

Nora Katrine Hermansen Agbasi

Bare et tastetrykk unna?

Digitaliseringens innvirkning på innvandreres
tjenestetilbud i NAV

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Mai 2020

Nora Katrine Hermansen Agbasi

Bare et tastetrykk unna?

Digitaliseringens innvirkning på innvandreres
tjenestetilbud i NAV

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid
Mai 2020

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosialt arbeid



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Etter innføringen av ny kanalstrategi i 2017 har NAV-kontorene redusert åpningstidene, og brukerne henvises i stor grad til det digitale tjenestetilbudet på nav.no. En av begrunnelsene bak kanalstrategien var at økt digitalisering ville gjøre mange tjenester selvbetjente, slik at NAV fikk frigjort ressurser for å gi tettere oppfølging til de brukerne som sto lengst unna arbeidslivet. Reduserte åpningstider og henvisning til å bruke den digitale plattformen gjelder likevel også den brukergruppen som trenger mest oppfølging. Hensikten med denne oppgaven er å sette lys på hvordan den stadig økende digitaliseringen av tjenestene påvirker tjenestetilbudet for disse brukerne. Jeg fokuserer her på brukere med innvandringsbakgrunn som har lave norskkunnskaper og liten forståelse av det norske velferdssystemet. Dette er en brukergruppe som kan ha behov for utvidet oppfølging og mye bistand. Gjennom oppgaven undersøker jeg hvilke forutsetninger denne brukergruppen har for å nyttiggjøre seg av de digitale tjenestene. Jeg viser til faktorer som er utslagsgivende for at det oppstår en digital ulikhet mellom innvandrere og samfunnet generelt. Videre tar jeg for meg hvordan retten og plikten til brukermedvirkning blir påvirket når oppfølgingsarbeidet foregår digitalt. Her viser jeg at veilederens mulighet til å utføre sosialt arbeid kan begrenses fordi det blir utfordrende å bygge en relasjon når kommunikasjonen foregår digitalt. Jeg viser videre at brukerens mulighet til medvirkning blir nedsatt som følge av lave norskkunnskaper og lav digital kompetanse. Avslutningsvis drøfter jeg hvorvidt digitaliseringen faktisk fører til at brukerne med større hjelpebehov får mer hjelp. Drøftingen er gjort i lys av digitaliseringen i NAV og dens bakgrunn og hensikt, og sosialt arbeids teori om anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning.

Abstract

Following the introduction of a new channel strategy in 2017, the Norwegian Labour and Welfare Service (NAV) offices have reduced their opening hours, and the clients are largely referred to the digital services online. One of the arguments for the channel strategy was that increased digitalisation would lead to a greater degree of self-service. This way NAV would free resources to provide more help to the clients who are the furthest away from the labor market. However, reduced opening hours and referral to digital platforms also apply to the group of clients that is in most need of aid. The purpose of this paper is to shed light on how this ever-increasing digitalisation of services affects the services offered to these clients. I focus on immigrant clients, who also have a low understanding of the Norwegian language and welfare system. This is a group of clients that often need extra assistance. Through this thesis, I will explore what prerequisites this group of clients has to utilize the digital services. I refer to factors that are decisive for the emergence of digital inequality between immigrants and society in general. Furthermore, I consider how the right and the duty of user participation are affected when the follow-up work is being done digitally. I show that the supervisor's ability to perform social work can be limited because digitalisation challenges the building of relationships. I also show that the client's ability to participate is reduced as a result of low Norwegian skills and low digital competence. Finally, I discuss whether the digitalisation leads to clients with greater need of assistance actually getting more help. The discussion part of the paper is done in light of the digitalisation in NAV, its background and purpose, and of social work's theories about recognition, empowerment and user participation.

Innhold

1	Innledning	1
1.1	Bakgrunn for valg av tema	1
1.2	Relevans for sosialt arbeid.....	1
1.3	Problemstilling og avgrensing	2
1.4	Begrepsavklaring	2
1.4.1	Innvandrere.....	2
1.4.2	Digitalisering	3
1.5	Oppgavens oppbygning	3
2	Metode	3
3	NAV, kanalstrategien og digitaliseringen.....	4
3.1	NAVs samfunnsoppdrag og politiske mandat	4
3.2	Kanalstrategien	5
3.3	Målet med digitaliseringen i NAV	5
4	Teori.....	6
4.1	Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning	6
5	Drøfting.....	8
5.1	Innvandernes forutsetning for å bruke offentlige digitale tjenester	8
5.2	Brukermedvirkning i det digitale oppfølgingsarbeidet.....	13
5.3	Fører digitaliseringen til at brukere med utvidet hjelpebehov får mer hjelp?	16
6	Avslutning.....	19
	Kilder.....	21

1 Innledning

Arbeids- og sosialdepartementet presenterte kanalstrategien for første gang i St. Meld. 33 (2015-2016). Denne strategien går ut på at NAVs brukere skal få riktig hjelp raskest mulig ved å ledes til de riktige kanalene. I praksis betyr dette at brukere skal ledes bort fra den tradisjonelle skranken ved kontorene, og over til NAVs digitale løsninger på nett. Fysiske møter med brukerne skal begrenses, og skal i større grad enn før være planlagt. Hensikten med økt digitalisering av tjenestene i NAV er å frigjøre ressurser for å kunne å gi mer hjelp til de som har større behov for oppfølging. I kjølvannet av implementeringen av kanalstrategien fulgte likevel flere oppslag i media, som handlet om brukere som følte seg avvist, og NAV-ansatte som mente de ikke fikk bistått brukerne godt nok (Johannesen og Bugge, 2017; Viggen, 2017). I denne oppgaven retter jeg søkelyset mot dette motsetningsfylte forholdet mellom hensikten bak digitaliseringen og følgene den kan få for svakerestilte brukere.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Mitt valg av tema er i stor grad påvirket av erfaringer fra min praksis og jobb i NAV. Digitaliseringen av NAV er også et svært dagsaktuelt tema. I min jobb møter jeg stadig brukere som har problemer med å nyttiggjøre seg velferdstjenestene i NAV på grunn av språkbarrierer og liten forståelse for velferdssystemet. Mange av de dette gjelder for er mennesker med innvandringsbakgrunn. Flere av disse mestrer ikke å levere søknad digitalt, finne svar på sine spørsmål eller annen informasjon på NAV sine nettsider. Noen av brukerne har verken bankbrikke eller smarttelefon, og har derfor ikke tilgang til nettbaserte velferdstjenester. På bakgrunn av dette ønsker jeg å se nærmere på hvordan digitaliseringen påvirker tjenestene som gis av NAV.

1.2 Relevans for sosialt arbeid

Sosialt arbeid handler om å hjelpe personer med sosiale problemer. Det handler også om å tydeliggjøre forhold i samfunnet som bidrar til ekskludering og marginalisering, og å motvirke disse (Berg, Ellingsen, Levin og Kleppe, 2015). Vi lever i en tid som preges av rask teknologisk utvikling og digitalisering. Dette innebærer at også velferdstjenestene våre i stor grad er digitalisert. For å være inkludert i dagens samfunn, og være bevisst sine rettigheter og plikter som borger, kreves det en viss forståelse av og kompetanse til å bruke digitale

redskaper og systemer. Personer som ikke klarer å følge med på denne utviklingen står i fare for å bli sosialt ekskludert. I denne oppgaven forsøker jeg derfor å belyse hvilke følger digitaliseringen kan få for brukere med utvidet bistandsbehov, og hvordan den utfordrer det sosiale arbeidet i NAV når arbeidet foregår digitalt.

1.3 Problemstilling og avgrensing

Prinsippet om likeverd er grunnleggende i det norske velferdssamfunnet. NAV skal sikre et tjenestetilbud som er like godt for alle brukere, og sørge for at alle har like god tilgang til tjenestene (Berg og Ask, 2011). På bakgrunn av min erfaring fra NAV ser jeg at innvandrere utpeker seg som en gruppe med utvidet bistandsbehov, og at digitaliseringen kan utfordre ambisjonene om å tilby innvandrerne likeverdige tjenester. Problemstillingen jeg ønsker å finne svar på er derfor følgende:

Hvordan påvirker digitaliseringen i NAV tjenestetilbudet for brukere med innvandringsbakgrunn?

For å finne svar på problemstillingen har jeg formulert tre forskningsspørsmål:

1. *Hvilke forutsetninger har innvandrere for å bruke offentlige digitale tjenester?*
2. *Hvordan påvirkes innvandreres mulighet til medvirkning når oppfølgingsarbeidet foregår digitalt?*
3. *Fører digitaliseringen til at brukere med utvidet hjelpebehov får mer hjelp?*

For å avgrense oppgaven har jeg valgt å fokusere på tjenester i NAV som tradisjonelt sett er knyttet til fysiske møter mellom bruker og veileder, og som krever en form for oppfølging av brukeren. Dette valget har jeg tatt fordi det er denne typen tjenester som kan oppleves som mest forandret på grunn av digitaliseringen. Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning utgjør oppgavens teoretiske grunnlag. For å se problemstillingen både på individnivå og på et mer overordnet nivå, har jeg forsøkt å se kvalitativ forskning opp mot stortingsmeldinger og lovverk.

1.4 Begrepsavklaring

1.4.1 Innvandrere

Gjennom oppgaven brukes begrepet innvandrere. Mennesker med innvandringsbakgrunn er en heterogen gruppe; de har ulik bakgrunn, erfaring og sosial tilhørighet. Noen har høy utdanning fra hjemlandet, mens andre er tilnærmet analfabeter. Uansett hva innvandrere har med seg i ryggsekken når de kommer til Norge, mangler de som regel norskkunnskaper og

kunnskaper om det norske samfunnet (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012). Mange har et lavt utdanningsnivå fra hjemlandet, og får ikke nyttiggjort seg norskopplæringstilbud på en optimal måte (Einarsen, 2013). Mange kommer også fra land med autoritære styresett og utbredt fattigdom, som mangler helt fundamentale velferdstjenester (Thorsen og Taj, 2017). For disse kan det være utfordrende å tilpasse seg den norske velferdsstaten. I lys av det temaet jeg skriver om, har jeg i denne oppgaven valgt å konsentrere meg om innvandrere med lave norskkunnskaper og liten forståelse av det norske velferdssystemet.

1.4.2 Digitalisering

Digitalisering er en form for innovasjon; man fornyer, forenkler og forbedrer produkter, tjenester, brukeropplevelser og arbeidsprosesser ved hjelp av teknologi (Osmundsen, Iden og Bygstad, 2018; Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Digitalisering kan beskrives som måten digital teknologi endrer rutiner og oppgaveløsningsmetoder, og samtidig forandrer våre normer, måten vi kommuniserer og hvordan vi relaterer oss til hverandre (Osmundsen et. al, 2018). I NAV har digitaliseringen bidratt til effektivisering, og samtidig ført til mindre brukerkontakt.

1.5 Oppgavens oppbygning

Hittil har jeg presentert temaet for oppgaven og temaets relevans for sosialt arbeid. Jeg har lagt frem oppgavens problemstilling, og hvilke avgrensingsvalg jeg har gjort. Jeg har også gjort rede for essensielle begrep som brukes videre i teksten. For å gi en oversikt over oppgavens videre oppbygging og struktur, vil jeg nå presentere de resterende kapitlene.

Kapittel 2 er en presentasjon av metoden jeg har brukt i dette studiet. Her beskrives fremgangsmåten for å finne og velge ut litteratur. Kapittel 3 fungerer som et bakteppe for oppgavens drøfting. Her presenterer jeg NAV, kanalstrategien og digitaliseringen. Kapittel 4 er oppgavens teoridel, hvor jeg kort gjør rede for noen grunnleggende begrep innen sosialt arbeid. Kapittel 5 er oppgavens hoveddel. Her drøftes mine tre forskningsspørsmål. Kapittel 6 er oppgavens avslutning, der jeg oppsummerer oppgavens hovedpoeng og reflekterer rundt disse.

2 Metode

En metode er en fremgangsmåte, et middel for å løse problemer og komme frem til ny kunnskap (Aubert, 1985, s. 196). I denne oppgaven har jeg brukt litteraturstudie som metode.

Litteraturstudie handler om å søke vitenskapelige originalartikler i relevante databaser, og vurdere disse kritisk. Litteraturen samles, systematiseres, vurderes og sammenfattes (Støren, 2013).

I mitt litteratursøk har jeg brukt databasene Oria, Google Scholar og Idunn. Jeg har også sett gjennom litteraturlistene i relevante artikler eller masteroppgaver, for så å finne annen relevant litteratur. I tillegg har jeg søkt etter informasjon i relevante bøker, lovverk, stortingsmeldinger, samt på nav.no. Under skriveprosessen har alle biblioteker vært stengt, og jeg har hatt begrenset tilgang til litteratur. Jeg har derfor brukt flere sekundærkilder enn jeg normalt ville gjort.

I innhentingprosessen har jeg brukt søkeord som digitalisering, innvandring, utenforskap, NAV, kanalstrategi, brukervedvirkning, anerkjennelse, empowerment, digitalization, digital divide og welfare. Jeg har søkt etter norsk og engelsk litteratur. Jeg har vært kritisk ved utvelgelse av litteraturen for å sikre at oppgaven er basert på mest mulig oppdatert vitenskap. Da det finnes relativt lite litteratur om hvilken betydning digitaliseringen av NAV har for innvandrere, har jeg også brukt litteratur om digitalisering i annen kontekst, for så å se dette i sammenheng med sosialt arbeid med innvandrere.

3 NAV, kanalstrategien og digitaliseringen

I dette kapittelet vil jeg kort presentere NAV, kanalstrategien, og digitaliseringen i NAV. Kapittelet vil fungere som et bakteppe for de funnene jeg drøfter i kapittel 5.

3.1 NAVs samfunnsoppdrag og politiske mandat

NAV har et omfattende samfunnsoppdrag og politisk mandat. NAVs hovedmålsetting er å få flere i arbeid og aktivitet. NAV skal også utforme tjenester som er enkle å bruke og tilpasset de ulike brukergruppens problemer og behov. De skal bistå mennesker til å overvinne en vanskelig livssituasjon, motvirke fattigdom og hjelpe mennesker til aktivitet og deltakelse (Andreassen og Fossetøl, 2011). Tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige (Sosialtjenesteloven, 2009, §4). Det stilles krav til tilgjengelighet til tjenestene, NAV-kontorenes organisering, saksbehandlingen, tjenestenes innhold og tjenestenes omfang. Hva som er forsvarlige tjenester skal vurderes i forhold til faglig utvikling, verdioppfatning og god praksis på området (Arbeids- og velferdsetaten, 2019c).

NAV styres i stor grad etter New Public Managements styringsprinsipper: Det fokuseres på kostnadseffektivitet, måloppnåelse og resultatstyring, og det fører med seg et brukerstyrt

fokus, der brukeren på mange måter blir gjort til en kunde. Dette gjenspeiles også i NAVs målsettinger (Djupvik og Eikås, 2016). Samtidig har fagfolk som jobber i NAV etiske retningslinjer som handler om å forebygge sosiale problemer både på individ-, gruppe- og samfunnsnivå (Fellesorganisasjonen, 2019; Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning, 2019). På de lokale NAV-kontorene møter veilederne i hovedsak enkeltpersoner og familier som sliter med noe i livene sine. Dette betyr at de ansatte i NAV må forstå de utfordringene den enkelte brukeren har i sammenheng med hva andre brukere opplever, forholdene rundt, og tilrettelegge tjenestene deretter.

3.2 Kanalstrategien

For å nå NAVs mål om flere i arbeid og færre på trygd, kreves det en utvikling av effektive, målrettede tjenester som bidrar til gode opplevelser for brukerne av NAV-kontoret. For å møte kravene om utvikling uten å øke behovet for ressurser, mente regjeringen at NAV-kontorene i større grad skulle konsentrere sin innsats mot de brukerne som har størst behov for hjelp til å skaffe eller beholde et inntektsgivende arbeid. For å få frigjort mest mulig ressurser, så regjeringen det som nødvendig at brukerne raskt og effektivt ble henvist til relevant bistand (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016).

På bakgrunn av dette ble kanalstrategien presentert i St. Meld. 33 (2015-2016). Den går i praksis ut på at brukere skal ledes bort fra den tradisjonelle skranken ved kontorene, og over til NAVs digitale løsninger på nett. Dersom de ikke får løst problemet sitt på nett, kan de ringe NAV Kontaktsenter på telefon. Der kan man snakke med veiledere som er spesialister på de ulike velferdsytelsene. Strategien ble satt ut i praksis i 2017. Åpningstidene ved NAV-kontorene har etter dette blitt betydelig innskrenket, og oppmøtesamtaler skal nå i størst mulig grad være avtalt på forhånd. Slik skal brukerne få riktig hjelp raskest mulig, og NAV-veilederne får frigjort tid til å jobbe mer med de som har størst hjelpebehov (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016; Saeed, 2019).

3.3 Målet med digitaliseringen i NAV

I St. Meld. 33(2015-2016) skriver Arbeids- og sosialdepartementet at brukerne av NAV skal tilbys kvalitativt gode tjenester samt forståelig og tilstrekkelig informasjon. For å lykkes med dette skal NAV tilby digitale tjenester som er hensiktsmessige for både NAV og brukerne. Dette skal avlaste NAV-kontorene slik at de kan bruke mer tid på de brukerne som står langt unna arbeidsmarkedet og har utvidet bistandsbehov.

Som følge av den økte digitaliseringen ligger nå så godt som alle søknadsskjemaer på nav.no (Arbeids- og velferdsetaten, 2020). Alle som er registrert som arbeidssøker får en digital aktivitetsplan der man kan kommunisere skriftlig om planer og mål med sin NAV-veileder (Arbeids- og velferdsetaten, 2019a). Det ligger også informasjon på nav.no om hvilke ytelser man kan ha rett på, og råd og veiledning til hva man kan gjøre når man er i en vanskelig situasjon (Arbeids- og velferdsetaten, 2020). Det siste tilskuddet til det digitale tjenestetilbudet er muligheten til å søke økonomisk sosialhjelp digitalt, samt en tilhørende veileder til søknaden (Kommunesektorens organisasjon, 2018; Arbeids- og velferdsetaten, 2019b). Digitaliseringen skal føre til at manuelle rutiner kan utgå, og slik skal NAV kunne bruke sine ressurser mer effektivt (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016).

I Meld. St. 27 (2015-2016) presenteres regjeringens overordnede politikk for hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) kan utnyttes til samfunnets beste. Regjeringens hovedmål for IKT-politikken er 1) en brukerrettet og effektiv offentlig forvaltning, og 2) verdiskaping og deltakelse for alle.

En av stortingsmeldingens hovedprioriteringer er «Brukeren i sentrum». Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for brukerne. En annen hovedprioritering som presenteres er «Styrket digital kompetanse og deltakelse». Denne går ut på at digital kompetanse skal styrkes gjennom alle faser av livet for å sikre deltakelse og tillit til digitale løsninger, og at digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016).

4 Teori

Her gjør jeg her rede for tre av sosialt arbeids grunnleggende begrep. Disse begrepene utgjør oppgavens teoretiske forankring.

4.1 Anerkjennelse, myndiggjøring og brukervedvirkning

Sosialt arbeid handler i stor grad om å hjelpe mennesker som er i en vanskelig livssituasjon (Berg et al., 2015). Faget kjennetegnes blant annet av begreper som anerkjennelse, myndiggjøring og brukervedvirkning (Ellingsen og Skjefstad, 2015).

Anerkjennelse kan brukes synonymt med respekt (Ellingsen og Skjefstad, 2015). I følge den tyske sosialfilosofen Axel Honneths anerkjennelsesteori kjemper mennesker for anerkjennelse i tre faser; den private sfære, den rettslige sfære og den solidariske sfære. I utførelsen av sosialt arbeid betyr dette at man skal sørge for at brukerne opplever å bli sett, hørt og tatt

positivt til etterretning, både i forhold til personlige egenskaper, som rettssubjekt, og i forhold til hva de kan bidra med til sosiale fellesskap (Honneth, referert i Ellingsen og Skjefstad, 2015). I et NAV-perspektiv vil det være de to sistnevnte sfærene som er mest aktuelle, fordi tjenestene NAV tilbyr er knyttet til rettigheter etter loven, og fordi NAVs mål er at flest mulig skal bidra i samfunnet gjennom arbeid og aktivitet. Motpolen til anerkjennelse er krenkelse. I arbeid med innvandrere i NAV vil blant annet marginalisering og ekskludering være former for krenkelse en bør være seg bevisst.

Myndiggjøring går ut på å se ideoende ressurser i den andre, for så å mobilisere disse ressursene slik at den andre opplever økt makt, innflytelse, og kontroll over sitt eget liv. Myndiggjøring kan både være en del av selve *prosessen* i arbeidet med brukeren, og det kan være *målet* med arbeidet (Ellingsen og Skjefstad, 2015). Myndiggjøring forutsetter brukervedvirkning, fordi en kan ikke mobilisere ressurser i brukeren uten at brukeren aktivt deltar i prosessen selv (Slettebø, Brodtkorb og Dalen, referert i Ellingsen og Skjefstad, 2015). Enten man skal veilede brukere til å komme ut i arbeid, gi økonomisk rådgivning eller utføre andre veiledningsoppgaver i NAV, kan det tenkes at en myndiggjort bruker vil ha lettere for å mestre en vanskelig livssituasjon, og ha mindre risiko for tilbakefall.

Brukermedvirkning vil si «at de som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester får innflytelse på utforming av tjenestetilbudet» (Arbeids- og sosialdepartementet, 1996). Brukermedvirkning kan ses både som et relasjonelt begrep og et juridisk begrep. Relasjonelt sett er brukervedvirkning er en betegnelse på hvordan samhandlingen mellom bruker og veileder skal være. I praksis betyr det at man snakker, diskuterer og utveksler meninger med brukeren om hvilke tjenester som skal gis, og på hvilken måte de skal utføres (Andreassen, 2009). En kan forvente at denne samhandlingen vil ha en virkning, og føre til konsekvenser for tjenesten som skal ytes (Rønning og Solheim, 1998, s. 32). Juridisk sett er brukervedvirkning noe som er hjemlet i lovverk som NAV forvalter (Sosialtjenesteloven, 2009, §42). Dette innebærer at man skal sikre at brukeren har innflytelse på egne tjenester. Sosialarbeidere har i makt av sin profesjon myndighet til å uttale seg om hva som er brukerens problem. De fleste brukere opplever denne profesjonelle kunnskapen som legitim (Djupvik og Eikås, 2016). Det er likevel brukeren selv som kjenner sin situasjon best. For at tjenester skal fungere best mulig, må man derfor ta utgangspunkt i brukerens situasjon, og skape tjenester i samarbeid med brukeren som han faktisk kan benytte seg av (Rønning og Solheim, 1998, s. 153). Gjennom å bli inkludert i avgjørelser som blir tatt, kan brukeren få økt

motivasjon og mestringsfølelse som kan gi ringvirkninger også på andre livsområder (Aasback, 2011).

5 Drøfting

Dette kapittelet inneholder funn jeg har gjort i mitt litteraturstudium. Funnene drøftes med bakgrunn i det materialet jeg har presentert i kapittel 3 og 4. Jeg forsøker å vise hvilke faktorer som kan innvirke på innvandreres mulighet til å nyttiggjøre seg av NAVs tjenestetilbud, og hvordan tjenester som tradisjonelt sett forbindes med fysiske møter påvirkes av digitaliseringen. Avslutningsvis diskuterer jeg hvorvidt digitaliseringen kan føre til at kanalstrategiens mål om frigjort tid nås. De respektive kategoriene er valgt ut for å best mulig kunne problematisere begrunnelsen for økt digitalisering, og for å vise hvilke følger den kan få for brukere med innvandringsbakgrunn.

5.1 Innvandrernes forutsetning for å bruke offentlige digitale tjenester

I løpet av de siste årene har NAVs tjenester blitt stadig mer digitalisert (Arnesen, 2019). Norge ligger i verdenstoppen når det gjelder bruk av internett, og hele 91% av befolkningen bruker internett daglig. Vi ligger også høyt når det gjelder digital kompetanse (Statistisk sentralbyrå, 2019a). Når majoriteten i befolkningen i så stor grad har høy digital kompetanse, vil den gruppen mennesker som *ikke* har det, falle desto lengre utenfor. Flere studier hevder at innvandrere er sterkt representert i den sistnevnte gruppen (Nguyen, 2019; Alam og Imran, 2015; Guthu og Holm, 2010). Gjennom dette delkapittelet vil jeg konkretisere hvilke faktorer som skaper denne digitale ulikheten mellom menneskene, og drøfte hvilke følger ulikheten kan få for brukere med innvandringsbakgrunn.

Den mest åpenbare faktoren som er utslagsgivende for om man er digital eller ikke, er selve *tilgangen* til internett og digitalt utstyr som pc eller smarttelefon. Selv om 91% av befolkningen bruker internett daglig, viser tall fra Statistisk sentralbyrå at bare omtrent 85% av befolkningen har bredbåndsabonnement knyttet til husholdningen (Statistisk sentralbyrå, 2019b). Det koster penger å kjøpe en pc eller en smarttelefon, og i tillegg har man løpende utgifter til internett. Innvandrere lever i betydelig større grad i husholdninger med vedvarende lavinntekt enn befolkningen for øvrig, og er betraktelig høyere representert i den gruppen mennesker som mottar økonomisk sosialhjelp (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2019). Det kan dermed tenkes at deres økonomiske situasjon blir en barriere for å tilegne seg pc, smarttelefon og internettabonnement. Dette understøttes av Arnesens studie av rusmisbrukere

og digitalisering (Arnesen, 2019), som kan være en sammenlignbar brukergruppe når det kommer til økonomi.

For å bruke NAVs digitale tjenester må man logge inn med bank-ID. Noen innvandrere har ikke bank-ID, fordi de ikke har den nødvendige dokumentasjonen som kreves av banken. For de det gjelder blir det dermed umulig å bruke både nav.no og andre offentlige digitale tjenester som krever innlogging.

De som ikke har tilgang til internett hjemme, kan oppsøke bibliotek eller NAV-kontor for å låne pc. Noen kan oppleve utfordringer knyttet til transport for å komme seg til disse stedene (Alam og Imran, 2019). Som følge av sentraliseringspolitikken i Norge bor stadig flere langt unna bibliotek eller NAV-kontor, og kan i tillegg ha lang vei til bussholdeplass. Bussene går også sjeldnere når man bor i utkant-Norge. Dermed kan avstanden til de offentlige kontorene bli en ekstra barriere når det kommer til tilgangen til internett og pc.

Det er viktig å skille *tilgang* til internett fra *bruk* av internett. Årsaken til dette er at det å ha tilgang til internett ikke har noen sammenheng med ens digitale *kompetanse*, eller *viljen* til å bruke det (Ono og Zavodny, referert i Alam og Imran, 2019).

For å tilegne seg digital kompetanse er man avhengig av å kunne *språket* som brukes på de digitale arenaene. Når man snakker om innvandrere, er språk en faktor som ikke kan overses. Språkkunnskapene innen denne brukergruppen er varierte. Det sier seg selv at de med svært lave eller ingen norskkunnskaper vil ha vanskeligheter med å bruke nettsteder med norsk språk. I følge Nguyen (2019) gjelder likevel ikke språkproblematikken kun for disse menneskene. Selv innvandrere som behersker norsk i dagligtale kan få problemer når de skal bruke offentlige nettsider. På disse nettsidene brukes det ord og begrep som i mindre grad brukes i hverdagen. Selv om brukeren vet hva han trenger hjelp til, vil det oppstå et problem når han ikke vet hva han skal søke etter. (Nguyen, 2019).

Et eksempel på dette er «Veiviseren» på nav.no. Veiviseren har et enkelt og minimalistisk design, og er delt inn i store bokser som beskriver forskjellige situasjoner. Eksempel på disse er «Venter du barn?», «Sykmeldt?» og «Har du behov for AAP?». Veiviseren skal gi brukeren et bedre første møte med NAV, og samtidig legge til rette for enkel selvbetjening (Ringdal og Smedsrud, 2017). Veiviseren kan være en måte for NAV å oppfylle sin plikt til å veilede brukerne, men dersom en bruker av NAVs tjenester ikke kjenner til begrepene som brukes innenfor etaten, blir det likevel vanskelig å vite hva han skal se etter på nav.no. Ord

som «arbeidsavklaringspenger» vil være vanskelig å forstå selv for brukere med middels god språkforståelse, og vil vanskelig la seg oversette ved hjelp av for eksempel Google Translate.

Språkproblemene skaper en barriere for innvandrernes tilgang til nettbaserte tjenester. Dette kan føre til sosial ekskludering (Aspinall; Bigelow; Colic-Peisker, referert i Alam og Imran, 2019). Når essensiell informasjon om hvordan man kan få hjelp til grunnleggende tema som bolig, arbeid, helse og økonomi er nettbasert, risikerer man at innvandrerne ikke får oppfylt rettighetene sine på grunn av misforståelser eller mangel på informasjon. Dette kan føre til at mennesker med lav språkforståelse vil få et ulikeverdig tjenestetilbud, som igjen kan føre til større sosiale forskjeller mellom innvandrere og norskfødte. En kan videre tenke seg at den sosiale ekskluderingen kan føre til at de menneskene med lavest språkkunnskap blir en slags pariakaste, som i stor grad holdes utenfor det stadig mer digitaliserte samfunnet. Dette utenforskapet kan bli en barriere for språkopplæring, og det kan oppstå en ond sirkel som blir vanskelig å bryte.

Språket brukes til å uttrykke kunnskap, og kunnskap er en viktig kilde til makt (Foucault, referert i Norvoll, 2009). Selv om nav.no har et relativt enkelt design som skal være tilrettelagt for brukerne, kan det byråkratiske språket ses som en form for maktspråk. Dette kan skape avstand og bli fremmedgjørende, og skape frustrasjon og avmakt hos brukerne.

På tross av dette kan digitalisering generelt også være positivt for innvandrere. I Bønnhoffs (2019) artikkel om immigrantmødres erfaringer med norsk digitaliseringspolitikk kommer det frem at noen innvandrere ser digitalisering som positivt, fordi de blant annet kan skrive bedre jobbsøknader ved hjelp av tjenester som Google Translate og staveprogram. En av immigrantmødrene påpeker også at digitaliseringen gjør at blant annet søknadsprosesser går raskere, fordi man slipper å møte opp på NAV-kontoret, stå i kø, og få hjelp med skjemaer (Bønnhoff, 2019). Dette kan tyde på at de digitale løsningene til NAV er brukervennlige også for innvandrere. På den andre siden er man da avhengig av å ha en viss digital kompetanse og forståelse av systemet for å klare å orientere seg på nav.no.

Bønnhoff skriver at «Mødre med migrasjonserfaring fra lavdigitaliserte land kan forstås som «dobbelte innvandrere» – både geografisk og digitalt» (Palfrey & Gasser, referert i Bønnhoff, 2019). Mange ikke-vestlige innvandrere kommer fra lavdigitaliserte land (Østby, 2015), og har lav digital kompetanse (Guthu og Holm, 2010). I tillegg har mange også lav utdanning (Einarsen, 2013), som er en faktor som også er forbundet med lav digital kompetanse (Guthu og Holm, 2010). En annen faktor av betydning er alder (Guthu og Holm, 2010).

Flere av Bønnhoffs informanter oppgir denne kombinasjonen av å leve i et nytt land, ha språklige utfordringer og lav digital kompetanse som årsak til at de ikke har skjønt hva NAV forventer av dem (Bønnhoff, 2019). Da er også sannsynligheten høy for at de heller ikke har kjennskap til sine rettigheter. I Meld. St. 30 (2015-2016) som handler om integrering påpekes det at det stilles krav til kunnskap om norsk språk og samfunn, og at dette krever en innsats fra hver enkelt av de som skal leve her. Det står videre at de som skal inn i det norske samfunnet må gis insentiver og muligheter til å delta i arbeidslivet og samfunnet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2015). Når NAV krever at brukerne er digitale, og brukerne opplever dette som utfordrende, kan det påvirke i hvor stor grad innvandrerne har mulighet og motivasjon til å møte de kravene som blir stilt.

Det at 91% av befolkningen i Norge bruker digitale medier daglig (Statistisk sentralbyrå, 2019a), kan virke som en indikasjon på at de aller fleste har god digital kompetanse. Dette sier imidlertid ikke noe om hva de digitale mediene brukes til. Informantene i Nguyens studie oppgir at de blant annet ser på YouTube, kjøper klær, bruker Google Maps og Google Translate i hverdagen (Nguyen, 2019). Informantene i Alam og Imrans studie forteller at de bruker internett til å holde kontakt med venner og familie i hjemlandet, men at å bruke digitale verktøy som e-mail ofte byr på utfordringer (Alam og Imran, 2019). Det at en del av informantene behersker enkelte former for databruk kan være en indikasjon på at enkelte i gruppen enten har noe erfaring med IKT fra hjemlandet, eller har klart å tilegne seg kompetanse i ettertid. Selv om de har noe erfaring fra før, vil det å tilegne seg nok digital kompetanse til å bruke offentlige digitale tjenester som nav.no kunne bli utfordrende. I lavdigitaliserte land er ikke offentlige tjenester digitalisert på samme måte som i Norge. Denne gruppen innvandrere er derfor ikke vant til å forholde seg til offentlige etater gjennom internett.

En avgjørende faktor for å tilegne seg kunnskap og kompetanse er den *holdningen* man har (Kortner, 2013). Selv om en har tilgang til internett og pc, kan man tvile på sin egen evne til å mestre bruk av pc og internett (Alam og Imran, 2019). I Arnesens studie viser empirien at NAV-veilederne oppfatter at brukerne synes de digitale løsningene er tungrodd, og at de ikke er særlig ivrige etter å bruke digitale tjenester som «Dialogen» og «Skriv til oss». En av informantene mener at brukerne velger bort digital kommunikasjon fordi de synes det er lettere å ringe eller møte opp ved NAV-kontoret (Arnesen, 2019). For at brukere skal kunne utvikle en tro på at de kan mestre å være digital, kan det å bli utsatt for positive oppfordringer fra andre være utslagsgivende (Wei, Teo, Chan og Tan, referert i Alam og Imran, 2019).

På bakgrunn av dette kan man si at det er et behov for myndiggjøring og opplæring for å øke innvandreres digitale kompetanse. NAV-kontorene er utstyrt med datamaskiner som brukere kan benytte (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2016). NAV-ansatte er tilgjengelig for å hjelpe brukerne slik at de får gjennomført gjøremålene sine (Hansen et al., 2016). Flere biblioteker bistår også mennesker som kommer dit for å be om hjelp (Kringstad og Furunes, 2020). Dette kan på en side fungere som en god opplæringsarena for brukere med lav digital kompetanse. På den andre siden kan det føre til at personvernet til brukeren blir satt på spill. I NAV vil det også kunne skje brudd på taushetsplikten, fordi veiledningen foregår i et rom med andre mennesker tilstede. Dette kan i sin tur føre til at brukere som ellers hadde ønsket veiledning lar vær å be om hjelp. Det kan derfor tenkes at det trengs et bedre opplæringstilbud for gruppen. Noen biblioteker tilbyr slike kurs. Ansatte ved biblioteket er fornøyde med kursopplegget, men mener kursene ikke er tilstrekkelig slik tilbudet er per i dag (Kringstad og Furunes, 2020). En videreutvikling av denne typen opplæring vil kunne bidra til økt sosial inkludering, og dermed også integrering i det norske samfunnet. Den vil også kunne bidra til holdningsendring og myndiggjøring av brukerne. Deltakelse i dagens arbeidsliv krever en viss digital kompetanse. Digital kompetanseheving vil kunne føre til at brukerne tilegner seg annen type kompetanse relatert til arbeid og utdanning. Slik kan innvandrere få lettere innpass i arbeidsmarkedet, og får mulighet til å bedre levekårene sine.

Tilgang, språk, kompetanse og holdning synes å være faktorer som skaper digital ulikhet. Disse faktorene henger tett sammen. Begrenset tilgang til internett og digitale medier som pc eller smarttelefon fører til at man blir ekskludert fra et samfunn som stadig blir mer digitalisert. Det virker som innvandrernes lave norskkunnskaper er et hinder først og fremst fordi språket på NAVs nettside er byråkratisk og vanskelig å forstå. Det vil stadig komme flere innvandrere til Norge som bruker tid på å lære seg norsk. For å minske den digitale ulikheten mellom norskfødte og innvandrere vil det kunne lønne seg å tilby intensiv opplæring til nyankomne innvandrere, og samtidig fortsette arbeidet med å utvikle nav.no til å bli enda mer brukervennlig. Dette forutsetter at man sikrer at NAV-ansatte har den nødvendige kompetansen og den tiden som trengs for å bistå brukerne som har behov for hjelp. Ved å høyne nyankomne innvandrernes digitale kompetanse kan de inkluderes raskere i samfunnet og har større mulighet til å bygge nettverk. Da har de også større sjanse til å bidra i samfunnet gjennom blant annet arbeid eller utdanning, og kan dermed også bedre sine levekår.

5.2 Brukermedvirkning i det digitale oppfølgingsarbeidet

Et av målene til NAV er at tjenestene skulle bli enklere å bruke og bedre tilpasset brukernes behov (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005). Etter kanalstrategien ble innført i 2017 skulle brukere med større bistandsbehov få tettere oppfølging. Denne oppfølgingen foregår i økende grad via internett. NAV har blant annet tatt i bruk en digital aktivitetsplan, der formålet er å beskrive hvilke aktiviteter som skal til for at brukeren kan komme i arbeid. Aktivitetsplanen tydeliggjør de forventningene som stilles til brukeren når det kommer til medvirkning (Olesen, 2018), da den skal utarbeides i samarbeid mellom NAV-veilederen og brukeren. I planen skal brukeren skrive inn sin målsetting når det gjelder arbeid og/eller aktivitet. Både brukeren og NAV-veilederen kan legge inn forslag til aktiviteter som skal bidra til at målet blir nådd. I aktivitetsplanen fins det en chat-funksjon som kalles «dialogen». Gjennom denne kan brukeren ha en direktelinje til veileder uten å måtte ringe NAV eller oppsøke NAV-kontoret (Arbeids- og velferdsetaten, 2019a).

For at tjenester skal fungere best mulig, må man ta utgangspunkt i brukerens situasjon, og gi tjenester som mottakeren faktisk kan benytte seg av (Rønning og Solheim, 1998, s. 153). Hva skal så til for å sikre god brukermedvirkning? Både Aasback (2011) og Rønning og Solheim (1998) viser til at brukere selv ønsker å være involvert i å løse sitt problem. Det å ha en god relasjon til veilederen og føle at man blir sett, hørt og respektert, blir også fremhevet som noe brukerne synes er viktig (Aasback, 2011; Rønning og Solheim, 1998).

I delkapittel 5.1 viste jeg til at mange innvandrere leser og skriver dårlig norsk, er lite datakyndig, og har liten kjennskap til NAV-systemet. De kan ha vanskelig for å forstå hva man har krav på og hva NAV forventer av egeninnsats (Berg og Ask, 2011). I en studie av hvilke utfordringer det flerkulturelle samfunnet representerer for sosial- og barnevernsarbeidere, oppgir 90% av informantene at språkproblemer er en barriere for god kommunikasjon med brukerne (Bø, 2010). Brukermedvirkning forutsetter kommunikasjon, og kommunikasjon forutsetter at brukerne har evne til å delta i dialog (Born og Jensen, referert i Bjørnli, 2019).

Det finnes en klar kobling mellom deltakelse og makt (Arnstein, referert i Ellingsen og Skjefstad, 2015). Når oppfølgingsarbeidet i hovedsak skal foregå digitalt, blir brukerens evne til å forhandle og fremstille sin egen sak i aktivitetsplanen avgjørende for hvilke muligheter som gjøres tilgjengelig for dem. På en side kan man si at dialogen i aktivitetsplanen gjør NAV mer tilgjengelig. Dette vil særlig være gjeldende for brukere som bor langt unna NAV-

kontoret, eller har vanskelig for å komme seg dit av andre årsaker. For mennesker som har vanskelig for å skrive og lese norsk og ikke er datakyndig vil det derimot kunne føre til at de har mindre mulighet til å medvirke i sin egen sak. I Olesens (2018) studie av unge mennesker med psykiske problemer og deres erfaringer med aktivitetsplanen forteller mange av brukerne at saksbehandlerne deres mer eller mindre på egenhånd forvalter hvilke aktiviteter de skal gjennomføre når de mottar ytelser fra NAV. Jeg mener at dette fenomenet er overførbart til også å gjelde oppfølging av innvandrere, da begge brukergruppene kan bestå av sårbare mennesker med en begrenset forståelse av NAV-systemet, hvilke rettigheter de har og hva som forventes av dem. Når saksbehandleren på denne måten tar eierskap for aktivitetsplanen og er den som bestemmer hvilke aktiviteter brukeren skal gjennomføre, kan det føre til at brukeren føler seg umyndiggjort og maktesløs. Det kan også stilles spørsmål om hvorvidt brukermedvirkning faktisk praktiseres. I lys av teori om brukermedvirkning, myndiggjøring og anerkjennelse kan man si at denne digitale formen for oppfølging utfordrer veilederens mulighet til å utføre sosialt arbeid. Når målet med aktivitetsplanen er at brukeren selv skal medvirke til å finne veien til arbeid, vil det kunne hjelpe å myndiggjøre brukeren slik at han kan ta i bruk de ressursene han har, og komme seg ut av den vanskelige situasjonen han befinner seg i. Dette vil bli vanskelig dersom oppfølgingen ikke tilpasses brukeren.

Offentlige tjenester er bygd på prinsippet om lik behandling av like saker (Berg og Ask, 2011). Når man bruker standardiserte redskaper som aktivitetsplanen til oppfølging av brukere, kan man se dette som en måte å sikre lik behandling. Prinsippet om brukermedvirkning forutsetter på sin side individuell tilpassing av tjenester. Veilederen bør derfor være bevisst på brukernes ulike behov og eventuelle begrensninger, fordi dette kan bety at den digitale løsningen ikke er optimal for alle. Standardiserte redskaper fører til at tjenestene blir mindre individualisert, som kan føre til mindre grad av brukermedvirkning. Selv om veilederen opplever at hun praktiserer brukermedvirkning fordi hun tar i bruk redskaper som aktivitetsplanen, kan det oppstå relasjonelle utfordringer som fører til at brukeren opplever å ikke bli hørt, eller i verste fall føler seg krenket. Når skriftlig, nettbasert kommunikasjon brukes som oppfølgingsform både til norskfødte med god språk- og systemforståelse og til innvandrere med dårlig språk- og systemforståelse, kan standardiseringen i verste fall oppfattes som diskriminerende.

Tilgang til informasjon er en grunnleggende forutsetning for kommunikasjon og likeverd i en samhandlingssituasjon, og dette er igjen en forutsetning for aktiv deltakelse (Berg og Ask, 2011). Aktiv deltakelse er et krav fra NAV sin side, og noe som brukerne selv ønsker å oppnå

(Aasback, 2011; Rønning og Solheim, 1998). Deltakelse er også en forutsetning for innflytelse og medvirkning (Berg og Ask, 2011). For at veiledere skal kunne gi innvandrere nødvendig informasjon og legge til rette for aktiv deltakelse, må veilederen innstille seg på å møte brukeren med kultursensitiv kommunikasjon. Dette innebærer å være bevisst både sin egen måte å kommunisere på, samt hvordan man tolker brukeren. I tillegg til å høre på ordene som blir sagt, må veilederen også fokusere på og fange opp meningen bak ordene (Søderstrøm, referert i Berg, 2011). I samhandling med innvandrere vil store deler av kommunikasjonen foregå gjennom ikke-verbale uttrykk som gester, fakter, lydnivå, stemmeleie og ansiktsuttrykk (Baltzersen, 2008). Disse brukerne er ofte avhengig av denne typen analog kommunikasjon for å gjøre seg forstått. Når kommunikasjonen foregår digitalt er det en fare for at man mister viktig informasjon om for eksempel hvilken mental tilstand brukeren er i, eller hvordan han reagerer på det som blir skrevet. Med dårlige norskkunnskaper vil brukerens mulighet til reell medvirkning bli minimal. Dette vil igjen føre til at det blir svært utfordrende for sosialarbeideren å ta brukerens synspunkt i betraktning når aktivitetsplanen skal utformes.

Flere studier viser til at det er en sammenheng mellom kvaliteten på relasjonen veilederen og brukeren har, og graden av brukermedvirkning som oppnås. Hvorvidt brukeren faktisk er tilstede og møter veilederen har mye å si (Huby, Johnsen, Langsholt og Klubben, 2018; Jenssen, 2009). Dette understreker også Lawrence Shulman, som sier at klienten kan vende seg bort fra de tjenestene som tilbys dersom det ikke utvikles en solid arbeidsrelasjon mellom klienten og sosialarbeideren (Shulman, 2003). For at brukeren skal oppleve relasjonen som god er det viktig at veilederen viser forståelse og empati, og utfører handlinger som kan bygge opp brukerens tillit til henne (Levin og Ellingsen, 2015). Når det gjelder brukere med innvandringsbakgrunn blir dette ekstra viktig, da deres forhold til staten og offentlige etater ofte er preget av mistillit.

Når brukeren er fysisk tilstede vil veilederen få et mer helhetlig bilde av brukeren, og brukeren vil kunne gjøre bedre rede for sine ønsker og mål. Da vil det være vanskeligere å sette brukeren i en boks og yte tjenester basert på hvilken kategori han tilhører. Veilederen må da også i større grad bruke skjønn og individualisere tjenestene (Jenssen, 2009). Det vil også bli lettere for veilederen å uttrykke empati og anerkjennelse. I et system der brukeren stadig blir oppfordret til å kommunisere digitalt, og veiledere hyppig byttes, vil en bruker som allerede strever med forståelse lett kunne føle at han ikke blir anerkjent. En konsekvens av dette vil kunne være at brukeren gir opp, slutter å svare i dialogen, og ikke tar kontakt.

Veilederne har ofte store porteføljer og står ovenfor et sterkt tidspres. Den som roper høyest får ofte hjelp først. Brukere med lav forståelse av sine rettigheter og plikter kan la være å ta kontakt, og blir gående passiv. Da kan det bli svært vanskelig å komme i posisjon til å hjelpe. Allerede sårbare mennesker «forsvinner» for veilederne, og NAVs mål om alle i arbeid vil være enda lenger unna.

5.3 Fører digitaliseringen til at brukere med utvidet hjelpebehov får mer hjelp?

En av begrunnelsene for innføringen av kanalstrategien var at digitalisering av tjenester og innskrenkede åpningstider ved NAV-kontorene ville frigjøre tid til å hjelpe de brukerne som trenger det mest (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). Kanalstrategien er først og fremst rettet mot den statlige delen av nav, og i lys av NAVs mål om at alle skal i arbeid eller aktivitet vil «de som trenger det mest» være de som trenger *arbeidsrettet* oppfølging (Lundberg, 2017; Arbeids- og sosialdepartementet, 2016).

Siden sosialtjenesten også er en del av NAV, påvirkes også de sosiale tjenestene av kanalstrategien. Sosialhjelp er samfunnets siste sikkerhetsnett for de som ikke har rett på andre velferdstjenester. Det kan derfor sies at disse brukerne også tilhører den gruppen som har størst hjelpebehov. I sosialtjenesten vil det være brukere som ikke klarer å dekke sine aller mest grunnleggende behov som prioriteres. Disse vil for eksempel være mennesker uten fast bolig (Arbeids- og velferdsetaten, 2019c), og mennesker som trenger økonomisk nødhjelp fordi de hverken har penger eller mat.

I NAV-lovens formålsparagraf står det at arbeids- og velferdsforvaltningen skal tilpasses den enkeltes behov (NAV-loven, 2006, §1). Når veiledere i den statlige delen av NAV skal vurdere innsatsbehovet til brukeren, vurderes det i første omgang på bakgrunn av det brukeren har svart på nav.no når han har registrert seg som arbeidssøker. Der trykker brukeren på alternativer som er beskrivende for hans situasjon når det kommer til arbeidserfaring (Kane, 2020). Slik kan man si at digitaliseringen har effektivisert prosessen for vurdering av innsatsbehov, fordi brukerne ikke trenger å møte opp til en fysisk avtale, og veilederen får informasjonen om brukeren rett inn på pc-en. Dersom brukeren ikke har høy nok språklig eller digital kompetanse til å forstå hva det spørres etter, kan skjemaet bli feil utfyllt. Konsekvensen av dette kan bli at en bruker som faktisk har behov for tett oppfølging ikke får den hjelpen han har rett på. Dette tyder på at det er de mest ressurssterke som får den mest korrekte vurderingen av sitt hjelpebehov, mens de svakeste brukerne mer eller mindre blir overlatt til tilfeldighetene.

I sosialtjenesten baseres vurderingen av hvilke brukere som skal prioriteres i stor grad på skjønnsutøvelse. Dette kommer blant annet av at brukerens rettigheter er knyttet til personlige egenskaper som helse, alder og familiestatus (Molander og Terum, referert i Saeed, 2019). Brukerne har ofte komplekse livssituasjoner, som gjør at det er vanskelig å løse sakene basert ene og alene på lover og regler. Veilederne må derfor ta de menneskelige aspektene i betraktning under vurderingen (Saeed, 2019). Digitaliseringen fører til økende standardisering av tjenestene. Dette utfordrer muligheten til skjønnsutøvelse.

Arbeidet i sosialtjenesten kan være preget av store porteføljer og stor saksmengde. Store deler av arbeidet går med på å behandle dokumenter, møtevirksomhet og journalføring. Veilederne er derfor hardt presset for tid. Digitaliseringen kan bidra til å lette på dette presset fordi det reduserer mengden papirarbeid, og det kan derfor tenkes at det blir mer tid til å arbeide med de brukerne som trenger mest hjelp. På en annen side kan digitaliseringen føre til at brukere med lav språklig og digital kompetanse sine søknader blir feil utfylt eller mangler nødvendig dokumentasjon, fordi brukeren ikke har forstått hva som kreves. Dette kan føre til at veilederne må bruke tid på å innhente dokumentasjonen, og dermed likevel opplever mangel på tid. På grunn av dette tidspresset kan det hende at veilederen danner seg egne prioriteringer for hvilke saker som er mest presserende (Saeed, 2019). Slik kan man si at brukeren i noen tilfeller er prisgitt den enkelte veilederens profesjonelle, men også personlige, vurdering, og at prinsippet om likeverdige tjenester kan bli utfordret.

Når en bruker ikke har nødvendig kompetanse for å få belyst sin sak tilstrekkelig, blir både retten til medvirkning og retten til brukerrettede og individuelt tilpassede tjenester undergravd. Sett på denne måten kan man si at både digital vurdering av innsatsbehov i den statlige delen av NAV og digital vurdering av bistandsbehov i sosialtjenesten ikke nødvendigvis er en sikker metode for å finne ut hvem som har størst hjelpebehov. Når det gjelder brukere med lav digital og språklig kompetanse er det tydelig at det er behov for et fysisk møte mellom veileder og bruker. Selv om kanalstrategien ikke har eliminert slike møter, har det blitt betraktelig færre av dem. Når brukerne blir henvist til digitale kanaler, og ikke klarer å gjøre rede for saken sin, kan det bli utfordrende å fange opp hvem som faktisk har prekære behov. Som en følge av dette kan også kravet til forsvarlighet bli utfordret.

I Friberg og Elgvins (2016) studie om somaliske innvandreres møte med NAV kommer det frem at mange somaliere opplever møtet med NAV som negativt. Informantenes forhold til de ansatte i NAV var likevel ikke negativt, og de fleste ønsket seg *mer* tid med veilederne sine.

Friberg og Elgvin konkluderer med at dette handler om lav byråkratisk kompetanse, språkproblemer og tolkninger av det som blir sagt. Dette gjenspeiles også i NAVs personbrugerundersøkelse fra 2019, som viser at det er brukerne med størst bistandsbehov som er minst fornøyd med NAV. Også i denne undersøkelsen kommer det frem at brukerne føler de blir møtt på en respektfull måte av veilederne (Nyberg, Thorgersen, Holbæk-Hansen, Otterbekk og Friis-Pettersen, 2019). Samsvaret mellom personbrugerundersøkelsen og Friberg og Elgvins studie kan tyde på at det er systemet som feiler, og ikke veilederne.

Et system som ikke er tilpasset de brukerne med lavest kompetanse kan være grobunn for misforståelser, avmakt og en opplevelse av å bli krenket. Et slikt system vil også kunne gå på bekostning av brukerens mulighet til medvirkning i egen sak dersom misforståelsene fører til mistillit, og samarbeidet mellom bruker og veileder stopper opp. I lys av Honneths anerkjennelsesteori kan man dermed si at økt digitalisering i NAV kan føre til en opplevelse av krenkelse for innvandrere med lav språklig og byråkratisk forståelse. Dette kan i sin tur føre til en lavere samfunnsdeltakelse for brukergruppen, og mindre grad av måloppnåelse for NAV.

I Arnesen (2019) viser empirien at NAV-veilederne erfarer at de digitale løsningene fungerer godt for brukere som ikke har så stort bistandsbehov. Når oppfølgingen av disse brukerne går raskere takket være digital kommunikasjon, opplever informantene at de får frigjort tid til å arbeide med tunge og komplekse saker (Arnesen, 2019). Saeeds (2019) informanter nevner i tillegg innskrenkningen av NAV-kontorenes åpningstider som en kilde til frigjort tid. Den sterke oppfordringen til å bruke nav.no, og kortere åpningstid i mottak og møtesenter ved NAV-kontorene vil naturlig nok føre til at færre brukere kommer til NAV-kontoret for å be om hjelp. Noen av informantene er positive til dette fordi de mener at man skaper større behov hos brukerne jo mer tilgjengelig man er (Arnesen, 2019). Faren ved å ikke være tilgjengelig nok, er at det kan skape et underforbruk av tjenester. Det vil si at brukere ikke benytter seg av sine rettigheter til ulike velferdsytelser på grunn av at det for eksempel er for ressurskrevende å kreve sin rett. Slik blir det et større misforhold mellom antall brukere som *krever* sin rett, og antall brukere som *faktisk* har rett på en ytelse (Hernanz, Malherbet og Pellizzari, 2004).

Hva skal så til for at kanalstrategien og digitaliseringen skal fungere for brukere med lav språklig og byråkratisk kompetanse? Siden det er relativt kort tid siden kanalstrategien ble innført, er det lite litteratur på området. I Saeeds (2019) kvalitative studie sammenlignes

NAV-kontor av ulik størrelse. Her viser empirien at de mindre NAV-kontorene har mindre porteføljer, og har derfor bedre tid til brukerne. Det kommer også frem at en organisering innad i kontoret der veilederne har spesialiserte oppgaver fører til at de ligger i forkant, og raskt kan gripe inn dersom en bruker får problemer.

For at tjenestene skal være forsvarlige, må veilederne være tilgjengelige når brukeren trenger hjelp. Brukere som ikke har digital kompetanse ringer ofte til NAV Kontaktsenter for å be om hjelp. Dersom de vil snakke med veilederen sin, og veilederen ikke er til stede, vil brukeren normalt bli oppringt i løpet av to virkedager. Dersom behovet er prekært, kan to dager være lenge å vente. Et av NAV-kontorene i Saeeds studie har løst dette ved at brukerne som er under oppfølging har direktenummeret til veilederen sin. Da er veilederne mer tilgjengelig for brukerne også utenfor publikumsmottakets åpningstider, og det vil være en lavere terskel for å be om hjelp.

I lys av sosialt arbeids teorier om anerkjennelse og myndiggjøring vil det også være viktig å opprettholde brukernes mulighet til å ha samtaler med veilederne sine ansikt til ansikt. Når man kommuniserer digitalt kan store deler av den analoge kommunikasjonen gå tapt. Ved et møte ansikt til ansikt er det lettere å fange opp for eksempel psykososiale eller kulturrelaterte faktorer som ellers kunne blitt en barriere for samarbeidet med brukeren. Det vil også bli enklere å skape en positiv relasjon, og mulighet til å vise en mer ektefølt empati og anerkjennelse. Slik vil man også kunne legge til rette for å myndiggjøre brukeren og mobilisere hans egne ressurser.

6 Avslutning

I denne oppgaven har jeg vist hvordan den økende digitaliseringen i NAV påvirker tjenestetilbudet til brukere med innvandringsbakgrunn. Jeg har vist at variasjon i norskkunnskap, kompetanse og holdning skaper digital ulikhet, og at disse faktorene henger tett sammen. Den digitale ulikheten kan føre til at de svakerestilte brukerne kan bli sosialt ekskludert, og dermed får vanskeligheter med å komme seg inn på arbeidsmarkedet og delta i samfunnet generelt. Videre har jeg vist at digitaliseringen undergraver disse brukernes forutsetning for medvirkning i veien mot arbeid. Dette kommer av at språkproblemer og lav digital kompetanse fører til avmakt, og manglende deltakelse. Jeg har også påpekt at digitaliseringen kan føre til at NAV kan bruke større ressurser på oppfølging av brukere med utvidet hjelpebehov, men at den også kan føre til et underforbruk av tjenester fordi de ikke er tilgjengelig nok for de svakerestilte brukerne. Jeg har tydeliggjort behovet for at fysiske møter

oppretholdes, fordi det er gjennom disse møtene relasjonen mellom veileder og bruker styrkes. Slike møter er bedre egnet til å uttrykke anerkjenne og skape en myndiggjøringsprosess. Da kommer også veilederen best i posisjon for å hjelpe.

Mine funn tyder på at det er viktig for denne brukergruppen at NAV er lett tilgjengelig. En mulig løsning på dette kan være at de brukerne som har vanskelig for å kommunisere digitalt og samtidig trenger utvidet oppfølging, får direktenummeret til veilederen sin slik at de lettere kan ta kontakt i prekære situasjoner. Videre vil det være viktig at muligheten for å komme til NAV-kontoret utenfor planlagte avtaler opprettholdes. Brukere med svært dårlige norskkunnskaper bør få tilbud om tolk, også ved spontane henvendelser til NAV-kontoret. Dette vil bidra til å sikre at innvandrere får likeverdige, forsvarlige tjenester, og det vil øke deres mulighet medvirkning. I tillegg til dette er det behov for at innvandrere får opplæring i å bruke digitale verktøy. Dette kan gjennomføres ved å utvikle de kursene som allerede eksisterer ved enkelte bibliotek, eller man kan implementere opplæringen i introduksjonsprogrammet. Med tilstrekkelig digital kompetanse vil brukerne ha bedre forutsetninger på arbeidsmarkedet, og vil dermed kunne endre sine levekår til det bedre. Digital kompetanse vil også føre til at de kan bygge et større nettverk, og bli mer inkludert i det stadig mer digitaliserte samfunnet vi lever i.

Kilder

Aasback, A. W. (2011). *Makt til medvirkning? – Brukermedvirkning i arbeidsevnevurderingen* (Masteroppgave, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet).

Hentet fra: https://samforsk.no/husk/Sider/Publikasjoner/anne_aasback-master.pdf

Alam, K. og Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia, *Information Technology & People*, 28(2), s. 344-365.

Hentet fra: https://eprints.usq.edu.au/27373/1/Alam_Imran_ITP_v28n2_AV.pdf

Andreassen, T. A. (2009). *Brukermedvirkning i NAV: Når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen*. Oslo: Gyldendal Akademisk forlag.

Andreassen, T. A. og Fossetøl, K. (2011). Innledning – Organisasjonsendring som velferdsreform. I Andreassen, T. A. og Fossetøl, K. (Red.), *NAV ved et veiskille: Organisasjonsendring som velferdsreform* (s. 13-24). Oslo: Gyldendal Akademisk forlag.

Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning* (St.prp. nr. 46 (2004–2005)). Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/contentassets/f0c702e88bcb4970aa8b019f24df9d72/no/pdfs/stp200420050046000dddpdfs.pdf>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet* (Meld. St. 33 (2015–2016)). Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8f9e56528fb340eb9f6515cc21ab5119/no/pdfs/stm201520160033000dddpdfs.pdf>

Arbeids- og sosialdepartementet. (1996). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre* (St.meld. nr. 34 (1996-97)). !!!

Arbeids- og velferdsetaten. (2019a). *Din aktivitetsplan*. Hentet fra

<https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/relatert-informasjon/din-aktivitetsplan>

Arbeids- og velferdsetaten. (2019b). *Deltagende kommuner*. Hentet fra

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/digisos/deltagende-pilotkommuner>

Arbeids- og velferdsetaten. (2019c). *Rundskriv til lov om sosiale tjenester i NAV* (R35-00).

Hentet fra https://lovdata.no/nav/rundskriv/r35-00#KAPITTEL_3-2

- Arbeids- og velferdsetaten. (2020). *Person*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/person>
- Arnesen, H. K. L. (2019). *Digitalisering i NAV – henger alle brukergrupper med? En studie av NAV-veilederes erfaringer med digital kommunikasjon rettet mot rusmiddelavhengige brukere under arbeidsavklaring* (Masteroppgave, UiT, Norges Arktiske Universitet). Hentet fra: <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/15617/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Aubert, V. (1985). *Det skjulte samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Baltzersen, R. (2008). *Å samtale om samtalen: Veiledning og metakommunikasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012). *En helhetlig integreringspolitikk: Mangfold og fellesskap* (Meld. St. 6 (2012–2013)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/ae2661f20cfe4899b303a5951334a9c1/no/pdfs/stm201220130006000dddpdfs.pdf>
- Berg, B. (2011). «Lost in translation?»: Om kulturell brobygging og bruk av tolk som kommunikasjonshjelpemiddel. I Berg, B. og Ask, T. A. (Red.), *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid* (s. 223-247). Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B. og Ask, T. A. (2011). Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid – en introduksjon. I Berg, B. og Ask, T. A. (Red.), *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid* (s. 13-21). Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B., Ellingsen, I. T., Levin, I. og Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I. I Ellingsen, I. T., Levin, I., Berg, B. og Kleppe, L. C. (red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 19-35). Oslo: Universitetsforlaget.
- Bønnehoff, H. E. D. (2019). «Verden går veldig fort»: Mødre med migrasjonserfaring møter norsk digitaliseringspolitikk, *Tidsskrift for velferdsforskning* 22(04), s. 325-337. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-05>
- Djupvik, A. R. og Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg.) **Oslo?:** Samlaget.
- Einarsen, K. J. (2013). Språket – første skritt mot integrering. *Samfunnsspeilet*, 2013(5), s. 51-55. Hentet fra <https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/attachment/151655?ts=142b310a5d0>

Ellingsen, I. T. og Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I Ellingsen, I. T., Levin, I., Berg, B. og Kleppe, L. C. (red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 97-111). Oslo: Universitetsforlaget.

Fellesorganisasjonen. (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning. (2019). Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning (FOR-2019-03-15-409). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2019-03-15-409>

Friberg, J. H. og Elgvin, O. (2016). Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV, *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 57(3), s. 257-284. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.1504-291X-2016-03-02>

Guthu, L. K. og Holm, S. (2010). Mange innvandrere digitalt ekskludert, *Samfunnsspeilet*, 2010(4), s. 58-64. Hentet fra <https://www.ssb.no/a/samfunnsspeilet/utg/201004/ssp.pdf#page=58>

Helgøy, I., Kildal, N. og Nilssen, E. (2011). *Mot en spesialisert veilederrolle i Nav? En dokumentasjonsrapport* (Notat 12 – 2011). Hentet fra: <http://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/5991/Notat%2012-2011%20Helgoy%2c%20Kildal%2c%20Nilssen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernanz, V., Malherbet, F. og Pellizzari, M. (2004). *Take-up of welfare benefits in OECD countries: A review of the evidence* (OECD social, employment and migration working papers no. 17). Hentet fra <http://www.oecd.org/social/soc/30901173.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2019, 7. februar). *Levekår*. Hentet fra <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/innvandrere-og-integrering/levekår/>

Jenssen, A. G. (2009). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: En studie av sosialarbeidernes perspektiv* (Doktoravhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet). Hentet fra <https://www.napha.no/multimedia/1861/Brukermedvirkning-i-sosialtjenesten-2009.pdf>

Johannesen, N. og Bugge, S. (2017). NAV-ansatte må avvise brukere uten avtale: – Folk blir sinte og føler seg avvist. VG. Hentet fra <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/wlnkM/nav-ansatte-maa-avvise-brukere-uten-avtale-folk-blir-sinte-og-foeler-seg-avvist>

Justis- og beredskapsdepartementet. (2015). *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk* (Meld. St. 30 (2015-2016)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/6676aece374348ee805e9fc5f60b6158/no/pdfs/stm201520160030000dddpdfs.pdf>

Kane, A. A. (2020). Navs vurdering av brukeres bistandsbehov: Rettssikkerhet ved overgang til arbeid, *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(1), s. 35-48. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2020-01-03>

Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2014). *Digitalisering i offentlig sektor*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringen-i-offentlig-sektor/id2340245/>

Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* (Meld. St. 27 (2015-2016)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>

Kommunesektorens organisasjon. (2018). *Om DigiSos*. Hentet fra <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digitale-sosialtjenester-digisos/om-digisos/>

Kortner, H. (2013). *Holdninger til læring: En undersøkelse blant medarbeidere uten formell kompetanse i kommunal pleie- og omsorgssektor* (Masteroppgave, Universitetet i Agder). Hentet fra <https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/bitstream/handle/11250/193846/Helen%20E.%20Kortner%20Johnsen%20oppgave.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kringstad, K. og Furunes, E. W. (2020). Biblioteket får besøk av flere og flere som må ha digital hjelp, *NRK Trøndelag*. Hentet fra <https://www.nrk.no/trondelag/digitalt-utenforskap-trondheim-folkebibliotek-far-besok-av-mange-som-ma-ha-digital-hjelp-1.14867696>

NAV-loven. (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2006-06-16-20). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

- Nguyen, T. H. (2019). “Jeg blir så sliten i tankene”: Innvandreres bruk av offentlige nettbaserte tjenester (Masteroppgave, Universitetet i Oslo). Hentet fra: https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/69503/5/tanNguyen_masteroppg.pdf
- Norvoll, R. (2009). Makt og avmakt. I Brodtkorb, E. og Rugkåsa, M. (Red.) *Mellom mennesker og samfunn* (2. utg., s. 67-97). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Nyberg, T. E., Thorgersen, A., Holbæk-Hansen, J., Otterbekk S. R. og Friis-Pettersen, S. (2019). NAVs Personbrukerundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer (Rapport 4). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nyheter/navs-brukere-er-stadig-mer-fornoyde-med-digitale-losninger>
- Osmundsen, K., Iden, J. og Bygstad, B. (2018). *Hva er digitalisering, digital innovasjon og digital transformasjon? En litteraturstudie*. Hentet fra <https://ojs.bibsys.no/index.php/Nokobit/article/view/532>
- Ringdal, A.-H. og Smedsrud, L. (2017). *Digitalisering av oppfølgingsarbeidet i NAV: Fra lineær til smart oppfølging* (Masteroppgave, Høgskolen i Innlandet). Hentet fra <https://brage.inn.no/inn-xmlui/bitstream/handle/11250/2457406/PAB3001%20Masteroppgave%20Ringdal%20og%20Smedsrud%20mai%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rønning, R. og Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Saeed, M. (2019). *Reduserte åpningstider – til brukernes beste? En kvalitativ studie av ansatte i Nav om reduserte åpningstider, økt digitalisering og kanalstrategi* (Masteroppgave, OsloMet). Hentet fra https://oda-hioa.archive.knowledgearc.net/bitstream/handle/10642/7732/Saeed_Moniba.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sosialtjenesteloven. (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>
- Statistisk Sentralbyrå. (2019a). *Norsk mediebarometer 2018*. Hentet fra <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/attachment/384577?ts=16a92faad18>

Statistisk sentralbyrå. (2019b). *Internettmålinga, 2019*. Hentet fra <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/statistikker/inet/aar/2019-12-13>

Støren, I. (2013). *Bare søk! Praktisk veiledning i å gjennomføre en litteraturstudie* (2. utg.). Oslo: Cappelen Damm.

Thorsen, D. E. og Taj, F. (2017). *Forstår innvandrerne velferdsstaten?* Hentet fra https://www.nrk.no/ytring/forstar-innvandrerne-velferdsstaten_-1.13758256

Tønnesen, M. (2019). Innvandrer. I *Store Norske Leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/innvandrer>

Viggen, E. D. (2017). NAV vil ha færre folk på dørene. *Fontene*. Hentet fra <https://fontene.no/nyheter/nav-vil-ha-farre-folk-pa-dorene-6.47.485084.295df2d53d>

Østby, L. (2015). *Flyktninger i Norge*. Hentet fra <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/flyktninger-i-norge>

