



UIT

NORGES  
ARKTISKE  
UNIVERSITET

Institutt for barnevern og sosialt arbeid

## **Digitalisering i NAV – henger alle brukergupper med?**

*En studie av NAV-veileders erfaringer med digital kommunikasjon rettet mot rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring.*

**Hilde Kathrin Larsen Arnesen**

*Masteroppgave i sosialt arbeid juni 2019 (45 sp)*





## FORORD

Med denne oppgaven er jeg veis ende med mitt masterstudie ved UiT, Norges arktiske universitet, Alta. Det har vært to veldig lærerike år, både på det personlige og yrkesmessige plan. Jeg er blitt mer reflektert i mitt daglige yrke, og føler på mange måter at sosialarbeideren i meg er blitt mer styrket.

Det har også vært to utfordrende år, fordi det er ingen spøk å kombinere krevende studier i tillegg til full jobb og familie. Det er likevel utrolig hva man får til, bare motivasjonen er sterk nok.

Jeg vil gjerne få takke medstudenter og forelesere ved UiT, Alta, for interessante, lærerike og inspirerende samlinger.

Jeg vil takke prosjektleder i Sampro, Synnøve Thomassen Andersen, og de andre damene i prosjektgruppa som vel tok meg i mot. Ikke minst vil jeg takke min veileder Bente Liljan Lind Kassah for støtte, oppmuntring og gode veiledninger underveis.

Takk til andre som har kommet med gode innspill, har heiet på meg og hatt troen på at jeg ville komme i mål til slutt.

Til slutt – takk til familien min som har holdt ut med en mamma og ektefelle som i perioder har vært fraværende både fysisk og mentalt på grunn av studier.

## SAMMENDRAG

Det har vært store endringer i arbeids-og velferdsetaten de senere årene, og utviklingen av stadig flere digitale tjenester er en av dem. Selvbetjeningsløsninger, elektroniske søknadsskjema og dialogfunksjoner på nett gjør tilgjengeligheten til NAV bedre for mange, men gjelder dette for alle brukergrupper? Mine erfaringer fra mangeårig arbeid som NAV-veileder og i min nåværende stilling i kommunal rus-og psykisk helsetjeneste, fikk meg til å undres over om digitale tjenester fungerer for alle og hvordan det i så fall tilrettelegges for dem som faller utenfor.

Jeg har gjennomført en undersøkelse av NAV-veilederes erfaringer med å kommunisere digitalt med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring, og hvordan de håndterer eventuelle utfordringer som kommer til syne. Undersøkelsen baserer seg på en kvalitativ metode, hvor jeg har gjennomført telefonintervju med fem NAV-veiledere fordelt på to ulike NAV-kontor.

Opgavens teoretiske forankring er knyttet opp mot kommunikasjon, relasjon, stigmatisering/marginalisering, samt mot makt generelt og i perspektivene til Michel Foucault, Pierre Bourdieu og Erving Goffmann spesielt.

Jeg har funn som indikerer at veiledere i NAV møter utfordringer i digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige under arbeidsavklaring, og at utfordringene i hovedsak bunner i manglende rammebetingelser i livssituasjonen til brukerne som gjør at de ikke mestrer å nyttiggjøre seg de digitale tjenestene. NAV-veiledere møter utfordringene med å bruke andre kommunikasjonsmåter, der samtalen i det fysiske møtet fremheves som det som fungerer best både med tanke på kommunikasjon og arbeidsavklaring.

Et annet interessant funn dreier seg om NAV-veilederes opplevelse av å få frigjort tid til å hjelpe de som trenger mye bistand, som følge av at digitale tjenester gjør arbeidsavklaringsarbeidet enklere i samarbeid med *andre* brukergrupper. Ut fra det kan man forstå at regjeringens innføring av kanalstrategien har positive ringvirkninger for NAV-veilederes arbeid med rusmiddelavhengige under arbeidsavklaring.

# Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	1
1.1	Bakgrunn for valg av tema .....	1
1.2	Presentasjon av problemstilling.....	3
1.2.1	Avgrensninger .....	3
1.3	Begrepsavklaringer.....	4
1.3.1	Bruk av terminologi – rusmisbruker, rusavhengig eller rusmiddelavhengig? .....	4
1.3.2	Bruker/klient.....	5
1.3.3	Digitale tjenester/digitale verktøy .....	5
1.3.4	Oppfølging .....	5
1.4	Bidrag fra forskningsfeltet.....	6
1.5	Oppgavens struktur.....	7
2	NAV i utvikling.....	9
2.1	Innføring av digitale tjenester i NAV .....	12
3	Teorigrunnlag .....	14
3.1	Kommunikasjon.....	14
3.2	Relasjon .....	18
3.3	Makt.....	20
3.3.1	Makt og samhandling mellom profesjonelle og brukere.....	22
3.4	Marginalisering/stigmatisering.....	25
3.5	Myndiggjøring .....	26
4	Metode.....	28
4.1	Vitenskapsteoretisk og metodisk tilnærming .....	28
4.2	Fremgangsmåte for innhenting og bearbeiding av data.....	31
4.2.1	Valg av informanter .....	31
4.2.2	Intervju som forskningsmetode.....	32

4.2.3	Gjennomføring av intervju .....	33
4.3	Analyse og tolkning av data .....	34
4.4	Validitet og reliabilitet.....	36
4.5	Etikk og personvern.....	38
5	Resultater og diskusjon .....	40
5.1	Utfordrende livssituasjon og mangel på verktøy.....	41
5.2	Motivasjon og kompetanse til å bruke digitale tjenester .....	44
5.3	Samhandling når digitale tjenester ikke strekker til .....	48
5.3.1	Mobiltelefon .....	48
5.3.2	Ansikt-til-ansikt-samtalen i det fysiske møtet.....	49
5.4	Frigjort tid som følge av digitaliseringen .....	53
6	Oppsummering og avsluttende refleksjoner.....	57
	Referanseliste .....	59
	Vedlegg 1 .....	61

# 1 Innledning

Det er gjort betydelige endringer i arbeids- og velferdspolitikken de senere årene. Det er blant annet gjennomført store reformer i organiseringen av den offentlige forvaltningen og flere av inntektssikringsordningene, i tillegg til ulike tiltak og tjenester rettet mot enkeltpersoner og arbeidslivet (Meld. St. 33 (2015 – 2016)). Det har gjennom noen år vært en dreining mot mer og mer bruk av IKT (informasjons- og kommunikasjonsteknologi) i offentlig sektor, og vi ser at det bygges stadig ut digitale løsninger i NAV.

Under studiet master i sosialt arbeid ved UiT, ble jeg kjent med at forskningsgruppa SAMPRO (Samproduksjon og samarbeid innen barnevern og sosialt arbeid), inviterte masterstudenter inn med tanke på å ta del i ALIN-prosjektet (Arbeidsinkludering, innovasjon og læring i NAV). ALIN-prosjektet består av i alt 5 arbeidspakker som fokuserer på myndiggjøring og arbeidsinkludering, og har sin opprinnelse i en avtale om et strategisk samarbeid mellom NAV og UiT (Universitets-NAV). Samarbeidet bygger på en langsiktig strategi om å utvikle forskning, utdanning og kompetanse innenfor arbeids- og velferdstjenestene i Norge.

SAMPRO har ansvar for arbeidspakke 5, som har fokus på innovasjon, læring og bruk av teknologi i NAV. Denne arbeidspakken driver følgeforskning på deler av endringsprosessen knyttet til innføring av digitale løsninger som implementeres i NAV. SAMPROs forskning vil spesielt studere arbeidet med bruk av digitale løsninger ved NAV-kontor, for å evaluere NAV-kontorets arbeidsrettede oppfølging av brukere.

Jeg ble som masterstudent tatt inn som deltaker i SAMPRO, og overordna tema i oppgaven min vil være NAV og bruk av digitale tjenester.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg jobbet på et lokalt NAV-kontor i perioden 2006 – 2017, og i løpet av de siste årene ble tjenestene stadig mer digitalisert. Regjeringen innførte kanalstrategien som et ledd i moderniseringen av Arbeids- og velferdsetatens IKT-systemer, og denne strategien angir hvordan NAV skal møte sine brukere nå og i fremtiden. Det ble satset mer på digitale løsninger, slik at brukere skulle få gode tjenester gjennom flere ulike kontaktkanaler. Hvilket behov brukerne har, skal bestemme hvilken kanal som er best for brukeren – på nett, på

telefon eller møte på NAV-kontoret (Chudasama, 2017). Ifølge Meld. St. 33 (2015-2016), er det nødvendig at de som henvender seg til NAV raskt og effektivt henvises til relevant bistand, slik at NAV-kontoret får frigjort mest mulig ressurser til å drive med arbeidsrettet oppfølging til de som har behov for bistand til å få eller beholde inntektsgivende arbeid.

*”Målet med kanalstrategien er at brukerne skal få tilpasset informasjon, selvbetjeningsløsninger som gir en fullverdig brukerdiallog, forhåndsutfylt informasjon etaten allerede har om brukeren, veiledning gjennom dialogen og i mange tilfeller umiddelbare svar på henvendelser eller søknaden” (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 32).*

Kanalstrategien la med digitaliseringen opp til færre personmøter, og brukere ble henstilt til å finne svar på nav.no eller ringe NAVs kontaktsenter. Jeg undret meg over hvordan mange av de sårbare gruppene i samfunnet ville kunne klare å henge med i den digitale utviklingen, og om de frigjorte ressursene som følge av kanalstrategien ville komme brukere med behov for personlig bistand og oppfølging til gode.

Digitalisering av tjenestene i NAV er også noe som opptar media, og ved å søke på internett dukker det opp mange artikler med dette som tema. Hovedessensen i disse artiklene handler om bekymring for de brukergruppene som trenger hjelpen aller mest. Jeg kom for eksempel over en artikkel i Stavanger Aftenblad av 08.03.18, hvor en ansatt i Kirkens bymisjon retter fokus på nettopp digitalisering av tjenestene i NAV, og følger hun mener det kan få for de mest sårbare gruppene som i stor grad er avhengige av NAV; da spesielt rusmiddelavhengige. Artikkelen peker på at tilgjengelighet og tillit er en forutsetning for å kunne bistå mennesker i krevende livssituasjoner, og forfatteren mener at digitalisering av tjenestene gjør veien uoverkommelig for mange i form av å klare å finne riktig informasjon på nettsidene, elektronisk innsending av søknader og bruk av MinID (Nessa, 2018)

Jeg jobber i dag i kommunal rus-og psykisk helsetjeneste, og har erfart at mange rusmiddelavhengige kan være sårbare med tanke på manglende materielle/økonomiske ressurser. Mange kan også i perioder være ute av stand til å følge opp sin sak elektronisk som følge av sin livssituasjon. Jeg har erfart at enkelte hverken har pc, internetttilgang eller bank-id for å kunne logge seg på nav.no. Jeg er opptatt av hvordan det kan skapes løsninger som gjør tjenestene tilgjengelige til de som har størst avstand til hjelpen.



Hensikten med studien er å utvikle kunnskap om hvordan veiledere i NAV opplever endrede rammebetingelser, der nasjonale føringer mot bruk av digitaliserte tjenester i kontakt med brukere vektet mer og mer. Jeg ønsker å finne ut hvordan dette påvirker veiledernes kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere i NAVs avklaringsarbeid, og hvilke strategier veilederne benytter for å håndtere hindringer som oppstår.

## **1.2 Presentasjon av problemstilling**

Min motivasjon for å gjøre undersøkelsen er på bakgrunn av de erfaringer jeg har gjort etter å ha jobbet på et lokalt NAV-kontor tidligere, og det at jeg i nåværende arbeidsforhold kommer tett innpå rusmiddelavhengige i mitt arbeid i kommunal rus-og psykisk helsetjeneste. Jeg har gjennom kvalitative intervju, snakket med veiledere i NAV hvor jeg ønsket å få fram deres erfaringer med å bruke digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere som er under arbeidsavklaring.

Problemstillingen som jeg ønsker å undersøke nærmere, er følgende:

***Opplever NAV-veiledere utfordringer når de benytter digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring, og hvordan håndteres eventuelle utfordringer?***

For å belyse min problemstilling har jeg følgende forskningsspørsmål:

- Opplever NAV-veiledere at de får frigjort tid til arbeidsavklaringsarbeid med rusmiddelavhengige som følge av digitaliseringen?
- Opplever NAV-veiledere at digitale tjenester er tilpasset rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring?
- Opplever NAV-veiledere at rusmiddelavhengiges livssituasjon har betydning for digital samhandling i arbeidsavklaringsprosessen?

### **1.2.1 Avgrensninger**

I problemstillingens ordlyd, har jeg avgrenset fokuset til rusmiddelavhengige brukere som er under arbeidsavklaring. Med arbeidsavklaring i denne sammenheng, forstår jeg prosessen som

skjer fra en rusmiddelavhengig tilkjenne gir et behov for bistand fra NAV, fram til personen enten er avklart mot inntektsbringende arbeid eller er avklart mot varig uførepensjon.

Det er mange ulike former for digitale tjenester i NAV, og det er nødvendig å avgrense hvilke av disse jeg ønsker å ha med i undersøkelsen. I 2015 ble for eksempel digitale søknadsdialoger satt i drift, og fra da av kunne man søke elektronisk om dagpenger, foreldrepenger, trygdebil og tiltakspenger. Brev og post er erstattet av digitale tjenester, og chat og sosiale medier brukes for understøtte nav.no (Meld. St. 33 2015 – 2016). I 2017 tok NAV i bruk digital aktivitetsplan. Brukeren kan gjennom ”dialogboksen” i den digitale aktivitetsplanen ha en direkte linje til veileder uten å måtte ringe NAV eller oppsøke NAV-kontoret (Solstad, 2018). I 2010 ble ”ditt nav” introdusert på nav sin hjemmeside nav.no. Her får brukerne en totaloversikt over selvbetjeningstjenestene på nav.no, og ”dine utbetalinger” gir svar på spørsmål som status for saken og utbetalinger (Lundberg & Syltevik, 2013).

I oppgaven vil jeg fokusere på chat via digital aktivitetsplan og ”skriv til oss” i ditt nav. Disse to tjenestene er en ny måte å kommunisere med brukere på, og er kommet som en del av IKT-utviklingen i Arbeids- og velferdsetaten. Jeg ønsker å undersøke hvilke erfaringer veiledere i NAV har gjort seg med bruk av disse.

## **1.3 Begrepsavklaringer**

I oppgaven benyttes det noen begreper som jeg innledningsvis vil gjøre kort rede for, slik at meningsinnholdet kommer tydeligere fram.

### **1.3.1 Bruk av terminologi – rusmisbruker, rusavhengig eller rusmiddelavhengig?**

Informantene jeg snakket med brukte ulike terminologi om personer med rusmiddelutfordringer. Noen brukte begrepet rusmisbruker, mens andre sa rusavhengig. Ifølge Simonsen (2016) påvirker terminologien som praktiseres innenfor et fagfelt våre holdninger. ”Rusmisbruker” betegner en person som misbruker rus, og ”rusavhengig” betegner en som er avhengig av rus. Simonsen (2016) mener begrepene er upresise og bør erstattes av

rusmiddelbruker eller rusmiddelavhengig, fordi personen misbruker *rusmidler* og er *rusmiddelavhengig*.

I sitater fra informantene brukes selvfølgelig ordlyden de selv har brukt, mens jeg velger å bruke ”rusmiddelavhengig” i mine formuleringer i øvrig tekst.

### **1.3.2 Bruker/klient**

Begrepet ”bruker” ble i Attføringsmeldingen som kom i 1992, introdusert som et bedre alternativ enn tidligere betegnelser. Før NAV-reformen ble ansatte i trygdeetaten oppmuntret til å si ”medlem”, mens på sosialkontorene var den vanlige betegnelse ”klient”. I Aetat dominerte betegnelsen ”bruker” (Syltevik, 2013). Klientbegrepet oppfattes gjerne som negativt ladet, og kan gi assosiasjoner til noen som for eksempel utnytter systemet. Begrepet bruker ble oppfattet som mer nøytralt og mer logisk, ettersom den som bruker offentlige tjenester får benevnelsen ”en bruker”. Brukerbegrepet har nå nesten overtatt helt, og er blitt mer vanlig i de fleste offentlige dokumenter (Chudasama, 2017).

I oppgaven velger jeg å benytte betegnelsen ”bruker”, med unntak av der forfatterne det refereres til selv bruker ”klient”.

### **1.3.3 Digitale tjenester/digitale verktøy**

Med digitale tjenester i NAV forstår jeg tjenester som teknologien åpner opp for innbyggerne. Dette kan for eksempel være elektroniske søknader, selvbetjeningsløsninger på nav.no, digital aktivitetsplan, brukerdiallog.

I betegnelsen digitale verktøy legger jeg ”redskaper” som er nødvendig for å kunne bruke digitale tjenester, f.eks mobiltelefon og pc.

### **1.3.4 Oppfølging**

Begrepet ”oppfølging” kan sies å være et vidt begrep som ofte brukes i sammenheng med NAV. I sluttrapport fra ekspertgruppen (2015, s. 84) refereres det til seks ulike betydninger av oppfølgingsbegrepet, som oppsummeres slik:

*Oppfølging dekker dermed alt fra korte enkeltstående møter mellom bruker og NAV-veileder, til brukere som følger ordinær skolegang og snakker med NAV-veileder en gang eller to i året og videre. Det dekker intensive perioder med samhandling for å kunne legge en plan videre og det dekker både kortvarig og langvarig deltakelse på arbeidsrettede tiltak spesielt tilrettelagt av NAV. Og det dekker deltakelse i ordinært arbeidsliv på ordinære vilkår, men med lønnstilskudd fra NAV.*

Jeg vil bringe inn den sjette betydningen av begrepet i sammenheng med denne undersøkelsen, da den sannsynligvis vil være mer dekkende for arbeidet som NAV-veilederne undersøkelsen utfører:

*Den sjette betydningen av "oppfølging" finner vi i innenfor de sosiale tjenestene i NAV. For å møte brukere med sammensatte behov må veilederne ikke bare møte bruker på kontoret, men også på andre arenaer som er formålstjenlig. Det være seg hjemmebesøk, ute på bedrifter, i tverrfaglige team, sammen med fastlegen osv. Dette er en ressurskrevende arbeidsform hvor NAV-veilederen må være tilgjengelig, fleksibel og kunne gi skreddersydde tiltak ut fra den enkeltes behov. Begrepet rommer også andre former for oppfølgingsarbeid innenfor bolig-sosialt arbeid overfor rusmisbrukere og bostedsløse, og innenfor psykisk helsearbeid og økonomisk sosialhjelp. Disse endringsprosessene er ofte tidkrevende og langsiktige med mange aktører som bidrar (Ekspertgruppen, 2015, s. 84).*

## **1.4 Bidrag fra forskningsfeltet**

Boka *Nav – med brukeren i sentrum?* fra 2013, er et resultat av forfatterens lange engasjement i velferdsforskning (Hansen et al., 2013). Her har forfatterne bl.a vært inne og observert ved tre ulike NAV-kontor, med fokus på møtet med NAV i henholdsvis mottaket på NAV-kontoret, telefon og på internett. Forskningen deres viste at tilgjengeligheten blir bedre ved at alle kanaler er åpne. Samtidig så de at telefon og nett krever en type kompetanse som var ulikt fordelt blant brukerne, da noen var tilfreds med å bli henvist til å bruke å nettet, mens andre protesterte. Forskningen deres viste i tillegg at siden kommunikasjon foregår mer gjennom nett og telefon, så kan dette føre til at kjennskap til brukerne blir mindre for NAV som organisasjon, som igjen kan forsterke brukerens inntrykk av å ha kontakt med et system og ikke mennesker. Videre viste observasjonsstudiet deres at det å få folk til å bruke

selvbetjeningsløsninger, også er en del av det å ansvarliggjøre brukerne slik at de skal ta mer ansvar for sin egen situasjon og saksbehandling, noe som igjen kan gjøre at færre må oppsøke NAV-kontoret. Ferdighetene og kunnskap til å klare å ta et slik ansvar er imidlertid skjevt fordelt blant befolkningen (Lundberg & Syltevik, 2017).

Samme forfattere, har skrevet en artikkel som er publisert i Statens helsetilsyns tilsynsmelding for 2017. Artikkelen ”*Nav og ny kanalstrategi – utfordringer med digitaliseringa*”, bygger på forfatterens egen omfattende forskning om brukernes møte med NAV-systemet, spesielt sett i lys av økende digitalisering. I artikkelen tar de for seg kanalstrategien, og påpeker følgende utfordringer:

- Mottak i NAV-kontoret kan bare besøkes etter avtale eller innenfor innskrenka åpningstid, og dette kan føre til at NAV fremstår som mindre tilgjengelig for de svakeste brukergruppene.
- Utfordring å gjøre de digitale løsningene universelle.
- Brukergrupper med varierende lese-og skriveferdigheter, dårlige norskkunnskaper, syns-hørselshemminger eller andre fysiske problemer som utfordrer evnen til å taste.
- Ulik digital kompetanse, også blant de ansatte.
- Digital ulikhet, som handler om hvem som har tilgang til de nødvendige verktøyene som digitale kanaler krever, for eksempel datautstyr, skanner, telefon.
- Byråkratisk kompetanse, som innebærer å forstå hva som er særegent ved digital kommunikasjon, hva ordningen innebærer og hva som kreves av de.

Når det gjelder nyere forskning så har ALIN-prosjektet, som beskrevet innledningsvis, pågående forskning med fokus blant annet rettet nettopp mot digitalisering i NAV.

## **1.5 Oppgavens struktur**

I innledningskapitlet presenteres problemstillingen og begrunnelsen for valg av denne. Videre beskrives de avgrensninger som er gjort i forhold til problemstillingen, samt kort beskrivelse av noen begrepsavklaringer. I kapittel to redegjøres det for NAVs utvikling for å sette undersøkelsen i en klarere kontekst. Videre vil det i kapittel tre presenteres relevant teori som kan belyse temaet i oppgaven. Kapittel fire omhandler begrunnelse for valg av metode, fremgangsmåte for innhenting, bearbeiding av data og hvordan analysearbeidet ble utført. I

dette kapitlet redegjøres også for reliabilitet og validitet, samt etikk i forskningen. I kapittel 5 presenteres funnene som jeg fant gjennom intervjuene og disse analyseres og drøftes opp mot problemstillingen og teorigrunnlaget. I siste kapittel vil jeg komme med en oppsummering og avsluttende refleksjoner.

## 2 NAV i utvikling

For å sette undersøkelsen min i en kontekst, vil jeg i det følgende redegjøre for innhold og utviklingstrekk i NAV, samt litt om veileders rolle.

Regjeringen fikk i 2001 i oppdrag fra Stortinget å utrede muligheten for en ny felles etat, hvor Aetat, trygdeetaten og deler av den kommunale sosialtjenesten skulle samles. Stortinget ba om en slik utredning fordi mange brukere gikk fra etat til etat uten å få en koordinert og helhetlig hjelp. En annen årsak til behov for utredning var at til tross for at arbeidslinja hadde vært sentral i sosialpolitikken i mange år, så var det stadig flere som stod utenfor arbeidslivet. Dessuten var det ønskelig med en mer brukerrettet tjeneste som også vektla brukermedvirkning (Solstad, 2018, s. 15).

NAV-reformen ble vedtatt av Stortinget våren 2005, og kan sies å være en av de største reformene i norsk forvaltning noensinne. I følge (Andreassen & Aars, 2015, s. 17) formulerte politikerne målene slik:

- flere i arbeid og færre på stønad,
- enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov
- en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

NAV-reformen krysset grensene mellom staten og kommunen, og involverte både statlige og kommunale ansvarsområder ved å samordne statlig trygde- og arbeidsmarkedsforvaltning og kommunale sosiale tjenester og økonomisk sosialhjelp. Endringer i regelverk og virkemidler etterfulgte NAV-reformen, og disse endringene er gjerne blitt omtalt som NAV-reformens innholdsreform. Selve gjennomføringen av NAV-reformen gikk over mange år. De første kontorene ble etablert i 2006, mens det siste ikke startet opp før i 2011 (Andreassen & Aars, 2015).

NAV er forankret gjennom flere lovverk, men det er særlig fire lover som rammer inn organisasjonens virksomhet. Disse er Lov om arbeids- og velferdsforvaltning av 2006, Lov om folketrygd av 1997, Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsetaten av 2009 samt lov om arbeidsmarkedstjenester av 2004.

I formålsparagrafen til Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven) av 2006, står det at 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-loven, 2006).*

En annen sentral lov som NAV er forankret til, er lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsetaten (sosialtjenesteloven). Loven favner de som ikke har rettigheter etter andre lovverk, og i formålsparagrafen står det følgende:

*Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får muligheten til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer (Sosialtjenesteloven, 2009)*

NAV administrerer ca. 60 forskjellige stønader og med det en tredjedel av statsbudsjettet. NAV forvalter ytelser som alle innbyggere benytter seg av gjennom livet, og hvem som er brukere av NAV kan deles inn i følgende kategorier (Chudasama, 2017, s. 20)

- Pensjonsutbetalinger
- Uføreytelser
- Familieytelser (barnetrygd, kontantstøtte, fødselspenger, barnebidrag m.m)
- Ytelser knyttet til arbeids- eller aktivitetskrav (arbeidsavklaringspenger, sykepenger, sosialhjelp, dagpenger og overgangsstønad).

Det har skjedd mange endringer underveis siden det første NAV-kontoret ble etablert i 2006, og innføringen av digitale tjenester er en av dem. Å kunne tilby digitale tjenester der dette er hensiktsmessig for brukerne og der det gir hensiktsmessige arbeidsprosesser for forvaltningen, er i Meld. St. 33 (2015 – 2016) fremhevet som en viktig forutsetning for at



NAV skal lykkes med tilby brukere og arbeidsgivere kvalitativt gode tjenester, samt forståelig og tilstrekkelig informasjon.

Der står det videre å lese at:

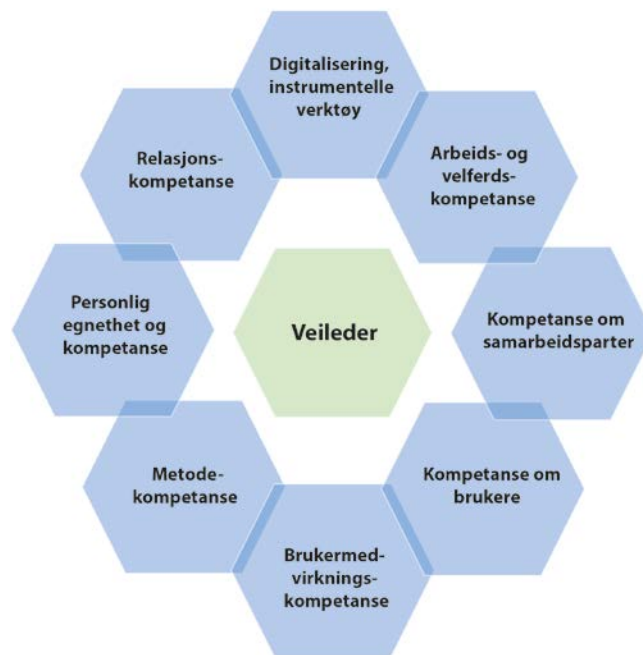
*”De langsiktige ambisjonene for digitalisering er viktig for å avlaste NAV-kontorene slik at de kan bruke mer tid på brukere som står langt unna arbeidsmarkedet og som trenger tilpassede og koordinerte tjenester” .*

Ifølge samme Stortingsmelding skal brukeren, etter hvert som digitale tjenester bygges ut, ha flere muligheter til kontakt og samhandling med arbeids-og velferdsforvaltningen.

Digitaliseringsarbeidet skal blant annet legge til rette for økt kontakt på nett. Her kommer etatens kanalstrategi inn. Kanalstrategien har ifølge Chudasama (2017, s. 25) delt tjenesten i tre hovedkategorier:

1. På nett: Via nav.no kan bruker på informasjon og søke på ulike tjenester. Brukere kan f.eks skrive melding til NAV, sende meldekort eller sjekke beregninger for ulike ytelser.
2. På telefon og/eller chat med NAV kontaktsenter: Brukere kan få svar på det de lurer på samt hjelp til å bruke selvbetjeningsløsninger eller søke informasjon på nav.no.
3. Møte på NAV-kontoret: Brukere kan få hjelp til å komme i jobb, får råd, veiledning og arbeidsrettet oppfølging. De kan låne pc for å bruke nav.no, søke på stillinger, søke etter relevant informasjon eller bruke NAVs selvbetjeningsløsninger.

Utviklingen i NAV kan også sies å ha påvirket veiledernes rolle. En stor del av deres arbeid i NAV handler om samtaler og samhandling. I tillegg til kommunikasjonsferdigheter, må NAV-veiledere ha fagkunnskap, forvaltningskunnskap, personlige egenskaper, praksiskunnskap om virkemidler som vilkår, planer og økonomiske stønader. Dessuten er det nødvendig med kompetanse om ulike brukergrupper og samarbeidspartnere, i tillegg til relasjonskompetanse og kompetanse i arbeidsmetoder. Digitaliseringen i NAV krever dessuten at veiledere har IKT-kompetanse i form av å kunne saksbehandlingssystemer, selvbetjeningsløsninger, digitale- og instrumentelle verktøy, samt intranett og internett (Chudasama, 2017). De siste års stadige endringer i systemene og nye innføringer av tjenester, kan ha gjort veilederrollen krevende da kompetansekravene er omfattende (illustrert i Fig. 1).



**Fig. 1.** Kompetansekrav til veiledere i NAV. Figuren er modifisert fra Chudasama (2017).

Ut fra dette kan man forstå NAV som en stor og kompleks organisasjon, som det for mange kan være vanskelig å navigere i. Undersøkelsen min ønsker å belyse hvordan veiledere i NAV opplever å kommunisere via digitale tjenester med en brukergruppe som kan sies å tilhøre en slik kategori, nemlig rusmiddelavhengige brukere av NAV.

## 2.1 Innføring av digitale tjenester i NAV

Undersøkelsen min har fokus rettet mot digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere. Utvikling mot mer og mer digitalisering ser vi i hele det offentlige Norge. I Meld. St. 27 (2015-2016) med tittelen *Digital agenda for Norge - IKT for enklere hverdag og økt produktivitet*, fremheves det at et av hovedmålene for Regjeringens IKT-politikk er en brukerrettet og effektiv offentlig forvaltning. Brukeren i sentrum er en av fem hovedprioriteringer, og det innebærer at brukerne og deres behov skal være det sentrale utgangspunktet ved sentralisering av offentlig sektor og i IKT-politikken for øvrig. (Meld. St. 27 (2015-2016)).

I 2014 satte regjeringen ned en ekspertgruppe for å få en helhetlig gjennomgang av arbeids- og velferdsforvaltningen, og denne gruppen la fram en sluttrapport i april 2015. Her står det blant annet at IKT-systemene er sentrale når det gjelder arbeidsflyt og informasjonsutveksling

på NAV-kontorene, og at de også i stor grad styrer oppfølgingsprosesser overfor brukerne, og i kommunikasjon med dem. På denne måten har IKT-systemene betydning for brukeropplevelser og overgang til arbeid. Sluttrapporten sier videre at det har blitt etablert et system for innsyn i egen sak og for sikker kommunikasjon mellom bruker og ansatt gjennom IKT-moderniseringen (Sluttrapport fra Ekspertgruppen, 2015). Et av hovedmålene med moderniseringsprogrammet var å sikre bedre tjenester for brukerne, og å oppnå økt effektivitet i saksbehandlingen (meld.st. 33 (2015 – 2016)).

I Meld. St. 33 (2015-2016) *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*, framkommer det at store deler av IKT-utviklingen i Arbeids- og velferdsetaten har vært knyttet til ulike regelverksendringer og store reformer, for eksempel pensjonsreformen og ny uføretrygd. I tillegg har etaten utviklet flere selvbetjeningsløsninger, bedre dialogmuligheter, samt gjort det mulig for brukerne å få innsyn i egen sak via nettet. Digitaliseringsarbeidet skal legge til rette for økt kontakt på nett, og etter hvert som digitale tjenester bygges ut, skal brukerne ha flere muligheter til kontakt og samhandling med arbeids- og velferdsetaten. Etaten har laget en samlet strategi, kanalstrategien, for utvikling av tjenestene innenfor de ulike måtene brukerne kan ta kontakt på; på telefon, via nett eller oppmøte på NAV-kontorene, som forklart nærmere i oppgavens kapittel 2. En viktig forutsetning for å lykkes med å tilby brukerne av NAV kvalitativt gode tjenester i tillegg til forståelig og tilstrekkelig informasjon, er ifølge Meld. St. 33 (2015-2016), at NAV kan tilby digitale tjenester der det er hensiktsmessig for brukerne og der de gir hensiktsmessige arbeidsprosesser for forvaltningen. De langsiktige ambisjonene for digitalisering er viktige for å avlaste NAV-kontorene slik at de kan bruke mer tid på brukere som står langt unna arbeidsmarkedet og som trenger tilpassede og koordinerte tjenester (Meld. St. (2015-2016) s. 31)

## 3 Teorigrunnlag

I dette kapitlet vil jeg beskrive det teoretiske rammeverk som benyttes for å belyse de empiriske funn i undersøkelsen og diskusjonen som følger. Jeg har valgt å bruke teori som omhandler kommunikasjon, relasjon og makt. Videre vil jeg hente inn teori med tanke på myndiggjøring, samt stigmatisering/marginalisering.

Jeg vil imidlertid aller først, i et arbeidsrettet perspektiv, gi en beskrivelse av brukergruppen som undersøkelsen tar utgangspunkt i.

Rusmiddelavhengige kan sies å være en mangeartet gruppe, og finnes i alle samfunnslag. Noen klarer å fungere i jobb, mens andre er avhengig av økonomisk sosialhjelp fra NAV. Rusmiddelproblemer kan være veldig ulike både når det kommer til type rusmidler og alvorlighets- eller avhengighetsgrad. I et NAV-perspektiv har dette betydning for bistanden som trengs og mulighetene for å oppnå fast ansettelse, fordi bistanden må tilpasses typen og alvorlighetsgraden av rusmiddelbruken (Frøyland, 2014).

Det er flere faktorer som påvirker behovet for bistand eller tilrettelegging. Det vil for eksempel være ulike utfordringer og muligheter for et ungt menneske tidlig i et problemutviklingsløp enn en middelaldrende med langvarig avhengighet bak seg. Det har også betydning om personen har arbeidserfaring og kompetanse, eller om det dreier seg om en som har ”ruset bort” utdanning- og jobbmuligheter. Videre spiller det inn hvilken type rusmidler det er snakk om; narkotiske stoffer, alkohol, medikamenter eller kanskje en kombinasjon? Andre faktorer som påvirker bistands- og tilretteleggingsbehovet er om det dreier seg om risikofylt bruk, misbruk eller avhengighet, og hva slags avhengighet er det snakk om – fysisk avhengighet eller en mer sosial/psykisk avhengighet (Frøyland, s. 225).

### 3.1 Kommunikasjon

Selve begrepet kommunikasjon kommer av det latinske *communicare*, som betyr å gjøre noe felles, delaktiggjøre en annen i, ha forbindelse med. Til daglig brukes begrepet kommunikasjon om alt fra samtaler ansikt-til-ansikt eller i grupper, til chatting på internett og massekommunikasjon gjennom globale datanettverk (Eide & Eide, 2017).

Kommunikasjon kan sies å være et vidt begrep som kan være utfordrende å beskrive godt nok. På en forenklet måte kan man si at en del kommunikasjonsteorier handler om kommunikasjon mellom mennesker, hvor det finnes en avsender, en mottaker, et budskap og kanskje en intensjon, samt verbal og non-verbal kommunikasjon (Ulleberg, 2014). God kommunikasjon kan beskrives som et komplekst og nyansert samspill mellom to eller flere personer.

Praktiske kommunikasjonsferdigheter vil i yrkesfaglig sammenheng si å ha kompetanse til å takle kommunikasjonssituasjoner på hensiktsmessige måter, det vil si måter som er hjelpende, støttende og problemløsende (Eide & Eide, 2008, s. 22). Hva som fungerer best til hjelp og problemløsning eller hvordan man bør opptre i den enkelte situasjon, er det ingen fasit på. Situasjonene vil alltid variere ut fra hvem du er som fagperson og hvem brukeren er.

Forfatterne viser til ti kommunikasjonsferdigheter som gode hjelpere behersker. Her finner vi ferdigheter til å lytte, å observere og fortolke verbale og nonverbale signaler, å skape gode og likeverdige relasjoner og å møte den andres behov og ønsker på en god måte. Videre trekkes det fram ferdigheter til å stimulere den andres ressurser og muligheter, å strukturere en samtale eller samhandlingssituasjon og formidle informasjon på en klar og forståelig måte. Gode hjelpere må også beherske kommunikasjonsferdigheter som å skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg, forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål, og dessuten kunne samarbeide om å finne frem til gode løsninger (Eide & Eide, 2008, s. 23).

En stor del av veiledernes arbeid i NAV er knyttet til samtaler og samhandlinger (Chudasama, 2017). I veilederrollen på NAV inngår også motiverende veiledning. Eide & Eide (2017, s. 56) tar utgangspunkt i selvbestemmelsesteori utviklet av amerikanerne Edward Deci og Richard Ryan, som bygger på en antagelse om at vår indre motivasjon styrkes i den grad behovet for selvbestemmelse, tilknytning, kompetanse og mestringsfølelse blir anerkjent og tilfredsstilt. Denne teorien kan være gunstig for å forstå hvordan kommunikasjon kan ha positiv påvirkning på mestring, da den fokuserer på at mennesker naturlig ønsker å lære og å bruke seg selv best mulig.

De nevnte kommunikasjonsferdighetene vil være vesentlig i motiverings- og avklaringsarbeidet rundt rusmiddelavhengige brukere. Den mest grunnleggende og komplekse ferdigheten i personorientert kommunikasjon, er ifølge Eide & Eide (2017), evnen til aktiv

lytting. I det å lytte aktivt, ligger en mengde andre delferdigheter som for eksempel å stille åpne spørsmål til refleksjon hos den andre, vise nonverbal oppmerksomhet, gi verbale oppmuntringer som uttrykk for at man følger med og utforske hva den andre opplever som viktig. Videre er det av betydning ved aktiv lytting at man evner å bruke stillhet aktivt for stimulere den andre til å kjenne etter og reflektere mer, å speile den andres følelser og tanker for å vise at man forstår evt. har forstått riktig, og samtidig gi anledning til å presisere eller utdype. I aktiv lytting inngår også å sammenfatte sentrale deler av det man snakker om, for å bidra til å tydeliggjøre innholdet i samtalen (Eide & Eide, s. 118).

Å lytte aktivt innebærer samtidig også mulighetene til å krenke og såre, i motsetning til å yte hjelp og støtte. Det ligger dermed makt i å være trent i aktiv lytting, og som profesjonell hjelper kan denne kommunikasjonsferdigheten misbrukes. Å bruke denne makten destruktivt, ved for eksempel å såre andre eller dekke egne behov på den andres bekostning, er i strid med allmenne og profesjonelle normer og verdier. Muligheten for at den andre åpner seg og kommer inn på sårbare og skambelagte områder som han eller hun ellers ikke ville gjort, er til stede ved aktiv lytting. For å unngå overtramp i ren tankeløshet, kan det være til hjelp å være seg bevisst den andres sårbarhet (Eide & Eide, 2008, s. 59).

Kommunikasjon består av et dynamisk samspill mellom å ta initiativ og gi respons, og her kommer yrkesutøverens utforskende ferdigheter inn for å styre og strukturere samtalen. Kunsten er å stille rette spørsmål og følge det opp verbalt og nonverbalt på en trygghetsskapende måte. Samtidig skal spørsmålet stimulere den andre til å utforske videre (Eide & Eide, 2017 s. 191) Det finnes to hovedtyper spørsmål; lukkede og åpne. En åpen spørsmålsstilling gir rom for den andre til å snakke ut fra egne tanker, følelser og opplevelser fordi slike typer spørsmål inviterer til utforsking, forklaringer og beskrivelser. Lukkede spørsmål kan sies å være fokuserte og avgrensede, og egner seg lite til å skape kontakt. Slike typer spørsmål brukes gjerne for å få bekreftet eller avkreftet noe konkret. Man bør helst unngå spørsmål som er ledende (gir den andre lite frihet), retoriske spørsmål (påstand i spørsmåls form) eller sammensatte spørsmål (stiller flere spørsmål på en gang) (Eide & Eide, 2017, s. 205).

Ulleberg (2014) hevder at det ikke er mulig å ikke kommunisere. Selv om vi forsøker å melde oss ut av kommunikasjon med andre, ved for eksempel å ikke møte blick eller forsøke å være mimikkløs, så kommuniserer vi like mye som en som smiler og nikker. Det å ikke få respons er også noe vi må forholde seg til, og som vi tillegger mening.

Ulleberg (2014) trekker fram Gregory Batesons kommunikasjonsteori, som en teori som bidrar med nytt perspektiv på menneskelig erkjennelse. Ifølge Ulleberg (2014) handler kommunikasjon sett i lys av Batesons teori om:

*...hvordan vi forstår virkeligheten, hvordan vi persiperer og tolker enkeltgjenstander, fenomener, situasjoner og samspill. Vi tolker, avgrensner, tillegger mening, legger merke til og reagerer ut fra hvem vi er og hva vi har lært. Virkeligheten ser ulik ut fra person til person, og det er ikke objektive størrelser vi forholder oss til, men vår tolkning av størrelsene. (Ulleberg, 2014, s. 19).*

Sentralt i Batesons kommunikasjonsteori er nivåer i kommunikasjonen, hvor han hevder at vi alltid kommuniserer på flere nivåer samtidig. Kommunikasjon er aldri en enkel utveksling av beskjeder. Vi skifter nivåer, blander sammen nivåer og nivåer motsier hverandre. Det oppstår paradokser, uklarheter og misforståelser. Vi kan rote det til, for så at ting faller på plass. Et eksempel på en sammenblanding av nivåer er en som sier at "alt jeg sier er løgn". Det oppstår et paradoks fordi hvis alt han sier er løgn, så er det han nå sier også løgn. Dersom det han sier er sant, så stemmer det ikke at alt han sier er løgn, idet han akkurat sa en sann setning (Ulleberg, 2014, s. 94).

I undersøkelsen min har jeg valgt å fokusere på kommunikasjon via digitale verktøy. Denne samhandlingsformen fortøner seg på en annen måte enn den ansikt til ansikt-kommunikasjonen som er beskrevet ovenfor. Kommunikasjon ved hjelp av samhandlingsteknologi blir ofte mindre kompleks, det vil si at det formidles færre uttrykk (Kassah, 2005). En slik form for kommunikasjon gir med andre ord lavere kommunikasjonskompleksitet enn ansikt-til-ansikt-kommunikasjon. I kommunikasjon via teknologi flyter det mindre informasjon mellom aktørene fordi færre tegn mottas, og det tilgjengelige kroppsspråket som består av både frivillige og ufrivillige uttrykk, blir redusert. Mye av informasjonen som vi får gjennom ikke-verbal samhandling, sånn som utveksling av blikk, smil som signaliserer for eksempel ironi, velvilje, medlidenhet, vil ikke komme til uttrykk (Kassah, 2005). Dette kan få betydning for hvordan et samhandlingsforløp utvikler seg. Høy kommunikasjonskompleksitet i en mediert samhandling kan bidra til økt synlighet av både den enkelte aktør og av arbeidsprosessene som denne inngår i, mens lav kommunikasjonskompleksitet kan derimot bidra til at både aktører og arbeidsprosesser blir mer usynlige fordi det flyter mindre informasjon i samhandlingen.

Aktører bruker både verbale og ikke-verbale uttrykk for å danne seg et inntrykk av de som de samhandler med (Berger og Luckmann, 1996, gjengitt i Kassah, 2005). Dersom kommunikasjonskompleksiteten er lav, dempes sannsynligvis aktørens muligheter for å danne seg et bilde av andre for på den måten å fylle rollene med en person som har bestemte egenskaper. Dette bildet påvirker igjen utformingen av individuelle uttrykk i interaksjonen. De verbale og ikke-verbale uttrykk er viktige i kommunikasjonen, fordi aktørene bruker dem som ”sjekkere” i avgjørelser om hvorvidt det er konsistens i det bildet den andre prøver å formidle ( Goffmann, 1992, gjengitt i Kassah, 2005).

Ifølge Chudasama (2017) kan digitalisering gjøre både brukerne og hjelperne bedre rustet til samhandling, som følge av mer digital åpenhet og tilgjengelig informasjon. For brukerne er informasjon om hva som kreves for å søke ulike typer velferdsgoder blitt mer tilgjengelig, og dette kan virke frigjørende for de som behersker teknologien. For de som ikke gjør det, kan digitalisering tvert imot virke fremmedgjørende, for eksempel ved ikke å ha tilgang til data eller ikke er vant til å bruke denne teknologien. Kommunikasjon foregår ikke bare muntlig, men også skriftlig. Mange kan oppleve det som mer krevende med skriftlig kommunikasjon enn muntlig, og omvendt. I min undersøkelse spørres det etter erfaringer med en digital kommunikasjonsform som foregår skriftlig, og det blir interessant å se hvordan informantene opplever denne måten å samhandle på. Digitaliseringen gir NAV-ansatte mange muligheter for innhenting, registrering og utveksling av informasjon, samt organisering av gjøremål, men disse hjelpemidlene er ikke nødvendigvis like gode for å se og forstå mennesker og hva deres utfordringer handler om (Chudasama, 2017)

## 3.2 Relasjon

Begrepet relasjon kommer fra det latinske ordet *relatio*, og betegner egentlig at én gjenstand står i forbindelse med en annen.

Carl Rogers idé om klientsentrert terapi ligger i bunnen av mye av nyere tenkning om hjelpende og terapeutisk kommunikasjon i praksis. Rogers mente at for å bidra til forandring, må man som hjelper ”... *først og fremst leve seg inn i den andre, møte den andre med ubetinget respekt og varme, og selv være genuin, ekte og kongruent i forholdet.*” Rogers grunntanke var at alle har medfødte muligheter til personlig vekst og utvikling, og at disse ressursene har den enkelte en tendens til å ville virkeliggjøre (Eide & Eide, 2008, s. 126).



Hjelperens rolle i en rogeriansk strategi, vil være å vise seg sympatisk og aksepterende, og samtidig møte personen med varme, toleranse og respekt. På denne måten kan man hjelpe han eller henne til å se seg selv på en ny måte. Her blir hjelperens anerkjennelse en vei for personen til å anerkjenne seg selv. I følge forfatterne er Rogers poeng at klienten vil forandres idet han eller hun begynner å se seg selv med hjelperens aksepterende og respektfulle blikk. Dit kommer man ved å unnlate å vurdere, men at man som hjelper i stedet setter seg i klientens sted, ser saken fra den andres synsvinkel og opplever hvordan det føles for klienten. Rogers mener at det er da kommunikasjon, forståelse og forandring virkelig kan oppstå (Eide & Eide, 2008, s. 128).

Carl Rogers teori er rettet mot en klient/terapeut-relasjon, men poengene hans gir også mening til relasjonen mellom veileder og rusmiddelavhengig i endringsskapende arbeid. Hans teori vektlegger det optimalt gode klient-terapeut-forhold, og er således en ideell teori som det i mange situasjoner kan være umulig å leve opp til. Det hender at man møter klienter som ikke er i stand til eller er villige til å være del i en god relasjon. I andre tilfeller er det heller ikke alle som er motiverte til å jobbe med seg selv for å få en forandring. Det er i enkelte tilfeller ikke tilstrekkelig å møte den andre med åpenhet, respekt, empati og varme for å få til forandring. Mange trenger også en viss grad av styring og ledelse (Eide & Eide, 2008, s.128).

Ulike studier om relasjonens betydning i endringsskapende arbeid, viser til at evner hos sosialarbeideren som menneskelighet, forståelse og anerkjennelse bidrar til at relasjonen fungerer etter hensikten (Aamodt, 2014, s. 46). Eide & Eide (2008, s. 124) viser også til at forskning innen både psykoterapi, medisin og andre helsefag viser at relasjonen mellom hjelperen og den som søker hjelp er avgjørende for resultatet av behandlingen. Her tyder mye på at hjelperens evne til å lytte, til å forstå den andre og til å skape en god arbeidsallianse er avgjørende både for å yte god hjelp, samt motivere for og bidra til forandring og utvikling.

Aamodt (2014) viser til et prosjekt hvor det ble undersøkt hvilke forutsetninger som lå til grunn for å etablere en god hjelperelasjon, der både sosialarbeiderne, men særlig klientene, satte likhetstegn mellom opparbeiding av *tillit* og det å utvikle en god relasjon (Hutchinson m.fl. 2012, gjengitt i Aamodt, 2014).

Tillit kan finne sted på flere nivå (Kassah, 2007), både til et system og/eller en person. Tillit til et system innebærer at en person stoler på at systemet fungerer som det skal, og har forventninger om bestemte resultater på bakgrunn av det. Personlig tillit kan sies å være et

mer relasjonelt fenomen, som motiverer til samhandling og gir sikkerhet fordi personen vet hva de kan forvente i situasjonen.

Kommunikasjon kan sies å være grunnleggende for å knytte relasjoner. Relasjonsetikk tar utgangspunkt i tanken om at det springer et særlig moralsk ansvar ut av et møte med et annet menneske, og handler om hvordan vi bør være mot hverandre. Det dreier seg om det moralske ansvaret i relasjoner til andre personer. Eide & Eide (2017, s. 86) ser på relasjonsetikk som kommunikasjonsteori, det vil si som en antagelse om hva som er primært i kommunikasjon mellom mennesker. Den danske teologen og filosofen Knud E. Løgstrup representerer en versjon av relasjonistisk tenkning, og kaster lys over det moralske ansvaret i kommunikasjon i relasjoner. Løgstrup hevder at vi ikke kan forholde oss til andre uten å samtidig utlevere oss, og sette noe av oss selv på spill. Denne selvutleveringen har ifølge Løgstrup, sine røtter i en naturlig tillit og en forventning om å bli tatt imot, akseptert og forstått. Han sier videre at den enkelte har aldri med et annet menneske å gjøre uten at man holder noe av den andres liv i sin hånd. Enhver relasjon er derfor en maktrelasjon (Løgstrup, 1956, gjengitt i Eide & Eide, 2017 s. 86).

### 3.3 Makt

Det finnes mange ulike teorier om makt som fenomen, og ifølge Engelstad (2016) kan Max Webers oppfatning av den tolkende og handlende sosiale aktør, tjene som et utgangspunkt for å finne en felles kjerne for disse teoriene som kan dekke vesentlige deler av de ulike teoriene (Engelstad, 2016, s. 19). Max Webers oppfatning av makt er som følger: Makt er *”ett eller flere menneskers sjanse til å sette gjennom sin vilje i det sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand”* (Weber, 1971, s. 53) Ifølge Engelstad (2016) er fellestrekket for teoriene at makt knyttes til *relasjonen* mellom aktørene. Undersøkelsen min handler om digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere, og det kan tenkes at maktaspektet kommer til syne i utøvelsen av denne måten å kommunisere på.

Hand i hand med maktbegrepet finner vi avmakt og motmakt, som kan sies å være maktens konsekvens. Avmakt kan beskrives som det man opplever når det ikke er betingelser for å utføre virkningsfulle handlinger. Opplevelsen av avmakt er avhengig av de strukturene og det handlingsfellesskapet som aktørene befinner seg innenfor (Hernes, 2012, gjengitt i Kassah et

al., 2014, s. 6). Avmakt kan for eksempel ifølge Hernes, gjengitt i Kassah et al.,(2014) være uoversiktlige virkninger som oppstår når et tiltak resulterer i indirekte virkninger som undergraver, og er motsatt de direkte virkningene som var hensikten med tiltaket. Avmakt kan også være et resultat av at de langsiktige virkningene er annerledes enn de kortsiktige (Kassah et al., 2014).

Maktbegrepet motmakt betegner strategier som den som opplever avmakt velger for å ta i bruk for å ha kontroll over følelsen av avmakt. En slik strategi kan for eksempel være å organisere seg, med formål om at organisasjonen skal kjempe for deg (Hernes, 2012, gjengitt i Kassah et al., 2014, s. 7).

Makt har som nevnt mange uttrykk, og strekker seg fra fysisk tvang til mer usynlige former for makt. En form for makt hvor det er vanskelig å peke på at noen utøver makt over andre, er for eksempel den strukturelle makt som ligger i det økonomiske systems måte å fungere på eller i samfunnets differensiering i forskjellige områder som for eksempel politikk, økonomi, vitenskap, lovverk og massemedier. Disse fakta er noe som enkeltaktører i samfunnet må akseptere som en ”ytre” betingelse for handlingene deres, og kan på den måten sees på som strukturelle maktmekanismer som innskrenker den enkeltes handlemuligheter (Järvinen & Mortensen, 2004, s. 10).

NAV kan sees på som en utøver av strukturell makt. Ifølge Solstad (2018) er relasjonen mellom NAV og bruker asymmetrisk i et maktperspektiv. Brukeren er for eksempel avhengig av hva NAV beslutter, ettersom det er NAV som avgjør om brukeren kan få hjelp og hvilken hjelp som gis (Solstad 2018, s. 136). Forfatteren sier videre at denne asymmetriske relasjonen mellom brukeren og NAV ikke kan ”avvikles”, men må erkjennes i møte med NAV og brukerne. For å redusere de negative effektene av maktforholdet, må NAV legge til rette for brukerrettede løsninger og brukermedvirkning. Dette kan gjøres for eksempel med forventningsavklaring, informasjon om saksgang, taushetsplikt, klagemuligheter samt sikre at både muntlig og skriftlig informasjon som gis, blir forstått.

En annen form for makt er den som viser seg på mikronivået i konkrete møter mellom personer, og dreier seg mer om makt som ikke umiddelbart forstås som makt. Dette kan for eksempel være konstruerte sannheter om hva som er best for klientene, profesjonenes problemdefinisjoner eller uformelle, mer eller mindre subjektive normer hos en persongruppe om å ville hjelpe. Et typisk kjennetegn ved denne form for makt er at den som

regel ikke oppfattes som maktutøvelse av de som berøres. (Järvinen, & Mortensen, 2004, s. 10). Nevnte forfattere trekker fram to hovedbegrunnelser for makten som ikke ser seg selv som makt. Den ene dreier seg om at beslutninger treffes ut fra et synspunkt om å hjelpe klienten og som er ut fra de beste intensjoner. Denne type makt kan være vanskelig å motstå fordi klientene møter persongrupper som innerst inne vil hjelpe, gi omsorg og støtte. Den andre begrunnelsen henger sammen med at systemrepresentantene oppfatter seg selv som de som har den riktige, nøytrale eller saklige fagviten på det aktuelle området. De oppfattes også av andre at de har det. De forskjellige faggruppers arbeid med klienter forstås altså ikke som uttrykk for makt, men som utøvelse av en profesjonell praksis, som er styrt av deres kunnskap og erfaring (Järvinen & Mortensen, s. 11).

Makt kan sies å gjennomsyre profesjonell praksis, i det de profesjonelle har makt til å konstruere livet til andre gjennom det de observerer, spørsmål de stiller og det de skriver. Maktutøvelse skjer i ansikt-til-ansikt-kontakt, i skriftlige framstillinger, regler, rutiner, administrering, politikk og lovgiving (Askeland, 2013, s. 50).

### **3.3.1 Makt og samhandling mellom profesjonelle og brukere**

Järvinen & Mortensen (2004) trekker fram følgende tre teoretiske perspektiver med fokus på den konkrete interaksjonen mellom profesjonelle og klienter, og hvor maktaspektet kommer fram. Ifølge forfatterne, innebærer disse tre perspektivene mange parallelle synspunkter på maktrelasjonene.

1. Den franske filosofen Michel Foucaults maktbegrep er forbundet med hans oppfattelse av kunnskap. Han mener at makt og kunnskap henger sammen fordi "sannheten" er definert av den som har makten, og motsatt gir kunnskap makt for den som hevder å sitte inne med "sannheten". Disse overveielsene bygger bl.a på kategorien "den andre", som er den som beskrives av ekspertene som den som har en identitet som avviker basert på ekspertenes kunnskap og sannheter. "Den andre" er utelukket fra å bidra til dominerende diskurser og har ikke "rett" til å kommentere, men er samtidig objekt for diskursene (Foucault, 1980, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s. 13). Et vesentlig tema i Foucaults arbeid er forestillingen om at det som er annerledes er direkte avhengig av et normalitetsbegrep, og motsatt – forestillingen om det normale utsondres ved at man peker ut det unormale.

Forfatterne trekker også fram Foucaults uttrykk ”sannhetsregimer”, det vil si de systemene og prosessene som skiller sanne diskurser fra falske (Foucault, 1980, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s. 13). Forfatterne forklarer dette nærmere med at noen diskurser fortrenger andre som sakte blir borte, og videre at noen definisjoner av hva sosiale problemer er, oppnår status av å være selvinnslysende sannheter. Disse sannhetene blir institusjonalisert og reproduisert i utdanningene innen feltet, samt gjennom forskning, pensum og håndbøker. Viktige redskaper i sannhetsregimene er registrerings- og katalogiseringsteknikker som klientene utsettes for, for eksempel journaler, rapporter og møtereferater, som igjen bidrar til å kategorisere klienten som sosial avviker samtidig med at de bekrefter de involverte eksperters profesjonelle status.

Foucault bruker begrepet bio-makt om en makt som søker å lede befolkningen med mål om fremme helse, livskvalitet og sikkerhet ut fra en ”intensjon” om på den måten å skape nyttige og produktive samfunnsmedlemmer. I hans maktperspektiv blir individet selv en villig eller gjenstridig agent for sin egen selvdisiplinering. Her bruker Foucault uttrykket ”selv-teknologier”, som vil si den enkeltes jobb med seg selv på bakgrunn av gode råd fra helsekampanjer eller fra sosial- og psykologisk rådgivning (Järvinen & Mortensen, 2004, s.14).

Foucault benytter videre begrepet ”pastoralmakt” som beskrivelse på velferdsstatens milde normaliserende disiplinering av den enkelte, med henblikk på mål som virker å være den enkeltes beste (Foucault, 1991, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s. 14).

2. Den franske sosiologen Pierre Bourdieu tar også for seg de mer usynlige aspektene av makten, og sentralt står oppfattelsen av samfunnet som et sosialt rom bestående av relasjoner mellom sosiale agenter som befinner seg i bestemte posisjoner. Disse posisjonene er ifølge Bourdieu, bestemt av hvor mye, og hvilken type økonomisk- og kulturell kapital de forskjellige agentene besitter. Økonomisk kapital kan for eksempel være inntekt og formue, mens eksempler på kulturell kapital kan være utdanning og fritidsinteresser (Bourdieu, 1997, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s. 15). I tillegg kommer sosial kapital som kan sies å være summen av de reelle ressursene en gruppe har, og som flyter i varige nettverk med mer eller mindre institusjonaliserte relasjoner (Bourdieu & Wacquant, 1992, gjengitt i Kassah, et al., 2014, s. 7).

Bourdieu sier videre at utfra opprinnelse og livshistorie i det sosiale rom, så vil de sosiale agentene utvikle ulike "habitus" (Bourdieu, 1994, Bourdieu & Wacquant, 1996, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s. 15) Bourdieu benytter begrepet "habitus" som en betegnelse for det repertoar av handlingsretninger som disponerer mennesker til å tenke, føle, vurdere og handle på en bestemt måte, og ikke minst til å definere seg selv som ulike fra andre sosiale posisjoner. Habitus dannes spesielt gjennom starten av agentens sosiale liv.

Bourdieu deler videre det sosiale rommet inn i et bredt spekter av ulike sosiale felt. Ifølge Bourdieu & Wacquant, 1996, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004, s.16, er et felt "*et nettverk av relasjoner mellom forskjellige posisjoner, som er definert basert på deres plass i fordelingen av forskjellige former for makt eller kapital*" (min oversettelse). Innenfor velferdsstaten finnes det en rekke sosiale felt, for eksempel sosialt arbeid, helse, eldreomsorg, og innenfor disse feltene kjempes det om maktposisjoner både internt og i forhold til andre felt. Bourdieu bruker videre uttrykket "doxa" om sentrale læresetninger eller antagelser innenfor et sosialt felt. En profesjons doxa er en samling av holdninger, normer og verdier som oppfattes som naturlige og innlysende (Järvinen & Mortensen, 2004, s.16).

Bourdieu bruker begrepet "symbolsk vold" om makt som kaller seg noe annet, for eksempel omsorg, støtte eller fremstår som riktig kunnskap. Den som utsettes for symbolsk vold, vil ikke selv oppleve det som maktutøvelse fordi den bygger på de beste hensikter og er uttrykk for profesjonell kunnskap (Järvinen & Mortensen, 2004, s. 17).

Ved hjelp av Bourdieus teorier kan skjevheter og ulike maktmekanismer i samfunnet avdekkes, og bidra til å forklare hvorfor utenforskap opprettholdes.

3. Et tredje perspektiv på maktrelasjon, er den sosial-interaksjonistiske tradisjon innenfor sosiologien hvor formålet er å analysere sosiale problemers sosiale opprinnelse forstått som en prosess som definerer klienter som klienter. Her har Erving Goffmann gjort seg bemerket med å introdusere begrepet "moralsk karriere", for å forklare hvordan en potensiell avviker defineres inn i en bestemt kategori som moralsk mindreverdige (Järvinen & Mortensen, 2004, s. 20). Goffmann tar også for seg totale institusjoner hvor han ser på ulike moralske ydmykelsesprosesser, hvor konsekvensen er at det skjer en nedbryting av den innsattes tidligere identitet. Vedkommende skal lære å tilhøre en kategori, og de ansatte og profesjoner den innsatte møter, vet best om hva som er bra for han eller henne (Goffmann 1961 og 1963, gjengitt i Järvinen & Mortensen 2004, s. 20).

Alle disse tre maktperspektivene har elementer av stigmatiserende prosesser i seg.

I diskusjonsdelen vil jeg først og fremst fokusere på Bourdieu sitt maktbegrep, men kommer i tillegg innom Foucault og Goffmann sine forståelser av makt.

### **3.4 Marginalisering/stigmatisering**

Marginalisering er i følge Simonsen, den reduserte evnen til å passe inn i det legale samfunnet (Simonsen, 2016, s. 53). Rusmiddelavhengige oppfattes av mange utenfor brukergruppen blant annet som marginaliserte, men også som kriminaliserte, klientfisererte og sykeliggjorte personer. Etter hvert oppfatter mange innenfor brukergruppen seg også som stigmatiserte og mislykkede i forhold til det legale systemet. Mange klarer ikke å endre livssituasjonen sin, selv om de ønsker det, på grunn av de mentale og sosiokulturelle ressursene de rår over. Dermed blir rusmiddelavhengige fanget i og bundet til avhengigheten utfra den erfaringsbakgrunnen de har, og med den plassen de opplever å ha i samfunnet.

Marginaliserte mennesker kan beskrives som mennesker som ikke er tilknyttet en arbeidsplass og mange har fravær av familie og/eller tynt sosial nettverk. I tillegg har de fleste dårlige økonomiske eller sosiale ressurser til å delta i kulturelle og sosiale aktiviteter (Larsen, 2004, s. 152). Rusmiddelavhengige kan forstås som en gruppe som kan kalles marginalisert i den forstand at de lever på "utsiden" av samfunnet, og kan befinne seg i en avmaktsposisjon til det offentlige systemet.

Larsen (2004) synliggjør tre idealtypiske former for integrasjon, hvor den normaliserende integrasjon har en intensjon om å integrere marginale mennesker inn i det normale arbeidsliv, samt oppdra eller gjenoppdra marginale mennesker til å oppholde seg på et bestemt sted i en bestemt periode på dagen. Med fokus på normalisering, kreves det derfor at systemet kan se og "avkode" levemåten blant marginaliserte som finnes i lokalsamfunnene.

Ifølge Øia (2013) har ordet stigma gresk opprinnelse, og betyr noe i retning av merke eller tegn. Det ble brukt i sammenheng med merke brent eller skåret i huden på dem man burde holde seg unna og være på vakt over, for eksempel slaver og kriminelle. I dag brukes begrepet i overført betydning som et negativt sosialt kjennetegn på individer. Goffmann definerer ifølge Øia (2013, s. 37) stigmatisering som en negativ og diskrediterende egenskap ved individet.

I pkt. 3.4.1 er Erving Goffmanns begrep ”moralsk karriere” med på å gi perspektiv på en maktrelasjon, der sosiale problemers sosiale opprinnelse er forstått som en prosess som definerer klienter som klienter. En fase i denne sosialiseringprosessen er ifølge Goffmann (1963) når den stigmatiserte personen lærer seg å tilegne seg de normale innstilling, og dermed også tilegner seg de identitetsforestillingerne som hersker i samfunnet som helhet, i tillegg til et allment bilde av hvordan det er å være heftet med et bestemt stigma. En senere fase er når personen lærer seg at han har et bestemt stigma, denne gangen i detalj, og hvilke konsekvenser dette medfører. Tidsrekkefølgen og samspillet mellom disse to fasene i den stigmatisertes karriere danner betydningsfulle mønstre som vil legge grunnlaget for hans videre utvikling (Goffmann, 1972 (1963), s. 40). Goffmann poengterer at den avvikende og stigmatiserte person og den normale person, snarere er perspektiver enn konkrete personer. Dette fordi nesten alle individer, i hvertfall i noen sammenhenger og i visse deler av livet, opptrer både som den normale og som den stigmatiserte person (Goffmann, 1963, gjengitt i Larsen, 2004, s. 165).

Prosesser i retning av stigmatisering, starter ifølge Øia (2013, s. 37), ofte med at vedkommende oppfører seg i konflikt med eller kommer på kant med gjeldende verdier og forventninger i den kulturen som dominerer. Omgivelsene oppfatter vedkommende som en avviker og tillegges gjerne spesielle egenskaper. Konsekvensen vil ofte være utestenging eller utstøting. Dette kan ifølge for eksempel være en rusavhengig som bor i en leilighet i et borettslag (Øia, 2013). Forfatteren hevder videre at den stemplede identifiserer seg med rollen. Dermed gjøres omgivelsenes fordømmende holdninger om til egenforståelse, og vedkommende handler deretter. På den måten får både omgivelsene og den enkelte en bekreftelse av å være annerledes. Ifølge Øia (2013, s. 38) kalles denne tilnærmingen stempelingsteori.

### **3.5 Myndiggjøring**

Myndiggjøring kommer av det engelske ordet *empowerment*, og tydeliggjør at makt og myndighet henger tett sammen (Askeland, 2013:50). Begrepet er relasjonelt, og innebærer endring i roller der noen må avgi makt for at en annen skal få makt over egen situasjon. Det å gjøre seg selv myndig, innebærer å ta kontroll over sin egen situasjon. Prosessen starter med en bevissthet rundt dette.



Myndiggjøring innebærer ifølge Eide & Eide (2008, s. 60), å hjelpe brukeren i vedkommendes svakheter, og samtidig fokusere på å bygge opp under hans eller hennes styrke. På den måten stimuleres den andre til å ta i bruk egne ressurser. Å lykkes med dette som yrkesutøver, avhenger i stor grad av kommunikasjon. Man svekker vedkommendes evne til å utvikle sine muligheter og ivareta seg selv, dersom man overser den andres ressurser, og misbruker da den makten som ligger i hjelperrollen.

Begrepet myndiggjøring oppfordrer til særskilt fokus på hjelp til selvhjelp. Myndiggjøring i NAV kan for eksempel være å tilføre brukerne mer kunnskap og kompetanse ved tjenesteforholdet. Det kan være å gi brukerne informasjon om hjelpeprosessen og hvilke kriterier som skal til for å få hjelp, hvilke virkemidler og tiltak som finnes, hva som er formålet med hjelpen samt hva brukeren selv må gjøre for å få hjelp. Brukeren vil med mer informasjon og kunnskap være bedre rustet til å foreta et reelt valg om hva som er best for en selv og på den måten være i stand til å medvirke i hjelpeprosessen (Chudasama, 2017). Et dilemma kan være i de tilfeller hvor brukerforutsetningene ikke er til stede, det vil si at brukeren mangler ressurser og muligheter til å medvirke i sin sak. Av og til har ikke brukerne god nok selvinnsikt til å medvirke til å definere sitt eget behov, mens enkelte ikke kan eller vil ivareta egne interesser (Chudasama, 2017, s. 221).

## 4 Metode

Jeg vil i dette kapittelet presentere og begrunne mitt valg av forskningsdesign, samt framgangsmåte for innhenting og bearbeiding av data. I tillegg vil jeg vil gjøre rede for reliabilitet og validitet, og til slutt komme inn på etikk og personvern.

### 4.1 Vitenskapsteoretisk og metodisk tilnærming

Metode er en strategi eller teknikk man benytter for å løse problemer eller komme fram til ny kunnskap. Hvilken metode man skal velge for innhenting av informasjon, avhenger av det vi ønsker å finne ut av (Everett & Furseth, 2012).

Denne studien søker å belyse NAV-veilederes erfaringer med å bruke digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring, og hvilke strategier veilederne benytter der hindringer dukker opp. Ut fra det jeg ønsker å belyse i masteroppgaven, så finner jeg at en forankring i et fenomenologisk perspektiv og analysestrategi kan være mest hensiktsmessig.

*”Når det er snakk om kvalitativ forskning, er fenomenologi mer bestemt et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkeligheten er den mennesker oppfatter” (Kvale & Brinkmann 2018: 45).*

Denscombe (2017) uttaler at den fenomenologiske tilnærmingen vektlegger beskrivelse av autentiske erfaringer. Forskerens rolle er ikke å være redaktør for måten mennesker forklarer erfaringene. Fenomenologer fokuserer på å skildre de aktuelle erfaringene på en måte som er så tro mot den originale som mulig, i motsetning til å rette oppmerksomheten på forklaringer og analyser av erfaringer i et forsøk på å oppdage hvorfor de oppsto (min oversettelse).

Denscombe (2017), sier videre at en viktig fordel med fenomenologisk tilnærming er at den omhandler dybde, og prøver ikke å glatte over finesser og komplikasjoner som er del av de fleste menneskelige erfaringer. Beskrivelsen må derfor være ganske detaljert. Den sosiale verden er kompleks og sjelden ”rett fram”, og en fenomenologisk tilnærming tillater forskeren å håndtere en slik kompleksitet. Den tillater i tillegg forskeren å gå i dybden på fenomener, og

gi beskrivelser som er detaljert nok til å reflektere den sosiale verdens kompleksitet (min oversettelse).

Jeg valgte et fenomenologisk perspektiv som utgangspunkt for studien, for å få økt kunnskap og bedre forståelse rundt NAV-veilederes erfaringer. Dette perspektivet søker nemlig å få fram en beskrivelse av personens egen opplevelse og forståelse av et fenomen. Det ble viktig å henvende meg direkte til veiledere i NAV som jobber med rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring, og ønsket å finne ut hvilke erfaringer de sitter med når det gjelder kommunikasjon via digitale tjenester med denne gruppen.

I nær sammenheng med en fenomenologisk tilnærming, finner vi hermeneutiske fortolkningsprinsipper. Hermeneutikk defineres som læren om fortolkningen av tekster, og søker å nå fram til gyldige fortolkninger av en teksts mening (Kvale & Brinkmann, 2018). En forsker fortolker det som kommer inn av data, og man kan dermed forstå det som at all kvalitativ forskning har elementer av hermeneutikk i seg. Hermeneutikk kan også forstås som utvikling av kunnskap (Jacobsen, 2015, s. 28), i det kunnskapsutvikling kan sees på som en stadig fortolkningsprosess der forskerens innsamlede empiri må settes inn i en større forståelsesramme av forskeren.

Hermeneutikk som tolkningslære baserer seg på visse grunnleggende antakelser eller forutsetninger som utgjør ryggraden i analysemetoden (Widerberg, 2014). Forfatteren viser til Barbosa da Silva & Wahlberg (1994), og skisserer følgende på side 24:

- Mening skapes, framtrer og kan bare forstås i en sammenheng eller kontekst.
- I all tolkning og forståelse er deler avhengig av helhet - og omvendt.
- All forståelse forutsetter eller bygger på en eller annen form for forforståelse som vi betrakter et fenomen gjennom.
- Enhver tolkning forutgår av visse forventninger eller forutfattede meninger.

Widerberg sier videre at ved å analysere etter tesene overfor, så klargjøres hvilken forforståelse og forventninger man hadde med seg inn i forskningsprosessen. Jo mer arbeid man legger i dette, jo tydeligere blir momentene i tolkningsprosessen. Det gjør kunnskapen rikere, lettere å vurdere og dermed mer pålitelig (Widerberg, 2014, s. 25).

## Den hermeneutiske sirkel

Den kontinuerlige frem-og tilbakeprosessen mellom deler og helhet kalles den hermeneutiske sirkel (Kvale & Brinkmann, 2018). Ifølge Gilje & Grimen (1993) peker den hermeneutiske sirkelen på forbindelsen mellom det vi skal fortolke, forforståelsen og den sammenhengen eller konteksten det må fortolkes i. Forfatterne sier videre at den hermeneutiske sirkel betegner det forhold at all fortolkning består i stadige bevegelser mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke, og den kontekst det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke, og vår egen fortolkning. Hvordan delen skal fortolkes, avhenger av hvordan helheten fortolkes, hvordan helheten skal fortolkes, avhenger av hvordan delene fortolkes. Hvordan fenomenet skal fortolkes, er avhengig av hvordan konteksten fortolkes, og omvendt (Gilje & Grimen, 1993, s. 153).

Forforståelse vil si de ”brillene” eller den referanserammen, for eksempel teori eller egne erfaringer, vi betrakter et fenomen gjennom (Widerberg, 2014). Jeg har som nevnt tidligere jobbet på et lokalt NAV-kontor i flere år. Det kan bli en utfordring for meg å se med et åpent blikk på det jeg skal undersøke, fordi jeg bevisst eller ubevisst har gjort meg opp noen meninger rundt temaet. Jeg må være bevisst på min forforståelse underveis i intervjuene og under analyse av data, slik at dette ikke blir styrende for spørsmålstillingen under intervjuene og i analyseringen av empiriske funn.

Man skiller tradisjonelt mellom kvalitativ og kvantitativ forskning. I min studie er jeg ute etter NAV- veilederes meninger, tanker og syn, og tenker at en kvalitativ tilnærming vil være hensiktsmessig. Det fordi kvalitativ forskning har som formål å klargjøre et ”fenomens” karakter eller egenskap(er), og er *innholdssøkende*. Kvantitativ forsknings formål er å fastslå mengden av det samme, og er mer *innholdsstyrt* (Widerberg 2014, s. 15) Ulike spørsmål, angrepsmåter og metoder følger utfra målsettingen. Den kvalitative forskeren stiller seg spørsmål som for eksempel ”hva betyr det og hva handler det om”, mens den kvantitative forskeren spør etter ”dets forekomst og dets sammenhenger”.

Innen kvalitativ forskning finnes ulike metoder, for eksempel observasjon, intervju eller tekst- og bildeanalyse. Ifølge Widerberg (2014) innebærer intervju at forskeren bruker samtalen for å få andres muntlige opplysninger, fortellinger og forståelse rundt et gitt tema. Formålet i et kvalitativt intervju er å benytte seg av møtet mellom forsker og intervjuperson og den unike samtalen som oppstår dem imellom. Widerberg (2014) sier videre at det som utmerker et

kvalitativt intervju, er at man følger opp det den som blir intervjuet tar opp, og hans/hennes forståelse av det aktuelle tema. Ifølge Kvale & Brinkmann (2018, s. 20) søker det kvalitative forskningsintervjuet å forstå verden sett fra intervjupersonenes side. Målet er å få frem betydningen av menneskers erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer, med formål om å produsere kunnskap.

For min masteroppgave vil kvalitativt intervju av et utvalg NAV-veiledere være aktuelt som datakilde. Jeg har gjennomført en kvalitativ undersøkelse i form av telefonintervju med fem NAV-veiledere fordelt på de to kontorene som deltar i forskningsprosjektet.

## **4.2 Fremgangsmåte for innhenting og bearbeiding av data**

### **4.2.1 Valg av informanter**

For å få svar på problemstillingen min, ønsket jeg å snakke med veiledere i NAV som jobber direkte med rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring og dette ønsket ble via prosjektleder i SAMPRO fremlagt NAV-ledere ved de to respektive kontorene. I

utgangspunktet planla jeg å reise til informantene med fly, og gjorde et forsøk på å reise til den ene NAV-kontoret i Finnmark. Flyet kunne imidlertid ikke lande på bestemmelsesstedet på grunn av dårlig vær, og dermed ble det rundtur rundt Finnmark før jeg returnerte med fly til Tromsø med uforrettet sak. Denne runden fikk meg til å vurdere andre måter for datainnhenting, da flyreiser til Finnmark på vinteren innebærer risiko for bomtur.

Tidsrammen tillot meg ikke å vente til annen årstid, og jeg landet derfor på telefonintervju som intervjuform. Bruk av telefonintervju har nettopp den fordelen at det gir økt mulighet for å snakke med mennesker som er i større geografisk avstand fra forskeren (Kvale & Brinkmann 2018). Øvrige fordeler med telefonintervju er ifølge Jacobsen (2015, s. 148) at det gir god flyt og konsentrasjon i og rundt samtalen. Kostnadene vil være lavere enn ansikt-til-ansikt, fordi intervjuer slipper å flytte seg fysisk. Intervjueffekten, altså hvor sterkt intervjuer påvirker den som intervjues, kan også bli noe mindre enn samtale ansikt-til-ansikt. På den andre siden vil man i et telefonintervju stille svakere på å etablere tillit og åpenhet. Dessuten kan intervjuer miste kontroll på intervjusituasjonen, fordi de ikke-verbale uttrykkene blir borte og man mister informasjonen som formidles gjennom dette.

Jeg fikk via prosjektleder i SAMPRO oppgitt navn, telefonnummer og epostadresse til veiledere ved to ulike NAV-kontor som jobbet med aktuell brukergruppe, og som sa seg villig

til å intervju pr. telefon. Jeg tok videre kontakt med disse pr. e-post for å avtale tid for gjennomføring av intervjuene, og hvor jeg samtidig ga informasjon om hensikten med intervjuet og påregnet tidsramme.

#### **4.2.2 Intervju som forskningsmetode**

Et kvalitativt intervju kan, ifølge Jacobsen (2015), ha ulike grader av åpenhet. Noen ganger foregår intervjuet som en helt alminnelig samtale, uten at intervjueren begrenser eller styrer det på noen måte. Andre ganger benyttes et semistrukturert intervju.

Kvale & Brinkmann (2018) beskriver et semistrukturert intervju som verken en åpen samtale eller en lukket spørreskjemasamtale, og brukers når temaer fra dagliglivet skal forstås ut fra intervjupersonens egne perspektiver. Et semistrukturert intervju innebærer at den som intervjuer har en klar liste over hvilke tema og spørsmål som skal besvares (Denscombe, 2017, s. 204). Intervjueren er imidlertid forberedt på å være fleksibel på rekkefølgen av emnene, og kanskje enda mer vesentlig – å la den som blir intervjuet utvikle ideer og snakke videre rundt tema som forskeren tar opp (min oversettelse). Et semistrukturert intervju utføres i overensstemmelse med en intervjuguide som sirkler inn bestemte temaer og som kan inneholde forslag til spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2018). Jeg valgte et semi-strukturert intervju for min undersøkelse, fordi en slik type intervju gir rom for fleksibilitet samtidig som det har noen rammer som intervjuet holdes innenfor.

Jeg hadde klart for meg hva jeg ønsket å vite mer om fra NAV-veilederne, og forberedte på bakgrunn av dette en intervjuguide med tema, tematiske spørsmål og stikkord til oppfølgingsspørsmål (se vedlegg).

Ifølge Kvale & Brinkmann (2018) er en intervjuguide et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt. Guiden kan enten inneholde noen temaer som skal dekkes, eller kan også være en detaljert rekkefølge av nøye formulerte spørsmål. Det vil variere fra undersøkelse til undersøkelse om spørsmålene og rekkefølgen av dem er forutbestemt og bindende for intervjueren, eller om det er intervjuerens skjønn og taktfullhet som er avgjørende for hvor nær han vil holde seg til guiden og hvor mye han vil følge opp de intervjuedes svar og de nye retningene det kan åpne for. (Kvale & Brinkmann, 2018, s. 162).

Min intervjuguide hadde jeg delt opp i ulike tema, med tematiske spørsmål og stikkord til oppfølgingsspørsmål, for å sikre meg at jeg fikk svar på det jeg lurte på underveis i intervjuet. Jeg lot imidlertid strukturen og rekkefølgen være noenlunde løs, med den intensjon om at informantene mest mulig fritt skulle fortelle om sine erfaringer. Samtidig passet jeg på at vi i løpet av intervjuet var innom alle punktene i intervjuguiden.

### 4.2.3 Gjennomføring av intervju

Før jeg gikk i gang med selve intervjuet, forklarte jeg informantene om tema, formål og bakgrunn for intervjuet. De var alle kjent med forskningsgruppa SAMPRO som allerede hadde vært på de aktuelle kontorene og foretatt intervjuer tidligere. Videre opplyste jeg om taushetsplikt, forsikret meg om at de godkjente at det ble tatt lydopptak av intervjuet, og orienterte om at det er adgang til å trekke seg når som helst.

Jeg opplevde telefonintervju som en positiv erfaring, hvor jeg fikk tilgang til data på en tidsbesparende og effektiv måte. Denne intervjuformen tillater ikke at man ser kroppsspråk eller ansiktsuttrykk, noe som muligens spilte litt inn når det underveis oppsto pauser der informanten tenkte. Jeg kunne i enkelte situasjoner bli usikker om pausen oppsto fordi de ikke helt forsto spørsmålet, og jeg opplevde å dermed komme på banen med en presisering, og med det en fare for komme med ledende oppfølgingsspørsmål. Dette kan igjen påvirke reliabiliteten i resultatet. Jeg kommer tilbake til reliabilitet og validitet i pkt. 4.4.

Etter intervjuene ba jeg om tilbakemelding fra informantene om hvordan de opplevde å bli intervjuet pr. telefon. Alle ga tilbakemelding om at det hadde vært greit. Innvendinger gikk fra en informant på at *”..det e helt okei for min del. Jeg har god hørsel og jeg hører hva du sier, men jeg kjenner jo at jeg skulle gjerne hatt litt høyere volum, men det er jo egentlig ikke noe, det er jo mine teknologiske ja, duppetter som ikke e helt på G”*. En annen sier *”..ulempen med det er at det er litt utydelig av og til fordi at telefonen er utydelig..”* Dette er faktorer som kan ha påvirket svarene jeg fikk.

### 4.3 Analyse og tolkning av data

Å analysere betyr å dele noe opp i biter eller elementer (Kvale & Brinkmann, 2018).

Ifølge Kvale & Brinkmann (2018, s. 232) omfatter analysen av intervju fem trinn. Dette innebærer en komprimering av intervjupersonens uttalelser til kortere formuleringer, hvor lange setninger forkortes og hvor meninger i det som ble sagt gjengis med få ord. Dette kalles meningsfortetting. Etter at man har lest gjennom hele intervjuet for å få en følelse av helheten, bestemmer forskeren de naturlige ”meningsenhetene” knyttet til forskningsspørsmålene som søkes belyst. Deretter uttrykkes temaet som dominerer den naturlige meningsenheten så enkelt og klart som mulig, og hvor forskeren forsøker å lese svarene på en så fordomsfri måte som mulig. Videre forsøker forskeren, slik forskeren fortolker det, å tematisere uttalelsene fra intervjupersonens synsvinkel. I det fjerde trinnet undersøkes meningsenheten i lys av undersøkelsens spesifikke mål, og til slutt blir de viktigste emnene i intervjuene bundet sammen i et deskriptivt utsagn.

Etter at telefonintervjuene med NAV-veilederne var gjennomført, ble intervjuene nøye transkribert, ord for ord og på dialekt. Pauser og andre forstyrrelser, for eksempel hosting og latter, ble også notert. Ord som informant ga trykk på, sattes i kursiv for å fremheve. Jeg opplevde transkriberingsprosessen som tidkrevende, men gjorde at jeg samtidig fikk satt meg godt inn i informasjonen som kom fram.

Etter at intervjuene var transkribert, var materialet klart for nærmere analyse. Med Kvale & Brinkmann (2018) sin beskrivelse av meningsfortetting i bakhode begynte jeg analysearbeidet. Jeg gikk først grundig gjennom det transkriberte materialet. Jeg hadde intervjuguiden med tema, spørsmål og underspørsmål foran meg og uthevet mine spørsmål og de sitatene som jeg mente besvarte min problemstilling. Jeg nummererte de uthevede svarene slik at jeg til slutt fikk noen overordnede tema som gikk igjen i alle de transkriberte intervjuene. Jeg noterte meg på hvilken side jeg fant den aktuelle informasjonen/sitatene i det transkriberte dokumentet, slik at jeg enkelt kunne finne tilbake til informasjonen. Ut fra de overordnede temaene fra hvert enkelt intervju systematiserte jeg temaene i ulike kategorier i et skjema. En kategori var for eksempel ”utfordringer ved bruk av digitale tjenester”, hvor jeg skrev ned all informasjon informantene fortalte innen akkurat det temaet. Slik gjorde jeg med alle de overordnede temaene på hvert intervju. Deretter laget jeg et nytt skjema med oversikt over informasjonen fra alle informantene innenfor samme tema/kategori. Ett skjema for hver



kategori. Jeg brukte fargekoder for å tydeliggjøre og lettere se sammenhenger, og kunne på den måten trekke fram funn som gikk igjen hos informantene. Jeg fikk også fram likheter og ulikheter i svarene, og slik kunne jeg sammenligne svar fra informantene som var sammenfallende eller motstridende. Ved å bruke tall og fargekoder, var det også enkelt å gå tilbake til det transkriberte dokumentet og finne sitater fra informantene som kunne belyse funnene. Da dette arbeidet var gjennomført, satt jeg igjen med funn med tydelige tendenser.

Empirien viser at alle informantene har erfart at personer med rusmiddelavhengighet har utfordringer med bruk av digitale tjenester, og oppgir følgende:

- Manglende rammebetingelser som vanskelig livssituasjon og mangel av de verktøyene som skal til for å bruke digitale tjenester (for eksempel pc, smarttelefon, internett, bankbrikke, kontantkort til mobiltelefon). Informantene erfarte at svak økonomi kunne være en årsak.
- Mangler motivasjon og kompetanse.

Empirien viser at når informantene opplever å møte på utfordringer med digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere, så tas andre måter å samhandle på i bruk:

- Mobiltelefon og sms-kontakt. De fleste oppgir å gi ut jobbmobilens direktenummer til brukerne som ønsker det.
- Ansikt-til-ansikt-samtale i det fysiske møtet

De fleste informantene trakk fram samtalen som det viktigste verktøyet for kartlegging og motivasjonen, og at det fysiske møtet er avgjørende for relasjonen, for å fremme tillit og ”se” brukeren.

Flere informanter opplever tidsbesparelser som følge av at digitale tjenester, som gjør at det frigjøres tid til de som trenger ekstra bistand.

I undersøkelsen hadde jeg et utvalg på fem informanter. Dette utvalget er ikke stort nok til å kunne generalisere funnene, men gir likevel en pekepinn som er tydelige nok for diskusjonen og som viser tendenser med tanke på min problemstilling.

## 4.4 Validitet og reliabilitet

I det følgende vil jeg gjøre rede for validitet og reliabilitet i forskningen, og samtidig komme inn på validitetstrusler som man som forsker må være bevisst på gjennom prosessen fra planlegging av intervju til endelig resultat. Jeg vil underveis komme med egne refleksjoner fra de erfaringene jeg har gjort meg underveis i min forskningsprosess med masteroppgaven.

Selve ordet validitet er i ordbøker definert som en uttalelses sannhet, riktighet og styrke. Validitet i samfunnsvitenskapene dreier seg om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det den skal undersøke, med andre ord dens gyldighet. (Kvale & Brinkmann, 2018).

Reliabilitet har, ifølge Kvale & Brinkmann (2018), å gjøre med forskningsresultatene konsistens og troverdighet, og henviser til hvor pålitelig resultatene er. Begrepet brukes ofte i sammenheng med spørsmålet om resultatet kan reproduseres på andre tidspunkter av andre forskere. Everett & Lewis (2012) sier at dersom data ikke er pålitelige, så vil de ikke være egnet til å kaste lys over problemstillingene.

Kvale & Brinkmann (2018, s. 277) viser til syv stadier i valideringprosessen gjennom en hel intervjuundersøkelse; helt fra planleggingsstadiet til endelig rapportering. Her framkommer det at en undersøkelses gyldighet avhenger av følgende:

1. **Tematisering** – hvor solide er studiens teoretiske forutantakelser, og hvor logisk er utledningen fra teori til forskningsspørsmål.
2. **Planlegging** – undersøkelsesoppleggets kvalitet og metodene som brukes for studiens emne og formål. Etisk perspektiv; produsere kunnskap som er fordelaktig for mennesket og minimaliserer skadelig konsekvenser.
3. **Intervjuing** – intervjupersonens troverdighet og selve intervjuingens kvalitet. Intervjuingen bør omfatte en grundig utspørring om meningen med det som sies, og en stadig kontroll av informasjonen som gis.
4. **Transkribering** – den språklige stilen; hva utgjør en gyldig overføring fra muntlig til skriftlig form?
5. **Analysering** – er spørsmålene som stilles til intervjuteksten gyldige, og er fortolkningene logiske?
6. **Validering** – en reflektert vurdering av hvilke valideringsformer som er relevante for studien, gjennomføring av konkrete valideringsprosedyrer og avgjørelsen av hva som er et egnet forum for dialog om resultatene gyldighet

7. **Rapportering** – gir rapporten en valid beskrivelse av hovedfunnene i studien? I tillegg kommer leserens rolle som validitetsbedømmer av resultatene.

Valideringen er avhengig av kvaliteten på undersøkelsen, der funnene hele tiden må sjekkes, utspørres og fortolkes teoretisk. Dette viser viktigheten av å sikre validitet og reliabilitet gjennom forskningsprosessen, noe som er en utfordring å få til da fallgruvene kan være mange.

Kvaliteten på intervjuet er avgjørende for kvaliteten på den senere analyseringen, verifiseringen og rapporteringen av intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2018). Her har intervjuerens kvalifikasjoner stor betydning. Ifølge forfatterne er intervjueren selve forskningsinstrumentet, og i det ligger det et stort ansvar. Intervjueren må blant annet hele tiden foreta valg om hva det skal spørres om og hvordan, i tillegg til å vurdere hvilke deler av intervjupersonens svar som skal følges opp og hvilke deler av svaret som skal kommenteres og tolkes. Spørsmålene bør være lett forståelige, korte og uten akademisk språk. Under intervjuet er aktiv lytting like viktig som beherskelse av spørreteknikker, der intervjueren må være oppmerksom på å både lytte til det som sies samt måten det sies på (Kvale & Brinkmann, 2018). Jeg brukte tid på å utarbeide intervjuguide, og ut fra den prøvde jeg under intervjuet å være bevisst på å stille spørsmål som skapte refleksjon, og å komme med relevante oppfølgingsspørsmål. Under intervjuet var jeg påpasselig med å sjekke ut om jeg forstod svarene riktig. Intervjuene ble gjennomført via mobiltelefon, og det kunne være utfordrende med tanke på aktiv lytting siden non-verbal informasjon som f. eks blick og ansiktsuttrykk ikke komme til syne. Intervjuer/forskerrollen opplevdes annerledes enn det å være en samtalepartner i jobbsammenheng, selv om prinsippene i kommunikasjonen, med for eksempel aktiv lytting, er de samme. Forskjellen kan være at jeg som forsker er ute etter å søke ny kunnskap.

En annen faktor som kan få betydning for validiteten, er intervjuerens forforståelse. Jeg har tidligere jobbet på et lokalt NAV-kontor i til sammen 11 år fram til høsten 2017, og dro fordeler ved at jeg forstår ”stammespråket”. Samtidig er det en fare for at jeg ikke var utforskende nok i oppfølgingsspørsmål, fordi jeg tror jeg underforstått skjønner hva informanten mener.

Hvem intervjupersonen er, har også betydning for resultatet. Ifølge Kvale & Brinkmann (2018) finnes ikke den ideelle intervjupersonen, men enkelte kan synes å være bedre enn andre.

Dette kan for eksempel være de som fremstår som samarbeidsvillige, motiverte, veltalende og kunnskapsrike. Videre er en god intervjuerperson ærlig og gir presise svar, motsier ikke seg selv og gir sammenhengende fremstillinger. Likevel har ikke en slik intervjuerperson nødvendigvis den mest verdifulle innsikten i forskningstemaet, og meningene til han eller henne er ikke nødvendigvis representativ for resten av befolkningen (Kvale & Brinkmann, 2018, s. 194).

Jeg hadde bedt om informanter som hadde arbeidsavklaring av rusmiddelavhengige som sitt arbeidsområde. Rusmiddelavhengige er en stor gruppe, og det viste seg at de informantene jeg snakket med, hadde ulik erfaring med gruppen alt etter hvilken rolle og arbeidsoppgaver de har i sitt kontor. Noen jobbet hovedsakelig med brukere som mottok stønad til sosialhjelp etter Lov om sosiale tjenester i NAV, mens andre hadde brukere som var inne til rusbehandling og i gang med et klart arbeidsavklaringsløp. Dette kan ha påvirket svarene jeg fikk, ved at informantene hadde erfaringer med rusmiddelavhengige som var på ulike steder i arbeidsavklaringen.

I transkriberingsprosessen kan det også være validitetstrusler. En transkripsjon er en omdanning av en muntlig samtale til en skriftlig tekst, og teknisk sett skulle dette være en enkel oppgave. Likevel kan betydningen av teksten bli ulik, for eksempel avhengig av hvordan som transkriberer setter punktum og komma. For å sikre reliabilitet og validitet er det viktig at transkriberingen utføres nøyaktig, slik at viktig informasjon ikke glipper og som igjen kan få innvirkning på resultatet (Kvale & Brinkmann, 2018). Jeg transkriberte nøye, som beskrevet i pkt. 4.3, og på dialekt. Jeg valgte likevel å for sikkerhets skyld å skrive informantens sitater inn på bokmål, fordi informantene hadde til dels ulik dialekt, noe som kunne avsløre deres identitet. I omskrivingsprosessen fra dialekt til bokmål kan det være fare for at informasjon har fått annen betydning, men hensynet til informantens anonymitet ble vurdert å gå foran.

## **4.5 Etikk og personvern**

Undersøkelsen min er en del av forskningsgruppa SAMPROs prosjekt, som har godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata. Jeg har utført intervjuer med informanter innenfor de samme NAV-kontorene som SAMPROs godkjenning inngår i.

Ifølge Everett & Furseth (2012, s. 136) er de to viktigste etiske aspektene ved bruk av personer i forskning, at deltakerne må gi sitt informerte samtykke samt at de ikke blir skadelidende fordi de deltar i undersøkelsen. At samtykke er informert betyr at forskeren har gitt tilstrekkelig informasjon om hva det innebærer å delta i undersøkelsen, hva formålet er og omfanget av den. De skal vite hva som forventes av dem, og hvor lang tid det vil ta. Den ansvarlige for undersøkelsen må forsikre seg at undersøkelsen ikke vil skape problemer eller skader for deltakerne på et senere tidspunkt. I et informert samtykke inngår det videre at deltakerne må få informasjon om at deltakelse er frivillig, og at de når som helst kan trekke seg uten at det vil få negative konsekvenser for dem. Opplysninger om anonymitet må gis, det vil si at deltakerens anonymitet holdes skjult av forskeren. Informasjon som for eksempel kan identifisere deltakeren, må fjernes. Til slutt bør deltakerne opplyses om hvordan data oppbevares mens undersøkelsen pågår, og hvordan resultatene vil bli offentliggjort. Et gyldig forskningsdesign bør dessuten produsere kunnskap som er fordelaktig for mennesker og minimaliserer skadelige konsekvenser (Kvale & Brinkmann, 2018).

Brukergruppen som intervjuene dreide seg rundt kan sies å være en sårbar gruppe, som det er viktig å ivareta interessene for. I denne undersøkelsen var ingen rusmiddelavhengige direkte involvert, men snakket om via erfaringene NAV-veilederne har gjort med denne gruppen gjennom digital kommunikasjon. Likevel får man som forsker et innblikk i hvordan informantene opplever å jobbe med denne gruppen, og gjennom eksempler fra deres arbeidsdag et innsyn i rusmiddelavhengiges hverdag og utfordringer.

## 5 Resultater og diskusjon

I dette kapitlet presenteres funn fra undersøkelsen, hvor jeg intervjuet NAV-veiledere som alle har erfaringer med å kommunisere via digitale tjenester med rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring. Digitale tjenester er avgrenset til å gjelde chat i digital aktivitetsplan og ”skriv til oss” i ditt nav. Funnene vil etter hver presentasjon bli drøftet opp mot teorier som ble presentert i kapittel 3. Jeg vil gjennom hele presentasjonen vise til sitater fra intervjuene, for å få fram informantenes stemme.

Empirien viser at alle informantene har erfart at personer med rusmiddelavhengighet har utfordringer med bruk av digitale tjenester. Utfordringene handler om rammebetingelser som brukernes livssituasjon, svak økonomi og brukernes mangel av verktøy som skal til for å bruke digitale tjenester. Videre viser empirien at mangel på motivasjon og kompetanse til å bruke digitale tjenester hindrer mange rusmiddelavhengige i å mestre digitale tjenester.

Empirien viser at i de tilfeller hvor informantene møter på utfordringene nevnt ovenfor, så oppgir de å ta i bruk mobiltelefon/sms-kontakt, møter ansikt-til-ansikt, og i noen tilfeller hjemmebesøk. Informantene oppgir også å bruke mye tid på å veilede denne gruppen til å bruke digitale tjenester. Alle informantene trakk fram viktigheten av samtalen og det fysiske møtet i samarbeidet med rusmiddelavhengige brukere, både med tanke på arbeidsavklaring og kommunikasjon.

Empirien viser også at flere informanter opplever å få frigjort tid som følge av digitaliseringens muligheter med andre brukergrupper, og at den frigjorte tiden gjør at de får bedre tid til de som trenger ekstra mye hjelp.

I det følgende presenteres de empiriske funn knyttet til utfordringer NAV-veiledere møter med bruk av digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring. Først presenteres utfordringer knyttet til brukernes rammebetingelser som livssituasjon og mangel av verktøy, og deretter utfordringer knyttet til motivasjon og kompetanse.

## 5.1 Utfordrende livssituasjon og mangel på verktøy

Noen informanter trekker fram rusmiddelavhengiges livssituasjon som begrensende for bruk av digitale tjenester, for eksempel ved at de er for ruset eller har andre utfordringer i livet sitt.

En informant sier: *”...de har veldig vanskeligheter med å følge opp de planene og den aktiviteten som er, hvis de ikke er klar for rusbehandling så er det vanskelig..”*

En annen informant uttaler: *”Utfordringen med rusavhengige handler om det at de har så mange andre ting i sitt liv, så de opplever bare det å skulle forholde seg til NAVs regelverk som en ekstra belastning.”*

Utsagnene kan forstås som at informantene opplever at mange rusmiddelavhengige finner det utfordrende å befatte seg med de retningslinjer som NAV har på grunn av en belastende livssituasjon. Utfra en slik forståelse kan det være fare for at mange rusmiddelavhengige mister rettigheter fordi de ikke er i stand til sette seg inn i og følge opp regelverket som NAV forvalter.

De fleste informantene forteller om erfaringer hvor det har vært utfordringer med at rusmiddelavhengige mangler verktøy som skal til for å bruke digitale tjenester, for eksempel pc, smarttelefon, internett, bankbrikke, kontantkort til mobiltelefonen. De fleste oppgir at økonomi kan være en årsak til dette.

En informant forteller *”Mange av disse brukerne som har slitt med rus, de har ikke sånn kodebrikke...og da kommer de seg faktisk ikke inn der og har faktisk ikke mulighet til å kommunisere via den aktivitetsplanen.”*

En annen sier *”...det er jo flere som ikke har pc, ikke har internett.. og så er det noen som ikke får bank-brikke..”*

De fleste informantene er inne på at økonomi er årsak til rusmiddelavhengiges mangel på tilgang til verktøy. En informant forteller *”...de som jeg har, har også fått tilskudd til oppstart av internett, hatt abonnement, og så har det kanskje sklidd ut, ikke klart å betale det, og så blir det opparbeidet gjeld og stengt til slutt.”*

En annen informant uttaler *”...for å kunne bruke de digitale verktøyene så må du ha en smarttelefon eller du må ha et nettbrett eller du må ha en pc... så det har jo kanskje med økonomien å gjøre da”.*

Informantenes utsagn kan forstås som at de opplever at mange rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring mangler de rammebetingelsene som skal til for å bruke de digitale tjenestene i NAV, både i form av å skaffe seg tilgang til digitale tjenester, opprettholde tilgangen og å ha redskap til å kunne nyttiggjøre seg tjenesten. Mange ganger handler dette om økonomiske ressurser til skaffe til veie for eksempel pc eller smarttelefon, eller å klare å opprettholde et internettabonnement ved å ha penger til å betale regningen før forfall.

Informantenes utsagn som forteller om vanskelig livssituasjon, mangel av verktøy samt svak økonomi, kan forstås dithen at de opplever at rusmiddelavhengiges livssituasjon er hemmende for å bruke digitale tjenester, og man kan med det forstå at det hemmer deres mulighet for deltakelse i arbeidsavklaringsprosessen.

Det at informantene opplever at mange rusmiddelavhengige brukere har en krevende livssituasjon som innbefatter at de mangler tilgangen til inngangsporten og/eller redskapen for å komme inn i NAVs digitale verden, kan ha sammenheng med en uoverensstemmelse mellom krav og forventninger NAV har og de ressursene enkelte brukere kan stille opp med.

Det kommer også fram i undersøkelsen at det kan det være store forskjeller på hvor stort hjelpebehovet blant rusmiddelavhengige er. Noen brukere er langt fra arbeidslivet. Det kan tenkes at de har behov for at mer grunnleggende behov, som for eksempel mat og tak over hodet, er på plass før de i det hele tatt kan tenke på arbeid. Likevel er et av hovedmålene i NAV-reformen å få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad, og dette gjelder også denne gruppen.

Empirien viser at veilederne opplever en utfordring knyttet til at mange rusmiddelavhengige mangler verktøyene som skal til for å samhandle digitalt. Det kan for eksempel være en bruker som mangler kodebrikke for å komme seg inn på ditt nav på nav.no. Når personen oppsøker banken og ber om å få ny kodebrikke, blir han bedt om å vise fram pass. Det å skaffe pass koster penger, noe han ikke har økonomi til. Dermed står han uten tilgang. Det kan tenkes at mange brukere opplever avmakt i en slik situasjon, hvor betingelsene ikke er tilstede for å kunne bidra i sin sak slik systemet krever (Hernes 2012, gjengitt i Kassah, et al., 2014). Dersom man ser det fra veileders perspektiv, så kan det tenkes at rusmiddelavhengiges mangel på verktøy for å kunne kommunisere digitalt, bidrar til at NAVs arbeidsavklaringsprosess retter forventninger mot veiledere som de som ansatte har vansker med å oppfylle. Det kan forstås som at rusmiddelavhengiges mangel av verktøy utfordrer



veiledernes mulighet til å ivareta sine forpliktelser i jobben, noe som kan gjøre situasjonen vanskelig for både de og brukerne. Det kan tenkes at også veiledere kan kjenne på avmaktsfølelse i en kontekst hvor denne brukergruppen blir mindre tilgjengelig som følge av manglende rammebetingelser.

Veiledernes opplevelse av at tjenestene ikke benyttes, kan ha sammenheng med at veilederne har fått et arbeidsredskap som i liten grad er tilpasset brukergruppen. I lys av min problemstilling kan NAV-kontoret forstås som del av et sosialt felt i samfunnets sosiale rom, hvor agentene henholdsvis er veileder og bruker (Bourdieu, 1994, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004). De to har ulik økonomisk, sosial og kulturell kapital, som igjen påvirker hvordan veileder og bruker håndterer brukerens hjelpebehov. Bourdieus begrep "habitus" kan forstås som det repertoar av tillærte tanke- og adferdsmønstre vi har, og som våre erfaringer er med på å utvikle. Hvordan overensstemmelsen mellom veileders og brukers habitus er, kan være avgjørende for hvordan bruker håndterer sitt hjelpebehov og for hvordan veilederen ivaretar sin rolle i arbeidsavklaringsprosessen (Bourdieu, 1994, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004). Ved hjelp av Bourdieus teorier kan skjevheter og ulike maktmekanismer i samfunnet avdekkes, og bidra til å forklare hvorfor brukerens utenforskap og marginale posisjon opprettholdes.

Marginalisering er ifølge Simonsen (2018) den reduserte evnen til å tilpasse seg samfunnet, noe manglende rammebetingelser for å kunne bruke digitale tjenester kan bidra til. Det at systemet legger opp til en tjeneste som noen ikke er rustet til å ta i bruk, kan bidra til at en allerede marginalisert gruppe blir ytterligere marginalisert og stigmatisert. Veilederne i NAV kan utfra dette sies å ufrivillig være med på å forverre brukernes situasjon. Det hele blir en ond sirkel der brukerne ikke er rustet for tilgang til tjenesten, og der veilederne ikke strekker til for å nå dem gjennom de kanaler systemet legger opp til.

Det at brukerne på grunn av sine rammebetingelser er begrenset fra å bruke tjenestene til en offentlig etat, kan sees på som en strukturell maktutøvelse. Ifølge Järvinen & Mortensen (2004) ligger det strukturell makt i måten systemet fungerer på, ved at ytre betingelser innskrenker brukernes handlemuligheter. Det kan være en utfordring for veilederne hvis rusmiddelavhengiges marginale livssituasjon, medfører at en eksisterende stigmatisering på grunn av at omgivelsene oppfatter dem som avvikere, blir styrket. Samtidig kan det skje en selvoppfyllende profeti i det den som stemples som avviker, selv tar til seg omgivelsens fordømmende holdninger, gjør disse om til sine egne, og handler deretter (Øia, 2013).

Goffmann bruker begrepet ”moralsk karriere” for å forklare hvordan en potensiell avviker defineres inn i en bestemt kategori som moralsk mindreverdig (Järvinen & Mortensen, 2004).

Relasjonen mellom veileder og bruker vil være assymetrisk fordi veilederen blant annet er den som sitter med virkemidlene, sanksjonene og kravene til brukeren. Hvis man ser det fra de ansattes ståsted, så kan man anta at NAV legger føringer for bruk av digital kommunikasjon, som veilederne i liten grad kan benytte overfor denne brukergruppen, fordi disse brukerne igjen ikke kan nyttiggjøre seg denne formen for samhandling. Ifølge Lundberg & Syltevik (2017) innebærer digitalisering en standardisering, som kan medføre avslag på søknader dersom man gjør feil eller ikke får til å bruke digitale tjenester i NAV.

Diskusjonen viser at rusmiddelavhengiges manglende rammebetingelser kan ha uheldig innvirkning både for brukerne samt for veilederens rolle, og kan skape avvmaktsfølelse hos begge parter. Manglende rammebetingelser som begrensning for å bruke digitale tjenester, kan sees på som en strukturell maktutøvelse, som kan medføre at marginalisering opprettholdes. Bourdieus forståelse av kapitalbegrepet kan være med å forklare marginaliserende og stigmatiserende prosesser.

## **5.2 Motivasjon og kompetanse til å bruke digitale tjenester**

De fleste informantene trekker fram utfordringer med å få rusmiddelsavhengige brukere til å bruke digitale tjenester selv om de har tilgang, f.eks å få disse brukerne til å lese og/eller svare på meldinger som ligger i chatfunksjonen, hvor dialogen i den digitale aktivitetsplanen ligger. En informant opplyser ”... *de e ikke aktiv på sine sider på NAV, for eksempel og chatter med oss*”.

En annen forteller: ”...*mine brukere som er rusavhengige, de bruker ikke det digitale.*” En tredje informant sier: ”*Utfordringene handler om det at når de velger å ikke svare...*”.

En fjerde påpeker: ”...*de som er rusavhengige, de er faktisk ikke kjempeivrige på å bruke de digitale verktøyene som NAV har...*”

De fleste informantene trekker i tillegg fram erfaringer med at rusmiddelavhengige brukere ikke forstår å bruke digitale tjenester, og har vansker med å finne fram til chatfunksjonen i

aktivitetsplanen. En informant sier: *”Men du vet at det er jo enkelte som rett og slett ikke skjønner seg på de der digitale verktøyene og som må innom her.”*

En annen forteller: *”Vi bruker også aktivitetsplanen, som ligger inne, altså nav.no. Men for enkelte så er den littegranne vanskelig å skjønne seg på...”*

En tredje informant påpeker: *”...det som har vært et problem er å finne den på NAV sin side, for du må liksom gå inn på aktivitetsplanen, og så er det mange som tenker jammen jeg er jo ikke i aktivitet, jeg har jo ikke plan enda... så vi må veilede dem en del for at dem skal komme inn på denne dialog-funksjonen.”*

Det trekkes videre fram erfaringer med at mange rusmiddelavhengige ikke bruker digitale tjenester fordi det er for omfattende å komme inn på systemet. En informant uttaler i den forbindelse *”.. jeg vil si at de velger det bort. Det kan jo ha ulike årsaker. Det kan jo ha med at når de får et varsel, sant om jeg sender melding til en bruker jeg jobber med, så får de et varsel på e-post eller sms om at nå er det kommet et varsel fra NAV, så et det liiiitt tungrodd å fysisk måtte finne frem passordkalkulatoren, om du ikke en smarttelefon med innebygd passordkodebrikke. Og så må du logge deg på, trykke inn personnummeret ditt, og så har du nå glemt personnummeret ditt for det e ikke sånn man trykker inn hver dag for alle sammen, ikke sant, og så velger dem heller bort å gjøre det. Og så ringer de i stedet for.”*

En annen sier at *”...noen brukere vil ikke bruke det i det hele tatt eller bruker det lite, og kan oppleve det som omfattende, så de kommer hit i mottaket og sier de vil ha en samtale med veileder..”*

I undersøkelsen var det fokus på dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen og ”skriv til oss”-funksjonen på nav.no (ditt nav). Mange i brukergruppen finner det tungvint og omfattende å finne fram til tjenestene, som derfor blir lite tilgjengelige for mange rusmiddelavhengige. Det blir enklere for disse brukerne å heller ringe eller stikke innom NAV-kontoret, og derfor foretrekker de dette. Det kan videre forstås som at veilednings-og opplæringsbehovet er stort for denne gruppen. Utsagnene fra NAV-veilederne kan forstås som at de opplever at rusmiddelavhengige brukere mangler motivasjon og kompetanse til å bruke NAVs digitale tjenester. Manglende motivasjon hos brukerne kan ha sammenheng med den enkeltes kompetanse, og på den måten kan man si at de to faktorene henger sammen.

Noen informanter var inne på at de opplever at noen rusmiddelavhengige brukere velger å ikke svare. Dette kan ifølge Lundberg & Syltevik (2017) handle om byråkratisk kompetanse, som innebærer i hvilken grad brukerne forstår hva som er særegent med måten å kommunisere digitalt på, hva det innebærer og hva som kreves av dem. Forskning som er utført viser at mange har utfordringer knyttet til byråkratisk kompetanse (Lundberg & Syltevik, 2017). Dette samsvarer med det mine informanter opplever når de skal kommunisere digitalt med rusmiddelavhengige brukere. I studien kommer det fram at det brukes mye tid på å drive veiledning og opplæring, for at rusmiddelavhengige skal komme seg inn på blant annet dialogfunksjonen. En informant beskriver hvordan hun setter seg ned med brukerne i første samtale, logger seg inn på systemet og sammen med brukeren går gjennom trinn for trinn for å lære vedkommende hvordan man kommer inn på den digitale aktivitetsplanen, hvordan den skal brukes og hva hensikten er.

Digital kompetanse stiller andre krav til deltakelse enn en vanlig samtale. Digital kommunikasjon foregår skriftlig, og man kan anta at eventuelle manglende ferdigheter i å formulere seg skriftlig kan være en utfordring for mange i denne brukergruppen. På den andre siden så kan skriftlig kommunikasjon foretrekkes av brukere som sliter med for eksempel sterk angstproblematikk, der dialog ansikt-til-ansikt kan oppleves som krevende. Det å ha byråkratisk kompetanse til å finne fram i de digitale systemene krever en form for ryddighet mentalt, og mange i denne gruppen har utfordringer med nettopp dette (Lundberg & Syltevik, 2017). Det kan forklare brukernes utfordringer med å finne fram til de digitale dialogmulighetene. Det at rusmiddelavhengige kan sies å ha nedsatt kommunikasjonskompetanse kan ha innvirkning på myndiggjørende prosesser i arbeidsavklaringen, fordi utgangspunktet for i det hele tatt å klare å ta tak i egen sak handler om brukerforutsetningene den enkelte har (Chudasama, 2017). Denne studien viser at mange rusmiddelavhengige mangler ressurser og rammebetingelser som skal til for være i stand til å kommunisere via NAVs digitale tjenester, og kan sies å være satt ut av spill med tanke på denne muligheten. Det kan tenkes at deres tillit til systemet utfordres som følge av dette, for hvordan kan man stole på at et system fungerer som det skal når man ikke har tilgang til det (Kassah, 2007)? Empirien viser at noen informanter opplever at rusmiddelavhengige brukere velger å ikke svare på meldinger som ligger i den digitale dialogen. En slik handlemåte kan være uttrykk for en form for motmakt fra brukernes side, som en strategi for å ta kontroll over en avmaktsfølelse (Hernes, 2012, gjengitt i Kassah, et al., 2014).

Empirien viser at mange rusmiddelavhengige har et utvidet behov for opplæring og veiledning i bruk av digitale tjenester. Empirien viser videre at veilederne søker å løse utfordringen knyttet til disse brukernes manglende ferdigheter, ved å lære dem å bruke tjenestene. Ser man det fra veileders perspektiv, så kan man forstå at brukers behov for veiledning og opplæring i bruk av digitale tjenester, skaper en endring i veileders rolle der dens IKT-kompetanse utfordres. En informant med lang fartstid i etaten erfarte at en av de største utfordringene med digitaliseringen for de ansatte, var å henge med i alle endringene som kom. De må først beherske systemene selv, før de kan begi seg ut på veiledning og opplæring av brukerne. Ifølge Lundberg & Syltevik (2017) pekte ekspertrapporten fra Vångeng-utvalget på at de ansatte har ulike grader av kompetanse innen IKT, og utvalget mente at lav IKT-kompetanse fører til lavere mulighet for å mestre sin jobb i veilederrollen.

Veileders intensjon om å øke brukernes byråkratiske kompetanse, kan bidra til at en myndiggjørende prosess skapes. En måte å gjøre det er ved at veilederen stimulerer brukeren til å ta i bruk sine egne ressurser (Eide & Eide, 2008). Myndiggjøring i NAV kan ifølge Chudasama (2017), være å gi brukere mer kunnskap og kompetanse ved tjenesteforholdet. Hvordan motivere for at brukere best mulig skal kunne hjelpe seg selv? Det er mulig at veileders kommunikasjonskompetanse spiller inn her. Ferdigheten til å stimulere den andres ressurser og muligheter er en av ti kommunikasjonsferdigheter som fremheves (Eide & Eide, 2008). I myndiggjøring ligger det et spesielt fokus på hjelp til selvhjelp, og man kan anta at med mer kunnskap og informasjon om bruk av digitale tjenester, så vil dette styrke rusmiddelavhengiges mulighet til å ta kontroll på denne samhandlingsplattformen. Relatert til Bourdieus teorier om kapital, så kan det forstås som at ved å øke brukernes kapital, så prøver veilederne å dempe assymetrien i relasjonen mellom bruker og NAV (Bourdieu, 1997, gjengitt i Järvinen & Mortensen, 2004).

Dilemmaet kan være der brukerforutsetninger i form av selvinnsikt eller evne til å ivareta egne interesser ikke er tilstede (Chudasama, 2017). I slike tilfeller kan det tenkes at det kan være fristende for veiledere å ta over og gjøre ”for” brukeren i den hensikt å hjelpe. En slik måte å yte hjelp på kan forstås som en form for usynlig makt som Michel Foucaults begrep ”pastoral makt” omfavner, der veileder tar på seg oppgaven med å beskytte og dekke brukerens behov. Man kan spørre seg om en slik måte å hjelpe på heller fører til lært hjelpeløshet, snarere enn å stimulere til økt myndiggjøring.

Diskusjonen viser at byråkratisk kompetanse kan forklare rusmiddelavhengiges manglende motivasjon og kompetanse, da digital dialog krever andre ferdigheter enn samtale ansikt-til-ansikt. Brukernes systemtillit kan utfordres som følge av manglende tilgang til tjenesten. Brukernes behov for opplæring kan også utfordre veilederes IKT-kompetanse, idet veilederrollen endres mot opplæring i bruk av digitale tjenester. Å øke brukernes byråkratiske kompetanse kan bidra til å skape myndiggjørende prosesser, noe som kan relateres til Bourdieus teorier om økonomisk, kulturell og sosial kapital. Økt kompetanse bidrar til økt kapital som dermed kan være med på å dempe assymetrien mellom bruker og NAV, forutsatt at brukerforutsetningene er til stede. Det å ta over brukernes bistandsbehov med hensikt å hjelpe sett i lys av Foucaults begrep ”pastoralmacht”, kan begrense brukerens myndiggjøring.

I neste avsnitt presenteres funn som omhandler andre måter å samhandle med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring, når digital kommunikasjon blir for utfordrende.

### **5.3 Samhandling når digitale tjenester ikke strekker til**

I undersøkelsen kom det fram at alle informantene har opplevd utfordringer når de bruker digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere. Alle oppgir at telefon, sms-kontakt, fysiske møter og ansikt-til-ansikt-samtaler tas i bruk der brukerne mangler verktøy som skal til for å kommunisere digitalt, eller hvor rusmiddelavhengige brukere enten velger å ikke bruke eller ikke forstår seg på å bruke digitale tjenester. I tillegg oppgir flere at brukerne selv oppsøker NAV-kontoret og ber om samtale. Noen informanter velger å også dra på hjemmebesøk.

#### **5.3.1 Mobiltelefon**

Empirien viser at alle informantene opplever mobiltelefonen som et viktig verktøy som brukes i kontakt med rusmiddelavhengige. De ansatte har jobbtelefon, og de fleste gir ut direktenummeret til de brukerne om det er ønskelig. En informant forteller: ”...*nå har vi jo fått egne arbeidstelefoner som vi skal bruke... som gjør at det er enklere for oss å ringe og sende meldinger direkte med brukeren, og det har sine fordeler*”.

En annen informant uttaler: *”Mange kan jo bare være innom NAV her når vi har åpent og ber meg ta kontakt med dem for å ringe dem, og så er det noen som bare ringer inn til NAV og ber meg ta kontakt med dem. Og er det sånn at det går lang tid fra jeg hører fra dem så bruker jeg å ringe og i gåseøyne ”mase på dem” om hvordan de har det.”*

En tredje sier om brukerne: *”De aller fleste har jo telefon i dag. Om de ikke har en datamaskin, så har de en telefon i hvert fall.”* En sier om egen bruk: *”Jeg bruker mest en vanlig mobiltelefon, sms eller telefonoppringing”.*

Informantenes utsagn kan forstås som at mobiltelefon er et sentralt verktøy å bruke i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring.

### **5.3.2 Ansikt-til-ansikt-samtalen i det fysiske møtet**

Alle informantene trakk fram viktigheten av samtalen og det fysiske møtet, både med tanke på arbeidsavklaring av rusmiddelavhengige brukere og i kommunikasjon med denne gruppen. En informant sier for eksempel: *”...jeg er ikke i tvil om egentlig at uansett hvor mange hjelpemidler vi har på andre måter å kontakte dem, så tror jeg at det å sette seg ned med dem, det er jo det aller beste.”* Dette utsagnet kan forstås som at informanten opplever det fysiske møtet som den beste måten å hjelpe rusmiddelavhengige brukere på.

En annen forteller: *...så jeg tenker jo at mer personlig service hadde kunne gagna, spesielt rusavhengige...for de har jo ofte en kompleks sak... jeg har jo jobba med flere rusavhengige i en startfase der jeg ikke kjenner dem, så er de jo litt sånn kort, og vil ikke fortelle alt og innrømmer kanskje ikke hele problemet de har, og jo mer jeg blir kjent med dem og jo mer tid jeg bruker med dem...så åpner de seg mer og da begynner man å skjønne kompleksiteten av det de sliter med ikke sant, hva må vi ta hensyn til i en jobb og så videre.* Utsagnet kan forstås som at informanten opplever at rusmiddelavhengige brukere trenger tettere bistand som foregår ansikt-til-ansikt, på grunn av at mange faktorer påvirker situasjonen deres. Mange kan trenge tid for å åpne opp for hvor stort bistandsbehovet egentlig er, og som igjen får betydning for tilrettelegging i et arbeidsforhold.

En annen trekker fram et eksempel hvor en av informantens brukere med rusutfordringer har fått arbeid. Informanten forteller: *”...han har brukt hasj og sånn.. og han skrev faktisk under arbeidskontrakt i går... og denne personen det er jo en ung mann, og i hver samtale, jeg har*

*hatt ganske mange samtaler med denne unge gutten, også spurt hver gang hva er det du tenker, hva vil du gjøre, kommer med forslag og får i gang tankeprosessen...han kom på samtale på kontoret, og telefonsamtaler, men ikke noe var digitalt.”*

De fleste informantene oppgir at brukerne selv oppsøker NAV-kontoret når de har behov for kontakt med en veileder. En informant sier: ”...*det kan jo være problematisk for de med rus å komme i kontakt med oss fordi at de ikke har penger på kortet noen av dem...da kommer de innom NAV-kontoret som oftest, om dem vil ha tak i meg, eller så prater de med en kompis som de kan låne telefon av..*

Noen informanter bruker også hjemmebesøk som middel for kontakt. En forteller: ”*Og har også hatt litt sånn hjemmebesøk hos noen, oppfølging i hjemmet, for det er der jeg treffer dem. De har kanskje så mye angst at de ikke tør komme hit på NAV.*”

De fleste opplever at samtalen er det viktigste verktøyet for kartlegging og motivasjon, og at det fysiske møtet er avgjørende for relasjonen, for å fremme tillit og ”se” brukeren. De fleste informantene erfarer at digitale tjenester i seg selv ikke styrker arbeidsavklaringen. En informant forteller: ”...*hvis jeg tenker min arbeidsdag og min hverdag uansett, så ville jeg ikke vært foruten det møtet, altså det personlige møtet. For det er jo noe med at du får, du kan ikke fange opp alt på en chattefunksjon, da må du ha denne face to face-kontakten.*”

En annen uttaler: ”... *så er det det her å se personen, bygge opp den tilliten, at de også ser at okei dette er min saksbehandler. Samtalen går lettere når man sitter ansikt til ansikt, jeg føler at det liksom kan bli litt statisk når man bare sitter og skriver og chatter..*”

En tredje sier: ”... *hvis du skal motivere de til noe så tror jeg disse fysiske samtalene er best sånn for å snakke litt om interesser, hvor de vil hen, hvilket mål de har..*”

En informant er inne på at digitale tjenester på ingen måte kan eller skal erstatte samtalen, og utdyper ”*jeg tenker det er viktig å tenke at de digitale tjenestene er jo noe som er i tillegg, ikke istedenfor.*”

Flere informanter er inne på at veileders rolle i NAV mange ganger er å gi uttrykk for omsorg overfor rusmiddelavhengige brukere. En informant forteller: ”...*Jeg tenker på at hvis noen skal inn til intervju så er det liksom litt viktig at man kanskje har klipt håret, eller ser litt sånn ordentlig ut og stiller seg. Det er sånn man får avdekka ved å ha dem her.*” En annen



sier”...jeg synes det er viktig for enkelte at de er her med jevne mellomrom, at de har litt forpliktelse. Du får sett dem litt ikke sant, og du kan jo mange ganger se litt status som ikke kan gjøres ved det digitale... jeg synes det er viktig å ha de fysiske møtene fortsatt... det at vi har kontakt, for noen tror jeg at det oppleves som omsorg.”

Informantenes samlede utsagn kan forstås som det tas i bruk andre måter å kommunisere på i tilfeller der informantene opplever utfordringer ved bruk av digitale tjenester med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring. Denne kommunikasjonen dreier seg, bortsett fra sms, hovedsakelig om muntlig kommunikasjon via mobiltelefon og møter ansikt-til-ansikt. Videre kan utsagnene forstås som at opplærings- og veiledningsbehovet er stort, og at mange samtaler med egenrefleksjon kan bidra til å få et vellykket avklaringsløp.

Digital kommunikasjon og ansikt-til-ansikt kommunikasjon er to ulike måter å samhandle på. Begrepet kommunikasjonskompleksitet belyser noen forskjeller mellom de to ovennevnte kommunikasjonsformene, ved at færre uttrykk formidles ved hjelp av samhandlingsteknologi (Kassah, 2005). Ut fra det kan man si at kommunikasjon via de digitale tjenester som NAV tilbyr, har lavere kommunikasjonskompleksitet enn ved ansikt-til-ansikt-samtaler. I digital kommunikasjon får man mindre informasjon i samhandlingen, fordi man ikke ser kroppsspråket og ansiktsuttrykket til den man kommuniserer med (Kassah, 2005). Disse faktorene kan få betydning for hvordan samhandlingen mellom veileder i NAV og rusmiddelavhengige brukere foregår, fordi veileder og bruker blir mer usynlige for hverandre i og med at mindre informasjon flyter mellom partene i en digital kommunikasjon. Empirien viser at NAV-veilederne i undersøkelsen opplever at mange rusmiddelavhengige brukere oppsøker NAV-kontoret og ønsker samtale med sin veileder. Dette kan være et uttrykk for at den digitale samhandlingsformen kan bli en for komplisert måte å uttrykke sine behov på for mange.

Samtaler og samhandling er en stor del av NAV-veiledernes arbeid (Chudasama, 2017), noe også informantene bekrefter i undersøkelsen. En god samtale vil avhenge av hvordan kommunikasjonen flyter mellom partene. Kommunikasjonsferdigheter i yrkesfaglig sammenheng betyr evnen til å takle kommunikasjonssituasjoner på måter som er hjelpende, støttende og problemløsende (Eide & Eide, 2008), og ut fra erfaringene til informantene i undersøkelsen kan man forstå at disse egenskapene er svært viktig i arbeidet med rusmiddelavhengige brukere hvor de aller fleste er i sårbare livssituasjoner og har manglende ressurser til å ivareta sin sak. Flere av informantene erfarer at de mange ganger får en

omsorgsrolle for brukerne, fordi det fremkommer andre grunnleggende behov som må ivaretas. Av de kommunikasjonsferdighetene som det er viktig at gode hjelpere behersker, kan aktiv lytting være den vesentligste egenskapen i møtet med rusmiddelavhengige. I det å lytte aktivt ligger det å virkelig prøve å forstå innholdet i det den andre sier, samt å evne å gi tilbakemelding på at man forstår det de kommuniserer. Det å møte en rusmiddelavhengig med respekt og anerkjennelse i sårbare faser, kan være avgjørende for å skape en relasjon som kan medvirke til endringsskapende prosesser.

Eide & Eide (2008) trekker fram maktaspektet i det å beherske aktiv lytting, da denne ferdigheten ikke bare gir mulighet til støtte og hjelp, men også fare for å krenke ved for eksempel at brukere åpner opp for skambelagte områder han eller hun ellers ikke ville gjort. Det er derfor av stor betydning at man er bevisst den andres sårbarhet for å unngå å havne i en slik situasjon. I lys av denne forståelsen, ser vi at veiledere i NAV bærer et stort ansvar i ivaretagelsen av sine brukere, og kanskje spesielt rusmiddelavhengige hvor mange er i en sårbar situasjon.

Informantenes samlede uttalelser der viktigheten av samtalen og det fysiske møtet trekkes fram, kan forstås som at relasjonen mellom veileder og den rusmiddelavhengige har stor betydning for det endringsskapende arbeidet som avklaringsarbeid i NAV mange ganger kan være. Aamodt (2014) og Eide & Eide (2008) viser til studier og forskning som viser at relasjonen mellom hjelperen og den som søker hjelp, i tillegg til hjelperens egenskaper, er avgjørende for resultatet. Mange av de rusmiddelavhengige som informantene i undersøkelsen har kontakt med, har et langvarig hjelpebehov som strekker seg lengre enn det som handler om arbeidsavklaring. En god relasjon til veilederen vil ha ekstra stor betydning, da mange i denne gruppen har lite nettverk å støtte seg til. Ifølge Aamodt (2014) blir "en god relasjon" gjerne beskrevet med ord som akseptering, varme og ekthet. Begrepet kan også forstås som at det ligger et gjensidighetsperspektiv som kan være grunnleggende for en god relasjon, der veileder og bruker jobber mot et felles mål. Mange forbinder utvikling av en god relasjon med opparbeiding av tillit (Hutchinson m.fl. 2012, gjengitt i Aamodt, 2014). Empirien kan forstås som at veilederne opplever at det er enklere å få tillit i et fysisk møte der de møter brukeren ansikt-til-ansikt, sammenliknet med det som kan oppnås i en digital samhandling. Dette samsvarer med forskning som viser at det er utfordrende å utvikle personlig tillit i distribuerte spredte grupper hvis deltakerne har liten eller ingen ansikt-til-ansikt-kontakt (Nandhakumar, 1999, gjengitt i Kassah, 2007).

Selv i en god relasjon kommer man ikke utenom maktperspektivet, da enhver relasjon er en maktrelasjon, ifølge Løgstrup (gjengitt i Eide & Eide, 2017). Makt kan sies å være en asymmetrisk situasjon, også i en hjelperelasjon. En slik form for makt forstås ikke umiddelbart som makt. Hensikten er å ville hjelpe, og derfor oppfattes som regel heller ikke en slik type ”usynlig” makt som maktøvelse for den som utsettes for det. Den franske filosofen Michel Foucault bruker betegnelsen ”biomakt” om dette fenomenet, mens den franske sosiologen Pierre Bourdieu omtaler dette som ”symbolsk vold” (Järvinen & Mortensen, 2004).

Diskusjonen viser at å kommunisere digitalt og ansikt-til-ansikt er to ulike måter å samhandle på, i det de to samhandlingsformene har ulik kommunikasjonskompleksitet. En god samtale kan avhenge av veileders kommunikasjonsferdigheter, og vil være avgjørende for om en god relasjon mellom veileder og bruker oppstår. Empirien kan forstås som at en tillitsfull relasjon kan være enklere å oppnå ansikt-til-ansikt enn ved digital dialog. Maktperspektivet kommer til syne i selv en god relasjon, som en usynlig maktøvelse i hjelperollen jfr. Foucaults begrep ”biomakt” og Bourdieus betegnelse ”symbolsk vold.”

I neste avsnitt presenteres funn knyttet til informantenes opplevelser av at digitaliseringen i NAV har frigjort tid i deres arbeidsavklaringsarbeid, som følge av digitaliseringens muligheter med øvrige brukere.

## **5.4 Frigjort tid som følge av digitaliseringen**

I intervjuene ble informantene spurt om de opplever at digitalisering av tjenester har medført at de får frigjort tid, og hva den eventuelt frigjorte tiden brukes til. Empirien viser at noen synes det er litt for tidlig å si noe om effektene, mens andre opplever noen form for tidsbesparelser som følge av digitaliseringen. En informant sier dette om sin erfaring med å få bedre tid til de som trenger ekstra bistand fra NAV: *”...med denne kanalstrategien så får jeg tatt oppfølging med de som egentlig er selvgående, men som likevel skal en sånn hvordan gå det på skolen for eksempel og sånn der. Ikke sant, du får tatt de oppfølgingspunktene uten at du trenger å kanskje innkalle dem eller sånn, ja du trenger liksom ikke noe større. Det er folk som kanskje er under utdanning eller i tiltak hvor de er selvgående for å si det sånn. Så jeg føler nå at jeg endelig har litt bedre tid til å hjelpe disse som trenger mye hjelp”.*

En informant sier dette om digitaliseringen: *”Men jeg må jo si at utenom rusmisbrukerne, de andre, så er jo det digitale helt fantastisk, altså det er jo lettvis ikke sant å kommunisere, de sender spørsmål til meg, ikke sant og jeg svarer eller ringer og undersøker det de ber om”*.

Alle informantene er inne på at chat i digital aktivitetsplan skaper god oversikt og forenkler arbeidet for begge parter, bl.a fordi digital dialog blir liggende loggført og man kan i ettertid for eksempel gå tilbake å se hva som var planen videre. En informant sier for eksempel: *”...jeg synes arbeidshverdagen er blitt mye enklere, ikke sant har vi en dialog digitalt så trenger du jo ikke å skrive et referat i tillegg, ikke sant da har du på en måte den kommunikasjonen, den er der skrevet...og hvis jeg nå skulle være borte en dag, så kan andre gå inn og se at okei, det er det de har snakket om og sånn, så sånn sett er det jo også veldig bra”*.

Flere fremhever at det er enklere å nå brukerne og for brukerne å nå veilederne i NAV, og avklaringer kan gjøres raskt. En informant forteller: *”Det som er fint med den her digitale aktivitetsplanen og digitale kommunikasjonen er det at brukerne kan umiddelbart melde inn utfordringer og problemer de har, og vi kan på en måte lettere ja lettere gjøre en prioritering når og hvordan vi skal ta tak i det, eller gi brukeren et svar med en gang”*. En informant uttaler om digitaliseringen: *”Det har jo gjort det litt enklere sånn for folk å nå oss kanskje, og for oss å nå folk.”*

Informantenes utsagn kan forstås som at digitale tjenester gjør avklaringsarbeidet med andre brukergrupper enn rusmiddelavhengige enklere, og av den grunn opplever de å få bedre tid til de som trenger mye bistand, noe empirien viser at mange rusmiddelavhengige er i behov av. En informant erfarer for eksempel å få bedre tid til å ta tak i tunge og komplekse saker, for eksempel gjeldsproblematikk, som kan forstås som hjelp i en del av arbeidsavklaringsprosessen.

Empirien viser at flere informanter opplever å få bedre tid som følge av digitaliseringen, og kan forstås som at for noen informanter fungerer kanalstrategien etter hensikten.

Kanalstrategien legger opp til at brukere kan ta kontakt i de kanaler som er hensiktsmessig for de enkelte, det vil si enten på nett, telefon eller på NAV-kontoret (Meld. St. 33 (2015-2016)), og skal med det bidra til at NAV-kontoret får frigjort mest mulig ressurser til å rette innsatsen mot de som har behov for arbeidsrettet bistand eller beholde et inntektsgivende arbeid. Dette er også innenfor de langsiktige ambisjonene for digitaliseringen, der et formål med digitale

tjenester er å avlaste NAV-kontorene slik at de kan bruke mer tid på de som står langt unna arbeidsmarkedet og som trenger tilpassede og koordinerte tjenester (Meld. St. 33 (2015-2016)). Resultatene av en slik strategi kan være at de brukergruppene som oppsøker NAV fremover, i all hovedsak vil være personer som har et stort og langvarig hjelpebehov. Resten av befolkningen vil kunne klare å nyttiggjøre seg etatens digitale tjenester uten særlig behov for et personlig møte.

Utfra det empirien viser og det de langsiktige målene til regjeringen sier, så kan man forstå det som at det framover kan bli en endring i brukergruppen som oppsøker NAV. I forlengelsen av en slik dreining, kan det videre medføre en endring i veiledernes rolle i NAV mot et mer sosialfaglig fokus. Arbeidsavklaring av rusmiddelavhengige brukere innehar andre aspekter enn for de brukere av NAV som har et mer avgrenset behov for bistand, som for eksempel i et omskoleringsløp. Det kan vi se av de ulike betydningene av begrepet ”oppfølging” som ligger i NAV, der man finner et spenn fra kortvarige og intensive perioder med samhandling til mer langvarige og tidkrevende prosesser (Ekspertgruppen, 2015).

Rolleendring i sammenheng med at brukergruppen endres, kan forstås som at det stilles krav til en annen form for kompetanse hos veilederne. Kompetansekravene til veiledere i NAV er omfattende som vist i Fig. 1, og med en brukergruppe som har behov for mer langvarige og koordinerte tjenester vil betydningen av gode kommunikasjonsferdigheter og relasjonskompetanse bli større ettersom hjelpebehovets omfang og brukerforutsetningene kan komme til å kreve det.

Empirien kan forstås som at frigjort tid kan øke mulighetsrommet veilederne trenger for å hjelpe rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring, og dermed får større anledning til å møte dem ansikt-til-ansikt. En endring fra digital kommunikasjon med mer fokus på personlig møte, kan medføre at brukerens opplevelse av strukturelle maktmekanismer svekkes som følge av nedtoning av digital samhandling. Det vil kunne medføre demping av avmaktsfølelsen grunnet utilstrekkelighet i bruk av digitale tjenester kan skape hos rusmiddelavhengige brukere, men også hos veilederne som ikke når dem. Samtidig legger det føringer for at veilederne bevisstgjør for seg selv den ”usynlige” makt som er i en hjelperelasjon (Järvinen & Mortensen, 2004).

Diskusjonen viser at kanalstrategien kan medføre endringer i brukergruppene som oppsøker NAV. De med stort og langvarig hjelpebehov kan bli hovedgruppen som NAV-kontorene

møter, mens resten klarer å nyttiggjøre seg digitale tjenester. En endring i brukergruppen kan medføre en endring i veilederrollen og mot et mer sosialfaglig fokus der kommunikasjons-og relasjonsferdigheter blir betydningsfullt for avklaringsarbeidet. Ut fra en slik forståelse kan maktmekanismer komme til å endres fra strukturell maktutøvelse i systemet til mer ”usynlig makt” i veiledernes beslutninger.

## 6 Oppsummering og avsluttende refleksjoner

I de senere år er det gjort store endringer i arbeids- og velferdsetaten blant annet i form av NAV-reformen som ble vedtatt av Stortinget i 2005. Digitaliseringen gjorde sitt inntog i store deler av offentlige instanser, og NAV var intet unntak. I media har det vært fokus på digitalisering av NAVs tjenester, og det som går igjen i mange artikler, er bekymringer rundt hvordan de med størst hjelpebehov klarer å nyttiggjøre seg funksjonene.

I dette studiet har jeg intervjuet veiledere i NAV om deres erfaringer med å kommunisere digitalt med rusmiddelavhengige brukere som er under arbeidsavklaring, og problemstillingen min er som følger:

***Opplever NAV-veiledere utfordringer når de benytter digitale tjenester i kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring, og hvordan håndteres eventuelle utfordringer?***

For å belyse min problemstilling har jeg følgende forskningsspørsmål:

- *Opplever NAV-veiledere at de får frigjort tid til arbeidsavklaringsarbeid med rusmiddelavhengige som følge av digitaliseringen?*
- *Opplever NAV-veiledere at digitale tjenester er tilpasset rusmiddelavhengige som er under arbeidsavklaring?*
- *Opplever NAV-veiledere at rusmiddelavhengiges livssituasjon har betydning for digital samhandling i arbeidsavklaringsprosessen?*

Det jeg fant gjennom undersøkelsen var at alle informantene opplever utfordringer i digital kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring. Den største utfordringen kan se ut til å være manglende rammebetingelser som følge av rusmiddelavhengiges livssituasjon. Videre viser funn at mangel på motivasjon og kompetanse hos rusmiddelavhengige brukere er andre utfordringer informantene møter på i digital samhandling med denne gruppen. Funnene samsvarer med forskning gjort på brukernes møte med NAV-systemet, der begrenset byråkratisk kompetanse (forståelse av digital kommunikasjon) og digital ulikhet (tilgang på verktøy) blant enkelte brukergrupper ble funnet som utfordringer med digitaliseringen.

Funnene gir en pekepinn på hvilke utfordringer veiledere i NAV må forholde seg til i arbeidshverdagen, der rusmiddelavhengiges begrensninger i å kommunisere digitalt får konsekvenser for hvordan NAV-veiledere får utført arbeidsavklaring med denne gruppen.

Et annet funn er at informantene finner andre samhandlingsmåter for kommunikasjon, i de tilfeller digital kommunikasjon ikke fører fram. Mobiltelefon og møter ansikt-til-ansikt fremheves. Alle informantene trekker fram viktigheten av det fysiske møtet og ansikt-til-ansikt-samtalen både når det gjelder kommunikasjon med rusmiddelavhengige brukere og i arbeidsavklaringsprosessen rundt dem.

Et annet interessant funn er enkelte informanternes opplevelse av frigjort tid som følge av digitaliseringens muligheter for *andre* grupper, noe som medfører at informantene får bedre tid til dem som trenger mye hjelp. Regjeringen innførte kanalstrategien som et ledd i å få frigjort mest mulig ressurser til de som har mest behov for arbeidsrettet bistand. Denne strategien kan medføre endringer i brukergruppene som oppsøker NAV, da det mest sannsynlig vil være de med stort og langvarig hjelpebehov som trenger å komme til NAV-kontoret. De øvrige klarer å nyttiggjøre seg de digitale tjenestene i NAV. I forlengelse av dette kan man spørre seg om veilederrollen vil endre seg mot et enda mer sosialfaglig fokus?

Regjeringen innførte kanalstrategien blant annet med det formål om å frigjøre mest mulig ressurser, slik at NAV-kontoret kan drive med arbeidsrettet oppfølging til de som har mest behov for bistand til å få eller beholde inntektsgivende arbeid. Det kunne vært interessant med videre forskning på kanalstrategien, og dens betydning for brukere av NAV slik at brukernes stemme får komme fram.



## Referanseliste

- Andreassen, T. & Aars, J. (2015). *Den store reformen. Da NAV ble til*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Askeland, G. A. (2013). Kvikfor reflektera kritisk? I G. A. Askeland (Red.), *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid* (s. 42-69). Oslo: Universitetsforlaget.
- Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Denscombe, M. (2017). *The Good Research Guide. For small-scale social research projects* (6 utg.). London: Open University Press.
- Eide, H. & Eide, T. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner* (3 utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Eide, T. & Eide, H. (2008). *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosiafaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Ekspertgruppen. (2015). *Et nav med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet* (Sluttrapport).
- Engelstad, F. (2016). *Hva er makt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Everett, E. L. & Furseth, I. (2012). *Masteroppgaven. Hvordan begynne - og fullføre* (2 utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Frøyland, K. (2014). Inkludering av personer med problematisk rusmiddelbruk. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 223-241).
- Gilje, N. & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forusettninger: Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Goffmann, E. (1972 (1963)). *Stigma. Den avvikandes roll og identitet*. Stockholm: Rabén & Sjögren.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). *Nav - med brukeren i sentrum?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3 utg.). Oslo: Cappelen Damm AS.
- Järvinen, M. & Mortensen, N. (2004). Det magtfulde møde mellem system og klient - teoretiske perspektiver. I M. Järvinen, J. E. Larsen & N. Mortensen (Red.), *Det magtfulde møde mellem system og klient* (s. 9-27). Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Kassah, B. L. L. (2005). *Ser du meg? En studie av selvpresentasjon og relasjonsdannelser i geografisk distribuerte grupper*. Dr. polit. Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Tromsø.
- Kassah, B. L. L. (2007). Tillit og kontroll i det nye arbeidslivet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 48(4), 579-590.
- Kassah, B. L. L., Kassah, A. K. & Johansen, L. I. (2014). Makt - et viktig begrep for å forstå utfordringer som følger av samhandlingsreformen. I B. L. L. Kassah, W. A. Tingvoll & A. K. Kassah (Red.), *Samhandlingsreformen under lupen* (s. 33-48). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2018). *Det kvalitative forskningsintervju* (3 utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Larsen, J. E. (2004). Marginale mennesker i marginale rum. I M. Järvinen, J. E. Larsen & N. Mortensen (Red.), *Det magtfulde møde mellem system og klient* (s. 148-181). Århus: Aarhus universitetsforlag.
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2017). Nav og ny kanalstrategi - utfordringer ved digitaliseringa. *Tilsynsmelding 2017, Statens helsetilsyn*.
- Meld. St. 27 (2015-2016). *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*.

- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet*.
- NAV-loven. (2006). *Lov 01. juli 2006 om arbeids-og velferdforvaltningen*.
- Nessa, B. (2018, 08.mars). Er NAV bare for selvstendige og velformulerte brukere? , *Stavanger Aftenblad*.
- Simonsen, T. (2016). *Rusmiddelavhengighet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Solstad, A. (2018). *Kort om Nav*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov 18.desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids-og velferdsforvaltningen*
- Syltevik, L. J. (2013). «Brukeren» i debatten om Nav-reformen. I H. T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 31-47). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ulleberg, I. (2014). *Kommunikasjon og veiledning* (2 utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Weber, M. (1971). *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal.
- Widerberg, K. (2014). *Historien om en kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Øia, T. (2013). Kap 2 Ulike modeller og forklaringer. I *Ungdom, rus og marginalisering* (s. 24-48). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen* (2 utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

# Vedlegg 1

## Intervjuguide

Tema	Tematiske spørsmål	Stikkord oppfølgingsspørsmål
Bruk av digitale tjenester/å være i kontakt med bruker	<p>Kan du fortelle om hvordan du går fram for å komme i kontakt med rusmiddelavhengige brukere?</p> <p>Første gang? Og utover i avklaringen.</p> <p>Kan du fortelle om hvilke digitale tjenester som er mest vanlig å bruke for å komme i kontakt med disse brukerne?</p> <p>Hva skal chat/dig.akt.plan brukes til?</p> <p>Hvordan opplever du å benytte denne tjenesten i samarbeidet med</p>	<p>Første kontakt - hvordan foregår den? På kontoret?</p> <p>Hvorfor/hvorfor ikke?</p> <p><b>Hva gjør du hvis du ikke får tak i brukerne?</b></p> <p>Brukes digitale tjenester da?</p> <p>Hvordan benyttes chat i aktivitetsplan?</p>

	<p>rusmiddelavhengige?</p> <p>Opplever du noen utfordringer her? Hvordan håndteres disse?</p> <p>Hva skal ”skriv til oss” brukes til?</p> <p>Hvordan opplever du å benytte denne tjenesten mtp samarbeid med rusmiddelavhengige? Ufordringer? Hvordan håndteres disse?</p>	<p>Hvordan brukes ”skriv til oss”? Hvordan følges den opp?</p>
<p>Tilgang til digitale tjenester</p>	<p>Har du opplevd at rusmiddelavhengige brukere mangler verktøyene som skal til for å komme i kontakt med dem?</p> <p>Hva gjør du dersom du har med en slik bruker å gjøre?</p> <p>Får brukerne <i>til</i> å bruke</p>	<p>For eksempel tomt kontaktkort på telefon, manglende internett/id-brikke.</p> <p>Hva gjør brukerne da?</p> <p>Veilede på kontoret? Har kontoret pc tilgjengelig for brukerne?</p> <p>Hva med de som ikke</p>

	tjenestene (har de nødvendig kompetanse?)	kommer seg til kontoret?
Forholdet før og etter digitale tjenester	<p>Hva synes du er de største forskjeller med å jobbe med og uten digitale tjenester?</p> <p>Hva gir digitale tjenester og hva mister man med digitale tjenester?</p> <p>Opplever du at de digitale verktøyene chat i digital aktivitetsplan/skriv til oss styrker arbeidsavklaringen? Eller opplever du ikke det?</p>	<p>Var det utfordrende å komme i gang?</p> <p>Hva gjorde det utfordrende/ikke utfordrende.</p> <p>Styrker/svakheter ansikt til ansikt kontra digitale tjenester.</p> <p>Hvorfor/hvorfor ikke?</p> <p>Hvordan ville du ha gjort avklaringsarbeidet hvis du kunne velge selv?</p>
”Kanalstrategien” - Frigjort tid?	Opplever du at innføring av digitale tjenester har medført at du får frigjort	Hvis ja: Hva bruker du den frigjorte tiden til?

	<p>mer tid?</p> <p>Eller ikke frigjort tid?</p>	<p>Hvis nei: Hva gjør at du ikke får frigjort tid?</p> <p>Opplevs det problematisk, og evt. hvorfor/hvorfor ikke?</p>
	<p>Opplever du at rusmiddelavhengige brukere har fått et styrket tilbud med digitale tjenester?</p> <p>Eller har de fått et mindre styrket tilbud?</p>	<p>Hvorfor/hvorfor ikke</p> <p>(Kan du si litt mer om hva som gjør at det er sånn?)</p>
	<p>Har du noen tanker om hvilken type teknologi som fungerer best for denne gruppen?</p>	