



# Sosiomaterielle vilkår for brukarmedverknad i Nav

*Ein kvalitativ studie av opplevingar til menneske med rusutfordringar*

## The Importance of Sociomateriality for Participation in the Norwegian Labour and Welfare Services (NAV)

*A Qualitative Study of the Experiences of People with Substance Use Problems*

Kjell Einar Barsnes

*Stipendiat, frå 21.09.2023: høgskulelektor, Høgskulen på Vestlandet*

[kjell.einar.barsnes@hvl.no](mailto:kjell.einar.barsnes@hvl.no)

Sissel Seim

*Førsteamanuensis FD, OsloMet – storbyuniversitetet og Høgskulen på Vestlandet*

[sisselse@oslomet.no](mailto:sisselse@oslomet.no)

Tone Jørgensen

*Førsteamanuensis, Høgskulen på Vestlandet*

[tone.jorgensen@hvl.no](mailto:tone.jorgensen@hvl.no)

### Samandrag

Brukarmedverknad er eit relevant tema i Nav. Rusbrukarar med alvorlege problem får mindre gode kommunale tenester enn andre brukarar. Forsking på medverknad for brukarar av Nav med alvorlege rusutfordringar er likevel avgrensa. Me intervjuar tolv personar med rusutfordringar ansikt til ansikt om deira erfaringar med brukarmedverknad i Nav. Sju deltakarar gjennomførte fleire intervju, og fem deltakarar gjennomførte eitt intervju. Artikkelen drøftar korleis sosiomaterielle vilkår kan verka inn på deira oppleving av brukarmedverknad i Nav. Sociomaterialitet forstår me som samspel mellom fysiske, mentale og sosiale rom. Dei analytiske skilja får fram samanhengar mellom menneske, rom og materiell. Funna viste at kommunikasjon i sanntid ved fysiske møte eller med telefon og vedvarande relasjonar fremma medverknad. Manglande nærleik i tid og rom mellom Nav-rettleiar og brukar kunne hindra opplevingar av god medverknad. Dokumentasjon og diagnosar markerte stundom endring og tryggleik, men prosessane kosta tid og krefter. Medverknad i dokumentasjon av diagnosar vart erfart som viktig. Studien får fram korleis sosiomaterielle vilkår for direkte kontakt med ein kjend Nav-rettleiar påverkar opplevinga av god brukarmedverknad.

Nøkkelord

brukarmedverknad, sociomaterialitet, digital samhandling, kommunikasjon, rus

## Abstract

Service user participation is relevant to the Norwegian Labour and Welfare Services (NAV). Substance users with severe challenges receive community services of lower quality than other users. Research on substance users' experiences with NAV is still limited. We discuss how persons with substance use problems perceive user participation with NAV in a sociomaterial context. A sociomaterial perspective dividing space into physical, mental, and social levels moulded the study. We interviewed twelve service users of NAV face-to-face. Seven persons participated several times, and five participated once. Real-time communication through physical meetings or phone calls and continuous relations with parallel communication in different places could promote good user participation. Diagnoses and documentation could signify changes and security, but also bring efforts demanding time, energy, and money. Finally, digital channels for communication, distance in time and space, and swift changes in counsellors could act as barriers to participation. Proximity, mobility, and presence between NAV counsellors and service users improved participants' experiences of user participation with NAV. The paper emphasises how sociomaterial conditions for direct contact with a familiar NAV counsellor are vital for good participation.

## Keywords

user participation, sociomateriality, digital coordination, communication, substance use

## Innleiing

Temaet i denne artikkelen er om og korleis menneske med rusutfordringar opplever medverknad i Nav, og korleis sosiomaterielle vilkår kan påverka slike opplevingar.<sup>1</sup> Nav har ei stor oppgåve med å trygga brukarar sin medverknad. Oppsplitta hjelpeapparat og brukarar som var kasteballar i systema, var noko av bakteppet for Nav-reforma (Lundberg & Syltevik, 2013; NOU 2004: 13). Reforma hadde brukarretting som del av sitt mandat, og det handla mellom anna om høflegheit, respekt «og vilje til å gå inn i brukerens egen situasjon» (NOU 2004: 13, s. 131). Personar med alvorlege rusproblem er ei gruppe i ein utsett posisjon, og fleire rapportar syner at brukarar med lange moderate eller alvorlege rusutfordringar får mindre god hjelp av kommunale tenester enn dei med milde og kortvarige problem (Ose et al., 2018, 2019; Ose & Kaspersen, 2020). Sosiomaterialitet som perspektiv set søkelyset på dei materielle sidene ved menneskeleg kommunikasjon og samhandling (Østerberg, 1998). Korleis og kvar møter brukarane Nav? Eit sosiomaterielt perspektiv tolkar korleis menneske fungerer saman med og ved hjelp av materiell på stadar (Lefebvre, 1991; Østerberg, 1998). Materielle omgivingar i Nav omfattar mellom anna stad og rom, råmar som lovverk og retningslinjer, kommunikasjonskanalar som telefon, Internett, dataprogram og anna utstyr.

Nav-kanalane omfattar tradisjonelle kanalar som møte ansikt til ansikt, telefon og brev, e-forvaltning som Internett og e-post og nye digitale medium som tekstmeldingar, sosiale medium og mobilapplikasjonar (Fugletveit & Lofthus, 2021). Å få fleire til å bruka Internett, telefoni og e-forvaltning overfor Nav var sentralt for stortingsmeldinga «Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet» (Meld. St. 33 (2015–2016)). Kanalstrategien i Nav skulle hjelpe flest mogleg brukarar til digitale kanalar for å effektivisera forvaltninga gjennom å redusera ressurskrevjande ansikt-til-ansikt-møte og frigjera tid til oppfølging av dei mest «trengande» (Fugletveit & Lofthus, 2021).

Desse «trengande» står i søkelyset i studien vår. Nav-retteleiarar opplever brukarmøta til dels utfordrande ut frå kanalstrategien og andre endringar i Nav (Breit et al., 2021; Ellingsen et al., 2021; Røhnebæk, 2014, 2016; Aasback, 2021). Noko forskning viser at materielle vilkår som digital samhandling gjer at Nav-tilsette «ser mindre av utsjånad, kroppsspråk, mimikk,

1. Studien er finansiert av Høgskulen på Vestlandet med stønad frå Aslaug Johanne og Johannes Falkenbergs stiftelse og er del av forskingsprosjektet «Challenges of Participation When Service User Autonomy is Restricted in Health and Welfare Services» (CHAPAR).

tonefall med meir» (Røhnebæk, 2014; Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 81). Det er lite forskning på korleis brukarar med alvorlege rusutfordringar opplever møta med Nav, og korleis dei opplever Navs sosiomaterielle tilhøve (Fugletveit & Lofthus, 2021). I denne studien drøftar me problemstillinga: *Korleis kan sosiomaterielle vilkår påverka opplevinga av medverknad for menneske med rusutfordringar i møte med Nav?* Me utforska problemstillinga ved å intervjuva brukarar av to store Nav-kontor.

### Anna forskning

Organisering av tenestene har mykje å seia for medverknad i Nav (van der Wel et al., 2021). Knappe opningstider for drop-in i Nav gjer mellom anna at brukarar med akutte behov sjeldan får snakka med ein rettleiar same dag (Helsetilsynet, 2022). Knappe opningstider er uttrykk for skeive maktforhold og kan føra til vanskar for medverknad (Jeyasingham, 2020). Sentrale føresetnader for medverknad er anerkjenning av brukarar sin kompetanse på eigen livssituasjon (Eriksen, 2017) og moglegheiter til å komma til orde og å påverka innhald i møte (Natland et al., 2019; Selseng et al., 2021). Lundberg (2012) fann at ulike opplevingar av brukarmedverknad i møte med Nav avheng av kva Nav-tilsett brukaren møter, og at brukarforløpa kan opplevast som vilkårlege og uføreseielege. Parallell kommunikasjon i fleire kanalar endrar oppfølgingsarbeidet. Forsking viser at dei digitale Nav-kanalane fungerer betre for dei som meistrar digital teknologi, enn for dei som har utfordringar med slik kommunikasjon (Bråthen, 2020; Ellingsen et al., 2021). Menneske i omskiftelege livssituasjonar manglar ofte utstyr som stabil telefon og har «grunnleggjende utfordringar på dette området» (Lundberg & Syltevik, 2018, s. 27–28). For brukarar som ikkje har tilgang til PC og skrivar eller har mista telefonen sin, er fysiske møte å føretrekka (Ellingsen et al., 2021). Digitaliseringa kan vera ressurskrevjande ved misforståingar (Aasback, 2021). Det er vanskeleg med rik kommunikasjon over Internett, særskilt for dei som har komplekse problem (Ellingsen et al., 2021). Om brukarar kjenner rettleiarar godt, ønskjer dei ikkje alltid å nytta digitale kanalar (Fugletveit & Lofthus, 2021). At tilsette «løysar opp på språket», kan fremma dialogen i Nav-møta (Røhnebæk & Løberg, 2021), og uformell samtale, «small talk», kan skapa tillit og tryggleik i relasjonane (Aasback, 2021). Med berre digitale dialogar vert det vanskelegare for rettleiarar å tolka korleis brukaren mottok og reagerer på informasjon og spørsmål (Røhnebæk & Løberg, 2021). Tilsette tykkjer komplekse samtalar er meir eigna ansikt til ansikt (Aasback, 2021), og opplever at digitaliseringa fungerer mindre godt ved mellombelse ytingar enn i saker med varige ytingar (Fugletveit & Lofthus, 2021).

«Mellommenneskelege relasjonar og rettleiing av menneske i sårbare situasjonar» er sentralt i fleire av tenestene i Nav og kan difor ikkje automatiserast, skriv Røhnebæk og Løberg (2021, s. 77). For nokre brukarar kan Nav opplevast som ein ansiktslaus og stundom namnlaus instans (Lundberg, 2012), men å kjenna rettleiaren på førehand gjer kommunikasjonen og interaksjonen betre (Fugletveit & Lofthus, 2021). Relasjonar mellom tilsette og brukarar kan opplevast som sterke møte (Stenbrenden et al., 2018), og Solheim et al. (2021) fann at vedvarande relasjonar er kraftfulle for unge brukarar av Nav. Navs dokumentasjonskrav fordrar at brukarane har kunnskap og kompetanse. Lundberg og Syltevik (2013, s. 27) skriv at «manglende dokumentasjon har avgjørende betydning». «Ditt Nav», eit grensesnitt mellom brukarar og tilsette i Nav, gjer at brukarane kan krevja meir gjennom «Skriv til oss» (Røhnebæk & Løberg, 2021). Nokre brukarar noterer samtaleinnhald og tek kopi av all dokumentasjon dei leverer til Nav, for å ha prov på søknadar (Lundberg, 2012). Oppsummert viser forskning at dei nye kommunikasjonskanalane i Nav skapar utfordringar for informasjon, medverknad og tillit mellom tilsette og brukarar med komplekse problem, liten digital kompetanse og manglande tilgang på digitale verktøy.

### Teoretiske perspektiv

Medverknad i Nav vil me analysera med Arnsteins (1969) typologi, der makt og borgarane sine moglegheiter til å delta i avgjerder er sentralt. Arnsteins stige skildrar gradar av medverknad i åtte steg: ikkje-medverknad (*manipulasjon og terapi*), tokenism/skinmedverknad (*informasjon, konsultasjon og blidgjerding*) og medverknad (*partnarskap, delegert makt og brukarkontroll*). Analysar med Arnsteins (1969) stigemetafor legg vekt på resultat, om brukarar har meir eller mindre makt til å få Nav til å lytta og handla etter brukarane sitt syn, behov og mål. Arnsteins typologi er kritisert for å vera makt- og målorientert og for å leggja meir vekt på resultat og mindre på horisontale relasjonar i prosessane (Tritter & McCallum, 2006). Det er ein implisitt og eksplisitt maktasymmetri i relasjonen mellom borgarar og styresmakter, mediert mellom brukarar og tilsette i Nav. Asymmetrien skal motverkast av lovfesta rettar der brukarane skal sjåast som «likeverdige partnere» på individ- og tenestenivå (Aarre, 2021, s. 141). I vår kontekst analyserer me medverknad ut frå relasjonar mellom brukarar og Nav. Me vil difor utfylla Arnsteins stige med Lundys (2007, s. 933) fire dimensjonar av medverknad: rom (*space*), moglegheit for å uttrykka si meining, å tala (*voice*), å få hjelp til å uttrykka si meining, å bli lytta til (*audience*) og påverknad, at brukarane sine meiningar får gjennomslag (*influence*). Lundys dimensjonar opnar for ein prosessorientert og dynamisk analyse av medverknad i samhandlinga mellom brukarar og tilsette i Nav. Lundys dimensjonar er knytte til born og unge sin medverknad, men kan også eigna seg for eldre borgarar.

Sosiomaterialitet omfamnar mentale, fysiske og sosiale rom (Lefebvre, 1991). Me sansar gjennom å erfare inntrykk og kjensler i mentale rom. Eit mentalt rom kan vera førestillinga av ein skranke. Fysiske rom er «ekte» og konkrete, men me kan ikkje sansa dei slik dei er i seg sjølv, fordi me er situerte som deltakarar (Sartre, 2021). Dei sosiale romma er samarbeida fram gjennom politikk, lovgiving, forvaltning og kultur. Forventningar til dei som står føre og bak skranken, avheng av rollene, kvar skranken er plassert, og når hendinga skjer. Sosiomateriell struktur manifesterer seg i normer og verdiar formaliserte i lover, reglar og sosiale institusjonar (Østerberg, 1990). I Nav vil den materielle strukturen omfatta bygningar, rom, stadar og andre kommunikasjonskanalar i samvirke med rutinar og reglar for dokumentasjon og saksbehandling. Me drøftar sosiomaterialitet som møte mellom menneske og materiell struktur (Lefebvre, 1991; Østerberg, 1998, 2016).

### Metode

Me valde ei kvalitativ metodisk tilnærming som omfatta intervju med brukarar. Metoden var tenleg for studien, fordi me slik kunne utforska og utdjupa tema kring medverknad og sosiomaterialitet slik brukarar sjølv erfarte situasjonen sin.

Me spurde eitt av Navs fylkeskontor om å rekruttera to Nav-kontor. Éin stor kommune sa seg villig til å delta med to Nav-kontor. Kontora rekruttererte deltakarar blant sine brukarar. Me møtte leiinga ved kvart kontor før rekrutteringa byrja. Kvart kontor hadde mellom 100 og 200 tilsette fordelt på stat og kommune. I tillegg til sosialhjelp, butilbod og kvalifiseringsprogram hadde dei kommunale Nav-tenestene m.a. tilbod om oppfølging for personar med rusproblem. Kriteria for utval var personar med brukarstatus og alvorlege eller moderate og langvarige rusutfordringar. Nav-retteleiarar som jobba med rus- og buoppfølging, rekrutterte brukarar under allereie avtalte møte med Nav.

Utvalet bestod av 10 menn og 2 kvinner frå 24 til 61 år, i gjennomsnitt 47 år. Ved Nav-kontor 1 stilte Thorvald, Tom, Fredrik, Nils, Tim og Toril. Deltakarar ved Nav-kontor 2 var David, Sander, Gunnar, Åsmund, Einar og Monica. Namna er fiktive for anonymisering.

Deltakarane fortalde om andre helseutfordringar i tillegg til rusproblema og at dei hadde opplevd problem frå oppveksten av. Alle hadde sosialhjelp, arbeidsavklaringspengar eller uføretrygd. Seks av dei tolv fekk buoppfølging frå Nav.

### Intervju

For å få eit rikt materiale planla me to til tre intervju med kvar deltakar. Slik ville me skapa kunnskap *saman med* brukarar heller enn å samla kunnskap *om* dei (Clark, 2017). Alle deltakarene gjennomførte eitt eller fleire intervju. Seks gjennomførte to intervju, fem var med på eitt intervju, medan éin deltakar var med på tre intervju. Fem deltakarar trekte seg etter eitt eller to intervju. I intervju utforska førsteforfattar deltakarane sin bakgrunn og deira forståing av brukarmedverknad. Hovudtema i intervjuguiden var første kontakt med Nav og seinaste avtale med Nav, opplevingar av medverknad og det sosiomaterielle. I andregongsintervju utforska me stadar og ting og spesifikke og generelle situasjonar med utdjupingar av svara frå første intervju.

Koronarestriksjonar medførte meir tidsbruk enn tenkt. Å intervju personar fleire gonger gjorde at opplevingane syntest klårare og meir utforska enn med eitt intervju. Førsteforfattar transkriberte, og drøftingar mellom forfattarane gjorde spørsmåla ved andregongsintervju meir utforskande (jf. Malterud, 2011). Seks intervju gjekk føre seg inne i Nav-kontora, fem heime hjå deltakarar, tre på eit hotell, eitt intervju fann stad på ein buinstitusjon, eitt på ein campus, eitt på ein helseinstitusjon, eitt som vandring i ein park, eitt som vandring ved ein kyrkjegard og eitt under ein køyretur. Intervjua fann stad frå oktober 2020 til september 2021.

### Etikk

Prosjektet vart meldt til Norsk senter for forskingsdata (NSD), meldenummer 703495, og vart tilrådd i april 2020. Prosjektet fekk dispensasjon frå teieplikta frå Arbeids- og velferdsdirektoratet for Navs hjelp til rekruttering av brukarar. Brukarar som svarte ja, skreiv under på samtykkeskjema før første intervju starta. Brukarane hadde samtykkekompetanse og fekk opplyst at deira deltaking i prosjektet ikkje påverka kontakten med Nav. Vidare visste dei om retten til å trekka seg undervegs, noko fleire gjorde.

### Analyse

Braun og Clarkes (2006, 2013, 2022) råmar for refleksiv tematisk analyse var utgangspunkt for analysen. Førsteforfattar byrja analysen og brukte ein «kritisk realistisk» metodikk i kodinga for å komma nær opplevingane til deltakarane og gå i dialog med desse opplevingane.

Analysen byrja med å lesa det transkriberte materialet fleire gonger. Deretter koda førsteforfattar relevante delar av datamaterialet i lys av teoriar og forskingsspørsmål. Fase tre var å utvikla tema, medan me i fase fire reviderte og vidareutvikla desse temaa. So fekk temaa meiningsfylte namn, og me skreiv artikkelen med aktuelle utdrag for å illustrera tema og samanhengar (Braun & Clarke, 2022, s. 35–36). Analysearbeidet skjedde som ein runddans mellom teori og empiri (Wadel, 1991). Teoriar danna utgangspunkt for forskingsspørsmåla og intervjuguiden og dreiv den første deduktive kodinga. Me hadde våre disiplinære og teoridrivne briller som me sette i samanheng med kodane og temaa (jf. Braun & Clarke, 2022, s. 57). Det teoretiske medvitet om sosiomaterialitet utvikla seg med kva deltakarane meinte fremma eller hindra medverknad. Analysen var ein gjentakande prosess med koding og rekoding. Slik vart kodinga vår meir latent enn semantisk, ved at me utforska idear og djupare mening i dataa (Braun & Clarke, 2022). Analysen førte til slutt til tre tema som strukturerte

funna: «betydinga av kommunikasjonskanalar og stadar for medverknad», «dokumentasjon og diagnoser gjer ein forskjell for medverknad» og «gode relasjonar har betyding for medverknad».

## Funn

Det varierte kva deltakarane forstod med omgrepet *medverknad*. Mange av deltakarane bad intervjuar repetera, utdjupa eller forklara ordet *medverknad*. Nokre gonger førte omgrepet brukarmedverknad til undring, stille eller spørsmål. Etter dialogar mellom intervjuar og deltakar kom det fram at deltakarane meinte det var viktig å *nå fram* i kontakten med Nav. For deltakarane handla å nå fram om: å få fortelja om sine behov, å bli høyrde og få diskutera kva hjelp dei trong, å ha informasjon om kva dei hadde rett til og krav på, og å ha påverknad på hjelpetilbodet.

### Betydinga av kommunikasjonskanalar og stadar for medverknad

Kommunikasjonskanalar i Nav kan vera dei tradisjonelle kanalane, som direkte fysiske møte, brev og telefon, eller e-forvaltning og nye digitale medium. Deltakarane fortalde at kanalane, med ulik moglegheit til lytting og sensitivitet overfor signal, tydde noko for høva til medverknad. Storparten av deltakarane meistra ikkje e-forvaltning som e-post og Internett, og fleire hadde heller ikkje tilgang til naudsynnte tekniske hjelpemiddel. For dei vart dei digitale kanalane hinder for kommunikasjonen med Nav. For dei som kunne nytta e-forvaltning og nye digitale medium, vart det ei hindring at dei ikkje kunne kommunisera om kommunale tenester gjennom e-forvaltning. Mange av deltakarane hadde lite informasjon om rettane sine og fekk i varierende grad informasjon av sine rettleiarar i Nav.

Å kunne kommunisera i sanntid med ein kjend Nav-rettleiar over telefon eller i fysisk nærleik gjorde kommunikasjonen rikare. Me fann berre empiriske døme på «small talk» gjennom tradisjonelle kanalar som telefon og møte ansikt til ansikt. Åsmund fortalde korleis han gjennom kommunikasjon på telefon fekk formidla eit ønske indirekte til ruskuratoren:

Ho er so forståingsfull òg. Eg kan seia eg ikkje er så hypp på å treffa folk, men det sa eg ikkje høgt. Men so seier ho til meg, «Er det dét at du ikkje vil treffa folk frå miljøet før i tida?» Ho tok den utan at eg sa det.

Ruskuratoren tok Åsmunds meining til følge over telefonen og spurde direkte om ho forstod han rett. Tim opplevde òg å gi og få hint i kontakten med Nav-rettleiaren over telefon eller fysiske møte, noko som bidrog til at han på sikt fekk ny bustad og eigen støttekontakt.

Nav vil at flest mogleg skal orientera seg sjølve via Navs nettside ([www.nav.no](http://www.nav.no)) og nytta kanalar på Internett og telefon gjennom Nav Kontaktsenter. Brukarane fortalde at kommunikasjon kunne vera vanskeleg gjennom kontaktsenteret både om kommunale og statlege tenester. Tom fortalde t.d. at han kunne få ulike svar frå ulike rettleiarar frå Nav Kontaktsenter om arbeidsavklaringspengar, og at han då bad om å bli sett over til andrelinja (Nav Arbeid og yttingar). Berre to av deltakarane, Toril og Tom, hadde erfaringar med kanalen «Skriv til oss». «Skriv til oss» er elektronisk dialog over Internett via sikker innlogging der statlege rettleiarar i Nav Kontaktsenter først behandlar førespurnadane. Då Tom og Toril prøvde å kontakta Nav om kommunale tenester via «Skriv til oss», fekk dei beskjed om å heller ringa Nav Kontaktsenter. Dette gjorde elektronisk dialog tungvint for deira situasjon. Brukarar kunne søka kommunale sosiale tenester digitalt, men ikkje kommunisera om tenestene over Internett. Tom fortalde:

Det er noko med den digitale plattformen, den er ikkje like god på det kommunale. Du kan søka om ting. [...] Han er ikkje like godt utbygd som [...] det statlege [...]. På det statlege har eg aktivitetsplanen min, kan gå inn i aktivitetsplanen min, og leggja til ting og skriva digital melding til saksbehandlaren min.

Sitatet understrekar at høva til brukarmedverknad gjennom digitale kanalar var fleire for statlege tenester enn for sosiale tenester.

Fleire fortalde at møte ansikt til ansikt gav betre høve til forhandlingar med Nav. Thorvald kunne nytta digitale verktøy, men opplevde at det heller var i fysiske møte med Nav-rettleiar han kunne nå fram med sine synspunkt:

Thorvald: «Altså, all hjelpa. Alt har eg løyst sjølv, eg har måtta henta hjelp utanfrå, altså advokat. For å få løyst. Eg seier jo til Nav det, det å forstå regelverket er ekstremt enkelt, men dei lagar, eg veit ikkje korleis eg skal forklara. Dei lagar reglar i sitt eige hovud. Sånn personlege reglar, 'sånn skal det vera'. Dei bruker sitt personlege *eg* mot deg. I staden for å sjå på reglane, korleis reglane er, og so snakka med deg».

Intervjuar: «Opplever du at, kan ein fortolka dei reglane ulikt, då?»

Thorvald: «Eg kan gi deg mange døme på at eg har snudd PC-skjermen, gått inn på Nav.no, henta regelverket frå Nav.no, snudd det til dei: 'Nei, det stemmer ikkje'».

Thorvald fekk i fysiske møte med rettleiar fleire verktøy å uttrykka seg med.

Å ha direktenummer til primærkontakt fremma medverknad og kjensle av tryggleik for brukarane. Alle so nær som Gunnar hadde direktenummeret til sin primærkontakt i Nav. Gunnar fortalde om ein gong han ringde Nav Kontaktsenter for å snakka med primærkontakten, økonomisk forvaltar:

Gunnar: «Ho [forvaltar] er jo aldri på jobb».

Intervjuar: «Men då ringer ho tilbake innan to dagar».

Gunnar: «Dei seier det, men ho fekk ein annan til å ringa, ei som heter Britt. Som ringte frå same teamet. Dei er team der borte».

For både Gunnar og andre brukarar var det viktig å få snakka med primærkontakten som dei kjende frå før. Tradisjonelle kommunikasjonskanalar syntest å gi større tillit og handlingsrom.

Fysiske stadar for møte mellom brukar og primærkontakt i Nav hadde òg betydning for medverknad. Stadar kunne vera på Nav-kontoret, heime hjå brukar eller på aktivitetsarenaar, senter for rusbrukarar eller treningscenter, på kafé eller på tur. Brukarane fortalde ofte at dei opplevde kommunikasjonen nærare når dei var i same fysiske rom eller saman utandørs.

På den andre sida kunne òg nære møte erfarast som fjerne. Tim fortalde at han opplevde verten i Navs publikumsmottak som «fjern» om verten tasta på datamaskina eller tok ein telefon medan dei snakka saman. Publikumsmottaket til Nav kunne òg vera utfordrande fordi brukarane møtte kjenningar frå rusmiljø. Åsmund erfarte det som ei påminning om ei tøff fortid då han møtte kjenningar som framleis hadde rusproblem. Deltakarane opplevde det òg problematisk å bu nær personar med rusutfordringar.

Skiljet mellom kommunale og statlege tenester i Nav handla også om stadar. Deltakarane opplevde skilje mellom statlege og kommunale delar av Nav. I publikumsmottaket var det éin kø for kommunale og éin kø for statlege tenester. Sander opplevde den statlege delen av Nav-systemet som «ein mur», men han hadde tettare relasjonar til sine kommunale kontaktar. Medan kommunale tenester i Nav oppsøkte Sander, var statlege tenester i Nav ein etat Sander måtte oppsøka sjølv eller kontakta med juridisk hjelp.

Sander: «Nav er no Nav og vil alltid vera det».

Intervjuar: «Men, [nøler], eg forstår ikkje heilt når du seier vil 'alltid vera det'?»

Sander: [Pause] «Mhm. Eg prøver å setta ord på. Det er som ein sånn. Ein føler seg liten, liten inne i eit stort rom».

Sander såg seg nøydd til å søka juridisk hjelp for å krevja tillegg for ung ufør i trygda si og vann fram etter fire års saksgong. Då han seinare var i eit arbeidsretta tiltak ved eit senter, opplevde han ordinært arbeid der uoppnåeleg fordi Nav stilte krav om eit særskilt kurs for personar med brukarerfaring. Sander fekk ikkje plass på kurset og måtte avslutta tiltaket.

Tilgjenge til Nav-kontoret handla òg om stad. Innskrenka opningstider som følge av koronarestriksjonar reduserte tilgjenget til publikumsmottaket meir enn før. Under delar av tida for intervjuet var berre eitt publikumsmottak ope for drop-in i heile kommunen. Thorvald opplevde denne situasjonen som at Nav gjorde seg utilgjengeleg: «Det er mykje med covid, me kan seia det, men det hadde vore akkurat det same om det [covid] hadde vore til stades eller ikkje». Som følge av manglande tilgjenge konkluderte Thorvald med at avgjerdene og initiativet i større grad fall på han sjølv. Manglande tilgjenge medførte meir ansvar enn «alle ville ta», slik Thorvald uttrykte det.

Å vera nøydd til å oppsøka Nav-kontoret kunne skapa moglegheiter for medverknad, t.d. ved at rettleiar og brukar var til stades i same rom på same tid. Nils fortalde at manglande dagpengar gjorde han nøydd til å oppsøka Nav-kontoret, og at ruskuratoren då nytta sjansen til å snakka om rusbruk med han. Nils opplevde dette som eit positivt initiativ. Å vera til stades i same rom gav moglegheiter for felles påverknad. Han såg moglegheitene i Nav som sjansar han sjølv kunne gripa.

Sjølv om Nav-kontoret vart mindre tilgjengeleg for fysisk oppmøte, fortalde deltakarane at rettleiarane sin mobilitet fremma medverknad. Dei fortalde at det var hjelpsamt å møta tilsette på andre stadar enn Nav-kontoret: David fortalde at buoppfølgaren var med på offentlig transport, ein Nav-rettleiar kom heim til Sander, ein ruskurator vandra med Åsmund, og ein ruskurator besøkte Nils i fengsel. Slike døme viser at brukarane opplevde omsorg og omstillingsevne då rettleiarar oppsøkte dei der dei var. Deltakarane kjente seg meir likeverdige og ivaretekne då Nav kom til dei, og ikkje omvendt.

Den materielle utforminga av rom og stad for samtalan hadde betydning for kontakten. Monica meinte møterommet på Nav-kontoret eigna seg til saklege føremål. Eit møterom der var meir «offisielt» enn andre stadar. For Toril var storleiken på møterommet avgjerande: «[E]g snakkar best i eit ope rom, enn trengt og med mange folk [...]». Brukarmedverknad vart enklare på tomannshand. For andre styrka «sterile» rom, rom utan pynt eller dekorasjonar, søkelyset på saka. Tom opplevde det som tilsikta at møterommet i Nav-kontoret var «sterilt», som ein måte å fokusera på saka: «Det er ikkje fordi Nav ikkje har råd til det at romma er utan pynt».



Oppsummert viste funna at møte ansikt til ansikt og telefonsamtalar synast å gi brukarane meir forhandlingsrom overfor Nav, og at stadar utanfor Nav-kontoret gav rom for uformelle og rikare kontaktar i relasjonen mellom brukar og Nav-rettleiar.

### Diagnosar og dokumentasjon gjer ein forskjell for medverknad

Diagnosar kan sjåast som at brukarane sitt «trøbbel» vert sett i system til eit problem som kan namngis, til liks med materiale omarbeida til materiell (Lefebvre, 1991). Dokumentasjon er naudsynt for å få ein diagnose, og diagnose er òg ein type dokumentasjon. Medan «trøbbel» er vagt, er problem og diagnosar spesifikke (Gubrium & Järvinen, 2013, s. 3). Borgarar kan få hjelp som følge av diagnosar, t.d. oppfølging, medisinar, behandling og/eller trygd/stønad. Å få ein diagnose vart sentralt for fleire brukarar si oppleving av medverknad. Diagnosane kunne medføra ei anerkjenning eller omgjering av «trøbbel» til «problem». Diagnosar kunne gi resept på medisinar som gjorde brukaren i stand til komma ut i eller tilbake til jobb. Diagnosar dokumenterte jamvel rettar.

For fleire brukarar hadde manglande diagnose hindra hjelp eller oppfølging. Den økonomiske stønaden var t.d. mellombels for to av deltakarane inntil dei hadde blitt utgreia for ADHD. Thorvald opplevde eit stempel som «problembarn» i oppveksten, men han opplevde utgreinga for ADHD som eit framsteg. Toril vart meir merksam på sin diagnose, posttraumatisk stresslidning, etter at ho slutta å rusa seg:

Ut frå mi psykiske helse, eg har jo ein PTSD-diagnose som eg ikkje har teke so veldig standpunkt til før etter eg slutta å rusa meg for to og eit halvt år sidan. Før det har eg alltid handtert det med rus.

For Toril markerte diagnosen eit problem ho meistra annleis no enn før. For andre gjorde manglande dokumentasjon at dei ikkje kunne få tillegg for ung ufør i trygda si. Gunnar, som hadde vore mykje i fengsel, meinte han ikkje hadde fått ein diagnose på grunn av lite legeoppfølging og manglande dokumentasjon, medan Sanders situasjon var låst fordi dokumentasjon på eitt arbeidsretta tiltak var lagra i eit datasystem som ikkje lenger var i bruk i Nav. Gjennom fire år måtte han søka juridisk hjelp for å nå fram i Nav.

Dokumentasjon hadde fleire funksjonar, som å prova tenester, rettar, plikter, krav og oppfølging. Deltakarane opplevde dokumentasjonskrava som krevjande. Då Sander var i eit prosjekt der dei slapp å søka sosialhjelp med søknadsskjema, var det lettande for han: «Dei [Nav] veit kven me er, me har gått der heile livet. So kvifor skal me skriva alt på nytt?» Nokre opplevde Navs dokumentasjonskrav og journalføring som ei ulempe, sidan dei måtte opplysa same tilhøve gong på gong. Det tok tid og kunne opplevast stemplande. Toril bekymra seg t.d. for kva følger notat om rusbruk kunne få om ho seinare vart mor. Tom nytta dokumentasjon gjennom ein individuell plan som vart justert i fysiske møte med Nav-koordinator. Individuell plan var, slik Tom uttrykte det, både dynamisk og eit samarbeid. Han hadde påverknad i dokumentet og i tenesteforløpet.

Diagnosar set «merkelappar» på folk, men gir òg tilgang til tenester. Deltakarane erfarte at høva til å medverka i diagnostikk og dokumentering styrkte moglegheitene for naudsynt hjelp. Dokumentasjon og diagnosar kunne vera milepålar som viste retning i betringsprosessar der Nav var ein sentral aktør.

## Gode relasjonar har betydning for medverknad

Relasjonen til primærkontakten i Nav kunne vera noko av det viktigaste for brukarane sin kontakt med Nav. Det var i fysiske møte Tom opplevde å prata laust og fast, samstundes som han og koordinatoren utvikla individuell plan. Fleire brukarar fortalde at dei opplevde *systemet* Nav og *personen* i Nav-systemet som to ulike ting. At brukarane opplever personen som eit medmenneske, hadde betydning for brukaropplevingane. Tim fortalde t.d. at den økonomiske forvaltaren var ein av hans næraste relasjonar: «Det er personen, ikkje rolla eller institusjonen, eg 'connector' til».

Tim og Monica hadde fått kommunal bustad av Nav, og dei opplevde relasjonane med buoppfølgarane som steg vidare mot betre velferd. I koronatida var buoppfølginga sine visittar heilt avgjerande for å medverka i Nav. Fleire av deltakarane i studien meinte det var tilfeldig at dei hadde fått ein hjelpsam primærkontakt i Nav. «Eg har vore jævla heldig med folka eg har fått [...] tildelt. Eller, dei har fått meg tildelt, bli det vel?» reflekterte Monica. Kontinuitet i relasjonane var viktig for å kjenna tillit og framtidstru. Gjennom langvarige og fortrulege relasjonar vart Nav tilgjengeleg. Ulike kontekstar kunne då tyda mindre for erfaringane. Åsmund sa t.d.: «Tid og plass spelar inga rolle». Omgivnadane var mindre viktige når gode relasjonar var på plass. Då brukarane fortalde om gode relasjonar med tilsette i Nav, handla det oftast om fysiske møte eller telefonsamtalar. Ingen av deltakarane fortalde at dei hadde utvikla gode relasjonar gjennom å berre bruka digitale kanalar.

## Drøfting

Deltakarane syntest lite kjende med omgrepet *brukarmedverknad*. Samstundes var dei opp-tekne av medverknad i form av å nå fram i kontakten med Nav, det vil seia å få informasjon, å bli høyrd og å påverka tilbodet om hjelp, noko som er sentrale element i Arnsteins (1969) forståing av medverknad. Ut frå Lundys (2007) firedelte modell handlar det om rom til å vera i dialog og komma til orde overfor Nav-tilsette som lytta og tok stemma til brukarane på alvor i avgjerdstakinga. Brukarar med rusutfordringar i denne studien meinte det var gode relasjonar til ein tilsett i Nav som fremma opplevingane av medverknad. Me vil drøfta korleis dei sosiomaterielle vilkåra i Nav påverkar deltakarane sin relasjon og deira oppleving av å nå fram i kontakten med Nav.

I det kommunale Nav vart rollene til primærkontaktane, særskilt buoppfølgarane og rusku-ratorane, viktige fordi dei møtte brukarane ansikt til ansikt, dei utvikla relasjonar til brukarane over tid og vart godt kjende med brukarane sine problem, ressursar og behov for hjelp. For brukarane som trong direkte kontakt og relasjonar for å ta del i tenester og ytingar, var det lettare å nytta kommunikasjonen med primærkontaktane enn å nytta digitale kanalar. At relasjonar har stor betydning for medverknad i Nav, stemmer godt med anna forskning. Andre studiar viser at kontakten mellom Nav og brukar fungerer lettare med nær kontakt i tid og rom og kontinuerlege relasjonar (Solheim et al., 2021), at direkte kontakt ansikt til ansikt gir moglegheit til «small talk» som fremmar tillit og tryggleik (Aasback, 2021), og at opplevingar av medverknad er avhengig av kva Nav-tilsett brukaren møter (Lundberg, 2012). Slike møte vert som ei mekling mellom ressursar og utfordringar der resultatata er kompromiss. Som følge av maktasymmetrien i Nav vil brukarkontroll (Arnstein, 1969; Tritter & McCallum, 2006) ikkje finna stad. Rollene er sette i eit system av lover.

Brukarane opplevde personen i Nav og systemet som ulikt, og summen av rettleiarane vert slik ikkje det same som «systemet». Eit liknande poeng får Lefebvre (1991) fram gjennom

distinksjonane av rom: «Systemet» vert eitt sosialt rom med avgrensa høve til medverknad, medan hjelpsame primærkontaktar inviterer brukar inn i eit anna sosialt rom med større moglegheiter til medverknad. Dei fysiske romma har slik plass til fleire ulike sosiale rom (Lefebvre, 1991).

Kva tyding har sosiomaterialitet for brukarane sin medverknad i Nav?

Å møta ei utfordring, som manglande midlar til livsopphald eller ei helsemessig utfordring, gir ikkje rettut hjå Nav i seg sjølv. Brukarane var i trøblete og komplekse situasjonar, med rusproblem, sjukdommar, knapp økonomi, varierende bustandard med meir. Slike utfordringar kan vera vanskelege å dokumentera. Trøbbelet må omsettast til klåre problem som tenesteytarane anerkjenner som legitime behov, og som utløyser hjelp (Gubrium & Järvinen, 2013). Slik døma om diagnosar og legeerklæringar viste, må trøbbelet provast med tilhøyrande dokumentasjon. Dokumentasjon er som ein billett for å aktivera hjelpeapparat som Nav. Billetten kan bringa endring i kraft av både anerkjenning, deltaking og omfordeling gjennom trygderettar (Fraser, 2009). Manglande dokumentasjon har, som Lundberg og Syltevik (2013) påpeikte, avgjerande betyding for å få hjelp. Diagnosar gir utfordringane eller trøbbelet ein kontekst for forståing i tenesteapparatet.

Dokumentasjon i saksbehandlingssystema vart fysisk lagra og utgjorde materiale. Slikt materiale kan bli gjenstand for fortolkingar i mentale rom til lesarar i ulike roller, altså i ulike sosiale rom. Om ein brukar vegrar seg for å be om hjelp på grunn av at «trøbbelet» blir dokumentert, er det ei hindring for medverknad. Slik kan Navs notatplikt vera eit tveegga sverd, til hjelp, men også til bekymring. Om brukarar påverkar formuleringane og krev innsyn i journalen sin, kan notata både blidgjera systemkrav og produsera ein partnerskap (Arnstein, 1969). Det var oftast dei kommunale tenestene i Nav som gav brukarane moglegheiter til å møta tilsette ansikt til ansikt, utvikla gode relasjonar og oppnå naudsynnte stønader og hjelpetilbod. Statlege tenester nytta i større grad digitale kanalar for å kommunisera med brukarar enn dei kommunale, og det var difor vanskeleg å komma i posisjon til statleg Nav for dei som ikkje meistra e-forvaltning. Deltakarane trekte ikkje fram gode relasjonar med statlege delar av Nav.

Få av deltakarane meistra spekteret av digitale kanalar. Digital kommunikasjon var dessutan lite relevant for storparten av deltakarane sine situasjonar. Anna forskning viser at digitale kanalar kan vera vanskelege for personar med komplekse problem (Ellingsen et al., 2021). Alle deltakarane våre meistra tradisjonelle kanalar som møte ansikt til ansikt og telefon, men nokre var stundom utan telefon, og det skapte vesentlege vanskar.

Rettleiarar i Nav peikar på at digitale møte kan føra til misforståingar og uklår kommunikasjon (Aasback, 2021) og kan gjera det vanskeleg å sjå heile brukaren (Røhnebæk & Løberg, 2021). Forsking viser at kommunikasjon i tradisjonelle kanalar fremmar dialog og uformell samtale (Røhnebæk & Løberg, 2021), som kan skapa tillit og tryggleik i relasjonen (Aasback, 2021). Deltakarane våre opplevde at kontakten og relasjonen vart «lettare» då dei møtte dei mobile buoppfølgarane og ruskuratorane heime, på spasertur eller under bilturar. Dette funnet er i tråd med Aasbacks (2021) funn om at kontakt ansikt til ansikt er betre eigna for samtalar med personar med komplekse problem.

## Konklusjon

Gav dei sosiomaterielle tilhøva i Nav moglegheiter for medverknad? Dei fleste deltakarane mangla utstyr for digital kommunikasjon, dei hadde få digitale ferdigheiter, og dei var avhengige av relasjonar til tilsette i Nav for å få naudsynt informasjon om hjelpetilbod, stønadar og søknadsprosessar. I lys av Arnsteins (1969) typologi om medverknad har få av desse brukarane makt til å påverka sin situasjon eller å ta avgjerder i saka si. Arnsteins omgrep *tokenism* eller skinnmedverknad vil derfor vera dekkande for deira kontakt med Nav. Me finn berre nokre få døme på brukarmedverknad som kan karakteriserast som partnerskap i Arnsteins (1969) typologi. Dei digitale kanalane gav ikkje moglegheit for gode og kontinuerlege relasjonar med rom for at brukarane kunne uttrykka behov og ønske med kraft, ytringar som fekk faktiske konsekvensar, slik Lundy (2007) peikar på. Dei digitale kanalane kunne ikkje åleine gi gode moglegheiter til medverknad for brukarar med rusproblem og ein kompleks situasjon.

Brukarar av Nav som deltakarane våre treng å kunna ta initiativ til direkte kontakt og relasjonar for å ta del i tenester og ytingar. Om stønadar og tenester i Nav finst, vert dei ikkje tilgjengelege før brukarar kan ta del i «sosiale rom» der goda vert sanksjonerte. Mange med rusproblem har jamvel utfordringar med Nav Kontaktsenter på telefon, og det gir lite rom for medverknad. Dei sosiomaterielle vilkåra i Nav må tilpassast og gjera Nav meir tilgjengeleg for menneske med rusutfordringar og komplekse problem.

Framtidig forskning bør studera korleis Nav kan gi endå tettare oppfølging gjennom kontinuerlege, gjensidige og trygge relasjonar. Slik forskning bør studera det sosiomaterielle og digitale i lys av sosialt arbeid sitt føremål. Vår studie viser at Nav bringer moglegheiter, men òg hindringar som gjer at brukarar søker andre allierte, som advokatar, legar eller pårørande, for å nå fram overfor Nav.

## Litteratur

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage.
- Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. Sage.
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B. & Røhnebæk, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833–847 <https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Bråthen, M. (2020). Nav-veilederes dilemmaer i oppfølgingen av personer med psykiske helseproblemer. *Søkelys på arbeidslivet*, 37(01–02), 52–66. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2020-01-02-04>
- Clark, A. (2017). *Listening to young children: A guide to understanding and using the mosaic approach* (3. utg.). Jessica Kingsley Publishers.
- Ellingsen, P., Eriksson, R. & Tangnæs, E. (2021). Digital samhandling i den norske Arbeids- og velferdsforvaltningen. Veilederens arbeidssituasjon i en teknologisk samtid. *Fontene forskning*, 14(2), 17–21. <https://fontene.no/forskning/digital-samhandling-i-den-norske-arbeids-og-velferdsforvaltningen-veilederens-arbeidssituasjon-i-en-teknologisk-samtid-6.584.876073.b7e50ca7a7>

- Eriksen, R. E. (2017). Brukermedvirkning i bo-oppfølging: Et spenningsfelt mellom å yte omsorg og å bidra til systematiske endringsprosesser. *Fontene forskning*, 10(1), 43–55. <https://fontene.no/forskning/brukermedvirkning-i-booppfolging-6.584.865549.84fd56f297>
- Fraser, N. (2009). *Scales of justice: Reimagining political space in a globalizing world*. Columbia University Press.
- Fugletveit, R. & Lofthus, A.-M. (2021). From the desk to the cyborg's faceless interaction in The Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordic Welfare Research*, 6(2), 77–92. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2021-02-01>
- Gubrium, J. F. & Järvinen, M. (2013). Troubles, problems, and clientization. I J. F. Gubrium & M. Järvinen (Red.), *Turning Troubles into Problems: Clientization in Human Services* (s. 1-14). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203798010>
- Helsetilsynet. (2022). *Risikovurdering av sosiale tenester i Nav* (Rapport frå Helsetilsynet nr. 4/2022). Statens helsetilsyn. <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2022/risikovurdering-av-sosiale-tenester-i-nav/>
- Jeyasingham, D. (2020). Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families. *Qualitative Social Work*, 19(3), 337–358. <https://doi.org/10.1177/1473325020911697>
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Blackwell.
- Lundberg, K. G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Bergen. Bergen Open Research Archive. <https://hdl.handle.net/1956/5715>
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). Brukererfaringer med Nav i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. *Fontene forskning*, 6(2), 19–30. <https://fontene.no/forskning/kompleks-organisasjon-bakkebyrakerati-og-ustabile-relasjoner-6.584.865391.0a88314a25>
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2018). *Nav og ny kanalstrategi – utfordringar ved digitaliseringa*. NAV Tilsynsmelding 2017: Statens Helsetilsyn. <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/tilsynsmelding/tilsynsmelding-2017/>
- Lundy, L. (2007). 'Voice' is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British Educational Research Journal*, 33(6), 927–942. <https://doi.org/10.1080/01411920701657033>
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: En innføring* (3. utg.). Universitetsforlaget.
- Meld. St. 33 (2015–2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Natland, S., Bjerke, E. & Torstenssen, T. B. (2019). «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid.» Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, 12(1), 17–29. <https://fontene.no/forskning/jeg-fikk-blankpusset-hapet-om-at-jeg-hadde-en-framtid-6.584.876742.6a95922d51>
- NOU 2004: 13. (2004). *En ny arbeids- og velferdsforvaltning – Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>
- Ose, S. O., Kaspersen, S. L., Ådnanes, M., Lassemo, E. & Kalseth, J. (2018). *Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2018: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene*. Sintef. <https://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/1644649/>
- Ose, S. O., Kaspersen, S. L., Hilland, G. H., Kalseth, J. & Ådnanes, M. (2019). *Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2019: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenesten* (IS-24/8). Sintef. <https://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/1827775/>

- Ose, S. O. & Kaspersen, S. L. (2020). *Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2020: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene*. Sintef. <https://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/1852232/>
- Røhnebæk, M. (2014). *Standardized flexibility: On the role of ICT in the Norwegian Employment and Welfare Services (NAV)* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Oslo. DUO Research Archive. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-64576>
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(04), 288–304. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Røhnebæk, M. T. & Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? *Nytt Norsk Tidsskrift*, 38(01–02), 73–85. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>
- Sartre, J.-P. (2021). *Being and Nothingness*. Atria Books.
- Selseng, L. B., Follevåg, B.-M. & Aaslund, H. (2021). How People with Lived Experiences of Substance Use Understand and Experience User Involvement in Substance Use Care: A Synthesis of Qualitative Studies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10219. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910219>
- Solheim, I. J., Gudmundsdottir, S., Husabø, M. & Øien, A. M. (2021). The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users. An action research study. *European Journal of Social Work*, 24(4), 671–682. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783213>
- Stenbrenden, S., Haukland, M. & Knutsen, I. R. (2018). Sterke møter. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 15(02–03), 159–169. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-02-03-07>
- Tritter, J. Q. & McCallum, A. (2006). The snakes and ladders of user involvement: Moving beyond Arnstein. *Health Policy* 76(2), 156–168. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2005.05.008>
- van der Wel, K. A., Hermansen, Å., Dahl, E. & Saltkjel, T. (2021). Utsatte unges livsbaner før og etter NAV-reformen: Flere «integrerte», sammenhengende, progressive og effektive forløp? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24(1), 62–84. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-01-06>
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur: En innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. SEEK.
- Østerberg, D. (1990). *Handling og samfunn: Sosiologisk teori i utvalg*. Pax.
- Østerberg, D. (1998). *Arkitektur og sosiologi i Oslo: En sosio-materiell fortolkning*. Pax.
- Østerberg, D. (2016). *Fra Marx' til nyere kapitalkritikk*. Pax.
- Aarre, T. F. (2021). Brukarmedverknad i pasientløypenes tid. I E. Skjeldal (Red.), *Kritiske perspektiver på brukarmedvirkning*. Universitetsforlaget.
- Aasback, A. W. (2021). Digitalt eller analogt? Nav-veilederes vurderinger rundt kommunikasjonskanaler i oppfølgingsarbeidet. *Fontene forskning*, 14(2), 30–42. <https://fontene.no/forskning/digitalt-eller-analogt-navveilederes-vurderinger-rundt-kommunikasjonskanaler-i-oppfolgingsarbeidet-6.584.876122.bc3db5ef9f>