



«Verden går veldig fort»

Mødre med migrasjonserfaring møter norsk digitaliseringspolitikk

“The World Goes Very Fast”

Migrant Mothers Meeting the Norwegian Digitalization Politics

Heidi Esma Dahl Bønnhoff

Stipendiat, Institutt for sosiologi og sosialt arbeid, Universitetet i Agder

heidi.bonnhoff@uia.no

Sammendrag

I artikkelen argumenterer jeg for at den norske digitaliseringspolitikken former mulighetene mødre med migrasjonserfaring har for å komme i jobb og forsørge familien i Norge. Inspirert av institusjonell etnografi har jeg utforsket det digitale «arbeidet» 16 mødre med migrasjonserfaring fra lavdigitaliserte land må gjøre i møte med offentlig forvaltning og næringsliv. Artikkelen belyser ulike former for digitalisert forsørgerarbeid mødrene gjør før de kan søke jobb, og når de skal søke jobb eller stønader. Funn fra dybdeintervjuer med mødrene viser at det kan være et gap mellom hvordan velferdstjenester og næringsliv er digitalisert organisert, og hva mødrene ønsker og behøver. Mens prinsippet om «digitalt førstevalg» i økende grad blir iverksatt i tjenestene, kan mødrene ytre ønske om mer personlig og individuelt tilpasset hjelp. Borgernes digitale ferdigheter og språkkunnskaper tas i stor grad for gitt i utformingen av velferdstjenestene.

Nøkkelord

institusjonell etnografi, digitalisering, velferdstjenester, demokrati

Abstract

In this article, I argue that the Norwegian digitalization policy influences migrant mothers' possibilities to get a job and be able to provide for their families in Norway. Inspired by institutional ethnography, I have explored the digital «work» that sixteen migrant mothers from low-digitalized countries must perform when they meet public services and job markets. The article highlights different forms of digital work the mothers do before they can apply for work, and while applying for work and welfare benefits. Findings based on in-depth interviews with the mothers indicate that there may be a gap between how the welfare services and job markets are digitally organized, and the mothers' wishes and needs. While the political principle of «digital first choice» is increasingly implemented in the services, the mothers may express a wish for more personal and customized support. Citizens' language and digital skills are largely taken for granted in the design of the services.

Keywords

institutional ethnography, digitization, welfare services, democracy

Innledning

Jeg gikk rundt og leverte min CV. Og så sa styret, på en måte, de som jobber i barnehagen, at «du må sende digital CV til oss.» Jeg sa ok, gikk hjem og fikk hjelp av min sønn, og så sendte jeg CV-en til barnehagen, og de ringte meg.

Sitatet er hentet fra mitt intervju med en mor til fire barn. Hun hadde bodd i Norge i ca. ti år på intervjutidspunktet. Sitatet viser at hun trengte hjelp fra sitt mindreårige barn til å søke sin første jobb i en kommunal barnehage, ettersom hun manglet kompetanse til å søke digitalt selv. Hun forteller om hvordan det er å mangle kompetansen hun trenger for å komme i jobb og ta seg fram i et digitalisert samfunn:

Ja, det er vanskelig [...] selv om hele verden går veldig fort, og de bruker mest digital eller internett. [...] Jeg er lei. Men sånn er det. Jeg kan ikke alt. Men mine barn de kan, og jeg er glad for det. [...] Det er en drøm, egentlig. Ja. Det er veldig viktig. Jeg håper at jeg kan bruke digital og internett mer. På en ordentlig måte. Så jeg kan komme inn og frem og lete etter hva jeg vil. Jeg synes det er veldig viktig for meg.

Eksemplet peker på viktige funn fra mine kvalitative intervjuer med 16 mødre med migrasjonserfaring om deres veier for å komme i jobb og for å kunne forsørge familien sin i Norge. Disse veiene, som innebærer mange møter med offentlige og private aktører, er digitalisert på ulike måter, og for mødre byr dette på både utfordringer og muligheter. Med *digitalisert* mener jeg at aktørenes tjenester og kommunikasjon med brukerne har gått over fra analoge og papirbaserte løsninger, prosesser og systemer til elektroniske og digitale (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014).

Bruken av offentlige tjenester på nett økte med 235 prosent fra 2010 til 2015 og fortsetter å øke (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016). Digitaliseringen er forankret blant annet i Melding til Stortinget nr. 27, «Digital agenda for Norge», som beskriver samfunnsutviklingen og har som mål å påvirke utviklingen i retning av digitalisering (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016). Prinsippet «digitalt førstevalg» innebærer at «[d]igital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialogen mellom innbyggere og offentlige virksomheter, og mellom næringsliv og offentlige virksomheter» (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2011, s. 1), og at «[i]nnbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det. Målsettingen er å lage så gode digitale løsninger at de aller fleste ønsker å benytte disse, og velger bort manuelle kanaler» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016, s. 40). Hovedmålsettingene med digitaliseringspolitikken er at offentlig forvaltning skal være brukerrettet, innovativ og effektiv (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016). Borgerne skal ha medvirkning i utformingen av tjenestetilbudet, der deres meninger og behov blir ivaretatt (Netteland, 2018). Dette aktualiserer etter min mening behovet for å innta et borger- eller brukerperspektiv i forskning om digitalisering.

I denne artikkelen tar jeg utgangspunkt i ståstedet til mødre som har migrert til Norge i voksen alder fra såkalte lavdigitaliserte land i Asia og Afrika. Landene vurderes som lavdigitalisert ut fra befolkningens tilgang til og bruk av digitale verktøy og internett samt digitaliseringens utbredelse og innflytelse på offentlig forvaltning, næringsliv og samfunnsnivå (Baller, Dutta & Lanvin, 2016; Central Intelligence Agency, 2016; International Telecommunications Union, 2017). Inspirert av institusjonell etnografi (Smith, 2005) har jeg utforsket veiene til jobb og familieforsørgelse som et «arbeid» mødrene gjør, og som i stor grad gjøres ved hjelp

av digitale medier. Jeg fokuserer ikke på det å være i yrkesarbeid, men på veien dit og mot familieforsørgelse mer generelt, inkludert det å søke stønader fra det offentlige.

Spørsmålet jeg har utforsket, er: *Hvordan former den norske digitaliseringspolitikken «arbeidet» som mødre med migrasjonserfaring gjør for å komme i jobb og forsørge familien i Norge?*

Samfunnsmessig betydning av forskningen

Koblingen mellom digitalisering, mødrenes situasjon, migrasjon og familieforsørgelse er relevant fordi integreringspolitikken, slik den uttrykkes i blant annet Melding til Stortinget nr. 30 (Justis- og beredskapsdepartementet, 2015–2016), vektlegger sysselsetting og individets eget ansvar for å komme i jobb: «Integreringspolitikk og tiltak bør organiseres slik at flere nyankomne innvandrere med fluktbakgrunn raskere kommer i arbeid eller utdanning og får en fast tilknytning til arbeidslivet» (s. 7). Individets ansvar understrekes gjennom at det skal stilles krav om «særlig innsats fra hver enkelt som skal leve i Norge» og om «kunnskaper om norsk språk og det norske samfunnet» (s. 7). Ettersom det å få en tilknytning til arbeidslivet i Norge krever bruk av digitale medier, kan digitaliseringen ha betydning for mødres «egen innsats» med å komme i jobb.

Kvantitative undersøkelser rettet mot de største innvandrergruppene i Norge viser at mange både har og bruker digitale medier, men har lavere digital kompetanse enn befolkningen ellers; over halvparten har liten eller ingen digital kompetanse, og innvandrerkvinner kommer dårligst ut (Guthu & Holm, 2010). Mødre med migrasjonserfaring fra lavdigitaliserte land kan forstås som «dobbelte innvandrere» – både geografisk og digitalt (Palfrey & Gasser, 2008).

Tidligere forskning fra Norge og internasjonalt har blant annet kartlagt innvandrerkvinner digitale kompetanse og bruk og innvandreres opplevelser av ulike tjenesteområders nettsider, og de har evaluert tiltak for å forbedre de digitale plattformenes brukervennlighet for målgruppen (Chib, Malik, Aricat & Kadir, 2014; Guthu & Holm, 2010; Netteland, 2018). Min studie kan bidra med nye perspektiver på hvordan et strukturelt forhold som digitalisering av offentlig forvaltning og næringsliv er med på å forme de veiene mødre med migrasjonserfaring må ta for å komme i jobb og forsørge familien i Norge. Forskning fra mødrenes ståsted setter søkelyset på hvordan de håndterer prinsippet om digitalt førstevalg og hvilke konsekvenser dette prinsippet får for dem. Dette er aspekter som lett kan bli oversett av forvaltningen ved utformingen og evalueringen av digitaliseringen i offentlig forvaltning og næringsliv.

Digitale medier, digitalisering og demokrati

Begrepet digitale medier favner et komplekst felt av medier som er interaktive, inkorporerte og basert på toveis kommunikasjon, og som involverer datateknologi (Liestøl & Rasmussen, 2003; Logan, 2010). De senere tiårenes IT-revolusjon innebærer på mange måter en demokratisering av kunnskap (Levin, 2009). For eksempel kan Navs brukere raskt finne informasjon om sine brukerrettigheter og få veiledning i bruk av tjenestene gjennom å gå inn på nav.no eller å bruke Google. Samtidig vil befolkningsgrupper som mangler digitale verktøy eller digital kompetanse, eller som i liten grad behersker norsk, ha vanskeligere med å få tilgang til kunnskap (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2007–2008; Guthu & Lønvik, 2011). Befolkningsgrupper som er særlig utsatt for såkalt digitalt utenforskap, er eldre, funksjonshemmede, innvandrere og de som er utenfor arbeidslivet (Meling, 2016).

Stortingsmelding nr. 17, «Eit informasjonssamfunn for alle», uttrykker viktigheten av å legge til rette for: «[...] dei som av forskjellige grunnar står utanfor informasjonssamfunnet,

anten det er sjølvvald eller ikkje. Tilgang til og bruk av IKT, i eit samfunn i rask forandring, er eit verkemiddel for å oppretthalde grunnleggjande prinsipp som deltaking og inkludering» (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2007–2008, s. 10–11). Utsagnet kan sies å gjenspeile en *deliberativ* demokratiforståelse hvor borgernes deltaking og diskusjon sees som bærebjelkene i demokratiet (Liestøl & Rasmussen, 2003). Det blir et demokratisk problem om borgere mangler mulighetene til å bruke digitale medier som åpner for større deltaking i det norske samfunnet. I Melding til Stortinget nr. 6 framheves målet om «universell utforming» av offentlige tjenester: «Offentlige virksomheters selvstendige ansvar for å tilpasse tjenestetilbudet til mangfoldet i befolkningen gjelder både organiseringen av tjenestene, i retningslinjer for tjenestetilbudet og i førstelinjens kontakt med den enkelte bruker» (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012–2013, s. 132). Tidligere forskning tyder på at innvandrere kan oppleve det som vanskelig å finne kommunale nettsider, at innholdet er vanskelig å forstå, og at det er tidkrevende å navigere seg fram til ønsket tjeneste. Det er i praksis uklart hva den «universelle utformingen» på de digitale arenaene skal bestå av når det gjelder målgruppen, men lettforståelig språk og tilgang til Google oversetter på nettsidene trekkes fram som positive eksempler (Netteland, 2018).

En av årsakene til at digitalisering effektiviserer forvaltningen, er at arbeidsoppgaver som tidligere ble utført av sekretærer og fagpersoner, nå er delegert til borgerne selv (Logan, 2010). Dette skaper forventninger om at mulighetene tas i bruk, og forutsetter at borgerne ønsker å bruke digitale nyvinninger. Stortingsmelding nr. 17 påpeker at noen kan velge å stå utenfor informasjonssamfunnet (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2007–2008). I lys av en *liberalistisk* demokratiforståelse er det viktig å ivareta denne borgerrettigheten (Eriksen & Weigård, 1999). Fra 2014 trenger ikke borgerne å samtykke til at forvaltningene gir enkeltvedtak og andre viktige meldinger digitalt. I stedet må de reservere seg dersom de ikke ønsker det (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016). Jeg hevder at det trengs mer kunnskap om hvordan de stadige endringene knyttet til digitaliseringspolitikken påvirker velferdstjenestene og borgerne som kommer i kontakt med dem.

Studiens metodologi: institusjonell etnografi

Denne artikkelen inngår i et doktorgradsprosjekt, som er inspirert av institusjonell etnografi (IE) og handler om morskap, migrasjon og digitale medier. I tråd med IE har jeg ikke tatt utgangspunkt i teorier om hvordan digitalisering påvirker borgerne, men har heller studert dette empirisk ved å starte ut fra mødrenes eget ståsted (Smith, 2005). Jeg har benyttet arbeidsbegrepet fra IE som et analytisk verktøy. «Arbeid» forstås i en vid forstand og innbefatter både ulønnede og lønnede handlinger (Campbell & Gregor, 2004). I denne artikkelen fokuserer jeg på «morsarbeid» som er relatert til å komme i jobb og kunne forsørge familien mer generelt. Min hensikt har vært å belyse ulike målrettede aktiviteter av fysisk, mental, følelsesmessig og språklig art, som mødrene gjør for å oppnå dette (Magnussen, 2015). Tidligere forskning viser at menn ofte er hovedforsørgere i familien, og at en god del menn opplever at de har hovedansvar for det (Magnussen, 2015). Funnene fra min studie viser at også mødre kan se det som en viktig oppgave å forsørge familien.

Arbeid forstås som sosialt koordinert i IE (Campbell & Gregor, 2004). Jeg har utforsket hvordan mødrenes arbeid kan være formet av relasjoner de inngår i lokalt og translokalt (DeVault & McCoy, 2006). De *lokale* relasjonene omfatter mennesker og ting som er i vår sosiale nærhet, som familien, saksbehandlere vi møter og hjemmesider vi bruker (Nilsen, 2015; Widerberg, 2015). De *translokale* relasjonene knytter flere lokale relasjoner sammen og omfatter diskurser og tekster som former de lokale relasjonene. De translokale relasjo-

nene er en del av våre hverdagsliv, selv om vi ikke alltid er dem like bevisst (Smith, 2006). I tråd med Smith (2005) omtaler jeg dette som styringsrelasjoner, som er hennes alternativ til begrepet «systemer».

I artikkelen fokuserer jeg på relasjonen *mellom* individer og institusjonelle komplekser. Å forsørge familien er knyttet til samfunnsmessige institusjoner – familien er en institusjon, og mødrene må studere og søke jobb eller stønader fra institusjoner utenfor hjemmet. For å kartlegge det institusjonelle komplekset mødrene befinner seg i, har jeg intervjuet dem. Videre har jeg intervjuet en ansatt i Voksenopplæringen og kvinner med migrasjonserfaring som har hatt flere roller enn morsrollen – som ansatte i Nav, voksenopplæring og integreringsmottak. I IE-forskning benyttes tekster som kilder til å forstå hvordan en viss virksomhet er «sosialt organisert», hvorfor den er organisert slik, og hvordan menneskers liv blir styrt av dette (Campbell & Gregor, 2004). Jeg har brukt tekster og tekstliggjorte diskurser, som har framstått som relevante for å utforske koblingene mellom mødrenes hverdagspraksis og styringsrelasjonene, som stortingsmeldinger og nyhetsartikler (Campbell & Gregor, 2004). Jeg fokuserer på hvordan individer opprettholder eller viser motstand mot slike diskurser gjennom handlingene sine og det de sier og skriver (Smith, 2005).

Utvalg og framgangsmåte

Studien er godkjent av Norsk senter for forskningsdata. Av anonymitetshensyn er informantens alder, bosted og opprinnelsesland ikke nevnt i presentasjonen av funnene. Rekrutteringen av de 16 informantene foregikk primært gjennom frivillige organisasjoner, men fire ble rekruttert gjennom kontaktpersoner i mitt eget nettverk. Kriteriene alder, migrasjonserfaring, kjønn og morskap ble vektlagt. Informantene var mellom 25 og 49 år ved intervjuetidspunktet. I Norge regnes denne aldersgruppen normalt som arbeidsfør og med gjennomsnittlig høy digital kompetanse (Guthu & Lønvik, 2011). Informantene hadde migrert til Norge i voksen alder fra lavdigitaliserte land og hadde vært her mellom seks måneder og 20 år. De kan dermed forventes å ha lavere digital kompetanse eller mindre kjennskap til norske digitale tjenester enn gjennomsnittsborgeren i Norge (Guthu & Holm, 2010). De har heller ikke gått i norsk skole og har ikke norsk som morsmål.

Alle informantene har mindreårige barn, og noen har i tillegg voksne barn. Muligheten mødrene har for å forsørge familien, blir derfor avgjørende for barna deres. Ved intervjuetidspunktet gikk fem av informantene på introduksjonsprogram, norskkurs eller grunnskoleopplæring, to studerte på heltid og én var på arbeidsavklaringspenger. Åtte hadde lønnet arbeid, men én av dem var sykmeldt og én kombinerte arbeid med studier. Fjorten lever med sine ektemenn, mens to er alene om omsorgen for barna. To av mødrene har ektemenn fra Norge, mens resten av de gifte mødrene har ektemenn fra samme opprinnelsesland som dem selv. Til tross for informantenes ulike sivilstatus, utdanning og sysselsettingssituasjon har det å være mor og migrant fra lavdigitaliserte land vært fellesnevner på veien til jobb og familieforsørgelse i Norge. Gapet mellom levd liv og den digitale organiseringen av samfunnet blir derfor spesielt synlig fra disse mødrenes ståsted.

I tråd med IE har jeg gått empirisk fram for å utforske og belyse hvordan de nevnte utvalgsriteriene faktisk har betydning for å forstå informantene i deres hverdagsliv på vei mot jobb og familieforsørgelse. I intervjuene brukte jeg en semistrukturert intervjuguide med åpne spørsmål, som hadde som formål å få fram mødrenes «digitale morsarbeid». I dette morsarbeidet var familieforsørgelse en sentral oppgave. Empirien viser at migrasjonserfaringen har hatt betydning for både norskspråklig og digital kompetanse, og at begge disse kompetansene er viktige for å kunne bruke digitale medier og tjenester. Slik jeg bruker

begrepet *kompetanse*, handler det om noe mer enn en ferdighet eller en kunnskap. Det handler om utførelsen eller evnen til å ta ferdigheter og kunnskaper i bruk, ofte flere samtidig (Utdanningsdirektoratet, 2016). Informantenes norskspråklige kompetanse ble ikke eksplisitt kartlagt i studien, men mitt inntrykk fra intervjusituasjonene var at ingen kan flytende norsk, alle er i en prosess der de lærer seg mer norsk, og språket utgjorde en barriere for samtlige i å kunne uttrykke seg så presist som de ønsket. Digitaliseringsnivået i de landene mødrene kommer fra, viste seg ikke å være avgjørende for hvordan de selv opplevde sin digitale kompetanse. Av intervjuene framgikk det at den egenopplevde digitale kompetansen ved intervjutidspunktet var jevnt fordelt mellom de som beskrev at de har lav (5), middels (6) og høy (5) kompetanse, med følgende kjennetegn:

- Lav: kan bruke noen digitale medier og funksjoner, men mangler en del grunnleggende digital kompetanse relatert til familieforsørgelse.
- Middels: bruker digitale medier selvstendig til de fleste formål, men trenger hjelp til, eller ønsker å ha bedre kompetanse på, noen få områder relatert til familieforsørgelse.
- Høy: kan bruke alle digitale medier til nødvendige formål for familieforsørgelse.

Det første steget i IE-analysen har vært å ta utgangspunkt i mødrenes ståsteder for å beskrive *hvordan* de «arbeider» med digitale medier for å komme i jobb og kunne forsørge familien, samt hvilke muligheter og utfordringer de digitale arbeidsoppgavene medfører for dem. I neste steg av analysen reflekterer jeg over *hvorfor* arbeidet gjøres på denne måten, gjennom å vise til hvordan institusjonelle forståelser, tekster og praksiser kan bidra til å forme mødrenes handlinger.

Empiri og analyse

I datamaterialet finner jeg at mødrene gjør fem hovedformer for «arbeid» for å komme i jobb og kunne forsørge familien i Norge: 1) å lære norsk språk og samfunnskunnskap, 2) å gå på arbeidsrettede kurs eller utdanning, 3) å søke jobb, 4) å søke stønader og 5) å utvikle sin digitale kompetanse. Dette skjer ikke nødvendigvis i denne rekkefølgen, men beskriver ulike arbeidsoppgaver de må utføre for å komme videre på vei mot jobb og familieforsørgelse.

Å lære norsk språk og samfunnskunnskap

Å lære norsk språk og samfunnskunnskap omtaler alle mødrene som viktig for å komme i jobb, forsørge barna og klare seg i Norge. Få av dem har en utvidet familie i nærheten, og de opplever derfor at et større ansvar ligger på dem selv her enn i hjemlandet. En sier:

Jeg må være forbilde for mine barn. [...] Jeg kan ikke få hjelp. Du vet, man trenger hjelp fra familie og sånn, uansett hvis du bor her [eller i hjemlandet]. Men jeg har ikke den muligheten. Derfor tenkte jeg at jeg må være glup. Språket er viktig. Først tenkte jeg at jeg må kunne norsk. Du hører meg, jeg er ikke så flink, men jeg lærer meg.

Første steg på veien har vært Voksenopplæringen med enten introduksjonsprogram (for flyktninger) eller kun språkkurs. Noen av mødrene har også tatt grunnskoleopplæring på Voksenopplæringen ettersom de ikke hadde fullført grunnskolen i hjemlandet. Deler av undervisningen krever digital kompetanse, som å levere lekser digitalt, bruke apper på iPad, logge inn på læringsplattformer og motta og svare på meldinger. Noen av mødrene har hatt lett for å lære dette, mens andre har brukt lengre tid på Voksenopplæringen.

Voksenopplæringen, som mine informanter har vært i kontakt med, benytter læreprogrammer på PC og iPad. En mor forklarer at høy digital kompetanse ledet til at hun kom seg raskt framover i språkopplæringen med et læreprogram som heter Migra-norsk:

Først må du ha brukernavn og passord for å komme inn på Migra-norsk. Etterpå kan du lære å høre lyd og bokstaver. Du kan gjenta etter den. Det er forskjellige oppgaver og nivå. For eksempel da jeg begynte hadde jeg lavt nivå. Jeg bare hørte hvordan L og Æ [høres ut] og sånn. [...] Jeg begynte fra null og gikk til høyeste nivå.

Utenom den formelle undervisningen har alle mødrene tatt i bruk digitale medier for å lære om samfunnet og supplere språkopplæringen de har fått. Hvilke funksjoner og tjenester de bruker, har variert med den digitale kompetansen de har. En mor med høy digital kompetanse har brukt lydopptaker på mobil for å høre seg selv prate norsk og korrigere seg selv. Noen har hatt nytte av å se barneprogrammer på digital-TV eller lese norske nettartikler og nyheter.

Å gå på arbeidsrettede kurs eller utdanninger

Etter Voksenopplæringen har flere av mine informanter fortsatt med arbeidsrettede kurs eller studier. Både å søke seg inn på studiet og skolegangen i seg selv er i stor grad basert på digitale løsninger. En mor med lav digital kompetanse fikk hjelp av Nav til å søke studieplass og ordne praksis: «De søker og de sender, og de gjør alt», forteller hun. Det lille hun lærte seg om bruk av PC via Voksenopplæringen, bruker hun for å komme gjennom studiehverdagen «til å skrive matteoppgaver og sånn, bruke Word og Fronter [læringsplattform] og litt PowerPoint». Etersom hun er enslig, spør hun barna om hjelp hvis det er noe hun ikke får til av det digitale i forbindelse med studiene. Hun er stolt av at de kan hjelpe henne, men synes det kan være utfordrende å være avhengig av barna: «Noen ganger mobber de meg (ler): ‘Mamma, du kan ikke.’ Men jeg får hjelp av dem. [...] Noen ganger sier de: ‘Nei, ikke nå, jeg sitter med venner’ og sånn. Jeg må vente på dem.»

En mor med middels digital kompetanse har gått noen korte arbeidsrettede kurs som fordret datakunnskaper: «Jeg gikk på salg og service. [...]. Og barnehageassistent. [...] Alltid [...] bruker vi også data.» Kursene har gjort at hun har utvidet sin digitale kompetanse.

Middels til høy digital kompetanse har vært til hjelp for å gjennomføre kurs og utdanning hos flere fordi studiene benytter digitale medier i undervisningen, og fordi mødrene kan ta i bruk digitale medier som hjelpeverktøy, særlig til språk. En av mødrene hadde høy utdanning fra hjemlandet, men valgte å ta en tilsvarende utdanning i Norge da hun ikke fikk jobb. Til tross for språklige utfordringer kom hun seg gjennom studiet med hjelp av digitale oversettelsesprogrammer. En annen har tatt en nettbasert mastergrad i Norge, selv om hun vurderer sin digitale kompetanse som under gjennomsnittlig. Hun er en av få deltakere i studien som har fått en jobb som samsvarer med hennes utdanning.

Å søke jobb

For mine informanter foregår registrering av CV og jobbsøking digitalt på nav.no eller direkte hos arbeidsgiverne, som denne moren beskriver: «Man har vært nødt til å ha sånn attest på PC. Hvis jeg ikke har PC, da kan jeg gå og bruke den PC-en som står på Nav-kontoret.» Alle informantene har tilgang til mobiltelefon, men ikke alle har PC eller nettbrett. I tillegg er ikke de digitale arenaene for jobbsøking like lett å bruke for alle. Mødrene som sliter med det digitale, har spurt om hjelp fra eget nettverk før de spør Nav om hjelp. Noen har prøvd å søke jobber gjennom personlig oppmøte eller telefon, men har blitt henvist til

digitale plattformer. En mor forteller: «Det kommer alltid digitalt. Når du ringer en skole og spør, sier de: 'Hvis vi har [ledige stillinger], setter vi dem ut digitalt. Du kan bare gå til kommunesiden og se.'»

Det å ha digital kompetanse til å lese informasjon og finne og søke jobber trekkes fram som avgjørende. En mor med høy digital kompetanse sier: «Jeg bruker Nav-siden til å kikke på ledige stillinger og søke på forskjellige jobber og sånn. [...] Og ja, bare lese regler på Nav.» Utfordringer med norsk språk har gjort at enkelte har sett digitalisering som positivt fordi de kan forbedre språket i søknadene med hjelpemidler som Google oversetter eller stavekontroll.

Å søke stønader

For å ha penger til familiens livsopphold før de kommer i jobb, har de fleste av informantene levd på offentlige stønader, primært fra Lånekassen og Nav. Begge etatene kommuniserer digitalt med brukerne. En informant forteller: «Jeg går inn på Min Nav [side] og skriver søknader og sender dem elektronisk. Og hvis de trenger vedlegg, dokumenter, da sender jeg [dem] på data.» En annen sier at hun sender meldekort digitalt når hun er i praksis.

Kontakten med Lånekassen og Nav forutsetter at mødre har e-post, helst digital postkasse, og en forteller: «Akkurat nå går alt på nett, bare. Nav skal ikke bruke papirer nå. Aldri. Derfor må vi ha digital [kommunikasjon]. Først [må vi ha] mailadresse. Men jeg tror det er mange som har digital post.» Flere av mødre har skaffet digital postkasse på oppfordring fra offentlig ansatte i for eksempel Nav. Ikke alle har fått til å lage eller bruke dette, og en mor forteller: «Jeg har prøvd å lage en digital post som jeg har brukt én dag. [...] De sa du må ha digital post, men jeg klarte det ikke.» Det endte med at hun fikk bruke vanlig epost.

Primært mødre med høy digital kompetanse foretrekker digital kommunikasjon med velferdsinstitusjonene. En mor sier: «For meg er det mye mer fleksibelt å bruke digitalt, i stedet for å ringe eller gå til Nav. [...] Da får vi svar og alt er dokumentert i min epost.» Hun beskriver det også som tidsbesparende:

Men hvis man må være til stede, så er det begrenset åpningstid og stengetid på Nav-kontoret. Også er det kø, og man må ha en som kan hjelpe med å få skjemaet og alt. Men hvis man gjør det digitalt, elektronisk, da går det forttere. [...] Før var det lengre ventetid hvis man hadde en [...] papirsøknad. Med digitalisert system er det bedre.

Flere av mødre med lav og middels digital kompetanse har derimot slitt med å finne skjemaene på nav.no, og enkelte har valgt å skrive ut søknader fra nettet i papirform for så å levere dem manuelt. En av mødre har levd i lengre tid på trygdeytelser fra Nav mens hun går på norskkurs og arbeidsrettede kurs. I det siste har stønaden ikke blitt utbetalt:

Jeg har problem med Nav akkurat nå. På grunn av at jeg ikke har lest alle papirer, og jeg logget ikke mye inn på Nav sin nettside før. [...] [Jeg] kan ikke ha hodet inne på den nettsida hele tiden, og så [følge opp] skole og barn og sånne ting. [...] Det som skjedde da, handler om inntekt. Det bare sluttet [å komme]. [...] Jeg søker, og de avslår [...] Jeg har ikke forstått alle reglene. Språk er en ting og elektronikk er en annen. [...] Det er så stress. [...] Jeg har fått overgangsstønad før, men jeg prøvde å spare på grunn av at jeg trenger det i framtiden. [...] Til barna. Nå må jeg bruke det opp. Jeg føler jeg har ødelagt det jeg har planlagt. Og det er et nytt land. Alt er nytt.

Kombinasjonen av å leve i et nytt land og ha språklige utfordringer og lav digital kompetanse oppgis av flere enn denne informanten som grunner til at de ikke har skjont hva som forventes av dem fra Nav sin side. Som sitatet viser, får dette konsekvenser for familien. Flere

oppgir at Nav bruker et fagspråk som er uforståelig for dem. Også en informant som hovedsakelig er positiv til digitale løsninger, og som har høy digital kompetanse, forteller om hvor utfordrende det kan være å bruke nav.no: «Jeg tror [at] når de laget den [hjemmesiden], tenkte de ikke på oss [innvandrere]. [...] For selv om jeg oversetter, får jeg ikke all informasjonen. [...] Det er sånn fagspråk, og jeg tror de må bruke lettere språk.» Hun henviser her til at hun bruker Google oversetter. Samtlige av mødrene er flittige brukere av oversettelsesprogrammer for å forstå forvaltningens beskjeder. Dette gir ikke alltid gode oversettelser. Mødrene som kan engelsk, oversetter fra norsk til engelsk i programmene ettersom de har erfart at det gir bedre oversettelser enn mellom norsk og morsmålet.

Mødrene som har søkt om stønad fra Lånekassen, beskriver språket og skjemaene der som mer brukervennlige enn hva som gjelder for Nav. De som ikke har tilstrekkelig språklig eller digital kompetanse til å søke stønader selv, ber om hjelp. Nav-kontorene har vært til hjelp for noen, men de fleste får hjelp av ektemenn, venner eller naboer. Noen synes dette fungerer greit, særlig de som får hjelp fra ektemannen, men enkelte synes det er vanskelig og sårbart å være avhengig av hjelp fra andre.

Å utvikle sin digitale kompetanse

Mødrenes digitale kompetanse da de kom til Norge, strekker seg fra tilnærmet null til å ha en universitetsgrad i informasjonsteknologi. Samtlige beskriver at de raskt forsto viktigheten av å utvikle eller fornye sin digitale kompetanse da de kom til Norge. Det er ulikt hvor mye digital opplæring de har fått tilbud om, avhengig av hva de kunne fra før, hvor de har gått på Voksenopplæring, hvilke arbeidsrettede kurs eller utdanninger de har tatt, og hvilken tilgang de har på mennesker med digital kompetanse i sine nettverk. Den ene moren var analfabet da hun kom til Norge, og hadde svært liten erfaring med bruk av digitale medier. På Voksenopplæringen har hun lært å lese og skrive på tre språk, inkludert norsk. Hun har lært å bruke Google oversetter og noen grunnleggende funksjoner på iPad og mobiltelefon, men kan ikke bruke PC. Ifølge læreren på Voksenopplæringen, som jeg intervjuet, er ikke en så omfattende undervisning i digitale ferdigheter omtalt i læreplanen, men et resultat av at hun selv er en «ildsjel» når det gjelder iPad i undervisningen. Hennes erfaring er at iPad ikke gjør at elevene lærer norsk raskere, men at de har det morsommere, og dermed får økt motivasjon. I tillegg vektlegger hun at digital kompetanse er viktig for å klare seg i Norge.

En av mødrene jeg har intervjuet, fikk tilbud om datakurs da hun bodde på asylmottak, noe hun takket ja til, først og fremst fordi hun «kjedet seg», sier hun. Hun lærte å opprette e-postkonto, men forsto lite av kurset siden det foregikk på norsk uten tolk. Hun forteller:

Det var vanskelig for meg før. [...] Jeg kunne bruke e-post, men jeg laget ikke e-post[konto] selv. Min sønn, den minste, han lagde den. Han var 7 år. [...] Når det var en måned etter jeg hadde kommet [til Norge, tok jeg datakurset]. [...] Jeg forsto hvordan jeg lager e-post. [Jeg] trenger ikke [lengre] hjelp fra min sønn for å lage e-post.

Da jeg spurte deltakerne om de fikk opplæring i digitale jobbsøkingssystemer i forbindelse med introduksjonsprogram eller norskkurs, var svarene delte. En sa: «Litt, ikke så mye. Og så har vi lært mye om hvordan jeg for eksempel kan reise og bestille billett. Det er veldig viktig å lære!» Moren bak sitatene innledningsvis i denne artikkelen oppgir at hun har fått noe opplæring via introduksjonsprogrammet, men at dette ikke har vært tilstrekkelig:

Jeg hadde en time [undervisning] hver mandag. En eller to. [...] Vi hadde sånn at vi snakket om Nav, snakket om jobb, snakket om digital. Hvordan vi kommer til Navs side og søker jobb, eller ser

hvis de har ledig stilling og sånn. Ja, de lærer [oss] litt, og kanskje noen andre er flinke. Men jeg som er husmor fra lenge siden, jeg har vært borte fra skolen. Jeg har ikke hatt noe digitalt på skolen [i hjemlandet].

Det var noen år siden hun gikk på introduksjonsprogrammet. Intervjuene jeg har gjort med mødre som var i introduksjonsprogrammet på intervjutidspunktet, tyder på at de lærer mer nå om hvordan de skal søke jobb og stønader digitalt enn de gjorde for en del år siden.

Digitaliseringspolitikken former veiene til jobb og familieforsørgelse

Analysen viser at digitalisering på mange måter preger mødrenes arbeid med å komme i jobb og forsørge familien i Norge. Digitalisering er en måte å organisere samfunnet på, og dermed også den menneskelige virksomheten (Smith, 2005). Digitaliseringspolitikken er presentert i tekster på flere nivåer av offentlig forvaltning og næringsliv. Analysen viser at mine informanternes forsørgerarbeid er formet av flere tekster på lokalt og translokalt nivå. Mødrene forholder seg til tekster på lokalt nivå som er synlige i deres hverdagsliv, som nav.no og digitale læringsplattformer. Stortingsmeldinger er disse mødrene trolig ikke bevisst på i hverdagen, men disse tekstene inngår i en styringsrelasjon med mødrene, da de etablerer rammer og konsepter som er førende for tekstene mødrene konkret forholder seg til.

Melding til Stortinget nr. 6 sier at tjenestetilbudene skal være «universelt utformet» (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012–2013), men mødrene kan oppleve at forvaltningene «ikke tenkte på innvandrere» da de lagde dem. Stortingsmelding nr. 17 omtaler borgernes rett til å velge manuelle kanaler (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2007–2008), men fra informantenes ståsted er muligheten ikke alltid reell. Moren bak sitatet jeg innledet artikkelen med, valgte aktivt en manuell løsning, men «måtte» samtykke passivt til den digitale. Mødre som vil levere søknader manuelt, må skrive dem ut fra digitale plattformer først. Her finnes et gap mellom politiske idealer og praksis. Det kan derimot synes som om de byråkratene mine informanter har møtt, aktivt har tilstrebet prinsippet om digitalt førstevalg (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016). At «brukerorientering er viktig for å oppnå digitalt førstevalg» (s. 40), er tilsynelatende mindre i fokus, selv om mødrene får hjelp fra blant annet Voksenopplæringen og Nav når de ikke klarer å bruke de digitale arenaene.

Handlingene og uttalelsene til både mødrene og menneskene de møter i tjenestene og arbeidslivet, kan sies å være formet av en «digitaliseringsdiskurs», som er forankret i nevnte styringsdokumenter. Diskursen inngår i styringsrelasjonene og fremmer en forståelse av at digitale løsninger alltid er bedre enn manuelle, og at tjenestene skal utformes slik at borgerne «foretrekker» de digitale (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015–2016, s. 40). Dette viser seg på lokalt nivå gjennom at flere av mødrene omtaler digitale plattformer som «tidsbesparende», «fleksible» og «bedre». De er å «foretrekke» ettersom alternativet er «begrenset åpningstid», «ventetid» og «kø», som en uttaler det. Det at ulike arbeidsplasser og Nav-kontor henviser mødrene til digitale arenaer, synliggjør at diskursen gjenfinnes translokalt. I 2017 vant Nav en digitaliseringspris for en digital suksesstjeneste. Begrunnelsen gjenspeiler direkte målet til Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2015–2016) om at tjenestene skal være innovative, effektive og brukerrettet: «Årets vinnar er eit godt døme på korleis ein kan gjere ting på nye måtar og levere tenester som både effektiviserer forvaltninga og gjer kvardagen enklare for brukaren.» (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2017). Selv om digitale tjenester er innovative og effektive fra et forvaltningsperspektiv,

belyser mine funn at det kan være utfordrende å bruke dem for mødrene med lav digital og/eller språklig kompetanse.

Konkluderende diskusjon: digitalt førstevalg i et demokratisk samfunn?

Mødrenes arbeid for å komme i jobb og forsørge familien i Norge fordrer en relativt høy digital kompetanse. Funnene peker mot at digitaliseringsutviklingen vil ha langt flere positive konsekvenser for dem som behersker digitaliseringen av velferdstjenestene, enn for dem som ikke gjør det. Det kan sees som et demokratisk problem om samfunnet er organisert på en måte som setter opp barrierer for enkelte borgeres deltakelse, inkludering og tilgang til velferdstjenestene (Liestøl & Rasmussen, 2003).

Funnene mine støtter opp under tidligere forskning som tyder på at den digitale kompetansen ikke alltid strekker til for kvinner med migrasjonsbakgrunn i dagens Norge (Guthu & Holm, 2010). Selv de som kommer til Norge med høy digital kompetanse, har måttet lære å navigere i de *norske* digitale systemene, og de blir dermed «digitale innvandrere» på lik linje med mødrene som kommer til Norge med lav digital kompetanse (Palfrey & Gasser, 2008). Funnene indikerer likevel at det har gått raskere å innlemme mødrene med høy digital kompetanse på de digitale arenaene. Dersom dette leder til at arbeidet med å komme i jobb blir lettere, kan gapet mellom mødrene med lav og høy digital kompetanse øke fordi yrkesaktivitet kan påvirke den digitale kompetansen i positiv retning (Guthu & Lønvik, 2011).

Å utvikle digital kompetanse er en del av målsettingen for norsk integreringspolitikk, men funnene mine tyder på at det er uklart hvem som har ansvaret for å lære nye borgere digital kompetanse, hva undervisningen skal bestå i, og hvor mye undervisning som skal gis. Ifølge den ansatte jeg intervjuet på Voksenopplæringen, blir det opp til «ildsjeler» å drive arbeidet videre blant lærere som ellers underviser i språk og samfunnskunnskap. Det samme bildet gis av en informant som jobber med integrering av nyankomne flyktninger:

Digitale ferdigheter, er det de [politikkerne] har sagt. Men de har ikke sagt hvor mye. Og de har kanskje ikke visst hvor mye kunnskaper flyktningene har eller ikke har fra før. [...] Det varierer veldig. Så min jobb var å lage et opplegg. [...] Mange har ikke tatt på en PC en gang.

Som den ansatte i Voksenopplæringen påpekte, kan en del digitale læremål være satt opp på planen noen måneder ut i introduksjonsprogrammet. Spørsmålet er hvor lenge man kan klare seg i Norge uten en e-postadresse eller uten å kunne bruke nav.no? Når det er så diffust hva som skal gjøres og av hvem, blir mødrenes sosiale ressurser og relasjoner avgjørende for at de skal klare seg selv eller få hjelp.

Kompetansen til å delta på digitale arenaer er uløselig knyttet til språklig kompetanse. Den generelle utviklingen i moderne samfunn går i retning av økt tekstliggjøring av relasjonen mellom borgerne og forvaltningen (Smith, 2005). Analysen tyder på at digitaliseringen intensiverer dette. Kroppsspråk og bruk av tolk går tapt og erstattes med mødrenes bruk av Google oversetter. Funnene mine viser at digital kompetanse kan lette norskundervisningen, men før grunnleggende norskspråklig kompetanse er på plass, ser digitalisert kommunikasjon ut til å være en akilleshæl blant mødrene som er på vei til å komme i jobb og forsørge familien. Som Netteland (2018) peker på, kan enklere språk og tilgang til Google oversetter gjøre hjemmesidene mer brukervennlige for innvandrere. Borgernes lovfestede rett til å benytte manuelle og personlige kontaktkanaler må likevel være reell i et demokratisk samfunn.

Avsluttende refleksjoner

Inspirert av IE har jeg utforsket hvordan arbeidet som mødre med migrasjonserfaring utfører for å komme i jobb og kunne forsørge familien i Norge på mange måter er formet av digitaliseringspolitikken. Politikken fremmer forvaltningenes digitale kommunikasjon med borgerne og forventer borgernes digitale deltakelse. Mødrene har ikke reelle muligheter til å velge bort digitale kanaler. Når det skorter på den digitale opplæringen og støtten fra storsamfunnet, blir mødrenes personlige og sosiale ressurser utslagsgivende. Trolig får flere enn mødrene i denne studien hjelp fra barna og eget nettverk med det digitale. Samtidig vet vi at det å være kvinne med migrasjonserfaring er assosiert med å ha lavere digital kompetanse enn gjennomsnittsbefolkningen. Kontakten med offentlige tjenester, næringsliv og samfunnslivet ellers fordrer stadig oppgradert digital kompetanse. Derfor er det betimelig å spørre om vi skal nøye oss med å la barna og Google oversetter bære en viktig del av ansvaret for at nye borgere kan komme i jobb eller søke stønader.

Litteratur

- Baller, S., Dutta, S. & Lanvin, B. (2016). *The global information technology report 2016. Innovating in the digital economy*. Hentet fra http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf.
- Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012–2013). *En helhetlig integreringspolitikk*. (Meld. St. 6). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-6-20122013/id705945/sec1>.
- Campbell, M. & Gregor, F. (2004). *Mapping social relations: a primer in doing institutional ethnography*. Lanham Md: AltaMira Press.
- Central Intelligence Agency (2016). *The world factbook*. Hentet fra <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>
- Chib, A., Malik, S., Aricat, R.G. & Kadir, S.Z. (2014). Migrant mothering and mobile phones: Negotiations of transnational identity. *Mobile Media & Communication*, 2(1), 73–93 DOI: <https://doi.org/10.1177/2050157913506007>.
- DeVault, M.L. & McCoy, L. (2006). Institutional ethnography. Using interviews to investigate ruling relations. I D.E. Smith (red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 15–44). USA: Rowman & Littlefield publishers inc.
- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2011). *Digitalt førstevalg – en kartlegging av hindringer og muligheter*. Hentet fra <https://www.difi.no/sites/difino/files/digital-forstevalg-kartlegging-av-hindringer-og-muligheter-difi-rapport-2011-3.pdf>.
- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2017). *NAV vart årets digitale suksesshistorie*. Hentet fra <https://www.difi.no/nyhet/2017/06/nav-vart-arets-digitale-suksesshistorie>
- Eriksen, E.O. & Weigård, J. (1999). *Kommunikativ handling og deliberativt demokrati: Jürgen Habermas' teori om politikk og samfunn*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet. (2007–2008). *Eit informasjonssamfunn for alle*. (St.meld. nr. 17). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-17-2006-2007/id441497/>.
- Guthu, L.K. & Holm, S. (2010). *Innvandrere på nett: En analyse av innvandreres digitale kompetanse*. Hentet fra https://www.kompetansenorge.no/contentassets/eab2d86f40aa4f118e3b8d6b59565208/innvandrere_pa_net2.pdf.
- Guthu, L.K. & Lønvik, K. (2011). *Fremdeles mange som står igjen: digital kompetanse i befolkningen*. Hentet fra https://www.kompetansenorge.no/contentassets/a92ebf79ebaa4232894e5c6a61f06da9/fremdeles_mange_som_star_igjen_webversjon_sikret.pdf.

- International Telecommunications Union. (2017). *ICT development index 2017*. Hentet fra <https://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017economy-card-tab&SYR>
- Justis- og beredskapsdepartementet (2015–2016). *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk*. (Meld. St. 30). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20152016/id2499847/>.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2014). *Digitalisering i offentlig sektor*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2015–2016). *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. (Meld. St. 27). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/fe3e34b866034b82b9c623c5cec39823/no/pdfs/stm201520160027000dddpdfs.pdf>.
- Levin, I. (2009). Demokratisering av kunnskap. I A.B. Grønningsæter (red.), *Sosialt arbeid. Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*: Norsk sosionomforbund & FO.
- Liestøl, G. & Rasmussen, T. (2003). *Digitale medier: en innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Logan, R.K. (2010). *Understanding new media: extending Marshall McLuhan*. New York: Peter Lang.
- Magnussen, M.-L. (2015). Familieforsørgelse. Å utforske menns forsørgerarbeid. I K. Widerberg (red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi*. (s. 52–78). Oslo: Cappelen Damm.
- Meling, A.T. (2016). *Tilgjengelig og forståelig. Et praktisk og inspirerende FoU-prosjekt om myndighetene, sosiale medier og digitale barrierer*. Hentet fra <https://www.ialloffentlighet.no/fou/tilgjengelig-og-forstaelig.pdf>.
- Netteland, G. (2018). Digitale kommuner i møte med innvandrere – et forsøk på en bedre digital dialog. I H. Hogset, D.M. Berge & K.Y. Dale (red.), *Det regionale i det internasjonale. Fjordantologien 2018*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nilsen, A.C.E. (2015). Barneomsorg. I K. Widerberg (red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 32–51). Oslo: Cappelen Damm.
- Palfrey, J. & Gasser, U. (2008). *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books.
- Smith, D.E. (2005). *Institutional ethnography: a sociology for people*. Lanham, Md: AltaMira.
- Smith, D.E. (2006). Incorporating texts into ethnographic practice. I D.E. Smith (red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 65–88). Oxford: Rowman & Littlefield Publishers.
- Utdanningsdirektoratet. (2016). *Å forstå kompetanse*. Hentet fra <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/lareplanverket/forsta-kompetanse/>
- Widerberg, K. (2015). En invitasjon til institusjonell etnografi. I K. Widerberg (red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 13–31). Oslo: Cappelen Damm.