretter sammenlignet disse med andre. En annen måte er også og se på hvem som står bak forsknings artikkelen. Hvem det er som har skrevet den, og om forfatteren eller forfatterne er anerkjente innenfor feltet. Er de troverdige og godt etablerte, og viktigst er om jeg dømmer dem som det. Her har jeg også fått

noen tips fra min veileder om noen spesifikke artikler/rapporter som kan være relevante. Deriblant Sintef rapporten som denne studien har støttet seg mye til. Samt dens kilder igjen, som har blitt gjennomgått og anvendt videre. Noe som har vært en viktig del av arbeidet mitt, ettersom denne informasjonen har vært med på å bygge min analyse. Jeg ble også tipset om Kjetil G. Lundberg som er en anerkjent forfatter innenfor temaet. Han har en rekke relevante forskningsartikler, og jeg har valgt å ta med noen av dem. Videre har jeg også utført grundige søk på relevante nettsteder som Digitaliseringsdirektoratet og Kommunal- og moderniseringsdepartementet, for å samle inn informasjon og data om digitalisering. Hvor relevante rapporter, strategier, dokumenter og annen relevant informasjon ble gjennomgått for å bygge en bedre forståelse. I tillegg til søk på internett så har jeg også brukt relevante bøker og kompendier til min forskning. Dette gjennom å låne bøker fra biblioteket på UiS, men også gjennom bøker og kompendier som jeg eier fra før av etter tidligere emner.

3.4 Drøfting av metode

Området jeg skriver om er stort og mangfoldig, og innenfor dette temaet mener jeg at den allerede eksisterende empirien/sekundærdataen er mer omfattende enn noen studie jeg selv kunne ha fått til med tanke på blant annet ressurser og tid. Derfor kan man si at når problemstillingen allerede har blitt belyst, er det ikke nødvendig å starte et eget prosjektarbeid. Ettersom man kan foreta en litteraturgjennomgang og gjennom dette få et inntrykk over kunnskapshull som foreligger innenfor det aktuelle temaet. Samtidig som man får dannet en bakgrunn for temaområdet (Halvorsen, 2008, s. 241).

Sett ut ifra dette så mener jeg at jeg har valgt den metoden som passer best for å besvare oppgaven. Jeg oppfatter litteraturstudie som en ganske fleksibel arbeidsmetode, der metoden har gitt meg den informasjonen jeg søkte, og har hjulpet meg å danne en ramme rundt oppgaven min. Gjennom denne metoden har det også vært enkelt å ivareta de forskningsetiske reglene. Dette fordi at man gjennom denne metoden bruker allerede eksisterende forskning, som vil si at oppgaven vil være etisk forsvarlig med tanke på faktorer som blant annet meldeplikt eller taushetsplikt. Ettersom at dette er gjort tidligere av forfatterne av litteraturen. Min rolle sett fra et etisk perspektiv har videre vært å være nøye med bruk av referanser, siden jeg presenterer andres forskning. Ellers skal man prøve å være så objektiv som mulig under forskningen, og komme med refleksjoner underveis. Hvor man her kanskje kan lettere tilføre egne meninger. Men med tanke på at man skal være så objektiv som mulig, så tenker jeg at

litteraturstudie som metode har hjulpet til med dette. Av den grunn at det kan være med på å skape en slags distanse fra stoffet. Ettersom det ikke er «ditt eget», hvor man i forhold til for eksempel feltarbeid, kan se det som noe mindre personlig.

En begrensende faktor for metoden kan derimot da være faktumet at det ikke er din egen forskning. Med dette mener jeg at man ikke har noen mulighet til «å be om en nærmere forklaring» underveis. Her tenker jeg på når man leser informasjonen som foreligger, og kanskje har et spørsmål, en innvending eller en refleksjon, men at man ikke har noen særlig mulighet for å utdype dette noe mer enn hva forfatteren faktisk har gitt.

4. Funn fra litteraturgjennomgang og analyse

I dette kapittelet vil jeg presentere litteraturgjennomgangen som har blitt gjort for å belyse problemstillingen: *Hvordan har digitaliseringen endret tilgjengeligheten og kvaliteten på NAVs tjenester?* Jeg vil ta opp hovedpoengene i ulike artikler, for og så presentere og drøfte dem fortløpende. Dette har jeg valgt ettersom jeg mener det er mest hensiktsmessig for oppgavens oppbygning, og for at det blir lettere å systematisere. Jeg vil drøfte problemstillingen ut ifra teoriene og begrepene jeg har valgt, og prøve å dele det opp slik at jeg starter først med å fokusere på tilgjengelighets delen av problemstillingen, og deretter kvaliteten av NAVs tjenester.

4.1 Hvordan digitaliseringen har endret tilgjengeligheten

Digitaliseringen har hatt en betydelig innvirkning på måten NAV leverer tjenestene sine på. Jeg vil nå først se på hvordan den har påvirket tilgjengeligheten, og om det har blitt enklere eller mer utfordrende for brukerne å få tilgang til nødvendige tjenester. Gjennom de siste årene har NAV satset mye på digitalisering og har jobbet for å gjøre sine tjenester digitalt tilgjengelige. Et viktig ledd for dette har vært NAVs kanalstrategi. En strategi som ble innført i 2014 og har helt siden starten av hatt en klar digitaliseringsambisjon, med et ønske om at et økende antall henvendelser skal foregå gjennom de digitale kanalene, og at de elektroniske løsningene skal være brukernes viktigste kanal for å komme i kontakt med NAV (Thorgrimsen, 2023). Kanalstrategien ble oppdatert i 2021, der den mest sentrale endringen var at det ble et enda større fokus på brukeren, og deres behov. Dette med tanke på kanalvalg, ved at brukerne lett skal få tilgang til den kanalen som møter behovene deres, og at de derfor også skal få kunne snakke med et menneske om de føler at de har et behov for det. Dette med mål om å gjøre NAV tilgjengelig for alle (Hilland et al., 2022, s. 9).

Gjennom de siste årene har det vært en utvikling innenfor den statlige lokalforvaltningen, hvor antall NAV kontorer har blitt radikalt redusert. Hvor hovedargumentet for dette har vært grunnet utvikling av nettbaserte tjenester, som har resultert til et mindre behov (Schartum, 2017, s. 36). Digitaliseringen av NAV sine tjenester har innebåret at flere brukere har gått vekk fra den tradisjonelle skranken og over til de digitale løsningene. Det har med andre ord resultert i en nedbygging av den tradisjonelle skranken og denne nedbyggingen er noe Lundberg og Syltevik advarer mot. Ettersom at det kan føre til at de brukerne som før klarte

seg selv gjennom å ta direkte kontakt med fysiske kontorer ikke nå lenger har muligheten til det, og kan derfor være mer hjelpetrengende. Digitaliseringen skaper flere kanaler for interaksjon, og derfor flere kontaktflater mellom bruker og NAV, men en av utfordringene med disse er at noen av disse kanalene stiller ferdighetskrav som ikke nødvendigvis alle brukere har. Det blir derfor et skille mellom de brukerne som behersker selvbetjeningsløsningene, og de som ikke klarer å beherske den nye teknologien (Lundberg og Syltevik, 2017, s.26).

Med dette sagt så kan man ut ifra teknologisk determinisme si at teknologien har endret hvordan NAV fungerer på. Dette med tanke på at digitaliseringen av NAV sine tjenester har ført til et redusert behov for fysisk oppmøte på kontorer. Ettersom man kan si at teknologien har endret hvordan man kommuniserer med NAV på. Av den grunn at brukerne kan utføre en rekke oppgaver selv gjennom selvbetjeningstjenester, uten behov for direkte kontakt. Jeg tenker særlig på fysiske tjenester som rådgiving, som baserer seg på en form av interaksjon mellom en fagperson og en bruker, som nå kan foregå via meldinger eller ved hjelp av chat (Hilland et al., 2022, s. 11). Ved å tilby tjenester på nett har NAV derfor gjort det mulig for brukerne å få tilgang til tjenester når og hvor som helst på døgnet, uavhengig av åpningstider. Dette så lenge de har tilgang til internett så klart, men at man derfor kan argumentere for at digitaliseringen av NAVs tjenester har ført til en økt tilgjengelighet for brukerne.

Gjennom tilgjengelighets aspektet kan man i lys av Matteus effekten ta frem at de som drar mest nytte av digitaliseringen er de som er mest ressurssterke. Løberg som er en forsker innenfor NAV nevner også dette. Grunnet at et mål med strategien er å kanalisere de ressurssterke brukere til digitale kanaler, med intensjonen om å frigjøre tid til de mer sårbare gruppene som trenger oppfølging (Løberg, 2022, s. 4). Sårbare grupper sett ut ifra at de ikke klarer å delta i samfunnet på lik linje med resten av befolkningen. Dette uavhengig om det er for en periode eller permanent. Der situasjonen burde forstås gjennom personens helhetlige situasjon. Av den grunn at faktorene, behovene eller symptomene som spiller inn kan være såpass komplekse at de ikke nødvendigvis kan forklares ut fra enkeltfaktorer (Hilland et al., 2022, s. 14). Dette kan være faktorer som diagnose eller funksjonsproblemer, der man heller må prøve å forstå hvilke utfordringer disse gir i møte med det digitale. Sånn sett ut ifra dette kan man si at de som er digitalt sårbare også mest sannsynlig er sårbare på andre områder i livet. Digitaliseringen kan derfor ses på som det lille ekstra som kommer på toppen for de mest sårbare, slik at de havner enda mer utenfor.

Søderholm har videre skrevet en masteroppgave der hun har intervjuet NAV ansatte om digitaliseringen, og blant annet deres egen opplevelse når det gjelder tilgjengelighet. Hvor flere av de ansatte opplever at de er tilgjengelige digitalt, og at de også er mer tilgjengelige for brukerne ved at de faktisk er digitale. Der en av grunnene som blir nevnt hvorfor, er at de når ut til flere. Slik som den yngre gruppen av mennesker, ettersom det gis uttrykk for at det er enklere for dem å søke, samtidig som at de kan søke når det passer dem selv best (Søderholm, 2021, s. 45-46). Men som nevnt tidligere så er et resultat av digitaliseringen at det ikke tilbys like mye personlig hjelp fra NAV kontorene lenger. Noe som jeg mener kan tyde på at de kanskje ikke er så tilgjengelige allikevel. Dette kan man se opp imot intervjuene i oppgaven til Søderholm, hvor ansatte har beskrevet sine egne opplevelser. Der noen blant annet sier at de kan forstå at de kan virke utilgjengelige, men også påpeker at de er tilgjengelige, men på en måte ikke fysisk (Søderholm, 2021, s. 45-46). Derfor tenker jeg at et resultat av digitaliseringen er at den fysiske tilgjengeligheten har blitt verre.

Samlet sett tenker jeg at man kan både gjennom teknologisk determinisme og Matteus effekten se på ulikheter som en faktor for redusert tilgjengelighet. Der man gjennom teknologisk determinisme kan peke på digitaliseringen og at den ikke i seg selv løser utfordringene med dette. I Sintef rapporten blir boken til Massimo Ragnedda om digital ulikhet nevnt «The Third Digital Divide». Hvor han på sin side argumenterer for at det i realiteten har blitt en økning i digital ulikhet. Sett ifra at muligheten som ligger i de teknologiske løsningene blir utforsket på forskjellige måter av ulike individer eller grupper. Noe som han mener vil føre til at noen alltid vil henge etter og også falle utenfor de digitale løsningene (Hilland et al., 2022, s. 13). Der noen av de som kanskje står mer utsatt for dette kan være sårbare grupper, slik som personer med utfordringer knyttet til psykisk helse og rus, eller personer med midlertidig eller varig nedsatt funksjon (Hilland et al., 2022, s. 14). Jeg tenker for å jevne ulikhetene når det gjelder tilgjengelighet, så er det noen barrierer som må overkommes og da tenker jeg først og fremst på tilgangsbarrieren. Der mangel på tilgang dreier seg hovedsakelig om mangel på utstyr (PC) og/eller internett. Samt at det også omhandler en mangel til tilgang på hjelp, støtte og motivasjon i bruk av digitale løsninger (Hilland et al., 2022, s. 34-35). Et funn som jeg syns er relevant, med tanke på at det å ha et fysisk sted for å få hjelp kan være med på å motvirke Matteus effekten, og hindre det digitale skillet. Sett ut ifra at det er en manglende tilgang på akkurat dette, en mulighet til å få hjelp til å bli selvhjulpen for brukere (Hilland et al., 2022, s. 35).

For og så svare på hvordan digitaliseringen har endret tilgjengeligheten på NAV sine tjenester, så kan man si at den har gjort tjenestene tilgjengelig for brukerne døgnet rundt. Dette uavhengig av åpningstider, der brukerne får direkte tilgang til for eksempel informasjon og søknadskjemaer fra nettsiden når de selv skulle ønske. I tillegg til at NAV også tilbyr andre digitale kanaler for kommunikasjon. Hvor brukerne kan for eksempel komme i direkte kontakt med NAV via mail eller chat, noe som har bidratt til blant annet en økt mulighet for brukerne. Jeg forbinder i hovedsak digitalisering med økt tilgjengelighet og tenker at det kan være med på, og har vært med på å gjøre det lettere for flere å ta i bruk tjenester. Men hvis man tar i betraktning at et resultat av digitaliseringen også har vært at det har blitt en mindre mulighet for å være fysisk til stede, så kan man i lys av dette si at det på samme tid har resultert til en mindre tilgjengelighet. Noe som kanskje går mest ut over dem som ikke klarer å ta i bruk de digitale tjenestene, og opplever derfor en større forskjell på tilgjengelighet av NAV sin tjenester etter digitaliseringen.

4.2 Hvordan digitaliseringen har endret kvaliteten

Videre fra tilgjengelighet, vil jeg nå se på hvordan digitaliseringen har påvirket kvaliteten på NAV sine tjenester. Hvor jeg vil vurdere om den har forbedret eller svekket kvaliteten, og da med fokus fra et bruker perspektiv. Digitaliseringen har endret måten å levere tjenester på, og også kravene som stilles til dem som har behov for tjenestene. Sånn sett kan man også si at selve tjenesten er endret, sett ut ifra at en større del av oppgavene som før har blitt løst av NAV ansatte, må nå utføres av brukerne selv. Et eksempel her er utfyllinger av skjemaer og søknader. Hvor det tradisjonelt sett ofte har vært saksbehandler som har vurdert og eventuelt tastet inn inngitte opplysninger i et saksbehandlersystem (Schartum, 2017, s. 90). Mens det nå kan gjøres av brukerne selv, noe som ikke alle brukerne kanskje har ferdigheter til, og derfor resulterer til at de ikke kan benytte de ulike kanalene fullt ut (Hilland et al., 2022, s. 13).

Et eksempel på dette kommer gjennom forskningen til Bergum og andre, som blir nevnt i Sintef rapporten. Hvor det i forskningen har blitt gjort en evaluering av NAVs kanalstrategi. En evaluering som de har basert på blant annet intervju med mennesker som går innenfor kategorien sårbar gruppe, og deres utfordringer knyttet til dette (Bergum et al., 2020). Jeg velger å ta frem denne artikkelen ettersom det viser seg «at de som har mest å tjene på de digitale helse- og velferdstjenester, er også de som har størst utfordringer med å ta dem i

bruk» (Hilland et al., 2022, s. 13). Gjennom Bergum og andre sin forskningsartikkel så ser man særlig usikkerhet som en gjengående faktor for brukerne. Usikkerhet knyttet til for eksempel informasjon, forståelsen og bekreftelsen av den, samt også språket, ettersom dette er noe som kunne oppleves som overveldende. De som hadde et behov for personlig oppfølging, sa også at de følte det var vanskelig å forholde seg til det ansiktsløse. Noe som jeg videre mener, kan tyde på en misnøye fra brukerne sin side ovenfor kvaliteten på de digitale tjenestene. Her med tanke på brukervennlighet, som kanskje er et resultat i at noen ønsker personlig oppfølging. Der veilederne derimot opplevde på sin side at det ble bedre planlagte møter med bedre kvalitet, men også på samme tid mindre møter. Noe som kunne være et resultat av det var en økt brukeraktivitet innenfor det digitale. (Hilland et al., 2022, s. 13).

Videre kan man si at en sentral del av NAV-kontorene sin funksjon er nemlig det å kunne hjelpe til, gi veiledning, og følge opp brukerne. Hvor oppfølgingen tradisjonelt sett har foregått ansikt til ansikt på kontoret, så har det i de siste årene vært en økende mulighet for brukerne og samhandle på nett (Hilland et al., 2022, s. 8). Etter at covid-19 pandemien inntraff så ble de ansatte så å si tvunget over på de digitale flatene. Ettersom det skulle vise seg at tilgangen til digitale verktøy skulle være helt avgjørende for at de kunne utføre jobben sin. Søderholm har gjennom intervju med NAV ansatte fått frem at pandemien har bidratt til den «nye rollen» de ansatte har fått. En rolle hvor de føler at de har mistet den menneskelige kontakten med brukerne, og også samtidig opplevd begrensinger når det gjelder vurderinger av hver enkelt sin situasjon. Dette grunnet at de ikke kan blant annet kommunisere ansikt til ansikt (Søderholm, 2021, s. 56). Jeg tenker her at et tiltak kan være å ha møter eller timer via nett, slik som det ble mulig innenfor helsetjenesten under pandemien. Et tiltak som jeg mener kan være med på å bedre kvaliteten over de digitale tjenestene både for brukere og ansatte i NAV.

I hovedsak så har intensjonen med å samhandle på nett vært å spare tid, for og så kunne frigjøre de ansattes resurser, slik at de kan brukes til de som trenger mer hjelp (Hilland et al., 2022, s. 8). Men det viser seg at ikke alle klarer å navigere de digitale tjenestene på egen hånd. Ifølge Løberg så viser det at noen har et større behov for ansikt til ansikt kommunikasjon fordi de føler på en utfordring når det gjelder formulering av komplekse behov i digitale kanaler (Løberg, 2022, s. 10). Men en annen utfordring er rett og slett at noen av brukerne sliter med å henge med på den digitale utviklingen. Et eksempel her kan være personer som er høyt oppe i alderen som tidligere nevnt (pensjonister, 65+), ettersom det viser

seg gjennom forskning at det er en sterk kobling mellom høy alder og svake digitale ferdigheter. Noe som vil si at den teknologien som forenkler hverdagen for noen, er også den samme som kompliserer hverdagen til noen andre (Digdir, 2022, 22. August).

NAV er opptatt av brukerne sine og er opptatt av deres tilfredshet. De har siden 2008 gjennomført årlige undersøkelser blant personbrukere og arbeidsgivere, med mål om å få kunnskap om nemlig dette, for og så finne ut hvordan de kan forbedre tjenestene sine, sett ut ifra resultatene. Jeg har i denne oppgaven funnet undersøkelsen fra 2022, som er den nyeste undersøkelsen de har lagd en rapport om, og som ligger ute offentlig. Ut ifra denne rapporten vil jeg først ta frem emne tilfredshet, og da først hvor fornøyde de er med åpningstider og tilgjengelighet. Hvor undersøkelsen viser at tilfredsheten faktisk er relativt lav. Dette er noe som de mener kan komme fra faktumet at mange av NAV kontorene i de siste årene har begrenset sine åpningstider for uplanlagte møter. Noe som de har gjort med intensjonen om at planlagte møter skal økes. Ettersom at planlagte møter forbindes med bedre kvalitet i oppfølgingen, og begrunnes ut fra at veileder og bruker kan stille bedre forberedt (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022, s. 41).

Hvor fornøyde brukerne er vil variere ut ifra deres erfaringer og inntrykk av NAV, og som påvirkes av forventningene de har. En bruker med høye forventninger kan for eksempel risikere å bli skuffet, men også motsatt (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022, s. 9). Det er en rekke faktorer som kan påvirke forventningene, og en av dem er for eksempel selve kommunikasjonen med NAV. Der rapporten sier at det ikke er et samsvar mellom brukt og foretrukket kontaktform. Det vil med andre ord si at brukerne tar kontakt med NAV på andre måter enn de selv ønsker, som igjen betyr at de tar kontakt på en annen måte enn de selv forventer. Hvor man kan ut ifra svarene i rapporten se at nav.no er den måten brukerne i mindre grad ønsker å bruke, selv om den er mest brukt (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022, s. 17).

Gjennom teknologisk determinisme kan man se nærmere på aspekter som samhandling og brukervennlighet for å analysere hvordan den digitale transformasjonen har påvirket kvaliteten på NAV sine tjenester. Der målet med digitaliseringen har vært å gjøre det enklere for brukerne og NAV, og da med tanke på blant annet kommunikasjon og samhandling. Ved at brukerne skal få oppnå rask og effektiv kommunikasjon gjennom de digitale kanalene, og lettere komme til og få den støtten/hjelpen de trenger, når de trenger det. Hvor man videre i

lys av teknologisk determinisme kan vurdere digitaliseringen som et viktig hjelpemiddel for å forbedre effektiviteten av NAV sine tjenester. Dette med at meste parten av kommunikasjonen foregår digitalt og automatisert. Noe som resulterer i en frigjøring av manuelt arbeid. Der effektivitetsgevinsten av dette kan ses på som en bidragende faktor til å øke kvaliteten på tjenestene. Ettersom denne frigjøringen kan gi lettere tilgang til brukere som føler på et behov for ekstra oppfølging og kanskje da også ansikt til ansikt.

Ut ifra Matteus effekten kan man se hvordan digitaliseringen kan forsterke ulikheter og påvirke tjenestekvaliteten for forskjellige brukere. Der de som er vant til å bruke digitale verktøy, vil oppleve de plattformene som NAV tilbyr som brukervennlige, mens de som ikke er like komfortable med teknologien, vil heller oppleve det som vanskelig. De ønsker derfor å bruke de tradisjonelle metodene, slik som det blir nevnt i personbrugerundersøkelsen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022, s. 17). Brukervennlighet kan man gjennom både teknologisk determinisme og Matteus effekten se som et viktig element når man skal prøve å svare på problemstillingen sett ut ifra kvalitet. Men et annet element som også går igjen er dette med effektivitet. Der digitaliseringen kan føre til bedre behandlingstider, hvor man i lys av Matteus effekten kan si at de som klarer å ta effektivt i bruk de digitale tjenestene kan lettere oppleve raskere behandlingstider. De vil også derfor ha mer å tjene på digitaliseringen, og dette med effektivitet tenker jeg er en viktig kvalitet av dette. Men at det igjen blir viktig å påpeke motparten, altså de som sliter med teknologiske ferdigheter eller har begrensende ressurser. Noe som vil føre til at de heller vil få forsinkelser under for eksempel søknadsprosesser, eller at det oppstår misforståelser som er med på å forsterke ventetiden. Resultatet av dette kan være at søkerne risikere å miste rettigheter og fordeler de har krav på. Dette kan for eksempel inkludere tap av dagpenger.

Så for å svare på hvordan digitaliseringen har endret kvaliteten på NAV sine tjenester. Så kan man på den ene siden gjennom teknologisk determinisme si at digitaliseringen har økt effektiviteten, dette med at det er bedre tilgang til informasjon og tjenester, samt raskere behandlingstider. Mens på den andre siden, så kan man gjennom Matteus effekten si at digitaliseringen har vært med på å forsterke ulikheter. Jeg tenker her på forskjellen mellom de som klarer å dra nytte av tjenestene, og de som ikke. Slik som at de som allerede er aktive brukere av de digitale plattformene kan dra nytte av digitaliseringen ved å delta mer aktivt. Mens på den andre siden, så vil de allerede marginaliserte gruppene oppleve en forsterkning av deres utfordringer. Noe som kan være basert på ressurser, men også digitale ferdigheter.

Løberg tar frem et funn som innebærer akkurat dette. Det at brukerne må ha både kompetanse og motivasjon til å bruke teknologien. Ut ifra at den digitale forvaltningen ikke skaper deltakelse alene, og at det av den grunn blir viktig å støtte brukerne. Støtte dem ved å hjelpe dem å navigere tjenestene, men også ved å opprettholde muligheten for å møtes ansikt til ansikt (Løberg, 2022, s. 10). Samlet sett tenker jeg at digitaliseringen har ført til forbedringer i kvaliteten på tjenestene. Dette fordi jeg forstår målet med det, og at det kan være tidsbesparende for både brukere og NAV ansatte. Selv om at man gjennom Matteus effekten kan si at det også kan/har bidratt til økt ulikhet mellom brukerne.

5. Avslutning

I denne bacheloroppgaven har jeg undersøkt og prøvd å gi svar på problemstillingen:

Hvordan har digitaliseringen endret tilgjengeligheten og kvaliteten på NAVs tjenester? Dette har jeg gjort ved å ta utgangspunkt i sosiologiske teorier som Matteus effekten og teknologisk determinisme, for og så undersøke tilgjengelighets aspektet først og deretter kvalitet. Hvor undersøkelsen har vist at digitaliseringen har både positive og negative konsekvenser for NAV sine tjenester.

Gjennom digitale plattformer og selvbetjeningsløsninger har brukere fått muligheten til å utføre en rekke oppgaver raskt og effektivt, og dette uavhengig av tid og sted. Så derfor kan man si at digitaliseringen har økt tilgjengeligheten av NAVs tjenester betydelig. Samtidig som den også har ført til endringer i måten tjenestene leveres på. Dette har resultert i endringer med tanke på kvalitet, og fordeler slik som økt effektivitet. Vi kan for det om ikke ignorere de potensielle negative konsekvensene av digitaliseringen. Noe som Matteus effekten illustrerer, med tanke på hvordan løsningene kan forsterke ulikheter i samfunnet. Der man kan si at de som har sterke digitale ferdigheter, og god tilgang til den nødvendige teknologien, kan muligens lettere ta seg nytte av tjenestene, og kanskje utnytte dem mer effektivt og derfor oppleve en økt tilgjengelighet og bedre kvalitet. Hvor derimot de som mangler tilgang til teknologi og/eller ferdigheter, vil mer sannsynlig oppleve en forverring av tilgjengelighet og derfor også en forverring av kvalitet. Gjennom teknologisk determinisme kan man også si at digitaliseringen har endret hvordan NAV organiserer seg på. Da med tanke på at den har resultert i en nedbygging av fysiske kontorer og derfor ført til en mindre tilgjengelighet fysisk. Samt også en endring av kvalitet med tanke på at samhandlingen er annerledes.

På bakgrunn av dette konkluderer jeg med at digitaliseringen har ført til både fordeler og utfordringer når det gjelder tilgjengelighet og kvalitet på NAVs tjenester. Der jeg videre tenker at det er viktig at NAV fortsetter med utviklingen av de digitale løsningene, men også samtidig har andre alternativer tilgjengelige. Alternativer som passer bedre for de som kanskje ikke har fysisk mulighet eller tilgang til å ta i bruk de digitale løsningene. Hvor jeg tenker at de brukerne som faktisk trenger en annen type for hjelp, blir prioritert før man tar hensyn til de som kun ikke foretrekker de digitale løsningene. Dette er noe NAV har ambisjoner om å gjøre, og håper å kunne fange opp innbyggere som ikke greier å bruke de

ulike kanalene. Der et viktig arbeid for NAV fremover blir å oversette ambisjonene til praksis (Thorgrimsen, 2023).

Litteraturliste

Andreassen, T. A. & Aars, J. (2015). *Den store reformen Da NAV ble til*. Universitetsforlaget.

Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2022). *NAV's personbrugerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV*.

https://www.nav.no/_/attachment/download/29802e58-8fb2-46f1-a59c-d3a782cb9595:6f49cf5877b6c45ed70a8ea88c1e3a57271fd1cf/NAV%20Personbrugerundersøkelsen%202022.pdf

Arnesen, H. K. L. (2019). *Digitalisering i NAV – henger alle brukergrupper med?*

[Masteroppgave, Norges Arktiske Universitet]. munin.uit.no

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

Bergum, S., Fugletveit, R., Hermansrud, I., Loftshus, A-M, Madsbu, J. P. & Overlid, B.

(2020). *Digital ledelse for synergier mellom brukermøter og digitale kanaler*.

Sluttrapport fra et Nav FoU-prosjekt 2017-2020. Høgskolen i Innlandet.

https://brage.inn.no/inn-xmlui/bitstream/handle/11250/2677470/Skriftserien10_20_online.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Croteau, D, Hoynes, W & Childress, C. C. (2022) *Media/Society: Technology, Industries, Content, and Users*. (Seventh Edition). SAGE.

Dalland, O. (2021). *Metode og oppgaveskriving* (7. Utgave). Gyldendal.

Digitaliseringsdirektoratet. (2022). *Digital hele livet med bedre brukeropplevelse*.

<https://www.digdir.no/sammenhengende-tjenester/brukskvalitet-pavirker-digital-utenforskap/4407>

Digitaliseringsdirektoratet. (2022, 22. August). *Disse gruppene sliter med å henge med på digitaliseringen*.

<https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/disse-gruppene-sliter-med-henge-med-pa-digitaliseringen/3784>

Digitaliseringsdirektoratet. (2023). *Rikets digitale tilstand 2023 Tema: Digitalt utenforskap*.

<https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/tema-digitalt-utanforskap/3568>

Frønes, I. (2002). *Digitale skiller: Utfordringer og strategier*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet: En innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. (5. utgave). Cappelen Akademisk Forlag.

Hansen, H. T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.) (2013). *Nav – med brukeren i*

sentrum? Universitetsforlaget.

Hilland, G. H., Midtgård, T. M., Ose, S. O., Sand, K. & Thun, S. (2022). *Digital ekskludering I NAV: Hvem, når og hvorfor?* NAV FoU.

https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/digital-ekskludering-i-nav_sintef_4.juli-2022---signed.pdf

Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? Nyttig verktøy i kvalitativ analyse.* Universitetsforlaget.

Klemsdal, L. & Skardhamar, T. (2019). *Digitalisering – en introduksjon.* Norsk sosiologisk Tidsskrift. Idunn.no

<https://www.idunn.no/doi/10.18261/issn.2535-2512-2019-03-01>

Helleland, L. H. (2021). *Digital hele livet: Nasjonal Strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen.* Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital-hele-livet.pdf>

Astrup, N. & Helgesen, G. M. (2019). *Én digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025.* Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

https://www.regjeringen.no/contentassets/db9bf2bf10594ab88a470db40da0d10f/no/pdfs/digitaliseringsstrategi_for_offentlig_sektor_rettet.pdf

Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). *Brukererfaringer med NAV i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner.* Fontene forskning.

<https://fontene.no/forskning/kompleks-organisasjon-bakkebyrkrati-og-ustabile-relasjoner-6.584.865391.0a88314a25>

Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2017). *NAV og ny kanalstrategi – utfordringer ved digitaliseringa.* Helsetilsynet.no

https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav_utfordringer_digitalisering.pdf

Løberg, I. B. (2022). *Utviklingsoptimisme kan skjule økonomiske og sosiale kostander i den digitale forvaltningen.* Arbeid og velferd.

[https://www.nav.no/attachment/download/f9819dc0-c665-4e5d-839b-ce7cfde43db2:2842ffd73ca98e5dcd3390a8aed54a716cfc4022/02-](https://www.nav.no/attachment/download/f9819dc0-c665-4e5d-839b-ce7cfde43db2:2842ffd73ca98e5dcd3390a8aed54a716cfc4022/02-0322_Arbeid_og_velferd_Utviklingsopptimisme%20kan%20skjule%20kostnader%20i%20den%20digitale%20forvaltningen.pdf)

[0322_Arbeid_og_velferd_Utviklingsopptimisme%20kan%20skjule%20kostnader%20i%20den%20digitale%20forvaltningen.pdf](https://www.nav.no/attachment/download/f9819dc0-c665-4e5d-839b-ce7cfde43db2:2842ffd73ca98e5dcd3390a8aed54a716cfc4022/0322_Arbeid_og_velferd_Utviklingsopptimisme%20kan%20skjule%20kostnader%20i%20den%20digitale%20forvaltningen.pdf)

Rigney, D. (2010). *The Matthew effect: How advantage begets further advantage.* Columbia University Press New York.

<https://cup.columbia.edu/sampler/9780231520409/google-preview>

Schartum, D. W. (2017). *Digitalisering av offentlig forvaltning – fra lovtekst til programkode*. Fagbokforlaget.

Solstad, A. (2018). *Kort om nav*. Universitetsforlaget.

Stuvøy, I., Tøndel, G. & Tjora, A. (Red.) (2022). *En smak av forskning: Bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt*. Cappelen Damm Akademisk.

Søderholm, M. U. (2021). *Digitalisering – på godt og vondt En casestudie av digital transformasjon i NAV*. [Masteroppgave, Høgskolen i Molde]. himolde.brage.unit.no

<https://himolde.brage.unit.no/himolde->

[xmlui/bitstream/handle/11250/2779867/master_soderholm.pdf?sequence=1](https://himolde.brage.unit.no/himolde-xmlui/bitstream/handle/11250/2779867/master_soderholm.pdf?sequence=1)

Thorgrimsen, T. C. S. (2023). *Digitalisering har gjort Nav mindre tilgjengelig for de som trenger dem mest*. By- og regionforskningsinstituttet NIBR.

<https://www.oslomet.no/forskning/forskningsnyheter/digitalisering-nav-mindre-tilgjengelig>

Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: inequality in the information society*. SAGE publications.

Wilson, C. & Mergel, I. (2022). *Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions*. Government Information Quartley.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22000144/pdf?md5=7e35c3e81befda11e3bbe5957469a7bf&pid=1-s2.0-S0740624X22000144-main.pdf>