

Kevin Nguyen Phan

Digitalisering: På godt og vondt

Effekter digitalisering av sosiale tjenester kan ha

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Veileder: Roberto Iacono

Mai 2022

Kevin Nguyen Phan

Digitalisering: På godt og vondt

Effekter digitalisering av sosiale tjenester kan ha

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Veileder: Roberto Iacono

Mai 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap

Institutt for sosialt arbeid



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Digital teknologi har under Covid-19 pandemien ført til store teknologiske endringer i samfunnet. Hensikten med utredningen har derfor vært å undersøke hvorvidt digitaliseringen har hatt en innvirkning i velferdsorganisasjonene. Utredningen har siktet seg inn på områder som Digisos og DigiBarnevern som eksemplifiserer hvordan digitaliseringen kan se ut. For å kunne finne datamateriale som støtter undersøkelsen utredningen gjør, er det blitt anvendt systematiske litteratursøk. Totalt ble det funnet 11 artikler. For å oppsummere artiklene benyttet i utredningen har de fleste anvendt kvalitativ forskningsmetode. Hovedfunn i artiklene antas å være tilnærmet det samme; nødvendigheten for økt digital kompetanse. Det ble også funnet hvordan digitaliseringen av sosiale tjenester har ført til økt tilgjengelighet hos tjenesteytere i velferdsorganisasjoner. Utredningen diskuterer hvordan digital kompetanse hos både ansatte og brukere kan føre til enten økt eller minsket relasjonsarbeid. Det blir også diskutert hvorvidt digitaliseringen kan åpne for nye kommunikasjonskanaler i samfunnsarbeidet velferdsorganisasjoner gjør. Dette kan føre til at tjenesteyter føler på større tilgjengelighet, uten at de selv ønsker å være det.

Abstract

With the passing Covid-19 pandemic, digital technology has caused change within the society. Taken this into account, this study has investigated whether the digitalization has had any influence on Norway's welfare organizations. In order to dissect this phenomenon further, the study has researched whether digitalization has had an impact in the field, exemplified by Digisos and DigiBarnevern. To find relevant material for the investigation, the study had applied systematic literature searches. Through the applied method, the study will compromise a revolving around a total of eleven articles. In summation, a majority of the articles had applied a qualitative research approach. In addition to this, it was also found that a complication with the digitalization of social services was due to the digital competence of both the user and the service provider. Moreover, research has compiled an unprecedented availability that the service providers now must deal with.

Innhold

Sammendrag	1
Abstract	1
1. Introduksjon	3
1.1 Sosialfaglig relevans	3
1.2 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling.....	4
1.3 Begrepsavklaring.....	4
1.3.1 Digitalisering og digital innovasjon.....	5
1.3.2 Sosiale tjenester	5
1.3.3 The digital divide	6
1.4 Utredningens oppbygging	6
2. Metode	6
2.1 Søkeprosess	7
3. Teori.....	9
3.1. Sosiale problemer	9
3.2. Myndiggjøring.....	10
3.3. Brukermedvirkning	11
4. Beskrivelse av valgt litteratur	13
4.1 Hovedtrekk i forskningslitteratur	13
4.1.1. Oversikt over analysert litteratur	14
5. Diskusjon	15
5.1. Symbiosen mellom ansattes og brukeres digitale kompetanse	15
5.2 Økt tilgjengelighet?	19
6. Utredningens begrensninger	23
7. Oppsummering og konklusjon.....	23
Litteratur	25

1. Introduksjon

Teknologi og digitalisering er noe som nå har hatt en stor innvirkning i vår befolkning, spesielt under COVID-19 pandemien. Dette har ført til at samfunnet har opplevd en digital omstilling ved å ta bruk i nye digitale løsninger. I tillegg har dette resultert i økt bruk av digitale enheter som f.eks. mobil, pc nettbrett m.m. En slik omstilling har blitt lagt merke til i helse- og sosialsektoren, der digitale enheter har bidratt positivt (Schou & Pors, 2019). Når digitaliseringen får en større påvirkningskraft i hvordan arbeidet i helse- og sosialsektoren utføres, vil dette ifølge Eubanks (2018); «*knuse det sosiale sikkerhetsnettet, kriminalisere de fattige, sament en forsterking av diskriminering.*» (s. 15). Dette er noe Eubanks (2018) erfarer i sitt arbeid, og trekker inn USA som et eksempel.

1.1 Sosialfaglig relevans

I fellesskap med medstudenter og veiledere fra NAV har det blitt diskutert om hvorvidt digitalisering av sosiale tjenester kan være til hjelp. Det blir resonnert til at digitalisering kan føre til redusert mellommenneskelig kontakt og svekket samfunnsarbeid. Dette kan bety at vi som sosialarbeidere har et utfordrende forhold til hvilke effekter digitaliseringen av sosiale tjenester kan påføre både ansatte og brukere. Ifølge Eubanks (2018) har databaser og algoritmer for automatisering av sosiale tjenester ført til at vi som et samfunn har opparbeidet digitale fattighus¹. Dette forsterker videre de diskusjonene jeg har hatt med medstudenter og veiledere fra NAV, da tanken om digitaliseringen generelt sett kan føre til at man blir utestengt fra samfunnet.

Fra et mer fordelaktig perspektiv på utredningens tematikk, så kan digitaliseringen være gunstig om vi klarer å bruke et slikt verktøy på en god måte. Dette vil si at vi som sosialarbeidere er nødt til å utvikle og skape tjenester og verktøy som er både innovative og brukervennlige. Dette kan føre til at både ansatte og brukere får en lettere erfaring i overgang fra analoge verktøy til digitale verktøy. Med tilgang til internett og mengdevis med informasjon har verden nå utviklet et digitalt samfunn der man kan møte mennesker, uansett hvor de er. Hver dag går det dialog over sosiale medier, tekstmeldinger, videochatter via Messenger og FaceTime, og forelesninger og møter på Zoom.

¹ Digitale fattighus blir beskrevet som en vegg mellom fattige mennesker og deres juridiske rettigheter. Eubanks, V. (2018).

Med tanke på hvor fort denne type teknologi har utviklet seg gjennom årene, eksempelvis det å gå fra tastelefoner til mobiler med touch funksjon, vil dette være særdeles viktig i helse- og sosialsektoren også. Dette vil fra eget perspektiv ha tilnærmet samme utviklingshastighet av tjenester for de som står utenfor samfunnet av forskjellige slag.

1.2 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Utredningens valg av tema er sterkt påvirket av egen tid i praksis der det ble utdelt en oppgave å lede datakurs for innvandrere. Under kurset dukket det opp spørsmål fra brukere om hvorfor tilbudet om digitale tjenester hos NAV var så innviklet og komplisert. Dette var dessverre noe kursledere ikke kunne svare på. Foruten datakurset, ble det også iverksatt observasjonsdager for studentene på mottakstjenesten som praksisplassen tilbydde. Her kom det oftest personer som ikke hadde tilstrekkelig nok med digital kompetanse, eller ikke hadde tilgjengelig verktøy for å kunne benytte seg av NAVs digitale tjenester.

På bakgrunn av det overnevnte har utredningen utformet en problemstilling som vi vil forsøke å finne svar på:

Hvilke innvirkninger kan digitalisering av sosiale tjenester ha for ansatte og deres brukere som benytter seg av disse?

For å kunne besvare utredningens problemstilling, vil utredningen trekke inn ulike digitale løsninger og prosjekter på statlig og kommunal sektor. Henholdsvis vil utredningen beskrive disse nærmere i kapittel 3. Utredningen besvares på et overordnet nivå, som vil ta bruk i NAVs Digisys og barnevernets DigiBarnevern som eksempler under utredningens diskusjonsdel.

1.3 Begrepsavklaring

Før vi går videre, er det viktig at utredningen avklarer et par definisjoner som er sentralt for utredningens tematikk. Dette kapitlet vil hovedsakelig bruke Osmundsen, Iden & Bygstads (2018) litteraturstudie på digitalisering og digital innovasjon. Det vil også redegjøres nærmere om sosiale tjenester og «the digital divide» som grunnlag for begrepsdefinerings. Her fremgår det at forskningslitteratur baserer seg på to ulike begreper, slik nevnt innledningsvis, «digitalisering» og «digital innovasjon». Dette er to begreper som henger tett sammen, og vil bli definert sammen under grunnet utredningens begrensninger.

1.3.1 Digitalisering og digital innovasjon

Slik nevnt innledningsvis, baserer Osmundsens et al. (2018) definisjon av «digitalisering» og «digital innovasjon» seg på flere forskningsartikler. Ved å kombinere materielle (journalføring) og sosiale aspekter (mellommenneskelige relasjoner og samhandling), samt tilføye disse i digital teknologi, vil dette være en form for digitalisering. Kort fortalt vil digitalisering bety at man omdanner sosio-tekniske strukturer² slik at man kan benytte seg av disse med digital teknologi (Osmundsen et al., 2018).

1.3.2 Sosiale tjenester

Sosiale tjenester er en felles betegnelse for hjelpetiltak ved økonomiske og sosiale vansker. Eksempler på hjelpetiltak er økonomisk sosialhjelp, introduksjonsprogram for innvandrere, barnevernstiltak og helse- og omsorgstjenester (Chudasama & Solvang, 2022). Etter utredningens tematikk, vil vi sikte oss mer inn på NAVs prosjekt om Digisos, og barnevernets prosjekt, DigiBarnevern. Dette underkapitlet presenterer diverse digitale løsninger på sosiale tjenester som Digisos og DigiBarnevern. Dette er to digitale tjenester som vil være grunnleggende for diskusjonen i kapittel 5.

Digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV (Digisos) er et samarbeid mellom Kommunesektorens organisasjon og Arbeids- og velferdsdirektoratet (Digdir, 2018; NAV, 2019; Øksenvåg, 2018). Gjennom dette samarbeidet er det mål om å utvikle digitaliserte tjenester slik at man ikke trenger å reise inn på kontoret for å få hjelpen man har behov for. Det som per dags dato er ferdigutviklet er digitale søknadsskjemaer og innsynstjenester. Det digitale søknadsskjemaet for økonomisk sosialhjelp henter ut kritisk informasjon om bostøtte fra Husbanken og andre nødvendige personlige opplysninger. Som hovedmål for den digitale søknaden, skal dette være med på å redusere behandlingstid, og øke saksbehandlers arbeidskapasitet. Hensikten med dette er at ansatte kan prioritere brukere som trenger mer oppfølging (Digdir, 2018; NAV, 2019; Øksenvåg, 2018).

DigiBarnevern består av to prosjekter: kommunalt og statlig (Bufdir, 2021; Bøhmer, 2020). Til sammen skal disse forme digitale tjenester for barn, familier og ansatte. Det statlige prosjektet henter inn leveranser av digitale løsninger og tjenester, og det kommunale prosjektet bygger videre på dette. Det skal her nevnes at DigiBarnevern befinner seg i gjennomføringsfasen som

² Sosio-tekniske strukturer omfatter samspillet mellom menneskelige og teknologiske systemer som utgjør en samfunnsmessig funksjon. Osmundsen, K., Iden, J. & Bygstad, B. (2018).

avsluttes i år, og forhåpentligvis iverksettes i praksis snart. De deltakende kommunene skal få et nytt IT-system som vil bygge seg på juridisk og faglig støtte til vurderinger, beslutninger og dokumentasjon i en barnevernssak. Digital meldingsutveksling som er trygg, og automatisk rapportering skal være med på å forenkle saksbehandlers arbeidsprosesser. Dette skal også sikre bedre styringsdata. For barn og familier utvikles det en portal som lett gir dem tilgang til innsyn i sin egen sak, og skal gjøre samarbeidet mellom dem og barnevernspedagoger tettere og enklere. Disse prosjektene skal videre være med på å løfte ansattes arbeidskapasitet, brukermedvirkning hos barn og familier og rettssikkerhet. Videre skal dette være med på å gjøre at barnevernet oppleves som trygt slik at tilliten økes (Bufdir, 2021; Bøhmer, 2020).

1.3.3 The digital divide

Digital divide fremstår som et begrep som forklarer ulikheter og forskjeller for tilgang og bruken av digitale teknologier og innhold. Begrepet beskriver også skillet mellom de som får nytte av den nye teknologien mot de som ikke får det (De Bastion & Unwin, 2009; Pinkett, 2003).

Heretter vil «Digital divide» betegnes som «det digitale skillet» i oppgaveteksten.

1.4 Utredningens oppbygging

Hittil har utredningen presentert tematikken og problemstillingen som er aktuelt. Det vil derfor være hensiktsmessig å introdusere de resterende kapitlene.

Kapittel 2 introduserer hvilke metode utredningen har brukt, og hvordan litteraturen som er underbyggende for utredningen har blitt funnet. Kapittel 3 redegjør utredningens teoretiske forankring. Kapittel 4 går gjennom anvendt litteratur for utredningen, samt relevansen for utredningens tematikk. Kapittel 5 diskuterer funn av artikler opp mot utredningens teoretiske forankring, samt egne tanker om utredningens tematikk. Kapittel 6 beskriver utredningens begrensninger. I kapittel 7 oppsummeres utredningen og konkluderingen av problemstillingen.

2. Metode

Utredningens metodikk er basert på systematiske litteratursøk. Fra eget perspektiv vil en teoretisk oppgave med systematiske litteratursøk benytte seg av elementer fra systematisk litteraturstudie. For å beskrive elementene i et systematisk litteratursøk vil utredningen ta for seg Barbara Kitchenhams «Procedures for Performing Systematic Reviews». Målet med et systematisk litteratursøk er å finne mange primære studier med så lite bias i søkestrategien som

mulig (Kitchenham, 2004). Utredningen vil derimot ha begrenset med tid i det som angår gjennomføring av en helhetlig litteraturstudie.

Elementene fra en systematisk litteraturstudie som er anvendt i denne utredningen blir nærmere beskrevet her. Utredningen vil bruke dokumentasjon og litteratur som vil danne et helhetlig perspektiv på hvordan digitaliseringen kan se ut, og som tar utgangspunkt i empirisk datamateriale (Kitchenham, 2004). Dersom disse gir stabile resultater og funn vil utredningen kunne bidra med bevis på at fenomenet er overførbart og stødig. Et systematisk litteratursøk dokumenterer steg-for-steg hva utredningen har tatt bruk i søkeprosessen. Dette gjør at leseren kan vurdere studiets rammer og fullstendighet. Utredningens søkestreng vil også være basert på en søkestrategi som vil finne så mye relevant litteratur som mulig (Kitchenham, 2004).

For å kunne finne frem til relevant litteratur, ble Google hyppig brukt til å undersøke dette nærmere. Ved flere søk, ble det funnet at den statlige og kommunale sektoren har utviklet digitale løsninger for både NAV og barnevernet, henholdsvis «Digisos» og «DigiBarnevern».

2.1 Søkeprosess

I forkant av litteratursøket, er det essensielt med en bearbeidet problemstilling som et utgangspunkt. Scopus ble hovedsakelig anvendt for å kunne finne frem til relevant litteratur og dokumentasjon om utredningens tematikk. Søkeordene «digitalization*» og «social work» ble brukt (figur 1). For å forhindre bias i utredningen har det blitt tatt hensyn til en slik søkeprosess. Ordlyden er nøytral og bevarer utredningens tematikk, samtidig som det sikter seg inn på artiklenes fagområder.

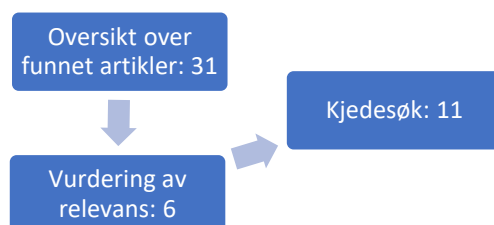


```
TITLE-ABS-KEY ( digitalization* AND "social work" )
```

Figur 1. Søkestreng.

I sum ga søket 31 treff. Siden resultatet ikke hadde et stort omfang, ble det ikke gjort noen begrensninger. Dette fordi begrensninger kunne føre til at man muligens utelukker viktig dokumentasjon rundt utredningens tematikk. Søkestrengen benyttet seg også av en utvidelse før søkeresultatet, trunkering etter «digitalization». Dette for å finne fram til artikler som har brukt samme begrep, men i andre former. For å vurdere om artiklene var relevante for utredningen ble sammendrag, introduksjon, diskusjon og konklusjon lest. Slik analysestrategi gir en oversikt over

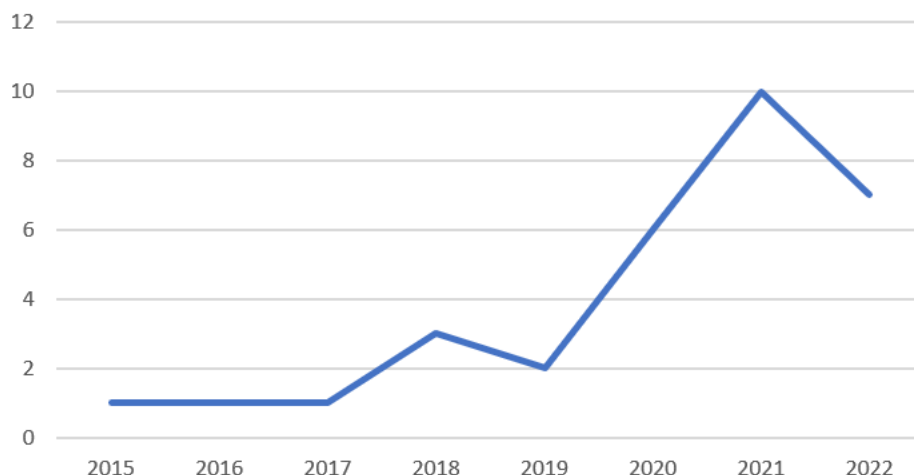
hvordan litteraturen har gått fram for å finne svar på sin problemstilling. Søkeresultatet gav 6 artikler som kunne være relevant for denne utredningen. Det ble deretter foretatt et kjedesøk på de relevante artiklene, der utredningen har kommet fram til 11 artikler som kommer til å bli anvendt i denne utredningen.



Figur 2. Oversikt over søkeprosess.

Det er også nødvendig å finne informasjon om hvordan Digisos og DigiBarnevern har spilt seg ut i gjennomføringsfasen deres. I tillegg kan man undersøke om dette har påvirket sosialarbeiderens arbeid i etterkant av gjennomført prosjekt. Utredningen har derfor tatt bruk i søkeordene «digisos» og «digibarnevern» i Oria for å finne relevant forskningslitteratur på dette. Under søkeprosessen for funn av datamateriale på «digisos» og «digibarnevern» har utredningen avgrenset søket til kun fagfellevurderte artikler. Resultatet ga 13 treff. Ved vurdering av relevans for utredningen, ble sammendrag, introduksjon, diskusjon og konklusjon lest. Sluttresultatet ved vurdering var 2 artikler fordelt på «digisos» og «digibarnevern».

Det blir observert at denne type tematikk innenfor sosialt arbeid blir mer og mer populært for hvert år som går (figur 3). Dette er viktig å nevne, fordi det bidrar til å belyse viktigheten rundt forskning for et dagsaktuelt tema. Her er det viktig å bemerke seg at vi fremdeles befinner oss tidlig i 2022, noe som kan virke inn på antall artikler som er publisert innenfor dette området.



Figur 3, antall artikler fra 2015 – 2022

3. Teori

I denne seksjonen redegjøres relevant begrepteori som er underliggende for diskusjonen i utredningen. Henholdsvis vil vi definere sosiale problemer, myndiggjøring og brukermedvirkning.

3.1. Sosiale problemer

Et sosialt problem er ikke et entydig begrep, og flere forskere har definert sosiale problemer på sine egne måter. Sosiale problemer kan bli sett på som gradvise prosesser som befinner seg i en befolkning (Ellingsen & Levin, 2019). I kapitlet «Det sosiale i sosialt arbeid» i «Sosialt arbeid: En grunnbok» (Ellingsen & Levin, 2019), har forfatterne benyttet seg av flere definisjoner på begrepet «sosiale problemer». Blant annet har de tatt i bruk Charles Wright Mills sitt syn på hva sosiale problemer er. Han beskriver dette som en underliggende prosess hos en befolkning, der skillet går mellom personlige vanskeligheter og sosiale problemer som angår strukturer i samfunnet. Når flere personer opplever noe gjenkjennelig og som kan være utfordrende, vil det automatisk være problematisk å påstå at individet er i skyld for dette (Ellingsen & Levin, 2019).

Det finnes flere teoretiske perspektiv på hvordan et sosialt problem utarter seg. Noen hevder at det er et samspill mellom individet og den konteksten de befinner seg i, og hvordan dette kan føre til sosiale problemer (Ellingsen & Levin, 2019). Andre vektlegger samfunnsmessige forholdsbetydninger på utviklingen av opprettholdelsen av sosiale problemer. Det vil derfor være viktig å se sosiale problemer i sammenheng med personifisering. Knut Halvorsen, som beskrevet

i Ellingsen & Levin (2019), hevder at vi har en tendens til å bruke begrepet «personifisering» når vi forklarer hva sosiale problemer innebærer. Et eksempel på dette kan være at vi beskriver individer som har falt ut av samfunnet med det å være «likegyldig». Eksemplifisert kan bruker være likegyldig til ting som omfatter problemer i deres liv. Dette kan på sosialarbeiderens side føre til større arbeidsmengde ved motivasjonsarbeid med bruker. Det blir derfor viktig å se på sosiale problemer i en større sammenheng enn bare egenskapsforklaring og personifisering (Ellingsen & Levin, 2019).

Vi kan se dette i sammenheng med antall prosentandel personer som gjennomførte videregående skoleopplæring. Ifølge statistisk sentralbyrå (2021) var det 79,6% elever eller lærlinger som fullførte videregående skoleopplæring i tidsperioden 2014 - 2020. 20,4% elever eller lærlinger fullførte opplæring, med andre ord, en femtedel elever fullførte ikke utdanningen (Bratholmen & Instebo, 2021). Konsekvensen av ikke fullført videregående utdanning kan føre til at man faller ut av samfunnet.

Man kan dermed betegne dette som et sosialt problem, fordi det finnes en del av befolkningen som ikke klarer å fullføre videregående utdanning på grunn av personlige eller private vanskeligheter, og som har underliggende problemer i en struktur som befinner seg under samfunnet. Dette vil også være relevant for utredningens tematikk, altså digitalisering av sosiale tjenester og det digitale skillet, noe som diskuteres grundigere i kapittel 5.

3.2. Myndiggjøring

Myndiggjøring i sosialfaglig terminologi har nær sammenheng med det engelske begrepet «empowerment» (Ellingsen & Skjefstad, 2019). Det går ut på at profesjonsutøvere søker etter individers iboende ressurser for å så mobilisere disse. Målet med dette er at individet innser sine ressurser og klarer å anvende disse slik at de føler mestring og kontroll i sitt eget liv. Tatt utgangspunkt i dette kan man se på myndiggjøring som en prosess, der profesjonsutøveren finner og iverksetter ressurser hos et individ, samt et mål der individet benytter seg av disse. Dette kan føre til at de får kontroll og opplever mestring av eget liv. Strukturelle systemer (NAV, barnevern) kan også være til hinder for myndiggjøringsarbeid. Dersom dette skulle være årsaken til at enhver profesjonsutøver, har vi som sosialarbeidere et ansvar å synliggjøre, samt løse disse forholdene (Ellingsen & Skjefstad, 2019). I tillegg kan strukturelle systemer henvende seg til brukerorganisasjoner der man kan få kritiske tilbakemeldinger om de digitale tjenestene.

Det er viktig å nevne at ansvaret om myndiggjøring ikke står hos brukeren i seg selv. Ellingsen & Skjefstad (2019) trekker inn maktaspektet her. Ved å praktisere myndiggjøring kan det betegne at profesjonsutøver legger fra seg sin del av faglige innflytelse og kontroll. Dette til fordel for brukerens makt, ansvar og kontroll. På den andre siden kan det være gunstig å se på maktperspektivet som en konstant verdi. Økt makt hos brukeren vill ikke nødvendigvis tilsi at man har forskjøvet maktbalansen mot brukeren. Derimot kan det anses at vi har fått en merverdi for makten i forholdet mellom profesjonsutøver og bruker. Under praktisering av myndiggjøring vil det også være viktig med dialog mellom profesjonsutøver og bruker. Profesjonsutøver, sammen med bruker, bør utforske hva som er utfordrende og hva som kan hjelpe dem til å fremme hjelp til selvhjelp (Ellingsen & Skjefstad, 2019).

Hvordan kan man da se sammenhengen mellom myndiggjøring og brukermedvirkning? Samarbeid med brukerorganisasjoner antas å ikke tilsvare høynet brukermedvirkning hos individet, da dette begrepet beskriver hvordan det er individet i seg selv som er nødt til å bli inkludert i sin egen saksbehandlingsprosess. Det vil derfor være nødvendig å definere begrepet «brukermedvirkning» også for å oppnå sammenheng i utredningens diskusjonsdel.

3.3. Brukermedvirkning

Begrepet vektlegger at brukere i større grad skal få personlig autonomi i sin egen sak. Dette kan skje gjennom juridiske rettigheter. Dette fordi deres juridiske rett til å delta vil være sterkere enn tidligere (Ellingsen & Skjefstad, 2019). Relevante lovtekster for utredningen vil være sosialtjenesteloven og lov om barnevernstjenester. Konkret står det i disse lovtekstene (jf. sotjl. § 42, barnevernlov. § 6-3) at brukeren får styrket sin autonomi i deres saksbehandlingsprosess dersom det er en rettighet for enhver person som befinner seg i det strukturelle systemet for sosialhjelp. Dette skal være med på å forsterke individets motivasjon på endring og styrke deres selvbilde. Som et resultat av dette vil dette være med på å høyne sannsynligheten for myndiggjøring av individet som befinner seg under en saksbehandlingsprosess (Ellingsen & Skjefstad, 2019).

For å kunne praktisere brukermedvirkning kan det være nødvendig å sikte seg inn på å forstå brukerens perspektiv. Ved å kunne sette seg inn i brukerens perspektiv i ulike måter, kan dette være med på å forsterke deres integritet under saksbehandlingsprosessen. Det fremgår av primærkildene benyttet av Ellingsen & Skjefstad (2019) at sosialarbeiderne følte på at de

praktiserte brukermedvirkning godt, men at brukerne på den andre siden følte på krenkelse og ydmykelse (Ellingsen & Skjefstad, 2019).

4. Beskrivelse av valgt litteratur

I det påfølgende trekkes det inn forskningsrelaterte artikler som er underbyggende for utredningens diskusjonsdel i kapittel 6. Disse vil hovedsakelig være fagfellevurderte artikler, da dette gir stødig materielle for diskusjonen. Dette fordi litteraturen er vurdert av eksterne fagfolk før artikkelen blir produsert. Dette vil redusere sannsynligheten for forskningsbias (Kitchenham, 2004).

4.1 Hovedtrekk i forskningslitteratur

Litteraturen som er valgt for utredningen baserer seg hovedsakelig på tematikken om digitalisering og automatisering av sosiale tjenester, enten det er i Norge eller internasjonalt. Med tanke på at det er funnet 11 relevante artikler for utredningen, vil utredningen her iverksette en artikkelmatrise for å kunne beskrive hovedfunn i korte trekk på en oversiktlig måte. Disse overordnende artiklene beskriver hvordan kompetansen til både ansatt og bruker kan ha en påvirkning i saksbehandlingsprosessen deres. Det beskrives også hvordan dette påvirker både ansatte som jobber med digitale sosiale tjenester og brukere som befinner seg i saksbehandlingsprosessen. Artiklene har også undersøkt hvordan digitaliseringen, automatiseringen og bruken av digitale medier for å kommunisere har påvirket ansatte og deres samarbeid med brukere. Noen av artiklene tar for seg brukergrensesnitt³ og hvordan dette kan være til hinder for brukernes bruk av velferdsorganisasjonenes nettsider.

Konteksten for utredningen blir derfor hvordan ansatte og brukere i barnevernstjenesten og NAV opplever saksbehandlingsprosessen de befinner seg i. Her trekkes det inn hvordan digitaliseringen har en effekt på mellommenneskelig kontakt, effektivitet av arbeid, økt tilgjengelighet hos ansatte i velferdsorganisasjoner. I og med at DigiBarnevern ikke er iverksatt i praksis enda, har utredningen hentet ut en artikkel som har hatt kommunikasjon med kommuner som er pilottestere for prosjektet (Kvakic et al., 2021). Det ble hentet ut informasjon om kommunens ansatte og deres tanker om bruken av digitale- og sosiale medier som kommunikasjon. Slike erfaringer kan være med på å bygge på ansattes forhåndsinnstilling for utført prosjekt, og hvordan de vil forholde seg til den nye teknologien som snart iverksettes (Kvakic et al., 2021).

³ Kontaktflaten mellom bruker og programvarens design. Øverby, H. (2022). *Brukergrensesnitt*.

4.1.1. Oversikt over analysert litteratur

Tabell 1 - Samfling av funnene

Hovedfunn	Forfatter(e)
Fant at muligheten for gode digitale tjenester krever kunnskap fra både sosialfaglige- og informasjonstekniske felt.	(Lagsten & Andersson, 2018)
Om vi fortsetter å sette digitaliseringen av sosialt arbeid på pause, vil digitaliseringen av samfunnet generelt sett bevege seg videre. Vi vil ligge lenger bak enn det vi gjorde før. Vi er nødt til å innhente kunnskap og kompetanse for å bygge en bro mellom det digitale skillet.	(Taylor, 2017)
Digitaliseringen kan anses som en «ferskvare» fordi den er under kontinuerlig utvikling. Behovet for utvikling og oppdatering er stort og permanent, noe som gjør at hjelp og opplæring må være synlig og lett tilgjengelig. Frivillige organisasjoner som tilbyr opplæring i bruken av digital teknologi kan være en god læringsarena for de som har behov for dette.	(Rønning & Sølvberg, 2020)
Digitalisering og innføring av selv-service i sosiale tjenester kan føre til en stratifisering og innstramming av ekskludering i befolkningen, spesielt for de sårbare i samfunnet.	(Schou & Pors, 2019)
Studie gjort i Romania, konkluderte med at man bør få bedre kompetanse i digitale tjenester før man iverksetter det, da inkompetanse i feltet kan føre til at den enkelte ikke får sine sosiale rettigheter.	(Mihai et al., 2016)
NAVs nettsider benytter seg av kompliserte ord som gjør det vanskelig for brukere å navigere gjennom nettsidene.	(Kane, 2020)
Kvantitativ forskning på tall basert på antall søknader til barnetrygd, med søkelys på hvordan denne tjenesten for det meste har blitt digitalisert og automatisert. Hvordan vil dette påvirke lavinntektsfamilier?	(Larsson, 2021)
Innvirkningen digital teknologi har i kommunalt sosialt arbeid må evalueres i sammenheng med komplekse forståelser av kommunal praksis. Uten slike evalueringer, risikerer vi at man ikke mestrer teknologien grunnet begrenset kunnskap om dette. Teknologien er kun like god som personen som benytter seg og anvender slik teknologi.	(Mackrill & Ebsen, 2018)
Artikkelen undersøker hvordan førstelinjearbeidere håndterer nye former av digital teknologi, hvor dette er en del av og komplementerer tradisjonell kommunikasjon. Selv om teknologien åpner for nye muligheter innenfor arbeidet, finnes det imidlertid utfordringer og dilemmaer ved digital teknologi i sosialt arbeid.	(Breit et al., 2021)

Artikkelen diskuterer hvordan digitaliseringen har forandret på interaksjonen mellom bruker – tjenesteyter, hvordan digitaliseringen har forandret på krav om ferdigheter for både brukere og ansatte.	(Lindgren et al., 2019)
Studie av ansatte på NAV og hva de synes om digitaliseringen av tjenestene de jobber med, hovedsakelig AAP-ansatte. Ordningene sett på som hensiktsmessige, men at de også i større grad følte at de ble kontrollert og detaljstyrt av systemene. Det kommer også frem at de også føler at autoriteten deres til å prioritere ulike oppgaver falt av. De «slites» mellom systemet på den ene siden og hensynet til brukeren på den andre siden.	(Røhnebæk, 2016)

5. Diskusjon

I den følgende delen drøftes funnene opp mot relevant teori og andre sosiale tjenester som er beskrevet i kapittel 3 og 4. Utredningen har anvendt systematiske litteratursøk for å kunne finne fram til relevante artikler som kan understøtte denne delen. Observasjoner under kapittel 2 viser at dette er et tema som har blitt lite forsket på. Statistikken i figur 3 viser derimot at dette er et tema som blir mer forsket på med årene som går. Målet med utredningen har vært å lære om hvordan digitaliseringen kan ha en innvirkning i sosiale tjenester og arbeidet mellom ansatte og brukere. Artikkelen tar for seg tematikken om digitaliseringen på forskjellige måter. Samtidig bevarer samtlige artikler et felles perspektiv.

5.1. Symbiosen mellom ansattes og brukeres digitale kompetanse

Sosiale tjenester som har benyttet seg av digitale løsninger kan eksemplifiseres ved ulike prosjekter som tidligere har blitt gjennomført. Digisos og DigiBarnevern er to prosjekter som vil bli tatt bruk i denne delen av utredningen. Som tidligere nevnt er det kun Digisos som i skrivende stund praktiseres i hverdagen.

Vi vil først starte diskusjonen om digitale løsninger og digital kompetanse med hvordan opplæringen av digitaliseringen i utdanningen kan se ut. Slik det fremgår av Taylor (2017), er det blitt funnet at utvalget (studenter) har ubevisst reflektert rundt tematikken digitalisering, og at pensum ikke støtter mot faglig opplæring innen digitalisering. Som student oppleves det å ha fått lite kunnskap om hvordan digitaliseringen har påvirket fagfeltet. Historisk sett, hadde det vært interessant å lære hvordan dette har hatt innflytelse på sosialt arbeid. Forelesninger om velferdsteknologi og digitalisering har vært generelle og gikk ikke inn på noe spesifikt som gav

studentene kunnskap om hva digitalisering er. Slik situasjonen tidligere har vært, med tanke på Covid-19, og utfordringer med bruken av Zoom eller Teams, har forelesningene om digitaliseringen og velferdsteknologien hatt lav kvalitet for studentenes læringsutbytte. Denne erfaringen kan videre støttes opp av Lagsten & Andersson (2018). Det ble funnet at noen sosialarbeidere ikke hadde tilegnet tilstrekkelig nok kompetanse for bruken av digital teknologi i profesjonsutøvelsen deres. Sosialarbeidere fra deres studie hadde tastet inn unøyaktig informasjon og i verstefall utelatt viktig informasjon for brukeren. En konsekvens av dette kan dette være til risiko for brukerens personvern og sikkerhet i saksbehandlingsprosessen deres (Lagsten & Andersson, 2018). Tidligere funn viser at studenter i sosialt arbeid kommer ut i arbeidslivet med lite eller ingen kunnskap om digitaliseringen og tjenestene som bygger videre på dette (Taylor, 2017).

Ved manglende digital kompetanse hos ansatte og nyutdannede sosialarbeidere kan dette videre føre til en forsterkning av digitale skiller hos befolkningen som allerede sliter med å tilegne seg digital kompetanse. Slik nevnt i 3.1 Sosiale problemer, kan begrepet være dynamisk. Dette kan sees i sammenheng med digitaliseringen av sosiale tjenester, nettopp fordi lav digital kompetanse hos ansatte og brukere spiller i lag.

«... the technology is only as good as the person who uses it, highlighting the fact that each social worker and young client must reflect on their use of each technology» Mackrill & Ebsen (2018).

Mackrill & Ebsen (2018) påstår at teknologien kun er like god som personen som benytter seg av det. Man kan derfor antyde at det er en slags symbiose i spill mellom tjenesteyter og bruker. Dermed kan dette i sterkere grad være med på å påvirke de sosiale problemene digitaliseringen omfatter. Om tjenesteyter og bruker ikke samler opp nok kompetanse for å kunne yte eller ta i bruk tjenestene kan det føre til at det oppstår problemer i kommunikasjonen eller ytelse av rettigheter og tjenester for brukeren. For sosialarbeiderens del, vil det være viktig å holde seg oppdatert med hvordan man bruker teknologiske enheter som mobil og bærbar datamaskin. Dette kan utgjøre en stor del av arbeidet med tjenesteyting fra NAV eller barnevernstjenester. Utviklingen av digital teknologi og digitalisering av samfunnet er kontinuerlig uansett retning. Det kan derfor gjøre digitalisering i sosialt arbeid uforutsigbart og hvert enkelt ansatt må ta seg tid til å være oppdatert med utviklingen av teknologien som er relevant for deres arbeid. Tatt

utgangspunkt i sitatet ovenfor, kan det derfor være nødvendig at en sosialarbeider til enhver tid reflekterer over hvordan deres digitale ferdigheter påvirker arbeidet deres. Dersom sosialarbeideren blir tvunget til å anvende seg av digital teknologi man ikke kjenner til, kan dette føre til umyndiggjøring av sosial arbeideren og deres samarbeid med brukere (Mackrill & Ebsen, 2018).

Tatt dette i betraktning, kan det derfor være gunstig å sette opp kurs eller eventuelle forelesninger som sikter seg inn på slik teknologi. En løsning for velferdsorganisasjonene kan være å sette inn det man kaller for en superbruker. Dette vil si at en engasjert ansatt forplikter seg til å ta på seg ansvaret til å lære opp andre ansatte. Som et resultat, kan det lette overgangen fra analog teknologi til digital teknologi. Tilsvarende resultat kan oppstå for nyutdannede sosionomer til å reflektere hvordan velferdsteknologi og digitaliseringen fungerer, samt hvilke innvirkninger dette vil ha i deres arbeid med andre. Et eksempel på nye digitale systemer, kan vi sikte oss mer inn på det barnevernstjenesten snart skal iverksette, DigiBarnevern. Kursing som sikter seg inn på hvordan enhver ansatt skal benytte seg av systemet, kan resultere i at brukeren i barnevernstjenesten får en kortere falldistanse i overgangen fra bruken av SMS og samtaler over telefonen til DigiBarnevern.

Et spørsmål som da oppstår er hvilke grupper i samfunnet som er tyngst rammet av digitaliseringen. I en rapport utført av Kompetanse Norge (Bjønness et al., 2021), ble det funnet at seniorer (personer over 60) og ikke-sysselsatte personer var og kan fremdeles være de mest utsatte personene for digitalt utenforskap når det gjelder digitaliseringen som skjer i Norge. Rønning & Sølvsberg (2020) sitt arbeid støtter dette. Deres studie baserte seg på empirisk intervju med 18 seniorer og deres opplevelse av digitalisering av samfunnet, og hvordan dette påvirket deres arbeid og opplevelse i skolesektor, helsesektor eller andre dagligdagse ting som post-i-butikk. Funnene forklarer at informantene opplevde teknologien som ekstremt dynamisk eller skremmende (Rønning & Sølvsberg, 2020). Dersom vi definerer svak digital kompetanse hos en befolkning, kan dette anses som et sosialt problem da samarbeidet med ansatte og brukere svekkes. Hvis sosialarbeideren ikke har tilstrekkelig nok opplæring i de digitale tjenestene de jobber med, kan det føre til at brukeren i saksbehandlingsprosessen ikke får sine rettigheter og krav oppfylt (Mihai et al., 2016). Som en konsekvens av dette kan dette være med på å forsterke de sosiale problemene som allerede ligger til grunn.

Tilgang til teknologiske verktøy som gir en muligheten til å benytte seg av digitale tjenester er viktig for å kunne bygge opp sin kompetanse for dette. En annen problemstilling som derimot dukker opp, er om ikke-sysselsatte eller seniorer har tilgangen til slike verktøy. Uten tilgang til dette mister de muligheten til å anvende digitale tjenester og bygge opp deres kompetanse. Uten digitale ferdigheter eller tilgang til digitale enheter kan dette føre til at en bruker befinner seg i saksbehandlingsprosessen lenger enn de som har tilgang og kompetansen til dette. Funnene i Larssons (2021) studie støtter opp dette. Brukerne som hadde tilgang til automatiseringen av barnetrygd, ble sammenlignet opp mot de som ikke hadde det. Brukerne som ikke hadde tilgang til digitale verktøy som kunne ta nytte av automatiseringen av tjenesten opplevde større administrativ byrde sammenlignet med de som hadde tilgang til digitale verktøy. Tanken om at digitaliseringen av ulike tjenester skulle være med på å effektivisere offentlig forvaltning kan dermed ikke anses å være sann. Resultatet av dette kan være med på videre marginalisering av grupper i samfunnet som allerede befinner seg utenfor (Schou & Pors, 2019). Et forslag som kan være med på å heve den digitale kompetansen til ikke-sysselsatte og seniorer, er å sette opp tilrettelagt kursing. Slike tiltak som sikter seg inn spesifikt på hvordan benytte seg av digitale sosiale tjenester kan heve deres evne til selvhjelp.

Tatt utgangspunkt i det overnevnte, spørres det dermed om det finnes positive sider ved digitaliseringen. Anvendelse av digitale verktøy som chatting og video-samtaler kan dette bidra til å påvirke de digitale innfødte, som finner bruken av digitale verktøy mer komfortabelt. Den yngre generasjonen har per dags dato bedre forståelse og kompetanse av digital teknologi og verktøy (Bjønness et al., 2021). Fra eget perspektiv vil antakelsen være fordi bruken av digital teknologi er en del av deres hverdagslige liv. Digitaliseringen kan dermed være med på å styrke deres integritet og personlige autonomi i eget saksbehandlingsløp. Dette fordi man gir brukeren muligheten til å velge hvordan de selv har lyst til å møte opp til samtaler, enten det er via telefonsamtale, fysisk oppmøte eller via videonettpprat (Lindgren et al., 2019). Det kan også være slik at kommunikasjonsteknologien og elektroniske søknadsskjemaer til syvende og sist ikke er ferdig utviklet. Dette fordi utviklingen av digital teknologi er ekstremt dynamisk (Mackrill & Ebsen, 2018). Det kan derfor være gunstig at en er tålmodig og venter til at teknologien blir utviklet, slik at de også kan bruke av denne.

5.2 Økt tilgjengelighet?

Hensikten med prosjektet Digisos var å effektivisere arbeidet til NAV-ansatte ved å digitalisere søknader. Elektroniske søknader, slik beskrevet i kapittel 1.3.2, har som formål å hente ut nødvendig informasjon for saksbehandlingen. Dette er tiltenkt å gjøre saksbehandlingsprosessen enklere for ansatte, og gjøre dem mer tilgjengelige for brukerne som skulle trenge dette. Et relevant drøftings spørsmål vil da være om de elektroniske søknadsskjemaene har hatt denne effekten. Tatt utgangspunkt i utredningens tidligere drøfting, stilles det nye spørsmål. Her vil begrensninger og muligheter ved bruken av digitale medier bli diskutert opp mot prosjektet Digisos. Sammen med Digisos, har NAV anskaffet et digitalt system der det går an å chatte med bruker og sette opp digitale aktivitetsplaner, kalt Modia. Dette systemet skal videre gi brukeren lettere tilgang til tidligere samtaler de har hatt med sin veileder, samt gjøre det lettere for veileder og brukere å sette opp en aktivitetsplan som er oversiktlig og systematisk for begge parter. Modia tilbyr også en chatte-funksjon i NAVs systemer. Dette kan være med på å effektivisere samtaler. Slik teknologi har ledet til økt tilgjengelighet hos ansatte for brukere (Breit et al., 2021).

Undersøkelsen til Breit et al. (2021) observerte hvordan programvaren Modia gjorde NAV-ansatte mer tilgjengelig enn når de benyttet seg av Arena. Det ble også undersøkt hvordan dette kunne påvirke brukeren til å være mer engasjert i saksbehandlingsløpet sitt. Programvaren tillater brukeren å være mer engasjert i sin egen sak ved å få innsyn i det som blir lagt ut på DittNAV⁴, samt benytte seg av en chatfunksjon (Breit et al., 2021). Dette kan dermed være med på å myndiggjøre brukeren og forsterke deres brukermedvirkning til den graden av at de får større påvirkningskraft i egen sak. En slik samtalefunksjon gjør det lettere for begge parter å planlegge hvilke plattformer som kan fungere best for videre kommunikasjon. I tillegg kan dette anvendes dersom bruker har spørsmål til det de anser som et uforståelig brukergrensesnitt, ved å navigere seg gjennom NAV sine nettsider. Samtidig som at NAV er et stort system, har de også kompliserte ord som kan være utydelige for brukeren (Kane, 2020). I en slik forfatning kan en chatte-funksjon være en fordel for brukeren. Et annet argument for at programvaren Modia kan være til nytte i sosialt arbeid, er hvordan man når ut til den yngre generasjonen. Spørsmål om vedtak og lavterskel tilbud om kommunikasjon over nettet kan gjøre arbeidet med denne brukergruppen lettere. Dette fordi de allerede har et sterkt grunnlag for hvordan man anvender

⁴ Befolkningens individuelle side på nav.no.

digital teknologi. Fra egne erfaringer dukket det opp ofte spørsmål om hva informasjonen i et vedtak egentlig betydde. Chattefunksjonen ble benyttet her. Dette gjorde det enklere å sende forenklet informasjon. Det kom også ønsker fra andre brukere om å ha møter over video, eller telefonsamtaler. Slik kommunikasjon- og aktivitetsplattform er enda ikke iverksatt hos barnevernstjenesten. Tilnærmede observasjoner støtter opp hvordan lavterskel kommunikasjon kan være til gode for både brukere og ansatte på barnevernstjenesten. Bruken av digitale medier har den effekten der barnevernspedagoger kan gjøre seg mer tilgjengelige. Som resultat av dette kan barn og deres juridiske verger få en beroligende effekt under en vanskelig livssituasjon (Kvakic et al., 2021).

På en annen side kan Modia være med på å skape en ny utfordring for tjenesteyterne. I samme undersøkelse som overnevnt kom det fram at veiledere så nødvendigheten for å dempe «støy» fra brukere som hyppig benyttet seg av chatfunksjonen. Disse benyttet tjenesten for å få svar på det man anså som mindre forespørsler eller spørsmål. Chatfunksjonen førte også til at noen brukere forventet raskere svar fra veiledere og tjenesteytere (Breit et al., 2021). En problematisk opplevelse fra eget ståsted under praksis, var hvordan man skulle skrive referat og chatte med bruker. Hvor formelt skulle man skrive, da man som en veileder ønsker å komme på bakkeplan med bruker? Hvordan skulle man skrive om møtet uten å feiltolke brukers livssituasjon? Som en student som kom inn i praksisstedet rett fra universitetet, var det lett å formulere seg på en formell og høflig måte. Underveis i praksisen derimot kom det flere kommentarer om hvordan meldingene som ble sendt ut var uforståelige og altfor formelle. Slike opplevelser kan føre til at en saksbehandler eller veileder hos NAV blir varsomme når de benytter seg av referanse- eller chattefunksjonen på Modia. Man gjør dette konsekvent for å ikke vil trå over en grense brukeren kanskje har. Som en offentlig profesjonsutøver har man som oppgave å unngå tvetydige budskap i meldinger til brukeren, og gjøre det så leservennlig som mulig (Breit et al., 2021). Som en konsekvens av å ha møter over telefon eller video, har tidligere veiledere og medstudenter meddelt at det var vanskelig å oppfatte brukeren på grunn av mangel på fysisk interaksjon. Dette kan gjøre det vanskeligere for de ansatte på NAV og barnevernstjenesten å føre referat for tidligere møter. Det kan derfor være nødvendig å finne en løsning på hvordan man som veiledere og saksbehandlere kommuniserer i lag med brukere over digitale kanaler (e.g. chatfora, tekstmeldinger, videosamtaler).

Med en programvare som Modia som tilsynelatende tillater mer kommunikasjon mellom veileder og bruker øker også tilgjengeligheten til de ansatte på NAV. Men til hvilken grad øker tilgjengeligheten? Ved å la brukeren ta del i mer administrative og informative saker som omhandler dem i større grad, vil dette samtidig påvirke veileder også (Breit et al., 2021). Med førsteblick på problemsstillingen virker det som at det er opp til enhver saksbehandler og veileder å trekke grenser for hvor mye tilgjengelighet man skal ha.

Modia har den funksjonen at brukerne kan benytte seg av tjenesten da tilgangen til chatten er åpent døgnet rundt. Dette gjør at arbeiderne i NAV kan møte på en stor arbeidsmengde når de kommer på jobb. Brukerne har også en tendens til å respondere fortere enn tidligere til meldinger som blir sendt ut til dem. Som tidligere nevnt i denne seksjonen har dette medført at rådgivere hos NAV opplever mer brukerinteraksjon i den forstand at det kommer spørsmål eller henvendelser som kunne ha vært søkt opp på nett. Dette kan derfor føre til at ansatte bevisst utelukker oppgaver de anser som mindre viktig (Breit et al., 2021). Som student i praksis hos NAV forårsaket det fra egne erfaringer at man tenkte på dette kontinuerlig, selv etter endt arbeidstid. Dette kan føre til at grensen mellom privat og profesjonelt liv blir tvetydig da tankene om arbeidet med brukeren kan ta stor plass i ansattes fritid. Slik tilgjengelighet kan føre til at en sosialarbeider eller barnevernspedagog involverer seg i brukerens sak både personlig og emosjonelt. Dette har dermed ført til at populasjonen i Breits (2021) undersøkelse har funnet forsvarsmekanismer for å kunne lette på arbeidskapasiteten deres. Noen av disse ble presentert tidligere i kapitlet, der ansatte på NAV utelukker «støy» som virker uproduktivt. En annen håndteringsmekanisme er at andre veiledere finner rutinebaserte svar på spørsmål som er hyppige (Breit et al., 2021).

Funn fra Kvakic et als. (2021) studie derimot, viser at ansatte i barnevernstjenesten fordeler slike arbeidsoppgaver ulikt. Noen barnevernspedagoger fremhever viktigheten med å være tilgjengelig ettersom dette kan skape trygghet for de man jobber med. Dette kan være med på å skape en indre ro ved å svare på meldinger og henvendelser, selv utenfor arbeidstid (Kvakic et al., 2021). Slik sett gir det ansatte en mulighet til å gi respons på behov når det skulle oppstå i stedet for at man venter til at man faktisk er i arbeidstid. Dersom tjenesteyteren viser at de er tilgjengelige kan dette medføre at brukeren i situasjonen føler den emosjonelle støtten de trenger der og da. Dette kan derfor gå en toveisgate, der den ansatte får sine behov om emosjonell involvering, slik

observert i studiet til Kvakic et al. (2021), og at brukeren får den emosjonelle støtten de skulle trenge når behovet oppstår. På den andre siden kan slik tilgjengelighet føre til at tjenesteyteren slites ut. Ved dialog og tilgjengelighet døgnet rundt kan dette ha en konsekvens i den form at ansatte er nødt til å sykemelde seg ettersom de blir følelsesmessig utmattet. Dette kan ha en større virkning på arbeidet med brukeren i seg selv. Dersom barnevernspedagogen sykemelder seg, kan dette føre til at brukeren ikke får den emosjonelle støtten de skulle trenge under perioder de trenger hjelp. Her blir også skillet mellom privat og profesjonelt liv problematisert. Tidligere observasjoner støtter opp tidligere påstand om tvetydig skille mellom spenningsfeltet privat vs. profesjonelt liv. Skal man prioritere brukeren over eget velvære, eller skal man prioritere seg selv over brukerens behov som oppstår øyeblikkelig? Dette kan videre være med på å definere et sosialt problem i seg selv. Dette fordi ansatte blir nødt til å veie mellom det å prioritere sin egen velvære eller å prioritere brukerens velvære.

Det kan dermed anses at digitaliseringen har etablert nye standarder for sosialt arbeid. Med tanke på hvilke innvirkninger digitale medier har i sosialarbeiderens, kan utredningens drøfting tilsi at det finnes nye rammer profesjonsutøveren er nødt til å jobbe innenfor. Slike rammer er enda ikke funnet basert på analyse i anvendt litteratur. Mye av dette kan bunne i de ansattes kunnskap og kompetanse har, og hvilke metoder og arbeidsverktøy de anvender (Oterholm, 2019). Med nye verktøy og kanaler som åpner for mer dialog med brukeren kan det sies at sosialarbeiderne har behov for nye metoder og rammer i deres arbeid. Uten en fastsatt metode eller ramme for hvordan man som tjenesteyter kan bruke digital teknologi på en effektiv som også ivaretar personene som benytter seg av dette, kan dette føre til at enkelte føler seg tapt på hvordan de egentlig skal arbeide.

Slik det fremgår av litteraturen valgt for denne seksjonen, har digitaliseringen hatt mest innvirkning i sosialarbeiderens skjønnsutøvelse (Røhnebæk, 2016). Det har blitt påstått av samtlige artikler brukt i Røhnebæks (2016) studie at digitaliseringen har vært med på å innskrenke tjenesteyterens skjønnsutøvelse. Dette fordi beslutningsprosessene og interaksjon med brukeren standardiseres. I tillegg til dette kan standardiseringen føre til at tjenesteytere og ansatte i velferdsorganisasjoner nedprioriterer saker de mener er unødvendige å ta hensyn til. Med dette kan det tenkes at brukerens medvirkning og myndiggjøring i egen prosess minskes. Ved å innskrenke tjenesteyteres skjønnsutøvelse i saksbehandlingsprosessen kan dette føre til at

brukerens behov ikke blir ivaretatt. Dette kan være med på å videre forsterke de sosiale problemene som er underliggende for at brukeren skal få et fullverdig liv, samt motivere dem å få hjelp til selvhjelp.

6. Utredningens begrensninger

Ved innsyn i utredningens begrensninger vil det bli tatt opp ulike tematikk som bevisst er blitt utelukket. For det første har bachelorens tidsramme satt rammer for hvor nøye utredningen har kunnet utforske tidligere litteratur på utredningens tematikk. For det andre, blir digitaliseringens standardisering i velferdsorganisasjonens arbeid tatt opp i Røhnebæks (2016) artikkel. Dette er en viktig undertematikk. Utredningen har derimot ikke diskutert dette dypere, da tidsbegrensningen har hatt en stor innvirkning for arbeidet. Siden mesteparten av litteraturen i utredningen har hatt forskningsmetode som anvender seg av kvalitativ metode, kan det sies at utredningen ikke er generaliserbar og overførbar for befolkningen utredningen sikter seg inn på.

7. Oppsummering og konklusjon

Oppsummert har det blitt beskrevet egne erfaringer fra praksis og hvordan disse ledet til en overordnet problemstilling og tematikk for utredningen. Utredningens metodikk baserte seg på retningslinjene instituttet har beskrevet, nemlig en teoretisk oppgave som baserer seg på systematiske litteratursøk, noe som ble beskrevet nærmere i kapittel 2. Her ble søkeresultatet analysert i form av metadata, og viste at det kun var 31 artikler som var gitt ut i perioden 2015 – 2022 fra søkestrengen som utredningen anvendte. Begrepsteorier som forankret seg fra sekundærkilden «Sosialt arbeid: En grunnbok» var nødvendig for å kunne plassere funn av litteratur opp mot teoriene, samt egne tanker om tematikken. Utrednings teoriforankring baserer seg på begrepene sosiale problemer, myndiggjøring og brukermedvirkning. Disse henger tett sammen for utredningens diskusjonsdel. Litteraturen som ble brukt i utredningen ble nærmere utdypet i kapittel 4. Her ble funnene noe av det samme, uansett perspektiv for tematikken som var benyttet. Det ble funnet at sosialarbeidere var nødt til å tilegne seg digital kompetanse slik at man kunne ivareta sitt arbeid og brukerens integritet.

Gjennom presentert teori og drøfting av forskjellige artikler, kan vi dermed konkludere svar for utredningens overordnet problemstilling: *Hvilke innvirkninger kan digitalisering av sosiale tjenester ha for ansatte og deres brukere som benytter seg av disse?*

For å oppsummere diskusjonen vil det være nødvendig å finne metoder på hvordan man kan gjøre utdanningen for sosialt arbeid mer spisset for digitalisering, da dette dokumenteres i noen av artiklene som er blitt anvendt i utredelsen. Ved å spisse inn tematikken digitalisering i utdanningen for sosialt arbeid kan dette være med på å ivareta nyutdannede sosialarbeidere og brukernes integritet i saksbehandlingsprosessen deres. Digital kompetanse er noe som kan være gunstig å fokusere på i fellesskap med brukere, da dette kan være med på å øke brukerens medvirkning. I tillegg kan det være nødvendig å finne metoder på hvordan man kan sette opp kursing for både ansatte og andre brukere, som befinner seg utenfor det digitale samfunnet som nå utvikles kontinuerlig. Ved å finne metodikk på hvordan man kan lære opp ansatte til bruken av digitale medier og verktøy i arbeidet sitt, kan dette være med på å sette en grense på tilgjengeligheten digitaliseringen vil gi enhver tjenesteyter. Dette kan være med på å minske ansattes følelsesmessige utmattelse.

Ved å ta utgangspunkt i Digisos og Digibarnevern, kan videre forskning undersøke hvordan dette kan bidra til utviklingen av digitale tjenester for både ansatte og brukere i sosialt arbeid. Med nye prosjekter som iverksettes hos velferdsorganisasjoner kan det være gunstig å se hvilke effekter Digisos og DigiBarnevern har hatt i velferdsorganisasjonene som har praktisert slike digitale løsninger. Slik dokumentasjon og litteratur på fullførte prosjekter kan være med på å sikre at fremtidige prosjekter for velferdsorganisasjoner får en høyere kvalitet for digitale løsninger.

Litteratur

- Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H. & Ulven, C. H. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse: Med et ekstra blikk på seniorer og ikke-sysselsatte*. Kompetanse Norge. <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/befolkningens-digitale-kompetanse-og-deltakelse/>
- Bratholmen, N. V. L. & Instebø, D. (2021). *Gjennomføring i videregående opplæring*. Statistisk Sentralbyrå. Hentet 08.03 fra <https://www.ssb.no/utdanning/videregaende-utdanning/statistikk/gjennomforing-i-videregaende-opplaering>
- 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/https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Bufdir. (2021). *Om DigiBarnevern*. Bufdir. Hentet 08.03 fra https://www.bufdir.no/prosjekter/digibarnevern/om_digibarnevern/
- Bøhmer, R. (2020). *Om DigiBarnevern*. Kommunesektorens organisasjon. Hentet 08.03 fra <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digibarnevern/om-behovet/>
- Chudasama, K. M. & Solvang, I. M. (2022). *Sosiale tjenester*. Store Norske Leksikon. Hentet 08.03 fra https://snl.no/sosiale_tjenester
- De Bastion, G. & Unwin, T. (2009). Digital Divide. I (Bd. 3, s. 191-197).
- Digdir. (2018). *Prosjekt med støtte fra medfinansieringsordningen: Arbeids- og velferdsdirektoratet: Digisos*. Digdir. Hentet 08.03 fra <https://www.digdir.no/digitalisering-og-samordning/arbeids-og-velferdsdirektoratet-digisos/885>
- Ellingsen, I. T. & Levin, I. (2019). Det sosiale i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 47 - 64). Universitetsforlaget AS.
- Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2019). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermidvirkning. I I. T. Ellingsen, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 97 - 137). Universitetsforlaget AS.
- Eubanks, V. (2018). *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. St. Martin's Press.
- Kane, A. A. (2020). Navs vurdering av brukeres bistandsbehov. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(1), 35-48. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2020-01-03>
- Kitchenham, B. (2004). Procedures for Performing Systematic Reviews. *Keele, UK, Keele Univ.*, 33.
- Kvakic, M., Fineide, M. J. & Hansen, H. A. (2021). Navigering med ustø kurs: Om bruk av digitale og sosiale medier i barnevernet. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 98(3), 164-180. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2021-03-02>
- Lagsten, J. & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850-862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S. & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>

- Mackrill, T. & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1326878>
- Mihai, A., Rentea, G.-C., Gaba, D., Lazar, F. & Munch, S. (2016). Connectivity and discontinuity in social work practice: Challenges and opportunities of the implementation of an e-social work system in Romania. *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*, 7(2), 21-38.
- NAV. (2019). *Digitale innbyggertjenester - sosiale tjenester i NAV (Digisos)*. Arbeids- og velferdsetaten. Hentet 08.03 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/digisos>
- Osmundsen, K., Iden, J. & Bygstad, B. (2018). *Hva er digitalisering, digital innovasjon og digital transformasjon?*
- Oterholm, I. (2019). Skjønnsutøvelse i velferdsorganisasjoner. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 171 - 182). Universitetsforlaget AS.
- Pinkett, R. D. (2003). Digital Divide, The. I H. Bidgoli (Red.), *Encyclopedia of Information Systems* (s. 615-633). Elsevier. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B0-12-227240-4/00042-3>
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(4). <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Rønning, W., M. & Sølvberg, A., M. (2020). Digitalt medborgerskap. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(4), 222-236. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-04-01>
- Schou, J. & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464-477. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/spol.12470>
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>
- Øksenvåg, A. (2018). *Om Digisos*. Kommunesektorens organisasjon. Hentet 08.03 fra <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digitale-sosialtjenester-digisos/om-digisos/>
- Øverby, H. (2022). *Brukergrensesnitt*. Store Norske Leksikon. Hentet 08.05 fra <https://snl.no/brukergrensesnitt>

