

Det digitale rommet i Nav

En kvalitativ studie av Nav-veileders erfaringer med videoppfølging av brukere fra hjemmekontor under koronapandemien.

CHARLOTTE HUSOMANOVIĆ

VEILEDER

Solveig Botnen Eide

Universitetet i Agder, 2022

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Forord

Etter to år med pandemi, fulltidstudier, fulltidsjobb og håndballdømming i eliteserien kan jeg endelig med stor ydmykhet og stolthet takke de som har hjulpet meg på veien til å levere denne oppgaven. Den hadde ikke sett dagens lys uten heiagjengen jeg har hatt rundt meg.

Jeg vil først og fremst takke min veileder Solveig Botnen Eide. Takk for at du har vært inspirerende, behjelpelig og tilgjengelig under hele denne prosessen. Din filosofiske og undrende tankegang har gitt meg dypere forståelse innenfor mange temaer. En stor takk må også rettes til min arbeidsgiver Nav som har gjort det mulig for meg å kombinere jobb med studiet.

Bidragene til informantene fra hele landet har gitt min studie detaljrik empiri, og derfor ønsker jeg å takke alle som stilte opp. Uten dere hadde jeg ikke klart å gjennomføre denne studien.

Tusen takk til alle lærere på samfunnsvitenskapelig fakultet for gode forelesninger og inspirerende faglige diskusjoner. En spesiell takk rettes til Ronald Mayora Synnes og Sivert Urstad som har tatt seg tid til å lese oppgaven og kommet med gode råd og innspill. Takknemligheten er også stor for Bjørn Tore Johansen fra fakultetet for helse- og idrettsvitenskap, som delte av sin tid og ekspertise.

Videre vil jeg takke min kjære dommermakker Jovana Dašić. Vi utfyller hverandre på mange områder, og der jeg har vært effektiv og ivrig, har du bidratt med din nøyaktighet, språklige kunnskap, støtte og tålmodighet.

Når jeg ramser opp alt dette, kjenner jeg på en stolthet av å ha kommet i mål. Verdiene mine foreldre har lært meg har bidratt til min stå-på-vilje, dedikasjon og hardt arbeid. Jeg er evig takknemlig for at dere fra tidlig alder har gitt meg et utviklingsorientert fokus og troen på at jeg kan oppnå alt jeg vil. Takk også til min kjære bror, Djani, for støtte og faglige diskusjoner.

Til slutt vil jeg takke min kjære samboer, Omar, for at du har motivert meg, vist forståelse og gitt meg tid og mulighet til å jakte på mine drømmer.

Kristiansand, 25. mai 2022.



Charlotte Husomanović

Sammendrag

Denne masteravhandlingen er en kvalitativ, fenomenologisk studie om hvordan Nav-veiledere opplever at digitaliseringen i form av videomøtet får betydning for relasjonen med bruker, hvordan de opplever å møte brukere og hvilke egenskaper de mener er viktige i videokontekst. Studien belyser ulike erfaringer og viktige aspekter av relasjonenes betydning ved videoppfølging. Det finnes lite forskning på dette temaet, ettersom det kun er to år siden hjemmekontor ble en realitet for flere arbeidsplasser. Dataene ble samlet gjennom kvalitative, semistrukturerte forskningsintervju av 16 informanter fra 9 ulike Nav-kontorer i Norge, og er analysert ved hjelp av Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) som metode.

Resultatene tyder på at det varierer fra Nav-veileder hvordan nærhet og relasjon oppfattes, føles og erfares over video. Det fremheves muligheter og begrensninger som digitale videomøter setter for kommunikasjonen både verbalt og nonverbalt. Informantene trekker frem at det kan være lettere for enkelte sårbare brukere å møtes over video og at kaffekoppen på hjemmekontor kan skape en atmosfære som fremmer relasjonsbygging. I tillegg nevner flere at videomøter er mer effektive og gir rom for hyppigere kontakt med brukere. Videre tyder resultatene på at maktbalansen mellom Nav-veiledere og brukere utjevnes over video sammenlignet med sterile Nav-kontor, noe som kan skape grunnlag for en tillitsfull samtale.

Samtidig nevner noen informanter at denne utjevningen av maktbalansen kan utfordre skillet mellom det private og det personlige i videomøte med bruker. Flere nevner også utfordringer med taushetsplikten, da Nav-veiledere mister oversikt over hvem som er i rommet. Samtidig viser resultatene at Nav-veiledere opplever å miste et viktig virkemiddel for kommunikasjon, da det non-verbale språket forsvinner på videomøter. Videre nevnes også større krav til IKT-kompetanse, og evnen til ha struktur, sette en ramme og skape en tillitsfull stemning over video. Alle informantene er enig i at videomøter ikke er for alle, men bør vurderes individuelt for brukerens beste.

Nøkkelord: Nav-veileder, hjemmekontor, videomøter, korona, verbal- og nonverbal kommunikasjon, relasjon, makt, IPA.

Abstract

This master's thesis is a qualitative, phenomenological study that sheds light on how Nav-supervisors experience that digitization in the form of video meetings has an impact on the relationship with the user, how they experience meeting users, and what qualities they believe are important in the video context. The study concerns light on various experiences and aspects of the importance of relationships in video follow-up. There is limited research on this topic, as only two years have passed since home office became a reality for many workplaces. Data were collected through qualitative, semi-structured in-depth interviews of 16 informants from nine different Nav-offices in Norway and are analyzed using Interpretative Phenomenological Analysis (IPA).

The results indicate that the feeling, perception, and experience of closeness through video meetings vary from supervisor to supervisor. The possibilities and limitations that digital video conferencing places on communication, both verbally and nonverbally, are emphasized. The informants highlight out that it may be easier for some vulnerable users to meet via video, and that a cup of coffee in the home context can create an atmosphere that promotes relationship building. Several informants mention that video meetings are more efficient and allow for more frequent contact with users. Furthermore, the results indicate that the balance of authority between Nav-supervisors and users is more balanced through video compared to in sterile Nav-offices, something that can create a basis for a trusting conversation.

Concurrently, some informants mention that this equalization of authority can challenge the distinction between the private and the personal in a video meeting with a user. Several informants also pinpoint challenges with confidentiality, as Nav-supervisors lose control over people in the room, possibly listening. Additionally, the results show that Nav-supervisors experience losing an important tool for communication, as the non-verbal language disappears in video meetings. Furthermore, greater requirements are mentioned for digital competence, and the ability to have structure, set a framework and create a trusting atmosphere through video. All informants concur that video meetings are not for everyone but should be considered individually for the benefit of the user.

Keywords: Nav-supervisor, home office, video meetings, corona, verbal and nonverbal communication, relationship, power, IPA.

Innholdsfortegnelse

Forord	i
Sammendrag	ii
Abstract	iii
1 Innledning	1
1.1 Valg av tema.....	1
1.2 Personlig erfaring som bakteppe	2
1.3 Aktualisering av temaet digitalisering og sosialt arbeid	3
1.4 Problemstilling, avgrensning og begrunnelse.....	5
2 Sentrale begreper	7
2.1 Sosialt arbeid.....	7
2.2 Digitalisering og digital transformasjon.....	8
2.3 Nav-veileder	9
2.4 Bruker versus klient.....	10
3 Tidligere forskning	11
3.1 Relasjonsarbeid og digitalisering	11
3.2 Videomøter	11
3.3 Digital interaksjon i sosialt arbeid.....	12
3.4 Navs omverdsanalyse 2021	13
4 Metode	15
4.1 Metodisk tilnærming.....	15
4.2 IPA som forskningsdesign	16
4.2.1 Kjennetegn ved en fenomenologisk tilnærming.....	17
4.2.2 Kjennetegn ved en hermeneutisk tilnærming	18
4.2.3 Ideografi	19
4.3 Kvalitativt intervju.....	19
4.3.1 Utvalg og rekruttering av informanter.....	20
4.3.2 Rekruttering av informanter	21
4.3.3 Presentasjon av informantene.....	22
4.4 Gjennomføring av intervju	24
4.4.1 Forberedelser	24
4.4.2 Intervjuguide	25
4.4.3 Fra fysisk til Teams-intervju	27
4.4.4 Forberedelse til intervju.....	28
4.4.5 Teams-intervju.....	28

4.4.6	Lydopptak av intervjuene	29
4.5	<i>Bearbeiding av datamaterialet</i>	29
4.5.1	Transkribering av intervjuene	29
4.5.2	Oppbevaring av data.....	31
4.6	<i>Etisk hensyn og forskning på eget fagfelt</i>	31
4.6.1	Samtykke til deltakelse.....	32
4.6.2	Personvern og konfidensialitet	32
4.6.3	Anonymitet	33
4.6.4	Tillit	33
4.6.5	Konsekvens av å delta	34
4.7	<i>Å forske blant sine egne</i>	34
4.8	<i>Analyse og fortolkning</i>	36
4.9	<i>Forskningens kvalitet og troverdighet</i>	41
4.9.1	Validitet	42
4.9.2	Reliabilitet	42
4.9.3	Troverdighet	43
5	Hvordan forstå? - teoretiske perspektiver	46
5.1	<i>Foucault om makt</i>	47
5.1.1	Møterommet som kontekstmarkør	48
5.2	<i>Rom, hjem og tid</i>	49
5.2.1	Forståelsen av et hjem og det private	49
5.3	<i>Kommunikasjon</i>	50
5.3.1	<i>Bateson beskriver fem antagelser om kommunikasjon</i>	51
5.4	<i>Relasjon</i>	52
5.4.1	Talenærvær og avstand til det «virkelige»	53
5.4.2	Blikkets betydning.....	55
6	Presentasjon av empiri, tolkning og drøfting av funn	56
6.1	<i>Makt, relasjon og rom</i>	57
6.1.1	Nav - den pantomimiske institusjon?	57
6.1.2	Andre hint om disiplineringen.....	60
6.1.3	Rommet uten vegger gir følelse av avstand	64
6.2	<i>Å ta imot bruker hjem via skjerm</i>	65
6.2.1	Hjemmet <i>stemmer</i> brukeren i samtalen	67
6.2.2	Spenningen mellom profesjonell og privat	68
6.2.3	Taushetsplikten utfordres over video på hjemmekontor	70
6.3	<i>Digitalt relasjonsarbeid</i>	72
6.3.1	Verbal og nonverbal kommunikasjon	72
6.3.2	Relasjon og ulike former for nærhet.....	77
6.3.3	Hva og hvem er relasjon viktig for?	78
6.3.4	Tillit og blikk-kontaktens betydning over video	79
6.3.5	Digitalt tilgjengelighetsrom.....	83
6.3.6	Like hektisk, men mer tid.....	85

7	Oppsummering	87
7.1	<i>Hvordan opplever Nav-veiledere at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder?.....</i>	87
7.2	<i>Hvordan opplever Nav-veiledere å møte brukere på videomøter, sammenliknet med når de møter brukere fysisk?</i>	89
7.3	<i>Hvilke egenskaper mener Nav-veiledere er viktige i videokontekst?</i>	90
8	Studiens begrensninger og veien videre	91
8.1	<i>Studiens begrensninger</i>	91
8.2	<i>Forslag til videre forskning</i>	92
8.3	<i>Avsluttende kommentar</i>	93
9	Litteraturliste.....	95
10	Vedlegg	102
10.1	<i>Vedlegg 1: Fremdriftsplan</i>	102
10.2	<i>Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD.....</i>	103
10.3	<i>Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring</i>	108
10.4	<i>Vedlegg 4: Intervjuguide med presisering</i>	112
10.5	<i>Vedlegg 5: Epost fra leder til Nav-ansatte</i>	114
10.6	<i>Vedlegg 6: Skjerm bilde av Facebook innlegg om forskningsprosjektet.....</i>	115

1 Innledning

I dette kapittelet gjør jeg rede for tema, begrunnelse for valg av tema og personlig erfaring som bakteppe. Jeg gir videre en presentasjon om aktualisering av teamet i sosialt arbeid, problemstilling, begrunnelse og avgrensning, før jeg går videre til avhandlingens oppbygging og vil gi en kort leserveiledning.

1.1 Valg av tema

I mars 2020 sa statsministeren Erna Solberg følgende på mest sette presskonferansen i Norge «*tiltakene kommer til å ha stor innvirkning på vår personlig frihet*» (Solberg, 2020). Med det innførte regjeringen de strengeste tiltakene Norges befolkning har hatt noen gang. Tiltakene påvirket folks liv og arbeidssituasjon. Man fikk hyperdigitalisering i Nav (Prabhu, 2021), og som følge av smitteverntiltak kunne ikke Nav-veiledere gjennomføre fysiske møter og mange måtte derfor jobbe på hjemmekontor. Hjemmekontor var ett av de viktigste tiltakene som ble innført under koronakrisen og hensikten var å avlaste kollektivtrafikk og redusere kontakt mellom ansatte på arbeidsplassen og dermed forebygge smitte i samfunnet (Helsedirektoratet, 2021a, 2021b). Nav skal yte god hjelp og følge opp brukere også i krisetid. Derfor måtte mange Nav-veiledere kaste seg rundt og opprette digitale løsninger for å beholde kontakten med sine brukere. Hjemmekontor ble en ny realitet.

På bakgrunn av koronakrisen, min interesse for digitalisering i Nav¹ og mine erfaringer fra denne organisasjonen, ble temaet om hvordan pandemiens raske digitaliseringsprosesser har påvirket brukerrelasjoner i Nav til. Formålet med studien er å skaffe innsikt og forståelse av Nav-veilederens erfaringer med videoppfølging av brukere på hjemmekontor. Jeg undersøker de aspektene, holdningene og fenomenene Nav-veiledere erfarer som betydningsfulle i møte med brukere ut fra et praktisk og teoretisk perspektiv.

Siden dette er et relativt underbelyst område, ønsker jeg å gjøre en eksplorerende studie og anvender en fortolkende fenomenologisk studie (IPA). Dette innebærer at valg av teori i hovedsak har skjedd i kjølvannet av selve empiri-innhenting. Siden erfaringer fra pandemien er relativt ferske og vi foreløpig vet lite om hvordan digitalisering kan oppleves og forstås i sosialt arbeid innenfor en Nav kontekst. For å frembringe kunnskap om de

¹ Nav er navnet på Ny arbeid-og velferdsforvaltning SNL. (2020). NAV. I *Store norske leksikon* Hentet 21. mai 2022 fra <https://snl.no/NAV>.

profesjonelles erfaringer, har jeg gjennomført intervjuer av 16 Nav-veiledere med fokus på hva de erfarer som betydningsfullt i møte med mennesker over digitale plattformer².

Å undersøke Nav-veilederens erfaringer med brukeroppfølging på hjemmekontor er etter min mening viktig, fordi digitalisering vil ifølge Spjelkavik et al. (2020) ta bort mange av fremtidens fysiske møter og flere Nav-veiledere vil sikres autonomi og fleksibilitet. Dette vil øke forventningene til tjenestene og at brukere i Nav blir digitale. Når kommunikasjon og interaksjon skjer digitalt kan brukerens visuelle egenskaper forsvinne, som igjen kan medføre at brukeren ikke er synlig for bakkebyråkrater, altså for Nav-veiledere (Bovens & Zouridis, 2002).

Selv om digitalisering av velferdstjenester i Nav kan ha positive sider som effektivisering og kvalitetssikring, kan den også bidra til å skape nye utfordringer (Breit et al., 2021), noe som er viktig å se nærmere på. På bakgrunn av det stiller jeg meg undrende til om Nav beveger seg fra å være bakkebyråkraten (Lipsky, 2010) til å bli et «skjermbyråkrati». Bovens og Zouridis (2002) bruker benevnelsen «skjermbyråkrati» om tjenester som kun er tilgjengelige via digitale løsninger, der personlige møter med «bakkebyråkrater» forsvinner. Koronakrisen har nok vært en ekstra pådriver for regjeringens *kanalstrategi*, som handler om at brukere skal ledes bort fra den tradisjonelle skranken ved Nav-kontorene og over til Navs digitale løsninger på nett. Kanalstrategien er en stor prosess som er relatert til digitalisering i Nav, som fortsatt er under utvikling (Lundberg & Syltevik, 2017). Derfor er det viktig å ha fokus på positive og negative sider ved denne type digital oppfølging, før det glir over til å bli måten den enkelte Nav-veileder utfører brukeroppfølging (Breit et al., 2021).

1.2 Personlig erfaring som bakteppe

Jeg er utdannet sosionom og har jobbet som Nav-veileder siden 2017. Jeg har både erfaringer fra det å jobbe fysisk på Nav-kontoret og på hjemmekontor. Erfaringene jeg har gjort meg på hjemmekontor har vært positive og jeg ønsker å undersøke om denne opplevelsen deles av andre Nav-veileder.

Min masteravhandling er et ledd i den profesjonelles utvikling og kritisk refleksjon over eget arbeid. Ved å anlegge en kritisk reflekterende innstilling, mener Askeland (2006) at en retter fokuset sitt mot sin profesjonelle rolle og således videreutvikler sine ferdigheter. Refleksjon

² Digitale plattformer i denne studien omfavner: dialog i aktivitetsplan, telefon og video. I denne studien vil fokuset være på videoplattform.

bygger på teoretiske antakelser og praktiske erfaringer (Schön, 2001), og for å se dem utenfra er man nødt til å gå ut av sine egne tanker. Som sosialarbeider handler det om å bli kjent med seg selv gjennom utførelsen av yrket (Nordstoga, 2016). Rønnestad (2008, s. 279) forklarer profesjonell utvikling som endringer i profesjonell holdning, kognitiv og emosjonell fungering, interpersonlig fungering, profesjonell identitet, verdier og etikk, og forståelsen av profesjonelle roller. Forandringen skjer gjennom refleksjon over praksis og kritisk refleksjon over egen handling er derfor viktig (Rønnestad, 2008).

Ifølge Willumsen (2015) er sosialt arbeid både refleksjon og kritisk refleksjon. Kritisk refleksjon endrer våre praksisutførelse ved å avdekke maktforhold og interessekonflikter mellom personer og strukturer (Willumsen, 2015). Det å reflektere over sin egen situasjon og bakgrunn, gjøre en mindre sårbar eller snarere muliggjør at en mestrer sin egen sårbarhet (Kroken, 2018). I denne studien gjør dette seg gjeldende fordi Nav-veiledere ofte står i sårbare situasjoner med brukere, og det er interessant å se om dette varierer ut fra møtesituasjon. Sosionomer har et betydelig ansvar som innebærer selvstendig, stillingstaking og mot til å målbar synspunkt. I yrkesetiske grunnlagsdokument signaliseres det at profesjonsutøveren skal kunne identifisere etiske utfordringer i sin praksis og reflektere over dem med utgangspunktet i ulike etiske perspektiv (Eide & Trysnes, 2016, s. 124; Fellesorganisasjonen, 2015, s. 13).

Jeg ønsker å undersøke hvilke tanker Nav-veiledere har gjort seg om ulike utfordringer som kan oppstå i videomøter på hjemmekontor og utfordre deres sårbarhet. Videomøter vil stille større krav til digitale ferdigheter og kommunikasjon og relasjonskompetansen. Det å invitere brukere hjem til seg gjennom skjermen har åpnet opp muligheter som tidligere ikke har vært mulig. På hjemmekontor fikk jeg effektivisert arbeidet og hadde tid til å reflektere over min egen situasjon om hva er som er bra og dårlig med videoppfølging av brukere. På bakgrunn av dette, er min ambisjon for denne studien å utvikle kunnskap og løfte Nav-veilederens perspektiv. Det krever en bevissthet hos meg som Nav-veileder slik at jeg ikke blir værende i tatt for gitt holdning av at jeg skjønner alt og det hele (Engebretsen, 2007)³.

1.3 Aktualisering av temaet digitalisering og sosialt arbeid

Denne studien handler om hvordan Nav-veiledere opplever at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjon mellom bruker og Nav-veileder. Interaksjon med

³ I kapittel 4.7 utdyper jeg nærmere om min forskerrolle.

brukere står sentralt i profesjonsutøvelsen i alle sosialfaglige tjenester, og man er avhengige av å oppnå god dialog og relasjon med hver og enkelt for å oppnå mål om aktivitet, mestring og deltakelse i samfunnet (Aamodt, 2014). Nyliberalismen⁴ kan skape et uetisk klima for nettopp det sosiale faglige (Kroken & Madsen, 2016). Samfunnet preges av sosialpolitiske endringer (Kildal, 2012) og teknologisk utvikling, og det vil kreves stadig mer av dagens Nav-veiledere.

Fellesorganisasjonen definerer sosialt arbeid som et «praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosialt samhold og myndiggjøring og frigjøring av mennesker (Fellesorganisasjonen, 2017, s. 3). På bakgrunn av en slik forståelse av sosialt arbeid, mener jeg at min studie er relevant for sosialt arbeid som profesjon og akademisk disiplin. Ifølge forskning endrer digitalisering utdanning, organisering av innbyggertjenester og hvordan vi kommuniserer og samhandler (Engholm & Klastrup, 2004; Forkosh Baruch & Erstad, 2018; Logan, 2010). For eksempel er Nav en sentral etat for sosialt arbeid og ifølge Røhnebæk (2016) har Nav nesten blitt et «skjermbyråkrati». Hun benytter seg av begrepet for å vise at Nav ansattes bruk av skjønn begrenses eller forvitres når arbeidsoppgavene digitaliseres. Funnene til Røhnebæk (2016) viser at Nav-veiledere opparbeider seg måter å avvike fra systemenes formelle føringer. Det er derfor tydelig at digitalisering av Nav fører til at det sosiale arbeidet i mindre grad enn før utføres gjennom fysiske møter. Basert på dette utforsker jeg hvordan Nav-veiledere opplever at digitalisering påvirker relasjonen mellom Nav-veileder og bruker av at de kommuniserer over videomøter, og hvilke utfordringer og mulighet dette kan gi for dem.

De utfordringene Nav-veiledere møter i forbindelse med pandemien, er ikke av ny dato. Den norske stat fører en ambisiøs og omfattende digitaliseringspolitikk (Kommunal-og moderniseringsdepartementet, 2016, s. 32). Som tidligere nevnt, innførte regjeringen *kanalstrategien* som et ledd i modernisering av Arbeids-og velferdsstatens IKT-systemer, og denne strategien forklarer hvordan Nav skal møte sine brukere nå og i fremtiden (Chudasama, 2017). Ifølge Meld. St. 33 (2015-2016), er det essensielt at Nav gir rask og god bistand til de som henvender seg til Nav, slik at de får frigjort ressurser til å drive med arbeidsrettet oppfølging av de som trenger hjelp til å få eller beholde arbeid. Offentlig sektor har en

⁴ Nyliberalisme er et vanskelig begrep og kan defineres på mange måter. Nyliberalisme samlebeteegnelse på økonomiske og politiske ideologier og teorier, som har det til felles at de mener samfunnet i stor grad bør være organisert i henhold til markedsøkonomiske prinsipper SNL. (2021b). Nyliberalisme. I D. E. Thorsen (Red.), *Store norske leksikon* Hentet 30. mars 2022 fra <https://snl.no/nyliberalisme>

digitaliseringsstrategi som skal være førende for perioden 2019-2025 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019). Denne strategien legger føringer for hvordan en skal jobbe med digital transformasjon i offentlig sektor⁵. Strategien «En digital sektor» (2019) vektlegger en mer samlet offentlig sektor med enkle løsninger som setter brukeren i fokus.

I og med at regjeringen og direktoratet har stort fokus på utenforskap og inkludering (Finansdepartementet, 2021b) er jeg interessert i hvordan Nav-veiledere har opplevd å jobbe med sårbare brukergrupper i Nav under en omveltning i hverdagen med hjemmekontor under koronakrisen.

Jeg vurderer min studie som relevant for flere profesjoner som jobber tett med mennesker på digitale plattformer. Blant annet har flere tatt i bruk digitale legekonsultasjoner, skolebarn har fått hjemmeundervisning, domstolene har tatt i bruk video, religiøse samhandlinger ble avholdt på digitale kanaler og man har kunnet følge kommunestyremøtet over video (Finansdepartementet, 2021a; Goth et al., 2020; Orderud & Bjørgaas, 2021).

På grunn av omfang har jeg valgt å avgrense meg til å sette søkelys på makt, hjemmet som kontekst, og kommunikasjon og relasjonell teori, med den hensikt å belyse og gå i dybden på flere spektrere rundt problemstillingen. Dette medfører at annen teori som kunne vært aktuell, naturlig faller bort.

1.4 Problemstilling, avgrensning og begrunnelse

Min motivasjon for å gjøre denne undersøkelsen er de erfaringene jeg har gjort meg i et Nav-kontor med bruk av videomøter på hjemmekontor. Økt digitalisering medfører endring av vilkår for profesjonsutøvelsen. Det å gå fra fysiske møter til digitale møter, gjør noe med Nav-veiledere, relasjonen og kommunikasjon til brukerne, som jeg ønsker å finne mer ut av. Det kunne også vært interessant å undersøke brukerens perspektiv eller hva som skjer med det sosialfaglige arbeidet i Nav når velferdsstaten digitaliseres, men på grunn av studiens omfang, velger jeg kun å belyse Nav-veileders perspektiv.

I denne oppgaven vil jeg undersøke en overordnet problemstilling:

⁵ Mer om dette i kapittel 2.2. digitalisering og digital transformasjon.

«Hvordan opplever Nav-veiledere at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder?»

For å gjøre problemstillingen håndterlig, har jeg valgt å formulere to forskningsspørsmål. Fysiske brukermøtet er en sentral arena for Nav-veileder. Når Nav-veiledere ikke kan treffe sine brukere fysisk på grunn av en pandemi, har det digitale møtet vært nødvendig for å kunne fortsette å drive med brukeropfølging. Det første forskningsspørsmålet er:

1) «Hvordan opplever Nav-veiledere å møte brukere på videomøter, sammenliknet med når de møter brukere fysisk?»

Videre vil jeg se på digitalt relasjonsarbeid da relasjoner er en sentral del av oppfølgingsarbeidet, og nødvendig for at Nav-veiledere skal sørge for en trygg og god dialog sammen med brukere. Når disse møtene flyttes over til videomøter, kan en stille spørsmål om relasjonelle ferdigheter utfordres. Forskningsspørsmål 2 lyder som følger:

2) Hvilke egenskaper mener Nav-veiledere er viktige i videokontekst?»

Som tidligere nevnt, er min problemstilling avgrenset til Nav-veilederens perspektiv. Informantene som deltar i denne undersøkelsen, er knyttet til Navs oppfølgingsavdeling for brukere under og over 30 år. I tillegg har jeg noen informanter som ikke driver direkte med oppfølging, men som også har tatt i bruk videoløsning under koronapandemien. Jeg har en faglig ambisjon om å utvikle kunnskap og løfte Nav-veilederens perspektiv gjennom denne studien.

Mine søk tyder på at det er lite forskning om dette området, og derfor ønsker jeg med min studie å bidra til utvikling av kunnskap gjennom Nav-veilederens erfaring om videomøters betydning for relasjonsarbeid mellom bruker og Nav-veileder. Jeg ønsker også å bidra til kunnskapsutvikling om forskjellen på relasjonsarbeid ved å treffes over video på hjemmekontor sammenliknet med fysiske møter, og hvilke egenskaper som er viktig for den profesjonelle på videomøter. Det generelle profesjonsnivået kan heves ved at hver enkel yrkesutøver utvikles. (Rønnestad, 2008). Jeg håper at min studie kan fylle kunnskapshull om hva videomøter og hjemmekontoret kan gjøre med relasjonen og dynamikken i samtalen, og bidra til at sosialarbeidere ser gode løsninger i møte med et samfunn i endring og utvikling. Aller mest håper jeg studien gir rom for ettertanke og refleksjon, noe jeg mener er essensielt for utvikling av egen praksis.

2 Sentrale begreper

I dette kapittelet vil jeg presentere begreper som omhandler sosialt arbeid, digitalisering og digital transformasjon, Nav-veileder og bruker.

2.1 Sosialt arbeid

Sosialt arbeid handler om å bygge relasjon i møte med mennesker, og inneha evne til å se hele brukeren, med blant annet sosialfaglig bakgrunn. Videre handler det om å bidra til endring på både samfunns- og individnivå (Levin, 2004). For å få dette må sosialarbeidere ha kapasitet og tid til å møte, bygge tillitsfull relasjon og legge til rette for endring. (Kleppe, 2015).

De globale definisjonene av sosialt arbeid ble i 2014 vedtatt av generalforsamlingen i de internasjonale organisasjonene for utdanninger i sosialt arbeid (IASSW) og den internasjonale sosialarbeiderføderasjonen (IFSW). Fellesorganisasjonen (2017, s. 3) presiserer det følgende:

Sosialt arbeid er et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosialt samhold, myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Prinsippene om sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold er sentrale i sosialt arbeid. På grunnlag av teorier i sosialt arbeid, andre samfunnsvitenskapelige disipliner, humaniora og urfolkskunnskap involverer sosialt arbeid mennesker og strukturer for å møte utfordringer i livet og styrke menneskers livskår.

Rammeplanen for sosionomer i utdanning er at de både skal kunne etablere og stå i konstruktive relasjoner til bruker over tid (Utdannings- og forskningsdepartementet, 2005). Det kreves at sosialarbeidere har gode kommunikasjonsferdigheter, empati, relasjonskompetansen, selvinnsikt og reflekterer over egne handlinger (Utdannings- og forskningsdepartementet, 2005, s. 14-15). For å kunne utforske mulighetene på videomøter mellom Nav-veileder og bruker og arbeide med kvaliteten i disse, er det viktig å skaffe seg kunnskap og innsikt i hvordan videomøtene faktisk foregår. Det betyr at vi må ha et større søkelys på hvordan digitalt samspill oppleves for begge parter og hvordan de påvirker hverandre, deres relasjon og målet som er satt når man ikke kan møtes fysisk. Det er ønskelig å undersøke om digitalisering får betydning for Nav-veilederens relasjon til brukerne.

2.2 Digitalisering og digital transformasjon

Digitalisering er et omfattende begrep som handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre (Kultur- og distriktsdepartementet, 2014). Digitalisering er ikke et mål i seg selv, men den skal bidra til en mer effektiv offentlig sektor, mer verdiskapning i næringslivet og ikke minst forenkle hverdag for folk flest (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019). I offentlig sektor defineres digitalisering som økende bruk av teknologier som hjelper bakkebyråkatene med å håndtere saker og informasjonsflyt om brukere gjennom IKT⁶ systemer (Busch & Henriksen, 2018, s. 8). Digital transformasjon derimot er et steg videre enn digitalisering. Begrepet digital transformasjon blir i litteraturen fremstilt på utallige måter.

Det eksisterer ikke en entydig definisjon, men en oppfatning blant forfattere om at digital transformasjon handler om utnyttelse av digital teknologi for å forbedre virksomhetens operasjon, arbeids- og endringsprosesser og verdiskapning (Horlacher et al., 2016; Libert et al., 2016; Osmundsen et al., 2018). Det kan være blant annet skybaserte løsninger, smarttelefoner, digitale plattformer som video eller andre digitale løsninger som forbedrer tjenestene (Nwankpa & Roumani, 2016). Den skal sette brukeren i fokus ved å tilby sammenhengende tjenester som skal hindre at innbyggerne blir en kasteball mellom offentlige aktører (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019).

I Stortingsmelding «Digital Agenda» (2016) skal det offentlige legge til rette for et digitalt førstevalg; digital samhandling skal være hovedregelen for kontakt mellom bruker og forvaltning (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). En av disse IKT systemene/kanalene er dialogen i aktivitetsplanen, som er en direktelinje til Nav-veileder uten å måtte ringe til Nav eller oppsøke Nav-kontoret (Solstad, 2018).

Digitalisering i Nav innebærer at oppfølging og veiledning av brukere i større grad foregår på digitale flater. Nav er en samhandlingskoordinator mellom ulike aktører, som arbeidsgivere og arbeidssøkere, tiltaksleverandører og brukere, eller arbeidstaker, lege og arbeidsgiver. Når denne samhandlingen flyttes til digitale flater, åpner det for digitale møteplasser hvor Navs rolle går fra å være en tjenestetilbyder til en plattformaktør som tilbyr informasjon, forvalter reglene for samhandling på plattformen, men samtidig åpner for at andre aktører innoverer ved å utvikle og tilby tjenester til våre brukere (Prabhu, 2021, s. 43). Dette er ikke noe nytt og

⁶ IKT er en forkortelse for informasjons- og kommunikasjonsteknologi. SNL. (2019). IKT IStore norske leksikon. Hentet 25. februar 2022 fra <https://snl.no/IKT>

ifølge Navs omverdsanalyse 2021 kan vi med sikkerhet si at vi lever i en tid med teknologisk utvikling (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021).

Mueller og Renken (2017) peker på at medarbeidere må forstå potensialet i teknologien, og hvordan de kan utvikle og effektivisere sine arbeidsmetoder. Dette er også en av årsakene for utforming av problemstilling.

Vanligvis når vi snakker om digitale arenaer i faglitteraturen er det en nettbasert møteplass som tillater interaksjon og samspill mellom to eller flere aktører (Kelentrić et al., 2017). Begrepet *digital plattform* og det *digitale rommet* brukes i denne studien om blant annet møter som skjer via videokonferanseplattform til Nav fra bruker og Nav-veiledere sine hjem.

2.3 Nav-veileder

Nav-veileder kjennetegner en Nav-ansatt som bistår enkelte brukere, gjennom digitale kanaler og ulike veiledningsprosesser, til å komme ut i arbeid eller finne en meningsfull aktivitet (Glemmestad, 2021). Nav-veiledere jobber med ulike brukergrupper som har forskjellige bistandsbehov. Ofte er Nav-veiledere i en kompleks arbeidssituasjon der oppgavene er mange og tidvis kan være i konflikt med hverandre (Rønnebak, 2016; Terum & Jessen, 2015).

Nav-veilederens ansvar er å forsikre seg at bruker er aktiv i sitt søk for arbeid. Likevel må bruker være ansvarlig for sin egen situasjon. Nav-veileder har derfor mulighet til å stille krav, og følge opp disse, med mål om at bruker blir en aktiv jobbsøker. Dette innebærer et maktaspekt som jeg vil drøfte i analysen.

Mange Nav-veiledere har også andre type oppgaver/stillinger enn bare Nav-veileder, for eksempel rådgiver, beslutter, fagansvarlig eller jobbspesialist. Selv om oppfølging av brukere står sentralt ved lokale Nav-kontor, varierer Nav-veilederens arbeidsoppgaver med hvilken målgruppe de i hovedsak jobber med. Det finnes Nav-veiledere med ulike roller, men jeg har valgt å intervju Nav-veiledere som jobber med arbeidsrettet oppfølging, som ofte er individuelle, og gir større behov for skjønnsutøvelse. Brukergruppen til informantene i studien var både under og over 30 år.

Nav-veiledere blir ofte omtalt som bakkebyråkrater (Lipsky, 2010) som skal forholde seg til lov og regelverk i sitt forsøk på å ivareta velferdsstatens mål om arbeidslinja⁷ og brukers rettigheter i henhold til lov og regelverk. I studien bruker jeg begrepet «Nav-veiledere», men begreper som «førstelinjearbeidere» og «bakkebyråkrater» er også blitt benyttet.

2.4 Bruker versus klient

I min studie anvendes begrepet bruker om en person som mottar helse-og sosialfaglige tjenester (Eide, 2016, s. 29). Begrepet bruker er nytt i velferdsfeltet, men posisjonene det henviser til er ikke nye. I det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleier og velferdsvitere brukes både klient og bruker (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 3). I noen offentlige dokumenter likestilles alle brukere av helse-og omsorgstjenester, uavhengig av årsak til at man ønsker bistand (Helse-og omsorgsdepartementet, 2011-2015).

De siste tiårene har brukerbegrepet og tjenestemottaker oppstått som et motsvar til mer passive pasient-og klientbegrepet. Ordbytte fra "klient" til "bruker" kan sees på som kamouflasje på livets sider en ikke liker. Dette er på bakgrunn av innføring av nye styringsformer i det offentlige som særlig vektlegger brukerens rett til å medvirke og utforming av tjenestetilbudet (Støkken, 2005, s. 46). Kritikken til begrepet «bruker» er at den ikke tar for seg individet og det forhold til samfunnet, samtidig som det fremstår utydelig. Begrepet «klient», derimot, tydeliggjør at maktforholdet mellom sosialarbeid og bruker er skjevt (Slettebø, 2008, s. 57)

I Nav anses bruker-begrepet som det mest vanlige begrepet for personer som er i kontakt med Nav-systemet, så vel som andre kommunale eller statlige velferdssystem (Syltevik, 2013). Andre synonymbegrepet er klient, sosialhjelpsmottaker eller trygdemottaker.

⁷ Arbeidslinja handler om at de som ønsker og vil jobbe, skal i høyest grad få muligheten til det. Prinsippet arbeidslinja er at arbeid skal foretrekkes fremfor offentlige ytelser, men man antar at det er flere som blir forsørget av offentlige ytelser som har mulighet til å forsørge seg selv gjennom eget arbeid Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). *Arbeidslinja : arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Universitetsforl. .

3 Tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg presentere relevant forskning som omhandler digital interaksjon i sosialt arbeid, konsekvensene av digitalisert interaksjon med innbyggere og fordeler og ulemper med digital interaksjon.

3.1 Relasjonsarbeid og digitalisering

Det har i flere år vært mulig å kommunisere med andre mennesker via en skjerm over internett, som blant annet Skype. Forskning på video-mediert kommunikasjon startet på 90-tallet, men det var ikke før i 2010 at utvikling av digitale løsninger for møter og samtaler økte betraktelig, og fikk bedre kvalitet og ble sikrere rundt personvern (Due & Licoppe, 2020). Det finnes få studier som ser på autentisk interaksjon å video (Due & Licoppe, 2020), og det er målet for denne studien å bidra til mer detaljert innsikt om hvordan Nav-veiledere har opplevd videokommunikasjon i møte med sine brukere på hjemmekontor.

Det finnes en del studier om videokonsultasjon som behandling for psykiske plager (Batastini et al., 2021), men mange av disse ser jeg ikke på som særlig relevante for denne studien. Det finnes noen studier om blant annet digitalisering av velferdstjenester, skjønnsutøvelse i sosialtjenesten i Nav og brukerens opplevelse av Nav (Bovens & Zouridis, 2002; Breit & Salomon, 2015; Buffat, 2015; Busch & Henriksen, 2018; Røhnebæk, 2016).

3.2 Videomøter

Mlynář et al. (2018) presenterer en sammenfatning av etnometodologisk (EM) og *Conversation analysis (CA)*⁸ på videomøter gjør de siste 30 årene. Artikkelen tar utgangspunkt i 63 studier på feltet og jeg vil presentere to punkter i artikkelen som jeg anser sentrale for min oppgave, nemlig kontakt og tilstedeværelse og fysiske utfordringer (Mlynář et al., 2018). Studien deres viser at den nonverbale kommunikasjonen som kroppsspråket og gester er mindre synlige i videomøter. Det kan være at nonverbale utsagn er lettere kontrollbare på video, og at kommunikasjonen derfor er mindre spontan. Andre fremgangsmåter kreves for å fange oppmerksomhet. Eksempler på dette kan være å gi et signal med hånden eller lene seg mot kamera.

⁸ Conversation analysis (CA) er en metode for å studere språklig interaksjon der hensikten er å vise hvordan dagligdagen samtaler bygges av komplekse samspill mellom samtaledeltakere McKay, S. L. (2017). *Sociolinguistics and Language Education*. I (s. 15-26) (Encyclopedia of Language and Education). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-02246-8_2

Det oppstår avstand mellom deltakerne i videomøter, og på grunn av kamerat er det vanskelig å oppnå blikkontakt. Øyekontakten er helt fundamentale i fysiske møtet, og kan vanskelig overføres til det digitale. Selv på de aller nyeste smarttelefonene der kamerat er plassert direkte over skjermbildet, er ikke øyekontakt mulig (Mlynář et al., 2018, s. 77-78).

Videre viser studien at fysiske utfordringer som handler om profesjonelle og private omgivelser ofte blandes i videomøter og man kan viske ut skillet mellom det som skjer fysisk og på nett, og dermed også det som er privat og profesjonelt (Mlynář et al., 2018, s. 77-78).

3.3 Digital interaksjon i sosialt arbeid

Ifølge Norges forskningsråd er det få nordiske studier som handler spesifikt om sosialt arbeid via digitale løsninger (Melby et al., 2019), men internasjonalt har flere studier bidratt til diskusjonen om sosialarbeidets rolle i den digitale tidsalder. I studien til López Peláez og Marcuello-Servós (2018) pekes det på utfordringene sosialt arbeid, som en disiplin og omsorgsyrke, står ovenfor i møtet med det digitale samfunnet. Innholdet i utdanning for sosialarbeidere vil ikke bli endret, hevder de, men påstår at teknologien vil forandre møteformen.

Videre poengterer López Peláez og Marcuello-Servós (2018) at studenter som skal bli sosialarbeidere må heve sin kompetanse innenfor teknologi, og samtidig i større grad bidra i dens bruk og utvikling på arbeidsplassen. Øvrelid (2018) peker på at identiteten til sosialarbeideres profesjon krever mestring og tro på egne digitale ferdigheter. Dette bekreftes også i doktorgradsavhandlingen til Bønnhoff (2021) som skriver om den digitaliserte hverdagen til mødre med migrasjonsbakgrunn og hvilke digitale ferdigheter sosialarbeidere vil trenge for å hindre at noen faller utenfor det digitaliserte samfunnet.

Boddy og Dominelli (2017) hevder i sin studie at sosialarbeidere i større grad må forstå den komplekse nettbaserte interaksjonen, og holde seg faglig oppdatert. I deres studier kommer det fram at den nettbaserte relasjonen kan styrkes via kommunikasjon som foregår digitalt. På den andre siden, er det begrensninger ved dette, da man ikke får se kroppslige reaksjoner.

Studien til Oestergaard og Dinesen (2019) hevder det samme der sosialarbeidere etablerte relasjonen med brukere digitalt først, for så på en enklere måte nå frem til de på hjemmebesøk, fordi de følte seg tryggere i relasjonsarbeidet. Studien viste at videomøtene opplevdes langt mindre innvandrende enn hjemmebesøk, spesielt for brukere med sosial angst.

Byrne og Kirwan (2019) sier at relasjon mellom tjenesteyteren og tjenestemottakeren kan bli bedre dersom sosialarbeidere utviser større forståelse for teknologi og hvordan den kan brukes til å bygge og vedlikeholde relasjoner. I rapporten til SINTEF 2020 kommer det frem at digitalisering ikke erstatter ansikt-til-ansikt-møter, men at de ulike formene for interaksjon utfyller hverandre. Betydningen av ansikt-til-ansikt interaksjon står sterkt, og vil nok ikke endre seg ved å innføre digitale kontaktplattformer (Sand et al., 2020, s. 37-38). Dette samsvarer også med funnene til Zhu og Andersen (2020) som sier at kommunikasjon ved fysisk tilstedeværelse var mest formålstjenlig med sårbare brukere, men at de digitale møteplassene supplerte på en god måte. Videoppfølging kan ha positive konsekvenser for den det gjelder da de kan slippe lang reisevei (Sand et al., 2020)

Videre viser Byrne og Kirwan (2019) sine funn tilsier at ansatte vurderer kommunikasjonsformen før de så ser hva som er den enkelte brukers beste, mens rapporten til SINTEF 2020 mener at kanaler for kommunikasjon ikke nødvendigvis blir brukt slik intensjonen var når det ble innført. I tillegg pekes det på at digital kommunikasjon er gunstig for relasjonsarbeidet, ettersom tilgjengeligheten er større og det oppstår hyppigere kontakt, (Breit et al., 2021; Byrne & Kirwan, 2019) samt at brukeren kan delta og ha større medvirkning i digitale møter. Det setter krav til brukerens kompetanse, motivasjon og mulighet til å delta i digitale møter (Sand et al., 2020; Zhu & Andersen, 2020). Dette kan sies å være et paradoks i utarbeidelsen av digitale helse- og velferdstjenester. Dersom intensjonen er å utvikle digitale tjenester fra et empowerment⁹-perspektiv, kan en risikere at det finnes brukere med stort behov for tjenesten som ikke er i stand til å bruke det, og dermed faller utenfor (Sand et al., 2020, s. 38-39).

Artikkelen til Ellingsen et al. (2021) definerer en gjensidig digital avhengighet. Det betyr at Nav-veiledere, på samme måte som brukere, har behov for å mestre den digitale verden. Videre viser funnene at mestringsopplevelsen av teknologi er avgjørende for hvordan Nav-veiledere samhandler med sine brukere.

3.4 Navs omverdsanalyse 2021

I 2021 kom Nav sin omverdsanalysen, som er basert på en ekstern oppdragsforskning og Navs egne publikasjoner. Analysen viser til flere trekk ved samfunnsutvikling som vil ha innvirkning på Nav sitt mandat og arbeidshverdag i fremtiden. Det kapittelet som er

⁹ Empowerment blir oversatt til myndiggjøring eller brukermedvirkning. Storm, M., Rennesund, Å. B., Jensen, M. F. & Mikkelsen, A. (2009). *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*. Gyldendal akademisk.

interessant og relevant for mitt studium handler om digitalisering frem mot 2035 og brukerkontakten som digitaliseres.

I analysen kommer det frem at digitalisering fører til økte forventninger til digitale tjenester, kundeservice og tilgjengelighet. I den siste tiden har vi sett at digitalisering har gitt befolkningen og virksomheten smarte og effektive tjenester i raskt tempo. Dette har medført ulike forventninger fra innbyggerne og virksomhetene. Mange innbyggere og virksomheten opplever at det offentlige gir tjenester av god kvalitet. Samtidig er det en utbredt oppfatning at møte med det offentlige er tidkrevende og byråkratisk (Kongsvoll & Nyberg, 2021, s. 31).

Ifølge analysen er det sannsynlig at arbeidssøkere kan få bedre veiledning og tilpassede tjenester uten å besøke et Nav-kontor, for eksempel ved at den arbeidssøkende fører samtaler med Nav-veileder hjemmefra og deltar på digitale kurs. Videre kommer det frem at arbeidssøkeren kan få muligheter til praktisk intervju- eller jobbtrening via et VR-hode-sett (Prabhu, 2021, s. 41). Likevel for å yte god veiledning over digitale plattformer må en ha god kjennskap til hvordan digitalisering treffer de ulike bruker – og yrkesgrupper, og en må trolig understøtte et økende behov for livslang læring gjennom både endring av regelverk, praksis og ny portefølje med arbeidstrening og kompetansehevende kurs (Gjerde & Vidal-Gil, 2021, s. 52). Siden Nav er en av de mest sentrale aktørene på velferdsområdet, vil det for Nav være viktig med en etisk og ansvarlig tilnærming til bruk av datadrevne tjenester med bred aksept i befolkningen.

4 Metode

I dette kapitlet redegjør jeg for studiens metode og vitenskapelig utgangspunkt. De valgene jeg har tatt underveis blir belyst og begrunnet, ved å forklare hvordan innsamling og bearbeiding av informasjon har foregått. Avslutningsvis utdyper jeg forskningens kvalitet og fremstilling.

4.1 Metodisk tilnærming

Den kvalitative metodiske tilnærmingen jeg har valgt, er inspirert av fenomenologi og hermeneutikk. På bakgrunn av det kommer jeg til å redegjøre disse. Fenomenologi er en filosofisk retning som ofte legges til grunn i kvalitativ forskning (Kvale et al., 2015, s. 44). Fenomenologi er i kvalitativ forskning en tilnærming som understreker betydningen av å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne ståsted og legger slik vekt på menneskers egne oppfattelser av virkeligheten (Kvale et al., 2015, s. 45). I min studie har jeg valgt semistrukturert intervju, som er inspirert av fenomenologien (Kvale et al., 2015, s. 45). Jeg har valgt Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)¹⁰ for min studie og da forplikter jeg meg til å forklare, beskrive, fortolke og formidle mine informanternes meninger (Smith et al., 2012). Til dette trenger jeg som forsker rik og detaljert empiri.

Jeg har valgt eksplorerende design og anvender IPA (Thagaard, 2018). Dette innebærer at valg av teori i hovedsak har skjedd i kjølvannet av selve empiri-innhenting, siden erfaringer fra pandemien er relativt ferske og vi vet enda lite om hvordan digitalisering kan oppleves og forstås i sosialt arbeid og innenfor en Nav-kontekst.

Begge forskningsspørsmålene¹¹ søker å utforske informantenes erfaringer, egne forståelser, vurderinger og refleksjoner, og besvares i den empiriske analysen. Det empiriske materialet som ligger til grunn for teoretisk refleksjoner er samlet inn ved samfunnsvitenskapelig kvalitativ metode. Kvale et al. (2015, s. 140) skriver at begrepet *metode* betyr opprinnelig «veien til målet». Hensikten med et metodekapittel vil være å lyse opp denne veien (Kvale et al., 2015; Thagaard, 2018) gjør rede for ulike metodetradisjoner som er relevante for det kvalitative intervjuet. De sentrale dimensjonene er hermeneutikk, fenomenologi og pragmatisme. Jeg valgte kvalitativ metode innen fenomenologisk-hermeneutisk, der jeg

¹⁰ Heretter omtalt ved den internasjonale forkortelsen IPA, Interpretative Phenomenological Analysis.

¹¹ Se kapittel 1.4. problemstilling, avgrensning og begrunnelse.

intervjuet 16 informanter. Videre vil jeg forklare hvorfor jeg valgte kvalitativ tilnærming innen et fortolkende paradigme med utgangspunkt i Nav-veilederens erfaring.

4.2 IPA som forskningsdesign

Hensikten med studien er å få en større innsikt i den meningen Nav-veiledere selv gir om sine erfaringer og refleksjoner av videoppfølging med brukere under koronakrisen på hjemmekontor, med særlig vekt på det som overrasker. Jeg anså det derfor som relevant med IPA som forskningsdesign. IPA er en kvalitativ analyseform som undersøker hvordan mennesker forstår erfaringene sine og hvordan mennesker forholder seg til disse hendelsene i en spesifikk kontekst (Smith, 2011, 2017; Smith et al., 2012) IPA er inspirert av fenomenologi, hermeneutikk og ideografi. Fenomenologi, hermeneutikk og ideografi vil bli viet nærmere oppmerksomhet.

IPA ble utviklet av Jonathan Smith på 1900-tallet. Han søkte en kvalitativ tilnærming til psykologien som kunne gripe fatt i erfaringene (Smith et al., 2012). IPA vektlegger menneskets evne til å reflektere om mening med deres liv. Det er det som ligger i utsagnet om at IPA er idiografisk.

IPA kombinerer fenomenologisk tilnærming med en hermeneutisk fortolkning av informantenes erfaringer. Smith et al. (2012, s. 3) understreker dette ved å presisere:

It can be said that IPA researcher is engaged in a double hermeneutic because the researcher is trying to make sense of the practitioner trying to make sense of what is happening to them.

Denne doble fortolkningsprosessen er fenomenologisk i det den forsøker å forstå erfaringer ut fra informantenes eget perspektiv, og hermeneutikk i det forskere stiller kritiske spørsmål til empirien om hva erfaringene betyr (Pietkiewicz & Smith, 2014). Med andre ord er ikke IPA bare en analysestrategi, men påvirker også valg av spørsmål og tilnærming.

Min problemstilling inneholder ikke en hypotese som skal etterprøves systematisk gjennom deduktiv forskning (Héritier, 2008, s. 61-62). Selv om forskningsprosessen har elementer av det deduktive, så har IPA den deduktive prosessen som det sentrale element. Med andre ord vil IPA som forskningsdesign åpne opp for å la uventende temaer vokse frem i den analytiske prosessen (Smith et al., 2012, s. 46), noe jeg har strukket meg etter. Jeg la ikke

teorigrunnlaget før alle intervjuene var fullført og bearbeidet, og oppdaget underveis at jeg trengte å lese meg opp på andre fagtradisjoner.

Hovedgrunnen til at jeg valgte (IPA) fremfor andre kvalitative tilnærminger er at den har gitt meg mulighet til å utdype Nav-veilederens personlige erfaringer, synspunkter med digital brukeroppfølging og iakttagelser av egen situasjon på hjemmekontor under koronakrisen. Jeg ønsker å belyse dets kompleksitet og hvordan endringer kan skape nye utviklingsmuligheter i Nav. For å få en forståelse av mellommenneskelige fenomener som sosialt og psykologisk konstruert, kan jeg ikke være opptatt av å finne «sannheten».

Problemstillingen er situert i et hjemmekontor kontekst, og jeg er nysgjerrig på hvordan Nav-veiledere involverer seg, orientere seg og skaper mening når brukeroppfølging skjer på video.

4.2.1 Kjennetegn ved en fenomenologisk tilnærming

Fenomenologi blir her brukt som en kvalitativ synsvinkel, men tilhører i utgangspunktet filosofien. Ordet *fenomen* betyr «det som viser seg», og fenomenologi er «læren om fenomenet». (Zahavi, 2003, s. 13).

Fenomenologiens oppgave i kvalitativ forskning er å beskrive verden slik informantene opplever den, for å forstå sosiale fenomener. (Kvale et al., 2015, s. 45; Wyller & Heimbrock, 2010, s. 25). I min studie blir dette ut fra forståelse av at den virkelige verden konstrueres ut fra det informantene oppfatter. Med andre ord forsøker jeg å finne fellestrekk i informantenes uttalelse, som kan skape en felles forståelse av temaet. Mitt mål blir da å gå fra enkeltindivider til å se det store bildet (Kvale et al., 2015).

Det fortolkende fenomenologiske utgangspunktet i et «innenfra» perspektiv må ikke snevres inn eller misforstås som en ren deskriptiv analyse (Larkin et al., 2006). Det er dette som kjennetegner IPA, ved at man fortolker det empiriske materialet i lys av kontekst og teoretiske ressurser. For at min studie skal bidra med økt kunnskap, er det ikke nok med en oppsummering av fakta. Analysen må «gå utover» det rent empiriske observerte.

Hensikten er å gå skrittet videre fra en ren deskriptiv fenomenologisk beskrivelse av informantenes livserfaring, til selve kjernen og fortolke hva dette betyr for dem, og videre hvordan dette kan forstås i praksisfeltet (Kvale et al., 2015). Det betyr det da at kunnskap om

Nav-veilederens personlige erfaringer legger grunnlaget for refleksjoner om hva erfaringene kan bety, ved å lese empirien i et teoretisk lys.

4.2.2 Kjennetegn ved en hermeneutisk tilnærming

Det andre teoretiske fundamentet for IPA er hermeneutikk. Hermeneutikk er teorien om fortolkning (Kvale et al., 2015; Smith et al., 2012, s. 347). Hans-Georg Gadamer (1900-2002) blir regnet som grunnleggeren av den fenomenologiske hermeneutikken. Han er en representant for hermeneutikk fenomenologi hvor tolkning inngår som en viktig del av det å forstå et fenomen. Hermeneutikken var lenge ensbetydende med fortolkning av tekster, og da særlig klassiske dokumenter innenfor jus, teologi og filologi. Friedrich Schleiermacher (1868-1834) utvidet hermeneutikken til å inkludere alle åndsprodukter og menneskelig dialog uttrykt i tekster (Schleiermacher & Bowie, 1998), som i dennes studiens sammenheng betyr transkripsjon av intervjuer. IPA vektlegger Schleiermachers holistiske syn på fortolkningsprosessen, der både grammatikk og psykologisk tolkning innebærer at jeg som forsker kommer så tett og presist som mulig opp mot transkripsjonens mening og innhold. Psykologisk tolkning betyr at jeg må lese teksten i en videre mening, i lys av kontekst og informantenes individuelle særtrekk, og i lys av teoretiske ressurser. Ifølge Smith et al. (2012) er en slik systematisk fortolkning, der man vektlegger et bredere perspektiv av mening på tekstens innhold, et håndverk og en ferdighet, og ikke en mekanisk oppskrift som man kan følge. Studiens kunnskap kommer frem i samspill mellom intervjuer og intervjupersonen i intervjusituasjonen, men også i videre forskningsprosessen ved transkripsjon, analyse og rapportering (Kvale et al., 2015, s. 77).

Det IPA analysen tar med seg fra Martin Heidegger (1889 – 1976) er en hermeneutisk orientert fenomenologi. Det innebærer forståelse av at mennesker er kastet inn i en verden av objekter, relasjoner og språk, og situert ved alltid å være i relasjon til noe(n) (Smith et al., 2012, s. 18). For meg som forsker betyr det at jeg ikke kan tolke materialet uten å på forhånd ha noen forutsetninger. Heidegger vektlegger kontekst og forforståelsens betydning i fortolkningsprosessen. Hermeneutiske analyser gjennomføres slik at vi vandrer mellom forståelse og forforståelse og mellom delforståelse og helhetsforståelse. De underliggende kvalitetene for IPA forsker er: åpenhet, fleksibilitet, tålmodighet, empati og vilje til å gå inn og respondere på informantenes «verden» (Smith et al., 2012, s. 55).

Målet med denne hermeneutikken i denne studien, er å danne en gyldig forståelse av dataene som er innsamlet, og videre studere hvilke meninger dette har gitt til teamet og studiens problemstilling (Thagaard, 2018). Derfor har jeg valgt å benytte en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. På samme tid som jeg har dannet et meningsinnhold ut fra intervjuene, og spesielt det som overrasket (hermeneutikk), har jeg tatt hensyn til den subjektive opplevelsen til informantene (fenomenologi).

4.2.3 Ideografi

Det at IPA er ideografisk innebærer at en ønsker å få tak i rikholdige og detaljerte beskrivelser av personlige erfaringer og hvilken mening *denne* personen lager ut av det han eller hun opplever i livet. Derfor er det viktig at alle intervjuene studeres og analyseres nøye (Smith et al., 2012). Når det er gjort, hevder Smith et al. (2012) at det er hensiktsmessig å lage grupperinger av temaer for å kunne se likheter og ulikheter. IPA er opptatt av å forstå den ene personen i situasjonen, i den gitte konteksten. I min studie blir det å forstå Nav-veilederen under koronakrisen på hjemmekontor, som blir dets kontekst.

4.3 Kvalitativt intervju

Jeg har valgt det kvalitative forskningsintervjuet som er egnet til å gå i dybden på et fenomen (Kvale et al., 2015). Ettersom omstendigheten med korona gjorde det utfordrerne å gjennomføre fysiske møter, bestemte jeg meg for å gjennomføre det over Teams.

Målet med intervjuene er ifølge Holstein og Gubrium (1995) å hente ut den informasjonen som skal til for å belyse problemstillingen. Jeg ønsket å komme tett på Nav-veilederens egne beskrivelser og opplevelser. Den kvalitative metoden gav meg detaljrike data som gav meg muligheter til å utforske meninger isteden for handlinger, sett ut fra informantenes eget perspektiv. Det er informantene som er kilden til informasjon om kunnskap, opplevelser og erfaring som jeg skal prøve å få tilgang til (Ringdal, 2018, s. 243).

Videre mener Holstein og Gubrium (1995) at intervjuet er et sted der ny informasjon oppstår ut fra tanker og refleksjoner. Når jeg som forsker stiller spørsmål så vil jeg innøve en innflytelse, så på et vis blir data til i et samspill mellom forsker intervjuer som blir objektivt.

Kvale et al. (2015) skriver om ulike former for kvalitative intervju. Det ene idealet er gruvegravere, der idealet er å hente materie ut fra sin opprinnelige form og som er minst mulig påvirket. Han mener den andre posisjonen som korresponderer med de

fenomenologiske utgangspunktet, er at forskeren er reisende og er en aktiv påvirker slik Holstein og Gubrium (1995) slutter seg til. Det betyr ikke at jeg bare henter ut informasjon fra informantene i en opprinnelig form. Noen ganger vil en informant si at det var et godt spørsmål, så kommer det et spørsmål fra meg og da dannes det mening i et samspill mellom forsker og informant. Uansett om forskerne forsøker å innta en nøytral posisjon, vil intervjuet alltid være subjektivt og aktivt (Silverman, 2020, s. 69).

Uansett hvem jeg velger å rekruttere i intervjusituasjonen, vil det slik Neumann og Neumann (2012) skriver, være uunngåelig at informanten påvirkes av forskerens nærvær. Det handler om hvordan spørsmålene stilles og hvordan forskeren opptrer. Thagaard (2018) mener at *innlevelse* blir derfor viktig, fordi ved å sette seg inn i den sosiale situasjonen som skal studeres, kan man oppnå forståelse for deres situasjon. Derfor kan selve *tilstedeværelsen* påvirke relasjonen mellom forsker og informanten i noen grad (Neumann & Neumann, 2012, s. 12).

Det at jeg som forsker vil være til stedet og øve innflytelse under intervjuet, kan oppfattes som en motsetning til det å sette «parentes» om forkunnskaper. Jeg som forsker kan avdekke eventuelle uklarheter som kan oppstå ved svarene som informanter kommer med ved å stille oppfølgingsspørsmål. I tillegg er det nødvendig med en refleksiv holdning for å kunne gi de empiriske dataene en analytisk *fortolkning*. Min erfaring som Nav-veileder kan være en ressurs når jeg har gjort en refleksiv bearbeiding av forforståelse og holdninger.

4.3.1 Utvalg og rekruttering av informanter

Det å velge informanter er et viktig tema innen kvalitativ forskning (Kvale et al., 2015; Thagaard, 2018). Ut fra valget av en fortolkende fenomenologisk analyse anså jeg det som hensiktsmessig å ha et strategisk utvalg av informanter basert på egenskaper eller kvalifikasjoner i forhold til problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 54).

Siden problemstillingen etterspør hvordan Nav-veiledere opplever at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder, vurderte jeg det som hensiktsmessig at informantene bør ha noe erfaring med både fysiske møter og videomøter under koronakrisen på hjemmekontor. Dette for at de skal ha mulighet til å gjøre seg refleksjoner og tanker om egne erfaringer rundt dette teamet. Jeg ønsket informanter med lang erfaring i Nav, men også de som bare hadde noen få år i etaten, både fra ungdomsavdelingen og oppfølgingsavdelingen over 30 år.

4.3.2 Rekruttering av informanter

På bakgrunn av min tilknytning til Nav, var det viktig å reflektere over rekruttering av informanter. Både for å sikre et godt og variert utvalg, og for å sikre et utvalgt som jeg ikke hadde nær tilknytning til. Jeg har rekruttert informanter fra ti ulike Nav-kontor og resten av informantene ble intervjuet fra et Nav-kontor. Om lag halvparten av informantene er hentet fra det Nav-kontoret der jeg selv jobber, men det betyr ikke at jeg har nær relasjon til dem. Derfor er det ikke stor forskjell på informantene fra Nav og de informantene som jeg rekrutterer gjennom Facebook (se vedlegg 6).

For å sikre validitet og troverdighet ble det gjort et utvalgt blant alle henvendelsene som kom. Jeg vil komme tilbake til dette senere i kapittelet. Jeg hadde relasjon til noen få, men de jeg ikke hadde noe relasjon til var jeg opptatt av å bygge relasjon med en empatisk og nøytral tilnærming. Siden intervjuet foregikk over Teams, hadde vi noe uformell samtale før selve intervjuet, der jeg spurte om hvordan de har hatt det på hjemmekontor under pandemien. Jeg var opptatt av å skape et rom der informantene kunne føle seg trygge på at de vil bli møtt med raushet og ydmykhet for deres meninger, samt gi dem en følelse av frihet til å være seg selv.

I forkant av masteravhandlingen hadde jeg fortalt om studiens tema til mine kollegaer og medstudenter. På den måten fikk jeg kontaktinformasjon til flere informanter. Det finnes ingen fasit på hvor mange informanter en bør ha, samtidig avhenger det av formålet med intervjuet (Ringdal, 2018). Så fort jeg fikk godkjenning fra NSD, tok jeg kontakt med min leder og ba vedkommende om å sende felles e-post til de aktuelle avdelingene i Nav med informasjon om min studie og hva den går ut på. De som ønsket å delta eller få mer informasjon om studien, måtte ta direkte kontakt med meg på e-post (se vedlegg 5).

Ved førstesendte e-post, var det liten respons. Jeg ba lederen min om å sende e-posten på nytt og da var det flere som tok direkte kontakt med meg. Siden det er viktig at utvalget er stort og variert nok til at jeg kan få belyst problemstillingen, valgte jeg også å benytte mitt private nettverk til å rekruttere deltakere. Jeg sendte forespørsel om forskningsprosjektet til mitt «perifere» nettverk via sosiale medier herunder Facebook, om noen kunne tenke seg å delta. Flere informanter fra ulike Nav-kontorer i Norge tok kontakt og ønsket å delta. Jeg ønsket i utgangspunktet å intervju sosionomer, men jeg var også åpen for andre yrkesgrupper i Nav da dette kunne kanskje gi meg utvidet perspektiv på brukeroppfølgning av ulike faggrupper.

Det viktigste kriteriet var at informantene hadde erfaring med oppfølgingsarbeid og har hatt videomøter med brukere under koronakrisen på hjemmekontor, enten de jobbet i ungdomsavdeling eller i oppfølgingsavdeling. Jeg valgte bevisst å intervju en informant som ikke hadde erfaring med videoppfølging av brukere, nettopp av den grunn for å undersøke om digital videoppfølging og eventuelt telefon, og det å ikke se hverandre, var til hinder for relasjonsbygging.

I ettertid ser jeg at jeg ubevisst har benyttet meg av snøballmetoden¹², som betyr at informanten selv bidro til at jeg kom i kontakt med flere andre informanter. Det var informantene som selv ønsket å dele mitt forskningsprosjekt videre. En av informantene sa de hadde diskutert dette temaet med sine kollegaer på jobb og det virket som at temaet var spennende for flere enn kun noen få utvalgte. En slik type metode kan kritiseres ved at jeg har gått i fella å intervju samme folk i Nav, og til dels kan dette være tilfellet. Samtidig er mitt inntrykk at dette ikke er tilfeldig fordi informantene mine representerer mangfold i den forstand at det kommer fra ulike kontorer over hele Norge.

4.3.3 Presentasjon av informantene

Blant de 16 informantene var det ti som hadde sosialfaglig bakgrunn og de øvrige hadde annen faglig bakgrunn. Smith et al. (2012) anbefaler maks ti deltakere, men jeg valgte flere enn det. Valget av antall informanter er delvis begrunnet av ressurser og tid, men også for å få nok intervjutrening for å være objektivt som mulig, siden jeg selv jobber som Nav-veileder.

Blant informantene var begge kjønn representert, med hovedvekt av kvinner. Det er et stort aldersspenn i informantgruppen og hvor lang erfaring og fartstid de har i Nav. Noen av informantene har kort erfaring og noen har ikke erfaring i Nav før koronatiden. De informantene som ikke har erfaring før pandemien, svarer på en måte annerledes enn de som har lang erfaring i Nav før koronakrisen. De som har erfaring fra Nav før korona har klare minner fra den tiden med fysiske møter med brukere på Nav, mens de som ikke har erfaring før korona, husker kun de møtene de har hatt med andre mennesker som ikke er brukere av Nav.

¹² Snøballmetoden betyr at forsker først intervjuer noen få personer med passende egenskaper, før disse igjen hjelper til å rekruttere lignende informanter. Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitative metoder* (5. utg. utg.). Fagbokforl.

Utvalget representerer variasjon og spredning når det gjelder alder, kjønn og erfaring i Nav, og jeg mener det vil gi et godt grunnlag for å utforske forskningsspørsmål både 1) Hvordan opplever Nav-veiledere å møte brukere over video, sammenliknet med når de møter brukere fysisk? og 2) Hvordan opplever Nav-veiledere at videomøter får betydning for brukerens relasjon til dem, og hvilke egenskaper er viktige i videokontekst? Informantene ble anonymisert ved at de ble gitt fiktive navn, Nav-kontorene ble fjernet, men jeg beholdte alder på informantene, da jeg anså det som relevant (se tabell 4.1 for ytterligere informasjon).

Tabell 4.1 Skjematisk oversikt over utvalget.

Den Nav-ansatte	Fylke	Stilling
«Anita», 57 år. Sosionom med videre utdanning innen pedagogikk. Jobbet i Nav siden 2010.	Agder	Veileder – kun oppfølging i voksenavdeling.
«Marie», 40 år. Sosionom med grunnfag i pedagogikk. Jobbet i Nav siden 2005-2011 og fra 2016- d.d.	Agder	Veileder – kun oppfølging i voksenavdeling.
«Irma», 50 år. Master i organisasjon og psykologi. Jobbet i Nav siden 2020.	Agder	Veileder – kun oppfølging i voksenavdeling.
«Hege», 32 år. Sosionom. Jobbet i Nav i 2-3 måneder.	Agder	Saksbehandler innen sosialtjenester.
«Enja», 31 år. Sosionom. Jobbet i Nav siden 2020.	Agder	Veileder – kun oppfølging i voksenavdeling.
«Henrik», 35 år. Sosionom med master i psykisk helse. Jobbet i Nav siden 2019.	Agder	Veileder – kun oppfølging i ungdomsavdelingen.
«Elisabeth», 32 år. Pedagogikk med master i spesialpedagogikk. Jobbet i Nav siden 2020.	Vestfold i Vestfold og Telemark	Veileder – kun oppfølging i ungdomsavdelingen.
«Hilde», 45 år. Master i medievitenskap. Jobbet i Nav siden 2019.	Bergen Vest	Veileder – kun i innsatsteam ¹³ .
«Tonje», 40 år. Sosionom. Jobbet i Nav siden 2019.	Østfold i Viken fylke.	Veileder, rådgiver og beslutter på arbeidsavklaringspenger.
«Stian», 31 år. Bachelor i statsvitenskap og master I psykisk helse. Jobbet i Nav siden 2011.	Oslo	Veileder – kun i ungdomsavdeling.
«Ole», 42 år. Hovedfag i nordiske språk og videreutdanning i andrespråklære. Jobbet i Nav siden 2012.	Oslo	Norsklærer for brukergupper på Kvalifiseringsprogram.
«Lisa», 36 år. Vernepleier med master i sosialt arbeid. Jobbet i Nav siden 2013.	Tromsø og Finnmark	Veileder – ungdomsavdelingen i tillegg til veileder i sykefraværsoppfølging
«Isabell», 28 år. Sosionom. Jobbet i Nav siden 2015.	Telemark i Vestfold og Telemark	Veileder – kun i voksenavdeling.
«Silje», 31 år. Master i sosialt arbeid. Jobbet i Nav siden 2014.	Hordaland fylke	Veileder – kun i ungdomsavdelingen.
«Marthe», 32 år. Sykepleier, samfunnsviter og sosionom. I tillegg videreutdanning i veiledning og jus. Jobbet i Nav siden 2015.	Hordaland Fylke	Gjeldsrådgiver.
«Mie», 37 år. Sosionom med master i folkehelsevitenskap og videreutdanning i bruk av kognitive teknikker. Jobbet i Nav siden 2009.	Viken Fylke	Jobbspesialist i ungdomsavdelingen.

¹³ Innsatsteam er en nyopprettet avdeling i Nav som har som hovedformål å kartlegge bistandsbehovet for de som er permittert grunnet koronasituasjonen.

4.4 Gjennomføring av intervju

Selv jeg vet noe om hvordan videooppfølginger foregår, vet jeg ikke nok. Derfor anså jeg dybdeintervju som relevant å bruke i undersøkelsen da denne innsamlingsmetoden gir muligheter for å få frem enkeltindividers fortolkning av et fenomen (Kvale et al., 2015; Thagaard, 2018). Her utfører forsker ansikt-til ansikt intervjuer der intervjuguide blir benyttet med semistrukturerte spørsmål (Smith et al., 2012, s. 4).

Jeg bruker denne formen for semistrukturert intervju for å få tilgang på Nav-veilederens tanker, følelser og refleksjoner, beskrevet med dere egne ord om hvordan de har opplevd at digitalisering påvirker eller eventuelt får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder av at vi kommuniserer gjennom videomøter på hjemmekontor. Dette anså jeg som best egnet fordi det i metodeteorien er nettopp denne formen for intervju som er anbefalt når man ønsker fyldige og detaljerte beskrivelser av erfaringer, oppfatninger, meninger og lignende (Kvale et al., 2015).

Dybdeintervjuet gav meg mulighet til å ha en åpen dialog med informantene, der de ulike temaene kunne utdypes. Dette gav meg en frihet til å variere og forandre på spørsmål etter behov for å få dypere innsikt til der jeg trengte det (Kvale et al., 2015).

Denne formen for metode gir kun innblikk i den enkeltes Nav-veilederens syn, og funn fra slike intervju kan ikke sees på som allmenne meninger, opplevelser eller erfaringer for alle Nav-veiledere (Tjora & Tjora, 2021). Dersom jeg valgte et strukturert intervju, kunne det ha tatt fra meg muligheten for fleksibilitet og refleksjonen det semistrukturerte intervjuet kan åpnet for (Ryen, 2002, s. 99). Siden jeg forholdt meg til et tema, vurderte jeg det som hensiktsmessig å ha et åpent intervju. Det kunne vært vanskelig å forholde seg til relevante tema og få svar på problemstillingen, samtidig kunne det gjøre analysearbeidet mer krevende fordi det kan øke sjansen for at intervjuet mangler struktur (Ryen, 2002).

Videre vil jeg beskrive intervju prosessen ved å presentere forberedelser i forkant av intervjuet, intervjuguide, intervjuform og teams-intervju.

4.4.1 Forberedelser

Jeg startet januar 2021 med å velge tema og utarbeidet en fremdriftsplan (se vedlegg 1). All forskning begynner med noe man ønsker mer kunnskap om, men spørsmålene innenfor forskning er annerledes enn de dagligdagse spørsmålene som man ofte kan ha (Johannessen et

al., 2021). For min del visste jeg ganske tidlig hva jeg hadde lyst til å skrive om og jeg hadde et mål om å gjennomføre intervjuene sommer 2021. I arbeidet med IPA som forskningsdesign og utvalget diskuterte jeg temaet med min leder og kollegaer i Nav, og jeg var nysgjerrig på om det er noen brukergrupper som var mer eller mindre problematisk å gjennomføre videomøter med, og hvordan Nav-veiledere løste det. De elementene som pekte seg mest ut var alder, etnisitet, angstproblematikk og unge og "digitalt innfødte". Jeg hadde et ønske om å intervju brukere av Nav, men på bakgrunn av strengt personvern og oppgavens omfang, falt derfor valget over på Nav-veiledere. Forarbeidet gav meg føringer på hvilke spørsmål intervjuguiden bør inneholde.

Før jeg kunne begynne med studien sendte jeg inn meldeskjema til NSD (Norsk Senter for forskningsdata), hvor jeg beskrev planen for prosjektet. NSD godkjente søknaden i juni 2021 med referansenummer 972274 og jeg satte dermed i gang med å rekruttere informanter (se vedlegg 2). Da var jeg klar til å innhente informasjon i tråd med premisene jeg hadde fått godkjent. Min leder ved Nav sendte ut informasjonsskrivet (se vedlegg 3) med intervjuguide og godkjenning fra NSD i forkant av intervjuet til de aktuelle avdelingene ved Nav. Informasjonsskrivets innhold formål med studien, ansvarlige for prosjektet, hva det ville innebære for informantene å være deltakere, behandling av opplysninger, personvern og informantenes rettigheter i løpet av prosjektperioden. Informasjonsskrivet og intervjuguide ble sendt ut i forkant av intervjuet slik at intervjudeltakerne stod fritt til å trekke.

4.4.2 Intervjuguide

Da jeg valgte å ta i bruk av semistrukturert intervju, utarbeidet jeg en intervjuguide som var ment som et hjelpemiddel under selve intervjusituasjonen (Kvale et al., 2015, s. 162). Til forskningsintervjuet støttet jeg meg til IPA´s anbefaling om en åpen intervjuguide, der det tilrettelegges for en bred tilnærming for forskningstemaene (Smith et al., 2012, s. 56-62). Uventende vendinger under intervjuet kan i noen tilfeller være de mest verdifulle dataene (Ryen, 2002). Jeg fulgte rådene til Kvale et al. (2015, s. 48) og gjorde meg refleksjoner på hvordan spørsmålene kunne gi dialogen åpenhet og fri flyt i samtalen, der intervjupersonens egne refleksjoner fikk plass i intervjuet. Hensikten med intervjuguiden var å styre samtalen inn på de temaene hvor jeg ønsket et nærmere dypdykk og som i tillegg berørte problemstillingen: «*The plan for IPA interviews is an attempt to come at the research question «sideways»*» (Smith et al., 2012, s. 58). Jeg tolker dette som at forskningsspørsmålet berøres på en mer abstrakt måte og ikke gjennom direkte spørsmål om hvordan Nav-veileder

opplever digital brukeroppfølging. Jeg valgte fem temaer som til sammen inneholdt 29 forslag på spørsmål.

På bakgrunn av forskningsspørsmålene valgte jeg hovedområder som berører intervjuguiden: start, personalia, koronakrisen og brukeroppfølging, kommunikasjon, relasjon og avrunding (se vedlegg 4).

I disse delene var det viktig at spørsmålene ble stilt med en invitasjon til å reflektere og med oppmuntring til å gi fyldige kommentarer (Thagaard, 2018, s. 100). Intervjuguiden var også et viktig ledd i arbeidet med det obligatoriske meldeskjemaet til NSD. Jeg la også føringer på hva jeg skulle spørre informantene om, samtidig som jeg var oppmerksom på å stille åpne oppfølgingsspørsmål med hensikt til å innhente mer utfyllende svar (Kvale et al., 2015, s. 166). Når informantene delte interessante tanker om temaet under forskning, stilte jeg oppfølgingsspørsmål. Ved å stille følgende spørsmål som for eksempel «kan du gi eksempler på det?», «hva betyr det for deg?» eller «hvorfor tror du at du opplever det slik?», ønsket jeg å fremme refleksjon og få oppklaringer rundt hendelser.

Det viktigste med intervjuet er refleksjonsspørsmålene og det er her informantene går i dybden i ulike deler av forskningstemaet. Et par av informantene gav uttrykk for noen «aha-opplevelser» hvor de fortalte at refleksjonsspørsmålet var gode og at de ikke har tenkt på enkelte ting på den måten. Eksempler på dette er sitater fra en-til-en intervju med informantene:

- Forsker:** «Hva slags brukergruppe er det oftest som synes det er enklere å ta det på telefonen og møte fysisk?»
- «Hege»:** «Hm, godt spørsmål ... Det er nok kanskje de som sliter litt mer med psykiske plager, for eksempel. Eller av en eller annen grunn har angst ... Ja, jeg sier bare det.»
- Forsker:** «Kan du si noe om du for eksempel opplever mer nærhet eller avstand til dine brukere når oppfølgingen foregår på video?»
- «Enja»:** Hm, det var et godt spørsmål. Det er vanskelig for meg, som sagt, jeg har ikke hatt vanlige fysiske møter tidligere før pandemien. Men jeg føler at jeg har omtrent samme nærhet til de som er konsekvent møte fysisk og de jeg møter digitalt ... Ja, det er ganske likt, egentlig.
- Forsker:** Du nevner to interessante elementer her. Det ene er at du ikke vil få like god nærhet til brukerne på video kontra fysisk. Vi kan begynne med det. Hvorfor tror du man ikke kan oppnå like gode nærhet på video kontra fysisk?

- «**Henrik**»: Eh, ja ... godt spørsmål ... som ikke alltid er lett å svar på ... Det handler om, hehe.. For min del så handler det om hele det fysiske elementet, at man sitter faktisk i ett og samme rom som brukeren sjøl ... Og så har det vel kanskje noe med at ... Sitter man fysisk sammen, så tror jeg nok at brukeren også, det er min tanke, at brukerne kanskje har flere spørsmål å komme med. De føler at de kanskje har tiden til å stille de, enn kanskje på video.
- Forsker**: «Dersom du har opplevd det, kan du fortelle om en vanskelig situasjon ved digital oppfølging, og hvordan løste du det?»
- «**Lisa**»: Ja, det var jo et godt spørsmål. Jeg kommer ikke på noe sånn type vanskelig situasjon med digital oppfølging. Jeg holdt på å si, det skal mye for å vippe meg av pinnen. Så det som kanskje andre syns er vanskelig, oppfatter ikke jeg som vanskelig

Et hjelpemiddel kan være å be informantene komme med konkrete eksempler (Thagaard, 2018, s. 100). Noe jeg gjorde under intervjuet av informantene og det viste seg å være fruktbart (se presentasjon av empiri i kapittel 6). I tillegg kan non-verbal kommunikasjon bidra til å skape flyt i samtalen, gjennom spørsmål og kommentarer. Det kan for eksempel være å nikke, si «ja» eller «hm». Under intervjuene vektla jeg aspekter som aktiv lytting, nysgjerrighet, uttalelser av spørsmål, lengde på pauser og etablering av god kontakt med informantene (Kvale et al., 2015, s. 88). Disse kommunikasjonsferdighetene tilegnet jeg meg gjennom arbeidserfaring med å jobbe tett med mennesker. Poenget er å vise at du er interessert overfor det informantene forteller (Thagaard, 2018). Gadamar (2010) mener at *"uten at vi engasjerer oss er det umulig å oppnå forståelse"* (Kroken, 2018, s. 26). Med andre ord, for at jeg skal kunne forstå, må også forståelsen anvendes og at det er i selve bruken vil komme frem om forståelsen har vært riktig. Et hvert møte med andre er dypst sett et møte med oss selv. Et slikt møte vil utfordre meg til å åpne meg og bevege meg mot det ukjente hos andre, men kanskje også i meg selv (Schibbye og Løvlie 2017 i Kroken, 2018).

4.4.3 Fra fysisk til Teams-intervju

Jeg sendte både e-post og melding på Facebook for å avtale det praktiske omkring intervjuet. Siden informantene mine var spredt rundt i landet var det naturlig å gjennomføre intervjuene på Teams. De fleste informantene var fra ett sted, men siden det fortsatt var koronarestriksjoner ble vi enige om at alle intervjuene skulle gjennomføres over Teams. Det er viktig å skape en god atmosfære med en nøytral bakgrunn (Kvale et al., 2015, s. 160), og jeg valgte et rolig sted på universitetet. Jeg opplevde at intervjuene gikk uten tekniske problemer og fikk inntrykk av at informantene opplevde denne måten å gjennomføre intervju

på som effektiv og trygg. Men dersom det oppstod tekniske problemer ble det avklart at intervjuet ville fortsette over telefon.

4.4.4 Forberedelse til intervju

Tidsplan for intervjuene ble satt opp så fort jeg fikk godkjenning fra NSD, og avtale om tid og sted ble satt opp etter at informantene svarte på ønske om deltakelse. Malterud (2013) anbefaler 45-min som makstid, med tanke på å holde fokus for både intervjuobjektet og intervjuet. Jeg beregnet 15 minutter margin med tanke på å komme i gang, etablere kontakt og avslutte på en god måte.

4.4.5 Teams-intervju

Ifølge Ryen (2016) i Silverman er det fordeler og ulemper ved å gjennomføre intervju over nettet. Hun mener at nettbasert intervju skaper psykologisk distanse (Ryen, 2016). Siden vi ikke var i et fysisk rom sammen kan det oppleves som utfordrende å kommunisere. Alle informantene gav uttrykk for at Teams har kommet for å bli og at de fleste har blitt vant til å kommunisere over video. I tillegg gav de fleste uttrykk for at det var godt å få inn et «friskt pust» om et tema som de fleste mente var viktig.

En annen ulempe med videobasert kommunikasjonsform er at man kun ser på det som skjer på skjermen. Man vet ikke om informantene er omgitt av distraksjoner. Distraksjoner kan være forstyrrende og det kan betraktes som støy i forskningen. I tillegg kan det oppstå tekniske problemer (Ryen, 2016). Selv om jeg var godt kjent med Teams, kunne det oppstå utfordringer utenfor min kontroll.

Siden intervjuene foregikk over Teams opplevde jeg at informantene var komfortable med situasjonen. Det virket som at det å sitte i sitt eget hjem med en kaffekopp gjorde at de følte seg avslappet og var autentiske i svarene. Jeg oppfordret informantene til å komme med tilbakemeldinger dersom noe var uavklart. Ingen av dem gjorde det, og det tolker jeg som at informantene stilte seg positive til Teams-intervju. Selve videomøte ble ikke lagret.

Av de 16 intervjuene som ble gjennomført varte det korteste intervjuet ca. 45 minutter og det lengste 90 minutter. De aller fleste intervjuene varte ca. 60 min.

4.4.6 Lydopptak av intervjuene

Før selve intervjuet informerte jeg informantene om at jeg kommer til å bruke godkjent lydopptaker fra Universitetet i Agder som jeg plasserte på egen datamaskinen over høyttaleren. Alle informantene synes det var greit. Jeg informerte dem også om at jeg kom til å bruke en skrivefunksjon i Word som heter *Dikter*. Dette vil jeg utdype nærmere i bearbeiding av datamaterialet. Jeg vurderte lydopptak som bedre enn å ikke gjøre det. Dette fordi jeg kunne være mer avslappet av og tilstedeværende i intervjuet ved å ta dem opp. Jeg fikk da muligheten til å konsentrere meg, notere ned og stille oppfølgingsspørsmål. Ved å ta notater underveis av små ting informantene legger til, vil man senere på en bedre måte skille mellom egne fortolkninger og informantenes forklaringer (Smith et al., 2012).

Lydopptak gav meg også en trygghet om at det som ble sagt ville bli fanget opp. Samtidig kan jeg ikke utelukke at båndopptaket av intervjuene har påvirket informantenes svar. Det er uvant for folk flest å vite at det de sier blir tatt opp. Da jeg ikke hadde brukt diktafon tidligere, satt jeg meg inn i hvordan man skal bruke den og leste manualen som fulgte med. Før intervjuene testet jeg den også i forkant for å unngå tekniske utfordringer. I tillegg til diktafon brukte jeg Microsoft Word sin *dikter*. Den «transkriberer» tale til tekst med en mikrofon. Det er en rask og enkel måte og notere ned. Siden *Dikter* ikke er 100% sikkert, gikk jeg igjennom lydopptaket og transkriberte og finpusset teksten. Denne måten sparte meg for mye tid med transkribering. Informantene ble spurt om det var greit at jeg tok lydopptak av intervjuene. Alle samtykket til dette.

4.5 Bearbeiding av datamaterialet

4.5.1 Transkribering av intervjuene

Kvale et al. (2015, s. 205) skriver at «å transkribere betyr å transformere», og innebærer et skifte fra en form til en annen. Ved transkripsjon av intervjuer omsetter man talespråk til skrift (Kvale et al., 2015). Jeg hadde et intervju per dag og jeg transkriberte intervjuet samme dag. Hvert enkelt intervju hadde en varighet på mellom 45– 120 minutter. Jeg så på det å transkribere intervjuene umiddelbart etter intervjuet som viktig, slik at jeg hadde alt klart i minne, slik Tjora og Tjora (2021) anbefaler. Slik Smith et al. (2012) foreslår, begynte jeg analyseprosessen med det intervjuet som overrasket meg mest og som gav meg detaljerte beskrivelser basert på de tankene jeg gjorde meg under transkripsjonsprosessen. Selv så jeg at

noen av formuleringene i intervjuguiden kunne vært forberedte, noe jeg gjorde underveis (Kvale et al., 2015).

Jeg valgte å transkribere alle intervjuene over til bokmål, til tross for at noen av informantene hadde dialekt. Det at jeg transkriberte intervjuet selv gav det meg en ny omdreining og en ny dybde i forståelsen av materialet mitt. For eksempel der informanten kom med et sukk. Tjora og Tjora (2021) skriver at ved å lese en transkribert tekst fra et intervju man selv har deltatt, vil kunne ta en tilbake til intervjusituasjonene og det er i overensstemmelser med mine opplevelser. Når jeg transkriberte en setning av en samtale, mens jeg skrev, husket jeg noe av mimikken til informanten og det som skjedde slik at jeg fikk en annen forståelse enn om jeg hadde fått dette ferdig utskrevet av forskningsassistent. Jeg fikk flere «aha-oplevelser» mens jeg transkriberte og på bakgrunn av det mener jeg at dette har styrket analyseprosessen.

Uttalelser og refleksjoner fra intervjuet, blir gjennom transkribering abstrahert og presentert i en skiftelig form da dette egner seg bedre for videre analyse (Kvale et al., 2015, s. 204). I denne prosessen kan mye falle bort fra muntlig til skriftlig form, for eksempel visuelle ledetråder som kroppsspråk og informasjon om stemning (Tjora & Tjora, 2021). Med andre ord er det mye som blir formidlet i taushet, i pause mellom ordene, i sukk og av kroppsfremtoning, som blir fraværende ved ordrett transkribering, og dette er i henhold til IPAs kriterier (Smith et al., 2012, s. 74). Kvale et al. (2015, s. 211) skriver at transkripsjon har betydning for studiets reliabilitet. Derfor var det viktig for meg å transkribere ordrett og få med meg alle detaljer som sekunder av lange pauser, sukk og latter av intervjuer over i transkriberingen. Dette var mulig fordi jeg selv transkriberte intervjuene (Tjora & Tjora, 2021).

Det var heller ikke mulig å nedtegne noe som er blitt fortalt, uten å være fortolkende. Det å sette punktum og komma, innebærer tolkning (Kvale et al., 2015, s. 212). Det samme skjer når jeg gjør vurderinger knyttet til omformulering på rekkefølgen eller å fjerne enkeltord. Da kan jeg risikere å endre meningsinnholdet og påliteligheten i dataene i transkriberingsprosessen.

Under transkriberingen la jeg merke til at jeg i starten av intervjuene stilte mer lukkede enn åpne spørsmål. Noen spørsmål var lukket og ledende, mens andre inneholdt flere spørsmål i ett. Etter hvert som jeg fikk god intervjutrening, merket jeg at jeg fikk bedre flyt i samtalen og klarte å følge opp det informantene sa. Men gjennomgående opplevde jeg at det ikke var

nødvendig å stille for mange spørsmål, da informantene uttrykte seg rikt og detaljert om temaet. Når alle intervjuene ble transkribert utgjorde dette til sammen 249 sider, 12 punkt, linjeavstand 1,5.

4.5.2 Oppbevaring av data

Ettersom intervjuet foregikk over Teams og mange var på hjemmekontor og ikke hadde tilgang til printer eller skanner, fikk jeg tilsendt to signerte samtykkeskjema i etterkant av intervjuet. De signerte samtykkeskjemaene ble scannet og sendt til meg på epost, og oppbevart i en mappe på min personlige datamaskin.

Forskningsdata og annet forskningsmaterialet skal lagres og deles forsvarlig (NESH, 2021, s. 23). Derfor var det viktig for meg å formidle i informasjonsskrivet at filene fra lydopptakene ville bli håndtert med varsomhet i henhold til UiA¹⁴ og NSD sine retningslinjer. Det betydde at alle filene som jeg oppbevarte på UiA sin lagrings-sky, OneDrive, er beskyttet med passord, og vil bli slettet ved prosjektslutt 01.06.2022.

De transkriberte intervjuene og mine notater ble også oppbevart i skyen. Ingen andre enn meg har hatt tilgang til dette. Min studieveileder har fått lese noen transkriberte intervju i veiledningsøyemed, men uten personopplysninger. På bakgrunn av dette har jeg fulgt retningslinjene som følger godkjenningen fra (NESH, 2021).

4.6 Etisk hensyn og forskning på eget fagfelt

Det er viktig å reflektere over og ta hensyn til det etiske i et forskningsprosjekt (Kvale et al., 2015, s. 97; NESH, 2021). Dette mener Silverman (2020) er særlig viktig og henviser til at man hele tiden må forholde seg til gjeldende etiske retningslinjer. De etiske retningslinjene som regulerer min studie, er NESH¹⁵.

Ett av prinsippene er at deltakerne i et forskningsprosjekt, skal være opplyst om studiens innhold. De skal kunne gi et informert samtykke (Kvale et al., 2015, s. 104). Informantene har i min studie skrevet under en samtykkeerklæring, samtidig blitt informert om studiets tema, om at det er frivillig å delta, og at de til enhver tid kan trekke seg under hele

¹⁴ Universitet i Agder.

¹⁵ NESH er forkortelse til Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora.

forskningsprosessen. Kontakten mellom forsker og informanten medfører at det stilles noen krav til forskernes etiske ansvar (NESH, 2021).

Det er spesielt tre aspekter som går igjen når vi snakker om etiske retningslinjer i forskningsverden og de er *samtykke*, *konfidensialitet* og *tillit* (Ryen, 2020, s. 36). Disse er også forankret i De nasjonale forskningsetiske komiteen (NESH, 2021).

4.6.1 Samtykke til deltakelse

Samtykke til deltakelse handler om at deltakerne skal få god informasjon om studien og vite at de blir forsket på (Kvale et al., 2015). Det er opp til deltakerne om de ønsker å være med og hvor lenge de ønsker å delta (Ryen, 2020).

Ifølge NESH må samtykke være «*fritt, informert og utvetydig*» (NESH, 2021, s. 17). Alle som deltar i undersøkelsen, blir opplyst om hva slags form prosjektet har og hva som er målet. De får vite hvordan dataene blir bearbeidet og hva de skal brukes til. Før intervjuene informerte jeg om studiets formål over e-post, Facebook og under intervjuet. Deltakerne signerte samtykkeerklæring i forkant av intervju, som de hadde fått på e-post. Jeg gikk også igjennom informasjonsskrivet før intervjuet for å sikre at deltakerne følte seg opplyst.

I min studie kan det tenkes at jeg som forsker representerte ytre press fordi jeg var deres kollega. Ulike faktorer kan påvirke ytringsfriheten, slik som for eksempel forskerens tilstedeværelse og bekjentskap.

Jeg innhentet samtykkeerklæringen skiftelig. Det er mitt ansvar, som forsker, å forsikre meg at deltakerne ikke vil havne i problemer grunnet deltakelsen i studien. Et godt og informativt informasjonsskriv kan underbygge studiens seriøsitet, samtidig som skriftlig samtykkeerklæring kan forhindre misforståelser og uenigheter (Kvale et al., 2015; Ryen, 2016, s. 38-39).

4.6.2 Personvern og konfidensialitet

Konfidensialitet handler om å behandle informasjon om personlig forhold på et konfidensielt og fortrolig vis (Kvale et al., 2015, s. 106) for eksempel at informanten ble utfordret til å snakke om egne erfaringer de hadde gjort seg på hjemmekontor i videomøter med brukere. Hjemmekontor er personlig og privat, og jeg som forsker fikk innblikk i deres hjem. Denne

personlige arena kan innebærer forskningsetiske utfordringer knyttet til personvern og konfidensialitet som ikke er reflektert i litteraturen. Jeg som forsker var bevisst på å ikke sitte hjemme, men på universitetet. Det informerte jeg også informantene mine om fordi jeg ville plassere studien i en akademisk kontekst.

I tillegg var det viktig for meg at informantene mine ikke så på meg som en kollegaer, men som en forsker. Konfidensialitet handler om av-identifisering av opplysninger og anonymisering ved publisering og formidling av forskningsmaterialet (Kvale et al., 2015, s. 104; NESH, 2021, s. 21). Det er viktig for meg å ta vare på deltakerens identitets og anonymisere stedet og lokasjonen forskningen har foregått.

4.6.3 Anonymitet

Et annet viktig prinsipp er *anonymitet* (NESH, 2021, s. 21). For å sikre dette prinsippet vil det ikke bli nevnt navn eller sted til informantene i studien. Det kan tenkes at siste vil bli brukt da det kan representere en særlig utfordring når det gjelder anonymitet. Det som forplikter meg som forsker er at jeg følger NESH sine retningslinjer og det som kan være aktuelt i min studie. Det å ivareta konfidensialitet og anonymitet er min oppgave og det krever at jeg er årvåken gjennom hele forskningsprosessen, også når studien skrives og publiseres (Ryen, 2002, 2016).

For at informantene ikke skal gjenkjenne hverandre, presenterer jeg informantene med fiktive navn. Jeg fant heller ikke Nav-kontorer som relevant for studien, og valgte derfor å ikke nevne dette. I tillegg transkriberte jeg som nevnt alle intervjuene over til bokmål, selv om informantene hadde dialekt.

4.6.4 Tillit

Når jeg som forsker lover informantene konfidensialitet, betyr det at de på ingen måte kan identifiseres. Min troverdighet og informantenes tillit til forskningen er nært knyttet til konfidensialitet (NESH, 2021, s. 21). I kvalitativ forskning er tillit både en verdi og et virkemiddel i forskningen. Det at jeg selv jobber i Nav kan ha påvirket tilliten til informantene på den måten at jeg automatisk fikk tillit. Jeg tror de så på meg mer som en kollega enn en «forsker», fordi jeg opplevde informantene som åpne og ærlige da de delte sine erfaringer. Noen av informantene gikk rundt i leiligheten sin med bærbar datamaskin i hånden og jeg kunne høre barn og familie i bakgrunnen. Privatlivets ferd er en grunnleggende

menneskerett og jeg må vise respekt for personlig integritet og beskyttelse mot uønsket inngrep eller uønsket innsyn (NESH, 2021, s. 23).

4.6.5 Konsekvens av å delta

Informantene skal ikke oppleve belastning eller skade som konsekvens av å delta (NESH, 2021, s. 25). Jeg som forsker må reflektere rundt spørsmålet om det å delta vil gi større risiko enn vinningsmuligheter for informanter (Kvale et al., 2015). For eksempel var det noen av informantene som kritiserte ledelsen for at medarbeidere ikke fikk opplæring i det å ta i bruk videoløsning under pandemien. Hvis anonymisering ikke ble ivarettatt, kunne dette være en mulig mulighet for negative reaksjoner. Derfor var det viktig at informantene fikk all informasjon de hadde behov for om prosjektet. I tillegg fikk de tilsendt intervjuguide i forkant slik at de kunne forberede seg og reflektere over temaene og spørsmålene som skulle bli stilt.

Det å sitere informantene ordrett kan være sårbart, fordi dette grunner i at det er forskjeller mellom talespråk og skriftspråk (Kvale et al., 2015). Dette medførte at jeg fikk økt respekt for at det å bli intervjuet kan være vanskelig og sensitivt, og at det kan sette i gang prosesser som jeg som forsker ikke kan følge opp. Mitt inntrykk er at alle informanter ikke har fått noen negative belastninger, verken faglig, eller der de jobber eller på de emosjonelle plan.

4.7 Å forske blant sine egne

Det å skrive masteravhandling om sin egen arbeidsplass og Nav-veiledere, kan både være spennende, men det kan også by på noen etiske utfordringer. Dette krever ekstra våkenhet og kritisk refleksjon. For å sikre studiens transparens gir jeg her drøfting av metodologiske og forskningsetiske utfordringer jeg støter på i møtet med feltet.

Jeg er ansatt i Nav og har fem års erfaring med arbeidsrettet oppfølging. Jeg opplevde at kjennskap og tilgang til fagfeltet var en stor fordel i forhold til å rekruttere informanter, samt å forstå og tolke informantene mine. Det gjorde det enklere å stille gode oppfølgingsspørsmål (Kvale et al., 2015, s. 84). Det gav meg også gode forutsetninger for å skape fortrolighet, forståelse og nærhet til informantene. Det å forske på min arbeidsplass gav meg større engasjement da jeg har antagelser om hvor skoen kan trykke, samtidig som jeg har et ønske om endring og forbedring i egen organisasjon.

Likevel er det viktig å huske på at min forforståelse alltid er til stede (Kvale et al., 2015, s. 197). Gadamer (1989) hevder at forskerens forforståelse er en forutsetning for å forstå og kunne forholde seg til forskningsprosessen. Neumann og Neumann (2012) kaller dette for *selvsituering*, som betyr å plassere seg til noe. Det er en fiksjon at jeg som forsker kommer *uten* forforståelse. Min forforståelse kan gjøre meg *blind* ved at jeg kun ser etter det jeg allerede har erfart, eller at jeg tror jeg har mer kunnskap om temaet enn det jeg faktisk har. Jeg kan også være ute etter å se det som bekrefter mine erfaringer, isteden for å stille meg åpen, undrende og utforskende til fenomenet. Videre kan nære relasjoner også medføre at jeg unngår å stille oppfølgings spørsmål, samtidig kan nærheten medføre at man får en opplevelse av at man forstår hverandre og derfor ikke utforsker dataene eller føler opp i tilstrekkelige grad (Ryen, 2002, s. 89). Selv om jeg kjenner noen av informantene fra før av, betyr det ikke at jeg har nære relasjoner til dem. Andre vet ikke at jeg jobber som veileder i Nav.

På bakgrunn av det diskuterte jeg analysene med min veileder ved universitet med hensikt å minske forutinntatthet og styrke validitet til funnene (Yardley, 2000). Som forsker må man alltid tolke opplevelsene gjennom informasjon fra informantene. Jeg som forsker må altså forstå hva deltakerne prøver å formidle. Jeg må også være bevisst over min egen rolle i forskningsprosessen og reflektere over hvordan informantene kan ha oppfattet meg (Neumann & Neumann, 2012). Kan det at jeg forsker på eget felt ha påvirket og redusert muligheten til å bli overasket? Jeg utelukker ikke dette, samtidig har jeg blitt overrasket. Et eksempel på dette er der en av informantene spør om jeg har erfaring fra veiledningsarbeid. Jeg svarer «ja», men om jeg hadde svart «nei» - er det mulig han hadde forklart mer.

«Ole»: «Eh ja, altså ... Har du jobbet lenge i Nav?»

Forsker: «Ja, jobbet i snart fem år.»

«Ole»: Ja, altså du vet jo at det ... Hvis man foreslår for en person at du må gjøre det og det, så får man ofte svar «ja, ja, ja», fordi man er redd for å få trekk i ytelse. Som en Nav-veileder, kanskje i liten grad, er bevisst sin egen makt. Og at man har et overtak på personen allerede i det vedkommende går i møte med deg, og at man sannsynligvis ikke får de svarene man er ute etter fordi maktbalansen er ujevn [...].

Sitatet over er interessant i forbindelse med hvilken rolle informanten har tildelt meg, noe som kan ha betydning for studien. At jeg både er forsker (outsider) og Nav-veileder (insider) gjør at jeg kan oppfattes som en del av organisasjonen, og dermed kan påvirke hvor fritt og åpent informantene uttaler seg overfor meg med denne doble rollen. Widerberg (2007) derimot,

mener han at vi som *insider* eller *outsider*, bør unngå forenklede forståelser. Forskere kan ifølge Widerberg (2007) være både *outsider* og *insider*, gjennom å ha oppnådd posisjoner via utdanning eller jobb, slik som i mitt tilfelle.

Flere forskere som Smith et al. (2012), Kvale et al. (2015) Thagaard (2018) understreker at forsker må trene på å bli gode til å intervju. Totalt ble det gjennomført 16 intervjuer, og jeg merket jeg at ble mer og mer objektiv mot slutten, i tillegg til at jeg ikke kjente Nav-veiledere fra før av. Forventningen om nøytralitet og objektivitet som handler om et naturvitenskapelig ideal, har ikke samme gyldighet innenfor human-og samfunnsvitenskap (Neumann & Neumann, 2012). Jeg merket også at jeg ble mer og mer trygg i rollen som intervjuperson og jeg opplevde å frigjøre meg fra intervjuguiden, og følge opp det som ble sagt – som også er et viktig trekk ved god IPA forskning (Smith et al., 2012).

Alle disse nevnte faktorene overfor kan påvirke innsamling og analyse av data, som igjen kan påvirke resultatet. Dette krever en ryddig tilnærming og et forsøk på å skille mellom Nav-veilederrollen og forskerrollen. Min bevissthet rundt dette gir leseren en mulighet til å vurdere studiens troverdighet, da jeg er ærlig på hva som kan prege mine valg.

4.8 Analyse og fortolkning

IPA som fenomenologisk fortolkende analyse kjennetegnes av å gå så detaljert, intenst og dypt som mulig inn i materialet. Når intervjuene skulle gjennomgås og analyseres ble det følgende steg fulgt (Smith et al., 2012, s. 82) som jeg har oversatt fra engelsk til norsk:

- 1) Lese og lese om igjen – fordype og gjøre seg kjent med dataene,
- 2) innledende notering - fri assosiasjon og utforske skjematisk innhold,
- 3) videreutvikle temaer som dukker opp og fokusere på deler av transkripsjon og analyse av notater som blir utarbeidet i temaer,
- 4) utforske sammenheng på tvers av temaene – abstraksjon og integrere nye temaer,
- 5) deretter gå videre til neste intervju – prøve å utforske ulike former for forståelse av tidligere temaer og være åpen for individualiteten i hvert intervju, og
- 6) se etter mønstre på tvers av intervjuene

Det *første* steget i analysen startet jeg med å lese igjennom hvert enkelt transkribert intervju i i kombinasjon med nøye lytting av lydopptak. På denne måten fikk jeg frem nyansene og dynamikken i intervjuet gjenskapt.

Jeg har også gjort små endringer i sitater for å bedre lesbarhet og for å ivareta informantenes rett om anonymitet. Det jeg anser som mest relevant for analysen, har jeg valgt å markere [...] og fjernet noe av sitatet. Etter at jeg fikk tilegnet god oversikt over intervjuets innhold og handlingsforløp, markerte jeg interessante områder med markeringstusj og notater ble skrevet ned.

Ifølge Smith og hans medforfattere (2012) påpekes det at man kan gå et grundigere bilde av intervjuobjektet ved å gjenta lesing av transkripsjon. Essensen ligger i det analytiske, hvor en viktig del av prosessen er å bevege seg frem og tilbake i den hermeneutiske spiral.

Tabell 4.2 Et eksempel på analysemetodikk basert på Smith et al. (2012) analysemetodikk.

Framvoksende temaer	Transkripsjon	Eksplorerende kommentarer
Rommets betydning Makt/avmakt Brukermedvirkning Relasjon Spenningsfelt mellom privat vs. personlig	<p>Forsker: «Du nevner du vil heller møte dem på legekantoret eller andre steder fordi å møte på Nav, er så sterk. Kan du utdype nærmere om hva du mener med det?»</p> <p>«Anita»: «Nei vi har jo mye makt. Vi representerer mye makt når vi jobber for Nav, den makten blir enda sterke i det vi sitter på Nav-kantoret. I de lokalene som Nav faktisk har altså, er det veldig mye makt. Det er ikke bare du som veileder, det er alle de andre som går med navneskilt også. Du er veldig sånn kua og underlagt den makta når du går inn der. Jeg husker jeg tenkte veldig når vi begynte med det der, at de som tar imot og som sitter i mottaket og skal møte brukere, de må være veldig ydmyke, i forhold til at det ikke er lett å sette beina i den døra.»</p> <p>Forsker: «Tror du videomøter demper den makten, fordi jeg blir invitert i din stue som ikke representerer makten, men som bare du som veileder, som mennesket. Tror du det er noe forskjell, eller tror du du uansett vil representerer den makten fordi du er Nav-veileder?»</p> <p>«Anita»: «Nei, jeg tror den makten blir mindre synlig hvis at du sitter på hjemmekontor og har videomøter der. Det tror jeg. Men kanskje det er at det kan skape en utfordring for veilederen i forhold til å sette de grenser og bruke den makta de har også fordi at de er i en annen posisjon og. Ja, kanskje det ikke er like lett.»</p>	<p>Prater sakte og bruker tid på å tenke.</p> <p>Nav-bygget, Nav-logo og publikumsmottaket. Nav representerer mye makt?</p> <p>Sterile Nav-kontorer kan virke kaldt og avvisende? Arkitekturens makt? Hva betyr det for Nav-veileder og for deres relasjon?</p> <p>Hjemmekontor avbalanserer makten mellom bruker og Nav-veileder? Hva handler egentlig det om?</p> <p>Hvorfor velger noen å dele av sin egen stue og andre ikke?</p> <p>Hva med personvern og taushetsplikt? Hvem har ansvar?</p>

Det *andre* steget i analysen er det mest tidskrevende og detaljerte steget i analysen, grunnet den detaljerte beskrivelsen informanter formidler. Her var det viktigste for meg å få frem detaljene fra informantene. Jeg ønsket å få meg alt av lyder, latter, pauser, muntlige uttrykk som «ehh», «mhm», «haha», «aha», hosting og annen lyd. Når jeg lyttet på opptakene var sammenhengen forståelig, men på papiret fremstod setningene noe mer uklart. Hvor ofte ord og formuleringer forekommer kan gi ledetråd til temaer som kan analyseres videre. Som for eksempel en av informantene brukte ordet «distanse» hele «seks» ganger i et intervju. Dette satte meg på sporet av en meningskonstruksjon rundt temaet nærhet og avstand med digital

oppfølging. Ved å finlese intervjuet et par ganger, fant ambivalente følelser og reaksjoner rundt ordet distanse:

«**Marthe**»: «(4 sekunder pause) Ehm, altså det er jo mer avstand. Det er det. Ehm, noen kan jeg komme nært på fordi at de er litt mottakelig for en mer avslappet stemning på video.»

Dette utsagnet forklarer både en viss avstand og nærhet som beskrives samtidig. Den distansen kjennetegner at de ikke er fysisk i det samme rommet og får sett hele mennesket. Den nærheten kjennetegner ansiktet og mimikk, mer avslappet forteller noen. Mens nærhet er knyttet til at rommet inviterer til en nærhet.

Etter hvert intervju ble det skrev jeg ned noen kommentarer og de ulike temaene frem. Etter en gjennomgang av innledende notater, kunne jeg sammenfatte innholdet ved å danne temaer (Smith et al., 2012).

Det *tredje* steget i analyseprosessen innebærer å sette søkelys på deler av transkripsjonen innenfor temaer (jf. Tabell 4.1). Her skrev jeg ned kommentarer til hver enkelt transkripsjon. På bakgrunn av mitt fenomenologiske ståsted, forsøkte jeg å legge vekk både det jeg har valgt av teori og min forforståelse i denne delen av analysene (Smith et al., 2012).

Det *fjerde* steget i analyseprosessen handler om å se etter felles mønstre i intervjuene. Her kan man være kreativ og nyttiggjøre seg av noe teori (Smith et al., 2012). Hvilke temaer er viktigst? Hva er det som overrasker meg mest? Hvordan kan teamet belyse min problemstilling? Hva handler egentlig denne samtalen om? Dette medfører til reorganisering av temaer. Jeg lot meg også inspirere av Honneth og van Manen (2002) å bruke metaforer som et virkemiddel for å gripe essensen i min studie. Dette er for å komme i dybden av det fenomenet jeg forsker på. van Manen (2003) legger vekt på undringens betydning. Ifølge han er undring både betingelser og primære egenskaper i fenomenologiske undersøkelser. Den fenomenologiske tilnærmingen har i sitt utgangspunkt en spørrende innstilling. For at teksten skal gi forståelse, må den lede leseren til undring. Undring handler om en åpen og respektfull holdning, hvor vi lar oss overraske og overvelde av noe nytt og ukjent i det kjente. Med den fenomenologiske analyseprosessen vil ordene «åpne opp» og «dra» forskeren inn i fenomenet ved å gi økt bevissthet og framkalle ny innsikt. Fenomenologiske refleksjoner, fortellinger, synspunkter, metaforer og narrative kan bringe leseren nærmere en forståelse, vel vitende om at man aldri fullt ut finner «sannheten» (van Manen, 2003, s. 7). Det å bruke metaforer kan

bidra til at man får en dypere forståelse av problematikken i en utvidet kontekst. Andre elementer kan være overganger i samtaler, der informanter endrer toneleie, tar pauser, endrer tema, blir emosjonell eller tar i bruk sterke ord og uttrykk (Ryan & Bernard, 2003). Dette satt meg på sporet av temaer som fremstår betydningsfulle for informantene. I kvalitativ forskning er helhetsforståelse det grunnleggende og det vil derfor være viktig å kombinere disse to tilnærmingene. Denne vekslingen mellom helhet og deler er sentralt i hermeneutikk og kalles hos en hermeneutikere et hermeneutisk sirkel og hos andre en hermeneutisk spiral (Smith et al., 2012).

Det *femte* steget i analyseprosessen innebærer å se etter mønstre på tvers av tilfellene. I denne prosessen bør man legge fra seg en sak før man tar neste. Dette er i tråd med IPA´s ideografiske engasjement. Jeg benyttet NVivo analyseprogrammet versjon 11. I programmet har man mulighet til å kode og gruppere ferdigstilt tekstmaterialet etter behov. Dette gjorde det enkelt for meg å få god oversikt over hvilke deler av dokumentet som er kodet. Det er i dette steget den hermeneutiske sirkelen blir synlig i IPA analysen (Smith et al., 2009, s. 91).

Tabell 4.3 Oversikt over hoved-og subtemaer.

Hovedtema	Makt, relasjon og rom	Å ta imot bruker hjem via skjerm	Digitalt relasjonsarbeid
Subtemaer	Nav – den panoptiske institusjon	Hjemmet stemmer bruker i stemning	Verbal og non-verbal kommunikasjon
	Andre hint om panoptiske disiplinering	Spenningen mellom personlig og privat	Relasjon og ulike former for nærhet
	Rommet uten vegger gir en følelse av avstand	Taushetspliktens utfordres over video	Hva er relasjon viktig for?
			Tillit og blikk-kontaktens betydning over video
			Digitalt tilgjengelighetsrom
			Like hektisk, men mer tid

Det overnevnte fører oss til det *sjette* steget i analyseprosessen, nemlig å se forbindelser og ulikheter mellom de ulike temaene. Hvordan kan tema i en sak belyse en annen sak? Hvilke temaer er de mest fremtredende? Når det oppstod overraskende tema og som på ulike måter utmerket seg, førte dette over til et nytt Word dokument, som ble felles for alle intervjuene. Her fikk jeg fullstendig overblikk over empirien og det førte meg videre til teorien. Jeg ønsket

at min IPA skulle ha denne doble kvaliteten – vise at informantene representere unike ideografiske tilfeller, men også hva de deler.

Etter denne utvelgelsen var det tydelig for meg hva jeg ønsker å fordype meg i, som jeg vil utdype nærmere i kapittel 6. Gjennom å velge ut noen temaer og gå i dybden på, kan det være andre sentrale temaer som jeg har forbigått. Det har vært utfordrende, men nødvendig for å gjøre en avgrensning i studien. Hovedfunnene er ikke representert av alle de 16 informantene, men nyansene og vektleggingen kan variere mellom informantene.

Temaene som trekkes frem i analysen er faktorer som Nav-veiledere beskriver som betydningsfulle for dem i brukeroppfølgingsarbeidet over video og forteller deres opplevelse av video brukeroppfølgning. Etter endelig analyse, så var det tre hovedkategorier som stor frem som det mest sentrale:

- 1) Makt, relasjon og rom
- 2) Å ta imot bruker hjem via skjerm
- 3) Digitalt relasjonsarbeid

I intervjuene var det spesielt noen tema som fremstod mer interessante å analysere videre. Alle informantene ble spurt om de kan fortelle om sin opplevelse av å drive med brukeroppfølgning via skjerm på hjemmekontor, om rommets betydning, former for kommunikasjon, refleksjoner rundt nærhet og avstand, og hvilken betydning vil digitalisering få for rollen som veileder.

4.9 Forskningens kvalitet og troverdighet

I dette avsnittet vil kvalitetskriteriene innen kvalitativ forskning bli belyst og hvordan datamaterialet har blitt analysert og fremstilt. En kvalitativ forskning som står i en hermeneutisk og fenomenologisk tradisjon, krever at forsker tar «et steg til side» og ser med kritisk blick på eget arbeid for å kvalitetssikre og sjekke ut validitet i egen forskning (Kvale et al., 2015). Jeg velger å benytte meg av validitet, troverdighet, reliabilitet, transparens, overførbarhet og kredibilitet, som jeg reflekterer og nyanserer over nedenfor.

I kvalitativ forskning er det vanlig å omtale validitet som troverdighet (Kvale et al., 2015; Thomas & Magilvy, 2011, s. 275). Min forståelse av en IPA fenomenologisk forståelsesramme ser på forskningens troverdighet i lys av informantenes subjektive

opplevelse og erfaring, og hvordan jeg gjennom systematisk metodisk forskningsarbeids evner å formidle det. På bakgrunn av det kan man si at det er uklart om hva som kan sies å være kriterier for validitet og reliabilitet i slik forskningsarbeid.

4.9.1 Validitet

Validitet også kalt gyldighet, handler om hvor gyldige resultatene er eller hvor overførbart resultatene er. Validitet avhenger av reliabiliteten (påliteligheten), som handler om i hvilken grad forskningens resultater kan overføres til andre intervjupersoner, kontekster eller situasjoner (Kvale et al., 2015, s. 276). Med andre ord handler det om forskerens fremgangsmåte og om resultater gir en forståelse for formålet med studien, og om det representerer funnene slik de kommer frem (Kvale et al., 2015).

For å ivareta validiteten i dette forskningsprosjektet har jeg jobbet nøye med masterskissen. Den ble vurdert av lærer som gav meg tilbakemeldinger om hva som bør endres på og redegjøres mer nøyaktig. Arbeidet med masterskissen bidro til at jeg reflekterte rundt tematikken og endret problemstillingen en rekke ganger, samt at jeg måtte foreta en rekke valg, både i forhold til metode og tematikk.

IPA er en kreativ prosess, som legger til rette for å ikke følge en «oppskrift» slavisk. Kriterier for validitet vil derfor være fleksibel. Det som fungerer for en studie, betyr nødvendigvis ikke at det er optimalt for en annen studie (Smith et al., 2012, s. 184). Som forsker er det viktig at jeg har et kritisk blikk på mine fortolkninger av materialet og være tydelig på mine perspektiver knyttet til problemstillingen. Ved å være kritisk til min egen analyseprosess kan jeg bidra til å styrke verdien av egne tolkninger (Thagaard, 2018, s. 189).

Videre valgte jeg å benytte meg av semi-strukturert intervju (Kvale et al., 2015), som styrket tryggheten mot å faktisk undersøke det temaet som skulle undersøkes. I tillegg var det viktig at spørsmålene som ble stilt under intervjuet var relevante og i tråd med studiens tema. Dette sikret jeg ved å gå igjennom intervjuguiden sammen med min veileder.

4.9.2 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvor pålitelig forskningen er, og om «forskningens resultatenes konsistens og troverdighet». Den kan knyttes til hvorvidt et forskningsresultat kan reproduseres av andre forskere (Kvale et al., 2015, s. 137, 276). Dette kan være i strid med

hvordan forskning med en fenomenologisk tilnærming blir gjennomført. På bakgrunn av det kan man stille seg spørsmål om forskningsintervjuene ville gitt andre svar dersom det hadde vært en annen forsker som hadde stilt de samme spørsmålene. En har ingen garanti for at det skjer, fordi i kvalitativ forskning blir forskningsresultater skapt i samspill mellom forsker og informanter, og er intersubjektive (Kvale et al., 2015). På bakgrunn av det etterstrebet jeg å oppnå reliabilitet i henhold til forskningsmetode ved at jeg stilte åpne spørsmål og lot informantene snakke fritt slik at jeg lyttet kritisk til intervjuene i etterkant. Jeg brukte også god til å på utarbeidet intervjuguide og kvalitetssikret den med veileder ved universitetet, slik at den ble så god så mulig. I tillegg reflekterte jeg i ettertid over i hvilken grad jeg kunne ha påvirket informantene til å svare på en eller annen bestemt måte, for å opprettholde høy grad av pålitelighet. Resultatet av dette medførte at jeg fikk frem informantenes egne refleksjoner, tanker og historier, uten at min forforståelse skulle prege svarene.

Etter at datamaterialet ble innsamlet, transkriberte jeg alle intervjuene selv, som medførte at jeg fikk nærhet til teksten, og fikk påbegynt en tidlig refleksjonsprosess rundt intervjusituasjonen og analysen. Jeg var også bevisst på å være kritisk i både transkriberingen og den videre prosessen rundt fortolkning og analyse delen. For meg var det viktig å skille mellom mine egne erfaringer og vurderinger, og uttalelsene til informantene.

4.9.3 Troverdighet

Troverdighet er et kvalitetskriterium utviklet fra kvalitetskriteriet i kvantitativ forskning, som handler om en faktisk har studert det fenomenet en hadde intensjon til å studere (Kvale et al., 2015).

Troverdighet i min studie mener jeg er opprettholdt på flere måter. Jeg har redegjort for mine personlige og teoretiske forforståelser av fenomenet jeg har undersøkt (jf. 4.9). Under intervjuet gjentok jeg informantenes uttalelser for å forsikre meg at jeg hadde forstått informantene riktig. Samtidig ble transkripsjonsmaterialet lest flere ganger før kodingen begynte. Jeg har latt være å renskrive sitatene for å gjøre de mer leservennlige, men lot de være muntlig slik de var uttalt av deltakerne. Samtidig har jeg, for så vidt, klippet og limt sammen, der en kan se [...], men jeg har kun fjernet ord som ikke henger sammen med resten av meningsinnholdet i sitatet.

Transparens er også sentralt i min studie (Silverman, 2011; Thomas & Magilvy, 2011) som innebærer at jeg beskriver detaljert hvert skritt om hvordan studien har funnet sted, hvilke fremgangsmåter som er blitt brukt for innsamling av data, at alle valg begrunnes underveis, og hva som er positive og negative aspekter som kan være av betydning for studien. Dette har jeg forsøkt å gjøre ved å beskrive prosessen samt å være så transparent som mulig i alle momenter. Jeg har i studien strebet etter å være troverdig ved å skille mellom den informasjonen jeg har fått om dette teamet gjennom egne erfaringer, diskusjoner og vurderinger av arbeidet på egen arbeidsplass.

Det å beskrive mine relasjoner til informantene og hvilken betydning det har for resultatene jeg har fått, står også i sammenheng med troverdigheten (Thagaard, 2018). Min egen plassering i fagfeltet og erfaringer med studiens problemstilling, medførte at jeg fikk en god dialog med informantene. Jeg kjente noen av informantene fra før av siden vi jobber på samme Nav-kontor. Vi jobbet i den samme veiledingskulturen, under den samme konteksten. En ulempe og en mulig feilkilde ved dette, er at jeg kanskje ikke ble oppfattet som en nøytral forsker som en kunne snakke fritt med. Som tidligere nevnt, etterstrebet jeg å innta en nøytral og «ikke-vitende» posisjon. Jeg var bevisst på å ha et åpent sinn. Noen av oppfølgingsspørsmålene under intervjuet ble nok styrt av min kjennskap til veilederrollen og fagfeltet. Dette bare understreker at jeg som forsker påvirker hva som blir data.

For at overførbarheten kan avgjøres må validiteten og reliabiliteten først være oppfylt (Kvale et al., 2015, s. 289; Thomas & Magilvy, 2011). Men innen forskning som har en fenomenologisk tilnærming, vil overførbarheten være annerledes. I slike forskninger er ikke det primære målet å si om noe er generaliserbart. En av årsakene til det er at det er for få deltakere for å kunne si noe generelt om resultatene (Kvale et al., 2015). I min studie derimot kan det være rom for å si noe om overførbarhet fordi jeg har 16 deltakere. Overførbarhet bør også sees i sammenheng med utvalgsformen, som er basert på strategisk utvalg og kriterieutvalg. Det er forskerens ansvar å redegjøre om resultatet kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard, 2018, s. 194; Thomas & Magilvy, 2011).

Jeg har med andre ord valgt å intervju Nav-veiledere som har erfaring med videoppfølging under koronakrisen. Dette fordi jeg mener de står i en posisjon til å kunne svare på problemstillingen. Mitt utvalg har store variasjoner i kjønn og antall år som Nav-veileder, noe som kan gjøre at resultatene fører til refleksjon og ettertanke hos andre Nav-veiledere. På den

måten kan målet om dypere innsikt om Nav-veilederes erfaring med videoppfølging av brukere under korona være verdifull fordi det bidrar til økt oppmerksomhet og refleksjon rundt økt digitalisering i Nav. I tillegg kan dette gi en pekepinn på videre forskning på området.

På generelt grunnlag kan det tenkes at hyperdigitalisering under koronakrisen har både positive og negative sider. På bakgrunn av dette vil enkelte funn kunne overføres til andre veiledere i lignende situasjoner, som for eksempel rommets betydning for kommunikasjon og relasjonen til brukere via en skjerm. Som tidligere nevnt, vil min studie også være relevant for flere profesjoner som jobber tett med mennesker på digitale plattformer, som blant annet skolevesenet, helsevesenet, politiet, Bufetat, UDI osv.

I tillegg er studien langt fra detaljert på temaet og man kan ikke si at studien er statistisk gyldig, ettersom studiens kontekst var under en periode med pandemi. Når denne studien avsluttes, er pandemien forhåpentligvis et endt kapittel. Dersom min studie hadde vært før pandemien, kan det være mulig at informantene hadde fortalt en annen historie. Det å sitte på hjemmekontor i flere måneder og ikke ha mulighet til å treffe noen fysisk, men kun over en skjerm, har nok medført at de hadde andre ting de ønsket å trekke frem. Studien om veilederens opplevelser av brukeroppfølging via skjerm er foretatt da koronapandemien var helt fersk.

Overførbarheten i studien ligger i anledning for å skape gjenkjennelse, min presentasjon av forståelsesrammen, og mulighet for ny innsikt og ny forskning (Thagaard, 2018).

Studiens kredibilitet er knyttet til pålitelighet av resultatene, til mine tolkninger av innhenting av data, og at jeg har måttet stille meg kritisk til egne tolkninger (Kvale et al., 2015, s. 152; Thomas & Magilvy, 2011). Studiens kredibilitet ivaretas ved all dokumentasjon som informasjonsskriv, intervjuguide og samtykkeerklæring er vedlagt i studien (se vedlegg 2, 3 og 4). I tillegg ivaretas studiens kredibilitet ved at resultatene er mulig å få bekreftet i en annen forskning, slik jeg har redegjort i teorikapittelet.

5 Hvordan forstå? - teoretiske perspektiver

Målet med dette kapittelet er å danne et teoretisk grunnlag for analysen av datamaterialet i kapittel 6 som omhandler presentasjon, tolkning og drøfting av funn. Som tidligere nevnt, er digitalisering av velferdstjenester et relativt nytt tema og foreløpig ikke et stort forskningsfelt (Melby et al., 2019). Det er lite litteratur som eksplisitt omhandler mitt tema, men rikelig med teori som korresponderer med temaet i den forstand at de kan bidra til å utdype min forståelse av mine funn.

Først i kapittel 5.1 presenterer jeg Foucault (1999) sin maktteori om pantonomisk disiplinering. Foucault sin forståelse og teori er valgt fordi han snakker om den ubevisste/usynlige makten i det moderne samfunnet, noe jeg anser som sentralt for min studie da Nav har en form for delegat politisk makt fra norske myndigheter.

I forlengelsen av 5.1 vil jeg i kapittel 5.1.1 presentere bokkapittelet til Anne Clancy (2015) fra boken *Utenfor Tellekantene om helsesøsterkonsultasjoner fra sidelinjen – et blitt på makt og kunnskap*. Essayet fremmer en forståelse av hvordan rom, kunnskap og makt henger sammen. Tolkningen ses i lys av Foucault utledninger om makt og kunnskap i institusjoner. Den viser aspekter av makt og kunnskap i helsesøsterkontoret som fysisk rom. Foucault minner oss alltid om at vi må problematisere eget ståsted og ikke ta for gitt de sannhetene vi bygger vår selvforståelse på. Det å se møterommet på Nav som empirisk forsker fordrer et annet blikk og et nytt fokus på møterommets betydning. Inntrykket fra det kjente kan vekke til live det glemte, og det kan gi nye innsikter. Ettersom jeg benytter meg av maktbegrepet og den panoptiske institusjon til Foucault, vil det være naturlig å presentere det Clancy skriver om kontekst, og gjør konsultasjonsrommet til det digitale rommet i Nav.

I kapittel 5.2 har jeg valgt Marianne Gullestad (1984) sin avhandling om hjemmets betydning og kontekst, og mener den kan være nyttig fordi veiledere har drevet med brukeroppfølgning fra hjemmekontor og flere veiledere har delt litt av sine hjem.

Deretter i kapittel 5.3 vil jeg presentere Gregory Beatson i Ulleberg (2014) sin kommunikasjonsteori som grunnlag for hvordan forstå begrepet «kommunikasjon» og «relasjon», og i kapittel 5.4 vil jeg presentere relasjonsteorier fra Killén (2017), Røkenes et al. (2012), Grimen (2009) og Christoffersen (2011), før jeg går i dybden i 5.4.1 om Dreyfus

(2001) sin teori om talenærvær og hvordan relasjoner blir påvirket av talekommunikasjon. I 5.4.2 skriver jeg om blikkets betydning av Thornquist (2009).

Teoriene mener jeg kan være nyttig fordi de setter søkelys på at «alt er kommunikasjon», og utdypet viktigheten av den nonverbale kommunikasjonen, spesielt når en kommuniserer med mennesker på avstand via digitale plattformer. Relasjon er et sentralt begrepet i mellommenneskelige møter, og forskningsspørsmålet rettes i stor grad mot dette.

Jeg har nå presentert de ulike teoretikerne og det foreligger omfattende litteratur som kritiserer dem. På grunn av studiens omfang, vil jeg likevel ikke gå nærmere inn på kritikken til de enkelte teoretikere, som for eksempel Foucault.

5.1 Foucault om makt

Det finnes mange teorier om makt, men jeg har valgt å ta for meg panoptisk maktperspektivet til den postmoderne tenkeren som utvilsomt har øvd stor innflytelse på sosiologien, nemlig Michael Foucault (1926-1984). Han var professor i «tankesystemets historie» ved College de France og regnes av stadig flere som den fremste etterkrigs fremste sosialfilosofen (Foucault & Neumann, 2002, s. 7).

Foucaults mest kjente maktforståelse er den som vi kan finne i hans arbeid *Overvåking og straff* (Foucault, 1999), som handler om det moderne fengselets historie; pantonomisk (makt) disiplinering. Foucault beskriver panoptisk¹⁶ disiplinering etter inspirasjon fra Jeremy Bentham (1791), som utviklet en panoptisk åttekantet fengselsmodell med vaktårn i midten som innebar kontinuerlig overvåking av innsatte: «De panoptiske virkemidlene frembringer romenheter som gjør det mulig å se uten stans og gjenkjenne øyeblikkelig» (Foucault, 1999, s. 175). Med andre ord er det at arkitekturens formspråk hadde som hensikt at innsatte til enhver tid vet at de er synlig og kan bli sett, men de visste aldri når de faktisk ble sett. For å kunne disiplinere borgerne og sørge for en normalisering er synligheten essensiell. Normalisering betyr at en skal rette seg etter omgivelsene og handle deretter. Dersom man viker fra dette vil man kunne bli straffet (Foucault, 1999). Overvåkingen gjorde at borgerne ble disiplinert.

¹⁶ Begrepet panoptisk disiplinering stammer fra «panoptikon» og betyr *allsyn* Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt forl.

Den panoptiske disiplineringen (makten) er også gjenkjent i flere institusjoner, som blant annet skoler, sykehus, fengsel og fabrikker (Foucault, 1999). I dagens moderne velferdsinstitusjoner kan det være blant annet barnevern, psykiatrien og Nav. Han mener samfunnet er blitt gjennomsyret av de teknikker som fengsel rendyrker. Denne utviklingen av kontroll og overvåking, både i og over samfunnet, mener Foucault har noen idealtypiske trekk (Foucault, 1999; Aakvaag, 2008).

Først og fremst retter panoptisk disiplinering seg mot kroppen. Det er kroppen som skal temmes og gjøres til gjenstand for sosialisering. Ordensproblemer håndteres ved å temme kroppen (Aakvaag, 2008, s. 314-315). Selv om Nav ikke er bygget etter Bentham panoptiske prinsipper, vil jeg i analysen vise at Nav-bygget kan ha panoptiske preg ved seg. Funksjonene viser seg i institusjonenes organisering og oppdeling av det fysiske rommet; hver enkelt aktivitet har sin plass og på den måten bestemmes det hvor personen skal oppholde seg for å utføre bestemte aktiviteter. Tiden er også en faktor i disiplineringen. Kroppen lærer seg å følge regler og rutiner, og respekterer oppmøtetid og pauser.

Disiplinering av kroppen formoder også sanksjonering der korrekt atferd belønnes, og avvikende atferd straffes (normalitetsprinsipp). Alle institusjoner har en norm for hva som er akseptabelt og hva som viker fra forventet atferd. Mennesker kartlegges for å kunne overvåkes og justeres til å respektere normen (Foucault, 1999).

Skau (2017) mener at yrkesutøvere i hjelpende roller ikke ønsker å fremstilles som maktpersoner. Makt og overvåking vil være sentralt i analysedelen i kapittel 6. om hva som skjer med Nav-veileder i møte med bruker når de møtes over video og ikke fysisk på Nav-kontoret, og hvordan denne møteformen påvirker relasjonen.

5.1.1 Møterommet som kontekstmarkør

Foucault var opptatt av institusjonens rolle i samfunnet, og rettet søkelys mot sammenhenger mellom rom, kunnskap og makt henger sammen (Foucault, 1999). En oppfølging etter Foucault er Anne Clancy som har skrevet essay om i folkehelsevitenskap i helsesøsterkonsultasjoner med utgangspunkt i Foucaults tenkning (Clancy, 2015).

Mennesker som aldri har vært i kontakt med et familievernkontor, vil gjøre research før de kommer til avtale. Familieverkents lokal kan ha tegn og skilting som markerer at de er i det offentlige rom. Det finnes et venterom og kan tyde på at flere er i samme situasjon som dem. Klientene forberedes for tjenestene familievernet kan tilby. Clancy snakker om Foucaults teori om at mennesker ledes inn i adferdsmønster av usynlige maktstrukturer som ligger til konteksten (Clancy, 2015, s. 149).

Terapeuten møter par som henvender seg til familievernkontoret for parterapi, og feller dem inn i maktstrukturen ved å vise vei og styre møtet. Parene lar terapeuten legge rammen for møte, og takker ja til invitasjon om å dele samlivsproblemer. Ettersom det ikke forventes at terapeuten deler av sitt liv, kan vi si at det er en selvsagt maktfordeling som i dette tilfellet er hensiktsmessig (Clancy, 2015).

Hva slags interiør, lys og utforming det fysiske rommet for terapisaamtaler kan variere. Normen er at det finnes gode sitteplasser og en kontorpult. Selv om behagelige sitteplasser byr opp til trygge og gode samtaler, nyanserer pulten bildet, ved å signalisere at dette er offentlig sfære. Terapeuten kan kommunisere ved å kun forflytte seg fra pulten til de gode setene, og ofte vil paret undre seg over hva som kommer. Terapeuten kan for eksempel signalisere at timen er ferdig ved å sette seg på kontorplassen, uten å måtte bruke ord (Clancy, 2015, s. 151). Også dette handler om makt.

5.2 Rom, hjem og tid

I arbeid med analysen oppdaget jeg at informantene ofte snakket om det å ikke være fysisk på Nav-kontoret, og jeg ønsket derfor å få utvidet forståelsen av hva rommet betyr i møte mellom mennesker. Videre har jeg sett på det digitale møterommets betydning som kontekstmarkør for brukeroppfølgning. De fleste av informantene refererer til at brukeroppfølgningen fant sted på hjemmekontor i sin egen stue. Teorier om hjemmets betydning vil i denne oppgaven belyses for å øke forståelsen for hjemmet som en kontekst for relasjonsbygging. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til i neste avsnitt.

5.2.1 Forståelsen av et hjem og det private

Identiteten vår er sterkt knyttet til hjemmet. Sosialantropologen Marianne Gullestad (1946-2008) skrev om livet til 15 alenemødre i sin doktorgradsavhandling *Kitchen – table society*. I

hennes studie blir hjemmet beskrevet som menneskets utgangspunkt og base, hvor vi «pakker» inn det private. De forskjellige rommene representerer forskjellige grader av det private. For eksempel vil det det være et tegn på tillitt å bli invitert inn på kjøkkenet eller rundt middagsbordet. Videre forteller (Gullestad, 1984) at interiør gjerne blir brukt for å markere klasse og identitet. Nav-veiledere inviterer brukere til videosamtale, kan Nav-veiledere velge å bli med eller uten video. Man kan endre bakgrunn til et bilde for eksempel slik at stue/rom og hjem ikke blir synlig på videomøte, men det kan også være synlig.

Dette aktualiserer profesjonsutøvelsen mellom det profesjonelle og det private. Torborg Aalen Leenderts, sosionom og høgskolelektor med videreutdanning i familierapi, skiller mellom det å være privat og å være personlig i omsorgsyрке. Ifølge Leenderts (2014) er man personlig i sitt yrke ved å være seg selv. Det betyr ikke at man skal opptre som privatperson, men være profesjonell med et særpreg. Leenderts (2014) peker på at det profesjonelle bør skilles fra det private. Det private omhandler blant annet den profesjonelles egne bekymringer. Om de ble kommunisert til brukeren, kan det være tyngende for vedkommende. Det personlige innebærer det som kan fungere som en hjelp for brukeren å høre, det hjelperen har et avklart forhold til (Leenderts, 2014, s. 130-131). Det er viktig å være profesjonell selv om man er personlig, for å ivareta tillitsforhold (Grimen, 2009). Samtidig kan det skape uklare roller og urealistiske forventninger til den andre (Røkenes et al., 2012).

5.3 Kommunikasjon

Min problemstilling vier kommunikasjon stor oppmerksomhet. I brukeroppfølging er det selve samtalen som er i fokus. Ordet kommunikasjon stammer fra det latinske ordet *comunicare* som betyr «å gjøre felles» (Eide & Eide, 2017, s. 17). I litteraturen er kommunikasjon et vidt begrep, og omtales i ulike perspektiver.

En sentral ressurs i min studie er den amerikanske teoretikeren Gregory Batesons (1904-1980). Han var en betydelig bidragsyter innen kommunikasjonsteori og ett av hans sentrale tema er at vi mennesker alltid kommuniserer, både verbal og nonverbal (Ulleberg, 2014, s. 18).

Når Bateson (1972) bruker begrepet «kommunikasjon», er dette rikt på mening og vidt definert. For å kunne vite hva kommunikasjon innebærer, må vi ha flere innfallsvinkler til begrepet. Bateson (1972) mener vi har et grunnleggende kommunikasjonsperspektiv på

verden. Det vi forholder oss til er ikke gjenstander, men ideer om gjenstander. I en verden av kommunikasjon er de eneste relevante størrelsene budskap, forhold mellom budskap, de blir til i kraft av meg som sanser, oppfatter, tolker, opplever og erfarer fenomener, situasjoner og samspill (Ulleberg, 2014, s. 19). Med andre ord blir verden skapt av den som tolker, observerer, og reagerer fra hvem vi er og hva vi har lært. Bateson (1972) mener at virkeligheten ser ulikt ut fra person til person, og det er ikke objektive størrelser vi forholder oss til, men vår tolkning av størrelsen. Med andre ord mener (Bateson, 1972) at all erfaring er subjektiv, men samtidig er relasjonen helt grunnleggende, både relasjon mellom fenomener og relasjon mellom mennesker ut fra en spesifikk kontekst (Ulleberg, 2014, s. 19-20).

5.3.1 Bateson beskriver fem antagelser om kommunikasjon

Den første antagelsen handler om at **det er umulig å ikke kommunisere**. Her mener han at uansett hva slags signaler man sender ut vil det på en eller annen måte bli tolket av omgivelsene rundt. Med andre ord er det umulig å oppføre seg på en måte som ikke kan tolkes eller bli forstått av andre mennesker. For eksempel er taus kommunikasjon en måte å la være å si noe og vil også bli gjenstand for tolkning av menneskene rundt (Ulleberg, 2014, s. 20).

Antagelse nummer to handler om at **vi kommuniserer alltid både om innhold og forhold**. Samtidig med innholdet i samtalen kommuniseres det også indirekte hvordan vi ser på forholdet og hverandre. Underveis i kommunikasjonssekvensen kommuniserer vi om vi er venner eller ikke, om vi liker hverandre eller ikke. Interaksjonen blir definert av partene gjennom tolkning og forståelse av kroppsspråk eller ordvalg (Ulleberg, 2014, s. 20).

Den tredje antagelsen og kanskje en av de mest relevante i min studie er at **samspill må forstås sirkulært**. Bateson (1972) mener at vi kommuniserer på flere nivåer blant annet med kroppsspråk, ansiktsuttrykk, gester og tale. 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, stemmer det ikke at alt han sier er løgn, idet han akkurat sa en sann setning (Ulleberg, 2014).

Den fjerde antagelsen er at *all erfaring er subjektiv, all persepsjon er en tolkning*.

Bateson (1972) oppfatter kommunikasjon som en sirkulære prosesser da misforståelser, feiltolkning, følelsesmessig reaksjoner er unngåelig. Ettersom et hvert menneske har sitt eget utgangspunkt av følelser som skjer i en gjensidig prosess, der sender og mottaker påvirker hverandre og relasjonen bygges eller utvides videre (Ulleberg, 2014). Ved å forstå samspillet i en sirkulær modell, må vi analysere begges reaksjoner i sammenheng med hverandre. Vår forståelse ligger til grunn for våre handlinger og det er ikke nødvendigvis enkelt for andre å få tilgang til vår forståelse. For å lykkes med det, er vi avhengig av å legge til rette for åpen, trygg og ærlig kommunikasjon. Når det er gjort, åpner det også for relasjon.

Den siste antagelsen handler om at *relasjonsperspektivet som er grunnleggende i kommunikasjon* og som også er sentralt for min studie. Kommunikasjon handler om relasjoner og relasjoner handler om kommunikasjon (Ulleberg, 2014, s. 23). Ifølge Bateson (1972) handler det ikke bare om koblingen mellom mennesker, men også om våre relasjoner til hendelser, fenomener, erfaringer og gjenstander. Det er i disse skjæringspunktene at noe oppstår (Ulleberg, 2014). Relasjonsperspektivet kan brukes som en forståelsesramme for hvordan vi kommuniserer, både verbalt og nonverbalt. Videre kan relasjon defineres som menneskers evne til å bygge kontakt, tilhørighet og forhold til andre. Måten en kommuniserer på kan for eksempel uttrykke nærhet, tilhørighet eller distanse fra andre (Bateson, 2005). Derfor er relasjon dynamisk i den forstand at den enkelte kan være påvirket av hendelser og erfaringer. Vi erfarer oss selv og mennesker vi omgir oss i relasjoner (Ulleberg, 2014).

5.4 Relasjon

Relasjonskompetansen er nøkkelkvalifikasjon i sosialt arbeid (Killen 2017). Det er noe man må øve seg opp i og trene seg til å bli god på (Røkenes et al., 2012). I denne studien handler det om Nav-veilederes profesjonelle relasjonskompetanse i møte med sine brukere over video på hjemmekontoret.

Den profesjonelle relasjonskompetansen innebærer å kunne kommunisere på en måte som gir mening, som ivaretar overordnede hensikt med samhandling, og som ikke krenker den andre parten. For å få til dette er det det er nødvendig at sosialarbeider kjenner seg selv, og har evne til å forstå den andre. Samtidig er det vår selvforståelse som påvirker en relasjon (Skau, 2017). Vi som utøvere må være beskjedne overfor den andre. Derfor er tillit en grunnleggende

faktor mellom mennesker og de må gjøre seg fortjent. Det er viktig å ha i bakhodet at relasjonen skal tjene andre ikke oss.

Den danske teologen og filosofen Knud E. Løgstrup er en relasjonsetiker som setter søkelys på det moralske ansvaret i kommunikasjonen i relasjonen. Løgstrup hevder at vi ikke kan forholde oss til andre uten å samtidig utlevere oss, og sette noe av oss selv på spill. Ifølge Løgstrup har denne selvutleveringen sine røtter i en naturlig tillit og en forventning om å bli tatt imot, akseptert og forstått (Løgstrup 1956, gjengitt i Eide & Eide, 2017, s. 86).

Tillit er en grunnleggende faktor mellom alle mennesker i relasjoner og ifølge Grimen (2009) handler tillit om å stole på noen. For å oppnå tillit må man lytte aktivt. Det innebærer at man må konsentrere og lytte til det bruker faktisk sier (Røkenes et al., 2012). Ved å lytte formidler man respekt, og så jevnes relasjonen ut til å formidle en gjensidighet (Skau, 2017).

5.4.1 Talenærvær og avstand til det «virkelige»

En annen sentral teori som jeg benytter meg av i min studie er Hubert Dreyfus (1929 - 2017) sin teori om telenærvær¹⁷ og avstand til det «virkelige». Dreyfus var en amerikansk professor i filosofi ved Universitet i California. Hans hovedinteresser inkluderte fenomenologi, eksistensialisme og filosofi til både psykolog og litteratur. Han var kritisk til kunstig intelligens og mente at datamaskiner fungerer serielt og digitalt, mens hjernen fungerer parallelt og analogt. Kjernen i hans kritikk er at alt det teknologien ikke tar høyde for, er at menneskekroppen er defilerende for intelligensen vår. Kropp, syn, hørsel, lukt, smak og følelser fungerer som et redskap for hjernen vår, noe som ikke er mulig å fange i det digitale rommet.

I 2001 skrev han boken «*On the Internet*» der han påpeker det han kaller en *platonisk felle*, nemlig at vi prøver å bli kvitt kroppen. Han skriver om begrepet «talenærvær» og hvordan relasjoner blir påvirket av telekommunikasjon. Talenærvær er ideen om at man kan ha en tilstedeværelse som observatør eller utøver på et annet sted enn der man fysisk sett befinner seg (Dreyfus, 2001). I denne studien handler dette om videokommunikasjon og jeg vil bruke ordet videokommunikasjon videre i teksten.

¹⁷ Telenærvær blir i denne studien brukt som digitalt nærvær.

Dreyfus (2001) kritiserer og diskuterer internett med hjelp av Merleau-Ponty sin teori som handler om hva som gir oss følelse av at verden er direkte til stede for mennesker. Merleau-Ponty mente at kroppslig kommunikasjon skapes gjennom mening, som tolkende og en taus forståelse om hva som er meningsfullt. Denne meningen er ikke reflektert, men den er levd. Det er gjennom kroppens sansing av verden at mening dannes i den enkeltes livsverden. Dreyfus (2001) mener at vi ikke kan få samme tilgang på situasjonen og konteksten når vi kommuniserer via telekommunikasjon, som for eksempel video. Derfor er Dreyfus (2001) kritisk til internett og mener at det kan virke for naivt på den gode samtalen. Han mener det kan være vanskelig å oppnå en felles atmosfære eller stemning i rommet fordi det er kroppen som gjør oss i stand til å danne stemning.

Videre skriver Dreyfus (2001) at det ikke bare kreves kroppslig tilstedeværelse for å lære noe nytt, men også opplevelsen av risiko. Han knytter risiko til kroppslig sensitivitet, fordi kroppen kan bli skadet og nervøsitet kjennes i kroppen. Dreyfus (2001) mener at dersom man ikke er til stede med kroppen i en samhandlingssituasjon, kan man miste det emosjonelle nivået av spenningen som skal til for å få mer erfaring. Når kroppen ikke er til stede når man kommuniserer over digitale plattformer, mener Dreyfus (2001) at man ikke vil være i stand til å skape stemning fordi det er kroppen som gjør oss i stand til å gjøre det. Dreyfus (2001) mener at «fysisk nærvær» med kroppen vil alltid kunne ha mulige risikable situasjoner. Han forklarer det ved å beskrive at den virkelige verden, ikke bare med sinn, men også som sårbare mennesker, bør man være klar over at det kan oppstå overraskelser.

Videre beskriver Dreyfus (2001) det han kaller for telenærvær. Han mener at for å oppnå en følelse av nærhet i videokommunikasjon, må man ha en forståelse for hele konteksten. Stemning er forutsetning for våre gjøremål og handlinger. For eksempel å kunne *tune inn* i en situasjon, det kan være stemning i et rom, en familier stemning eller sinnsstemning. Vi er alltid i en eller annen stemning og stemning legger føringer for ens videre handling. Stemninger er det som gjør en i stand til å «tune» seg inn til hendelsene i et rom, og til andre menneskers tilstedeværelse. Gitt videos kroppsløse natur, mener Dreyfus (2001) at det blir vanskelig å oppnå noe form for stemning på video, fordi det er våre kropp som gjør en i stand til å være åpen for og ha stemninger.

Det vil være vanskelig å skrive om videokommunikasjon og relasjon generelt, uten å si noe om tillit. Tillit kan sees som døråpner og er et viktig element for mellommenneskelig

relasjoner. Den synliggjør om brukeroppfølging er preget av kontroll eller tiltro til hverandre. Det sies at tillit er bærebjelken i alle relasjoner og i sosial interaksjon (Aamodt, 2014). Dreyfus mener at digitalt nærvær kan gi tillit, men ikke fullt ut som ved når man er fysisk til stede, fordi tillit er basert på erfaringer om at andre ikke utnytter ens sårbarhet. En må være i samme rom der den andre har som intensjon å skade fysisk eller ydmyke. Hvis ikke det er tilfellet, så oppstår det tillit til den andre, mener (Dreyfus, 2001).

Videre nevner Dreyfus (2001) at kroppen er viktig for å forstå konteksten. Det verbale språket er bare ett av mange virkemidler vi bruker når vi kommuniserer med hverandre. Kroppsspråket, som ansiktsuttrykk, blikk, gester og andre kroppsbevegelser, er ofte like viktig som det vi faktisk sier. Kroppen må med andre ord være til stede i de sosiale interaksjonene.

I tillegg er emosjonell og følelsesmessig involvering like viktig for å få erfaring, og det vil ikke være nok med digitale plattformer som telefon eller video, man må være fysisk til stede i situasjonen. For eksempel en lege har en samtale med en pasient i en krisesituasjon over video, og ifølge Dreyfus vil ikke legen bli emosjonelt involvert, noe som medfører at de vil aldri bli ekspert i sitt yrke. Dreyfus (2001) mener at det vil være rikere å være fysisk til stede enn de perspektivene en får over videokommunikasjon. Dreyfus (2001) er svært kritisk og mener at mediert kommunikasjon er et svakt substitutt for «ekte» fysisk-kroppslige og sosiale relasjoner, og det er mindre ekte. Han mener at man ikke kan være nære uten å se hverandre. En kan da stille seg spørsmål om telefon og de som er blinde. Er det alltid bedre å se hverandre og være fysisk til stede? Dette vil være gjennomgående tilnærming i analysen av Nav-veilederes relasjoner til sine brukere via videokommunikasjon.

5.4.2 Blikkets betydning

Thornquist (2009) skriver om blikkets betydning i situasjonen. Det er gjennom ansiktsuttrykk, blikk, kroppen og bevegelser vi viser interesse, reaksjoner og om vi forstår hverandre. Synonymt på å bli tatt på alvor og respektert er å føle at man «blir sett». Det er med blikket vi formidler om vi er tilgjengelige for hverandre, interessen vår for den andre og engasjementet vårt. På en annen side er det å unngå blikk-kontakt et signal på utilgjengelighet eller manglende interesse (Thornquist, 2009, s. 235). Det «å rette blikket mot den andre er, sammen med kroppsorientering, et tegn på at den andre tilskrives betydning. Blikket er med andre ord overordnet kroppen» (Thornquist, 2009, s. 235).

6 Presentasjon av empiri, tolkning og drøfting av funn

I dette kapitlet skal jeg analysere informantenes erfaringer og forståelser om hvordan de opplever at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom Nav-veileder og bruker. De ulike Nav-veilederne har ulike erfaringer og opplevelser med hjemmekontor og digital brukeroppfølging. Med mitt utgangspunkt i IPA presenteres informantenes fortellinger og belyser det ved hjelp av teoretiske perspektiver som er presentert i kapittel 5. Slik blir analysen både empiriinformert og teoriinformert.

Jeg har valgt å analysere funnene ut fra tre hovedtemaer som er det første om 6.1 makt, relasjon og rom. Det andre teamet handler om 6.2 å ta imot bruker hjem via skjerm og det tredje og siste teamet handler om 6.3 digitalt relasjonsarbeid.

Det første teamet om makt, relasjon og rom er knyttet til det første forskningsspørsmålet «*Hvordan opplever Nav-veiledere å møte brukere på videomøter, sammenliknet med når de møter brukere fysisk?*». Her skal jeg se nærmere på Nav-den panoptiske institusjon, andre hint om disiplinering og om Nav-veileder har makt.

I kapittel 6.2 diskuterer jeg temaet som handler om å ta imot bruker hjem via skjerm. Her skal jeg se nærmere på hjemmet som stemmer bruker i samtalen, spenning mellom profesjonell og privat og taushetspliktens utfordres i det digitale rommet.

Kapittel 6.1 om makt, relasjon og rom og 6.2 er om å ta imot bruker hjem via skjerm besvarer det første forskningsspørsmålet. Jeg har valgt å dele disse kapitlene, slik at jeg får frem ulike dimensjoner ved de fysiske møtene og de digitale møtene.

Deretter skal jeg analysere funnene knyttet til det andre forskningsspørsmål som er «*Hvilke egenskaper er viktige i videokontekst?*». Her kommer jeg til å analysere funnene i utgangspunktet i det siste temaet som omhandler digitalt relasjonsarbeid med underkapitlene: verbal og nonverbal kommunikasjon, relasjon og ulike former for nærhet, like hektisk, men mer tid, digitalt tilgjengelighetsrom, blikk-kontaktens betydning over video, og tilliten utfordres over video.

6.1 Makt, relasjon og rom

6.1.1 Nav - den pantomimiske institusjon?

Flere av informantene i denne studien hadde gjort seg refleksjoner om det fysiske rommets betydning for brukeroppfølging og da gjerne knyttet til makt ved at bruker er i Nav-veileders territorium, det vil si Nav-bygget. Makt er et komplekst begrep som kan belyses ut fra en rekke ulike teoretiske vinklinger, og jeg har valgt maktbegrepet til Foucault (1999) som også knytter maktbegrepet til fysiske utforminger.

På vei inn til Nav-kontoret møter mennesker velferdsstatens port og det er flere små og store tegn på at de befinner seg i det offentlige rom som har preg av panoptisk disiplinering. I det åpne arealet i Nav har den mange etasjer med glassvinduer som vender ut mot det åpne arealet, det er plass til flere mennesker som venter på et møte med sin veileder. Dette åpne arealet og det som skjer der, kan betraktes fra mange etasjer oppover, og de som befinner seg på gulvet kan få en opplevelse av å være overvåket. Brukere skal ikke ha tilgang til ansattarealet. Det lager et sterkt skille mellom ansatt og bruker. Det blir «et vi» og «et de». Nav blir å forstå som materialisert kunnskap om mennesker i et samfunn preget av effektivitet og nyttetenkning. Omstendighetene bidrar ikke til at brukerne kan komme i stemning for den type samtale som Nav tilbyr, hvor søkelys skal være på den nære relasjonen og det illustreres på følgende måte:

«Ole»: *[...] Det er et problem i Nav generelt på disse publikumsmottaket. Det er ikke rom i publikumsmottaket for å skape relasjon. Det er ikke rom for å skape vennlighet. Altså du ber ikke tilknytning til den personen du møter. Det er sterilt og kaldt, men når du «inviterer» brukeren hjem, så er barrieren på en måte litt borte, fordi personen er hjemme hos deg, selv om man er på video. Vi gjorde et forsøk der jeg jobbet en gang tidligere. Altså før en samtale så skulle vi alltid spørre brukeren: «har du lyst på en kopp kaffe eller kopp te?» og det vet jeg at du har aldri gjort i en samtale med en bruker i Nav (hehe).*

Clancy trekker frem Foucaults teori om at mennesker styres inn i ønsket atferdsmønster av gjerne usynlige maktstrukturer som ligger i konteksten (Clancy, 2015, s. 149). Disiplinering kan innebære at brukerne skal ta i bruk digitale selbetjeningsløsningene over internett. Tilbake til Foucault (1999) gjøres kroppen avhengig av effektive sanksjoner, som vil at kroppen skal lære å adlyde ved at god oppførsel som å være aktiv jobbsøker, medvirke i sin sak og

samarbeidsvillig med Nav-veileder skal belønnes, og dårlig oppførsel straffes ved at pengene stanses dersom kravene fra Nav ikke blir oppfylt. De ansatte skal heller ikke sette sitt personlige preg på samtalerommene. Alle møterommene har fylte dører og folierte glassvegger ut mot publikumsområdet. Møterommene er nøytrale, sterile og består av kun et bord, noen stoler, penn og Kleenex-boks.

«Irma»: *[...] Ehm, jeg har en ting. Du kan jo tenke det, men jeg har også hørt folk uttalte det, at de synes det er vanskelig å gå inn i bygget Nav-bygget. Det er litt stigmatiserende og en har ikke lyst til å avsløre for andre at de ikke har jobb, eller om det skal være andre ting. Så blir det faktisk å sitte hjemme i sin egen stue, har en veldig sånn komfortabel og lavterskel. Kan sitte med en kopp med kaffe og føle at du er i avslappet omgivelser, uten å være «pasient», holdt jeg nesten på å si (hehe).*

Det finnes ingen overflødige elementer inne i samtalerommene. Alle rommene er ført i samme farge og veggene er nakne uten noe dekorasjon. Utenfor møterommene er det vakter og en rekke sikkerhetstiltak for å sikre Nav-ansattes arbeidsmiljø. Blant annet adgangskontroll, skilleglass, og forhåndsbestilling av timer er flere av tiltakene. Begrunnelsene for dette er lette å forstå. Det å jobbe i førstelinjen og forvalte velferdsstatens midler i møte med mennesker som opplever seg mistenkeliggjort, feilbehandlet, eller som er sinte over vedtaksbrev som de har fått, men som de ikke forstår, medfører at man må ta vare på sikkerhet. Foucault beskriver ikke Nav, men snakker nettopp om dette fenomenet pantonomisk disiplinering. En kan stille spørsmål om tiltakene som skal ivareta sikkerhet, kan virke provoserende ved at de signaliserer mistenkeliggjøring, og slik sett virker mot sin hensikt? Hele arkitekturens utforming signaliserer at man har mistillit til brukere. Det er interessant å se på tilliten og mistillitens dynamikk. Det som taler om tillit åpner et handlingsrom, men mistillit krymper nettopp dette handlingsrommet (Løgstrup, 2010/1991.).

«Henrik»: *[...] Nav er sterilt. Når jeg kaller inn brukere til samtale fysisk på Nav, så har ikke jeg mitt eget kontor der jeg inviterer dem inn. Jeg inviterer brukere inn til et vanlig møterom uten noen tegn for personlighet. Møterommene er strippet for alt det private og personlige. Jeg forstår at brukere kan synes det er ubehagelig å møte opp hos Nav, for de føler kanskje bare at dem bare et nummer i svært systemet.*

Rammene rundt møterommene og at man ikke kan ha noe annet enn lommestørklær, taler ikke nødvendigvis for tillitsbygging. Et spørsmål som kan være interessant, men som jeg ikke vil vie mye oppmerksomhet, er om det kan være årsaken til at flere av informantene mener at det

hadde vært bedre å ha møtene utenfor Nav-kontoret. Spørsmålet er om dette blir en måte å bevege seg fra en panoptisk tankegang til steder hvor man ikke lenger blir disiplinert av følelsen av andres blikk. I denne vurderingen er det flere elementer i spill, og det bør differensieres mellom fysiske og digitale møter. Dersom vi tenker på sikkerhet, kan vi spørre oss om denne dreiningen nødvendigvis er gode for Nav-veiledere i møte med de som har det vanskelig.

Brukermøtet er en sentral arena for Nav-veiledere (Glemmestad, 2021). Når vi diskuterer bruken av Nav sine fysiske møterom, kan det gi ringvirkninger for andre faktorer i brukeropfølgingen. Blant dem er kommunikasjonen og relasjonene mellom Nav-veileder og bruker. Flere informanter gav uttrykk for at maktaspekt mellom Nav-veileder og bruker opplevdes forstyrrende i relasjonsarbeidet, spesielt når møtene avholdes på det fysiske Nav-kontoret. Videre mente informantene at maktspekteret ble mindre synlig når møtet foregikk i det digitale rommet, som for eksempel på videomøte på hjemmekontor. Dette illustreres på følgende måte:

«Anita»: *[...] Vi representere mye makt når vi jobber for Nav. Den makten blir enda sterke i det vi sitter på Nav-kontoret [...] I de lokalene som Nav faktisk har altså, er det veldig mye makt. Det er ikke bare du som veileder, det er alle de andre som går med navneskilt også. Du er veldig sånn kua og underlagt den makta når du går inn der[...].*

I det digitale rommet hvor både bruker og Nav-veileder befinner seg og deler litt av sitt private hjem, mente flere informanter at det hadde en positiv effekt på samtalen ved at det dempet maktdimensjon. På bakgrunn av sitatet overfor tolker jeg at utformingen av Nav-bygget, møterommene, mottaket og omgivelsene i Nav som en del av den panoptiske disiplineringen som Foucault (1999) snakker om, og det handler om at Nav-ansatte og vokter til enhver tid kan ha oversikt og kontroll over brukere. På grunn av sikkerheten, skal brukere ikke ha tilgang til ansattarealet. Dette innebærer også forberedelser som inkluderer vurderinger om sikkerhet, hvor mange som bør være i møtet, om vokter skal være i nærheten osv. Ansatte skal på en måte «disiplinere» brukere til å opptre på en bestemt og forutsigbar måte.

Nav-kontoret er et fysisk værelse beregnet for samtaler. En av informantene mente at noen av brukere føler at Nav-veileder har makt i situasjonen, noe som ikke danner et godt

utgangspunkt for samarbeid. Gjennom fysiske brukermøter produserer den panoptiske institusjonen kunnskap om den enkelte bruker, og derfor blir institusjonens makt internalisert hos bruker i den panoptiske institusjonen. Det betyr at jo mer informasjon Nav-veileder og Nav har om bruker, jo flere forhåndsregler kan Nav-veileder ta for få atferden til bruker under egen kontroll. Ifølge Foucault (1999) er dette en måte å kontrollere kroppen på. Åpningstiden i Nav er mellom 10-14 og brukere kan ikke komme når som helst fysisk på Nav-kontoret, med mindre de har avtalt timeavtale med sin Nav-veileder, ellers kan de bli avvist av vekter ved døra. Brukere blir ofte henvist til nav.no og blir oppfordret til å lese det som står der for å finne svar og løsninger på det de lurer på. I det digitale rommet derimot mener flere informanter at de er mer tilgjengelig for hyppige videomøter enn fysiske møter og det illustreres følgende:

«Silje»: *[...] Du er mer tilgjengelig for digitale brukeroppfølgingsmøter enn fysiske møter, da fysiske møter krever viss koordinering av tilgjengelige møterom og tidsbruk i forhold til reisevei. [...] Altså, når møtene flyttes over digitalt, så unngår brukere å bli møtt med begrensede åpningstider eller en vektere i døren, og det tror jeg er et viktig utgangspunkt for relasjonsbyggingen.*

Dette samsvarer med studien til Sand et al. (2020); Zhu og Andersen (2020) om at digital interaksjon kan gi bedre muligheter for deltakelse og medvirkning fra brukeren, men det forutsetter at brukeren har ressurser og digital kompetanse. Videre samsvarer det med digitaliseringens mål om å forbedre og forenkle hverdagen til brukerne i (Kultur-og distriktsdepartementet, 2014). I tillegg samsvarer det også med FNs bærekraftige mål om å bygge velfungerende, ansvarlige og inkluderende institusjoner på alle nivåer (FN-sambandet, 2022b).

6.1.2 Andre hint om disiplineren

Videre forteller informanter om andre elementer ved maktaspektet. Det er tilstedeværende, selv om videomøter har gitt muligheten til å tone ned følelsen av makt ved å ikke måtte gjennomføre fysisk på Nav-kontoret. Flere informanter forteller om at brukere fortsatt må blottlegge seg gjennom å dokumentere sitt liv ovenfor en Nav-veileder for å få tilgang til tjenestene den har krav på. En annen informant forteller at mange av de brukerne de møter på kontoret står i en vanskelig livssituasjon, gjerne av helsemessige eller økonomisk årsaker, og

at brukerne kan oppleve møte på Nav-kontoret som innvandrende, dersom de ikke blir møtt med vilkår for å få utbetalt ytelse.

«Enja»: *Mange de vi møter fysisk på Nav-kontorene står i en vanskelig livssituasjon av ulike årsaker, enten det er av sosiale, økonomiske eller helsemessige årsaker. Det er ikke alltid enkelt å vite hvem som kan ha godt av å møtes fysisk på Nav eller digitalt, da det avhenger av mange faktorer her. Jeg pleier som regel å gi mine brukere et valg om hvordan de vil at vi skal treffes, enten fysisk, digitalt på video eller telefon.. Det som er interessant er at de fleste har valgt telefon. Jeg har lurt litt på hvorfor de velger telefon. Jeg tror det kan være noen årsaker til det også. [...] Personlig foretrekker jeg fysiske møter og sistnevnte over video, fordi å få et ansikt på vedkommende kan gi så mye mer enn bare det de uttrykker med ord. Men samtidig er det viktig å ha med seg at ikke alle er komfortable med det og da må ikke jeg være den som tvinger en som allerede er i en sårbar situasjon.*

Det at informanten overfor gir brukerne sine valg kan være en form for brukermedvirkning som igjen kan være et uttrykk for et brudd ved asymmetrien som har vært i profesjonene. Nav-veiledere står i et ulikevektig forhold og det preger profesjonelle relasjoner mellom Nav-veiledere og bruker.

I mottakene ved de enkelte Nav-kontorene vil en finne flere eksempler som understreker maktskjevheten mellom bruker og velferdsrepresentanten, for eksempel kan Nav-skiltet signalisere makt til å opptre og til å samordne på en bestemt måte. Mennesker som oppsøker Nav for hjelp, vil være innfelt i maktstrukturen ved at de forholder seg til Nav-veileder som henter dem i det åpne arealet som den som «besitter» møterommet. Brukerne vil la veilederen legge rammene, og ikke protestere på at Nav-veileder inviterer dem til å fortelle om deres utfordringer som kan være medvirkende årsak til at de ikke er i jobb. For mange kan det å gå inn i et slikt bygg oppleves ubehagelig. Dette ubehaget kan minne om en asymmetri som kan gi en opplevelse av å føle seg overvåket. Uttalelse fra en informant illustrerer dette på en interessant måte:

«Irma»: *[...] Dette med at noen brukere kanskje føles stigmatiserende eller ubehagelig, ukomfortabelt å gå inn i selve bygget Nav. Ehm. Det har jeg hørt folk si. Det å ha videosamtale har vært en lettelse. Det kan selvfølgelig også være sånne fysiske og psykiske ting som gjør at det er lettere å ta det på video enn inn i et bygg som Nav.*

Videre nevnte flere informanter at Nav i seg selv representerer mye makt, fordi Nav-veileder har makt til å stille vilkår til utbetaling og stanse utbetaling dersom vilkår ikke innfris og det illustreres på følgende måte:

«Lisa»: *«Jeg har makt til å innvilge eller avslå evt. en søknad om økonomisk sosialhjelp, eller til å sanksjonere ved brudd på aktivitetsplikten. Jeg kaller inn brukeren på min arena, og det er jeg som har kontroll. Vi er ikke på samme nivå. Vi trenger et system som har kontroll, men det kan sette tilliten på prøve.»*

Noen av informantene beskriver en befrielse av å møte brukerne sine utenfor Nav-kontoret, som for eksempel hos arbeidsgiver, legekantoret eller andre steder fordi møte på Nav er sterilt, og kan oppleves sterkt og byråkratisk for noen av brukere. Med andre ord kan det virke som at flere informanter gir uttrykk for at hierarkiske strukturer vaskes delvis bort i det digitale rommet. Dette understreker hos Bateson (1972) i sin teori om antagelser til kommunikasjon, som sier at det er umulig å ikke kommunisere (Ulleberg, 2014).

Alle som har vært fysisk på Nav, kan ha en forståelse av hva Nav er. I vår tankeprosess danner vi oss et bilde som beskriver hva vi ser og hvordan vi forholder oss til et fenomen. I Nav er det nok ting man ikke stiller spørsmål ved. De fleste sitter inne med en forforståelse av hvordan Nav er disponert i tid, hvordan møterommene og arkitekturen er konstruert og hvilken hensikt det kan ha. Selv om maktutøvelsen er usynlig, kan det ofte ha en stor betydning på hvordan brukere opplever møtet med det lokale Nav-kantoret. Det er ikke bare brukere som opplever disiplinering, men også Nav-ansatte. Det at informantene ble plassert på hjemmekontor beskrives som disiplinerende da de begrenses av systemets føringer, samtidig som de skal drive individuell brukeroppfølging.

«Irma»: *«At verden stengte ned, hadde jeg aldri trodd. Og det å bli plassert på hjemmekontor alene var tøft nok i seg selv. Jeg er ikke så digitalt anlagt av meg, men følte jeg ble tvunget til å måtte bli det over natten. Hva vil det gjøre med min profesjonsutøvelse?»*

«Henrik»: *«[...] Regjeringens agenda er at vi skal bli digitale så mulig. Jeg mener de har klart å oppnå det nå.»*

Det kan virke som at Nav er påvirket av teknologisk deterministisk kraft som innebærer en tankeretning som handler om at teknologien er den opprinnelige forandringskraften i samfunnet og som kan skape varige endringer av sosial praksis (Krogh, 1996). Dette samsvarer med Stortingsmeldingen om «Digital Agenda» om at det offentlige legger til rette for et digitalt førstevalg (Kommunal-og moderniseringsdepartementet, 2016). Med andre ord tolker jeg sitatene til både «Irma» og «Henrik» slik at digitalisering påvirker ikke bare brukere, men også Nav-ansatte og deres rolle. Sitatet til «Irma» fikk meg til å tenke på om profesjonsutøvelsen i Nav står i fare på grunn av digitalisering? Kan det bety at Nav-veileder rollen er i endring, i så fall hvordan?

Videre forteller informantene om at Nav-veiledere besitter med makten i kraft av å være Nav-veileder.

«Marthe»: *«[...] Hva jeg tenker om makt? Vi har makt om vi vil eller ei. Makten er bare pakket inn i omsorg.»*

Sitatet er interessant fordi Nav-veiledere er avhengig av å få informasjon om brukers situasjon, noe Nav-veiledere bruker som verktøy til å dirigere vedkommende i ønsket retning. Ikke i form av å tvinge eller disiplinere, men gjennom å tilby omsorg og trygghet. Det kan virke som at makten mildes og blir mer akseptabel gjennom å vise omsorg.

Foucault (1994) hevder at det alltid vil finnes motstand der det finnes makt, og denne motstanden må Nav-veileder være seg bevisst i møte med sine brukere i møterommet. På Nav kommer ofte brukere med ulike utfordringer og sårbare temaer, mange møter opp med sammensatte problemer og det kan oppleves at mye står på spill. Brukere kan både kjenne på et håp om å få hjelp til et bedre liv, men også motstand mot at det for eksempel stilles krav til aktivitetsplikt. Det er altså et bredt og sammensatt område med mange fallgruver som Nav-veileder må ta hensyn til for å tilrettelegge for samtaler om ulike utfordringer når Nav-veileder møter sine brukere.

«Elisabeth»: *«[...] Men selv om vi kommuniserer over video og makten fremstår mindre synlig, så har vi fortsatt makt. Men den er kanskje ikke like kjennbar på kroppen, siden de kan sitte hjemme å kommunisere med oss. [...] Jeg prøver som regel å ta hensyn til hvor brukeren er i livet og velger kommunikasjonsform basert på hva de selv ønsker.»*

Det at informanten velger kommunikasjonsplattform basert på brukers behov, samsvarer med studien til Zhu og Andersen (2020) at Nav-veiledere må vurdere hvilken kommunikasjonsform de skal benytte seg av i kontakt med sårbare brukere.

6.1.3 Rommet uten vegger gir følelse av avstand

Ikke alle informantene mener at maktbalansen utjevnes i det digitale rommet og noen informanter mener at avstanden til befolkningen blir større ved at vi kommuniserer digital.

«Tonje»: *Det blir jo igjen at man skaper en slags distanse da. Det blir vanskelig i utgangspunktet. I Nav er det makt. Det er så mange ting som man prøver å utjevne. Så det å ha de her fysiske møtene, ta noen i hånden, smile og gjøre de tingene, det er så ufattelig viktig for å få den gode relasjonen å klare å utjevne til en viss grad da, den maktbalansen som vi ikke får gjort noe med, sånn i utgangspunktet da. Ja, å ikke kunne ta imot og møtes og håndhilses. Alle de tingene som vi har vært vant til da.*

«Elisabeth»: *Ja, det er jo helt klart mye mer avstand. Det er jo selv de jeg kjenner godt, altså. Så opplever jeg at samtalen flyter litt tregere. Jeg opplever en helt annen dialog på videoen. Vi kan fint snakke om konkrete ting, men det å ha en sånn hverdagslig prat, det blir borte da. Det blir veldig sånn konkret, og «ja» og «nei»-svar. Så jeg opplever en veldig distansering til de, til med de jeg kjenner, så de som jeg aldri egentlig har møtt før, de kjenner jo egentlig ikke, de som jeg har hatt på video.*

Arkitekturen og utforming av samtalerommet i Nav tyder på at det er helt avprivatisert. Etersom mye av jobben handler om tillit og relasjoner, kan vi stille spørsmål om hva slags profesjonsbegrep som ligger bak denne avprivatiseringen. Det er tydelig i Nav at man har en forståelse av det profesjonelle som klart avgrenser fra det private, og det kan forstås som en kontrast til det å invitere hjem til seg via skjermen. Man kan stille seg spørsmål om hvordan denne avprivatiseringen vs. privatisering slår inn i det å bygge relasjon. Hvis det profesjonelle handler om å bidra til gode relasjoner, vil dette å tydelig avprivatiserte være en styrke eller svakhet? Informantene beskriver noen forskjeller. Hva er forskjellen på å komme inn på et sterilt Nav-kontor og det å komme inn på et kontor der det henger en barnetegning eller familiebilder? Dette om rommet og rommets betydning har en nær kobling til kapittel 6.2 å ta imot bruker hjem via skjerm.

Inger Beate Larsen har skrevet om rommets betydning i psykiatrisk arbeid ut fra en steds-fenomenologisk synsvinkel. Larsen (2009, s. 4) formulerer seg slik:

Samtidig som steder er inni oss, innrammer de oss. Steder kan få oss til å føle oss hjemme eller som fremmede. Ulike bygdesteder, for eksempel en kirke, en idrettshall eller et sykehus, danner ulike mønstre for følelser og væremåter og får oss til å opptre på forskjellige måter knyttet til hvor vi er. Slik sett kan man si at steder har disiplinerende virkninger.

Sitatet overfor samsvarer svært godt med det informantene beskriver om rommets betydning i Nav og hvilken disiplinerende effekt det kan ha på brukere. Samtidig kan det ha motstridende hensikt, at man opprettholder diskursen for stigmatisering og makt, og at endring av de holdningene man har overfor Nav da ikke endres.

Disse utsagnene fra informantene som er presentert overfor fikk meg til å utforske nærmere om nettopp denne kontekstens betydning for oppfølgingsarbeidet over video på hjemmekontor. Det fører oss videre til neste kapittel om å ta imot bruker hjem via skjerm.

6.2 Å ta imot bruker hjem via skjerm

Videre i studien trekker informanter frem både muligheter og utfordringer som det digitaliserte Nav innebærer for dem på hjemmekontor. Jeg har drøftet forståelsen av Nav-kontoret i lys av Foucault og vist momenter av panoptiske disiplineringen. I dette kapitlet har jeg valgt å trekke frem hjemme som kontekst med videoppfølging på hjemmekontor.

Gjennom intervjuene var det flere informanter som beskrev det å møte brukere fysisk på Nav til forskjell fra å være «på besøk» hjemme hos bruker via en skjerm. Informantene nevnte ulike steder de hadde brukeropfølging og det var blant annet ofte hjemme i stua, på soverommet, på hytta osv. De fleste synes å være enige om at møtene ble mer strukturerte og effektive når de var på video. Noen av informantene gir uttrykk for positive opplevelser med videomøter der flere av informantene delte litt av sin private sfære. Enkelte gav også uttrykk for at det å dele litt av seg selv og sitt hjem, resulterte i at relasjonen ble bygd på en annen måte enn når Nav-veileder sitter på Nav-kontoret. En av informantene forteller følgende:

«Ole»: *I det brukeren trer inn, hjem hos deg via skjermen, så har du allerede skapt en annen atmosfære som du ikke klarer å skape på et sterilt Nav-kontor eller på et publikumsmottak. Et eksperiment ville jo ha vært, hvis du en gang når du har en brukersamtale og skal prate om noe vanskelig, og selv på et Nav-kontor som er veldig sterilt, så spør du brukeren om «du har lyst på en kopp kaffe eller te». Da har man skapt en litt annen atmosfære som gjør det lettere. Men en samtale blir aldri lett på et Nav-kontor, men den blir lettere når personen er «hjemme hos deg» på en skjerm.*

«Irma»: *«[...] Så blir det faktisk å sitte hjemme i sin egen stue, har en veldig sånn komfortabel og lavterskel. Kan sitte med en kopp med kaffe og føle at du er i avslappet omgivelser, uten å være «bruker av systemet», holdt jeg nesten på å si (hehe).»*

Det kan virke som Nav-veiledere får et større spillerom i det digitale rommet enn i det fysiske Nav-kontoret, for eksempel at de kan ta en kaffe-kopp sammen med brukeren uten å handle i strid med sikkerhetsrutiner på Nav. PC-skjermen blir et slags «vindu» inn til brukers hjem, og gir samtidig informasjon om hvordan bruker har det, noe som kan skape en annen stemning i samtalen. Informanten beskrev det slik at settingen tilførte brukersamtalen noe, at den ga informasjonen om noe annet eller noe mer enn omgivelsene fysisk på Nav-kontoret.

«Silje»: *Det var veldig rart å ha videomøter i starten, men etter hvert ble det en ganske fin ting. Det var fint å se bruker i en annen setting enn kun på hos oss (Nav). Jeg vet ikke hva det er, men det var fint at vi begge var hjemme og alt følte mer avslappet (5 sekunder pause). Kanskje ... eller. Det må være at de satt hjemme og jeg fikk et annet perspektiv på vedkommende. I ett møte hadde jeg plutselig lyst til å snakke om maleriene som var i bakgrunnen.*

I lys av Bateson (1972) sin teori kan denne nye konteksten og informasjon medføre at Nav-veileder setter søkelys på andre ting som kan være viktig i oppfølging, som bruker kanskje ikke ville sagt noe om. Det kan føre til at informantenes forståelse for brukers situasjon kan få mer plass. Vi kan man si at Nav-veiledere fikk utvidet informasjon om helheten til brukeres hverdagsliv ved at de oppholder seg hjemme. Dette samsvarer med Gullestad (1984) sin teori om hjemmet som kontekst.

6.2.1 Hjemmet stemmer¹⁸ brukeren i samtalen

En annen informant mener at omgivelsene «stemmer» brukerne i samtalen. Hva de forbinder med hjemmet og rommet de oppholder seg i, kan ha innflytelse på samtalen tema og måten det snakkes på som illustreres følgende:

«Mie»: *Noen ganger så ser du rommet med plakater. Så da kan jeg jo oppleve sånn at jeg får en litt større forståelse av de som menneske. Hvordan de har det rundt seg og hva de er opptatt av. Eller hvis jeg har hatt en bruker som fremstår veldig kreativ og sånn. Så ser jeg og i bakgrunnen at det står garn og vever, og malerier og sånn i bakgrunnen, som har blitt et tema i samtalen. Og da har vi på bakgrunn av det fått en nærhet i relasjonen.*

«Ole»: *Altså i starten så satt jeg på gutterommet og da hadde jeg på en måte Real Madrid fotballaget i bakgrunnen. Jeg var kanskje ikke bevisst. Det er bare nå i det siste at jeg har begynt å bruke bakgrunn. [...] Jeg har ikke et distansert forhold til brukere. Jeg kjenner dem egentlig veldig godt og de kjenner jo meg egentlig veldig godt også. Og jeg tror kanskje at jeg synes det var morsomt å komme inn på gutterommet da, og på en måte får et lite inntrykk av hvordan det så ut hjemme hos meg. Og det åpner kanskje litt for samtaler om fotball og det å ha barn osv.*

Sitatet overfor viser at brukeroppfølging hjemmefra tilfører relasjonen noe mellom bruker og Nav-veileder, som blir sluppet inn over dørstokken hjemme hos dem via skjermen. Sitatet indikerer at det kan åpne for veiledningsrelasjonen blir mer personlig. Den digitale relasjonsbyggingen på hjemmekontor medfører at du blir tydelig som person for bruker, fordi du inviterer dem hjem. Det er ikke snakk om digitalt og det fysiske, men det er også snakk om det private og sterile.

«Henrik»: *[...] Det kan jo være at det det gjør oss kanskje litt mer, som jeg sa, menneskelig, ikke sant? At vi også er av kjøtt og blod og følelser, og at vi faktisk har et hjem utenfor Nav og ... Så ... Det gjør kanskje litt mer personlige enn å sitte på et sånt, sterilt samtalerom på Nav.*

¹⁸ Hjemmet anslår en tone som preger en som går inn der, på samme måte som en katedral eller en fabrikkbygning anslår noen toner og setter oss i ulike stemninger.

Ideologien bak Nav sine tjenester er at den skal være personavhengig, men det utfordrer oppdraget med å bygge relasjon. Man kan ikke bygge relasjon uten å investere i det som en person. Vi må la oss berøre som personer og vi må tørre og bruke oss selv som medmennesker, slik at vi også kan berøre den andre (Eide & Eide, 2017). Leenderts (2014) påpeker at mange brukere synes det er vanskelig å være personlig overfor en nøytral hjelper. Ut ifra dette tror jeg det kan være en berikelse for både Nav-veileder og brukeren å være personlig, da det kan være avgjørende for at relasjonen oppdages og vektlegges. Det kan virke som at i videomøte kan samtalen mellom bruker og Nav-veileder være unik, fordi de møtes i omgivelser som er mer personlig, noe som kan danne rom for tillitsfull kommunikasjon og relasjon. Dette kan gjøre tilliten sterkere, men også sårbar. Hvor lett det å være subjektiv i et stort system, er et interessant spørsmål. Tillit handler ikke om følelser, men om handlinger. Grimen (2009) tenker med logisk enn emosjonelt som Løgstrup. Når vi ikke gjør en handling, så forstår vi hva som er tillit. Det tar lang tid å bygge tillit, men lett å rive ned. Med utgangspunkt i Gullestad (1984) studie om hjemmets betydning, kan det å bli invitert til samtale ved kjøkkenbordet sees på som et tegn på tillit og fortrolighet. Det man ser i bakgrunnen kan også bidra til naturlig skifte av tema. Noen ganger kan det være en god måte å dele vanskelige samtaler inn i overkommelige sekvenser.

6.2.2 Spenningen mellom profesjonell og privat

Selv om en av informantene mener at relasjonsbygging er bedre over video enn i det fysiske Nav-kontoret, da det kan gi en følelse av makt, kan det også skape spenninger mellom personlig og privat som krever en bevissthet fra Nav-veileder rundt forholdet mellom «profesjonell» og «personlig». Dette illustreres slikt:

«Anita»: *[...] Jeg tror den makten blir mindre synlig hvis at du sitter på hjemmekontor og har videomøter der. Det tror jeg. Men kanskje det er at det kan skape en utfordring for veilederen i forhold til å sette de grenser og bruke den makta de har også fordi at de er i en annen posisjon og. Ja, kanskje det ikke er like lett.*

«Lisa»: *Jeg kan forstå at hjemmet gjør noe med settingen i møtet. Det blir noe mindre formelt, mindre byråkratisk, noe som sikkert kan være bra. Men vi må ikke glemme at vi er offentlige tjenestepersoner og ikke deres venner. Det må være et skille. Ellers tror jeg veilederen vil sette seg i en vanskelig posisjon.*

Sitatet overfor tolker jeg at selv om videooppfølging har sine fordeler, vil det sette Nav-veiledere på prøve i forhold grensen mellom det private og personlige. Det å invitere «hjem» til seg bryter tradisjonelle forventninger til hvordan representanter for offentlige tjenester kommuniserer og samhandler. Å være personlig i møte med brukeren med respekt for den andre som grunnholdning, kan skape en trygghet da både bruker og hjelperen slipper å lure på hvem den andre er (Leenderts, 2014, s. 141). Samtidig mener Leenderts (2014) at det private ikke tilhører den profesjonelle rollen, da det kan være tyngende for brukeren. Ifølge Lipsky (2010) har bakkebyråkraten både en hjelperrolle og forvalterrolle. Sitatet om informanten som delte Real Madrid-bakgrunnen, indikerer at veilederen forventes å legge mer vekt på hjelperrollen enn forvalterrollen, noe som har vært sentralt utgangspunkt i utformingen av veilederrollen fra Nav-reformens begynnelse. Videokommunikasjon kan skape en form for nærhet i relasjonen som utfordrer forvaltningsspekteret ved veilederrollen og kanskje styrker hjelperrollen. Dette samsvarer med studien til Mlynář et al. (2018) om at det profesjonelle og private blandes i videomøter.

«Isabell» *Ja, jeg har tenkt på det når jeg satt på videomøte hjemme og viste litt av mitt hjem i bakgrunnen. Jeg tenkte først ... blir dette problematisk i lengden? Er dette profesjonelt av meg? [...] Jeg håper at brukeren tenker at jeg også er et menneske i et stort system som ønsker å hjelpe og ikke straffe.*

«Tonje»: *[...] Og jeg sitter jo alene hjemme, i min egen stue. Så det blir jo veldig ... Ehm, du klarer ikke å ikke på en måte å ta det personlig da, fordi at jeg sitter og jeg har giftebilde av meg og mannen min ved siden av meg, barna mine løper rundt i hagen og leker. Det ble sånn at de kom hjem til meg på en måte da. Det følte ihvertfall sånn for meg [...].*

Denne formen for oppfølging på hjemmekontor utfordrer skillet mellom privat og offentlig sfære, noe som kan sette etablerte normer og roller i spill. Hvis digitaliseringen medfører større nærhet slik det er beskrevet over, så utfordres muligens forvalteraspectet til veilederrollen. Dette kan videre knyttes opp mot at den personlige kompetansen utvikles over tid, og at verdibevissthet krever refleksjon over egne verdier (Leenderts, 2014, s. 153-154). Dette indikerer at veien til verdibevissthet kan være tidskrevende, som kan være utfordrende i en hektisk arbeidshverdag. Det at enkelte Nav-veiledere har vært personlige i møte med sine brukere, kan indikere at tiden på hjemmekontor har gitt dem rom og mulighet til refleksjon.

Det kan også være at Nav-veileder har en oppfattelse av bruker som medførte at Nav-veileder våget å by mer på seg selv.

«Henrik»: *«Jeg synes det ble til tider vanskelig å skille mellom når jeg er veileder og når jeg er Henrik. Hjemmekontor er bra, men med enkelte brukere kan det å møtes hjemme bli for nært og da synes jeg det er ekstra kjipt å være den som må være streng.»*

Jeg tolker det slik at enkelte informantene har strukket seg langt for sine brukere under en krisetid for å bevare relasjonen. Forholdene rundt informantenes tilnærming til selvrefleksjon over egen situasjon og evnen til å være personlig og profesjonell belyses særlig. Selvrefleksive sosialarbeidere kan på bakgrunn av dette forutsi brukers væremåte og handlinger, noe som kan skape trygghet i relasjonen (Vatne, 2006). Enkelte informanter uttrykker en trygghet i møte med andre, uavhengig av om det er fysisk på Nav-kontoret eller over video. Andre uttrykker en utrygghet og forteller følgende:

«Stian»: *Jeg hadde en ubehagelig samtale med en over video for en stund siden, og det endte med at bruker klappet sammen sin bærebær PC i sinne. I ettertid tenkte jeg: «søren! Vedkommende kan komme når som helst hjem til meg på døren». Det er bare et tasteklikk på 1881 og så står de der. Det er enklere å komme her enn fysisk på Nav-kontoret. Det var da jeg reserverte meg for opplysninger på nett. Det var første gang jeg følte meg utrygg.*

Disse refleksjonene og bevisstgjøringen er viktig da Nav-kontorene har som mål om hybrid¹⁹ arbeidshverdag.

6.2.3 Taushetsplikten utfordres over video på hjemmekontor

Videre forteller enkelte informanter om taushetspliktens mange sider over video.

Taushetsplikten blir ikke sett på en som spesiell utfordring i de fysiske møtene, men enkelte informanter påpekte de ble mer bevisste i videomøte på taushetsplikt, personvern og hvordan ivareta sensitive opplysninger. Krav om ivaretagelse av taushetsplikt og personvern utfordrer Nav-veiledere, spesielt når videomøter tas i bruk på hjemmekontor. Enkelte Nav-veiledere

¹⁹ Hybrid er noe som fremkommer ved krysning eller sammensetning av flere elementer SNL. (2021a). Hybrid. I *Store norske leksikon*. Hentet 20. april 2022 fra <https://snl.no/hybrid> I denne sammenhengen betyr hybrid hverdag at Nav-veiledere har muligheten til å jobbe både fra kontoret eller fra hjemmekontoret.

mente at de synes det var vanskelig å snakke fritt med bruker da de ikke hadde garanti på at bruker var alene i rommet kontra det fysiske møte da Nav-veileder har kontroll over møteformen.

«Elisabeth»: *Videomøter tror jeg både kan være positivt og negativt. Jeg hadde et videomøte med tiltak som gjelder en felles bruker og vi snakket om noe veldig sensitivt, og så kommer barna til tiltaksarrangøren i bakgrunnen og jeg kjente på et ubehag. Selv om det ikke var snakk om meg, så følte det som et overtramp for brukers del av at vi snakker om sensitive opplysninger og så er det flere som hører på dette. Da tenkte jeg at her bryter vi taushetsplikten.*

Selv om videomøter er gode løsninger for de som ikke klarer å komme ned på Nav-kontoret, forteller en annen informant sin opplevelse om taushetspliktens dilemma over hjemmekontor:

«Lisa»: *Brukeren min strever med angst og sliter med å komme på Nav-kontoret. Da har video vært en bra løsning. Men i det vi har videomøte og vi prater om et sårbart tema som inneholder sensitive opplysninger, hører jeg noen lyder i bakgrunnen. Jeg stivnet og ble helt satt litt, for her utleverer jeg sensitive opplysninger om vedkommende, uten å ha kontroll over hvem som er til stede på den andre siden. Jeg klarte ikke å slappe av og fokusere på samtalen. Det ble ikke et så bra møte. ihvertfall for min del.*

«Mie»: *[...] Jeg har jobbet i Nav i mange år og den gang var det fysiske møter og penn og papir. Men tiden har endret seg og nå sitter vi alle med skjermer. Jeg var skeptisk til videomøter fordi uvedkommende kan lytte til samtalen og vi ikke har kontroll på eventuelle opptak.*

«Stian»: *«[...] Vi har jo alltid hatt mulighet til å gjennomføre videomøter, men jeg tror ikke de tillot oss det, fordi det utløser jo noen retningslinjer om personvern. Det er ikke bare å sette i gang videomøter hjemme.»*

En annen sa at det å forsikre seg at det etiske og det juridiske er ivaretatt er viktig å bevisstgjøre seg når man skal ta i bruk videomøter, spesielt på hjemmekontor eller andre steder utenfor kontoret.

6.3 Digitalt relasjonsarbeid

I materialet kommer det frem ulike meninger om relasjonsbygging over video. Informantene var opptatt av relasjonsbygging som virkemiddel i oppfølgingsarbeidet, og utifra Nav sine rutiner skal Nav-veiledere ha tett oppfølging av brukere med et oppfølgingspunkt hver tredje måned. Fysiske møter ble flyttet over til videomøter, møterommene ble erstattet med blant annet kjøkkenbenken, stuen og soverommet. På bakgrunn av det har videoppfølging skapt nye forbehold for relasjoner, relasjonsbygging og kommunikasjon.

Jeg var nysgjerrig på hvilke erfaringer og tanker Nav-veiledere hadde gjort seg om relasjonsbygging over video, sammenlignet med når man møtes fysisk, og her var det ulike meninger. I dette kapittelet er det viktig å poengtere at kommunikasjon handler om relasjon og relasjon handler også om kommunikasjon (Ulleberg, 2014, s. 23). Da dette er et komplekst tema, har jeg valgt å dele det opp slik at det blir enkelt for leseren å følge en rød tråd.

6.3.1 Verbal og nonverbal kommunikasjon

Relasjonsperspektivet kan brukes som en forståelsesramme for hvordan vi kommuniserer, både verbalt og nonverbalt. Informantene forteller at det kreves ulike kommunikative ferdigheter fra Nav-veileder for å kunne bidra til en tillitsbasert og hjelpsom relasjon, og at videomøter egner seg ulikt for å bidra til god relasjon for videre samarbeid. Det var flere informanter som ikke forstod spørsmålet om hvordan de driver relasjonsbygging over video og derfor måtte jeg stille et mer konkret spørsmål om hvordan man viser omsorg og empati over video. Dette spørsmålet virket mer forståelig og informanten kommer med følgende uttalelser som gir oss et nytt blikk og ny forståelse angående verbal og nonverbal-kommunikasjons betydning for omsorgsutøvelse over video:

«Marie»: *Det tror jeg handler om at den støtten og den menneskelige varmen, og det som vi sier når vi ønsker å støtte et annet menneske. Når vi ønsker å være der for de. Det handler mye om kroppsspråk. Det handler mye om blikk- kontakt. Det handler om ... nå kan vi jo ikke være fysisk uansett, men i en vanlig verden, så handler det om den der klappen på skuldra, av og til en klem ... Ehm gester, ikke sant? Som på en måte vise omsorg i praktiske ting som i at: «Bare gå du inn først», eller Vi har en kropp som vi bruker veldig når vi skal gi omsorg og det mister vi på video. Man får kanskje blikket og man kan bruke ordene sine, men man får ikke denne fysiske fornemmelsen om at: «jeg har deg, jeg er her». Den får man ikke på video. Så i de sakene hvor det er på en måte*

vurdert og jeg skjønner at: «Nå trenger dette mennesket noe mer enn bare Nav. Nå trenger dette mennesket en opplevelse av at noen, noen holder deg, noen er her for deg, og dette fikser vi». Så må vi møtes fysisk.

«Henrik»: *Nå jobber vi jo mye med klarspråk²⁰ og det hjelper litt. Vi må tørre å utfordre den formelle og byråkratiske oppfølgingsmetoden. Vi må slutte ha en byråkratisk tilnærming til brukere. Det gjelder ikke bare skriftlig, men like så muntlig. Hvordan hadde du likt om noen snakket så formelt til deg? Det blir veldig sånn ovenfra og ned. Jeg vil kalle det maktspråk. Det skaper ikke en nærhet eller en relasjon. Når vi allerede har en fysisk avstand, så blir det desto viktigere å være uttrykke seg, holdt jeg på å si så menneskelig så mulig over video.*

Sitatene overfor tolker jeg slik at både den verbale kommunikasjonen og nonverbale kommunikasjonen får større betydning når omsorg skal utøves over video. Både sitatet til «Marie» og «Henrik» tolker jeg slik at muntlig klarspråk blir viktig over video i forhold til nærhet og relasjonsbygging på avstand. Videre kommer det frem at den menneskelige varmen ikke oppfattes ektefølt dersom den ikke kan vises fysisk. Dette samsvarer med Bateson (1972) sin teori om kommunikasjon. Emosjonsuttrykket må sees i sammenheng med relasjonsperspektivet fordi emosjoner er en form for kommunikasjon og gjøres i relasjoner til andre Bateson (1972).

Videre kan relasjonsperspektivet til Bateson (1972) øke vår bevissthet om kommunikasjon vi har med andre mennesker. Dersom vi ser etter sammenhenger, framfor årsaker, kan vi få en større forståelse for andre menneskers væremåte og synspunkt. I sitatet over av «Marie» kan det virke som at informanten opplever det som vanskelig å vise omsorg og ordene mister sin verdi dersom det ikke kan uttrykkes fysisk. Med bakgrunn i Bateson (1972) kan det oppstå et paradoks, fordi ordene ikke samsvarer med handlingen fordi Nav-veileder og bruker har den avstanden imellom seg. Fordi man kommuniserer på flere nivåer, kan det oppstå paradokser og misforståelser, og ifølge Bateson (1972) er dette dobbeltkommunikasjon som kan påvirke relasjonen mellom personene. Dette igjen kan bidra til mistillit, lite troverdighet og utviklingen og åpenhet mellom de som kommuniserer kan stagnere.

²⁰ Klarspråkprosjektet i Nav ble etablert i Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2011 og har som mål om å forbedre språket slik at brukerne skal forstå innholdet i brev fra Nav ved første gangs gjennomlesning og forstå generell informasjon fra Nav-veiledere Andersson, M. B. (2016). Nav og utførereformen: fra maktspråk til klarspråk. *Klart språk i Norden*. <https://doi.org/https://doi.org/10.7146/ksn.v0i0.23917> .

Det kommer frem at kroppsspråket utgjør en stor del av kommunikasjonen og at muligheten for å tolke kroppsspråket, stillheten, energien og atmosfæren i rommet, forsvinner på video. Den konstante bruken av skjerm medfører at det er vanskelig å tyde den andre personen, dette fordi mye av kroppsspråket forsvinner. Dette samsvarer med det Dreyfus (2001) snakker om at kropp syn, hørsel, lukt, smak og følelser fungerer som et redskap for hjernen vår, noe som ikke er mulig å fange i det digitale rommet. Flere informanter forklarer utfordringer med videokommunikasjon følgende:

«Hege»: *Noen ganger har jeg følt at jeg ikke alltid er sikker på om bruker henger med i samtalen. Jeg klarer ikke å se responsen til bruker over video i like stor grad som fysisk. Jeg blir mer passiv og kanskje usikker. Jeg føler at jeg ikke klarer å uttrykke min usikkerhet med kroppsspråket fordi det er en avstand mellom oss. Vi sitter på en måte ikke sammen, selv om vi er sammen. Hvis du skjønner?*

Forsker: *«Hvordan endte møte?»*

«Hege»: *Nei, altså ... Helt ærlig, det ble et rart møte (5 sekunder pause). Altså, jeg følte at bruker ikke fikk svar på det han lurte på ... Eller, det virket ihvertfall sånn for meg at han ikke hang med, men jeg fikk ikke uttrykket det. Jeg skulle ønske jeg heller stilte spørsmål om han forstod meg, og hvis ikke så kunne jeg forklare der og da. Jeg vet jo at det er mitt ansvar å følge opp. Litt flaut å fortelle dette nå (hehe). Men da fikk jeg en aha-opplevelse at det er enkelte ting jeg må tenke over på videomøter kontra i de fysiske møtene.*

Forsker: *«Hva blir viktig å tenke over i et videomøte kontra i et fysisk møte?»*

«Hege»: *«Nei, altså. Det er jo det verbale. Det å uttrykke det kroppen ikke få uttrykt over video.»*

Sitatet til «Hege» samsvarer med en av de fem antagelsene til Bateson (1972) om kommunikasjon. Han mener at hva slags signaler man sender ut vil det på en eller annen måte bli tolket av omgivelsene rundt. Det at «Hege» lot være å si noe, er ifølge Bateson (1972) taus kunnskap, noe som vil bli gjenstand for tolkning (Ulleberg, 2014, s. 20).

Den samme opplevelsen deler en annen informant fra et annet Nav-kontor i landet, og forteller følgende:

«Tonje»: *«På videomøte så blir det kanskje enda viktigere å si at «Oi! for en nydelig kjole du har på deg i dag», ikke sant? ... For å prøve å se den andre da. Prøve å få en nærhet da.»*

Utsagnet over viser hvor vanskelig det kan være å tolke den andre, vise følelser, innlevelse og empati over video fordi man ikke er fysisk tilstedte. Jeg tolker det slik at digitale plattformer kan påvirke Nav-veilederens følelser i den tradisjonelle interaksjonen. Det å vedlikeholde og opprettholde interaksjon må gjøres både gjennom non-verbal og verbal kommunikasjon. På bakgrunn av det synes det viktig å opprettholde blikk-kontakt, variere blikk-kontakt, bruke mimikk fornuftig, og sørge for å skape en avslappet atmosfære som er mest mulig lik slik i et fysisk møte. For å forsøke å gjøre videomøter mer lik et fysisk møte, kan deling av skjerm av viktig dokumenter, presiseringer av lovverk og rettigheter være et virkemiddel. Det samsvarer med teorien til Dreyfus (2001) om kroppens betydning i samhandlingssituasjon. Han mener at dersom man ikke er til stede med kroppen, kan man miste det emosjonelle nivået av spenningen som skal til for å få mer erfaring. Når kroppen ikke er til stede når man kommuniserer over digitale plattformer, mener Dreyfus (2001) at man ikke vil være i stand til å skape stemning fordi det er kroppen som gjør oss i stand til å gjøre det.

Videre forteller informanter at videoppfølging kan resultere i at viktig non-verbale kommunikasjonen svekkes, eller i verste fall elimineres og derfor har enkelte informanter vært bevisste på å være tydelig med kroppsspråket i kommunikasjonen. Dette illustreres følgende:

«Ole»: *[...] Jeg har vært i noen av de situasjonene, men det er jo da at man begynner kanskje da å vise hendene sine. At man tar hånden på hjertet, vise personen at man har hånden sin over hjertet. Hendene kommer mye mer frem i samtalen i en omsorgssituasjon over skjerm, enn det gjør før en omsorgssituasjon [...] Og det kunne man egentlig prøvd å studere, men ... hvis du ser på samtalen med en bruker, så vil du se at hendene dine er skjult på video. Og så kan du tenke over hva skjer med hendene dine i det du må vise følelser for en person eller gi omsorg. Hendene dine kommer sannsynligvis fram i bildet på skjermen [...]Altså du ser på en person via kroppsholdning og gestikulering, mimikk om personen har det bra eller dårlig, eller er*

i sorg. Og hvordan du gjør det på en skjerm? Da prøver man for eksempel å få blikk-kontakt, man får frem hender. Det er vanskelig over skjerm å vise hele seg da i en sånn situasjon. Men for mange veiledere så tror jeg de prøver så godt de kan ved å da lene seg mere fremover, prøver å komme personen nærmere på kamera, altså komme veldig nærme skjermen.

Jeg tolker det slik at toneleie og kroppsspråket reduseres og da kan man miste nivået av språket, noe som igjen kan gjøre det vanskelig å uttrykke emosjoner over video. Å lytte aktivt ved å gi verbale tilbakemeldinger kan føre til at den andre åpner seg og forteller mer, da dette kan virke bekreftende og stimulerende for vedkommende, som igjen vil styrke relasjonen og gi grunnlag for videre samarbeid (Eide & Eide, 2017, s. 220-221). Det er viktig å lytte i tilstrekkelig grad, men ikke for mye slik at dette kan oppfattes som passivitet og eventuelt mangel på engasjement i samtale. En informant forteller det på følgende måte:

«Ole»: *Over video så var jeg på en måte bevisst over å vise med hele meg selv. At jeg var engasjert i møte, og jeg fokuserte på å nikke hele tiden når dem snakket. Jeg prøvde også å være mer fremoverlent over kamera [...] Det var litt utenfor min komfortsone. [...] Jeg håper de ikke tenkte jeg var altfor ivrig.*

Dette samsvarer med teorien til Dreyfus (2001) om fysisk nærvær. Dersom man ikke er til stede med kroppen i en samhandlingssituasjon, kan man miste det emosjonelle nivået av spenningen som skal til for å få mer erfaring. Hvis man ikke får den erfaringen, vil ikke relasjonskompetansen bli trent nok (Røkenes et al., 2012). Når kroppen ikke er til stede når man kommuniserer over digitale plattformer, mener Dreyfus (2001) at man ikke vil være i stand til å skape stemning fordi det er kroppen som gjør oss i stand til å gjøre det. Dette viser at Nav-veileder har selvinnsikt og er bevisst sin kommunikasjon. Kanskje man kan si at digitale plattformer tilbyr kommunikasjon, men kanskje ikke relasjon.

Når ansikt-til-ansikt kommunikasjon i mer eller mindre grad forsvinner, kan man anta at avstanden mellom Nav-veileder og bruker blir større. En kan tenke seg at det vil påvirke det å bygge relasjon og tillit, i tillegg til hvordan Nav-veileder utøver skjønnsmessige vurderinger. Dreyfus (2001) mener at man må forstå hele konteksten hvis en skal føle nærvær og det kan en, ifølge ham, ikke få gjennom videokommunikasjon. Han mener også at slike medierte sosiale relasjoner ikke er ekte. Han mener at ekte sosiale relasjoner ikke kan oppnås ved telekommunikasjon, herunder videomøter. En nyansering av Dreyfus (2001) sin teori om at

relasjon ikke er ekte, og for å få mer følt ekthet ved relasjon, kan man for eksempel ta en kopp kaffe digitalt. Det å fange ansikt til ansikt kommunikasjon på en annen måte enn bare ved blikk-kontakt eller mimikk kan være variasjon i stemmebruk eller vite når man kan sette fokus på hverdagslige ting som for eksempel å slukke tørsten.

6.3.2 Relasjon og ulike former for nærhet

Videre viser analysen delte meninger om relasjonsbygging over video på hjemmekontor og det kommer av flere årsaker. Det ene kan være som tidligere nevnt, at informantene har ulike oppfattelse av hvordan nærhet og relasjon oppleves og det illustreres slik:

«Marthe»: *«[...] Og da får du et veldig innblikk inn i et menneske, når du ser hvor de bor og hvordan de bor. Og det synes jeg jo at kjempeinteressant, og da får du en ... en nærhet [...].»*

«Marie»: *At man må se på det som ulik type nærhet. For hvis man har gode mennesker i møter, gjennom kommunikasjon og gode samtaler, så mener jeg at man kan oppleve en høy grad av nærhet. Mellommenneskelig nærheten, fordi at man føler seg sett og forstått og ivaretatt. Men hvis man møtes fysisk, så spiller man mer på den fysiske nærheten, som gjerne mer i forhold til et blikk, i forhold til et kroppsspråk, som sier noen om fysisk nærhet, og det får du ikke via digitalt. Og det kommer jo an på hva bruker trenger da, og hvor god du er til å skape en kommunikasjon som gir en følelse av å bli sett og ivaretatt.*

Slik jeg tolker disse forskjellige utsagnene varierer det fra informant til informant hvordan nærhet og relasjon oppfattes, føles og erfares. For noen informanter er nærhet koblet opp mot det å være fysisk sammen, mens for andre informanter oppleves nærhet når man er personlig og privat med sine brukere. Slik informantene tolker det, virker det som at ikke alle er enige med det Dreyfus (2001) mener om nærhet. Han mener at for å oppnå en følelse av nærhet i videokommunikasjon, må man ha en forståelse for hele konteksten. Stemning er forutsetning for våre gjøremål og handlinger. «Tune-in» i situasjonen kan være en stemning, noe Dreyfus (2001) mener ikke er enkelt over video.

Hjemme kontekstens betydning kan også være en årsak til at informantene opplever en nærhet til brukere, som jeg nevnte tidligere. Nav-veiledere får relasjoner med brukere som kan kategoriseres som personlig-offentlig relasjon. Det vil si at man opptrer profesjonelt i møte

med bruker som offentlig tjenesteperson, samtidig som en skal opptre privat ved å vise følelser (Chudasama, 2017, s. 135). Dette kan være vanskelig, men samtidig en nødvendig balansegang (Ekeland, 2014, s. 130), da det kan styrke relasjonen til bruker og minimere mulig objektivisering av bruker. På hjemmekontor kan dette gjøre det enda vanskeligere ettersom man deler noe av sitt hjem. En ulempe kan være at det blir vanskelig å løsrive seg fra relasjonen når oppfølgingsarbeidet er fullført og man står for nær hverandre. Bevisstgjøring om sin egen rolle er viktig og anses som en del av den profesjonelle kompetansen (Ekeland, 2014, s. 127). Det at noen informanter har vært personlig i møte tolker jeg slik at veiledere kan ha prøvd ulike metoder for å oppnå nærhet til tross for avstanden mellom dem.

6.3.3 Hva og hvem er relasjon viktig for?

Videre forteller flere informanter at de klarte å opprettholde en allerede eksisterende relasjon med brukerne de hadde møter med gjennom videokonferanseplattformen, men at den relasjonen ikke var noe særlig sterkere enn før de møttes på video. Andre fortalte at de tilpasset bruken av telefon og videomøter for å styrke relasjonen til brukeren. Som tidligere nevnt, var det flere som mente at relasjonen ble styrket av å ha hyppige videomøter og at videomøtene ble avholdt utenfor Nav-kontoret. Andre mener at digitalt relasjonsarbeid er personavhengig og det illustreres følgende:

«Anita»: *Ehm ... Jeg tror det at å bygge en relasjon med brukere også er personavhengig ut fra hvem brukeren er og hvem veilederen er. Noen brukere kan bygge en relasjon med sin veileder, men de ønsker å møte veilederen, ansikt til ansikt en gang først, og da gjør det at de blir tryggere på digital oppfølging etterpå. Ehm.. sånn rent sosialfaglig så tenker jeg det at, å møte bruker og snakker med dem, er veldig det vi skal gjøre, men så ser jeg det å kalle inn brukere, som ikke har behov for å bli kalt inn. Det er så nytteløst. Vi må vite hvem det er som har det behovet, og lage den relasjonen som de trenger for å kunne komme videre i oppfølging. Også må vi se hvem det er som faktisk greier seg veldig greit med dialogen (aktivitetsplanen), og som også er som er fornøyd med det, og så er det bra oppfølging.*

«Marie»: *Relasjon, det er jo et interessant begrep. Jeg tror ikke alle vil ha en relasjon til oss. Det har ihvertfall jeg opplevd, at noen ikke vil forholde seg til meg mer enn det de trenger. Noen trenger bare informasjon om saksbehandlingstid, vedtak og så videre. Det må vi respektere og da tror jeg det har sine fordeler at vi da har mer tid til de som vil møte oss. De som trenger oss [...].*

Relasjonsbegrepet er interessant, fordi jeg oppfatter at dette temaet går igjen som en underliggende faktor. Enkelte informanter forteller at relasjon er viktig og blir nærmest sett på som en selvfølgelighet, en vedtatt sannhet som har betydning for oppfølgingsarbeidet, mens andre har motsatt erfaring med dette. Et spørsmål som vi kan stille oss, er hvem relasjonen egentlig har betydning for. Er den viktig for Nav-veiledere som skal gjøre en god jobb, eller er den viktig for brukere som skal bli selvhjulpne?

Relasjonskompetanse er viktig og det handler om å kjenne seg selv, å forstå den andres opplevelse og forstå hva som skjer i samspeilet med den andre (Killen, 2017). «Marie» uttrykker at det er viktig å respektere den andre og her speiler hun sin indre forståelse av bruker som ikke ønsker videomøte med henne. For at den andre skal få den hjelpen vedkommende har behov for, vil den profesjonelles evne til å ta den andres perspektiv være en forutsetning. Selv om hun oppfatter det som at enkelte brukere ikke ønsker å ha en relasjon, viser teorien Killén (2017) at relasjonen automatisk opprettes i det vi må forholde oss til hverandre. Basert på det «Marie» sier, lurer jeg på om hennes opplevelser om at relasjon ikke er viktig kommer av dårlige erfaringer med relasjonsbygging eller at hun over tid har utviklet omsorgstretthet²¹ (Mathieu, 2012). Manglende interesse og engasjement hos Nav-veilederen kan påvirke oppfølgingsprosessen negativt.

6.3.4 Tillit og blikk-kontaktens betydning over video

Det er tydelig at alle informantene ønsker et ansikt på sine brukere, og at ansiktet er viktig for relasjonen. Informanter mener ansiktet er nært koblet til tillit og forteller at relasjonsbygging avhenger av tillit. Dette illustreres følgende:

«Mie»: *Pandemien har ikke vært lett for alle og det har vært en stor omstilling for mange. Jeg vet at mange har strukket seg langt, men jeg vet også om noen som kun har valgt telefon fordi det passer dem best og ikke for brukers beste. Det provoserer meg, men det er nok en forklaring på hvorfor dem gjør som de gjør. Eller, jeg vet ikke. Jeg kommer fra den gamle sosialfaglige skolen der vi ble oppdratt til å tenke at ansikt-til-ansikt er alfa omgå for relasjon og ikke minst tillit. Det er med ansiktet du viser hvem du er. Ansiktet kan si om du er vennlig, troverdig og pålitelig. Brukers vurdering om*

²¹ Mathieu (2012) definerer omsorgstretthet som den dype emosjonelle og fysiske utmattelsen som hjelpende profesjonelle og omsorgsgivere kan utvikle i løpet av sine karrierer som hjelpere.

vår troverdighet er basert på hvor tillitvekkende vi fremstår for dem. Videomøter har heldigvis gitt oss mulighet til å kunne treffes «ansikt-til-ansikt» (viser gånseøynene med hendene). Spesielt med de brukere vi ikke har en relasjon til fra før av og har aldri møtt dem, så er det første møte som setter standarden for videre oppfølging.

«Silje»: *Da Norge stengte ned ble jeg bekymret over hvordan dette skulle gå. Hva skjer med jobben? Hva skjer med samfunnet? Hva skjer med brukerne og hva skjer med oss? Heldigvis hadde vi gode løsninger som gjorde at vi kunne fortsatte der vi stoppet. Videokonferanseplattformen var en bra ting å ha da. Hvis vi ikke gir brukere et ansikt å knytte seg til, da kan vi ikke forvente at de skal ha tillit til oss.*

«Henrik»: *Hm (3 sekunder pause). Hvordan bygge tillit over video? Godt spørsmål. Min umiddelbare tanke er at de tekniske forhold som lys, lyd og kamera må være plass for å skape et godt førsteinntrykk [...] og så bør man være bevisst over hvilke rammer man setter.*

Tillit bygger på en antagelse om at personen en eventuelt skal ha tillit til vil, og er i stand til, å ivareta sine interesser (Grimen, 2009). Spørsmålet er om befolkningen nå har tillit til at Nav ivaretar borgernes interesse. Det er flere årsaker til at tilliten til Nav er lav. Nav er dessverre ikke rustet for å håndtere eksplosive behov fra befolkningen i Norge over natten på grunn av pandemien. Det at mange har ventet på behandling av dagpenger fra Nav, samt at Nav rett før korona, høstet kritikk på grunn av Nav-skandalen²² hvor trygdemottakere ble feilaktig dømt (NOU 2020:9, 2020), har skapt mistillit. Nav-skandalen er et eksempel på hvordan velferd ikke blir velferd, med det motsatte. Brukernes mistillit til Nav kan være alvorlig for velferdsstaten, fordi tillit skaper velferdsstaten (Skirbekk & Grimen, 2012). En informant stiller spørsmål ved om det at Nav-veiledere har klart å levere sine tjenester over video-møter til tross for en pandemi, kan ha økt tillit til brukerne.

«Hilde»: *Jeg syns hele situasjonen er helt absurd, og jeg er så stolt over mine kollegaer som har klart å levere tjenester fra hjemmekontoret. Jeg håper det kan ha en positiv innvirkning på tilliten og de innbyggerne som har hatt mistillit til oss fra før av. Kanskje noe positivt kan komme ut av denne krisen.*

²² Nav-skandalen er betegnelsen på den omfattende feiltolkning og -praktiseringen av EØS-reglene i forbindelse med ytelsene arbeidsavklaringspenger, sykepenger og pleiepenger som ble avdekket i oktober 2019.

Et annet viktig element ved tillitsforhold er hvis bruker skal ha tillit til Nav-veilederen, kan det virke som at Nav-veileder forventer at bruker skal ha tillit til Nav som institusjon. Grimen (2009) forklarer at det kan være vanskelig å snakke om tillit mellom institusjon (Nav) og person, fordi behovet for hverandres tillit kan være skjevt. Dersom en bruker ønsker tillit til sin Nav-veileder, etterlyser de at Nav-veileder skaper relasjon gjennom samtaler, oppfølgingsmøter og mer tid. Men dette avviker fra funn hos Thorgersen (2017) hvor det hevdes at analoge og digitale søkerne har omtrent like stor tillit til Nav og at selve søknadsmåten ikke ser ut til å påvirke tilliten. Ifølge Kommunal- og distriktsdepartementet (2019b, s. 15) er tillitsnivået høyt til tross for digitaliseringens utvikling. Analysene støtter dermed ikke opp under en bekymring for at overgang til digitale møtearenaer skulle svekke brukers tillit til Nav. Det samme antyder min studie også, at tilliten ikke svekkes i det digitale rommet, ifølge informanten:

«Tonje» *[...] Og den relasjonen man bygger med brukere, er avhengig av at man har empati, og at man klarer å være der og lytte til problemet, og altså prøve å forebygge andre større problemer, og alt dette her. Men den relasjonen er bygd på tillit, og den tilliten bygges lettere da hvis man kan se den andre personen, se hvordan de reagerer på noe du sier, om de lytter til deg eller ikke.*

Selv om man får et ansikt over video, mener flere informanter at noe glipper av den direkte øyekontakten. Gjennom blikket formidles balansen mellom nærhet eller distanse, involvering, overinvolvering eller likegyldighet (Foucault, 2000). Det både tar imot og utstråler signaler til andre mennesker. Et signal kan oppfattes som en invitasjon, en korleksjon, et spørsmål, en beskjed om at man lytter og mye mer (Heskestad, 2020). Når fysiske møter blir byttet ut med digitale videomøter, oppdaget flere informanter at videomøter utfordrer nærværet og at blikk-kontakt og kroppsspråket er av vesentlig betydning. En ting er å vise blikk, men det er ikke alltid blikket samsvarer med det som verbalt kommuniseres. Dette er særlig aktuelt i videokommunikasjon fordi kommunikasjonen er frakoblet fysisk tilstedeværelse. En ville gjort det annerledes dersom en var en-til-en i fysisk møte med bruker. I det fysiske møtet kan man uttrykke seg ved hjelp av kroppen, ulike bevegelser, og Dreyfus (2001) understreker betydning av fysisk tilstedeværelse. I min analyse var det naturlig å koble dette opp mot betydning av energi i rommet. Ulike perspektiver og refleksjoner rundt dette kommer til uttrykk i datamaterialet:

«Henrik»: *I et fysisk møte, da føler jeg at jeg får en samlet reaksjon på hvordan bruker opplever det vi snakker om. Og du kan, ikke sant? Sitte på video også kan du ikke se om brukere driver og tripper helt med fingrene, eller holder nesten på å knuse koppen ved siden av, men det ser ikke vi. Sånn helhetlig oppfølging, så tenker det er utrolig viktig.*

Under pandemien skrev Finn Skårderud om det å snakke med mennesker gjennom videomøter. Skårderud mente at videosamtalene gjør det mulig å se hverandre, men at kameraet på PC-en er plassert slik at det er umulig å se hverandre dypt inn i øynene. Vi kan se mot hverandre, men likevel ikke oppnå øyekontakt (Skårderud, 2020). Kameraets plassering på en datamaskin gjør at det ikke alltid er så opplagt eller intuitivt hvem Nav-veileder henvender seg til, spesielt når det er flere i videosamtalen. I lys av studien til Mlynář et al. (2018) samsvarer dette om at gjensidig øyekontakt på videosamtaler blir vanskelig, nærmest umulig. Sitatene fra informantene samsvarer også med det Skårderud kommenterer:

«Silje»: *«[...] Det med øyekontakt, at man kan se hverandre inn i øynene. Det gjør man jo ikke på video. Jeg ser jo også meg selv over video og det blir ofte sånn at jeg ser på meg selv mens jeg snakker til brukeren.»*

«Marie»: *«[...] Man får kanskje blikket og man kan bruke ordene sine, men man får ikke denne fysiske fornemmelsen om at: «jeg har deg, jeg er her» - den får man ikke på video [...].»*

«Elisabeth»: *Videomøter er effektive ja, men folk ser ikke i kameranlinsen, så jeg føler ikke at de ihvertfall ikke ser virkelig på meg eller jeg på dem. Det er ofte at jeg ser på meg selv i den lille kvadranten nederst på høyre siden, enn på personen. Det er jo ikke bra, men jeg vet jeg gjør det ubevisst.*

Sitatene samsvarer også med teorien til Thornquist (2009) om at det er med blikket vi formidler interessen vår for andre og engasjementet vårt. Det kan virke som at informanten ikke klarte å formidle dette med blikket over video og at kanskje følte at vedkommende ikke tok bruker på alvor. Blikket er et sentralt element, fordi det både er en informasjonskilde og et uttrykksmiddel (Thornquist, 2009, s. 236-237).

6.3.5 Digitalt tilgjengelighetsrom

Alle informantene opplever i stor grad å være tilgjengelig for sine brukere under koronakrisen på hjemmekontor. De fleste informantene var tilgjengelig på chat, telefon eller video. Et interessant funn i studiet er hva videomøter har vært betydningsfull for brukere med angstproblematikk. Det illustreres følgende:

«Mie»: *Jeg tenker jo en stor fordel ved å møtes fysisk er at man får ... man får et annet blikk på personen. Og det går begge veier, og at man kan forstå bruker på en annen måte, men også at de enda mer ser hvem jeg er, og på en måte blir trygg på meg da. Og så er det jo en veldig fordel med det digitale, som også er ulempe. Med det fysiske og dette med forflytning, samtidig som den har sosial angst at det kanskje er enklere at vi tar det digitalt, enn at vi må komme på kontoret, ikke sant? Tråkke inn i et offentlig kontor som veldig mange forteller at det er krevende da. At de har problemer med å stå i kø og ventet utenfor en dør, og sette seg ned, og at det er andre mennesker der og sånn. Det blir veldig mye mer privat da, når du har det den digitale oppfølgingen. De slipper å tenke på at de treffer en nabo eller en kollegaer på Nav da. Så er det som sagt, ulemper at det er ting som forsvinner i den digitale oppfølging, som sånn det at man er fysisk i nærheten av hverandre ... Ja, kan gi noen en klem, hvis det trengs.*

Sitatet overfor tolker jeg slik at informanten vurderer kommunikasjonskanal i hvert enkelt tilfelle på grunn av ulike egenskapene ved de ulike kanalene, brukers behov og situasjon og innholdet i oppfølgingen. I lys av studien til Byrne og Kirwan (2019) samsvarer dette med at relasjonen mellom tjenesteyteren og tjenestemottakeren kan styrkes dersom teknologien benyttes av sosialarbeider med forståelsen av hvordan digital kommunikasjon kan bidra til å utvikle og vedlikeholde en relasjon. I lys av studien til Oestergaard og Dinesen (2019) som omhandler at videokommunikasjon reduserer angst for de som sliter med det samsvarer med sitatet over.

«Lisa»: *Jeg fulgte opp en mann som har hele sitt unge voksne liv vært på Nav og aldri klart å komme seg videre grunnet hemmende angst. Etter gjentatte forsøk på å få møte han fysisk på Nav, behandling, tiltak, så var det videoterapi med DPS²³ og videomøter med Nav som ble redningen for han. Han fikk til slutt uføretrygd, men at et tiltak som video skulle løse oppfølgingsprosessen, hadde jeg aldri trodd.*

²³ DPS er en forkortelse for distriktpsikiatrisk senter SML. (2021). distriktpsikiatrisk senter. I *Store medisinske leksikon* https://sml.snl.no/distriktpsikiatrisk_senter

Sitatet overfor kan tolkes i lys av studien Boddy og Dominelli (2017) til som handler om at selv om videokommunikasjon fjerner Nav-veiledere og brukere fra det kroppslige og begrenser muligheten til å se hverandres reaksjoner og kroppsspråk, kan det styrke nettbasert relasjon, samt gi dem mulighet til å knytte kontakt. Studien til Oestergaard og Dinesen (2019) bekrefter det samme hvor sosialarbeidere har brukt videokommunikasjon som et verktøy for å bygge relasjon med brukere som strever med angst. I Bateson (1972) sin teori vil sirkulær forståelse av samspill beskrives ved at Nav-veileder oppfordrer en bruker med angst til å møte opp fysisk på Nav-kontoret, men bruker er unnvikende fordi Nav-veileder stiller krav som er vanskelig å innfri på bakgrunn av helsemessige utfordringer. Jeg tolker det slik at videokommunikasjon kan være viktig for å bekjempe utenforskap for de brukere som er digitale, og som strever med angst eller generell frykt for Nav.

Ifølge en annen informant er det både fordeler og ulemper med videokommunikasjon av andre årsaker enn brukere med angst:

«Anita»: *Altså det er jo både fordeler og ulemper ved det fordi at alle er ikke digitale. Vi har de som er flerspråklige og som knappast kan skrive eller lese i utgangspunktet. Vi kan ikke forvente at de er digitale. Og vi har jo de som er veldig syke og som kanskje har problemer med å få gjort ting, og som trenger den hjelpen og støtten. Så jeg syns ikke det er noe lurt at vi ikke har noe skranke. Jeg ser frem til det at vi kan ha en del hjemmekontor, men.. Jeg ønsker også at vi må ha den muligheten at vi kan møte brukere. At vi har møterom og at vi kan booke de, så vi kan gå å ha avtaler med brukere [...].*

Sitatet samsvarer med studien til Bønnhoff (2021) om at digitale tjenester ikke favner alle, spesielt mødre som migrerer til Norge. Ifølge rapporten digitaliseringsrådet 2019-2025 er hovedbudskapet «Nå må vi tenke som brukeren!». Råder viser til at dagens offentlige system ikke er utviklet på brukernes premisser (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2019a). Dette medfører at Nav-veiledere må forholde seg til de som ikke er digitale og bistå dem med fysiske møter.

6.3.6 Like hektisk, men mer tid

Selv om økt digitalisering har medført endringer i oppfølgingsprosessen, har noen av informantene gitt uttrykk for at arbeidsdagen er like hektisk, men at de har mer tid til brukerne som følgende sitat kan illustrere:

«Marie»: *[...] Da blir på en måte mye mer individuell oppfølging, ikke sant? Bruker føler det, han merker det. Det er ikke fastsatt og låst tid han har med meg, men jeg kan være på tilbudssiden og gi han det han trenger. Sånn at han følger ikke meg, men jeg følger han. Og det tror jeg gjør at de føler seg mer sett og at de føler at de ikke bare er en sak ... altså at man kan møte de ut fra hva de trenger og ikke ha disse «byråkratiske rammene» rundt, at de må passe inn i vårt oppfølgingssystem [...].*

Det at informantene har mer tid til brukeroppfølging kan signalisere at de bryr seg om brukere, og når bruker opplever at Nav-veileder har tid og kan møtes hyppig, kan det danne et godt grunnlag for tillit og relasjon i samarbeidet. Det at brukeren får medvirke tolker jeg at brukermedvirkning kan stå like sterk over digitale plattformer som ansikt-til-ansikt, noe som samsvarer med studien til Sand et al. (2020) om at digitalisering gir økt medvirkning.

Videre tolker jeg det slik at videokommunikasjon kan skape nye former for nærhet fordi man lettere kan ha hyppig kontakt. Nye relasjoner blir mye sterkere ved hyppige møter mens modne relasjoner styrkes, forteller informantene.

«Lisa»: *Når vi var på kontoret så følte jeg meg konstant stresset. Fra det ene til det andre møte, og jeg følte jeg hadde høye skuldre i de fleste møtene og jeg var ikke helt til stede. Det at jeg kan få avtale flere hyppige møter uten å ha så høye skuldre, hjelper meg veldig. [...] På video er vi rett mer på sak. Selv om møtene er kortere så syns jeg det fortsatt er gode møter. [...] Selv føler jeg har mer å gi av meg ved å møtes sånn enn å løpe rundt på kontoret fra møter til møter. Jeg tror brukere merker det også ved at vi plutselig har «tid» til å møtes flere ganger i måneden, fordi videomøter ikke krever booking av rom, leiebil osv (5 sekunder pause) ... Når jeg tenker meg om så har jeg møtte enkelte der jeg har følt på at jeg har kjent personen hele mitt liv. Jeg vet ikke om det er kjemien eller hyppige videomøter, men det føles fint uansett hva det er.»*

Videre mener en informant at vedkommende har fått flere saksbehandlingsoppgaver i løpet av pandemien siden videomøter har gitt mer tid og beskriver det følgende:

«Stian» *[...] Jeg tenker jo at det har noe med at vi er mer effektive på andre områder. Så her tenker de (ledere) at det rom for å gjøre noe mer da, og da kan vi (ledere) legge til noe mer. Og da har man ikke mer tid til oppfølging. Det er jo der vi spiser av hele vår tid. Vi må sikre inn, vi må sikre ut. Og så er det alltid det i midten da, selve oppfølgingen, det som er det viktigste. Det er det det går på bekostning av hele. Vi blir hele tiden målt på hva vi produserer, men ingen måler kvaliteten på møtene våre.*

Dette bekrefter også funn fra studien til Byrne og Kirwan (2019) og Breit et al. (2021) hvor det hevedes at bruken av digitale kanaler frigir tid til oppfølging, som kan føre til at den sårbare brukergruppen får enda tettere oppfølging fra Nav-veiledere. Det kan virke som at koronakrisen har oppnådd målet med *kanalstrategien* som er at innføring av digitale tjenester vil frigjøre tid til å hjelpe brukere som trenger det mest (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016; Lundberg & Syltevik, 2017; Røhnebæk, 2016). Allikevel klarte ikke informantene å dokumentere hvordan produktivitetsøkningen har gitt utslag i mer ressursbruk mot de svakstilte brukere. Det er vanskelig å beregnes gevinsten ved frigjort tid. Samtidig ser vi at enkelte Nav-kontorer har nok gitt Nav-veiledere flere oppgaver som igjen går på bekostning av tett oppfølging som kan være et paradoks i forhold til de retningslinjene som Nav har for brukeroppfølging, noe Nav-veiledere og brukere ikke vil være tjent med.

7 Oppsummering

Formålet med denne studien var å skaffe innsikt og forståelse om Nav-veileders erfaring med videoppfølging på hjemmekontor under pandemien. Analyseprosessen brakte frem dypere forståelser av hva informantene opplever at skjer i brukeropfølging når den flyttes fra Nav-kontoret til videomøte. Å få frem disse forståelsene hadde ikke vært mulig uten dybdeintervju. Jeg har analysert og drøftet det som ligger i og under ordene, og det som beskriver annerledesheten i denne formen for brukeropfølging.

Som innledningsvis nevnt har jeg undersøkt hvordan Nav-veiledere opplever at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder. Studien bygger på to ulike forskningsspørsmål der den første handler om hvordan Nav-veiledere opplever å møte brukere på videomøter, sammenliknet med når de møter brukere fysiske, og den andre handler om hvilke egenskaper de mener er viktige i videokontekst.

Med dette som utgangspunkt har jeg valgt å organisere oppsummeringen ut fra forskningsspørsmålene. Ved å gjøre dette synliggjør jeg sammenheng mellom forskningsspørsmål og analysens hovedtema som er: 1. makt, relasjon og rom, 2. å ta imot bruker hjem via skjerm og 3. digitalt relasjonsarbeid.

7.1 Hvordan opplever Nav-veiledere at digitalisering i form av videomøter får betydning for relasjonen mellom bruker og Nav-veileder?

Informantene er todelt i sine svar angående relasjonsbyggingen gjennom videomøter på hjemmekontor. Det er ingen tvil om at videomøter har vært et viktig verktøy under pandemien. Alternativer, som for eksempel ingen oppfølging eller telefonsamtaler, hadde skapt store utfordringer med både tillit og relasjonsbygging. Det å oppleve at veiledere er tilgjengelige og følger opp under pandemien, samtidig som man har et ansikt å forholde seg til, har vært viktig for brukerne slik Nav-veiledere vurderer det. Den analytiske prosessen viste at overvekt av informantene mente det var befriende å ikke måtte møte enkelte brukere fysisk på Nav-kontoret av ulike årsaker. En av årsakene er nettopp dette maktaspektet der samtlige informanter mener at det er hint av disiplinering i Nav og at maktforholdet blir tonet ned når man inviterte hverandre hjem til seg over video. Foucault (1999) sin teori om panoptisk disiplinering og Clancy (2015) sitt essay om *Helsesøsterkonsultasjoner fra sidelinjen—et blick på makt og kunnskap*, har vært relevant og fruktbar i denne sammenheng.

I denne studien tas det ett standpunkt til at videooppfølging kan være bra for de brukere som strever med angst og ikke klarer å komme fysisk på Nav-kontoret, samtidig forhindrer det følelsen av stigma av å henvende seg til Nav. Møterommet på Nav signaliserer heller ikke at det er tilrettelagt for den gode samtalen, selv om det er det informantene ønsker å oppnå. Ved å eliminere støy, som for eksempel makt, kan det være et bedre utgangspunkt for brukeroppfølging og bygge relasjon.

En gruppe informanter sier at relasjonsbyggingen over video er vanskelig fordi man mister den non-verbale kommunikasjonen som gir mye nyttig informasjon. Bateson sin teori i Ulleberg (2014) om relasjon og kommunikasjon har vært fruktbar i denne sammenheng. Blikk, tonefall, farge på stemmen og kroppsspråket mister sin effekt, og ofte ender veiledere opp med å se på seg selv i video-samtalen. I tillegg utfordres taushetsplikten, fordi veiledere ikke har garanti på at bruker er alene under samtalen, og dermed er tilbakeholden i sin kommunikasjon. Et paradoks med videomøter er at samtidig som effektiviteten til Nav-veilederne har økt, forteller noen av informantene at de har fått flere tilleggsoppgaver av sine ledere. Som følge av dette mister veilederne tid til å ha hyppige møter og tett oppfølging av sine video-brukere, noe som de mener er nødvendig for å bygge og styrke relasjonen.

Mitt inntrykk er at informantene ønsker å fortsette med videooppfølging i arbeidet med de brukere det passer for. Selv om Killén (2017) hevder at relasjonsbyggingen er mest effektiv ansikt til ansikt, opplyser informantene at det å ha valgmulighet for forskjellige brukere er mest hensiktsmessig. Både på grunn av det nevnte maktskillet som er skapt på grunn av ytre faktorer slik som Nav-bygget og sterile rom, og brukernes individuelle utfordringer og behov, vil relasjonsbyggingen for en gruppe brukere være lettere over video. Det er viktig å huske på at det fortsatt er veiledere som skal hjelpe/trøste/oppmuntre, men også kreve/straffe der det er relevant. På denne måten vil det alltid være en ubalanse i maktforholdet. Likevel hevder informantene at denne tones ned og det skapes større rom for å bygge relasjon med enkelte brukere over video. Samtidig nevner informantene at veiledere i så tilfelle må huske på at de alltid må vurdere møteformen basert på brukernes behov og hva som er hensiktsmessig for dem. Samtidig kan videokommunikasjon stå i strid med rettsikkerheten overfor brukere som ikke behersker det digitale. Videokommunikasjon, og generelt digitale tjenester i Nav, kan være utfordrende for de som er fremmedspråklige og som strever med å navigere i Nav-systemet. Dette kan også medvirke litt mer utenforskap.

7.2 Hvordan opplever Nav-veiledere å møte brukere på videomøter, sammenliknet med når de møter brukere fysisk?

Også her var det en todeling i informantenes erfaringer av hvordan Nav-veiledere opplever å møte brukere på video, sammenliknet med når de møter brukere fysisk. På den ene siden forteller de om en befrielse fordi maktforholdet blir nyansert gjennom video, og brukerne virker mer tillitsfulle og avslappet. Det å «invitere» hverandre hjem, tilføyer samtalen en ekstra dimensjon, fordi det er mer personlig preg. Det varierer også fra informant til informant om hvordan nærhet og relasjon oppfattes, føles og erfares. For noen informanter er nærhet koblet opp mot det å være fysisk sammen, mens for andre informanter oppleves nærhet når man er personlig og privat med sine brukere.

Til tross for at en ny kontekst forårsaket en pandemi i arbeidshverdagen, viste det seg at det også kan være en mulighet for ny erfaring og eventuelt ny kunnskap om brukeroppfølgning gjennom videomøter. Hjemmets betydning og kontekst, som Gullestad (1984) snakker om, er essensiell i evalueringen av video-møter på hjemmekontor. Det å ta en kaffekopp over video gir en avslappet atmosfære og følelsen av folkelighet og medmenneskelighet, kontra saksbehandler. Disse mulighetene kommer fordi sikkerheten er ivaretatt over video. Informantene er likevel usikre på om dette gjelder alle brukere, eller kun med brukere hvor relasjonen allerede er opprettet.

Flere av informantene nevner også at hva man assosierer hjemmet med og de ulike værelsene, var avgjørende for betydningen av opplevelsen av trygghet og velbefinnende gjennom videomøter. Videre forteller de at rommet som kontekst for videoppfølging over hjemmekontor kan utfordre skillet mellom det private og personlige. Funnene i analysen viser at økt digitalisering får betydning for vilkår i profesjonsutøvelsen rundt rolle og autonomi. Tradisjonelt har det vært slik at man møttes ansikt-til-ansikt på Nav-kontoret. Det å møtes utenfor Nav, enten på video eller andre steder kan skape nøytralitet og forutsigbarhet i relasjonen mellom Nav-veileder og bruker, men det kan også oppleves utrygt fordi det ikke finnes klare normer. Den nye møteformen kan reflektere at relasjonen mellom bruker og Nav-veileder blir mer personlig enn profesjonell, noe som fører spørsmål ved grensen i den profesjonelle rollen.

7.3 Hvilke egenskaper mener Nav-veiledere er viktige i videokontekst?

Gjennom analysen var hovedvekten av informantene enige om at for å i det hele tatt skal kunne drive digitalt relasjonsarbeid er de tekniske forholdene avgjørende for at digitale møter skal kunne kompensere for fysiske møter. Studien til Mlynář et al. (2018) har vært fruktbar i denne sammenheng. Det kommer videre frem at det vil kreve mer av Nav-veilederens digitale egenskaper i form av struktur, planlegging, kommunikative ferdigheter og refleksjon rundt strategisk bruk av video til forskjell fra fysiske møter.

Denne formen for brukeroppfølgning ser også ut til å appellere mer til tempo, konsist språk og umiddelbarhet, og mindre til langsomme refleksjoner, indre dialog, stillhet og dermed mulighet til å «lese» den andre. På bakgrunn av det er det ulik oppfattelse av nærhet og avstand. De aller fleste mener klart at det skaper mer avstand til sine brukere og at det kreves mer av de kommunikative egenskapene av Nav-veileder til å kunne kommunisere godt og skape tillit og relasjon. Med andre ord kan det være at videomøter ikke gir en ufullstendig brukerfremstilling, noe som kan gjøre det vanskeligere å identifisere behov og som kan påvirke informasjonsgrunnlaget når Nav-veileder skal utøve skjønn og ta beslutninger.

Ettersom mye av blick og kroppsspråk forsvinner over video, blir det verbale desto viktigere. Man må velge ord og uttrykk strategisk og bevisst kommunisere det kroppsspråket vanligvis kan uttrykke. Vi kan si at man må kompensere med ord, for å sørge for at brukeren forstår budskapet, alvoret, at vi bryr oss, at vi er til stede og så videre.

Ettersom Nav-veileder ikke kan se brukernes respons tilstrekkelig via kroppsspråk, kan det oppstå tvil og usikkerhet hos veileder. En viktig egenskap er å beholde roen, opptre ryddig og stille gode spørsmål for å holde samtalen i gang. Ofte kan samtalen oppleves kunstig, og det er derfor en viktig egenskap å skape flyt og gjøre den menneskelig. Et eksempel er å spørre om bruker har tatt med seg en kaffekopp før veilederne starter samtalen, eller komme med kommentarer som kan ufarliggjøre settingen og skape dialog.

Hvordan du innleder ditt første møte, er i likhet med fysisk oppfølgning, viktig i videomøter. Kanskje enda viktigere, ettersom kroppen ikke signaliser omsorg, kjærlighet og varme via video. Igjen må ordene veies for å kompensere for varmen kroppsspråket gir. Hvor dyktig veilederen er til å sette en god ramme og hyggelig tone, vil være avgjørende for hvordan møtet oppleves for brukeren.

8 Studiens begrensninger og veien videre

I dette avsluttende kapittelet vil jeg presentere studiens begrensninger, forslag til videre forskning og avsluttende kommentar.

8.1 Studiens begrensninger

Den første begrensningen i studien er at jeg kun har valgt ansatte i Nav og ikke tatt med perspektivene til for eksempel brukere eller ledere i Nav. Halvparten av informantene kommer fra en region, noe som kan innebære at de har kjennskap til hverandre og lik praksis.

Videre er det en begrensning at studien er selv-initiert og gjennomført av meg som den fortolkende av alle informantenes perspektiver. Ut fra egen forforståelse om digitalt relasjonsarbeid over hjemmekontor, kan jeg ha påvirket informantene til å snakke om temaene i en bekreftende retning, noe som jeg har redegjort i kapittel 4.7. Andre forskere ville kanskje fått et annet resultat.

Jeg begynte intervjuene tidlig i masterløpet. Momenter ved for eksempel teoretisk rammeverk kunne ha dukke opp underveis i intervjuene, men som jeg ikke får belyst da datainnsamlingen allerede er gjennomført. Samtidig vurderte jeg ikke dette som en risiko for min studie da jeg innledningsvis har redegjort for at jeg er åpen for andre teoretiske rammeverk som kan belyse problemstillingen. Jeg ser samtidig på tidlig datainnsamling som en styrke da det gav meg muligheten til å gå grundig og inngående inn i analysen av dataene i god tid før ferdigstilling. Dette er også i tråd med Ryen (2016) sin anbefaling om å komme tidlig i gang med datanalyse for å unngå hastverksarbeid i analysefasen.

At informantene har gitt uttrykk for både tilfredshet og misnøye med videokommunikasjon, viser ambivalens, der motstridende tanker og erfaringer går hånd i hånd. Spenningen mellom ytterpunktene er med på å få fram nyanser, ulikheter og forskjeller. IPA har ikke bare gitt meg mulighet til å tolke data, men gitt meg mulighet til å gi en beskrivelse både i dybde og bredde. Begrensninger ved valg av metode som IPA er at det er informantenes subjektive forståelse av fenomenet som blir vektlagt og min forforståelse, og som går på bekostning av andres forståelser. Andre metodiske tilnærminger kunne muligens fått frem noe annet ved dette fenomenet enn for eksempel IPA. I tillegg opplevde jeg informantene til å være ærlige i sine svar. Det kan tenkes at intervjupersonen har gjennomgått en refleksjonsprosess underveis i

intervjuet, og dermed utvidet forforståelsen sin. Dette kan ha påvirket hva de har svart i intervjuet.

Når Nav skal gjøre evalueringer av sitt arbeid under koronaåret 2020-2022, og det skal planlegges og tas avgjørelser rundt de digitale tjenestene Nav har gitt, kan denne studien benyttes både klokt og uklokt. Hvis min studie blir benyttet som utgangspunkt for betraktning, refleksjon, kunnskapsdeling eller nyanserte diskusjoner om det å ta i bruk videoløsning som en del av brukeroppfølgning, vil den kunne få positive effekter. Men dersom studien benyttes som en presentasjon for effektivisering av tjenestene i Nav og utstrakt bruk av videoppfølgning av brukere, tenker jeg det vil kunne få negative konsekvenser for både veiledere, men også de veiledere følger opp. Med bakgrunn i at studien viser noen tydelige temaer, er det viktig å presisere at man skal være forsiktig med å konkludere på bakgrunn av andres tanker, refleksjoner, opplevelser og fortellinger.

Studien innehar også noen teoretiske begrensninger. Boken til Dreyfus (2001) er av eldre dato og digitaliseringen har endret seg siden den gang, noe som kan være en begrensning. Likevel mener jeg at den er relevant fordi den treffer elementer om det digitale og analoge som er gjeldende idag.

8.2 Forslag til videre forskning

Selv om pandemien snart er over, kan vi forvente at det vil komme mer forskning om digitaliseringens påvirkning på oppfølgingsarbeidet i Nav. Rådende politikk om økt digitalisering vil kanskje også styrke bruken av digitale verktøy, herunder video, og styrke behovet for forskning. Jeg har intervjuet 16 Nav-ansatte, analysert og tolket svarene deres.

For videre forskning kunne det vært interessant å fokusere på hva brukere tenker om videoppfølgning under koronakrisen. Hvordan var det å møte sin Nav-veileder over video på hjemmekontor? Hvordan opplevde de brukeroppfølgning, og rammene videosamtalen skapte? Og hvordan ser de på Nav-veilederens rolle når de møtes «hjemme» hos sin Nav-veileder via en skjerm? Hvordan vil fremtidige møter i Nav se ut om 20 år basert på rapporten om scenarioer for offentlig sektor i 2040 (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2019b)? Dette kan danne grunnlag for videre forskning. På denne måten kan vi få et helhetlig bilde av digitaliseringens betydning for mellommenneskelig relasjon mellom brukere, Nav-veiledere og ledere. Dette vil da kunne styrke endringsberedskap og handlingskraft.

Mitt inntrykk er at det er ulik praksis blant Nav-veiledere om hvordan de tar i bruk video. Noen deler mye av sin private affære og mener det har positiv innvirkning på relasjonen, mens andre er opptatt av å ha kun en mer byråkratisk tilnærming og begrunner det med sikkerhet og rollen som offentlig ansatt. Min tolkning er at enkelte informanter var utrygge og mer en forsiktig utgave av seg selv, de tok hensyn til konteksten dataskjermen, hjemmet og den fysiske avstanden dannet. De digitale verktøyene som video, krever også bevissthet om når de skal brukes til kontroll og når de skal brukes til støtte, og når kontakten med brukere og andre skal være digitalt eller analog. Sik jeg ser det med tanke på videre forskning, er det viktig å utforske hvordan videosamtale kan tilbys som arena for samtaler i brukeroppfølgingsregi. Det vil kreve mer prioritering og gode avveininger av Nav-veileder. Det ligger mye taus kunnskap om behovene til brukerne hos Nav-veiledere, og jeg mener derfor at ledere har ansvar for å tilrettelegge for denne kunnskapsdelingen. Et mulig forskningsprosjekt kan være å intervju eventuelle brukere eller ledere om hva de mener er viktig med videoppfølging. Dette kan gi bedre forståelse for mulighetsrommet som ligger i Navs digitale strategi om smidig utviklingsmetodikk.

Oppmerksomhet om dette mikronivået om digitalt samspill kan gi grunnlag for ny kunnskap, samtidig som den kan gi økt sensitivitet for samtalens dynamikk og en bedre kommunikative rapportør i møte med brukere i det digitale rommet. I tillegg kan studien være innovativ i bruk av videomøter som en kommunikasjonsform i møte med brukere. Det handler ikke bare om nye ider og tanker, men om ny praksis (Hartley, 2005).

8.3 Avsluttende kommentar

Koronakrisen har satt sine spor hos mange. Det kan se ut som det både fra myndighetene og befolkningen sin side er økende interesse for å utvikle og ta i bruk nettbaserte løsninger. Det er viktig å stille spørsmål om i hvilken grad den digitale rammen makter å romme det følelsesmessige, relasjonelle, nonverbale og intuitive aspektet ved brukeroppfølgning. Klarer Nav-veiledere og brukere i felleskap og via en skjerm å skape den rommelighet den gode samtale trenger? Denne studien viser både Nav-veiledere, som ikke er redd for å dele litt av sitt hjem, og en mer tilbakeholden og mindre utfordrende Nav-veileder når oppfølgingen skjer over video med hjemmekontor som kontekst.

Samtidig viser studien en veilederrolle i endring. Når det skjer store endringer i Nav, endres rollen. Derfor mener jeg universitetene i større grad må belyse den digitale sosionomen, dens rolle, dens styrker og fallgruver. Det kan virke som at vi distanserer oss i stor grad fra sosionomens historie, hvor sosionomene er i front med menneskene og operer i ulike miljøer (Kroken & Madsen, 2016). Ifølge Navs omverdsanalyse 2021, kan det legges opp til at Nav-veileder kan ta i bruk VR-briller i møte med brukere (Prabhu, 2021). Sosionomen, som nærmest er synonym til nærhet, forutses til å distansere seg sentrale dimensjoner i det de oppfatter som sin profesjonelle praksis. Akademia må følge med i denne digitale utviklingen og sette digital profesjonsutøvelse på agenda i forskning og undervisning.

Mine funn og drøftingen av disse, kan være et utgangspunkt for evalueringsprosess, bevisstgjøring, etiske diskusjoner og videreutvikling av arbeidsformen, både i og utenfor arbeid og velferdssektoren. Målet er å skape faglige diskusjoner rundt bruken av videokonferanseplattformen i brukeroppfølgning som ikke bare handler om sikkerhet, personvern og tekniske løsninger.

Jeg vil tro det høye tempoet vi har på digitaliseringen også vil stille krav til både digital og juridisk kompetanse. Samtidig mener jeg at bruken av digitale møteplattformer kan være et viktig bidrag for å nå Navs sine bærekraftige mål om å samarbeide for å nå målene og redusere klimaendringene med mindre reising (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021; FN-sambandet, 2022a).

Min studie viser både fordeler og ulemper ved bruk av videomøter i brukeroppfølgning. Bevissthet rundt dette håper jeg vil gi Nav-veiledere mulighet til å prioritere riktig og ta gode beslutninger til beste for Nav sine brukere. Digitalisering i Nav er et interessant og spennende tema, hvor jeg ønsker å bidra til at vi får det beste ut av utviklingen som skyter fart.

9 Litteraturliste

- Andersson, M. B. (2016). Nav og uførereformen: fra maktspråk til klarspråk. *Klart språk i Norden*. <https://doi.org/https://doi.org/10.7146/ksn.v0i0.23917>
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet* (Meld. St. 33 (2015-2016)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2021). *NAVs omverdensanalyse 2021* (978-82-551-2516-7). www.nav.no/omverdensanalyse
- Askeland, G. A. (2006). Kritisk reflekterende – mer enn å reflektere og kritisere. I *Nordisk sosialt arbeid (Trykt utg.)* (Bd. 26, s. 123-135). Universitetsforlaget.
- Batastini, A. B., Paprzycki, P., Jones, A. C. & MacLean, N. (2021). Are videoconferenced mental and behavioral health services just as good as in-person? A meta-analysis of a fast-growing practice. *Clinical psychology review*, 83, 101944. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027273582030132X?casa_token=AKVfoc8ZSpEAAAAA:jsh_I-CllP7zf7573OizlrUmebfIXJl6WmfdLBfKfPfcqyJuTU_5q76OZaNKQeZsv3TyRqfR
- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. Ballantine Books.
- Bateson, G. (2005). *Mentale systemers økologi : skridt i en utvikling*. Akademisk Forl.
- Boddy, J. & Dominelli, L. (2017). Social media and social work: The challenges of a new ethical space. *Australian Social Work*, 70(2), 172-184. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
- Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public administration review*, 62(2), 174-184. https://www.jstor.org/stable/3109901?seq=1&fbclid=IwAR2HNn7DVbyP3PAxLUfc5+bLW9xXMaW1b7fq0bP0U0HCPeVQqPrIUwB3mBA#metadata_info_tab_contents
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B. & Røhnebæk, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833-847. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/spol.12664?casa_token=hAiz2rCnY9sAAAAA:4_CcKmEiam-Es5sr28tdbMIsRCn1IH9EwD9QT0B3uz1Dk1xd90gnwZmSUsowLhZmPCbtiPFnejp5UQ
- Breit, E. & Salomon, R. (2015). Making the technological transition—citizens' encounters with digital pension services. *Social Policy & Administration*, 49(3), 299-315. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/spol.12093>
- Buffat, A. (2015). Street-level bureaucracy and e-government. *Public Management Review*, 17(1), 149-161. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2013.771699>
- Busch, P. A. & Henriksen, H. Z. (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity*, 23(1), 3-28. <https://doi.org/10.3233/IP-170050>
- Byrne, J. & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>
- Bønnhoff, H. (2021). Morskap, migrasjon og digitale medier: En institusjonell etnografi av den digitaliserte hverdagen til mødre med migrasjonsbakgrunn.
- Christoffersen, S. A. (2011). *Profesjonsetikk: om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker*. Universitetsforlaget.

- Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforl.
- Clancy, A. (2015). Helsesøsterkonsultasjoner fra sidelinjen—et blikk på makt og kunnskap. I: Kjær TA, Martinsen K red. I *Utenfor tellekantene: essays om rom og rommelighet*. Bergen: Fagbokforlaget (s. 145-159).
- Dreyfus, H. L. (2001). *On the internet*. Routledge.
- Due, B. L. & Licoppe, C. (2020). Video-Mediated Interaction (VMI): Introduction to a special issue on the multimodal accomplishment of VMI institutional activities. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*, 3(3). <https://doi.org/10.7146/si.v3i3.123836>
- Eide, H. & Eide, T. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner : samhandling, konfliktløsning, etikk* (2. rev. og utv. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Eide, S. B. (2016). Brukermedvirkning? I R. Kroken & OJ Madsen (Red.). I *Forvaltning av makt og moral i velferdsstaten: Fra sosialt arbeid til «arbeid med deg selv* (s. 26-41).
- Eide, S. B. & Trysnes, I. (2016). *Sosionomutdanning på Sørlandet : festskrift ved 25-årsjubileet høsten 2016*. Portal.
- Ellingsen, P., Eriksson, R. & Tangnæs, E. (2021). Digital samhandling i den norske Arbeids- og velferdsforvaltningen. Veiledernes arbeidssituasjon i en teknologisk samtid. *Fontene forskning.*, 17–29.
- Engholm, I. & Klastrup, L. (2004). *Digitale verdener: de nye mediers æstetik og design*. Gyldendal.
- Fellesorganisasjonen. (2015). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. I. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1320310/01%20Om%20FO/Hefter....> https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_100510-1.pdf
- Fellesorganisasjonen. (2017). Global definisjon av sosialt arbeid. <https://www.fo.no/aktuelle-brosjyrer/global-definisjon-av-sosialt-arbeid-article5620-1335.html>
- Finansdepartementet. (2021a). *NOU 2021:4. Norge mot 2025 — Om grunnlaget for verdiskaping, produksjon, sysselsetting og velferd etter pandemien*. Finansdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-4/id2841052/?ch=10>
- Finansdepartementet. (2021b). *Perspektivmeldingen 2021* (Meld. St. 14 (2020-2021)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20202021/id2834218/?ch=1>
- FN-sambandet. (2022a). FN's bærekraftsmål. <https://www.fn.no/om-fn/fns-baerekraftsmaal>
- FN-sambandet. (2022b). Fred, rettferdighet og velfungerende institusjoner. <https://www.fn.no/om-fn/fns-baerekraftsmaal/fred-rettferdighet-og-velfungerende-institusjoner>
- Forkosh Baruch, A. & Erstad, O. (2018). Upbringing in a Digital World: Opportunities and Possibilities. *Technology, knowledge and learning*, 23(3), 377-390. <https://doi.org/10.1007/s10758-018-9386-8>
- Foucault, M. (1994). *Overvågning og straff: Det moderne fængsels historie*. Det lille Forlag.
- Foucault, M. (1999). *Overvågning og straff : det moderne fængsels historie* (3. utg. utg.). Gyldendal.
- Foucault, M. & Neumann, I. B. (2002). *Forelesninger om regjering og styringskunst* (Bd. 42). Cappelen akademisk.
- Gadamer, H.-G. (1989). Truth and Method, trans. Joel Weinsheimer and Donald G. Marshall (London: Continuum, 2004), 385(9), 279-297.
- Gjerde, A. & Vidal-Gil, E. (2021). *Navs omverdsanalyse 2021. Utvikling, trender og konsekvenser fram mot 2035* (Arbeidsmarkedet, Issue).
- Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV : sosialt arbeid på NAV-kontoret* (1. utgave. utg.). Fagbokforlaget.

- Goth, U., Holovchuk, S., Jermstad, L. K. & Jokstad, G. S. (2020). Nærhet, eller distanse? Lærerstudenters erfaringer med Zoomundervisning under Covid-19. *Fra barnehage til voksenliv: utdanning, didaktikk og verdi*. <https://doi.org/10.52145/MADE9277>
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit*. Universitetsforl.
- Gullestad, M. (1984). *Kitchen-table society: a case study of the family life and friendships of young working-class mothers in urban Norway*. Oslo: Universitetsforlaget; Irvington-on-Hudson, NY: Distribution in United.
- Helse-og omsorgsdepartementet. (2011-2015). *Nasjonal helse- og omsorgsplan (2011–2015)* (Meld. St. 16 (2010-2011)). H.-o. omsorgsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-16-20102011/id639794/?ch=1>
- Helsedirektoratet. (2021a). Næringsliv – servering, handel, reiseliv og transport. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/koronavirus/naeringsliv-servering-handel-reiseliv-og-transport#arbeidsplass>
- Helsedirektoratet. (2021b). Koronavirus - beslutninger og anbefalinger. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/koronavirus>
- Héritier, A. (2008). Causal explanation. *Approaches and Methodologies in the Social Sciences*, 61.
- Holstein, J. A. & Gubrium, J. F. (1995). *The active interview* (Bd. v. 37). SAGE.
- Horlacher, A., Klarner, P. & Hess, T. (2016). Crossing boundaries: Organization design parameters surrounding CDOs and their digital transformation activities.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utgave. utg.). Abstrakt forlag.
- Kelentrić, M., Helland, K. & Arstorp, A.-T. (2017). Rammeverk for lærerens profesjonsfaglige digitale kompetanse. *Senter for IKT i utdanningen*. Hentet fra: https://www.researchgate.net/publication/321796206_Rammeverk_for_laererens_profesjonsfaglige_digitale_kompetanse. <https://www.udir.no/contentassets/081d3aef2e4747b096387aba163691e4/pfdk-rammeverk-2018.pdf>
- Kildal, N. (2012). Fra arbeidsetos til insentiver og velferdskontrakter. I E. Øverbye & S. Stjernø (Red.), *Arbeidslinja: arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 177-186). Universitetsforl.
- Killén, K. (2017). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning : et fellesfaglig perspektiv for helse-, sosiale og pedagogiske profesjoner : helhetsperspektiv, relasjonskompetanse, refleksjon, mentalisering, traumebevissthet* (5. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Kleppe, L. C. (2015). Sosialfaglig kompetanse. I I. T. I Ellingsen, Levin, I., Berg, B. & Kleppe L.C. (red.) (Red.), *Sosialt arbeid : en grunnbok*. Universitetsforl.
- Kommunal- og distriktsdepartementet. (2019a). *Én digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=3>
- Kommunal- og distriktsdepartementet. (2019b). *Scenarioer for offentlig sektor i 2040*. https://www.regjeringen.no/contentassets/b77a320ef78c4c6bbcd261e1d49c68bd/scenarioer_for_offentlig_sektor_i_2040.pdf
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2019). *Én digital offentlig sektor*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>
- Kommunal-og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* (Meld. St. 27 (2015-2016)). Kommunal-og

- moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>
- Kongsvoll, R. & Nyberg, T. E. (2021). *Brukerforventninger* (NAVs omverdsanalyse. Utvikling, trender og konsekvenser fram mot 2035, Issue. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nav-rapportserie/nav-rapporter/omverdensanalyse-2021>
- Krogh, T. (1996). Fra teknologideterminisme til materialitet? I L. Einar, M. Sissel, T. Nilsen & F. Sejersted (Red.), *I teknologiens tegn* (s. 217-246) (Teknologi og kultur). Universitet i Oslo.
- Kroken, R. (2018). *Omsorgsforståelser : mellom poesi, profesjon og politikk*. Universitetsforl.
- Kroken, R. & Madsen, O. J. (2016). *Forvaltning av makt og moral i velferdsstaten: fra sosialt arbeid til " arbeid med deg selv"?* Gyldendal akademisk.
- Kultur-og distriktsdepartementet. (2014). *Digitalisering i offentlig sektor*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringen-i-offentlig-sektor/id2340245/>
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Larkin, M., Watts, S. & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in interpretative phenomenological analysis. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 102-120. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp062oa>
- Larsen, I. B. (2009). "Det sitter i veggene". Materialitet og mennesker i distriktspsykiatriske sentra.
- Leenderts, T. A. (2014). *Person og profesjon : om menneskesyn og livsverdier i offentlig omsorg* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid* (Bd. 7). Universitetsforl.
- Libert, B., Beck, M. & Wind, J. (2016). *The network imperative: How to survive and grow in the age of digital business models*. Harvard Business Review Press. [https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=f4hZCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Libert,+B.,+Beck,+M.+og+Wind,+J.+\(2016\):+The+network+imperative:+How+to+survive+and+grow+in+the+age+of+digital+business+models.+Boston:+Harvard+Business+Review+Press.+Meso,+P.,+R.+Jain+\(2006\):+Agile+software+development:+a+daptive+systems+principles+and+bes&ots=7vig7JRw8s&sig=r85bGU6dyLVMdUTJdHoAsGXDJpg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=f4hZCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Libert,+B.,+Beck,+M.+og+Wind,+J.+(2016):+The+network+imperative:+How+to+survive+and+grow+in+the+age+of+digital+business+models.+Boston:+Harvard+Business+Review+Press.+Meso,+P.,+R.+Jain+(2006):+Agile+software+development:+a+daptive+systems+principles+and+bes&ots=7vig7JRw8s&sig=r85bGU6dyLVMdUTJdHoAsGXDJpg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation. [https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=cs_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Lipsky,+M.+\(2010\).+Street-level+bureaucracy:+Dilemmas+of+the+individual+in+public+service:+Russell+Sage+Foundation.&ots=mLlYynBH74&sig=BgwIwQXCN5cINZMMASSt6oYaxM8E&redir_esc=y#v=onepage&q=Lipsky%2C%20M.%20\(2010\).%20Street-level%20bureaucracy%3A%20Dilemmas%20of%20the%20individual%20in%20public%20service%3A%20Russell%20Sage%20Foundation.&f=false](https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=cs_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Lipsky,+M.+(2010).+Street-level+bureaucracy:+Dilemmas+of+the+individual+in+public+service:+Russell+Sage+Foundation.&ots=mLlYynBH74&sig=BgwIwQXCN5cINZMMASSt6oYaxM8E&redir_esc=y#v=onepage&q=Lipsky%2C%20M.%20(2010).%20Street-level%20bureaucracy%3A%20Dilemmas%20of%20the%20individual%20in%20public%20service%3A%20Russell%20Sage%20Foundation.&f=false)
- Logan, R. K. (2010). *Understanding new media : extending Marshall McLuhan*. Peter Lang.
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: reconceptualizing approaches, practices and technologies. I. Taylor & Francis. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2018.1520475>
- Lundberg, K. & Syltevik, L. (2017). Nav og ny kanalstrategi–utfordringer ved digitaliseringa. *Tilsynsmelding 2017*, 26-28. https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav_utfordringer_digitalisering.pdf
- Løgstrup, K. E. (2010). *Den etiske fordring* (4. udg. utg.). Klim.

- Mathieu, F. (2012). *The compassion fatigue workbook: Creative tools for transforming compassion fatigue and vicarious traumatization*. Routledge.
- McKay, S. L. (2017). Sociolinguistics and Language Education. I (s. 15-26) (Encyclopedia of Language and Education). Cham: Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-02246-8_2
- Melby, L., Sand, K., Midtgård, T., Toussaint, P. & Karlstrøm, H. (2019). Digitaliseringens konsekvenser for samhandlingen og kvaliteten på helse-, velferds- og omsorgstjenestene. *Norges Forskningsråd*, 10-11.
https://www.forskningsradet.no/siteassets/publikasjoner/kunnskapsnotater/trykkeklart-notat_digitaliseringens_konsekvenser-25.10.2019.pdf
- Mlynář, J., González-Martínez, E. & Lalanne, D. (2018). Situated organization of video-mediated interaction: A review of ethnomethodological and conversation analytic studies. *Interacting with Computers*, 30(2), 73-84.
<https://academic.oup.com/iwc/article-abstract/30/2/73/4791160>
- Mueller, B. & Renken, U. (2017). Helping employees to be digital transformers—the olympus connect case.
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1186&context=icis2017>
- NESH. (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora* (978-82-7682-101-7). <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora.pdf>
- Neumann, C. B. & Neumann, I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen : en metodebok om situering*. Cappelen Damm akademisk.
- Nordstoga, S. (2016). Å lære om seg selv i sosialt arbeid. I S. B. Eide & I. Trysnes (Red.), *Sosionomutdanning på Sørlandet : festskrift ved 25-årsjubileet høsten 2016* (s. 135-148). Portal.
- NOU 2020:9. (2020). *Blindsonen — Gransking av feilpraktiseringen av folketrygdlovens oppholds krav ved reiser i EØS-området*. D. s.-o. s. T. redaksjon.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/4217284a85064d56aeb03ad74d33768b/nou/pdfs/nou202020200009000dddpdfs.pdf>
- Nwankpa, J. K. & Roumani, Y. (2016). IT capability and digital transformation: A firm performance perspective. <https://core.ac.uk/download/pdf/301370499.pdf>
- Oestergaard, C. U. & Dinesen, B. (2019). Video communication as a tool for psychosocial support for people recovering from severe mental disorder: social workers' experiences. *Mhealth*, 5, Artikkel 38. <https://doi.org/10.21037/mhealth.2019.08.09>
- Orderud, G. & Bjørgaas, K. (2021). Digital transformasjon i koronaens tid. I. Hentet mai. <https://www.digdir.no/digitale-felleslosninger/digital-transformasjon-i-koronaens-tid/1880>
- Osmundsen, K., Iden, J. & Bygstad, B. (2018). Hva er digitalisering, digital innovasjon og digital transformasjon? En litteraturstudie. NOKOBIT 2018-Norsk konferanse for bruk av Informasjonsteknologi, Svalbard,
- Pietkiewicz, I. & Smith, J. A. (2014). A practical guide to using interpretative phenomenological analysis in qualitative research psychology. *Psychological journal*, 20(1), 7-14.
- Prabhu, R. (2021). *Digital teknologi i NAVs omverdensanalyse 2021*.
<https://medium.com/navs-omverdensanalyse/6-digital-teknologi-30d74fd6bd70>
- Ryan, G. W. & Bernard, H. R. (2003). Techniques to Identify Themes. *Field methods*, 15(1), 85-109. <https://doi.org/10.1177/1525822X02239569>
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet : fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Fagbokforl.

- Ryen, A. (2016). Research ethics and qualitative research. I D. Silverman (Red.), *Qualitative research* (4. utg., Bd. 3, s. 31-46). SAGE.
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(4), 288-304. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Røkenes, O. H., Hanssen, P.-H. & Tolstad, O. (2012). *Bære eller bryte : kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg. utg.). Fagbokforl.
- Rønnestad, H. (2008). Profesjonell utvikling. I A. Molander & L. I. Terum (Red.), *Studier av profesjonell yrkesutøvelse - kompetanseoppbygging i, profesjonsforskning* (s. 279-294). Universitetsforl.
- Sand, K., Bergschöld, J. & Midtgård, T. M. (2020). Digitale velferdstjenester – En litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. I. SINTEF.
- Schleiermacher, F. & Bowie, A. (1998). *Hermeneutics and criticism and other writings*. Cambridge University Press.
- Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker : hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Klim.
- Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data : a guide to the principles of qualitative research* (4th ed. utg.). SAGE.
- Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser : personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5. utg. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Skirbekk, H. & Grimen, H. (2012). *Tillit i Norge*. Res Publica.
- Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet: En studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning* [Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse].
- Smith, J. A. (2011). Evaluating the contribution of interpretative phenomenological analysis. *Health psychology review*, 5(1), 9-27. <https://doi.org/10.1080/17437199.2010.510659>
- Smith, J. A. (2017). Interpretative phenomenological analysis: Getting at lived experience. *The Journal of Positive Psychology*, 303-304. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262622>
- Smith, J. A., Larkin, M. & Flowers, P. (2012). *Interpretative phenomenological analysis : theory, method and research*. SAGE.
- SML. (2021). distriktpsykiatrisk senter. I *Store medisinske leksikon* https://sml.snl.no/distriktpsykiatrisk_senter
- SNL. (2019). IKT I *Store norske leksikon*. Hentet 25. februar 2022 fra <https://snl.no/IKT>
- SNL. (2020). NAV. I *Store norske leksikon* Hentet 21. mai 2022 fra <https://snl.no/NAV>
- SNL. (2021a). Hybrid. I *Store norske leksikon*. Hentet 20. april 2022 fra <https://snl.no/hybrid>
- SNL. (2021b). Nyliberalisme. I D. E. Thorsen (Red.), *Store norske leksikon* Hentet 30. mars 2022 fra <https://snl.no/nyliberalisme>
- Solberg, E. (2020, 12.03.2020). *Omfattende tiltak for å bekjempe koronaviruset* <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/nye-tiltak/id2693327/>
- Solstad, A. (2018). *Kort om NAV*. Universitetsforl.
- Spjelkavik, Ø., Enehaug, H., Klethaugen, P. & Schafft, A. (2020). Arbeidsinkludering og mentor - inkluderingskompetanse gjennom samskaping. I. Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Oslo Metropolitan University. https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/8925/r2020_01_Arbeidsinkludering%20og%20mentor%20sluttrapport.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Storm, M., Rennesund, Å. B., Jensen, M. F. & Mikkelsen, A. (2009). *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*. Gyldendal akademisk.

- Støkken, A. M. (2005). Nye rammebetingelser for profesjonsutøvelse – utfordringer for utdanning og forskning i sosialt arbeid i Oltedal, S.(2005). I M. Skytte & S. Oltedal (Red.), *Kritisk sosialt arbeid : å analysere i lys av teori og erfaringer*. Gyldendal akademisk.
- 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). Universitetsforl.
- Terum, L. I. & Jessen, J. T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. <https://oda.oslomet.no/oda-xmllui/bitstream/handle/10642/3009/1245804.pdf?sequence=1>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitative metoder* (5. utg. utg.). Fagbokforl.
- Thomas, E. & Magilvy, J. K. (2011). Qualitative rigor or research validity in qualitative research. *Journal for specialists in pediatric nursing*.
- Thornquist, E. (2009). *Kommunikasjon : teoretiske perspektiver på praksis i helsetjenesten* (2. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Tjora, A. H. & Tjora, A. H. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utgave. utg.). Gyldendal.
- Ulleberg, I. (2014). *Kommunikasjon og veiledning : en innføring i Gregory Batesons kommunikasjonsteori - med historier fra veiledningspraksis* (2. utg. utg.). Universitetsforl.
- Utdannings- og forskningsdepartementet. (2005). *Rammeplan for 3-årig sosionomutdanning*. Departementet. https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/kd/pla/2006/0002/ddd/pdfv/269389-rammeplan_for_sosionomutdanning_05.pdf
- van Manen, M. (2003). *Writing in the Dark: Phenomenological Studies in Interpretive Inquiry*. Walnut Creek: Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781315415574>
- Vatne, S. (2006). *Korrigerer og anerkjenne : relasjonens betydning i miljøterapi*. Gyldendal akademisk.
- Widerberg, K. (2007). Institusjonell etnografi - en ny mulighet for kvalitativ forskning. 7-28.
- Willumsen, E. (2015). Tverrprofesjonelt samarbeid i sosialt arbeid. I *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 154-170). Universitetsforl.
- Wyller, T. & Heimbrock, H.-G. (2010). A demanding practice. *T. Wyller and HG. Heimbrock. Perceiving the Other. Case Studies and Theories of Respectful Action*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 11-39.
- Yardley, L. (2000). Dilemmas in qualitative health research. *Psychology and health*, 15(2), 215-228. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08870440008400302>
- Zahavi, D. (2003). *Fænomenologi*. Roskilde Universitetsforlag.
- Zhu, H. & Andersen, S. T. (2020). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>
- Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). *Arbeidslinja : arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Universitetsforl.
- Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), 103-118. <https://www.idunn.no/doi/full/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>
- Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt forl.
- Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen* (2. utg. utg.). Gyldendal akademisk.

10 Vedlegg

10.1 Vedlegg 1: Fremdriftsplan

Tabell om Fremdriftsplan

Aktiviteter	Jan.-apr. 2021	Mai-aug. 2021	Sept. Des. 2021	Jan.-apr. 2022	Mai 2022
Start					
Tema og utforme problemstilling					
NSD/godkjenning					
Planlegging: <i>- Fullføre prosjektskisse</i> <i>- Utarbeide forskningsspørsmål/ intervjuguide</i> <i>- Relevant litteratur om metodisk tilnærming</i>					
Kontakte informanter <i>- Sende ut informasjon om studien på arbeidsplassen og Facebook</i>					
Datainnsamling <i>- Transkribere</i> <i>- Systematisere intervjuene</i> <i>- Analyseprosessen</i>					
Litteratursøk <i>- Teori</i> <i>- Relevant forskning</i>					
Skrive					
Innlevering					

10.2 Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD



Meldeskjema

Referansenummer

972274

Hvilke personopplysninger skal du behandle?

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- Adresse eller telefonnummer
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer

Type opplysninger

Skal du behandle særlige kategorier personopplysninger eller personopplysninger om straffedømmer eller lovovertrедelser?

Nei

Prosjektinformasjon

Prosjektittel

Digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV

Prosjektbeskrivelse

I den forbindelse ønsker jeg å skrive en masteroppgave om digitalisering og korona i NAV. Formålet med undersøkelsen er å få mer kunnskap om hvilke erfaringer har veiledere i NAV gjort seg med digitale tjenester, i den forstand videomøter med brukere, og om det er mulig å drive relasjonsarbeid på video. Forskningen vil omhandle veilederens erfaringer og opplevelser av digital veiledning av brukere under koronakrisen.

Jeg ønsker å foreta en kvalitativ intervjustudie av veiledere ved NAV. Jeg ønsker å komme i kontakt med veiledere Oppfølgingstjenesten i NAV som har brukt videomøter som en kommunikasjonsform med

brukere under koronakrisen. Spørsmålene i intervjuet vil handle om hvordan har veiledere i NAV opplevd videomøter som kommunikasjonsform under koronakrisen, og hvordan påvirkes relasjonene mellom bruker og veileder av at vi kommuniserer gjennom videomøter, slik veiledere opplever det?

Dersom opplysningene skal behandles til andre formål enn behandlingen for dette prosjektet, beskriv hvilke

Dette er en masteroppgave i sosialt arbeid, men jeg vil ikke utelukke at jeg vil skrive en vitenskapelig artikkel på grunnlag av oppgaven og da vil jeg ivareta de samme personvern hensyn i masteroppgaven.

Begrunn behovet for å behandle personopplysningene

Behovet for å komme i kontakt med enkeltpersoner og intervju dem om forhold som beskrevet overfor.

Ekstern finansiering

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Charlotte Husomanovic, Charlotte-b@hotmail.com, tlf: 98634956

Behandlingsansvar

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Agder / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Solveig Botnen Eide, solveig.b.eide@uia.no, tlf: 38141609

Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles behandlingsansvarlige)?

Nei

Utvalg 1

Beskriv utvalget

Veiledere i NAV.

Rekruttering eller trekking av utvalget

Sende epost til hele NAV Kristiansand om masteroppgaven og be dem ta direkte kontakt med meg dersom

de ønsker å delta som informant.

Alder

25 - 70

Inngår det voksne (18 år +) i utvalget som ikke kan samtykke selv?

Nei

Personopplysninger for utvalg 1

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- Adresse eller telefonnummer
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer

Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?

Personlig intervju

Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger

Samtykke (art. 6 nr. 1 bokstav a)

Informasjon for utvalg 1

Informerer du utvalget om behandlingen av opplysningene?

Ja

Hvordan?

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

Tredjepersoner

Skal du behandle personopplysninger om tredjepersoner?

Nei

Dokumentasjon

Hvordan dokumenteres samtykkene?

- Elektronisk (e-post, e-skjema, digital signatur)

Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?

Enten skriftlig epost eller SMS direkte til meg.

Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet opplysninger om seg selv?

Det er frivillig å delta i prosjektet og de kan når som helst trekke samtykke uten å oppgi noe grunn. Dersom de trekker seg, vil alle opplysninger om dem bli slettet.

Totalt antall registrerte i prosjektet

1-99

Tillatelser

Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?

Behandling

Hvor behandles opplysningene?

- Mobile enheter tilhørende behandlingsansvarlig institusjon

Hvem behandler/har tilgang til opplysningene?

- Prosjektansvarlig

Tilgjengeliggjøres opplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?

Nei

Sikkerhet

Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

- Opplysningene anonymiseres fortløpende
- Adgangsbegrensning

- Elektronisk (e-post, e-skjema, digital signatur)

Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?

Enten skriftlig epost eller SMS direkte til meg.

Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet opplysninger om seg selv?

Det er frivillig å delta i prosjektet og de kan når som helst trekke samtykke uten å oppgi noe grunn. Dersom de trekker seg, vil alle opplysninger om dem bli slettet.

Totalt antall registrerte i prosjektet

1-99

Tillatelser

Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?**Behandling**

Hvor behandles opplysningene?

- Mobile enheter tilhørende behandlingsansvarlig institusjon

Hvem behandler/har tilgang til opplysningene?

- Prosjektansvarlig

Tilgjengeliggjøres opplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?

Nei

Sikkerhet

Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

- Opplysningene anonymiseres fortløpende
- Adgangsbegrensning

10.3 Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vedlegg 1 Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

” Digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV”

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få kunnskap om hvilke erfaringer NAV veiledere har gjort seg med bruk av videomøter med brukere. I dette skrivet får du informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Mitt navn er Charlotte Husomanovic og jeg er student ved Universitetet i Agder (UiA), og skal skrive en masteroppgave i sosiologi og sosialt arbeid, med fordypning i sosialt arbeid. I den forbindelse ønsker jeg å skrive en oppgave om digitalisering i Nav under koronakrisen. Formålet med studien er å få mer kunnskap om hvilke erfaringer Nav-veiledere har gjort seg med videoppfølging av brukere på hjemmekontor, og hvilken innvirkning denne formen for oppfølging hadde på kontakten og relasjonen mellom veileder og bruker, slik veiledere ser det. Forskningen vil omhandle Nav veilederens erfaringer knyttet til videomøter med brukere og ikke den enkeltes veileder personlige forhold.

Hvem er ansvarlig for prosjektet?

Universitetet i Agder er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Grunnen til at du har fått denne forespørselen er fordi du er ansatt som veileder i Nav. Jeg ønsker derfor å komme i kontakt med Nav veiledere som har brukt videomøter som en kommunikasjonsform med brukere under koronakrisen på hjemmekontor. Jeg vil sende ut felles epost i NAV Kristiansand og dele forskningsprosjektet på Facebook. De veiledere som ønsker å delta, kan ta direkte kontakt med meg på epost eller sende personlig melding på Facebook.

Hva innebærer det for deg å delta?

- At du vil bli intervjuet av meg som forsker.
- Intervjuet vil ta ca. en time.
- Intervjuet vil bli tatt opp på bånd med utstyr som er godkjent fra Universitetet i Agder.
- Spørsmålene vil du få tilsendt på epost før intervjuet.

- Å delta i prosjektet vil ikke utfordre din taushetsplikt som veileder. Du velger selv hva du vil fortelle i intervjuet. Jeg vil ikke be deg oppgi navn eller annen informasjon om brukere eller ansatte ved Nav. I løpet av intervjuet vil vi kunne komme innpå dine opplevelser/erfaringer av brukersamtaler via video og telefon.

- Intervjuet vil foregå mellom meg som student og deg som informant. Gjennomføring av intervjuet vil skje der det er mest praktisk for informantene å møte, eventuelt på et møterom ved Nav eller på Teams.

- Personlige opplysninger jeg trenger om deg er navn, e-post og telefonnummer (kan være til jobb). Disse opplysningene vil jeg bruke for å kunne hole kontakten med deg gjennom prosessen, de vil ikke komme frem i oppgaven. Andre opplysninger jeg vil trenge om deg er din stilling, dette vil komme frem i oppgaven, men det vil ikke være knyttet til navn eller annen informasjon som skal kunne identifisere deg.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noe grunn, enten på e-post eller SMS. Det vil ikke ha noe innvirkning på den jobben du gjør i NAV. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet. Ønsker du å delta eller om du har spørsmål om prosjektet, kan du ta kontakt med meg på telefon 98634956 eller epost: Charlotte-b@hotmail.com. Min veileder ved Universitet i Agder er Solveig Botnen Eide, Professor, dr. Art Institutt for sosiologi og sosialt arbeid.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Alle opplysningene blir behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det betyr at informasjonen jeg (Charlotte Husomanovic) innhenter blir anonymisert slik at informasjonen, som for eksempel sitater, ikke kan føres tilbake til deg som person.

Navnet ditt og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med fiktive navn som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Det er jeg som behandler dataene som innhentes. Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen av undersøkelsen. Intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd og jeg vil notere underveis i samtalen. Jeg vil bruke godkjent opptaker som lånes ut fra Universitetet i Agder. Det innebærer blant annet opptaksenheten ikke kan kobles til internett. Alt som samles inn av informasjon vil kun brukes av meg som student og det vil lagres på min private pc. Informasjonene vil kun brukes til studieformål. Listen over navn på de som deltar i prosjektet vil ikke bli koblet sammen med informasjonene som kommer frem.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 1. Juni 2022. Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. Juni 2022, og da vil alle intervju, transkripsjoner og opptak bli slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Universitetet i Agder, Charlotte Husomanovic tlf. 986 34 956.
- Universitetet i Agder, veileder Solveig Botnen Eide tlf. [480 69 883](tel:48069883).
- Vårt personvernombud: Ina Danielsen ved Universitet i Agder tlf. 381 42 140.

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Solveig Botnen Eide og

(Forsker/veileder)

Charlotte Husomanovic

Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV*, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

- Å delta i intervju
- At informasjon jeg gir i intervjuet kommer fram i publikasjonen (anonymt).

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 30.06.2022.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Dersom det skulle være noen spørsmål rundt prosjektet og gjennomføringen, ikke nøl med å ta kontakt med meg for en uforpliktende samtale på kontaktinformasjonen som står over.

Med vennlig hilsen
Charlotte Husomanovic

10.4 Vedlegg 4: Intervjuguide med presisering

Vedlegg 3 Tentativ Intervjuguide

Dato og tid:

Sted:

Rettinger: Frivillighet, konfidensialitet og samtykke.

Del 1. Start

(Her startet jeg med å introdusere meg selv, introdusere masteroppgaven og fortelle om anonymitet og informert samtykke).

Del 2. Personalialia

(Videre brukte jeg noe tid på å bli kjent med informantene mine, hvilken bakgrunn de har, alder, hvor lenge har de jobbet i Nav og hva slags brukergruppe er det de følger opp).

- Hvor gammel er du?
- Hvilken utdanning har du, evt. videreutdanning?
- Hvilket Nav kontor jobber du på? - Hvor lenge har du jobbet i Nav?

Del 3. Koronakrisen og brukeroppfølging

(Koronakrisen har medført at vi ble digitale over natten. Her var jeg nysgjerrig på hvordan koronakrisen har påvirket oppfølgingen i Nav, hvilken kommunikasjonsform de enkelte veiledere valgte under pandemien, hvordan de har opplevd å følge brukere kun over de digitale plattformene, om de har opplevd en vanskelig situasjon ved digital oppfølging og hvordan de løste det og hva slags brukergruppe er det som synes det har vært bra og mindre bra med videomøter).

- Hvilken brukergruppe følger du opp?
- Hva er aldersgruppen i din portefølje?
- Hvor mange videomøter i gjennomsnitt i løpet av året har du hatt under koronapandemien?
- Har du hatt noen videomøter før koronatiden? *Hvis nei, hvorfor?*
- Hvordan har det vært å ha kontakt med bruker på video under koronakrisen? Dersom du har opplevd det, kan du fortelle om en vanskelig situasjon ved digital oppfølging, og hvordan løste du det? *Med vanskelig situasjon så er det ikke snakk om tekniske utfordringer, men en spesifikk situasjon.*
- Hva slags brukergrupper er det som synes det har vært bra og mindre bra med videomøter?
- Kan du si noe om du merket forskjell på de yngre kontra den eldre brukergruppen?
- Kan du si noe om hvordan koronakrisen har påvirket oppfølgingen i Nav?

Del 4. Kommunikasjon

(Det er her jeg begynner å bevege meg inn i kjernen til problemstillingen som har sammenheng med neste punkt relasjon. Jeg var nysgjerrig på hva koronakrisen har gjort med måten vi kommuniserer med brukerne på, hva er forskjellen på dialogen i aktivitetsplan, telefon og videoppfølging og hva fordelene og ulempene var av at vi kommuniserer over video og fysiske møter på Nav-kontoret).

- Hva har koronakrisen gjort med måten vi kommuniserer med brukere på?
- Hvordan opplever du forskjellen på dialog i aktivitetsplan, telefon og videoppfølging?
- Hva synes du er fordeler og ulemper med digital kommunikasjon (video) og fysiske møter på Nav kontoret?
- Har du noen tanker om hvilke digitale plattformer som fungerer best, og hva som ikke fungerer for enkelte brukergrupper i Nav?

Del 5. Relasjon

(Her var jeg nysgjerrig på hvilke erfaringer Nav-veiledere hadde av å bygge relasjon med brukere på video og om den blir påvirket av at vi kommuniserer på video. Jeg gikk i dybden på hvorvidt Nav-veileder har opplevd mer nærhet eller avstand til brukere når oppfølgingen foregår på video. Nav-veiledere ble utfordret til å fortelle om eventuell betydning av blikket, ansiktet, kroppen for relasjonen til brukere kontra når man ikke ser dem. I tillegg ville jeg utdype om Nav-veileder var bevisst på hvor og hvordan de satt på hjemmekontor under videomøte med brukere, og om det at de satt på hjemmekontor har hatt noen fordeler og ulemper for brukeropfølging og for relasjonen imellom dem).

- Kan du si noe om det å bygge relasjon med brukere på video og om den blir påvirket av vi kommuniserer på video?
- Kan du si noe om du opplever du for eksempel mer *nærhet* eller *avstand* til dine brukere når oppfølgingen foregår på video?
- Kan du si noe om hvor viktig *ansiktet* er for *relasjonen* til brukere kontra aktivitetsplan og telefon?
- Kan du si noe om du er *bevisst* over hvor og hvordan du sitter på hjemmekontor på videomøter med brukere?

Del 6. Avrundning

(Avslutningsvis spurte jeg på om hva Nav-veiledere mente var det viktigste med videoppfølging under lockdown, og hva er de anså som viktig og eventuelt vanskelig i en tid som digitaliseres. Jeg lurte også på om de har nok kunnskap om digitalt samspill med brukere og om de har behov for bedre kjennskap i forhold til det. Videre lurte jeg på om arbeidshverdagen ble styrket ved bruk av digitale tjenester, herunder videomøter. Jeg utfordret dem også til å fortelle hvilken oppfølgingsmetode de ville ha valgt, dersom det var opp til dem. I tillegg om de hadde noen sluttkommentarer til intervjuet for vi rundet av).

- Hva var det viktigste med videoppfølgingen under lockdown?
- Hva er det viktigste for deg som Nav-veileder i en tid som digitaliseres?
- Hvordan ville du ha gjort oppfølgingen hvis du kunne velge selv?
- Kan du si noe om du opplever å ha nok kunnskap om digitalt samspill med ulike brukergrupper?
- Kan du si noe om du opplever å ha fått et styrket tilbud i arbeidshverdagen med digitale tjenester?
- Har du behov for bedre kjennskap til videoløsning eller andre digitale plattformer i Nav?
- Har du sluttkommentar/ noe du ønsker å tilføre helt avslutningsvis?

10.5 Vedlegg 5: Epost fra leder til Nav-ansatte

Hei alle!

Charlotte Husomanović holder for tiden på med en masteroppgave, og håper på at noen vil la seg intervju om digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV. Sjekk ut informasjon i mailen 😊 Er du interessert i å være med, og/eller har spørsmål, ta direkte kontakt med Charlotte.

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

Charlotte Husomanović skriver fortiden masteroppgave i sosialt arbeid om *digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV*.

Formålet med undersøkelsen

Formålet med undersøkelsen er å få mer kunnskap om hvilke erfaringer NAV veiledere har gjort seg med digitale tjenester, i den forstand videomøter med brukere, og om den innvirkning denne formen for digitalisering hadde på kontakten og relasjonen mellom veileder og bruker, også dette slik veileder ser det. Forskningen vil omhandle NAV veilederens erfaringer knyttet til videomøter med brukere og ikke den enkeltes NAV veileder personlige forhold.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Grunnen til at dere har fått denne forespørselen er fordi du er ansatt som veileder i NAV. Charlotte ønsker derfor å komme i kontakt med ca. 10 NAV veiledere som har brukt videomøter som en kommunikasjonsform med brukere under koronakrisen.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noe grunn, enten på e-post eller SMS. Det vil ikke ha noe innvirkning på den jobben du gjør i NAV. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet. Ønsker du å delta eller om du har spørsmål om prosjektet, kan du ta kontakt direkte kontakt med Charlotte på telefon 98634956 eller epost: Charlotte-b@hotmail.com. Hun har planer om å innkalle de som melder seg til intervju i uke 26. Det er også mulig å velge andre dager dersom det passer bedre.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Alle opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det betyr at informasjonen Charlotte Husomanovic innhenter blir anonymisert slik at informasjonen, som for eksempel sitater, ikke kan føres tilbake til deg som person. Navnet ditt og kontaktopplysningene dine vil bli erstattet med fiktive navn som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Det er kun Charlotte Husomanovic som behandler dataene som innhentes. Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen av undersøkelsen. Intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd og Charlotte Husomanovic vil notere underveis i samtalen. Hun vil bruke godkjent optaker som lånes ut fra Universitetet i Agder. Det innebærer blant annet opptaksenheten ikke kan kobles til internett. Alt som samles inn av informasjon vil kun brukes av Charlotte Husomanovic som student og det vil lagres på hennes egne private pc. Informasjonene vil kun brukes til studieformål. Listen over navn på de som deltar i prosjektet vil ikke bli koblet sammen med informasjonene som kommer frem.


Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?


Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 1. Juni 2022. Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. Juni 2022, og da vil alle intervju, transkripsjoner og opptak bli **slettet**.

Dersom det skulle være noen spørsmål rundt prosjektet og gjennomføringen, kan du ta direkte kontakt med Charlotte Husomanovic for en uforpliktende samtale på kontaktinformasjonen som står over.

Du kan også lese mer om prosjektet i informasjonsskrivet (Se vedlegg 1).

Prosjektet er også godkjent av NSD Norske senter for forskningsdata (Se vedlegg 2).


Vedlegg 1


Vedlegg 2 NSD

10.6 Vedlegg 6: Skjermbilde av Facebook innlegg om forskningsprosjektet

Charlotte Husomanović ▸ Vi som jobber i NAV
24. juni · 🌐

TRENGER ET PAR TIL INFORMANTER FRA NAV. PRØVER IGJEN -
Hei!

Jeg skriver master i sosialt arbeid om "Digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV".

Jeg trenger informanter med sosialfaglig bakgrunn og som har hatt videooppfølging av brukere under koronapandemien i NAV 😊

Dersom du ønsker mer informasjon om prosjektet og evt. ønsker å delta på intervju, ta direkte kontakt med meg på pm.

[Se i gruppen](#)

Charlotte Husomanović ▸ Vi som jobber i NAV
18. juni · 🌐

Hei!

Jeg skriver master i sosialt arbeid om "Digitalisering og relasjoner i sosialt arbeid ved NAV".

Jeg trenger informanter med sosialfaglig bakgrunn og som har hatt videooppfølging av brukere under koronapandemien 😊

Dersom du ønsker mer informasjon om prosjektet og evt. ønsker å delta på intervju, ta direkte kontakt med meg på pm.

[Se i gruppen](#)