



Høgskulen på Vestlandet

Masteroppgave

MASA645-MG-2023-VÅR-FLOWassign

Predefinert informasjon

Startdato:	02-06-2023 09:00 CEST	Termin:	2023 VÅR
Sluttdato:	16-06-2023 14:00 CEST	Vurderingsform:	Norsk 6-trinns skala (A-F)
Eksamensform:	Masteroppgave		
Flowkode:	203 MASA645 1 MG 2023 VÅR		
Intern sensor:	(Anonymisert)		

Deltaker

Kandidatnr.:	221
---------------------	-----

Informasjon fra deltaker

Antall ord *:	22408
----------------------	-------

Egenerklæring *: Ja
Jeg bekrefter at jeg har Ja
registrert
oppgavetittelen på
norsk og engelsk i
StudentWeb og vet at
denne vil stå på
vitnemålet mitt *:

Gruppe

Gruppenavn:	(Anonymisert)
Gruppenummer:	7
Andre medlemmer i gruppen:	207

Jeg godkjenner avtalen om publisering av masteroppgaven min *

Ja

Er masteroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? *

Nei

Er masteroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? *

Ja, NAV



MASTEROPPGAVE

Hvordan åpner eller lukker NAV opp for deltakelse av brukere i et FoU-prosjekt i samarbeid med utdannings- og forskningsfeltet?

How does NAV open up or close down the participation of users in a research and development project in collaboration with the education and research field?

Olav Drønen Kaupang

Astrid Meyer Sunde

Samfunnsarbeid MASA645

Fakultet for helse- og sosialvitenskap (FHS) / Institutt for velferd og deltaking / Samfunnsarbeid

Veileder: Ingrid Voll

16.06.2023

Forord

I arbeidet med denne masteroppgaven har vi vært heldige å få tilgang til et lokalt NAV kontor på Vestlandet, hvor vi ble møtt med interesse og engasjement. Vi ønsker å takke de to kontaktpersonene våre ved lokalet for all hjelp vi har fått. Vi vil også rette en takk til lederen av kontoret for informasjon og hjelp med å få tilgang til å gjennomføre masterstudien ved kontoret.

Informantene våre som stilte opp til intervju vil vi rette en stor takk til, uten dere hadde ikke oppgaven kunne blitt gjennomført på samme måte.

Vi vil også rette en stor takk til veilederen vår Ingrid Voll, som har hjulpet oss i form av gode og konstruktive veiledningstimer. Vi setter stor pris på din tilgjengelighet og måten du har veiledet oss fra start til slutt.

I starten av masteroppgaven fikk vi kommentarer på at å skrive to personer sammen var en dårlig ide uten begrunnelse. Vi vil i dette forordet trekke frem vår positive opplevelse av å være to studenter som har samarbeidet godt gjennom hele perioden. Vi takker hverandre for å være raus, hjelpsomme og ha gode diskusjoner underveis i arbeidet. Arbeidsfordelingen mellom oss har fungert slik at vi har sittet sammen det meste av tiden og arbeidet sammen. Styrken i å være to om et arbeid merket vi spesielt godt i arbeidet med analyse og diskusjon. Begge har bidratt like mye i alle delene som har resultert i en ferdig oppgave.

Bergen, 2023

Olav Kaupang og Astrid Sunde

Sammendrag

Denne masteroppgaven er en kvalitativ studie med semistrukturert intervju som metode.

Problemstillingen for denne oppgaven er:

Hvordan åpner eller lukker NAV opp for deltakelse av brukere i et FoU-prosjekt i samarbeid med utdannings- og forskningsfeltet.

Teoriene vi har brukt for å besvare denne problemstillingen er sosial kapital av Putnam og Woolcock, og Bourdieu sin teori om felt og doxa. Vi har også valgt å bruke samskaping og brukervedvirkning som to modeller for hvordan brukere kan inkluderes i velferdstjenesten og i samarbeidsprosjekter.

Hensikten med oppgaven er å sette lys på hvor viktig det er å inkludere brukere i utviklingen av velferdstjenesten for å kunne gi gode tjenester til dem som trenger det.

Dataene våre er samlet inn gjennom ni semistrukturerte intervjuer hvor noen av informantene hadde tilknytning til NAV i form av å være ansatt, noen var tilknyttet en utdanningsinstitusjonen mens noen var personer med tidligere brukererfaring.

Funnene våre viser at alle vi har intervjuet har gode holdninger til inkludering av brukere og en forståelse for at brukere skal og må inkluderes i tjenestene til NAV, men at rammene til de ansatte ved å inkludere brukere utenom NAVs egen brukerutvalg er begrenset.

Sikkerhetsperspektivet i NAV står også sterkt og er en faktor som lukker for inkludering av brukere i form av deltakelse på arrangementer som foregår inne i kontorlokalene.

Summary

This master's thesis is a qualitative study with semi-structured interview as method.

The problem we want to address for this assignment is:

How does NAV open up or close down the participation of users in a research and development project in collaboration with the education and research field?

The theories we have used to answer this problem are social capital by Putnam and Woolcock, and Bourdieu's theory of field and doxa. We have also chosen to use co-creation and user participation as two models for how users can be included in the welfare service and in collaborative projects.

The purpose of the assignment is to shed light on how important it is to include users in the development of the welfare service in order to provide good services to those who need it.

Our data has been collected through nine interviews where some were connected to NAV in the form of being employed, some were associated with an educational institution while some were people with previous user experience.

Our findings show that everyone we have interviewed has good attitudes towards the inclusion of users and an understanding that users should and must be included, but that the scope for the employees to include users outside of NAV's own user selection is limited. The security perspective in NAV is also strong and is a factor that blocks the inclusion of users in the form of participation in events that take place inside the office premises.

Innhold

Forord.....	2
Sammendrag.....	3
Summary.....	4
1. Innledning.....	7
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	7
1.2 NAV - Arbeids- og Velferdsforvaltningen i Norge.....	8
1.3 FoU i NAV - forskning og utvikling	9
1.4 Brukermedvirkning i NAV	10
1.5 Samskaping	13
1.6 Formål med studien	13
1.7 Tidligere forskning	14
1.8 Forskningsspørsmål	19
1.9 Oppbygging av oppgaven	19
2. Teori	21
2.1 Sosial kapital.....	21
2.1.1 Sosial kapital: en kort innledning.....	21
2.1.2 Sosial kapital: Putnam.....	21
2.1.3 Sosial kapital: Woolcock	22
2.2 Pierre Bourdieu	23
2.2.1 Bourdieu: kulturell kapital	23
2.2.2 Bourdieu: Felt	24
2.2.3 Bourdieu: Doxa.....	26
2.3 Samskaping og brukermedvirkning	26
2.3.1 Opprinnelsen til samskaping	26
2.3.2 Samskapingmodellen	27
2.3.3 To ulike forståelser av samskaping	28
2.3.4 Kritikk av samskaping.....	28
2.3.5 Brukermedvirkning.....	29
3. Metode	31
3.1 Kvalitativ metode	31
3.2 Vitenskapelig ståsted.....	32
3.3 Forskningsdesign: semistrukturert intervju.....	33
3.4 Utvalg	33
3.5 Innsamling av datamateriale.....	36

3.6 Fremgangsmåte ved analyse av datamateriale / Kirsti Malteruds metode	38
3.7 Vår forforståelse	40
3.8 Forskningsetiske betraktninger	41
4. Resultater	42
4.1 Sikkerhet i sentrum	42
4.1.1 Sikkerheten til de ansatte på NAV	42
4.1.2 FoU-prosjekten må flyttes fra NAV-lokalene	44
4.2 Brukere	45
4.2.1 Hvem er de riktige brukerne?	46
4.2.2 NAV ansattes væremåte i møte med brukerne	49
4.3 NAV	50
4.3.1 Et hierarki som bremser lokal utvikling	50
4.3.2 Tidsklemma	53
4.3.3 Samarbeid med brukerne og utdanningsinstitusjon er viktig for utviklingen av tjenestene til NAV	54
4.4 FoU-prosjektet	56
4.4.1 Erfaringene så lang med FoU-prosjektet	56
4.4.2 Drømmen om FoU-prosjektet	58
4.5 Oppsummering av funnene	60
5.1 Samskaping sett i lys av erfaringer med FoU-prosjektet	61
5.2 Samarbeid på tvers sett i lys av sosial kapital	63
5.3 Brukermedvirkning sett i lys av Bourdieu	65
5.4 Sikkerheten sin betydning	67
Videre forskning	70
Referanser	72
Vedlegg 1 - Intervjuguide	76
Vedlegg 2 - Informasjonsskriv og samtykke skjema	78
Vedlegg 3 – godkjenning av fra Sikt	81

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Tema for denne oppgaven er hvordan NAV kan inkludere brukere i et nyetablert forsknings- og utviklingsprosjekt, som vi i oppgaven vil forkorte til *FoU-prosjekt*. FoU prosjektet vi skriver om er et samarbeid mellom et lokalt NAV kontor på Vestlandet og en utdanningsinstitusjon som tilbyr helse- og sosialfaglig utdanning. En av målsettingene til dette prosjektet har vært å videreutvikle og prøve ut nye former for samarbeid mellom utdannings-, forsknings- og velferdsfeltet, med både ansatte og brukere. I denne masteroppgaven har vi valgt å se på hvilke faktorer som kan være inkluderende eller ekskluderende for deltakelse av brukere i aktivitetene som foregår i prosjektene.

Bakgrunn for valg av tema er et ønske om å sette mer fokus på inkludering av brukere i velferdstjenesten sin kunnskaps- og tjenesteutvikling. Dette er en veldig stor gruppe, og tjenestene brukerne trenger fra NAV varierer. Noen brukere har kun behov for NAV sine tjenester i et kort tidsrom, for eksempel de som er i fødselspermisjon. Andre brukere kan ha behov for NAV sine tjenester på en mer kompleks måte og over lengre tid, for eksempel mennesker som har utfordringer med rus og psykiatri som kan ha behov for både bostøtte, hjelpestønad og andre veiledende tjenester. Begrepet bruker blir brukt til å karakterisere relasjonen mellom den enkelte tjenestemottaker og tjenesteyterne, og hva som foregår i denne relasjonen (Askheim & Andersen, 2023, s. 14).

Det som gjorde at vi ønsket å ha denne innfallsvinkelen og tema for vår masteroppgave var en invitasjon som gikk ut til kullet vårt på samfunnsarbeid om FoU-prosjektet og mulige innfallsvinkler til problemstillinger. Invitasjonen gjorde oss nysgjerrig og vi fikk til et besøk på det lokale NAV kontoret hvor vi møtte engasjerte prosjektdeltakere som vi kunne stille spørsmål til angående prosjektet i tillegg til at de ønsket å hjelpe oss hvis vi hadde behov for tilgang til kontaktinformasjon til informanter. Vi ble sammen enig om at vi ønsket å gå videre med å skrive masteroppgaven vår basert på FoU-prosjektet. I invitasjonen som ble sendt ut om å skrive masteroppgave om FoU-prosjektet var det blant annet nevnt samskaping, og under hvilke betingelser samskaping mellom de ulike aktørene kunne produsere kunnskap i prosjektet. I løpet av studietiden vår har vi blitt kjent med dette begrepet, og når samskaping

ble nevnt i invitasjonen var dette også noe vi ønsket å inkludere i oppgaven vår fordi vi synes det er en metode som inkluderer utviklingen til de det gjelder for på en god måte.

Videre i dette kapittelet vil vi presentere informasjon om NAV og deres nyeste strategi som de har valgt å kalle NAV 2030, samt plan de har for forsknings- og utvikling. Vi vil også gjøre rede for brukermedvirkning i NAV før vi går over til begrepet samskaping som er relevant for oppgaven i form av at flere aktører skal kunne sammen skape nye løsninger sammen. Deretter vil vi presentere forskningsspørsmålet vårt og hva som er formålet med studien og masteroppgaven vår. Til slutt vil vi gå gjennom tidligere forskning som har vært relevant for vår oppgave før kapittelet avsluttes med en gjennomgang av de resterende kapitlene i oppgaven.

1.2 NAV - Arbeids- og Velferdsforvaltningen i Norge

NAV er navnet på Arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge, . Det er en landsdekkende virksomhet som er offentlig og lovfestet gjennom NAV-loven (Nav-loven, 2006). Samfunnsoppdraget til NAV er å bidra til økonomisk og sosial trygghet. NAV skal fremme arbeid og aktivitet og har som mål å skape et inkluderende samfunn, arbeidsliv og velfungerende arbeidsmarked. Virksomheten består av kommunale og statlige tjenester som har inngått en partnerskapsavtale som forvaltes i hver enkelt kommune (NAV, 2023, Hva er NAV?).

NAV har utarbeidet en virksomhetsstrategi som de har valgt å kalle NAV 2030. Denne strategien har tre hovedambisjoner som beskriver hvordan den ønskede situasjonen skal være for brukere, samfunnet og arbeidsgiver i 2030:

- *vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling*
- *alle får pengene de har krav på - enkelt og forutsigbart*
- *sammen finner vi løsninger for dem som trenger det mest*

(NAV, 2023, NAV's strategi).

Ambisjonen *sammen finner vi løsninger for dem som trenger det mest* legger vekt på at brukerne skal bli forstått, og de skal ha rett til å medvirke sammen med NAV for å finne helhetlige løsninger som er tilpasset deres livssituasjon. Måten NAV skal oppnå denne ambisjonen på er å være åpne, og bruke et enkelt språk. De skal legge til rette slik at brukerne

opplever kontinuitet og forutsigbarhet, og at tjenesten skal møte brukerne slik de har behov for. Samarbeid på tvers av ulike etater skal fungere slik at brukere med sammensatte behov opplever å få sammenhengende og samtidige tjenester. (NAV, 2023, NAV's strategi).

I strategien legges det vekt på at kunnskap skal ligge til grunn for tjenesteutviklingen. Brukere skal medvirke i tjenesteutvikling og ansatte skal få målrettet kompetanseutvikling. Det kommer frem at de skal prøve ut nye metoder ved å eksperimentere, lære og justere. NAV skal være en inkluderende, mangfoldig og trygg arbeidsplass. (NAV, 2023, NAV's strategi).

1.3 FoU i NAV - forskning og utvikling

NAV har en egen FoU plan som strekker seg fra 2021-2025, der målet deres er å fremskaffe gode kunnskapsgrunnlag for virksomheten deres. I plan for FoU arbeid i NAV har de utarbeidet fire tematiske satsingsområder som skal bidra til at FoU ressursene blir brukt mest effektivt på de områdene der NAV mangler kunnskap. Et av disse satsingsområdene er *samhandling med brukere*. NAV møter et stort antall brukere hver dag gjennom tjenestene sine. For å forbedre veilednings- og oppfølgingstilbudet deres trenger de kunnskap om hvordan brukerne opplever møtet med NAV, og hvordan tjenestene deres fungerer for brukere med ulike behov. Et solid kunnskapsgrunnlag er dermed nødvendig for å gjøre NAV mer brukerrettet. FoU vil skape tilstrekkelig informasjon og forståelse av problemene de vurderer å løse, og vil gjøre dette gjennom spisset datainnhenting og analyse for å av brukernes behov gjennom bruk av kvalitative metoder og surveyundersøkelser. (NAV, 2021, FoU-plan for NAV)

For at NAV skal levere arbeids- og velferdstjenester av stadig høyere kvalitet, må de utnytte relevante kunnskapskilder i møtet med brukeren. Kunnskapsbasert praksis er en modell som består av tre elementer: Forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og brukerkunnskap (og brukermedvirkning). FoU skal bidra inn i dette ved å fremskaffe pålitelig og relevant forskningsbasert kunnskap. Denne forskningen skal være med på å systematisere den brukerbaserte og erfaringsbaserte kunnskapen, som igjen skaper helheten i kunnskapsbasert praksis. (NAV, 2021, FoU-plan for NAV)

Innen FoU i NAV har de ulike virkemidler: det er finansiering av forskning, konferanser, seminarer og annen formidlingsvirksomhet, samarbeidsavtaler med universiteter og høyskoler (NAV, 2022, FoU i NAV). FoU prosjektet vi har fulgt mellom utdanningsinstitusjonen og det lokale NAV kontoret er forankret i NAV sin egen plan for å drive forsknings- og utviklingsarbeid. Sammen har de planlagt oppstarten av prosjektet, og det ble satt sammen en referansegruppe bestående av deltakere fra velferdssfeltet med unntak av brukere, deltakere fra forsknings- og utdanningsfeltet og personer med tidligere brukererfaring. Deretter etablerte prosjektet en prosjektgruppe hvor både ansatte fra NAV og utdanningsinstitusjoner samt praksisstudenter var representert. Prosjektgruppen etablerte en seminarrekke og gjorde prosjektet synlig på kontoret ved å reklamere for det på skjermer rundt om i lokalene deres samt at de lagde plass i biblioteket hvor de fremmet tema for seminarene og la frem relevant forskning og bøker til hvert seminar.

I løpet av høsten 2022 og våren 2023 har prosjektet holdt fem seminarer hvor det har vært fokus på ulike tema. Seminarene er bygd opp ved at det først blir holdt et innlegg om tema, dette har ofte vært at forskere har lagt frem sin forskning om temaet for seminaret og deretter har deltakerne på seminaret blitt delt inn i grupper med tilhørende refleksjonsnotater. På slutten av hvert seminar har deltakerne blitt samlet og refleksjonene har blitt delt i plenum.

Seminarene som er blitt holdt i FoU-prosjektet har hatt valgfri deltakelse, og invitasjon til å delta har blitt sendt ut til alle på det lokale NAV kontoret. Det har vært varierende oppmøte fra ulike avdelinger med rundt 30-40 stykker som har deltatt på hvert seminar.

Vi valgte underveis å delta som passive deltakere på prosjektmøtene høsten 2022, og seminarrekken som har vært. Dette valgte vi å gjøre for å få bedre kjennskap til prosjektet og metoden som ble valgt for FoU-prosjektet. Bevisst tok vi ikke notater underveis i prosjektmøtene eller seminarene, men vi gjorde oss opp noen tanker i ettertid.

1.4 Brukermedvirkning i NAV

I NAV skal det legges til rette for brukermedvirkning, det er blant annet nedfelt i NAV-loven, §6. Brukermedvirkning:

Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester (Nav-loven, 2006, § 6).

Partnerskapsavtalen mellom stat og kommune skal avklare og definere de overordnede rammene for virksomheten på NAV kontorene. Blant annet skal den gi nødvendige føringer til brukermedvirkning. NAV-kontoret har et ansvar for å sikre brukermedvirkning på både individ- og systemnivå. Om ikke brukeren lykkes, så lykkes ikke NAV. Derfor er det viktig at den individuelle brukermedvirkningen blir styrket. Det er avgjørende at den enkelte bruker har en reell stemme i sine egne saker, og er trygg på at “ingen beslutninger tas uten meg” (NAV, 2023, Veileder til partnerskapsavtalen).

Brukermedvirkning er et mangfoldig begrep, som har flere ulike definisjoner. Kort blir brukermedvirkning beskrevet i stortingsmelding nr. 34 fra 1996-1997 (Meld. St.34 (1996-1997), s. 29):

“Brukermedvirkning vil si at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet. Det er et grunnleggende demokratisk prinsipp at de som er særlig berørt av en sak skal ha mulighet til å påvirke utfallet av saken.”

NAV skiller mellom brukermedvirkning på tre nivåer: Individ-, tjeneste- og systemnivå. Brukermedvirkning på individnivå handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til innflytelse på sitt individuelle støtte- eller behandlingstilbud. Den enkelte har rett på å påvirke forhold som gjelder seg selv og egne behov

Brukermedvirkning på tjenestenivå handler om at brukerrepresentanter inngår i et samarbeid med fagpersoner fra tjenesteapparatet. Disse utveksler kunnskap og erfaringer for å forbedre behandlingstilbud av tjenester

I brukermedvirkning på systemnivå er brukergrupper og brukerorganisasjoner involvert i planlegging av tiltak og tjenester som har allmenn betydning. De deltar også i råd og utvalg på styringsnivå (Strategiarbeidsgruppen, 2018).

NAV legger stor vekt på at ansatte og brukerrepresentanter skal få god opplæring i brukermedvirkning. De har dermed utviklet en strategi for brukermedvirkning. Denne sier blant annet at det skal være obligatorisk opplæring i brukermedvirkning for alle medarbeidere, nyansatte og lederutviklingsprogram. Hvert NAV-kontor skal ha egne ansatte som har særskilt opplæring og ansvar i brukermedvirkning for kontoret. Leder av NAV kontoret, fylkesdirektør og direktør er ansvarlig for å utpeke sine brukerutvalg, og god brukermedvirkning er et lederansvar lokalt. Det skal være brukerutvalg på alle kontor og enheter. Disse utvalgene skal bestå av brukerrepresentanter fra landsdekkende brukerorganisasjoner. Det er viktig at disse utvalgene ivaretar bredden av brukere som NAV har, og deltagelse fra brukersiden skal gjenspeile brukergruppene i NAV (NAV, 2019, Strategi for brukermedvirkning). Brukerutvalget skal jobbe med å identifisere og følge opp viktige innsatsområder og bidra til å sikre brukermedvirkning innenfor tjenesteområder i organisasjonen som har betydning for brukerne (NAV, 2015, Retningslinjer). Utvalgene skal også reflektere over de utfordringene som NAV står ovenfor, som ville være forskjellig fra kommune til kommune. NAV henter kunnskap om brukernes behov fra serviceklager. Brukere evaluerer tiltak som de deltar på, og disse resultatene tas opp i brukerutvalgene og inn i tjeneste utviklingsarbeidet (NAV, 2019, Strategi for brukermedvirkning) Brukermedvirkning skal også være formalisert på lokalt nivå. En fast arena for brukermedvirkning på lokalt nivå skal sikre tilbakemeldinger fra brukere om hvordan de opplever tjenestene, som igjen skal bidra til å forbedre de lokale tjenestene (NAV, 2015, Retningslinjer). For NAV er brukerrepresentantene en viktig kilde til informasjon og kunnskap i det å utforme tjenestene og planlegge tjenesteutvikling (Andersen, 2008).

For å få til en god samhandling mellom NAV og brukerorganisasjonene må brukerrepresentantene ha den nødvendige kunnskapen for å ivareta brukernes interesser. For å få til god brukermedvirkning er det viktig med åpenhet, god kommunikasjon og felles ansvar for brukerrepresentantene. Det er viktig at de er bevisst på at de representerer mer enn egne brukererfaringer og at det innebærer mye ansvar. Derfor har arbeids- og velferdsdirektoratet satt til at brukerrepresentantene skal delta i et opplæringsprogram. Dette er for å øke kvaliteten på samarbeidet mellom organisasjonene og etaten, og for å kvalitetssikre brukerutvalget (Andersen, 2008).

Opplæringen til bruker representantene krever at de skal igjennom to forskjellige moduler. Hovedinnholdet til modul 1 innebærer hvordan det er å være en brukerrepresentant og øke

kunnskapen om det aktuelle brukerutvalget en skal representere. I modul 2 er hovedinnholdet innføring av NAV som organisasjon og de tjenestene NAV leverer til brukerne. Den går også inn på NAV sine forventninger til samarbeidet med brukerrepresentantene (Andersen, 2008).

1.5 Samskaping

Samskappingsbegrepet ble introdusert i det norske velferdssamfunnet med NOU 2011 Innovasjon i omsorg (NOU 2011: 11).

Samskaping er oversatt fra det engelske begrepet “Co-creation”, og det beskrives slik:

“Co-creation changes the game of innovation from designing FOR people to designing WITH people” (NOU 2011: 11, s. 55).

Samskaping er et verktøy for å oppnå endring, og å bringe ulike aktører sammen i organisering og utvikling av produkter og tjenester. Denne metoden starter med utgangspunktet i individet, og ikke systemet. Det skal aktivisere ressurser på tvers av samfunnet, og utfordre befolkningen til å ta ansvar for fellesskapsløsningene, og ikke være passive konsumenter av fellesgodene. Forskjellen på samskapte tjenester i forhold til de kommunale er at de skal adressere spesifikke behov og forhold hos enkeltindivider og i lokalsamfunnet. For å få dette til krever det interaksjon, deltakelse og felles problemløsning mellom brukere, pårørende, eksperter og ansatte i sosialtjenesten (NOU 2011: 11, s. 57).

Samskaping i sammenheng med norsk velferdssystem blir en bevegelse bort fra mottaker- og konsumentperspektiv til et medborgerperspektiv der tjenestebrukerne sine behov blir lagt til rette for i tjenesteutformingen. Det krever da mer åpne systemer som deler innsikt og kunnskap på tvers av rollene som bruker og behandler, som fører til større bevissthet mellom behov og forventninger (NOU 2011: 11, s. 57)

1.6 Formål med studien

Formålet med dette prosjektet er å gi økt kunnskap om hvordan NAV kan legge til rette for inkludering av brukere i et forsknings- og utviklingsprosjekt. Vi ønsker også å peke på hva som kan være begrensende for inklusjon av brukere som kan brukes i videre arbeid med inkludering av brukere i lignende prosjekter. Tidligere forskning viser at lignende prosjekter har vært gjort tidligere, men i et større omfang enn FoU-prosjektet vi har valgt for denne

oppgaven. Brukermedvirkning er viktig både for ansatte og brukere, og for utvikling av tjenestene til velferdsfeltet, men forskning viser at det er noen aspekt som gjør at inkludering av brukere kan være utfordrende. Det som kan være utfordrende med brukermedvirkning i forskning kan være å nå den enkelte bruker, siden det er mye fokus på brukerrepresentanter og brukerutvalg, og hvilke mandat de har.. Sikkerhetsfokuset i NAV er også en sentral del i vårt prosjekt når det gjelder inkludering av brukere, og forskning på feltet gjort av NAV sier at fysisk hindring mellom bruker og ansatte er noe som gjør at de ansatte ved NAV føler seg trygg på arbeidsplassen. Samtidig peker forskningen på at å utvikle og gi brukere gode tjenester er et sikkerhetstiltak.

Vår tilnærming til studien er basert på et samfunnsarbeidsperspektiv, der vi ser på brukere som en gruppe og ikke som enkeltindivider. Samfunnsarbeid innebærer blant annet å jobbe sammen med grupper som ønsker å bedre egen og andres livssituasjon, og en måte å gjøre dette på er å styrke individet for å nå kollektive mål (Hutchinson, 2010, s.21). Ved å inkludere ulike brukergrupper inn i FoU-prosjektet kan dette være med på å bedre andres livssituasjon og brukere som gruppe kan til slutt få bedre tjenester basert på deres reelle behov. Samfunnsarbeid er en tilnærming som involverer ulike metoder som gjør at borgere som er mottakere av tjenester og de partene som gir tjenestene kan settes sammen slik at begge parter kan delta i utvikling av tjenester og beslutningsprosesser (Hutchinson, 2009 s. 35)

1.7 Tidligere forskning

Det finnes tidligere forskning når det gjelder utvikling av nye likeverdige samarbeidsformer mellom NAV, forskning, utdanning og brukere. Prosjekt HUSK (Gjernes & Bliksvær, 2011) og Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV (PKU) (Breit m.fl., 2017) er to prosjekter som har hatt fokus på å prøve ut nye former for samarbeid mellom NAV, forskningsfeltet og brukere. PKU prosjektet bygde videre på erfaringer fra HUSK. Vi har også sett på tidligere forskning når det gjelder brukermedvirkning og en rapport som sier noe om vold og trusler mot NAV ansatte.

Prosjekt HUSK

Hovedmålsetningen til HUSK prosjektet (Gjernes & Bliksvær, 2011) var å styrke kvalitet og kunnskap i kommunal sosialtjeneste og NAV. Å oppnå forankring i praksisfeltet var en

utfordring i prosjektet. Flere av de ansatte ved NAV som deltok i prosjektet oppga at det var vanskelig å vekke interesse for prosjektet hos andre medarbeidere, og grunnene til dette kunne være usikkerhet av nytteeffekten til prosjektet og mangel på tid. Prosjektet skulle utvikle nye og likeverdige former for samarbeid mellom NAV, forskning, utdanning og brukere. Det var uklart hvordan forskningsprosjekter skulle designes og gjennomføres i henhold til det rent praktiske og hvilke spilleregler som skulle gjelde for deltakelse. Diskusjon om brukerrepresentantenes rolle i prosjektet når det gjaldt forskning og lederskap var det ikke en lik oppfatning om, samtidig som deres posisjon i prosjektet ble styrket i løpet av perioden. Når det gjaldt brukermedvirkning fant forskerne ut at HUSK har vært positivt for brukerrepresentantene. De har fått delta i forskningsprosjekter og andre prosjekter, har fått være styrerepresentanter og blitt leid inn som eksperter eller rådgivere får i diskutere saker, de har fått holde foredrag og undervise samt mye mer. Det blir påpekt at HUSK har gitt brukerrepresentantene en mulighet til å ytre seg, påvirke, og utvide egen kompetanse i samarbeid med andre brukere, praktikere og forskere. Dataene i prosjektet viser til at partene lærte av hverandre i form av kunnskap og kompetanse, men at læringsprosessene tok tid (Gjernes & Bliksvær, 2011).

Prosjekt PKU

Prosjektet Praksis og kunnskapsutvikling i NAV (PKU) (Breit m.fl., 2017) hadde som hensikt å utvikle kunnskapsbasert praksis gjennom likeverdige samarbeid mellom brukere, undervisning, forskning og praksis. Dette ble gjort gjennom lokalt drevne forsknings- og utviklingsaktiviteter. PKU inneholdt flere delprosjekter ved ulike regioner som inneholdt ulike tematikker, og et av delprosjektene dem hadde fokus på å etablere samarbeidsformer mellom utdanning, praksis, forskning og brukere basert på ideer om likeverdig samarbeid og organisering av kunnskapsutvikling. Dette delprosjektet bestod av sentrale aktører som ressurspersoner fra Fylkesmannen, NAV-ledere, forskere fra Høgskolen i Østfold, brukerrepresentanter, og NAV ansatte. Samarbeidet på lokalt nivå har fungert bra gjennom prosjektet, og det trekkes frem at det har oppstått gode relasjoner mellom de involverte partene: forskere, NAV-ansatte og brukere. Det ble også vurdert at brukerstemmen og samarbeidet med brukerne har vært vellykket (Breit m.fl., 2017).

Forskningssirkler som grunnlag for kompetanseutvikling i praksis og utdanning

Med utgangspunkt i to prosjekter med forskningssirkler i samarbeid mellom deltakere fra 20 barnevernsenter diskuterer forskerne Slettebø og Seim (2016) i artikkelen

“Forskningssirkler som grunnlag for kompetanseutvikling i praksis og utdanning” hvilke muligheter og utfordringer det er med lokal kunnskapsproduksjon i forskningssirkler og muligheten for å generalisere kunnskapen som utvikles gjennom denne metoden. Studien som diskuteres er gjort med tanke på barnevern som er en velferdsordning slik som NAV og vi kan derfor trekke paralleller fra denne studien til vårt prosjekt. Problemstillingen som drøftes av forskerne er “Har arbeidet i forskningssirkelen bidratt til innovasjon, endring og kunnskapsutvikling om barn og unges deltakelse i barnevernet?”

Studien bygger blant annet videre på HUSK prosjektet hvor evalueringen av HUSK blant annet etterlyste mer deltakelse fra profesjonelle utøvere, og konkluderte med at kompetanseheving må ta utgangspunkt i kunnskapsbehovet til praktikerne. Evalueringen til HUSK konkluderte også med at prosjektene som skal startes må være godt forankret i organisasjonen og ledelsen ved de lokale prosjektene.

Utvalget til forskningssirkelene bestod av barnevernsansatte, og Slettebø og Seim (2016) deltok som forskere i hver av de to sirkelene. Datamateriale kom fra referat fra seminarer og månedlige møter, rapporter fra lokale prosjekter gjennomført av deltakere herunder intervjuer med barn, beskrivelser og bilder og transkripsjoner og referater fra fokusgruppeintervjuer med deltakerne som var med i forskningssirkelen.

Funn fra studien viser at praktikerne har fått flere perspektiver på barns deltakelse og dette har resultert i konkrete endringer i praksis. Det kommer frem at praktikernes erfaringsbaserte kunnskap har vært like viktig som vitenskapelig kunnskap i forskningssirkelen. Forskerne erfarte at nærhet til praksis var viktig for å studere hva som hemmer og fremmer brukervedvirkning i barnevernet, men analytisk distanse var også nødvendig. De fant også noen utfordringer, som blant annet hvordan barn og unge kunne involveres på en mer systematisk måte i prosjektet slik deres perspektiv også ville være en del av kunnskapsdelingen og utviklingen (Slettebø & Seim, 2016).

Brukernes stemme i forskningen

I 2019 ble det gjennomført en erfaringsundersøkelse som i Helse Midt-Norge som omfattet både forskere og brukere i helsetjenesten. Målet med undersøkelsen var å få innsikt i hvordan brukere og forskere oppretter kontakt, erfaringer med hvordan brukervedvirkning i forskning fungerte i praksis og hvordan brukerne oppnevnes (Kjelsaas, 2020).

Resultatene viste at brukerne meldte tilbake at de ønsket å være synlige deltakere i prosjektet. De kunne øke nytteverdien ved å stille gode spørsmål og komme med innspill som var viktige. Forskerne som deltok ønsket at brukerne skulle ha en reell innflytelse på alle delene av prosjektene. Det kom frem fra en av forskerne som deltok at han mente at det viktigste var å gi brukerne informasjon om forskningen. Opplevelsen til forskerne med å ha med brukere opplevdes som motiverende fordi de fikk nye innfallsvinkler, og at brukervedvirkning økte legitimiteten og nytteverdien til forskningen. Det pekes på at arbeidet med brukervedvirkning når det gjelder rekruttering, opplæring og oppnevning bør forsterkes og det må tas høyde for at brukervedvirkning kan gjennomføres på ulike måter. Mangfold bør tas høyde for og vedvirkning må tilpasses brukerne og deres kunnskap (Kjelsaas, 2020).

Modell for brukervedvirkning i NAV

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) tok initiativ til prosjektet "Modell for brukervedvirkning i NAV" (Hilsen & Skinnarland, 2015). Dette prosjektet ble utført av Fafo for FFO og er finansiert av FARVE forsøksmidler i arbeid og velferd, NAVs program for forskning og forsøksvirksomhet. Dette prosjektet ble utført i samarbeid med brukerutvalg fra tre fylker i tillegg til FFO og NAV. Dette prosjektet har studert brukervedvirkning på systemnivå, og har hatt fokus på sammensetning, arbeidsform og betydning av brukerutvalgene som er forsket på.

Studien viste at brukergrupper som innvandrere, ungdom og rus organisasjoner er dårlig representert, mens pensjonister er særlig overrepresentert.

Brukerutvalgene opplever å ikke ha beslutningsmyndighet, og at det er opp til NAV-lederne hvordan de velger å samarbeide med brukerutvalget knyttet til sitt kontor. Det er ingen beslutninger som skal tas i disse møtene, derfor blir brukerutvalget først og fremst et forum for informasjonsutveksling og et sted å komme med erfaringsbasert kunnskap. Møtene må i større grad legges opp til at det er mulig for alle å komme med relevante innspill og muligheter til å forberede seg i forkant av møtene. (Hilsen & Skinnarland, 2015)

En måte å sikre at brukerutvalget får betydning er å gjøre det kjent på kontoret. Det kan være å sikre synligheten overfor NAV sine brukere og ansatte. Forslag til alle NAV-kontor for at brukerutvalg skal fungere bedre er blant annet nettopp å øke synligheten av brukerutvalget. Det kan gjøres på ulike måter og det er listet opp eksempler som mulige former for oppslag i

mottak og skranker, skjermer, på hjemmesiden til NAV og brukerorganisasjonene, via sosiale medier, brosjyrer osv.

Siden brukerutvalg er den enerådende formen for organisert brukermedvirkning i NAV er det viktig at utvalgene består av personer som representerer ulike organisasjoner, som igjen organiserer sentrale brukergrupper hos NAV. (Hilsen & Skinnarland, 2015)

Brukermedvirkning blant mennesker i sårbare situasjoner på tjenestenivå

I en litteraturstudie fra Nordic Welfare Research publisert i 2022 blir det sett på 22 forskjellige studier på brukermedvirkning i velferdssystemer til forskjellige vestlige land (Gathen m.fl., 2022). Hensikten med denne studien var å forske på hvilken innflytelse brukermedvirkning har på brukere i sårbare situasjoner som mottar stønad fra velferdstjenesten i landet sitt. Landene som er inkludert i studien er Storbritannia, Australia, Norge, Nederland, USA og Canada. Majoriteten av brukerne i studien slet med mentale helseproblemer, men brukere som slet med rus, demens, psykisk utviklingshemmede, foreldre og barn under barnevernet og hjemløse var også inkludert. De brukermedvirkende aktivitetene som er beskrevet var utvikling og forbedring av brukersamtaler, brukerundersøkelser og retningslinjer, ofte med en tjenesteyter tilstede. Studien konkluderer med at brukermedvirkning er noe som burde etterstrebes i alle velferdssystem fordi det er med på å utvikle og forbedre velferdstjenestene. Et viktig funn i denne studien er at brukermedvirkning som inkluderer brukere i sårbare situasjoner kan gi utilsiktede og potensielt skadelige virkninger på de involverte. Forskerne av studien peker derfor på at dette aspektet må tas hensyn til i videre forskning av arbeidet med brukermedvirkning (Gathen m.fl., 2022).

Vold og trusler mot NAV ansatte

“Vold og trusler mot NAV ansatte - oppdatert kunnskap og forslag til tiltak” er en rapport som er utarbeidet på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon (KS) (2023). Den ble publisert i 2023 og gir oppdatert kunnskap om omfanget vold og trusler de ansatte i NAV opplever og hvordan det jobbes med forebygging og oppfølging av hendelser. Dataene i undersøkelsen er basert på spørreundersøkelser til ansatte, rapporter fra ledere og verneombud ved NAV-kontorene og intervjuer.

Å skape en trygg arbeidsplass ser ut til å være en sammensatt oppgave, men det er enkelttiltak som ansatte ved NAV kontaktsenter og NAV kontorene oppgir som viktigst.

Ansatte både ved NAV kontaktsenter og NAV-kontorene legger vekt på å gi brukerne rett tjeneste til rett tid og at de enkelt kommer i kontakt med NAV samt at de ansatte får teoretisk og praktisk sikkerhetsopplæring er de viktigste enkelttiltakene. Øvrige tiltak som blir nevnt og rangert høyt i NAV er samarbeid rundt enkeltbrukere, både internt i NAV og med eksterne, fysisk sikring og styrking av ansattes kompetanse når det gjelder relasjonsarbeid og brukervedvirkning. Fysisk sikring var ansatte ved NAV-kontorene opptatt av, og en inngående analyse viste at ansatte i NAV som hadde opplevd trusler i fysiske møter var mer opptatt av fysisk sikring enn andre (NAV & KS, 2023).

Utforming av publikumsmottak og møterom som skaper trivsel og trygge møter var flere av lederne ved NAV-kontorene opptatt av, dette handlet blant annet om fargevalg og inventar, og at fysiske sikringstiltak var usynlig og ikke opplevdes som stigmatiserende. De ansatte på NAV var mest opptatt av den fysiske sikringen når det gjaldt lokalets utforming (NAV & KS, 2023).

1.8 Forskningsspørsmål

Vårt forskningsspørsmål i denne masteroppgaven er:

Hvordan åpner eller lukker NAV opp for deltakelse av brukere i et FOU-prosjekt i samarbeid med utdannings- og forskningsfeltet

Vårt fokus vil være hvilke faktorer som kan begrense inklusjon og dermed ekskludere brukere fra aktiviteter i prosjektet, vi vil også se på hvordan brukere kan inkluderes i aktivitetene i FoU-prosjektet. Tidligere forskning viser at liknende prosjekter har vært gjennomført, men i større omfang og har derfor en annen form for generaliserende effekt enn hva vårt prosjekt vil kunne ha. Gjennom kvalitative intervju har vi prøvd å finne svar på problemstillingen vår.

1.9 Oppbygging av oppgaven

Kapittel 2 er teorigrunnet og den teoretiske referanserammen rundt oppgaven. Kapitlet starter med en kort innledning om begrepet sosial kapital. Deretter tar vi for oss Putnam og Woolcock sin forståelse av begrepet, og deres begreper bonding, bridging og linking. Deretter gjør vi rede for Bourdieu sine begreper: kulturell kapital, felt og doxa. Samskaping

er en metode som inkluderer deltakelse av ulike aktører for å finne kollektive løsninger for å bedre en utfordring. Denne metoden vil vi gjøre rede for i lys av hvordan ulike aktører kan samarbeide på en likeverdig måte. Vi trekker også inn brukermedvirkning da dette er relevant i lys av problemstillingen vår.

Kapittel 3 er metodekapittelet i oppgaven. I dette kapittelet presenterer vi metoden vi har brukt, vårt vitenskapsteoretiske ståsted, forskningsdesignet vi har brukt, utvalg og en detaljert beskrivelse av hvordan datainnsamling og analyse ble gjennomført. Til slutt i kapittelet beskriver vi hvilke forskningsetiske hensyn vi måtte ta.

Kapittel 4 er resultatkapittelet vårt, hvor vi legger frem resultatene vi har funnet i studien. Kapittelet er delt inn i de ulike temaene som vi spurte informantene våre om.

Kapittel 5 tar for seg diskusjon av funnene våre opp mot tidligere forskning og den teoretiske referanserammen i oppgaven vår.

Kapittel 6 er det siste kapittelet i oppgaven vår, og her vil vi komme med avsluttende refleksjoner og forslag til videre forskning.

2. Teori

2.1 Sosial kapital

2.1.1 Sosial kapital: en kort innledning

Sosial kapital er et verdifullt analytisk verktøy som kan hjelpe oss å forstå hvordan sosiale nettverk fungerer og blir brukt som grunnlag for kollektiv mobilisering. Sosial kapital brukes til å beskrive tilstedeværelsen, styrken og betydningen av sosiale nettverk. Mens økonomisk og kulturell kapital refererer til forskjellige former for ressurser handler sosial kapital på et mer grunnleggende nivå om hvordan sosiale nettverk fungerer og hvilke positive konsekvenser det har for individer, grupper og samfunn. (Ågotnes m.fl., 2022, s. 19). Sosial kapital inkluderer også evnen til å dra nytte av nettverkene, det vil si hva som kan oppnås gjennom forhold med andre mennesker. Det er imidlertid viktig å merke seg at begrepet eller teorien, avhengig av kilden, kan ha litt forskjellige tolkninger og anvendelser innen ulike fagfelt og akademiske tradisjoner. Dette kan føre til konseptuell forvirring og uklarhet når det gjelder bruksområder for sosial kapital.

2.1.2 Sosial kapital: Putnam

Putnam (2001) ser på sosial kapital som sosiale nettverk som har verdi, i samme grad som de andre kapitalformene. Sosial kontakt kan være med på å påvirke produktiviteten til både individet og gruppen de tilhører. Han ser på sosial kapital som sosiale nettverk og normer mellom individer som er gjensidig og troverdig. Putnam mener at sosial kapital er en “borgerlig dyd” ved at samfunnet henger best sammen når vi er gjensidig avhengig av hverandre. Når enkeltindivider deltar i formelle og uformelle nettverk bidrar det ikke bare til å øke den sosiale kapitalen til den enkelte, men for hele samfunnet (Ødegård, 2010, s. 12). Sosial kapital har altså både et individuelt og et kollektivt aspekt (Putnam, 2001, s.20). Individuelt handler det om nettverk og forbindelser som du kan dra fordel av i egne interesser, mens det kollektive aspektet handler om at borgerne i samfunnet drar nytte av hverandre for å få det til å gå rundt. Individuelle nettverk involverer gjensidige forpliktelser ved at hvis du gjør en tjeneste for noen som trenger hjelp, forventer du det samme i retur den gangen du trenger hjelp (Putnam, 2001, s. 21). Et samfunn der disse generaliserte forpliktelsene blir brukt, er et mye mer effektivt samfunn, spesielt hvis ikke en trenger å balansere hver utveksling med en gang den er gjort. Trofasthet og tillit er dermed et viktig

aspekt når det gjelder sosial kapital. Norge blir sett på som et samfunn med høy sosial kapital fordi vi har høy organisasjonsdeltagelse og høy tillit på institusjonelt nivå (Ødegård, 2010, s. 13).

I lys av sosial kapital introduserer Putnam begrepene “bonding” og “bridging”. I nettverk der medlemmer er relativt like, om det skulle gjelde interesser, alder, etnisitet osv., og der det skapes tatt samhold ses på som sosial kapital innenfor bonding (Ødegård, 2010, s. 13). Her er det sterke lojalitetsbånd innenfor en relativt homogen gruppe, og som kan virke ekskluderende for de som står utenfor. Sosial kapital innenfor bridging skapes i de nettverkene som er grenseoverskridende når det gjelder at de er åpne for nye medlemmer, og inngår relasjoner med andre type nettverk. Det er under bridging du møter mennesker man i utgangspunktet ikke ville omgås med. Disse relasjonene er med på å bidra til å samle samfunnsborgere til gjensidige og tillitsvillige individer (Putnam, 2001, s. 22-23). Disse to formene for sosial kapital må ikke ses på gjensidig utelukkende, der det er nettverkene som både innehar bonding og bridging som virkelig skaper sosial kapital (Ødegård, 2010, s. 13).

2.1.3 Sosial kapital: Woolcock

For å utfylle bonding og bridging begrepene så utviklet Woolcock en annen type sosial kapital som han kaller for “linking”, som også bringer staten inn i bildet (Ødegård, 2010, s. 13). I denne typen kapital dannes det vertikale relasjoner, som skal hjelpe individer og nettverk til å få tilgang til ressurser fra blant annet offentlige institusjoner. Putnam peker på frivillige organisasjoner som produsenten av sosial kapital, mens tilnærmingen til Woolcock introduserer behovet for offentlig engasjement for å sikre folk i sårbare situasjoner til å få tilgang til ressurser som kan hjelpe dem å spille en aktiv rolle i samfunnet. Woolcock sin hensikt med begrepet er ikke å erstatte Putnam sine begreper bonding og bridging, men heller supplere det med linking (Ødegård, 2010, s. 34).

Woolcock mener at i samfunn der folket ikke har tillit til myndighetene, så vil det danne seg tette og ekskluderende nettverk basert på bonding begrepet, der egne interesser vil prioriteres, og dette vil være de ressursene enkeltindividet har i samfunnet (Ødegård, 2010, s. 36). I det motsatte tilfellet, et liberalt demokrati der folket har høy tillit til myndighetene, så vil det heller danne seg brobyggende (bridging) og respektfulle nettverk (Ødegård, 2010, s. 36).

Det Woolcock påpeker er at makt og ressurser er ujevnt fordelt mellom aktørene i samfunnet, noe som ikke Putnam tar høyde for. Ved å innføre et begrep som linking vil det gjøre det mulig å analysere og kritisere former for relasjoner som det dannes mellom stat og sivilsamfunnet. Oppmerksomheten blir rettet mot minoriteter og marginaliserte grupper (Ødegård, 2010, s. 38). En slik tilnærming er viktig for at ikke ansvaret skal legges på enkeltindividet eller mindre grupper sin evne til å skape sosial kapital selv, men heller at institusjonene i samfunnet skal hjelpe dem til å få sosial kapital. Ved å øke den lenkende sosiale kapitalen kan man sikre sårbare grupper informasjon, tillit og ressurser (Ihle, 2022, s. 104).

2.2 Pierre Bourdieu

2.2.1 Bourdieu: kulturell kapital

Kulturell kapital kan observeres i tre ulike former. Den første formen er kroppsliggjort, som består av varige disposisjoner i en persons bevissthet og kropp. Den andre formen er objektivert, som refererer til kulturelle goder som kan eies eller kontrolleres av enkeltpersoner. Den tredje formen er institusjonalisert, og dette omfatter utdanningskvalifikasjoner som en person har oppnådd gjennom formell utdanning (Bourdieu, 2006, s. 8).

Opprinnelig ble begrepet kulturell kapital introdusert for å forklare forskjeller i skolerresultater mellom barn fra ulike sosiale klasser, og denne typen kapital anses for å være den mest skjulte av Bourdieu sine kapitalformer. Hjemmet spiller en avgjørende rolle i overføringen av kulturell kapital fra en generasjon til den neste. Det er gjennom hjemmets kontinuerlige investering i kulturell kapital at et barn kan oppnå suksess i utdanningssystemet (Bourdieu, 2006 s. 9).

Det er verdt å merke seg at akademiske evner i seg selv ikke bare er et resultat av medfødte talenter, men også en konsekvens av den investerte tiden og den akkumulerte kulturelle kapitalen en person har. Bourdieu (2006) understreker betydningen av kulturell kapital som en sentral faktor i å forme utdanningssuksess.

Den kroppsliggjorte formen for kulturell kapital er erfaringsmessig opplevelser som er blitt en integrert del av individet, også kjent som habitus. Kroppsliggjort kulturell kapital kan

tilegnes helt ubevisst, og på denne måten evner den å kombinere medfødte egenskaper og individets egen tilegnelse av kunnskap. På grunn av at overføringen av kroppsliggjort kulturell kapital er mer usynlig enn de andre former for kapital, blir den ofte undervurdert som kapital og heller anerkjent som legitim kompetanse. I et samfunn der individer konkurrerer om de samme ressursene, er kulturell kapital spesielt viktig for å tilegne seg de tilgjengelige ressursene i samfunnet (Bourdieu, 2006, s.9-13).

Den institusjonelle tilstanden av kulturell kapital objektiveres gjennom akademiske kvalifikasjoner, og disse gir institusjonell anerkjennelse. En akademisk kvalifikasjon garanterer både materiell og symbolsk avkastning, men dette avhenger av hvor tilstrekkelig kvalifikasjonen er ansett i samfunnet. Å være observant og proaktiv i å tilegne seg ny kunnskap og ferdigheter kan bidra til å opprettholde relevansen og verdien av ens akademiske investeringer i en stadig dynamisk verden (Bourdieu, 2006, s. 15-16).

2.2.2 Bourdieu: Felt

Felt er et begrep som ifølge Bourdieu kan defineres bredt, og kan beskrives som en arena hvor det foregår sosiale kamper (Wilken, 2015, s. 39). Feltbegrepet er for Bourdieu en innfallsvinkel til å forstå sosialt liv sammen med habitusbegrepet (Wilken, 2015, s. 31).

Felt er relativt autonomt, som vil si at de er selvstyrende. De baserer seg på ulike prinsipper og utbytter. Felt kan defineres ut fra kriteriet om at det er noe verdt å kjempe for eller om. Disse feltene er hierarkiske og eksisterer innenfor større sosiale systemer (Wilken, 2015, s. 39)

Felt baserer seg på bestemte kapitalformer som det er viktig å besitte eller akkumulere. Disse begrepene om ulike kapitalformer er avgjørende for å forstå at samfunnets sosiale spill ikke er tilfeldige. De ulike kapitalformene inkluderer økonomisk kapital, som refererer til besittelse av materielle goder; kulturell kapital, som omfatter legitim kunnskap, utdanning og kompetanse; og sosial kapital, som refererer til familierelasjoner, nettverk og forbindelser. Bourdieu introduserer også begrepet symbolsk kapital, som er litt annerledes. Dette refererer til evnen til å utnytte andre kapitalformer og å omsette kapital til andre former for verdi, for eksempel knyttet til moral. Når medlemmer av overklassen donerer tid og penger til

veldedige formål, konverterer de blant annet sin kapital til moral og symbolsk kapital, noe som viser at de er gode mennesker (Wilken, 2015, s. 39).

De ulike kapitalformene gir opphav til meningsfulle sosiale kamper i ulike felt. Bourdieu beskriver som sagt alle felt, uavhengig av deres dominerende kapitalform, som relativt autonome og selvstendige sosiale arenaer. Disse feltene er relatert til hverandre i en hierarkisk orden i forhold til verdien av kapitalen som det kjempes om. Kapitalformer som gir tilgang til makt innenfor det større sosiale systemet, er objektivt sett mer verdifulle enn kapitalformer som kun gir prestisje, ære og makt i et enkelt felt. Dette betyr at kapital som gir tilgang til makt innenfor et felt, kan brukes til å oppnå makt i andre felt, og at det er et hierarki av kapitalverdier som strekker seg over hele det sosiale systemet. (Wilken, 2015, s. 40)

Feltbegrepet er et viktig analytisk verktøy som kan brukes til å systematisere de ulike sosiale kampene som foregår innenfor et sosialt system, og som handler om ulike former for kapital. Det er verdt å merke seg at felt ikke refererer til faktiske oppdelinger av et samfunn, men heller til relasjoner mellom ulike agenter som kjemper om bestemte former for kapital på det spesifikke feltet. (Wilken, 2015, s. 40). Med agenter mener Bourdieu individuelle agenter som kan være både individer, grupper eller institusjoner som deltar i de sosiale kampene som utspiller seg i et felt (Grenfell, 2012, s. 52)

Bourdieu brukte feltbegrepet til å analysere ulike aspekter ved det franske samfunnet, men det kan også anvendes på andre samfunn og kontekster. I vår kontekst vil vi bruke feltbegrepet til å analysere de ulike sosiale kampene som utspiller seg på et NAV kontor, i en utdanningsinstitusjon og et samarbeidsprosjekt mellom dem.. Gjennom feltbegrepet kan man forstå hvordan sosiale relasjoner og praksiser er strukturert av de ulike formene for kapital som er tilgjengelige, og hvordan agenter konkurrerer om disse kapitalene innenfor ulike sosiale arenaer. For å delta i et felt må man akseptere de spillene som utspiller seg, og man må også ha kapital som anses som gyldig av de andre spillerne. Hvis en agent ikke har den nødvendige kapitalen, vil det være vanskelig å delta i feltet på lik linje med de andre spillerne. I tillegg kan det være at en agents habitus ikke er tilpasset kravene i et spesifikt felt, og dermed vil vedkommende ha begrensede vekslingsmuligheter mellom kapitalformene. (Wilken, 2015, s. 42).

2.2.3 Bourdieu: Doxa

Doxa er de gjeldende premissene innenfor et felt og det som gjør kampen i feltet meningsfull (Wilken, 2015, s. 43). Doxa refererer til de grunnleggende og uttalte premissene som agenter i et felt opererer med, og som gjør kampen i feltet meningsfull. Bourdieu beskriver feltets doxa som de grunnleggende reglene som agenter i feltet må akseptere, og som er grunnleggende for at feltet kan eksistere og være meningsfullt. Doxa viser til kunnskap som er formet av erfaring til ubevisste nedarvede fysiske og relasjonelle tendenser, det vil dermed si at doxa er noe som ikke kan endres ved bevisst vilje fordi det sitter i ryggmargen til agentene og påvirker deres handlinger og valg uten at de nødvendigvis tenker over det (Grenfell, 2012, s. 120). Doxa kan ikke utfordres og diskuteres innenfor feltet selv, da de er uttalte, men likevel viktige for agenter å forstå og akseptere for å kunne delta i kampen om kapital i feltet. Utenfor feltet kan man derimot stille spørsmål ved og problematisere feltets doxa. (Wilken, 2015, s. 43). Etersom doxa ikke er noe som blir diskutert innad i feltet vil disse premissene reproduseres (Grenfell, 2012, s. 121). Dette betyr ikke at det ikke oppstår uenighet innenfor et felt og det betyr heller ikke at det ikke kjempes om de grunnleggende premissene i feltet men at de som godtar feltets doxa er med i kampen som kjempes innad i feltet (Wilken, 2015, s. 43).

2.3 Samskaping og brukermedvirkning

2.3.1 Opprinnelsen til samskaping

I den faglige debatten om offentlig tjenesteutforming blir samskaping (co-creation) og samproduksjon (co-production) brukt om hverandre. Samproduksjon stammer opprinnelig fra offentlig sektor og knyttes til borgernes direkte deltakelse i tjenesteutformingen. Begrepet har beveget seg fra å være primært knyttet til samhandling mellom tjenesteytere og tjenestebrukere, til et utvidet fokus på å trekke pårørende, frivillige organisasjoner og sivilsamfunnet inn som sentrale aktører i samproduksjonen av tjenester. (Askheim & Andersen, 2023, s. 47).

Samskappingsbegrepet derimot stammer fra privat næringsliv. Privatpersoner og eksterne grupper samarbeider med en virksomhet for å utvikle nye produkter. Kunden blir trukket inn i bedriftens utviklingsprosesser som åpner opp for samhandling og innovasjon (NOU 2011: 11, s. 56). Denne tenkning har gått over i offentlig sektor, og er knyttet til hvordan de bidrar til å møte brukernes behov for å skape merverdi (Rønningen, 2021, s. 2).

Selv om begrepene har ulik opprinnelse, blir likevel definisjonen av disse begrepene inn i hverandre. Voorberg m.fl. (2015) har i en litteraturgjennomgang konkludert med at det ikke finnes systematiske forskjeller mellom begrepene, og at de brukes om hverandre. Vi vil derfor bruke samskaping som en felles betegnelse for begge begrepene samskaping og samproduksjon i denne oppgaven.

2.3.2 Samskapingmodellen

Samskappingsmodellen er en tilnærming som består av tre hovedkomponenter. Den første komponenten dreier seg om å forebygge og fremme trivsel og velferd for store befolkningsgrupper. Dette kan oppnås ved å ha fokus på å forbedre livskvaliteten til enkeltpersoner og samtidig bidra til å skape et bedre samfunn generelt (NOU 2011: 11, s. 57).

Den andre komponenten i samskappingsmodellen er fokus på lokale løsninger. Dette innebærer å utnytte brukernes egne ressurser og utvikle folks evne til å ta eget ansvar. Mottakerne av tjenestene må anerkjennes som reelle deltakere og tjenestene må utformes på en måte som tilpasses den enkeltes behov og endres over tid. Selve brukerne og deres pårørende er den største uutnyttede ressursen i helse- og sosialtjenesten. (NOU 2011: 11, s. 57)

Den tredje og siste komponenten i denne modellen er fokus på samarbeidsløsninger. Dette innebærer at brukere og pårørende samarbeider med eksperter og ansatte for å identifisere problemer og behov. Samskaping er en interaktiv og kreativ prosess som utfordrer alle parters oppfatninger, og som har som mål å kombinere faglig og lokal ekspertise på nye måter. For å oppnå dette, er det nødvendig med nye løsninger som gir åpne systemer og felles plattformer som oppmuntrer folk til å bidra. Oppbygging av tillit mellom brukere og ansatte er også en viktig del av denne prosessen.

Samskaping er en innovativ tilnærming til helse- og sosialtjenester som gir brukerne en mer aktiv rolle i utviklingen og leveransen av tjenestene. Gjennom å fokusere på forebygging, lokale løsninger og samarbeid, kan samskappingsmodellen bidra til å skape et mer tilpasset og bærekraftig helse- og sosialtjenestetilbud. (NOU 2011: 11, s. 57)

2.3.3 To ulike forståelser av samskaping

Samskaping kan forstås gjennom et demokrati- eller empowermentperspektiv. NOU (2011: 11, s. 15) poengterer at for å virkeliggjøre verdier som deltakelse og selvstendighet, krever det sterk brukerinnflytelse og kontroll over egen livssituasjon. Samskaping blir dermed sett på som en måte å endre makt- og rollefordelingen mellom det offentlige og borgerne i samfunnet, der større innflytelse overlates til tjenestebrukerne. De blir sett på som ressurssterke og kompetente, som har rett til å ha innflytelse over tjenester som angår dem selv (Askheim & Andersen, 2023, s. 54).

Agger og Tortzen (2015) peker på at det finnes to forskjellige forståelser av samskaping, denne demokrati/empowerment forståelsen og en effektiv forståelse. Dette blir karakterisert som en “lys” og en “mørk” side av samskapingsbegrepet (Askheim & Andersen, 2023, s. 54-55). Den “lyse” siden framhever det demokratiske samarbeidet mellom tjenesteytere og brukere som beskrevet over. I den “mørke” effektiviserende siden er formålet med samskaping å kvalitetssikre, effektivisere og målrette de offentlige tjenestene. Denne tenkningen er preget av new public management som har som fokus å effektivisere de offentlige tjenestene. Hvordan kan brukerne av offentlige tjenester best selv bidra til å produsere denne ytelsen? Samskaping blir sett på gjennom et funksjonelt og målrettet velferdsperspektiv, der interessene til det offentlige er å øke borgernes deltakelse til produksjonen av velferdstjenestene (Agger & Tortzen, 2015, s. 13). Det blir kalt en “mørk” side av samskaping fordi det kan innebære en ansvarsfraskrivelse fra det offentlige ved at deres ansvar minimeres, og ansvaret blir overlatt til individet. Forventninger om at pårørende skal ta mer ansvar og delta i omsorgsarbeid, slik som det oppmuntres i NOU 2011: 11, kan det framstå som en ekstra byrde for de som nettopp er pårørende. Samskaping kan dermed også oppleves som konfliktfylt, og ende opp som “samødeleggende”. Hva som oppleves som verdifullt kan være forskjellige mellom aktørene (Askheim & Andersen, 2023, s. 56).

2.3.4 Kritikk av samskaping

Innenfor velferdspolitikken har det vært stor oppmerksomhet rettet mot samskaping, men det er lite fokus på om det faktisk oppfyller forventningene. Askheim & Andersen (2023, s. 62) viser til fire ulike utgangspunkter for å undersøke verdien av samskaping:

1) demokratiske verdier (empowerment, sosial kapital, tillit).

2) verdi i form av effektivitet og kvalitet (bedre og/eller billigere offentlige ytelser).

3) verdi i form av innovasjon (nye løsninger på sosiale utfordringer).

4) samfunnsmessig verdi (public values).

Tilgjengelig empirisk forskning viser ikke entydige resultater på om samskaping fører til bedre tjenester som møter brukernes behov bedre. Hvorvidt samskaping kan skape innovative løsninger, avhenger av institusjonelle rammer og styring, og i hvilken grad det oppfyller målene om demokrati, tillit og empowerment (Askheim & Andersen, 2023, s. 63).

Samskapingsprosesser er ikke per definisjon demokratiske. De kan involvere en bredere gruppe aktører, men det er risiko for ulikhet og ekskludering av noen grupper, som igjen kan redusere den demokratiske kvaliteten. Samskaping blir ofte ansett som et mål, og det stilles sjelden kritiske spørsmål om det. Begrepet ses på som et mål i seg selv på samme måte som begrepet demokrati (Askheim & Andersen, 2023, s. 63).

2.3.5 Brukermedvirkning

Begrepet bruker blir brukt til å karakterisere relasjonen mellom den enkelte tjenestemottaker og tjenesteyterne, og hva som foregår i denne relasjonen. Begrepet er et forsøk på å etablere en nøytral og beskrivende rolle knyttet til personer som har behov for velferdstjenester. Selv om brukerbegrepet skal fremstå som nøytralt og beskrivende så møter det kritikk, fordi begrepet setter fokus på en rolle ved individet som blir en del av identiteten deres (Askheim & Andersen, 2023, s. 14-15)

I Helsedirektoratets *Lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne* (2014) blir brukermedvirkning beskrevet som:

“at den som berøres av en beslutning, eller er bruker av tjenester, deltar i beslutningprosesser på like vilkår, slik at brukerens ulike oppfatninger, erfaringer ønsker og behov kommer til uttrykk og legges til grunn for beslutninger og utforming av behandling og tjenestetilbud.”

Videre påpeker Helsedirektoratet (2014) at brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår deres problem. Det er også viktig å involvere brukerens kompetanse for at brukerens ressurser og

mestringsevne skal bevares og styrkes, og for at brukeren skal beholde eller gjenvinne kontroll over eget liv. Ved å legge til rette for at brukeren gis makt og innflytelse over eget liv, vil deltakelsen i samfunnet også øke (Helsedirektoratet, 2014, s. 17-18).

I de senere årene har en diskurs som ser på brukeren som en samskaper fått en betydningsfull posisjon i velferdspolitikken. Samskapingsdiskursen utfordrer den hierarkiske tilnærmingen i tjenesteutformingen, der de ansatte i velferdstjenesten ses på som eksperten, og brukeren en passiv mottakerrolle. Brukerne blir sett på som en medskaper i tjeneste, som kan bidra til tjenesteutvikling. Samskapingsbegrepet inkluderer også pårørende, frivillige organisasjoner og sivilsamfunnet i samskapingen av tjenester. Samskapingsdiskursen legger vekt på individet sitt ansvar for egen helse og egen deltakelse i fellesskapet (Askheim & Andersen, 2023 s. 18-20)

3. Metode

3.1 Kvalitativ metode

I starten av arbeidet med masteroppgaven vår utformet vi en problemstilling.

Problemstillingen har vært styrende for hvilken metode vi skal bruke, og vi utformet en eksplorerende problemstilling som vil si at vi vil konsentrere oss om få enheter som forhåpentligvis vil få frem mange ulike nyanser (Jacobsen, 2018, s. 64). Dette ledet oss til en kvalitativ tilnærming, og ikke en kvantitativ tilnærming som har som hensikt å finne omfang, hyppighet eller utstrekning til et fenomen (Jacobsen, 2018, s. 64). Kvalitativ forskning har som hensikt å få fram hvordan mennesker fortolker og forstår en gitt situasjon eller et gitt fenomen (Jacobsen, 2018, s. 133).

Kvalitativ forskning er kjent for å gi en nærhet mellom den som undersøker og den/de som undersøkes. Målet er å få informantenes oppfatning formidlet gjennom egne ord, noe som gjør at forskeren ikke kan påtvinge hvilke svar han eller hun får under forskningen (Jacobsen, 2018, s. 129). Det blir lagt vekt på nærhet og krever en stor grad av åpenhet i en kvalitativ undersøkelse, og ettersom forskeren har liten påvirkning på hvilke data informanten gir kan vi påstå at kvalitative studier har høy relevans (Jacobsen, 2018, s. 129).

Det er ulike fordeler med kvalitative studier, blant annet at de er fleksible. Dette vil si at vi kan endre problemstillingen vår ut fra hvilken informasjon vi samler inn underveis og vi kan justere datainnsamlingsmetoden underveis i undersøkelsen. En annen fordel er også at vi kan begynne å analysere datamateriale underveis som det samles inn (Jacobsen, 2018, s. 130). Ettersom en kvalitativ undersøkelse er fleksibel er det likevel viktig at vi som forskere forholder oss til forskningsprosessen og ikke hopper over viktige faser som for eksempel ha en konkret plan for undersøkelsen.

Ulempene med en kvalitativ undersøkelse er at det er ressurskrevende, det kan være utfordrende å generalisere svarene våre til å gjelde en hel populasjon, det kan være vanskelig å tolke data, nærhet mellom forsker og undersøkelsesenheter kan bli utfordrende og fleksibiliteten kan gjøre det vanskelig å bli ferdig (Jacobsen, 2018, s. 131-132).

Innenfor et kvalitativt forskningsdesign finnes det ulike tilnæringsmetoder (Creswell & Poth, 2018, s. 8) , men vi har valgt å basere prosjektet vårt på en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming som vi vil gjøre rede for i neste avsnitt.

3.2 Vitenskapelig ståsted

I denne masteroppgaven er vi inspirert av både fenomenologi og hermeneutikk.

Fenomenologi er en vitenskapelig tilnærming som har som hensikt å beskrive den felles betydningen og opplevelsen av flere menneskers opplevelser av et fenomen. Vårt fenomen i denne studien er inkludering av brukere i velferdstjenesten. Innen fenomenologi er det grunnleggende formålet å beskrive den universelle essensen av fenomenet og redusere de individuelle erfaringene (Creswell & Poth, 2018, s. 75).

Det finnes både styrker og svakheter innenfor fenomenologiske studier. Styrkene er at forskeren går i dybden på et fenomen for å gi en bredere forståelse. Etter en fenomenologisk studie kan forståelsen av et fenomen gi oss en bredere forståelse og verdifull informasjon til samfunnet og fagmiljøene som kan styrke forståelsen og kunnskapen i møte med mennesker som for eksempel har et hjelpebehov (Creswell & Poth, 2018, s.80). Svakheterne innenfor slike studier er fordommer og antagelser om fenomenet som skal undersøkes kan påvirke forskeren og studien. Det kan også være utfordrende å finne informanter da utvalget av informanter må ha opplevd og hatt erfaring med fenomenet som skal undersøkes for å kunne delta (Creswell & Poth, 2018, s.82).

Vi har valgt å ha en fenomenologisk tilnærming på den måten at vi ønsker å undersøke hvilke opplevelse informantene våre har av inkludering av brukere, om de har den samme erfaringen og opplevelsen av hva som åpner og hva som lukker for inkludering innad i FoU-prosjektet.

Hermeneutikk er en vitenskapelig tradisjon som ofte omtales som fortolkningslære. Den stiller spørsmål som er knyttet til forståelse og fortolkning (Thornquist, 2018, s. 23).

Hermeneutikken oppstod som en motreaksjon på det som representanter for naturvitenskapen så på som den rette metoden (Ringdal, 2018, s. 167-168). I hermeneutikken er en opptatt av å fortolke og forstå meningsfulle fenomener, og ikke bare tekster og kunstverk, men også menneskelige handlinger, kroppsspråk og andre menneskelige uttrykk (Gilje & Grimen,

2013, s. 142). Fenomen får mening gjennom fortolkning (Gilje & Grimen, 2013, s. 142). Når vi henter informasjon fra tekster og deretter tar avgjørelser på bakgrunn av teksten er det viktig at vi forstår hva vi har lest, og dette kalles for den hermeneutiske sirkel. Den hermeneutiske sirkelen går ut på at alle delene av en tekst skaper helheten og det er derfor viktig å forstå alle delene for å forstå helheten av teksten (Ringdal, 2018, s.175). Konteksten er en viktig faktor når vi tolker en situasjon eller tekst, dette er avgjørende for hvordan fenomenet fortolkes (Gilje & Grimen, 2013, s. 153).

På bakgrunn av at vi har mye tekst i form av strategier, lovverk, og modeller i arbeidet med vår oppgave har vi også valgt å ha en hermeneutisk tilnærming fordi vi har mye tekst som kan tolkes forskjellig.

3.3 Forskningsdesign: semistrukturert intervju

Innenfor kvalitative studier kan vi ta i bruk ulike forskningsdesign i datainnsamlingen. Vi har valgt i denne studien å bruke semistrukturerte intervjuer som metode for å samle inn data som skal kunne være med å besvare problemstillingen vår. Intervju anses å være en sosial interaksjon basert på en samtale. Kunnskap konstrueres i samspillet mellom intervjuer og intervjuobjektet (Creswell & Poth, 2018, s. 163). Formålet med intervju er å forstå verden fra subjektets synspunkt, å avdekke deres levde verden og opplevelser (Creswell & Poth, 2018, s. 163-164). Semistrukturert intervju består av åpne spørsmål, kontra et strukturert intervju som ofte blir brukt i kvantitative undersøkelser (Ringdal, 2020, s. 243) Det viktig at intervjueren fremstår nøytral for å ikke lede intervjupersonen ved å for eksempel stille ledende spørsmål. Intervjueren har stor fleksibilitet med tanke på hvordan han eller hun stiller spørsmål, og hvilke spørsmål som stilles (Ringdal, 2020, s. 245).

Grunnen til at vi valgte semistrukturerte intervjuer som metode var fordi vi ønsket å få frem opplevelsen av inkludering av brukere i form av refleksjoner, holdninger, kunnskap, erfaringer og tanker inn mot et forsknings- og utviklingsprosjekt i NAV.

3.4 Utvalg

Når vi skulle se på utvalg av informanter til datainnsamling var vi opptatt av å intervju personer fra ulike aktører, og at det skulle være tilnærmet likt antall personer fra de ulike aktørene. Det som er viktig når vi gjør et utvalg av informanter er at de har erfaring med det

som skal studeres, og fem til tjuetolv deltakere er vanlig i en slik studie (Creswell & Poth, 2018, s. 79). Grunnen til at det var viktig for oss å intervju et tilnærmet likt antall personer fra de ulike aktørene var fordi vi ønsket at hver aktør skulle ha like stor representasjon inn i studien vår og vi ønsket en størst mulig bredde hos informantene. De ulike aktørene vi snakker om er utdanningsinstitusjonen, NAV og erfaringskonsulenter. I samarbeid med veileder kom vi frem til hvem vi ønsket å intervjuet.

Vi var nøye på å velge ut intervjuobjekter ut ifra prosjektet og problemstillingen vår. Alle vi valgte ut hadde en viss tilknytning til FoU prosjektet og ble godt informert om hva vi forsket på før intervjuene startet. Ut fra disse forutsetningene ser vi på prosjektet vårt til å ha høy grad av validitet, i den grad av at intervjuobjektene våre ga svar på det vi ønsket å vite noe om. I all forskningsarbeid er validitet viktig for å få svar på det vi ønsker å forske på (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 276).

Reliabilitet er også viktig når det gjelder forskningsresultater for å kontrollere om det som blir forsket på er konsistent og troverdig. Det har ofte å gjøre med om et forskningsresultat kan reproduseres på andre tidspunkter og av andre forskere. Dette kan for eksempel være om personene vi har intervjuet vil endre på svarene i et intervju med en annen forsker. En typisk fallgrube når det gjelder reliabilitet i et forskningsintervju er når det blir stilt ledende spørsmål til den som skal intervjues (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 276). I våre intervjuer passet vi på at vi stilte åpne spørsmål slik at vi ikke ledet personene vi intervjuet til å gi de svarene vi ønsket. Vi hadde et personlig forhold til noen av intervjuobjektene i den grad at vi hadde møtt dem flere ganger i sammenheng med prosjektet. Dette kan være med på å påvirke reliabiliteten ved at de på forhånd kunne tenke seg hva vi skulle spørre.

Før vi kunne kontakte de vi ønsket å invitere til å delta i undersøkelsen vår måtte vi henvende oss til NSD (som nå heter Sikt), hvor vi måtte fylle ut et digitalt skjema om hvordan vi skulle behandle personopplysninger i prosjektet vårt. Vi var nødt til å oppfylle kravene til personvern for å kunne sette i gang datainnsamlingen vår. På Sikt sine sider måtte vi logge inn å fylle ut et meldeskjema og legge ved prosjektplan, samtykkeskjema og invitasjon til å delta i prosjektet. Vi fikk prosjektet godkjent 23.12.2022 (vedlegg 3).

Vi tok kontakt med informantene via mail hvor vi presenterte oss selv og la til informasjonsskriv og samtykk skjema (vedlegg 2).

Vi hadde lyst å få inn brukerstemmen i prosjektet vårt, og tok kontakt med NAV for å høre hvordan dette kunne være mulig. Muligheten vi ble skissert for å inkludere brukere var å spørre mulighetssenteret ved NAV som har brukere mellom 18-30 år om noen av de ønsket å delta i prosjektet vårt. Vi kom frem til at disse brukerne ikke hadde noen erfaring med forsknings- og utviklingsprosjektet vi fulgte, og derfor ikke ville vært relevant for vårt prosjekt. Vi fant ut at erfaringskonsulenter sin stemme var nok til å belyse brukerperspektivet på en god måte.

Av de ti vi henvendte oss til over mail fikk vi ni positive svar og vi satt i gang prosessen med å intervju. Intervjupersonene fikk velge tidspunkt og sted for intervju, og vi gjennomførte alle intervjuene over en periode på 14 dager.

Av anonymisering hensyn ønsker vi ikke å gi en fullstendig liste over hvilke rolle informantene våre hadde. Vi har valgt å dele informantene våre inn i tre grupper ut ifra tilhørighet:

- ansatte i NAV
- ansatte ved utdanningsinstitusjon
- personer med tidligere brukererfaring

Gruppene har tilnærmet likt antall deltakere.

Intervjuene ble holdt enten på grupperom ved utdanningsinstitusjon eller i NAV sine lokaler. Samtykke til å delta i studien ble formidlet skriftlig og muntlig. Vi ønsket å ta intervjuene opp på bånd, og et punkt i samtykkeskjema handlet om dette noe alle signerte på.

3.5 Innsamling av datamateriale

Datainnsamlingsmetoden vår bestod av intervju, i tillegg fulgte vi noen prosjektmøter og deltok på seminarene som ble arrangert i regi av FoU-prosjektet for å få kjennskap til feltet. Deltakelsen vår på seminarene og i prosjekt møtene ble ikke brukt som en metode for å innhente datamateriale, men det vi så og opplevde gjennom å følge prosjektmøter og seminarer har vært med å understøtte noen av funnene som vi har fått gjennom intervjuene.

På forhånd av intervjuene hadde vi laget en intervjuguide (vedlegg 1). Intervjuguiden var et utgangspunkt for alle intervjuene våre, men ble justert litt ut fra hvilke informanter vi intervjuet. Vi justerte den ved å for eksempel ikke stille alle spørsmålene, og vi stilte oppfølgingsspørsmål uavhengig av guiden hvor vi ønsket at informantene skulle utdype mer. Vi transkriberte intervjuene fortløpende og der oppdaget vi også at enkelte spørsmål burde stilles på en annen måte og justerte også intervjuguiden vår ut ifra dette. Begge deltok på intervjuene, men vi valgte at kun en av oss intervjuet om gangen, men at den andre kunne stille spørsmål om det var noe som var uklart. Intervjuene hadde litt ulik lengde, de korteste intervjuene varte i 20 minutter men det lengste intervjuet varte i opp mot 55 minutter. Grunnen til at noen intervju ble så kort var fordi vi selv opplevde at vi hadde en god intervjuguide og deltakerne våre svarte utfyllende og direkte på spørsmålene, det var derfor sjeldent behov for oppfølgingsspørsmål.

Alle intervjuene ble transkribert fortløpende innen 24 timer, og vi delte på hvem som transkriberte intervjuene. Fordelen med å transkribere underveis var at vi ble godt kjent med innholdet i intervjuet, og vi lærte oss teknikker for å stille gode spørsmål og ble selvbevisst på hvordan vi snakket, som for eksempel at vi måtte nøle mindre, snakke tydeligere og ikke gjenta samme ord i samme setning. Denne erfaringen gjorde at vi ble mer effektive og presise i måten vi stilte spørsmål på for hvert intervju (Kvale & Brinkmann, 2021).

Det er også ulike faktorer som kan påvirke et intervju, og utfordringene kan ofte være knyttet til det tekniske og til det å holde intervjuet. Uventet oppførsel fra deltakerne, stille gode og velformulerte spørsmål og håndtere sensitiv informasjon kan være utfordringer som oppstår (Creswell & Poth, 2018, s. 173).

Før vi begynte intervjuet hadde vi en rutine hvor vi minnet deltakerne på at de ikke skulle dele sensitiv informasjon om seg selv eller andre, at de måtte være bevisst taushetsplikten de hadde på arbeidsstedet sitt og rettighetene deres i forbindelse med å delta i intervjuet som for eksempel at de kan trekke seg når som helst (Kvale & Brinkmann, 2021). En av deltakerne opplevde vi ble veldig bevisst på taushetsplikten sin etter at vi hadde innledet intervjuet. Dette merket vi da deltakerne ble nøye på hvordan hen formulerte seg, dette gjorde at intervjuet ikke fikk like god flyt som de andre intervjuene vi gjennomførte. Vi la også merke til at hen var usikker i intervjusituasjonen, og var redd for å si noe som var feil. Kvale og Brinkmann (2021) skriver i boken *Det kvalitative forskningsintervju* at de første minuttene av et intervju er avgjørende, og det er her intervjupersonen får en klar oppfatning av intervjuer og det er her relasjonen for videre samtale legges. I ettertid når vi reflekterte over intervjuet kan det stemme at vi var nervøse i forkant og dette muligens gjenspeilet måten intervjuet ble innledet på og usikkerheten ble lagt over på intervjupersonen.

I forkant av intervjuene våre hadde vi leid en båndopptaker på medielaben til HVL, som vi testet ut både med tanke på hvordan den fungerte og hvor påvirket den ble av bakgrunnsstøy. Det siste intervjuet vi gjennomførte hadde vi en annen båndopptaker enn den vi hadde før, denne viste seg å gå raskere tom for strøm. Under intervjuet ga båndopptakeren beskjed om at den hadde lite strøm, noe som påvirket intervjuet ved at vi ble usikker på hva som skjedde og vi mistet flyten i samtalen. På slutten av intervjuet slo båndopptakeren seg av fordi den var tom for strøm. Vi var ikke forberedt på at dette ville skje og ble derfor usikker på hvordan vi skulle håndtere situasjonen. I etterkant tenker vi at vi kunne spurt informanten i intervjuet om det var i orden at vi tok opp resten av samtalen med båndopptaker på mobilen eller at vi hadde skrevet ned det som ble sagt etter opptakeren gikk tom for strøm, slik at vi kunne fortsatt intervjuet. Ettersom båndopptakeren slo seg av når vi nærmet oss slutten av intervjuet, fikk vi likevel verdifulle data som vi kunne bruke i oppgaven fra denne informanten.

Vi syns organiseringen av intervjuene våre fungerte bra, vi hadde en kontaktperson i NAV som booket rom til oss når vi hadde behov for å være i NAV sine lokaler, og på utdanningsinstitusjonen booket vi rom selv underveis. Ved en anledning var alle rommene på opptatt, og ettersom vi ikke ønsket å belaste deltakeren med å endre dag og tidspunkt for intervjuet tok vi kontakt med veileder for å spørre om hjelp til å booke rom. Veileder fant da et rom som ikke kunne bookes av studenter og vi kunne gjennomføre intervjuet til avtalt tid.

På slutten av hvert intervju avsluttet vi med å si at vi ikke hadde flere spørsmål, og om det var noe informanten ønsket å tilføye eller lurte på. Ved å avslutte intervjuet på denne måten åpnet vi opp for at intervjupersonen hadde mulighet til å presisere eller ta opp tema som han eller hun hadde tenkt på i forkant og underveis i intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 161). I noen av intervjuene våre ville intervjupersonene tilføye noe i slutten av intervjuet, men de fleste opplevde at de hadde fått sagt det de ønsket å si.

Før vi satt båndopptakeren på og innledet intervjuene pratet vi med intervjupersonene for å skape en god atmosfære og bygge relasjon. Dette gjorde vi også etter vi hadde takket for intervjuet og slått av båndopptakeren. Det var viktig for oss å få en god relasjon og samtale med deltakerne både før og etter intervjuet slik at de ikke skulle få opplevelsen av å være et forskningsobjekt.

3.6 Fremgangsmåte ved analyse av datamateriale / Kirsti Malteruds metode

Da vi skulle begynne å analysere datamaterialet vårt var vi litt usikker på hvordan vi skulle gjøre det på best mulig måte. Vi hadde transkribert alle intervjuene og satt med 43 transkriberte sider med data. I forkant av denne prosessen hadde vi lest om ulike metoder å analysere datamateriale på, og vi hadde sett på digitale analyseverktøy. Kirsti Malterud sin metode for analyse av kvalitative data som het systematisk tekstkondensering (Malterud, 2021) var den metoden vi synes passet best til vårt datamateriale og var en metode som ble anbefalt til de som ikke hadde erfaring med å analysere tekstmateriale (Malterud, 2021, s. 97).

Før vi satt i gang å analysere datamaterialet vårt etter Kirsti Malterud sin metode for tekstkondensering hadde vi allerede lest gjennom intervjuene hver for oss. Vi hadde blitt godt kjent med innholdet og vi merket at for hver gang vi leste gjennom intervjuene, dukket det opp nye perspektiver og oppdagelser.

Systematisk tekstkondensering inneholder fire trinn, og det første trinnet gjorde vi hver for oss. Her var målet å få et overblikk og danne oss et helhetsinntrykk av hva som var interessant (Malterud, 2021, s. 99). Vi markerte det vi ønsket å ha med oss til neste trinn som

handlet om å finne ulike tema. Vi opprettet også et dokument hvor vi noterte ned refleksjoner og tanker vi fikk underveis i gjennomgangen av intervjuene. Å være to stykker om det samme datamaterialet, erfarte vi som en styrke, fordi vi kunne diskutere med hverandre om hva syns var viktig å ha med og vi fikk et bredere perspektiv på dataene våre.

Neste trinn var å sortere det vi hadde funnet interessant inn i ulike tema, og målet var å komme frem med foreløpige tema som etterhvert skulle danne grunnlag for kodegrupper (Malterud, 2021, s. 100). Her valgte vi også å jobbe individuelt i starten før vi la frem hvilke tema som vi selv ønsket å ha med videre. Vi var enig om noen tema, mens andre tema måtte vi diskutere om var relevante for å kunne besvare problemstillingen. Når vi hadde blitt enig om hvilke tema vi ønsket å jobbe videre med opprettet vi et nytt dokument hvor vi begynte å sortere tekstbiter inn under hvert tema. Etterhvert som vi hadde sortert tekst ut i fra tema begynte vi å kode. Å kode har som mål å identifisere og sortere det som gir mening i datamaterialet vårt (Malterud, 2021, s. 101). Å kode vil dermed si at vi systematiserer det vi har funnet i materialet vårt som er meningsbærende og tilhører kode gruppene vi har dannet oss (Malterud, 2021, s. 101). Vi brukte mye tid på dette og gikk gjennom intervjuene våre flere ganger for å se at vi fikk med oss alt som var relevant i hver kodegruppe.

Tredje trinn handlet om å gå igjennom hver kodegruppe hvor vi igjen sorterte innholdet videre i subgrupper. Målet med subgrupper var å få frem hovedbudskapet under hver kodegruppe (Malterud, 2021, s. 106). Vi valgte å lage to-tre subgrupper under hver kode. Når subgruppene var laget var dette videre analyseenhetene vi hadde å jobbe med (Malterud, 2021, s. 106). Det som er spesielt for analysemetoden vi valgte var at vi var nødt å formulere et kondensat, som kan sees på som et kunstig sitat ut i fra hver av de meningsbærende enhetene (Malterud, 20021, s. 106-107). Derfor lagde vi et kunstig sitat fra hver av subruppene våre. I denne prosessen går metoden ut på å ta utgangspunkt i et sitat fra tilhørende subgruppe for å deretter supplere med alle de andre sitat fra samme gruppe for å lage et kunstig sitat. Vi valgte å skrive kondensatene som et sammendrag av alle sitatene, fordi det følte mest riktig for oss og vårt videre arbeid. Kondensatet skal utgjøre en sum av deltakerens stemme om det fenomenet som subgruppen forteller om, og vi syns at måten vi skrev kondensatet fikk lettere frem stemmen til deltakerne på enn å skrive det på måten metoden sier det skal gjøres på (Malterud, 2021, s. 107). Kondensatet er et notat som skal brukes i fjerde og siste trinn som er resultatpresentasjon (Malterud, 2021, s. 107).

Når vi kom til siste trinn skulle vi sette sammen bitene igjen, og gjenfortelle på vegne av deltakerne slik at det kommer frem ny kunnskap (Malterud, 2021, s. 109). Dette gjorde vi å bruke kondensatene fra subgruppene hvor det ble gjort om til en analytisk tekst. Den analytiske teksten representerer et aspekt av funnene våre og vi supplerte med gullsitater under hver subgruppe. Vi opplevde at trinn tre og fire var flytende og prosessen med å utvikle kondensat og den analytiske teksten ble gjort parallelt. Før analyseprosessen var ferdig var vi nødt til å validere funnene våre.

3.7 Vår forforståelse

Gjennom studiet har vi fått en unik kunnskap om medvirkning og deltakelse. Vi ser på medvirkning som et verktøy for å hjelpe marginaliserte grupper inn i samfunnet igjen og er opptatt av at alle mennesker skal få delta i prosesser som angår deres liv. Bevisstheten rundt vårt syn på medvirkning og deltakelse reflekterte vi over før vi startet med prosjektet, og det var også relevant i arbeidet med intervjuguiden, hvor vi ønsket å stille så åpne spørsmål som overhodet mulig uten at spørsmålene var påvirket av vår oppfatning av medvirkning og deltakelse.

En av styrkene våre gjennom prosjektet har vært ulikheten vår, vi har blant annet ulik utdanningsbakgrunn hvor en av oss har en bachelor i sosiologi og den andre har en bachelor i barnehagelærer. Ulike utdanningsbakgrunn har gjort at vi har hatt ulike perspektiver i prosjektet som har vært en styrke refleksjonene vi har gjort underveis.

Vi har også ulik livserfaring og arbeidserfaring, for eksempel har en av oss erfaring med intervju og hvordan gå inn i en samtale hvor andre parten (intervjupersonene) skal få frem sine meninger og erfaringer. Dette brukte vi som en styrke når vi planla intervjuguide og intervjuene.

I forkant av prosjektet hadde vi en oppfatning av NAV som et utfordrende system å forstå, og vi hadde lest mye negativ omtale om NAV. Dette kunne påvirket oss i for eksempel en intervjusituasjon hvis ikke vi var bevisst vår oppfatning av NAV.

3.8 Forskningsetiske betraktninger

Samfunnsvitenskapelige undersøkelser kan ha konsekvenser for de som blir undersøkt. Derfor har vi som forskere en plikt til å tenke nøye gjennom hvordan forskningen vår kan påvirke dem det forskes på, og hvordan forskningen blir oppfattet og brukt i etterkant. Dette stiller oss overfor noen etiske dilemmaer som vi må ta hensyn til (Jacobsen, 2018, s. 45)

Alle deltakere i denne studien har signert skjema for informert samtykke (vedlegg 2) eller gi et muntlig samtykke. Disse skjemaene har vi formulert og fått godkjenning av NSD/SIKT. Skjemaet innebærer at det skal være frivillig å delta, og at deltakerne vet om hvilke eventuelle farer og gevinster en slik deltakelse kan innebære. Med frivillig deltakelse mener vi at deltakerne har tatt et valg om å bli med på studien uten noen form for press fra andre. Press for å delta kan likevel oppstå, og være subtilt og skjult. Derfor presiserer vi for deltakeren at en kan når som helst trekke seg fra undersøkelsen, uten at det får negative konsekvenser. Vi ville da ha slettet all informasjon vi har av denne personen, og ikke brukt det i studien vår. For at deltakerne skal kunne velge fritt om de vil delta, så vil de få full informasjon om studien sin hensikt (Jacobsen, 2018, s. 48). Vi har valgt å anonymisere data, slik at enkeltpersoner ikke kan gjenkjennes i oppgaven vår. De er anonymisert ved at vi har gitt de fiktive navn og vi har anonymisert hvilket NAV-kontor og hvilken utdanningsinstitusjon de representerer. Anonymitet innebærer at det skal være umulig å koble informasjon med opplysninger om enkeltpersoners identitet. Dette gjør vi med å slette data som kan hjelpe til med å identifisere enkeltpersoner, og har gitt lav detaljeringsgrad av deltakerne, ved å si at de tilhører en større gruppe, enn en mindre og lettere identifiserbar gruppe (Jacobsen, 2018, s. 30). Respondentene våre har også hatt krav på å se fullstendig gjengivelse av dataene vi bruker om dem, for å sikre at sitater ikke er tatt ut av kontekst for å få en annen mening. Når man koder et transkribert intervju tar vi ut deler av teksten, og det er oppmot helheten av intervjuet vi tilslutt skal vurdere våre funn, det var vi tar ut når vi koder skal altså gjenspeile helheten av intervjuet (Malterud, 2021, s. 104).

4. Resultater

4.1 Sikkerhet i sentrum

Alle informantene våre som var ansatt i NAV fortalte at sikkerhet er en faktor som påvirker arbeidsstedet og arbeidsmåten deres. Sikkerheten til de ansatte, og begrensningene lokasjonen deres hadde i forbindelse med å invitere brukere inn i lokalene, ble nevnt flere ganger.

Gjentatte ganger ble det nevnt at det ikke var mulig å invitere brukere inn i NAV sine lokaler annet enn i publikumsmottaket og tilknyttede samtalerom, men at utdanningsinstitusjonens lokaler kunne være en mulig arena for å samle både brukere, ansatte på NAV og utdannings- og forskningsfeltet. Informantene som hadde kjennskap til NAV på en eller annen måte nevnte også sikkerheten i NAV flere ganger, at deres holdning til sikkerheten var at det var viktig, men at den er for dominant i forhold til å kunne gå utenfor reglene og rutinene i FoU-prosjektet. Her vil vi legge frem to ulike aspekter om sikkerheten på NAV.

4.1.1 Sikkerheten til de ansatte på NAV

En av informantene vi intervjuet, med tilknytning til NAV, påpekte flere ganger under intervjuet at de var nødt til å tenke sikkerhet på NAV:

“Vi må tenke sikkerheten til de som jobber i lokalene våre, og det er jo selvfølgelig, det tar jo tid å jobbe med det, men det er vel anvendt tid. Det er et veldig strengt sikkerhetsregime i våre lokaler”

Det kommer frem i sitatet at det er tidkrevende å arbeide med sikkerhet, men at det er noe som sees på som viktig og nødvendig for at de ansatte skal ha en trygg arbeidsplass.

Sikkerhetsregimet som hun her henviser til går blant annet ut på lokalets utforming, hvor det ikke er mulig for brukere å gå inn i de fysiske kontorlokalene til de ansatte:

“Altså du må sikkerhetsklareres bare for å komme inn i lokalene”

Som en av informantene våre her presiserer må du være sikkerhetsklarert i form av å være ansatt og ha tilgang via et personlig nøkkelkort, eller ha en avtale og for å bli låst inn av en ansatt. Brukere kan kun ha fysiske møter ved avtale, og disse skal gjøres på samtalerom i

tilknytning til publikumsmottaket. Samtalerommene er også utformet med tanke på sikkerhet hvor noen av rommene har fysiske hindringer mellom NAV-ansatte og brukere, de er utstyrt med alarmer og er ganske sterile med tanke på gjenstander som kan eventuelt brukes i forbindelse med trusler eller vold. En annen NAV-ansatt trakk dette frem under intervjuet:

“Ta for eksempel mottaket vi har nå, det bærer jo veldig preg av at det har vært folk som har tenkt på sikkerhet og moderne design som har laget dette, det er ikke peis og gode stoler som du gjerne ville hatt inn. Det er ganske sterilt”

Både publikumsmottaket og samtalerommene er sterile, de er planlagt ut i fra sikkerhetsperspektivet. Publikumsmottaket består av en skranke hvor brukerne kan henvende seg i, og samtalerommene kan veiledere booke for møter med brukerne. Vektere er også til enhver tid tilstede i publikumsmottaket for å forebygge og gripe inn hvis det oppstår konfliktfylte situasjoner mellom brukere og ansatte.

Det er ikke bare strenge adgangsbegrensninger som skal beskytte de ansatte som jobber i NAV mot vold og trusler, men de er også fokusert på sikkerhet i henhold til hvordan de ordlegger seg i en brukersamtale:

“Det er jo personlighet og forskjellige preferanser hvordan man går inn i en brukersamtale, noen er veldig personlig og vil bygge relasjon på den måten, men samtidig så er vi opptatt av, veldig opptatt av å ikke være privat, en skal ikke dele private familieforhold og den type ting, eller hvor en bor, det er vi veldig opptatt av, men noen bruker egen personlighet veldig mye”

Det som kommer frem i sitatet over er at de er opptatt av at de ansatte ikke skal dele private opplysninger om seg selv. Dette er for å beskytte de ansatte mot å ikke bli oppsøkt på for eksempel hjemmeadresse eller få trusler som er rettet mot familien.

En av informantene våre hentydet til at sikkerhetsregimet på NAV ikke bare hadde positive sider med seg:

“Det å hele tiden bli drilla på alarm, drille på sikkerhet, drilla på altså du blir hele tiden, tror det skaper mer utrygghet enn trygghet. Jeg synes det er litt ekkelt på jobb

når en ansatt går foran meg og jeg ser vedkommende er redd for å snu seg for å se hvem som kommer bak”

I intervjuet kom det frem at informanten mente at det var et høyt fokus på sikkerhet. I sitatet kan det virke som at det er en frykt for at uvedkommende er sluppet inn, og det gjør at de ansatte kan følge på en utrygghet i arbeidslokalene deres. Det høye fokuset på sikkerhet kan ha motsatt effekt på opplevelsen av å føle seg trygg på jobb fordi en hele tiden blir påminnet om at det kan oppstå farlige situasjoner. Personen ga også uttrykk for at fokuset på sikkerhet var slitsomt og tidkrevende.

Vi hadde også informanter som ikke var ansatte på NAV, men som hadde tilknytning til utdanningsinstitusjonen. Vi stilte også spørsmål om sikkerhet til disse, og en av informantene i tilknytning til utdanningsinstitusjonen svarte:

“Vi må jo tenke sikkerhet, og det er jo dramatiske historier der ute, som er litt vanskelig å røre ved. Altså vi har jo seminarer med brukere i, altså i ulike situasjoner, alle typer utsatte mennesker. Vår utdanningsinstitusjon og våre utdanninger omgås jo brukere hele tiden, og møter dem som regel uten glassvegg og skranke. Men vi sitter jo ikke heller å deler ut goder sant, altså vi forvalter verken medisiner eller penger, så det blir en annen kontekst her”

I sitatet reflekterer informanten om hvorfor det ikke er behov for de samme sikkerhetstiltakene ved utdanningsinstitusjonen som i NAV sine lokaler. Hun begrunner det med at når det kommer brukere for å delta på for eksempel seminarer ved lokalene deres er det en annen kontekst enn når de har behov for penger eller annen form for hjelp.

4.1.2 FoU-prosjekten må flyttes fra NAV-lokalene

Som vist over ser det ut til at de gjeldende sikkerhetsreglene til NAV gjør at det ikke er mulig å invitere brukere inn i lokalene deres, og at dette kan sette en stopper for videreutviklingen av hvordan brukere kan involveres i FoU-prosjektet. Vi stilte spørsmål om hvilke muligheter det var for å inkludere brukere i FoU-prosjektet slik det er nå:

“Det er jo muligheter for det men vi må være veldig kreative på hvordan, for i utgangspunktet så ønsker vi oss et FoU-prosjekt som var åpnere, og nå er jo FoU-

prosjektet inn i det aktivitetsbaserte konseptet, slik at det ikke bare er et rom eller et lokale men det er en del av hele lokasjonen og hele lokalet vårt, men vi er veldig fokusert på sikkerhet så hvordan vi skal få det til. Vi må være kreative og tenke utenfor de vanlige rammene for Nav-kontoret."

Informanten gir her uttrykk for at det er mulig å inkludere brukere i FoU-prosjektet, men at det ikke kan foregå på lokasjonen til NAV. Innholdet som FoU-prosjektet ønsker å inkludere brukerne i må derfor foregå utenfor rammen til NAV. Dette kan for eksempel være hvis brukere skal inkluderes i seminarer som foregår i prosjektet, da må disse holdes utenfor NAV sine lokaler hvor de nå holdes.

Flere informanter pekte også på det fysiske lokalet som en begrensning for å inkludere brukere i FoU-prosjektet:

"Også er det da videre sikkerhetsmessig og dette med å ha et fysisk sted å være. Man har vel prøvd å tenke på alle mulige aspekter ved å samle en gruppe"

Sitatet over er gjenspeiler innholdet i flere av intervjuene, at det er utfordrende å finne et fysisk sted å være, i forbindelse med FoU-prosjektet når de skal inkludere brukere og at det er lokasjonen som setter begrensningene.

"Vi tenke andre lokaler, for eksempel ved utdanningsinstitusjonen, at vi kan ha noen treffpunkt der i stedet for"

Flere av informantene pekte på at utdanningsinstitusjonen kunne være et egnet sted for å holde aktivitet som kan inkludere brukere i prosjektet.

4.2 Brukere

Informantene våre som hadde tilknytning til NAV snakker positivt om tjenestebrukerne, det er tydelig at de som jobber der bryr seg og ønsker å gjøre en god jobb for dem. Det kom frem at det er et ønske og en målsetting å inkludere brukere i FoU-prosjektet, men utfordringen var hvem og hvordan de skulle rekrutteres. Tanker om hvem som var *de riktige brukerne* ble

reflektert over, samt om det var godt nok å inkludere erfaringskonsulenter som er medarbeidere med brukererfaring. Det var informantene med tilknytning til NAV som introduserte begrepet *de riktige brukerne* når de fikk spørsmål om hvem de kunne tenke seg å inkludere i prosjektet. Forskjellen på en bruker og en erfaringskonsulent var sentralt i refleksjonene til alle informantene våre. Et annet aspekt som kom frem da vi snakket om brukere i intervjuene var at de ansatte kunne ha en tendens til å endre seg i samtale med brukerne for å fremstå profesjonelle og riktige.

4.2.1 Hvem er de riktige brukerne?

De riktige brukerne for å delta i FoU-prosjektet var det ulike tanker og refleksjoner rundt. Informanter fra både NAV og utdanningsinstitusjonen engasjerte seg i diskusjonen rundt hvem som var de riktige brukerne å inkludere i prosjektet. Vi opplevde i løpet av intervjuene at dette var et tema som ikke har blitt diskutert så mye, men at det var en felles enighet om at brukere må inkluderes i prosjektet.

Det kom frem under flere intervju at brukerne som skulle inkluderes i prosjektet måtte inneha noen gitte egenskaper som å kunne kommunisere, være reflektert og at de ikke kunne ha for mange negative assosiasjoner med NAV:

“Det må jo være hensiktsmessig å ha med disse personene som har en grei måte å kommunisere på og gjerne ikke har for mange negative assosiasjoner med NAV”

En informant med tilknytning til utdanningsinstitusjonen hadde også en refleksjon på dette med å inkludere brukere eventuelt og var positiv til dette:

“Det er klart det ville blitt utfordringer med hvem skal vi velge og hvilke kriterier? Kan det bli noe krøll med oppmøte eller hvordan ting blir sagt? Men jeg tror at sånne problemer må man ta etterhvert som de kommer i så fall”

Sitatet uttrykker at det kan være utfordringer med å inkludere brukere i FoU-prosjektet, men at disse utfordringene er noe som kan løses underveis. Informanten hadde en positiv vinkling

på å inkludere brukere, samtidig som han nevnte at det måtte settes kriterier for hvilke brukere som kunne vært inkludert.

En annen informant med tidligere brukererfaring så på alle brukere som riktige brukere, og hadde ikke noen utvalgsriterier for hvem som kunne være den rette brukeren i sammenheng med prosjektet:

“Ellers er vel en riktig bruker ... jeg tenker at brukere er riktig uansett jeg, om han ligger alene i sin kommunale bolig eller om det er en som er i ettervernstilbud og arbeidstreningprosjekt, altså hva som helst, jeg tenker at all informasjon er god informasjon”.

En ansatt i NAV trakk frem ønske om at brukerne kom i en form som passet godt å medvirke i:

“Hvis vi skal finne de riktige brukerne må vi endre litt på hvordan vi er i dialog med de riktige brukerne. For å henge opp en lapp og si “hvis du vil si hva du mener og bli med å engasjere deg”, det er gjerne ikke en god nok arena for å få kontakt med nettopp de vi vil høre fra sant, så jeg skulle ønske at brukerne helst hadde kommet med en form som passet godt å medvirke i, at det ikke er vi som skal lage systemet og presse andre i vårt system”

Med dette ga den ansatte uttrykk for et ønske om at brukerne kunne komme å medvirke uavhengig av NAV sine premisser og systemer, ønsket er at det skulle være en friere mulighet for brukere til å engasjere seg i brukermedvirkning. Viktigheten av brukerstemmen kom også til uttrykk, men at det er utfordrende å finne en måte å få utnyttet kunnskapen til brukerne på best mulig måte.

Som nevnt over blir det påpekt at all informasjon er god informasjon uavhengig av hvorfor brukeren har behov for å benytte NAV sine tjenester. I lys av dette velger vi å trekke frem en refleksjon en av informantene i NAV hadde underveis i intervjuet når vi snakket om hvem som var de rette brukerne:

“Vi har utrolig mange brukere, og det er jo godt fungerende mennesker som alle oss andre, som fint kan snakke for seg og som likevel sitter med en erfaring som hadde vært grei å dele. Så jeg tror vi må bli flinkere til å tenke på alle disse ulike brukerne vi har i NAV, og ikke kun tenke på en gruppe brukere. For det blir jo gjerne sånn siden vi er ansatt i en avdeling og jobber spesifikt med personer med helseutfordringer, og da kan man tenke ganske fort at det ikke er aktuelt, men det er jo så mange grupper å velge mellom.”

Det kommer frem at det er lett å kun tenke egen avdeling når man tenker på inkludering av brukere, men at det kan være brukere utenfor egen avdeling som også kan være aktuelle å inkludere i et FoU-prosjekt, og at det er viktig å være bevisst at NAV har flere forskjellige brukergrupper.

Vi stilte også spørsmål til andre ansatte i NAV om hvordan en kunne vite hva som var en rett bruker i arbeidet med å inkludere brukere i FoU-prosjektet:

“Det er et veldig godt spørsmål, fordi nav har jo alle mulige forskjellige brukere, men de som jeg tenker på som våre kjernebrukere er de vi gjerne har over veldig lang tid, de som er langtidsmottakere, som gjerne har utfordringer med bolig og med rus og psykisk helse og som vi har hatt kontakt med veldig lenge og de som bruker publikumsmottaket vårt fordi de ikke får kontakt med oss på andre måter fordi de ikke er digitale for eksempel. Det er en veldig viktig stemme, og det finnes jo brukerorganisasjoner for disse, men da er en jo kommet et hakk videre, jeg ville gjerne snakket med enkeltpersoner som står midt oppi det”.

Sitatet over sier også noe om hvilke brukere den ansatte ser på som gode brukere å inkludere i prosjektet, og hun bruker begrepet kjernebrukere. Hovedbudskapet i sitatet er å inkludere enkeltpersoner og ikke bare inkludere brukere gjennom brukerorganisasjoner.

Når det var snakk om hvilke brukere som kunne inkluderes i prosjektet, nevnte en av informantene med tilknytning til etableringen av FoU-prosjektet at NAV hierarkiet satte stopper for hvilke brukere de hadde å velge mellom:

“Den ene representanten for styringsnivået i NAV opplevde jeg som ganske sånn begrensende for hva vi skulle foreslå og tenke når det var snakk om hvilke brukere vi kunne invitere inn. Vi ville øke bredden brukerrepresentasjon, men da sa vedkommende at de mente vi ikke måtte gå utenfor hierarkiet her da, NAV på fylkesnivå har et sånn brukerrepresentasjons organ så hvis vi begynte å peke på andre for eksempel en fra MO senteret, kanskje en fra en organsisasjon for funksjonhemminger så mente de at vi gikk utenfor tjenesteveien da”

Det informanten sier her er at det ble foreslått måter å invitere brukere uavhengig av NAV systemet, men det var uaktuelt å gå utenfor NAV sin egen brukerrepresentasjon. Videre kommer samme informant med forslag til hvordan FoU-prosjektet kunne inkludere brukere på “NAVsk” vis:

“Det ville vært veldig spennende å inkludere brukere som ikke er profesjonelle brukere stemmer gjennom brukerrepresentasjonsorganet. Vi hadde noen sånne kafe dialoger på NAV, der det skulle være en brukerundersøkelse i regi av NAV som ble gjennomgått. Det var forskjellige kafebord som var sammensatt med en eller to brukere, en eller to NAV ansatte og en sånn forsker eller person fra en utdanningsinstitusjon. Det ble lagt frem ulike problemstillinger knyttet til en brukerundersøkelse og diskutere ulike deler av den. Det ble jo veldig interessant, for da fikk du på en måte ulike perspektiver som brynte seg på hverandre sant”.

Det kommer frem her hvordan NAV ansatte, brukere og forskningsfeltet kan samhandle innenfor NAV sine premisser og at det er mulig å invitere brukere inn til diskusjon. Det kommer også til uttrykk at brukere som er ikke “profesjonelle”, altså brukere som er uavhengig av en brukerorganisasjon, må inkluderes.

4.2.2 NAV ansattes væremåte i møte med brukerne

Ansatte i NAV møter brukerne på ulike arenaer, det kan være i publikumsmottaket, gjennom digitale tjenester, avtalte møter på samtalerom og utenfor NAV sine lokaler.

“NAV ansatte har en tendens til å holde litt igjen når man inviterer brukere inn, man blir litt mer politisk korrekt. Alle vet på en måte hva som skal være her, hva som er

korrekte svar og hvordan man holder seg innenfor. Det har en tendens til å bli sånn når det er mange brukere med”

Her gir informanten som har tilknytning til NAV uttrykk for at de ansatte ved NAV kan ha en tendens til å endre seg i væremåten sin og være mer korrekt i språk og oppførsel når det er brukere til stede.

Denne tendensen var det også en annen NAV ansatt som ga uttrykk for:

“Vi merker jo det når vi har ansatt erfaringskonsulenter, at vi med vår utdanningsbakgrunn har veldig respekt for brukeren og for brukerstemmen. Vi er veldig opptatt av å møte folk på en skikkelig måte og oppfører oss annerledes, med å være mer skikkelig, litt mer ordentlig i begrep og hvordan en snakker og av og til opplever jeg at ansatte glemmer litt sin egen kompetanse fordi de blir veldig opptatt av at brukerstemmen skal være så viktig, og det skal den, men vi må finne ut en måte å gjøre det sammen på”

I dette intervjuet kom det frem at de ansatte i NAV har stor respekt for brukerne, og måten de endrer seg på er et uttrykk for å vise respekt og ydmykhet i møte med brukerne.

4.3 NAV

Det kom frem underveis i intervjuene våre at det å jobbe i NAV kan være utfordrende fordi det er et stort system som har en bestemt hierarkisk oppbygging. Mangel på tid og sykemeldinger ser ut til å være en utfordring, og gjør at de ansatte må velge hva de skal bruke tiden sin på. Samarbeid med utdanningsinstitusjonene sees på som viktig for både NAV og for utdanningsinstitusjonen, samarbeidet ruster hverandres utvikling.

4.3.1 Et hierarki som bremser lokal utvikling

Flere av informantene våre pekte på at hvordan NAV systemet var bygd opp, og at det var mange nivåer i NAV:

“Det er på ledelsesnivå, styringsnivå, alt styres. Men alle som jobber på gulvet kjenner jo på en måte hva vi trenger. Og vi får hele tiden nye retninger vi skal jobbe mot hele tiden, og det begrenser oss på en måte. Om bare det hadde blitt åpnet noen dører så hadde det jo blitt mye lettere”.

Informanten gir uttrykk for at det er mye som styres av andre enn de som jobber på gulvet, og det kan tolkes som at det er begrensende for den lokale utviklingen. NAV kontorene er lokale, og de skal gjenspeile det samfunnet de skal betjene. Et NAV lokalet i en liten bygd kan ha andre behov enn et stort NAV kontor i en storby.

En annen informant uttrykker det samme:

“Lovene og rutinene vi har er på en måte fastsatt av helt andre enn folk som sitter på kontoret her”

Den samme informanten hadde også en refleksjon rundt innholdet i FoU-prosjektet på det lokale kontoret som blant annet inneholder en seminarrekke:

“Jeg har jo vært heldig da og fått lov til å få være med på mange gode seminarer. Jeg synes jo FoU- prosjektgruppen er flink til å finne veldig relevante temaer. Jeg har jo for eksempel vært på seminar med helsedirektoratet hvor man møter jurister som du merker at de egentlig ikke har erfaring, at ting blir veldig teoretisk, mens i FoU seminarene er de mye flinkere til å finne hva som faktisk er relevant og de har også en forståelse av hva det vil si å jobbe her, eller å gå her da som bruker”.

I sitatet til informanten understreker den at de som er på det lokale kontoret har kjennskap til hvilke behov de har, og derfor kan FoU-prosjektet rette innholdet sitt mer lokalt og relevant for det spesifikke kontoret enn når seminarer eller kurs kommer fra øverste hold. At de som holder seminar og kurs har en nærhet til det å jobbe i NAV og med brukere ser informanten på som en styrke. Informanten gir derfor uttrykk for at lokal utvikling blir verdsatt.

En av informantene våre i tilknytning til utdanningsinstitusjonen som fikk spørsmålet om det var mulig å drive samskaping med en aktør som NAV svarte:

“Det er veldig hierarkisk ja, og da er spørsmålet, er samskaping mulig å oppnå? Med en partner som er så hierarkisk som det der, og opptatt av chain of command”

Personen bekreftet at NAV er en hierarkisk organisasjon, men ville ikke svare på om det var mulig å drive samskaping, men sendte spørsmålet tilbake til oss slik at vi fikk nye refleksjoner. Videre fulgte informanten opp med et eksempel:

“jeg opplevde en representant for styringsnivået i NAV som ganske begrensende for hva vi skulle foreslå og tenke da”

Dette utsagnet kom informanten med da vi snakket om å inkludere brukere i FoU-prosjektet, og at begrensningen stod blant annet på hvordan de skulle inkludere brukere i prosjektet. Representanten for styringsnivået mente at de måtte gå gjennom NAV sine egne brukerorganisasjoner og ikke utenom disse.

Det kom også frem fra en informant at han opplevde at ansatte ved NAV var redd for å gjøre feil:

“Det er veldig mange som går rundt å er redd for ting, Redd for å gjøre feil, man går rundt å jobber og er redd for å gjøre feil hele tida”.

Vi tolker utsagnet til informanten med at det er mange regler og lover å forholde seg til, og frykten for å gjøre feil blir dermed større.

“Jeg føler at det er litt dinosaur i NAV da. De må begynne å tenke litt nytt, vi henger litt etter i NAV”

Dette ser vi på som et uttrykk for at NAV ikke er like moderne som det kunne vært, og en av grunnene kan være fordi de lokale kontorene ikke har mulighet til å utvikle seg slik de ønsker men at de utvikle seg i tråd med nye strategier som kommer fra øverste hold som tar lang tid å utvikle fordi strategiene skal gjenspeile alle NAV kontor og samfunn i Norge.

En av informantene våre som er ansatt i NAV trakk frem ledelse ved kontoret når vi kom inn på utvikling av FoU-prosjektet:

“Vi har nå to flinke ledere, som er veldig opptatt av akkurat det vi driver med, og som ønsker å videreutvikle det”

Dette gir uttrykk for at ledelsen på det lokale NAV kontoret ønsker utvikling og legger til rette for at dette prosjektet skal fungere ut i fra hvilke styringsrett de har.

4.3.2 Tidsklemma

Tid dukket opp et par ganger i intervjuene våre, og de ansatte på NAV nevnte ofte at tid var en faktor som påvirket arbeidet deres:

“Problemet vårt er jo hele tiden at vi mangler tid ... og vi mangler folk. Folk er sykemeldt så da må du steppe inn sånn og sånn ikke sant ... sånn at det er liksom ... hva skal vi gjøre med tid?”

Informanten gir uttrykk for at sykemeldinger gir mer arbeid til de andre ansatte. En annen informant nevner også at sykemeldinger fører til større press på de ansatte:

“Det blir sykemeldinger, folk blir utbrente, folk snakker ikke sammen på jobb lenger, folk blir deprimerte”

Flere informanter ga også uttrykk for at tid var en utfordrende faktor:

“Det drukner ofte i kjerneoppgavene våre som kan være ganske kaotiske”.

“Kunne gjerne hatt seminarene oftere, men så vet vi jo at det er noe å finne tid til det i en hektisk hverdag”

Informantene opplevde mangel på tid som en utfordring. at man får gjort det man må gjøre og alt man ønsker å gjøre er vanskelig å få til fordi man mangler tid. For eksempel er deltakelse

på seminarene i regi av FoU-prosjektet valgfri, og derfor noe som kan bli valgt bort for å gjennomføre oppgaven de er pålagt å gjøre.

4.3.3 Samarbeid med brukerne og utdanningsinstitusjon er viktig for utviklingen av tjenestene til NAV

NAV sine tjenester skal tilpasses brukerne deres og hvilke behov som er i samfunnet:

“Vi skal passe på at det vi tilbyr er det brukerne våre trenger”.

“Det er jo sluttbrukeren til syvende og sist er vår oppdragsgiver”

Noen av informantene våre var veldig tydelig på dette, at det er brukerne som til syvende og sist er oppdragsgiverne til NAV.

En annen informant påpekte noe viktig for å kunne tilby brukerne det de trenger:

“Men da må du jo nesten høre med de du skal ha fag og forskning om, hva de mener og hva de syns trengs i feltet”

For å kunne vite hva brukerne trenger er det behov for dialog med dem, og bli kjent med samfunnet de lever i.

En annen informant påpekte at samskaping var viktig for å kunne drive utvikling:

“Samskaping det holder vi på med på mange heh mange arenaer i... i organisasjonene våre. Så det er jo på en måte drive litt utvikling sammen og finne løsninger sammen”

Samskaping mellom ulike aktører er noe NAV har et fokus på, og en måte å drive utvikling på.

FoU-prosjektet som vi har tatt utgangspunkt i vår masteroppgave er et samarbeidsprosjekt mellom et NAV kontor og en utdanningsinstitusjon som har som mål å blant annet utvikle kunnskap. En av informantene våre som var ansatt i NAV trakk frem hvorfor dette samarbeidet var viktig for utviklingen av NAV:

“Vi skal tilby det brukerne våre trenger, og da ser vi det som kjempe nyttig og ha samarbeid med både forskning og utdanningsfelt og så får vi også sikret veldig gode ansatte inn mot, man får solgt inn nav som et god arbeidsgiver der vi er opptatt av å videreutvikle tjenestene våre og at det er en spennende arbeidsplass hvor du får videreutvikle deg selv etter du er ferdig utdannet”.

Informanten fortsatte:

“Utenom det jeg har nevnt så tenker jeg at det er en kjempe fordel å inspirere de som er under studier, allerede for å vise at nav er en spennende plass å jobbe og hvor viktig samfunnsaktør vi er og hvor mye du får påvirke og får gjort med å jobbe i NAV, samtidig så så får vi og vist hva områder vi trenger mer forskning på, dermed vi viser dette er et område vi ikke er trygg på, vi trenger mer kunnskap på, og at det kan inspirere til masteroppgaver eller bacheloroppgaver og innhente ny kunnskap om tjenestene våre”.

Ut fra hva informanten sier er det viktig for NAV å ha et samarbeid med utdanning- og forskningsfeltet for å kunne rekruttere nye ansatte, men også for å få ny forskning på de områdene de har behov for mer kunnskap om.

En annen informant med tilknytning til utdanningsinstitusjonen sa dette når vi stilte spørsmål om samarbeidet mellom dem og NAV:

“Det er jo en direkte tilgang til praksisfeltet, og en måte å komme fysisk inn i arealene, det å ha et møtested en kan knytte til både studenter og forskere. Det oppfatter jeg som positivt både for utdanningsinstitusjonen og NAV”

Informanten fortsetter:

“Det konkrete samarbeidet ved NAV kontoret og oss har fungert veldig positivt, og det har vært på en måte dialog og samarbeid som har vært godt fundamentert over flere år av personene som har vært involvert”

Det informanten her trekker frem fra utdanningsinstitusjonen sin side er at samarbeidet med NAV har vært enkelt, og at det er positivt fordi det gir direkte tilgang til praksisfeltet både for studenter og forskere.

4.4 FoU-prosjektet

FoU-prosjektet har høstet noen erfaringer. Det kommer frem at innholdet i seminarene som er holdt har vært relevante, og at de som driver prosjektet er engasjerte. Metoden seminarene blir holdt på gir rom for aktiv deltakelse, noe som gjør at dyktige medarbeidere på NAV får dele sin kunnskap og erfaring. Det er en drøm om å få etablert prosjektet som et fast tilbud ved kontoret, og drømmen om å ha både et fysisk og digitalt fora i tilknytning til prosjektet hvor både brukere, praksisfeltet og forskningsfeltet kan delta.

4.4.1 Erfaringene så lang med FoU-prosjektet

Vi spurte informantene våre som hadde deltatt på noen av seminarene som var arrangert i FoU-prosjektet om hvordan personen hadde fått kjennskap til prosjektet:

“Jeg tror det kom ut generell informasjon ... ehm... men jeg tror jeg også fikk vite det gjennom den ene som arrangerer det, personen er veldig engasjert”

Her kommer det frem viktigheten av engasjerte medarbeidere, det var en av grunnene til at den ansatte meldte seg på seminaret.

“Jeg synes jo det er et veldig spennende konsept da. Altså hvordan få kunnskap til å bli praktisk sant. Det er veldig mye kunnskap der ute som ikke går noe sted og da er det når man har da disse seminarene og man kan diskutere litt, så blir det mer praktisk sant. Fordi det er noen som har fått med seg noe ikke sant, de som arrangerer det har gjerne lest seg opp på en del ting. Også har vi jo, sånn som får min del veldig mye erfaring i mottaket og jeg kan kjenne igjen ting, og da blir det veldig spennende diskusjoner. Så vi får på en måte liksom formidlet hva som skjer på gulvet også. Og

jeg kan få vite litt om hva som er gjort av forskning der ute, som igjen jeg kan for eksempel gi til brukerne mine”.

Det informanten trekker frem er at den opplever at seminarene informanten har deltatt på som verdifulle og praksisnære samtidig som de gir et innblikk i hva nyere forskning sier, noe som kan hjelpe personen til å gi bedre informasjon til brukerne sine.

“Jeg synes jo FoU-prosjektet er flink til å liksom finne veldig relevante temaer”

Opplevelsen av at innholdet er relevant gjør at det føles nyttig å delta på seminarene.

En annen informant fortalte litt om hvordan seminarene foregikk:

“Jeg tenker det altså er et mindre fora, der alle får ta del i praten. Man har hatt gruppearbeid også har man å tatt ting i plenum og vi merker jo det at det er mye engasjement, mye mer enn det gjerne er på sånne type seminar og andre ting. Vi vet jo at det er faglige, dyktige kollegaer vi har og det viser seg veldig godt i de seminarene.”

Sitatet gir uttrykk for faglig stolthet, og at det kommer ekstra godt frem i et slikt fora. Seminarene er ikke så store, noe som gjør at alle får muligheten til å delta verbalt i gruppearbeid og i plenum .

Videre trekker informanten frem et av seminarene:

“Vi har jo hatt tema, klart språk, jeg tenker jo at det er noe som har ført til at man har vært mer opptatt av klart språk i etterkant. Vi oppfordrer jo at de skal fortelle om hva som ble sagt på seminarene tilbake til avdelingen sin for å spre ordet. Vi har jo ikke mulighet til å ta med alle, men at de har et ansvar de som er på seminarene da for å ta det med tilbake og ha fokus på det i sin avdeling. Vi kunne gjerne ha rullert litt mer på hvem som kommer, det hadde vært et ønske å hatt fast seminar en gang i måneden”

Verdien av et seminar kommer frem i dette sitatet, hvor tema for seminaret var klart språk, og at det gjorde at de ansatte var mer opptatt av dette i etterkant. Seminarene har ikke plass til alle som ønsker, men at de som deltar har et ansvar om å viderebringe innholdet til avdelingen sine slik at alle får et innblikk i hva seminarene handler om.

En annen informant trakk frem begrensningene til seminarene:

“Det var noen begrensinger når vi skulle holde seminar som vi merket. Hva gjør vi med plass, hvor skal vi være. Det tar jo tid ut av arbeidsdagen til folk”.

Plassbegrensning og det å ta tid fra de nødvendige arbeidsoppgavene til ansatte ble sett på som en utfordring.

En informant ga oss innsikt i opprettelsen av prosjektet:

“FoU prosjektet begynte ikke som en enorm greie, de fikk begrenset driftsmidler for å prøve ut et prosjekt, og det har vært ganske vellykket i forhold til de aktivitetene som har vært”

Til tross for begrensede midler har aktivitetene i prosjektet opplevd som vellykket.

4.4.2 Drømmen om FoU-prosjektet

Vi stilte informantene våre spørsmål om hva som hadde vært drømmen med FoU-prosjektet og målet med spørsmålet var at informantene skulle få mulighet til å drømme seg vekk. Vi fikk litt ulike svar ut ifra hvilken rolle deltakerne i studien vår hadde.

“Hvis jeg kan drømme så hadde jeg ønsket at det er både et fysisk og digitalt område hvor personer i både teori og praksisfeltet og brukere kan delta og finne gode løsninger for praksis sammen, og finne gode områder man kan undersøke mer, altså forske på, og at man kan medvirke helt sånn på tvers, disse tre aktørene”

Informanten uttrykte ønsket om å kunne finne gode løsninger sammen mellom de tre aktørene brukere, praksisfeltet og forskningsfeltet både digitalt og fysisk.

“ Da skulle jeg ønsket vi kunne ha temakafeer, med der folk ønsket å møte opp for å få si sin stemme og der vi faktisk kunne ha et treffpunkt for for eksempel aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere, at vi kunne møtes og det var folk som hadde forsket på området, folk som jobbet med å sette vilkårene for aktivitetsplikt og grupper og brukere som var utsatt for aktivitetsgrupper og studentblikket. At vi kunne møtes på lik linje i samme fora, å delt hverandres erfaringer, det er min drøm ”

Denne informanten ønsket også et forum hvor de ulike aktørene, praksisfelt, teorifelt og brukere kunne møtes. Informanten ga uttrykk for at det kunne vært fint å ha et treffpunkt hvor de som bestemmer vilkårene i vedtakene også hadde vært til stede. Det kunne gjort at for eksempel brukerne kunne delt sine erfaringer med de som har styringsrett og ikke bare veiledere.

“Enda mer synlig, også må det ha en større faktor av det at det skal være koselig. Det er alltid trekkplaster med gode gulrøtter som kaffe og kaker. Jeg tenker at først så må det være etablert som et trygt og koselig møtested. Det må være noe som gjør at folk føler seg bra og kunne sette seg å puste med magen. Og så kan man på en måte bygge sånne sexye ting. Kanskje man kan ha standup faglig innlegg, foredrag fra en annen ansatt. At noen kan få lov til å vise seg litt fram og fortelle om erfaring og sin kompetanse, og gjøre at det blir kult å være der, tenker jeg. Man skal kunne gå inn dit selv på en sliten dag og kunne gå derfra og være rak i ryggen og smile og ha det godt. Så jeg tenker at et sånn ja et pusterom rett og slett, et avbrekk fra de andre rammene i hverdagen. Det må være et sted som gir deg påfyll, man må ha påfyll. Vi trenger også å snakke med hverandre når man jobber med mennesker i vanskelige situasjoner for det krever mye av oss, vi er ikke roboter sant. Vi er mennesker med en visjon om å være med å skape en endring ”

Denne informanten gir uttrykk for at det burde vært et fysisk rom som tilhørte FoU-prosjektet og at dette måtte være et sted som var preget av å være koselig og trygt. Tidligere har vi presentert at samtalerommene brukere og veiledere møtes i er sterile, og det er det motsatte denne informanten ønsker.

“Vi har veldig lyst å få det etablert som et fast kunnskapstilbud på NAV, at alle som jobber her vet hva det er og at det er litt rift om å være med på seminarene. Det er noe som gir de ny kunnskap og kanskje en ny giv da i forhold til arbeidet sitt. At vi kan jobbe mer med å ha ulike tilbud, med brukere men også med ansatte. På sikt å gjerne få det etablert som en del av den regionale delen av NAV i forhold til innovasjon og fagutvikling”.

Her gir informanten som har en tilknytning til NAV uttrykk for at FoU-prosjektet er noe de ønsker å få etablert fast. Per i dag er det kun seminarer som er aktiviteten som foregår i prosjektet, informanten her uttrykker at den ønsker at prosjektet skal inneha flere ulike tilbud både med brukere og ansatte.

4.5 Oppsummering av funnene

Når vi oppsummerer funnene våre ser vi at å inkludere brukere i FoU-prosjektet er et gjennomgående ønske, men at det pekes ofte på at lokasjonen til NAV er en begrensende faktor for å få dette til. Sikkerheten i NAV sine lokaler står sterkt, og diskusjonen rundt sikkerhet er sentralt. FoU-prosjektet har så langt vært positivt for de ansatte ved NAV, og samarbeidet mellom utdanningsinstitusjonen og NAV er nødvendig for begge parter for å styrke både utdanning og praksisfeltet.

5. Diskusjon

Under dette kapitlet ønsker vi å diskutere fire hovedpunkter som kan hjelpe oss i å svare på problemstillingen vår.

5.1 Samskaping sett i lys av erfaringer med FoU-prosjektet

Samskaping er et begrep som ble introdusert i norsk velferdskontekst med NOU 2011: 11 for å utvikle nye innovative løsninger innen helse og omsorg. FoU prosjektet hadde som ønske å se hvilke betingelser samskaping kunne produsere kunnskap mellom de ulike aktørene: NAV, utdanningsinstitusjonen og brukerne. Ut fra den informasjonen vi fikk fra informantene våre er FoU prosjektet ikke et samskapingsprosjekt per dags dato fordi prosjektet blant annet ikke har fått til å inkludere brukere enda. I denne delen av diskusjonen vil vi presentere i hvilken grad samskaping kan brukes inn i FoU prosjektet videre og hvordan det kan bidra til å åpne opp for deltakelse av brukere i prosjektet. Dette vil vi gjøre basert på de teoretiske referanserammene vi har i oppgaven og funnene våre.

Informantene vi intervjuet hadde forskjellige tilknytninger, noen var tilknyttet til det aktuelle NAV-kontoret og andre var tilknyttet utdanningsinstitusjonen. Likevel hadde de nokså like ideer og erfaringer om hvordan de opplevde FoU prosjektet til nå, og hvordan de ønsket at det skulle utvikle seg. Informantene som hadde deltatt på seminar i regi av FoU ga uttrykk for at det var et sted der alle fikk delta i praten og delt sine erfaringer fra arbeid med brukere. En av fordelene med FoU seminarer som kom til syne i intervjuene våre var at medarbeidere i NAV fikk et forum hvor de kunne dele erfaringer og kunnskap om aktuelle temaer, i tillegg til at de ble oppdatert på forskning som de igjen kunne dele med brukerne sine.

Samskapt tjenester skiller seg ut fra tradisjonelle kommunale tjenester ved at det krever interaksjon, deltakelse og felles problemløsning mellom brukere, pårørende, ansatte og eksperter (NOU: 2011, s. 57). For at FoU prosjektet skal kunne fremme samskapt tjenester i NAV så krever det deltakelse fra alle involverte parter. Sann som dette prosjektet er organisert akkurat nå så har de kun faglige seminarer der en eller flere forskere fra utdanningsinstitusjonen viser frem forskning som er relevant for NAV, og deretter diskuterer deltakerne av seminaret forskjellige problemstillinger og erfaringer de har om temaet. For at FoU prosjektet skal være samskaping så mangler det to komponenter fra samskapingmodellen.

Nemlig fokus på løsninger basert på samarbeid, og at brukere og deres pårørende får en sentral rolle ikke bare i gjennomføringen av tjenestene, men også i utformingen. Brukere må få arbeide sammen med eksperter og ansatte for å identifisere behov og foreslå løsninger som angår dem selv (NOU: 2011).

Når vi spurte informantene våre om ønsket deres om hvordan FoU prosjektet skulle utvikle seg så var det flere som nevnte at de ville ha mer samskapelse og medvirkning på tvers mellom alle tre aktører; ansatte, brukere og forskere. Det kom opp et forslag om tema kafeer der brukere, ansatte, studenter og forskere kunne møtes for å snakke og diskutere på lik linje og dele hverandres meninger og erfaringer. Alle informantene våre hadde holdninger som bunnet i viktigheten av å inkludere brukere på en bredere måte enn hva det har vært gjort til nå.

Slik vi ser det er samskaping en tenkning som krever en god forståelse av begrepet, det krever tid og ressurser til å arbeide ut i fra samskaping modellen. Prosjektet vi har studert har ikke hatt de forutsetningene vi som kreves for å kunne drive samskaping etter samskappingsmodellen. Modellen er avhengig av at brukere blir tatt med i den kreative prosessen og i hele prosjektet, og per dags dato er diskusjonen om hvordan de kan inkludere brukere i FoU-prosjektet fortsatt pågående, noe som gjør at vi ikke kan kalle prosjektet et samskaping prosjekt som er et ønske fra flere av informantene våre.

I resultatene våre ser vi at utdanningsinstitusjonen og NAV er avhengig av et godt samarbeid i form av å kunne ha tilgang til hverandres kompetanse og tjenester. NAV er avhengig av utdanningsinstitusjonen for å sikre gode medarbeidere i fremtiden samt bli oppdatert på nyere forskning og etterspør kunnskap de har behov for. Utdanningsinstitusjonen er avhengig av tilgang til praksisfeltet både i form av forskning, men også praksisplasser til studentene sine. Disse faktorene har gjort at det lokale NAV kontoret og utdanningsinstitusjonen har bygd opp et godt samarbeid over lengre tid. På seminarene har vi observert hvilken fordel og styrke det er at disse to organisasjonene samarbeider, og et felles prosjekt mellom disse ser ut til å være noe som burde fortsette for å styrke samarbeidet. At utdanningsinstitusjonen kan komme inn med relevant forskning og faglig innhold om for eksempel samskapingens modellen kan være med på å åpne opp at NAV ønsker å implementere denne metoden, som igjen åpner opp for en større deltakelse av brukere. Den nye virksomhetsstrategien til NAV, NAV 2030 (NAV, 2023, NAV's strategi), sier at de skal samarbeide for å møte samfunnet og brukernes behov. I

arbeid med brukermedvirkning må brukeren ses på som en likeverdig deltaker (Helsedirektoratet, 2014, s. 17-18), noe som også gjenspeiles i modellen for samskaping. For å kunne møte samfunnet og brukernes behov er nettopp brukermedvirkning avgjørende. I HUSK prosjektet (Gjernes & Bliksvær, 2011) ble brukerrepresentanter inkludert, og resultatene i prosjektet viste at partene lærte av hverandre både i form av kunnskap og kompetanse. Også prosjektet PUK (Breit m.fl., 2017) viste at samarbeidet med brukere var vellykket med hensikt i å utvikle kunnskapsbasert praksis gjennom likeverdige samarbeid mellom brukere, forskning og praksis.

I strategien til NAV er det poengtert at brukerne skal møte helhetlige tjenester på tvers av NAV, kommunesektor og helsesektor. Dette åpner også opp for bruk av samskapingsmodellen. (NAV, 2023, NAV's strategi). FoU prosjektet kan også bli sett på som en arena hvor samskapingsmodellen kan testes ut for å bidra med erfaring inn i større prosjekter med for eksempel helsesektoren.

5.2 Samarbeid på tvers sett i lys av sosial kapital

Putnam (2001) skriver om at samfunnet henger best sammen når vi er gjensidig avhengig av hverandre. I lys av sosial kapital så introduserte han begrepene bonding og bridging som kan brukes for å forklare forskjellige typer sosiale nettverk. Nettverket de ansatte på NAV kontoret har med hverandre kan forklares med bonding begrepet til Putnam. De ansatte har relativt samme type jobb og utdanning som skaper et samhold med at de jobber mot felles mål. Bonding kulturen innad i NAV kan oppleves ekskluderende for de som står utenfor og ikke forstår seg på normene og reglene som fungerer innad på NAV, som for eksempel sikkerhetsperspektivet inne på NAV kontorene.

Bridging beskrives som grenseoverskridende nettverk (Putnam, 2001), sånn som NAV og utdanningsinstitusjonen. Vi kan kalle dette bridging fordi det er to forskjellige institusjoner som samarbeider, og at begge drar fordel ut av det. Det som ble spesielt poengtert fra utdanningsinstitusjonen sin side var at dette samarbeidet var viktig for å ha direkte tilgang praksisfeltet for studentene, og at dette FoU prosjektet var en måte å komme fysisk inn i NAV lokalet, og å ha et møtested der NAV ansatte, studenter og forskere kan diskutere med hverandre. På NAV sin side ble det nevnt at samarbeidet var viktig for å sikre gode ansatte, og selge NAV inn som en god arbeidsgiver for studenter. Samtidig var det også nyttig for

NAV at de kunne få forskere fra utdanningsinstitusjonen til å forske på områder de trengte mer kunnskap på. Hvis vi ser dette i lys av Putnam sin teori om sosial kapital så ser vi at disse bridging relasjonene bidrar til å samle samfunnsborgere til gjensidige og tillitsvillige individer ved at samfunnet fungerer best når vi er gjensidig avhengig av hverandre. En kan virkelig utnytte sosial kapital når en både innehar bonding og bridging nettverk, som begge disse institusjonene har (Putnam, 2000, s. 23).

Når vi spurte informantene våre om tankene deres rundt å inkludere brukere inn i FoU prosjektet fikk vi flere positive svar. Det som gikk igjen flere ganger var at det var viktig å tilpasse NAV tjenestene ut fra hva brukerne selv trenger, fordi sluttbrukeren er til syvende og sist oppdragsgiveren til NAV. Dette kan ses på som “linking” kapital som ifølge Woolcock skal hjelpe individer til å få tilgang til ressurser fra det offentlige (Ødegaard, 2010, s.38). Flere brukere går nettopp til NAV fordi de ikke er så ressurssterke, eller innehar den kapitalen som trengs for å delta i samfunnet på lik linje som andre. En slik “linking” tilnærming i NAV kan være viktig for at ikke alt for mye ansvar skal legges på brukeren til å skape kapital selv, men at NAV, som en offentlig virksomhet i samfunnet, kan hjelpe til med å gi dem den kapitalen de trenger for å klare seg. Det samme skriver Askheim og Andersen (2023) om at samskaping kan ende opp som “samødeleggende” ved at det offentlige overlater for mye ansvar på brukeren og deres pårørende. Hva en bruker opplever som verdifullt kan være forskjellig fra individ til individ, derfor er det viktig at brukermedvirkning blir brukt på riktig måte. I resultatene våres kom det fram at en av informantene synes det var vanskelig å komme i kontakt med brukerne og skulle helst ønske brukerne selv kom med en form passet dem å drive brukermedvirkning i, Ikke at NAV skulle lage systemet og presse dem inn i det. Det kom også fram fra en annen informant at hen synes det var vanskelig å spørre brukere om å bidra i ekstra møter og samtaler i og med at de er i en sårbar situasjon. Dette tolker vi som at det å inkludere brukere i et slikt FoU prosjekt er en utfordring fordi de ansatte er redde for å presse brukere i sårbare situasjoner til å komme med sine erfaringer. Dette perspektivet på at brukermedvirkning kan gi skadelige virkninger på de involverte kommer også fram i studien til Gathen (m.fl., 2022). Denne internasjonale studien presiserer at brukermedvirkning er noe som bør etterstribes i alle velferdssystem fordi det kan være med på forbedre tjenestene, men at det å drive brukermedvirkning med sårbare individer og grupper kan gi utilsiktede og potensielt skadelige virkninger på de involverte. Det virker som de involverte i FoU prosjektet har samme tankegang, at de har lyst å inkludere brukere for at tjenestene på

NAV skal bli bedre og mer treffsikre, men at det er en utfordring å finne en form å medvirke i som også passer bra for brukeren.

5.3 Brukermedvirkning sett i lys av Bourdieu

NAV-loven §6, brukermedvirkning sier at NAV skal sørge for at representanter for brukere skal ha muligheten til å uttale seg med tanke på planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester. (Nav Loven, 2006, §6). Vi legger merke til at i loven står det *representanter for brukere* og tolker dette som at allerede NAV-loven er med på å begrense at alle brukere av NAV skal ha muligheten til å uttale seg i planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester. Likevel poengterer både stortingsmelding nr. 34 fra 1996-1997 (Meld. St.34 (1996-1997), s. 29) og partnerskapsavtalen til NAV (NAV, 2023, Veileder til partnerskapsavtalen) mellom stat og kommune at den enkelte bruker skal ha en reell stemme i sine egne saker.

Strategien for brukermedvirkning for NAV legges det stor vekt på at *ansatte og brukerrepresentanter skal få god opplæring i brukermedvirkning* (NAV, 2019, Strategi for brukermedvirkning), og at lederne fra NAV kontoret og fylkesdirektør er ansvarlig for å utpeke sine brukerutvalg. Kriteriet til brukerutvalget er at deltakelsen fra brukersiden skal gjenspeile brukergruppene i NAV. Hvis vi ser på NAV sine retningslinjer for opplæring i brukermedvirkning blant representanter i brukerutvalget, så stilles det relativt strenge krav. Blant annet må brukerrepresentantene gjennom et opplæringsprogram (Andersen, 2008).

Selv om informantene våre var inneforstått med de strenge kravene for å bli brukerrepresentanter i NAV, så var flere av dem interessert i å inkludere et bredere spekter av brukere inn i FoU prosjektet. Studien fra Hilsen & Skinnarland (2015) gjort for NAVs program for forskning og forsøksvirksomhet, peker nettopp på at brukergrupper som innvandrere, ungdom og rusorganisasjoner er dårlig representert når det gjelder brukermedvirkning og brukerutvalgene. Pensjonister som tidligere har vært brukere, og som nå har liten kontakt med NAV sine tjenester, er særlig overrepresentert som brukerrepresentanter (Hilsen & Skinnarland, 2015). Denne studien reflekterer mye rundt det informantene våre med tilknytning til NAV ga uttrykk for, nettopp at det er enkelte grupper brukere som er underrepresentert når det gjelder brukermedvirkning, og at de må bli flinkere på inkludere alle typer brukere som NAV har. Vi fikk inntrykk av at langtidsmottakere av

NAV sine tjenester, ofte de som sliter med rus og psykisk helse, og de som bruker publikumsmottaket hyppigst er de som er mest underrepresentert når det gjelder brukermedvirkning på det lokale NAV kontoret. Dette er også de brukerne som de nevnte var mest interessant å inkludere i FoU-prosjektet når det gjaldt det å få inn brukerstemmen. I etableringen av FoU-prosjektet ble det diskutert om å øke bredden av brukerrepresentasjonen, men da fikk de tilbakemelding fra styringsnivået i NAV at de ikke kunne gå utenfor brukerrepresentasjonens organ. Ut i fra dette kan det virke som at NAV åpner for å inkludere de profesjonelle brukerne, og ekskluderer de andre.

En forklaring på at enkelte brukergrupper er høyere representert enn andre kan ses i lys av kulturell kapital og Bourdieu (2006). Pensjonister for eksempel kan ha mer erfaring med NAV systemet, som vil gi dem institusjonell og symbolsk anerkjennelse. Dessuten er kulturell kapital også en konsekvens av investert tid, noe en pensjonist vil ha mer av enn en ungdom eller innvandrer som nettopp har kommet til Norge (Bourdieu, 2006). Dette henger også sammen med sosial kapital og evnen til å dra nytte av sosiale nettverk. Betydningen av sosial kapital vil avhenge av mengden av de andre kapitalformene en besitter også (Wilken, 2015, s. 56). Den kulturelle kapital vil gi deg innpass, og muligheten til å dra nytte av de sosiale nettverkene på NAV. De underrepresenterte brukergruppene i brukerutvalg kan derfor forklares på samme måte ved at de mangler kulturell kapital for å få innpass i de sosiale nettverkene, og de blir derfor mindre inkludert.

Flere av informantene våre pekte på at de ønsket å inkludere de riktige brukerne og ga eksempler på hvilke egenskaper som var nødvendig for å kunne delta i prosjektet. Det ble trukket frem evnen til å reflektere og kommunisere, men også ikke ha for mange negative assosiasjoner med NAV. I lys av Bourdieu sin tenkning om deltakelse i felt, ser vi at en bruker kan potensielt få tilgang til feltet, FoU-prosjektet, basert på hvilke kulturell kapital han eller hun har i form av egenskaper.

I motsetning til flere av informantene som hadde tilknytning til NAV så vi at informantene som stod utenfor ikke så på sikkerheten som en like stor utfordring og de hadde også en annen tilnærming til hvilke brukere som kunne inkluderes. Holdningen til disse informantene gjenspeilet at utfordringer med brukere som skulle delta kunne man ta underveis hvis det oppstod, og uansett hvordan situasjonen brukeren stod i hadde de uansett en erfaring som var verdt å lytte til. Disse informantene pekte også på at de opplevde NAV som et strengt hieraki,

der de ansatte ikke hadde samme mulighet til gjennomslag for hvilke brukere som kan inkluderes uten at de måtte gå gjennom NAVs eget brukerutvalg. Vi kan trekke paralleller til Bourdieus tenkning om felt og doxa. Personene som stod utenfor NAV kunne snakke fritt om hvordan NAV forholdt seg til sine doxa, men de som hadde tilknytning til NAV forholdt seg til de føringene som lå innenfor NAV sitt felt. Ifølge Bourdieu vil det være vanskelig å delta i et felt på lik linje med de andre i feltet hvis man ikke har den nødvendige kapitalen som kreves i det gitte felt (Wilken, 2015, s.42). I NAV kreves det visse egenskaper og kapital for delta i feltet, og informantene våre pekte på de riktige brukerne med utgangspunkt i disse som for eksempel å være reflektert og kunne snakke for seg. Erfaringsundersøkelsen “Brukernes stemme i forskning” fra 2019 pekte på at en må ha fokus på mangfold og medvirkning må tilpasses brukere og kunnskapen de har (Kjelsaas, 2020).

Vi tror at grunnen til at ansatte i NAV har en annen holdning til inkludering av brukere enn de som står utenfor NAV er todelt. For det første er det tydelig at holdningene til de ansatte om brukerne er gode, funnene våre viser at de ønsker å gi gode og treffsikre tjenester noe som også er nevnt både i strategien NAV 2030 og det er også kommet frem i rapport om sikkerhet at dette er viktig for å forebygge vold og trusler. Men på den andre siden har de ansatte i NAV et realistisk bilde på hva de kan gjøre innenfor feltet NAV. Det kommer frem i funnene våre at tid er en mangelvare hos de ansatte på NAV, og de må prioritere ut ifra dette. Det er også slik at de må forholde seg til de rammene de har, som for eksempel at brukervedvirkning skal foregå gjennom brukerutvalg som på kontoret. Dette setter en stopper for ønske om å inkludere enkeltbrukere som står i en her og nå situasjon.

5.4 Sikkerheten sin betydning

I dette delkapittelet vil vi diskutere hvordan sikkerheten i NAV enten åpner eller lukker for deltakelse av brukere inn i tjenestene til NAV.

Informantene våre i tilknytning til NAV nevnte alle at sikkerheten til de ansatte ved NAV kontoret var viktig. Det ble poengtert at å jobbe med sikkerheten var tidkrevende, men nødvendig. En av grunnene til at brukere ikke var inkludert i prosjektet til nå var grunnet sikkerhet, at brukerne ikke fikk adgang til kontorlokalene til NAV. Arbeidet med sikkerheten gjenspeiler funnene i rapporten “Vold og trusler mot NAV ansatte” (NAV & KS, 2023) som viser at fysiske hindringer er et tiltak som var rangert høyt blant ansatte som hadde opplevd trusler i fysiske møter, og de ansatte var opptatt av at lokalet var utformet på en måte hvor det var fysiske sikringer. I det lokale NAV

kontoret som vi har samarbeidet med er lokalet utformet slik at det er kun publikumsmottaket og tilhørende samtalerom brukerne har tilgang til.

Det er tydelig at utformingen til lokalet er en faktor som lukker for deltakelse av brukere i prosjektet. For å kunne komme inn i kontorlokalene hvor aktivitetene til FoU prosjektet har foregått, må du være sikkerhetsklarert. Konklusjonen til informantene våre var at å bruke NAV lokalet til aktiviteter knyttet til FoU-prosjektet hvor brukere skulle inkluderes var uaktuelt. For at brukerne skulle bli inkludert måtte prosjektet flyttes ut av NAV lokalet. Et av forslagene var å bruke utdanningsinstitusjonen sine lokaler for FoU aktiviteter der brukere blir inkludert.

Det ble også stilt oppfølgingsspørsmål om sikkerheten til noen av informantene våre, og en av dem påpekte at sikkerheten hadde fått for mye fokus. Det ble trukket frem at jo mer fokus sikkerheten du fikk, jo mer utrygt kunne det oppleves å være på jobb hos NAV. Det kom også frem at de ansatte ved NAV skulle ønske at lokalene de møtte brukerne i var mer koselige og ikke så sterile. Det var tydelig at inventaret var planlagt ut ifra sikkerhet. I rapporten “Vold og Trusler mot NAV ansatte” (NAV & KS, 2023) pekte ledere på at de ønsket møterom og publikumsmottak som skapte trivsel både når det gjaldt fargevalg og inventar og at de fysiske sikringstiltakene skulle være usynlig.

Utforming av publikumsmottak og møterom som skape trivsel, og trygge møter var flere av lederne ved NAV-kontorene opptatt av, dette handlet blant annet om fargevalg og inventar, og at fysiske sikringstiltak var usynlig og ikke opplevdes som stigmatiserende. De ansatte på NAV var mest opptatt av den fysiske sikringen når det gjaldt lokalets utforming (NAV & KS, 2023).

Sikkerheten til de ansatte som jobber i velferdstjenesten er en prioritet, og det er viktig for at de ansatte skal føle seg trygg på arbeidsplassen sin og i møte med brukerne. Når vi analyserte dataene våre fant vi også ut at det ikke bare er den fysiske utformingen som står sterkt i sikkerhetsarbeidet, men også holdninger som å gi gode og riktige tjenester samt å ikke være privat i å dele bostedsadresse og familiære opplysninger i møte med brukerne. Å gi gode og riktige tjenester ble nevnt av flere av informantene våre, og vi finner også det igjen i strategien NAV 2030, samt i rapporten “Vold og trusler mot NAV ansatte”. Å gi så gode tjenester som mulig er forebyggende for vold og trusler mot de ansatte i NAV. I NAV sin

FoU-plan ønsker de en modell som heter kunnskapsbasert praksis, som er basert på brukerbasert og erfaringsbasert sammen med forskningsbasert kunnskap (NAV, 2021, FoU-plan for NAV). FoU-planen åpner for deltakelse av brukere, og det gjør også ønsket om å gi så gode tjenester som mulig som er med på å fremme sikkerheten til de ansatte i NAV. Vi stiller derfor spørsmål til at viktigheten av brukerstemmen i arbeid med sikkerheten blir begrenset av fysiske sikkerhetstiltak som adgangsbegrensning.

6. Avsluttende refleksjoner

I denne oppgaven har vi sett på hvordan NAV åpner og lukker for inkludering av brukere i et samarbeidsprosjekt mellom et lokalt NAV kontor og en utdanningsinstitusjon.

I diskusjonsdelen vår har vi diskutert at prosjektet har hatt et ønske om å samskape kunnskap mellom utdanning, praksisfelt og brukere, men at det ikke kan kalles et samskaping prosjekt enda fordi de ikke har funnet en løsning på hvordan de skal inkludere brukere. Ønsket og holdningene til informantene våre samsvarer med hverandre: alle ønsker å inkludere brukere, men de vet ikke hvem og hvordan de skal få det til.

Det vi ønsket i dette prosjektet var å finne ut hvordan brukere kan inkluderes, og det vi har funnet ut av er at sikkerheten i NAV sine lokaler står sterkt, og derfor må prosjektet ut av NAV sine lokaler ellers må NAV åpne opp for å la brukere delta på en sikkerhetsmessig måte i egne lokaler for å kunne inkludere dem i FoU prosjektet.

Både tidligere forskning og våre resultater peker på at brukermedvirkning er viktig, men at det er utfordrende å inkludere enkeltbrukere og det å få et større omfang av ulike brukere inn i arbeid med brukermedvirkning. Dette kan være en trend som kan forskes videre på.

I arbeidet med denne oppgaven har vi fått et nytt syn på velferdstjenesten. Vi opplever at NAV er en organisasjon som er utfordrende å drive utvikling i, og lokalt har de ansatte lite autoritet til å ta egne beslutninger som går utenfor de rammene som eksisterer på kontoret. Likevel vil vi trekke frem at majoriteten av de ansatte ved NAV vi har møtt i forbindelse med seminarer og ved intervju har gode holdninger og engasjement i henhold til brukermedvirkning og til å gjøre tjenesten så god som mulig for brukerne.

Videre forskning

Ut ifra det vi har funnet og erfart gjennom denne oppgaven er at selv om ønsket og holdningene er rette i form av inkludering av brukere blir utviklingen av dette stoppet av andre faktorer som for eksempel sikkerhetsperspektivet og hvordan det er lagt opp i NAV når det gjelder brukermedvirkning i form av at det er brukerutvalg som skal inkluderes. Det hadde vært interessant å sette i gang et prosjekt hvor brukere ble invitert til å medvirke

uavhengig av utvalg hvor en kunne snakke direkte med brukere som ikke har vært gjennom NAV sine opplæringsystemer. Informantene våre pekte på at de ønsket å ha et samlingssted hvor brukere, praksisfelt og forskningsfeltet kunne møtes for å samskape, dette kunne vært et spennende prosjekt for videre forskning hvor vi kunne fått ny kunnskap basert på samskapingsmodellen.

Referanser

Agger, A. & Tortzen, A. (2015). *Forskningsreview om samskabelse*. Roskilde School of Governance. <https://centerforborgerdialog.dk/wp-content/uploads/2017/10/forskningsreview-om-co-production.pdf>

Andersen, M. S. (2008, 28. oktober). *Opplæring i brukervedvirkning i Arbeids- og velferdsetaten*. NAV. https://www.nav.no/_attachment/download/1c4f50a6-0426-45de-b00b-c7e7525902e4:bc147fe5cff8fe18603a3de7813b9c766c4039d9/opplaering-i-brukervedvirkning.pdf

Arbeids- og velferdsdirektoratet & Kommunesektorens organisasjon (KS). (2023). *Vold og trusler mot ansatte i NAV: oppdatert kunnskap og forslag til tiltak (Rapport 2)*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. https://www.nav.no/_attachment/download/f832a904-e220-4e58-bb19-c11fe090aa56:06589e391289fda17073bd899cbe9153be7c965c/Endelig%20Vold-og-trusler_endelig_1-spalte_rett-ISBN.pdf

Askheim, O. P. & Andersen, J. (2023). *Brukermedvirkningens mange ansikter*. Fagbokforlaget.

Bourdieu, P. (2006). Kapitalens former. *Agora. Journal for metafysisk spekulasjon*, 24(1–2), 5–26.

Breit, E., Fossetøl, K., Pedersen, E. & Thorbjørnsrud, T. (2017). *Samarbeidsinnovasjon i NAV: Sluttrapport fra evaluering av "Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor"*. Arbeidsforskningsinstituttet, Høgskolen i Oslo og Akershus. https://www.nav.no/_attachment/download/881b2306-5189-425f-a78f-fafe463b3911:855a2dc6946c2f5070d2c6e14b460f34f6363e4d/samarbeidsdrevet-innovasjon-i-nav-afi-2017.pdf

Creswell, J. W. & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (Fourth edition, international student edition). SAGE.

Gathen, J. M., Slettebø, T. & Skjeggstad, E. (2022). User participation among people in vulnerable situations at service level. A scoping review exploring impact for individual stakeholders and services. *Nordisk välfärdsforskning / Nordic Welfare Research*, 7(1), 52-67. <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/nwr.7.1.4>

Gilje, N. & Grimen, H. (2013). *Samfunnsvitenskapelig forutsetninger innføring ivitenskapens filosofi* (17. utg.).

Gjernes, T. & Bliksvær, T. (2011). *Nye samarbeidsformer - nye læringsformer?: Sluttrapport fra evalueringen av forsøket Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)*. Nordlands forskning. <https://kudos.dfo.no/documents/9263/files/9156.pdf>

Grenfell, M. (2012). *Pierre Bourdieu: Key Concepts*. Taylor & Francis Group. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/hogskbergen-ebooks/reader.action?docID=3060927>

Helsedirektoratet. (2014). *Sammen om mestring: Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne. Et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjenesten*. https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne/Lokalt%20psykisk%20helsearbeid%20og%20rusarbeid%20for%20voksne%20%E2%80%93%20Veileder.pdf/_attachment/inline/739b0cbe-9310-41c7-88cf-c6f44a3c5bfc:8f8b02ae7b26b730d27512d01420ec947d5ead97/Lokalt%20psykisk%20helsearbeid%20og%20rusarbeid%20for%20voksne%20%E2%80%93%20Veileder.pdf

Hilsen, A. I. & Skinnarland, S. (2015). *Et bedre NAV for brukerne: Modell for brukervedvirkning i NAV*. FAFO. <https://www.faf.no/images/pub/2015/20438.pdf>

Hutchinson, G. S. (2010). *Samfunnsarbeid: Mobilisering og deltakelse i sosialfaglig arbeid*. (3. utg.). Gyldendal Akademisk

Hutchinson, G. S. (2009). The mandate for community work in the nordic welfare states. I G. N. Hutchinson (Red.), *Community work in the nordic countries: New trends*. (s.15-37). Universitetsforlaget.

Ihle, R. (2022). Sosial tilhørighet, sammenbindende fellesskap og kollektiv mobilisering. I Ågotnes, G. & Larsen, A. K. (Red.), *Kollektiv mobilisering: Samfunnsarbeid i teori og praksis* (s. 91-110). Cappelen Damm Akademisk.

Jacobsen, D. I. (2018). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Cappelen Damm Akademisk

Kjelsaas, M. B. M. (2020). *Brukernes stemme i forskningen*. Det norske medisinske Selskab. <https://www.michaeljournal.no/article/2020/08/Brukernes-stemme-i-forskningen>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2021). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal Akademisk

Malterud, K. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.

Meld. St. 34 (1996-1997). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*. Sosial- og helsedepartementet.

https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1996-97&paid=3&wid=c&psid=DIVL281&pgid=c_0313

NAV. (2023). *Veileder til partnerskapsavtalen*.

<https://www.nav.no/samarbeidspartner/veileder-til-partnerskapsavtalen>

NAV. (2023, 6. februar). *NAVs strategi*. <https://www.nav.no/strategi>

NAV. (2023, 28. april). *Hva er NAV?* <https://www.nav.no/hva-er-nav>

NAV. (2022, 20. juni). *FoU i NAV*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/fou-midler/fou-i-nav2>

NAV. (2021). *FoU-plan for NAV: 2021-2025*.

https://www.nav.no/_attachment/download/04e0f2a5-b9fa-469c-889d-c8696a640c6d:c699647ce85f35516d0f09e0ddc048d37f82c27a/NAV_FoU_Plan_2021-2025_.pdf

NAV. (2019, 18. februar). *Strategi for brukervedvirkning i NAV*.

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukervedvirkning/strategi-for-brukervedvirkning-i-nav>

NAV. (2015, 18. august). *Retningslinjer*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukervedvirkning/retningslinjer>

NAV-loven. (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven)(LOV-2006-06-16-20). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

NOU 2011:11. (2011). *Innovasjon i omsorg*. Helse- og omsorgsdepartementet.

Putnam, R. (2001). *Bowling alone: The collapse and revival of american community*. Simon & Schuster Ltd

Ringdal, K. (2020). *Enhet og Mangfold: samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode* (4. utg.). Fagbokforlaget.

Rønningen, R. (2021). 5. Samskaping: Brukeren i sentrum – men hvor mye? I R. Rønningen (Red.), *Innovasjon i offentlig sektor* (s. 68-87). Universitetsforlaget.

Slettebø, T. & Seim, S. (2016). Forsknings sirkler som grunnlag for kompetanseutvikling i praksis og utdanning. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 93(3-4), 184-199.
<https://www.idunn.no/doi/abs/10.18261/issn.1891-1838-2016-03-04-04>

Strategiarbeidsgruppen. (2018, 10. oktober). *Bakgrunn for Strategi for brukervedvirkning i NAV*. NAV. https://www.nav.no/_attachment/download/29b21685-4d1e-46d3-b131-8f9ed4596dde:20e88c3728904457698261daa62b0bed3f47fd39/bakgrunn-for-strategi-for-brukervedvirkning-i-nav-10102018.pdf

Thornquist, E. (2018). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori: For helsefag* (2. utg.). Fagbokforlaget

Voorberg, W.H., Bekkers, V.J.J.M. & Tummers, L.G. (2015). A systematic review of cocreation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>

Wilken, L. (2015). *Pierre Bourdieu* (V. F. Andreassen, Overs.). Fagbokforlaget. (Opprinnelig utgitt 2008).

Ødegård, G. (2010). *Foreningsliv i et flerkulturelt lokalsamfunn: En studie om integrasjon og sosial kapital*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.
<https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2442815/Foreningsliv%2Bi%2Bet%2Bflerkulturelt%2Blokalsamfunn.pdf?sequence=2>

Ågotnes, G., Larsen, A. K., Midtgård, I. H. & Åkerblom, K. B. (2022). Om kollektiv mobilisering - en innledning. I Ågotnes, G. & Larsen, A. K. (Red.), *Kollektiv mobilisering: Samfunnsarbeid i teori og praksis* (s. 11-34). Cappelen Damm Akademisk.

Vedlegg 1 - Intervjuguide

Innledende informasjon:

Velkommen til intervju, vi setter stor pris på at du ville og hadde mulighet til å delta. Vi er som sagt studenter ved Høgskolen på Vestlandet og tar en master i samfunnsarbeid.

Vi skriver masteroppgaven vår om Forsknings- og utviklingsprosjektet ved et lokalt NAV kontor på Vestlandet og temaet vårt er inkludering av tjenestebrukere.

Før vi går i gang med intervjuet ønsker vi å informere deg om at deltakelsen i studien vår er frivillig og du kan når som helst trekke deg slik at vi ikke kan bruke dataene vi får fra dette intervjuet. Intervjuet blir tatt opp på båndopptaker, denne vil være låst inne når den ikke brukes og vi transkriberer intervjuene vi tar fortløpende. Når vi transkriberer intervjuet gir vi deg en kode, og vi anonymiserer deg slik at dataene ikke kan spores tilbake til deg. Før vi setter i gang med intervjuet vil vi minne deg på taushetsplikten du har på ditt arbeidssted, og at du ikke nevner hvor du jobber, eller navn på deg selv eller andre.

Virker dette greit? Da kan vi starte intervjuet.

Sette på taleopptak:

Da ønsker vi velkommen til intervju, samtykke er formidlet via et samtykkeskjema fysisk/digitalt.

Bakgrunnsinformasjon om informanten:

- Hvilken rolle har du hatt i forbindelse med FoU-prosjektet?
- Har du deltatt på noen av aktivitetene i FoU-prosjektet?
- Hvordan ble du invitert inn i FoU-prosjektet/Hvordan fikk du tilgang til å delta i aktivitetene i FoU-prosjektet?

Spørsmål inkludering av brukere

- Kan du si noe om hvilke begrensninger det kan være for å inkludere tjenestebrukere i FoU-prosjektet?
- Kan du si noe om hvilke muligheter det kan være å inkludere tjenestebrukere i FoU-prosjektet?
- På hvilken måte kan brukere bli inkludert i prosjektet?

Spørsmål samskaping og samarbeid

- Når du hører begrepet samskaping, kan du si noe om hvilke tanker du har og assosiasjoner du får når du hører ordet?
- Hvilke intensjoner har utdanningsinsitusjonen/NAV med et samarbeid med den andre parten?
- Hvilke muligheter gir et slikt samarbeid?

- Hvilke utfordringer kan et slikt samarbeid gi?

Spørsmål om FoU-prosjektet

- Hvilket potensial ser du i FoU-prosjektet?
- Hvilke begrensninger har prosjektet?
- Hvilke påvirkningskraft kan prosjektet ha?
- Hva er drømmen din for et slikt prosjekt?
- Hva er ulikt av innhold i dette prosjektet kontra seminarer og kurs som tilbys i NAV?

Er det noe mer du ønsker å dele med oss i forbindelse med FoU-prosjektet eller inkludering av brukere i NAV sine tjenester?

Da takker vi for intervjuet og for at du tok deg tid til å svare på spørsmålene vi har stilt deg.

Vedlegg 2 - Informasjonsskriv og samtykke skjema

Vil du delta i forskningsprosjektet

«FoU-hub, et sted for samskaping av kunnskap mellom ulike aktører?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge hvordan ulike aktører kan samskape kunnskap gjennom en forsknings- og utviklingshub på et NAV kontor. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Vi er to studenter som tar en mastergrad i samfunnsarbeid ved Institutt for velferd og deltaking ved Høgskolen på Vestlandet (HVL). Vi skal skrive en masteroppgave i tilknytning til en nyetablerte forsknings- og utviklingshub (FoU-hub) ved et Nav kontor på Vestlandet og en utdanningsinstitusjon som tilby helse- og sosialfaglig utdanning. Nav har en egen FoU plan som strekker seg fra 2021-2025, der målet deres er å fremskaffe gode kunnskapsgrunnlag for virksomheten deres. I plan for FoU arbeid i Nav har de utarbeidet fire satsningsområder, der et av satsningsområdene er samhandling med brukere. Innen FoU har de ulike virkemidler, det er finansiering av forskning, konferanser, seminarer og annen formidlingsvirksomhet, samarbeidsavtaler med universiteter og høyskoler.

Problemstillingen i prosjektet vårt er:

“Hvordan kan en forsknings- og utviklingshub ved et NAV kontor bidra til samskaping av kunnskap mellom tjenestebrukere, ansatte og en utdanningsinstitusjon som tilbyr helse- og sosialfaglig utdanning?”

Det vi ønsker å finne ut av er hvordan samskaping av kunnskap kan foregå gjennom en FoU-hub mellom de ulike aktørene som er nevnt i problemstillingen. Vi vil derfor intervju forskjellige deltakere som har hatt en tilknytning til FoU-huben og andre som kan være relevante for å belyse problemstillingen vår.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for velferd og deltaking, ved Høgskulen på Vestlandet og vår veileder førstelektor Ingrid Voll er ansvarlig for prosjektet. Masterstudentene Astrid Sunde og Olav Kaupang skal utføre prosjektet, i samarbeid med veileder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i dette prosjektet fordi du har en tilknytning til FoU-huben ved et Nav kontor på Vestlandet. Utvalget vårt er de som deltar i prosjektgruppen, har en rolle i

tilknytning til huben, deltatt på seminar i regi av huben, eller har hatt behov for Nav sine tjenester.

Kontaktopplysningene til deltakerne som blir invitert til å delta i prosjektet har blitt formidlet av Ingrid Voll ved Høgskulen på Vestlandet eller ansatte ved et Nav kontor på Vestlandet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du stiller på et intervju der vi vil spørre deg om din rolle og erfaringer i tilknytning til FoU-huben. Det vil ta deg ca. 30- 45 min, og vi vil ta lydopptak av intervjuet dersom det er greit for deg. I oppgaven vi skal levere vil vi anonymiserer alle data som kan gjøre det gjenkjennbar. Det vi er interessert i av informasjon om deg er å vite hvilken rolle du har i tilknytning til FoU-huben, og hvilke kunnskap, erfaring og tanker du har om samskaping av kunnskap mellom ulike aktører gjennom en FoU-hub kan foregå.

Det er frivillig å delta

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

Din deltakelse vil ikke påvirke din rolle på arbeids- eller studiestedet ditt. Hvis vi bruker dine sitater i oppgaven vår vil dette være anonymisert og ikke mulig å spore tilbake til deg. Intervjuet er ikke i regi av Nav, men av oss studenter.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Data/taleopptak vil lagres på HVL sin forskningsserver der vi to som utfører intervjuene har tilgang. Veileder Ingrid Voll har et medansvar for prosjektet og at data håndteres forsvarlig, derfor har hun også tilgang hvis det skulle oppstå noe som gjør at hun må ha innyn.
- I selve masteroppgaven vår vil kun rollen din nevnes så fremt at rollen din ikke kan gjøre deg gjenkjennbar. Hvis rollen din vil gjøre det gjenkjennbar vil vi definere rollen din som «en person som har en tilknytning til FoU-huben. Ingen andre personopplysninger som kan avsløre identiteten din.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 30. desember 2023. Da vil vi slette taleopptaket som er tatt av deg, og kun det anonymiserte datamaterialet i prosjektet vårt vil være igjen. Ingen vil få tilgang på personopplysningene som du har gitt oss, og det vil heller ikke brukes til videre forskning.

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

På oppdrag fra Ingrid Voll har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

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

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

- Institutt for velferd og deltaking ved Høyskolen på Vestlandet ved Ingrid Voll. Kontaktopplysning til Ingrid Voll: Ingrid.voll@hvl.no , telefon: 55 58 78 19
- Student Astrid Sunde: astridsunde@live.no, telefon: 92 41 90 01
- Student Olav Kaupang: olavdk@hotmail.com, telefon: 91 32 63 36
- Personvernombud ved Høyskolen på Vestlandet: Trine Anikken Larsen. Kontaktopplysninger til Trine Anikken Larsen: Trine.Anikken.Larsen@hvl.no, telefon: 55 58 76 82

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

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

Med vennlig hilsen

Ingrid Voll
(Forsker/veileder)

Olav Kaupang
(Student)

Astrid Sunde
(Student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Inklusjon og eksklusjon innenfor en forsknings- og utviklingshub i Nav*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju med taleopptak
- å delta i intervju uten taleopptak

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3 – godkjenning av fra Sikt



[Meldeskjema](#) / [Inklusjon og eksklusjon innenfor en forsknings- og utviklingshub i Nav](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

633491

Vurderingstype

Standard

Dato

23.12.2022

Prosjekttittel

Inklusjon og eksklusjon innenfor en forsknings- og utviklingshub i Nav

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskulen på Vestlandet / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for velferd og deltaking

Prosjektansvarlig

Ingrid Voll

Student

Olav Drønen Kaupang

Prosjektperiode

01.09.2022 - 30.12.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 30.12.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

TAUSHETSPLIKT

Utvalg 1 og 3 har yrkesmessig taushetsplikt. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten.

Merk at det ikke er nok å utelate navn ved omtale av elever, pasienter el. Vær forsiktig med bruk av eksempler og bakgrunnsopplysninger som tid, sted, kjønn og alder.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.)

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!