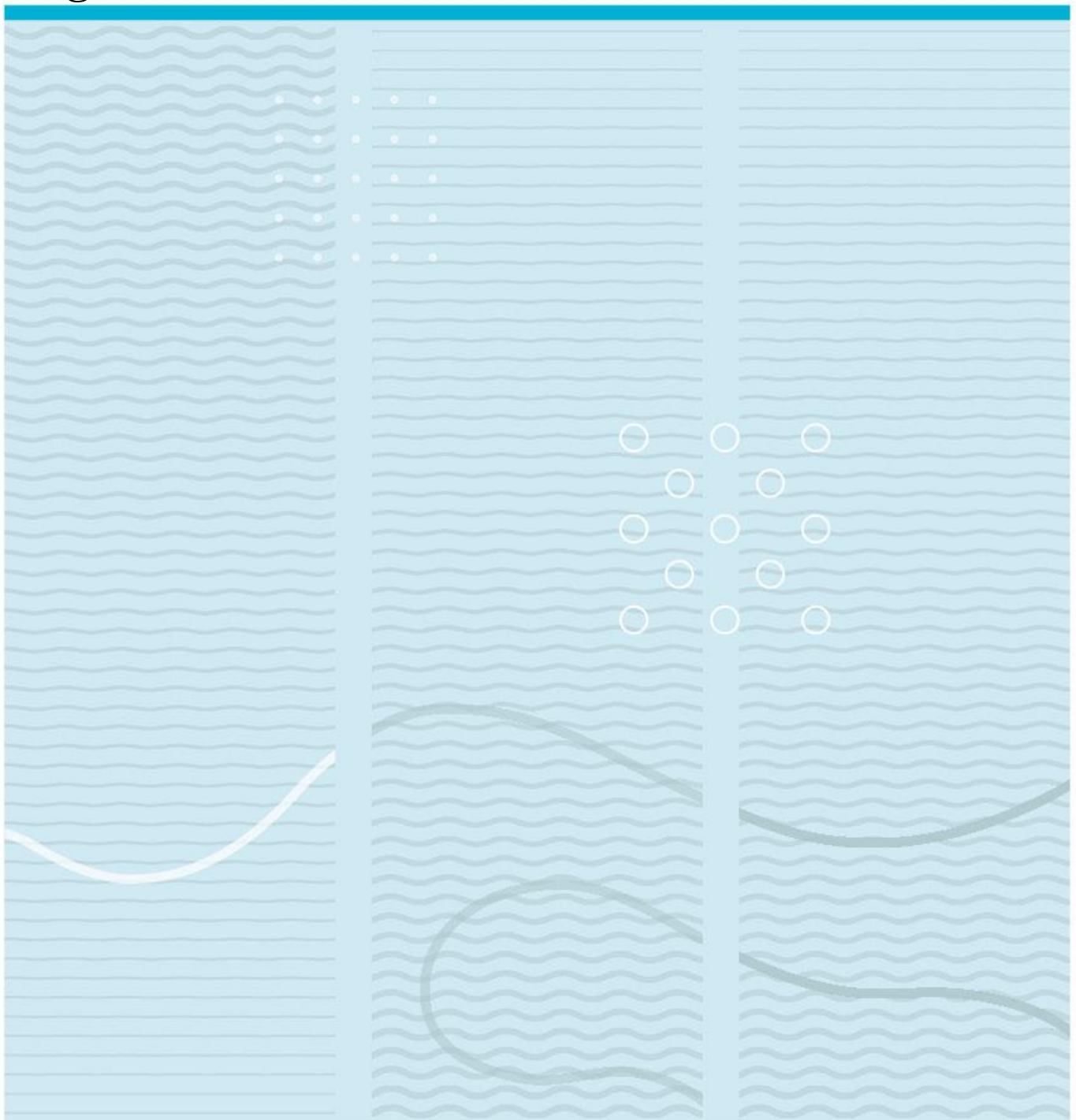


Tone Granum

«Hvilke erfaringer har ungdomsveiledere i NAV med bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdom?»



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap
Institutt for kultur, religion og samfunnsfag
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2022 Tone Granum

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Den norske velferdsstaten har de siste årene vært preget av utvikling og satsning på digitale tjenester for å bedre tjenestene, og brukeropplevelsen for de som henvender seg til NAV. Og spesielt kom dette med digitale møter og digital karriereveiledning i NAV på dagsordenen når koronapandemien kom til Norge i år 2020. Denne masteroppgaven er en kvalitativstudie som er avgrenset til å omhandle hvordan ungdomsveiledere i NAV erfarer bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdommer. Min problemstilling er som følger *hvilke erfaringer har ungdomsveiledere i NAV med bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdom?*

For å svare på min problemstilling har jeg benyttet meg av fokusgruppeintervju som metode, hvor jeg har intervjuet ungdomsveiledere ved et NAV-kontor om deres erfaring med digital karriereveiledning i NAV.

I arbeid med analyseprosessen og gjennomføringen av denne studien kom det frem at det er både fordeler og utfordringer knyttet til utøvelsen av digital karriereveiledning i NAV. Her blant annet belyses dette med at digital karriereveiledning ikke erstatter ansikt – til ansiktkommunikasjon, men at det er et bra alternativ å kunne supplere med i en veiledningsprosess. Samtidig viser mine funn at digital karriereveiledning er med på å styrke ungdommene sin brukermedvirkning, og gir den enkelte rom for økt deltakelse i sin prosess og samarbeid med NAV. Studien trekker også frem utfordringer ungdomsveiledere erfarer hvor jeg blant annet diskuterer dette med relasjonsbygging og kommunikasjon digitalt, samt hvordan dette påvirker kvaliteten på veiledningsarbeidet.

Digital karriereveiledning i NAV er et felt det er forsket lite, hvor det er et behov for at det kommer mer forskning. Spesielt gjelder dette forskning på ungdomsarbeid ved NAV-kontorene, da ungdom trekkes frem som en prioritert målgruppe gjennom ulike politiske styringsdokumenter fra regjering. I denne masteroppgave har nettopp ungdomsveiledere i NAV og deres erfaringer vært i fokus.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Innholdsfortegnelse	4
Forord	6
1 Innledning	7
1.1 Oppgavens oppbygging	9
2 Presentasjon av problemstilling	10
2.1 Avgrensninger	10
3 Begrepsavklaringer	12
4 Kontekst for studien	14
4.1 NAV – reformen	14
4.2 Kanalstrategien i NAV	15
4.3 Digital aktivitetsplan	16
4.4 Karriereveiledning i NAV	17
4.5 Digital karriereveiledning	18
4.6 Covid-19 pandemien	18
5 Tidligere forskning	20
5.1 Digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker	20
5.2 Veiledere sin erfaring med bruk av digitale kanaler	22
5.3 Digital karriereveiledning – muligheter og utfordringer?	22
5.4 Oppsummering av tidligere forskning	23
6 Teoretiske perspektiver	24
6.1 Integrert karriereveiledning	24
6.2 Relasjonskompetanse og kommunikasjon	25
6.3 Utviklingen fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati.....	26
7 Metode	28
7.1 Vitenskapsteori	28
7.2 Valg av metode og framgangsmåte	29
7.3 Fokusgrupper	30
7.4 Egen forskerrolle.....	31
7.5 Etiske hensyn	32
7.6 Forberedelse til intervju	33

7.7	Rekruttering og Utvelgelse.....	34
7.8	Gjennomføring av fokusgruppeintervju	34
7.9	Tematisk analyse.....	36
7.10	Kritikk av metoden.....	39
7.11	Validitet og reliabilitet	40
7.12	Oppsummering	41
8	Presentasjon av analyseresultater.....	42
8.1	Digital karriereveiledning i NAV	42
8.2	Digital relasjonsetablering.....	45
8.3	Ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning.....	49
9	Diskusjon	55
9.1	Begrepet karriereveiledning lite brukt i NAV	55
9.2	Digital kommunikasjon- og relasjonsbygging	59
9.3	Fordeler og utfordringer knyttet til utøvelsen av digital karriereveiledning i NAV	62
10	Konklusjon	70
	Referanser/litteraturliste.....	72
	Vedlegg	77

Forord

Det å skrive en masteroppgave har vært en lang og utfordrende prosess. Det siste året har jeg brukt mye tid på lesing av ulike faglitteratur og skriving, som til slutt har resultert i denne masteroppgaven. Jeg vil rette en stor takk til min nærmeste familie som har hatt tro på meg i denne prosessen og gitt med tid og rom til å jobbe med oppgaven.

Jeg har vært heldig å ha dyktige og kompetente veiledere fra USN med på laget. Dette har betydd mye og retter derfor en stor takk til både deres inspirerende forelesninger underveis i studiet og for gode individuelle veiledningstimer underveis i masterskrivingen.

Jeg vil også takk min arbeidsplass for at jeg får muligheten til å gjennomføre Master innen karriereveiledning og en stor takk til mine fantastiske kollegaer som stilte opp til fokusgruppeintervju. Og til slutt vil jeg også takk min kollega for korrekturlesing av masteroppgaven.

Asker, 2022.

Tone Granum

1 Innledning

Kræmmergaard (2019) beskriver digitalisering som en prosess hvor man setter strøm på papir. Vi går fra å sende brev og post til at dette i dag kommer elektronisk, og et besøk i banken er det få av oss som gjør. I dag gjøres alt på nett og vi velger som oftest digitale tjenester når vi henvender oss til det offentlige. Nordmenn er opptatt av ny teknologi og vi tar raskt i bruk nye tekniske løsninger når det dukker opp. Norge ligger i toppen når det gjelder andel av befolkningen som har digital kompetanse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021).

Da koronapandemien traff Norge ble hjemmekontor den nye normalen, hjemmeundervisning og sosiale treff med andre mennesker ble gjennomført via video og andre samhandlingsplattformer på nett. Innen offentlig sektor har det de siste årene vært økt fokus på utvikling av digitale tjenester, og spesielt har dette vært et satsningsområde innenfor velferdstjenester i NAV. Digitaliseringen tredde for alvor i kraft etter at Regjeringen la frem *Meld St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Her var en av hovedprioriteringene at brukeren sine behov skulle synliggjøres og være gjeldende ved utvikling av digitale velferdstjenestetjenester, fokus var brukeren i sentrum hvor de offentlige tjenestene skulle fremstå som sammenhengende og helhetlige (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). En stor andel av befolkningen i Norge har grunnleggende digital kompetanse, undersøkelser viser at over 90 % av befolkningen i Norge bruker digitale tjenester på nett og har kontakt og oppfølging med det offentlige digitalt (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). På bakgrunn av min erfaring som veileder og tilknytning til NAV som arbeidsplass, har jeg en stor interesse og nysgjerrighet for temaene digital oppfølging, ungdom og karriereveiledning. Særlig interessen for digital oppfølging har vekket en nysgjerrighet hos meg etter koronapandemien kom, hvor NAV-ansatte fikk en ny digital hverdag med hjemmekontor samtidig som nye utfordringer og kompetansekrav innen IKT trådte frem.

Digital hverdag og bruk av sosiale medier opptar en stor del av de unges liv og flere digitale løsninger vil det komme i fremtiden både privat, jobb og i studiesammenheng. Jeg var ute i mammapermisjon og kom tilbake i jobb desember 2020. Jeg husker at dette var en veldig rar første dag på jobb etter permisjon. Grunnen til dette var koronapandemien som herjet og påvirket hele samfunnet. Til vanlig før jeg gikk ut i permisjon var vi mange ansatte på

kontoret og mye liv og røre både i fellesarealer og på de enkelte kontorene. Den dagen jeg kom inn på kontoret 01. desember 2020, var det nesten ingen der. Jeg gikk i gangene hvor alle kontorene var tomme. Det samme gjaldt når jeg beveget meg ned i publikumsmottaket hvor det kun var to ansatte og en bruker som var innom. Ingen hadde samtaler med brukere på møterommene. Denne dagen var jeg på kontoret i ca. to timer så endte det opp med taxi hjem hvor jeg hadde pakket med meg alt av utstyr så jeg kunne sette opp hjemmekontoret. Dette var starten på en digital arbeidshverdag hvor alle møter og oppfølging av brukerne foregikk via digitale kanaler som teams, Navs egne videoløsninger og aktivitetsplanen på nav.no. Dette har vært en spennende og utfordrende prosess hvor jeg nå i etterkant er nysgjerrig på og ønsker å se nærmere på hvor kvalitetsmessig den digitale oppfølgingen ungdommene i NAV har fått. På bakgrunn av dette landet jeg masteroppgavens tema som er ungdomsveiledere i NAV sine erfaringer med digital karriereveiledning. Konkret problemstilling og forskningsspørsmål vil jeg komme nærmere inn på i kapittel to.

Jeg jobber som ungdomsveileder i NAV hvor jeg jobber med arbeidsrettet oppfølging av ungdom i alderen 18 – 29 år. Ungdommene vi møter i NAV er en svært heterogen gruppe. Ungdommene har ofte utfordringer knyttet til rusvaner, kriminell aktivitet, psykiske helseutfordringer, manglende bolig og dårlig økonomi. De har ofte ikke fullført utdanning, dårlig selvfølelse og flere har opplevd skuffelse og nederlag knyttet til deltakelse i skole og arbeidsmarkedet (Fossestøl, Frøyland & Maximova, 2016). Å være ungdom byr på mange ulike utfordringer og det er kanskje i ungdomsårene det skjer flest forandringer både når det gjelder fysisk, psykisk og sosialt. I ungdomsårene skal man utforske sin egen identitet samtidig skal man ta mange valg som kommer til å påvirke livet fremover. Karriereveiledning og utvikling av karrierekompetanse spiller da en viktig rolle og kan ha en påvirkning på hvordan unge mennesker håndterer de ulike overgangene de står overfor i samfunnet (NOU 2016:7). Koronapandemien rammet arbeidsmarkedet i Norge hardt og spesielt gikk dette utover de unge. Undersøkelser som har blitt gjort viser at i utgangen av 2020 var det registrert 51 200 arbeidsledige under 30 år, det viser seg at det har vært en dobling siden 2019 da det på samme tidspunkt var registrert 28 400 arbeidsledige (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021). Offentlige styringsorganer har de siste årene hatt søkelys på hvordan personer under 30 år, som vi i NAV definerer som ungdom skal få innpass i arbeidsmarkedet. Ved bl.a. gjennom regjeringen sin inkluderingsdugnad og mål- og disponeringsbrev sendt ut til NAV fylke fra direktoratet i 2022. I dette brevet presiseres det at unge under 30 år er en høyt prioritert målgruppe i NAV, og at det skal settes inn ressurser slik at man tilbyr ungdom rask og tidlig

innsats, målrettet og individuelt tilpasset oppfølging, hvor det legges til rette for at de unge skal kunne fullføre utdanning, som igjen øker deres mulighet for overgang til arbeid (NAV, 2022).

Vi lever i en digital hverdag og flere digitale løsninger vil det komme i fremtiden så denne trenden og samfunnsutviklingen kommer man ikke foruten. Spesielt blir dette viktig å erkjenne for de som jobber med oppfølging av ungdom slik at man kan møte ungdommene på de arenaene de er, og bruke relevante verktøy i veiledningsarbeidet. De fleste ungdommer er digitale og forskning viser til at digital kommunikasjon er et godt supplement i samarbeid og karriereveiledning av ungdom (Hooley, Shepherd, & Dodd, 2015). Det er lite forskning på digital karriereveiledning i NAV, samtidig som dette er en økende trend. Dette gir meg motivasjon til å undersøke teamet ytterligere og å skrive en masteroppgave om digital karriereveiledning i NAV.

1.1 Oppgavens oppbygging

Innledningsvis presenterer jeg tema hvor jeg utdyper min motivasjon og interesse for dette forskningsprosjektet. I kapittel to viser jeg til problemstilling og tilhørende forskningsspørsmål. Deretter i kapittel tre gjør jeg rede for sentrale begreper i oppgaven. I kapittel fire presenterer jeg konteksten min studie faller inn under. I kapittel fem synliggjøres tidligere forskning som er gjort innen tema digital karriereveiledning, som er etterfulgt av kapittel seks hvor jeg belyser mitt teoretiske rammeverk. I kapittel syv viser jeg til min metodiske tilnærming jeg har benyttet meg av for å kunne gi svar på min problemstilling. Kapittel åtte presenterer jeg analyseresultatene. I kapittel ni drøftes mine funn opp imot relevant teori. Avslutningsvis viser jeg til konklusjon og tanker og refleksjoner rundt videre forskning.

2 Presentasjon av problemstilling

Å lande tema og problemstilling for denne masteroppgaven har vært en utfordrende prosess. Selve problemstillingen skal sette rammer og avgrensninger for forskningsprosjektet (Larsen, 2017). Jeg har derfor gått en del runder med meg selv, før jeg klarte å formulere en konkret problemstilling med tilhørende forskningsspørsmål.

I dag gjøres det mye forskning på digital samhandling og oppfølging gjennom bruk av digitale velferdstjenester i NAV. Dette er et felt som er i stadig utvikling og som mangler mye forskning på hvilken metodikk som gir best avkastning, både samfunnsøkonomisk og ivaretar enkeltmennesket når det gjelder digital karriereveiledning og oppfølging mot arbeid.

Hensikten med denne studien er å få innsikt og kunnskap om hvilke erfaringer og opplevelser ungdomsveilederne i NAV erfarer som virksomme ved bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdommer. Jeg har på bakgrunn av dette valgt følgende problemstilling,

Hvilke erfaringer har ungdomsveiledere i NAV med bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdom?

For å svare på min problemstilling har jeg utviklet følgende forskningsspørsmål:

- 1. Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital aktivitetsplan i NAV?**
- 2. Hvordan oppleves relasjon og samarbeid mellom ungdom og ungdomsveileder i NAV?**
- 3. Hvilke fordeler og utfordringer kommer til syne gjennom utøvelsen av digital karriereveiledning?**

2.1 Avgrensninger

I denne studien ønsker jeg hovedsakelig å avgrense tema til digital karriereveiledning, gjennom bruk av digital aktivitetsplan i NAV. Dette på bakgrunn av at digital karriereveiledning i NAV omfatter mye, og for at jeg skal kunne svare på min problemstilling er det nødvendig at jeg avgrenser meg. Studien vil rette fokus mot ungdomsveiledere som jobber i NAV og ikke ungdommene som mottar digital karriereveiledning. Selv om ungdommene sine opplevelser og tilbakemeldinger hadde vært svært relevant og gitt utfyllende data til studien.

I denne studien intervjues fem ungdomsveiledere hvor alle er ansatt ved et NAV-kontor, men de har alle ulike arbeid- og ansvarsoppgaver knyttet til ulike ytelser og veiledning i NAV. Disse avgrensningene er med på å konkretisere tema som skal undersøkes, og gjøre det enklere for meg å svare på problemstillingen som omhandler ungdomsveiledere i NAV sin erfaring med bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdom.

3 Begrepsavklaringer

I dette kapittel ønsker jeg å redegjøre for sentrale begreper som blir brukt i denne besvarelsen. Dette gjør at du som leser får en forståelse av det som blir formidlet gjennom oppgaveteksten.

Karriereveiledning

Når jeg benytter begrepet karriereveiledning har jeg valgt å lene meg på definisjonen som er utarbeidet av Kompetanse Norge fra deres arbeid med utviklingen av et Nasjonalt kvalitetsrammeverk,

«Målet med karriereveiledning er at mennesker blir bedre i stand til å håndtere overganger, og til å ta meningsfulle valg knyttet til utdanning, læring og arbeid gjennom livet.

Karriereveiledning gir mulighet for utforsking av den enkeltes situasjon, ønsker og muligheter, og støtte til handling, valg og samfunnsdeltakelse. Karriereveiledning kan foregå individuelt og i gruppe, både fysisk og digitalt, og innenfor rammene av ulike sektorer og organisasjoner. Karriereveiledning tilbys av kompetente aktører og utføres med høy grad av etisk bevissthet» (Kompetanse Norge, 2020 s. 12)

Karriereorientert veiledning i NAV

I NAV brukes heller begrepene karriereorientert veiledning og arbeidsrettet oppfølging, enn begrepet karriereveiledning. Dokumentet Norge i omstilling karriereveiledning for individ og samfunn påpeker at begrepet karriereveiledning i liten grad i nevnes i NAVs dokumenter, lover og forskrifter (NOU 2016:7). Til tross for at det er nettopp karriereveiledning veiledere i NAV gjør i møte med brukere som henvender seg til NAV. Veiledere i NAV tar utgangspunktet i et helhetsperspektiv for at de skal kunne tilby rett veiledning, og møte den enkeltes behov for oppfølging. Det som skiller karriereveiledning i NAV fra andre karrieretjenester er at NAV styres av et sterkt samfunnsmandat, hvor hovedfokus er arbeid først (NOU 2016:7). I praksis betyr dette at karriereveiledning i NAV innebærer å tenke raskeste vei til arbeid (NOU 2016:7).

Digital aktivitetsplan

Digital aktivitetsplan brukes som et oppfølgingsverktøy til alle som mottar arbeidsrettet oppfølging fra NAV. En felles digital arena hvor både veileder og bruker har tilgang. Digital

aktivitetsplanen gir oversikt over aktiviteter bruker gjør for å komme i arbeid, og viser samtalereferater og kontakten man har hatt med NAV veileder. I tillegg har aktivitetsplanen en egen chat funksjon som er knyttet direkte til veileder.

Bruker/ungdom

Med begrepet bruker og ungdom referer jeg til de menneskene som er i kontakt med NAV, og som mottar arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Ungdommene er i aldersgruppen 18 – 29 år.

Empowerment

Begrepet empowerment oversettes ofte til myndiggjøring og er et sentralt begrep innen utvikling av helse- og velferdstjenester (Bergschöld, Midtgård & Sand, 2020).

Empowerment-begrepet ønsker å utjevne forskjellene som er mellom en fagperson og bruker, hvor målet er å oppnå en nøytralisering av maktforholdet, slik at brukeren får mer innsyn og påvirkning i egen sak. Utvikling av digital teknologi i velferdstjenestene vil være med på å gi brukeren økt innflytelse. Bergschöld et al., (2020) viser til fire trinn: 1) **Inklusjon** som innebærer at alle har lik og gratis tilgang til informasjon. 2) **Informasjon** tilgang på digitale tjenester som er relevante og god tilgang til disse. 3) **Innflytelse** innebærer å kunne påvirke utformingen av tjenestene gjennom klager og tilbakemeldinger på prosessen. 4) **Integrasjon** at informasjon om bruker og tjenester blir samlet på et sted, slik at bruker unngår å måtte opplyse om samme informasjon gjentatte ganger (Bergschöld et al., (2020).

Verdens helseorganisasjon (WHO) definerer empowerment begrepet som *«en prosess der personer oppnår større kontroll over beslutninger og handlinger som påvirker deres liv. Det kan oversettes med myndiggjøring eller å gjøre sterk»*. Dette innebærer at man skal synliggjøre den enkeltes ressurser, kompetanse og ferdigheter (Helsedirektoratet, 2022).

4 Kontekst for studien

I dette kapitlet ønsker jeg å formidle hvilken kontekst og samfunnsmandat jeg jobber innen. Dette gjør at du som leser forstår hvilke teoretiske perspektiver jeg har med meg inn i min studie. Målgruppen som omtales i denne studien er ungdomsveiledere som jobber i NAV som utøver digital karriereveiledning til ungdom i alderen 18-29 år.

4.1 NAV-reformen

For å sette min studie i en kontekst og synliggjøre hvilke rammer jeg forsker innen, ønsker jeg å gi et lite innblikk i NAV sin utvikling. NAV står for Ny arbeids- og velferdsforvaltning og ble etablert i år 2006 som har fått navnet NAV-reformen. NAV-reformen er en sammenslåing av tidligere arbeidsmarkedsetaten, trygdeetaten og den kommunale sosialtjenesten.

Bakgrunnen for sammenslåingen var at velferdstjenestene opplevdes som lite brukervennlige og en stor andel av den norske befolkningen stod utenfor arbeidslivet (Chudasama, 2017).

NAV er organisert under arbeids- og velferdsdirektoratet, hvor det er organisert gjennom tre hovedlinjer arbeids- og tjenestelinja, ytelseslinja og økonomilinja. Førstnevnte *arbeids- og tjenestelinja* har ansvar for de lokale NAV-kontorene, hvor denne studien har sitt utgangspunkt.

Hovedmålene til NAV er:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Et velfungerende arbeidsmarked
- Rett tjeneste og stønad til rett tid
- God service tilpasser brukeren sine forespørsler og behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

(Arbeids- og velferdsetaten, 2022)

NAV er velferdsstaten sitt sikkerhetsnett som skal sikre at flest mulig kommer i arbeid og at folk ikke er avhengig av offentlig stønad. Dette innebærer at NAV skal sikre brukerne velferdsgoder når det er behov, og tilby veiledning og individuell oppfølging til de som trenger det. Tanken bak NAV-reformen var at det skulle være *en dør* inn til NAV for brukerne

hvor de skulle oppleve å få helhetlig oppfølging, noe som ville forebygge at brukerne ble «kasteballer» i systemet (Syltevik, Hansen & Lundberg, 2013). NAV-reformen er den største reformen innen offentlig sektor hvor man har klart å samle og koordinere alle velferdstjenestene under samme tak. NAV forvalter 1/3 av statsbudsjettet gjennom 60 ulike stønadsordninger som er bl.a. pensjon, sykepenger, dagpenger, foreldrepenger, barnetrygd, uføretrygd, m.m. (Chudasama, 2017). Det er over 19 000 ansatte i NAV som består av både statlige og kommunalt ansatte.

4.2 Kanalstrategien i NAV

I flere år har det vært søkelys på å utvikle digitale tjenester i NAV, hvor fysiske møter og ansikt til ansikt kommunikasjon mellom bruker og NAV i mye større grad skal foregå digitalt. Et kjernebegrep her er NAVs *kanalstrategi*. I Meld St. 33 (2015-2016) NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet formidles det at målet med kanalstrategien er «brukeren skal få tilpasset informasjon, selvbetjeningsløsninger som gir en fullverdig brukerdiallog, forhåndsutfyllt informasjon etaten allerede har om brukeren, veiledning gjennom dialogen og i mange tilfeller umiddelbare svar på henvendelsen eller søknaden» (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). Med dette skulle behovet til brukeren være førende på hvilken kanal som ga best svar til bruker, her enten ved å selv finne svar på nav.no, ringe inn via NAVs kontaktsenter eller sette opp møte når det var behov. Mange henvendelser var ytelsesrelaterte hvor veilederne brukte mye tid på dette som da gikk utover tiden til oppfølgingsarbeidet. NAV har kostnadsberget at et brukermøte på NAV kontoret koster ca. kr. 372, mens et brukermøte på nav.no koster kr. 1 (NOU 2016:7). Dette gir tydelige indikasjoner på at bruk av digitale tjenester er kostnadseffektivt og tidssparende.

Den langsiktige ambisjonen for kanalstrategien i NAV er først og fremst å avlaste de lokale NAV-kontorene, slik at det frigjøres ressurser og at disse kan brukes spesifikt på arbeidsrettet oppfølging til de som står lengst fra arbeid. Hvordan dette er blitt gjennomført i praksis er at NAV-kontorene pr. i dag har redusert sine åpningstider i publikumsmottaket, som innebærer at det er begrenset med tid for brukeren å kunne hevende seg personlig på NAV-kontoret for å få veiledning og hjelp ift. spørsmål de lurer på. De henvises da heller til å bruke nav.no som er åpent 24/7 eller ringe inn via NAVs kontaktsenter. Hensikten med kanalstrategien er ikke å erstatte møter ansikt til ansikt, men at man gjennom digitale kanaler oppnår flere gevinster ved at det er både tidsbesparende, kostnadseffektivt og ressurs sparende. Brukere kan betjene

seg selv og de får bedre oversikt over egen sak og kommunikasjonen de har med NAV. Ved økt digitalisering av tjenester i NAV og bruk av selvbetjeningsløsninger stiller dette krav til at brukerne har digital kompetanse og forståelse. For noen vil digitaliseringen innad i NAV kunne oppleves som ekskluderende. Studier har vist at spesielt eldre, arbeidsledige og sykemeldte foretrekker analoge møter da dette oppleves som en meningsfull aktivitet i hverdagen hvor man møter andre mennesker (Bergschöld et al., 2020).

Selv om noen vil oppleve den økte digitaliseringen innad i NAV som ekskluderende viser tall fra NAV sin årsrapport fra 2020 at det har vært et effektiviseringskutt på ca. 455 mill. kroner for perioden 2015 – 2019 (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021). Dette viser at de digitale løsningene fungerer hvor det legges vekt på selvbetjeningsløsninger, bedre digital dialog og at bruker får bedre innsyn i egen sak. Dette resulterer i at færre oppsøker NAV-kontoret fysisk og det er mindre henvendelser til NAV kontaktsenter (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021).

4.3 Digital aktivitetsplan

Digital aktivitetsplan i NAV ble innført i 2017 og skal brukes som et oppfølgingsverktøy til alle som mottar arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Aktivitetsplanen kan sees på som et styringsverktøy som er med på å strukturere arbeidet for veilederne i en travel hverdag. Gjennom samhandling via digital aktivitetsplan får både bruker og veileder tilgang til dialog/chat funksjon og det synliggjøres hvilke aktiviteter som er avtalt med NAV her bl.a. jobbsøk, medisinsk behandling, møter med NAV, individuelle eller gruppebaserte kurs i regi av NAV, m.m. Målet med samhandling og kommunikasjon gjennom bruk av digital aktivitetsplan er å sikre økt brukermedvirkning og aktiv deltakelse fra bruker gjennom den arbeidsrettet oppfølgingsprosessen. Den digitale aktivitetsplanen ser nesten helt lik ut for både veileder og bruker selv om de har ulike plattformer. Dette gjør det enklere for veileder å veilede i ulike prosesser innad i aktivitetsplanen om bruker trenger opplæring. Fordelen med bruk av digital aktivitetsplan er at bruker kommer i direkte kontakt med sin veileder når de bruker dialog/chat funksjonen, og slipper å gå via kontaktsenteret ved henvendelser. En annen stor fordel er at alt av møtereferater og kommunikasjon med NAV blir journalført slik at både bruker og veileder har tilgang til dette 24/7.

Åsheim (2018) viser til i sin artikkel at unge arbeidssøkere tidligere har hatt lite eierskap til aktivitetsplanen i NAV da den var på papir. Aktivitetsplanen opplevdes mer som et dokument veileder utarbeidet som måtte signeres for at man skulle få penger (Åsheim, 2018).

Aktivitetsplanen ble brukt mer som et styringsverktøy enn et samarbeidsverktøy mellom ungdommen og veileder. Empowerment-tankegangen ligger bak utvikling av digital aktivitetsplan, da det skal være en forbedring av tidligere papirversjon hvor det tilrettelegges for økt brukermedvirkning og eierskap til egen prosess (Åsheim, 2018).

4.4 Karriereveiledning i NAV

NAV har en sentral rolle når det gjelder å hjelpe mennesker til å mestre omstillinger i arbeidslivet eller å komme i arbeid. De fleste samtaler og oppfølgingsløp veiledere i NAV har med brukere har elementer av karriereveiledning, men begrepet karriereveiledning har likevel liten plass i den helhetlige oppfølgingen av brukerne i NAV (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2019).

Utformingen av tjenester i NAV styres av politiske føringer og satsningsområder som har et stort fokus på hvordan samfunnet drar nytte av arbeidslivet sin kompetanse og verdiskapning, slik at man opprettholder et bærekraftig velferdssamfunn (NOU 2016:7). Karriereveiledning blir et viktig virkemiddel i NAV for å flest mulig i arbeid da vi har et komplekst og skiftende utdannings- og arbeidsmarked (NOU 2016:7). I 2016 fikk Norge den første ordentlige utredningen om karriereveiledning NOU 2016:7 *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn*. I denne utredningen legges det vekt på at karriereveiledning og utvikling av karrierekompetanse hos brukerne blir et viktig virkemiddel i NAV for å mestre omstillinger og overganger for den enkelte. Da jeg introduserte begrepet karriereveiledning til mine kollegaer, var det ingen av de som hadde noe kjennskap eller brukte dette i sin daglige praksis i møte med brukere. I NAV brukes heller begrepet veiledning og oppfølging enn begrepet karriereveiledning. Dokumentet Norge i omstilling karriereveiledning for individ og samfunn påpeker at begrepet karriereveiledning i liten grad i nevnes i NAVs dokumenter, lover og forskrifter, men at man heller bruker begrepet *karriereorientert veiledning* (NOU 2016:7). Til tross for at det er nettopp karriereveiledning ungdomsveiledere i NAV gjør i møte med ungdom som henvender seg til NAV. De tar utgangspunktet i et helhetsperspektiv for at de skal kunne tilby rett veiledning og møte den enkeltes behov for oppfølging. Det som skiller karriereveiledning i NAV fra andre karrieretjenester er at NAV styres av et sterkt samfunnsmandat, hvor hovedfokus er raskeste veien ut i arbeid (NOU 2016:7).

4.5 Digital karriereveiledning

For å kunne se karriereveiledning i et større bilde og ikke bare i NAV-sammenheng har jeg, valgt å trekke inn tjenesten digital karriereveiledning som er utviklet av Kompetanse Norge. Grunnen til dette er at jeg ønsker å kunne belyse at karriereveiledning utøves i et mye større felt enn innad i NAV, hvor det er et mindre brukt og gjenkjennelig begrep.

Kompetanse Norge lanserte september 2020 nettsiden karriereveiledning.no som er en offentlig gratis tjeneste som består av kvalitetssikret informasjon om utdanning og arbeid. På nettsiden karriereveiledning.no kan man få profesjonell karriereveiledning via telefon, chat og e-post og tilgang til selvhjelpsverktøy som kan være nyttig i en utforskningsprosess.

Bakgrunnen for utvikling av digital karriereveiledning var at hele Norges befolkning skulle få tilgang til karriereveiledning, uavhengig av hvor man bor i landet og at åpningstidene skulle tilpasses brukerne av tjenesten. Samtidig skulle tjenesten være et tilbud til allerede eksisterende tjenester som er etablert og utvikle bedre brukeropplevelser på tvers av ulike sektorer (Paulsen & Haug, 2021). Om man søker opp nettsiden karriereveiledning.no får man opp informasjon som innebærer valg av utdanning, om du er permittert hvordan finne ny jobb, eller om du ønsker et karriereskifte og få veiledning til å se andre jobbmuligheter. Tilbud om karriereveiledning, gis til de som er arbeidsledige og som ønsker hjelp til å finne eller komme i arbeid. Alle de fire punktene som beskrives i teksten over er nettopp de temaene ungdomsveiledere i NAV snakker med ungdommer om, men de kaller det ikke karriereveiledning. De kaller det heller for oppfølging eller karriereorientert veiledning (NOU 2016:7).

4.6 Covid-19-pandemien

Under Covid-19-pandemien har de som jobber i NAV måttet omstille seg og håndtere nye arbeidsformer i form av hjemmekontor og digital oppfølging av ungdom. For mange ble dette en ny hverdag, men NAV var allerede i gang med å utvikle digitale plattformer og øke den digitale kompetansen hos sine medarbeidere. Dette startet allerede i 2016 i regi av kanalstrategien i NAV. Allerede den gangen var det fokus på at NAV skulle være mer tilgjengelig digitalt, og man helst skulle unngå brukermøter om det ikke var nødvendig (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). Covid-19-pandemien betegnes som den største krisen etter andre verdenskrig, hvor samfunnsøkonomien ble hardt rammet både i offentlig og

privat sektor. Tall fra NAV viser at det i år 2020 ble registrert den høyeste arbeidsledigheten noen gang siden mellomkrigstiden (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021). NAV som samfunnsaktør har en viktig rolle, og står i sentrum for å opprettholde og ivareta de tjenestene velferdsstaten betjener. De digitale løsningene var avgjørende for at folk fikk den hjelpen de trengte både økonomisk, og arbeidsrettet oppfølging. Digital aktivitetsplan og digitale møter ble brukt flittig etter at landet stengte ned i mars 2020. Dette bidro til at NAV kunne opprettholde sin funksjon og være tilgjengelig for sine brukere, selv om mange NAV-kontorer var stengt. Tall fra NAV sin årsrapport i 2020 viser at det i perioden mars til desember 2020 var mer en 83 millioner innom nav.no. Dette var en økning på 40 % fra 2019 (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021). Dette viser et stort volum, og behov for NAV sine tjenester og ekspertise under en pandemi som har gitt økt arbeidsledighet i samfunnet.

Med en pandemi fører det også til utvikling av nye tjenester og løsninger. Mange mistet jobbene sine og måtte omskolere seg til fremtidige yrker. For mange har dette fungert fint gjennom denne pandemien, og mange har tatt utdanning og begynt å jobbe i nye yrker og sektorer som de kanskje ikke hadde gjort om det ikke hadde vært for pandemien. NAV sin rolle i dette har vært at de har endret mange av sine regler og lovverk midlertidig, slik at de fleste borgerne skulle ha rett på en økonomisk inntektssikring da deres lønnsinntekt falt bort. Disse midlertidige koronareglene var bl.a. å senke opptjeningskravene til dagpenger og at man kunne studere samtidig som man mottok dagpenger. Spesielt det siste var det mange som benyttet seg av. Og kanskje er dette med på å rette søkelys mot at utdanning er enda mer viktig i fremtiden som kommer. Her må NAV også være med å bidra og legge til rette for dette gjennom oppfølging av brukere som er i behov for tjenester av NAV.

5 Tidligere forskning

Da min oppmerksomhet og forskningsspørsmål omhandler erfaringer fra digital karriereveiledning blant ungdomsveiledere i NAV, har jeg valgt å trekke frem og kort redegjøre for forskning som har lignende temaer knyttet til min problemstilling. Jeg vil i dette kapitlet presentere fire ulike forskningsartikler som har momenter av tema digital karriereveiledning.

Digitalisering av offentlige tjenester er noe det satses stort på og som hele tiden er under utvikling, hvor det er ønske om å forbedre tjenestene og effektivisere virksomheten. Det har begynt å komme en del forskning på feltet, men empiri på hvordan veiledere og ungdom i NAV erfarer digital oppfølging finnes det lite av. Når jeg skulle søke etter studier og forskning som har blitt gjort, fant jeg lite, noe som indikerer at dette er et felt som er lite undersøkt og mangler empiri. Dette resulterte i at jeg valgte å booke tid med en bibliotekar ved biblioteket til USN.

Jeg har gjennom søk via bibliotekets hjemmeside på USN, brukt søketjenesten Oria og Web of Science. Søkeordene jeg brukte var innen kategoriene: NAV og digital oppfølging, digitalisering i NAV, NAV kanalstrategi, digital career guidance og digital welfare. Jeg opplevde å få en del treff på tidligere masteroppgaver som inneholdt en del av temaene jeg var på utkikk etter, samt at jeg fant en del artikler på tidligere forskning som var innenfor området digital veiledning. Jeg har også brukt nettsiden til nav.no, hvor jeg har søkt etter rapporter og artikler gjennom Forskning og utvikling (FoU) sin egen hjemmeside. Avgrensningen som ble gjort under søkestrategien var å identifisere empiri som omhandlet digitalisering innen oppfølgingsarbeidet i NAV, ungdom og veiledere. Jeg endte opp med et utvalg av artikler og forskning som er gjort i nyere tid, noe jeg så på som relevant til min studie grunnet teknologi og digitalisering er i rask utvikling. I kommende kapittel vil jeg presentere forskningen.

5.1 Digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker

Jeg har valgt å trekke frem og belyse innholdet fra en rapport SINTEF har utarbeidet, *Digitale velferdstjenester*, som er en litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. Denne rapporten ønsker å formidle hvilken kunnskap man har om digitalisering innad i offentlige velferdstjenester og eventuelle kunnskapsmangler. Funnene i denne rapporten viser at informasjon man finner på nettsider kan oppleves veldig

standardiserte, hvor den enkelte savner mer tilpasset informasjon som gjelder sin situasjon. Det ble og belyst at mange velger å benytte seg av digitale kommunikasjonsformer, da de opplever å få raskere svar og at man ved mer komplekse saker foretrekker møter ansikt til ansikt (Bergschöld et al., (2020). Det bemerkes at det kan føre til et økt skille mellom de som har digital kompetanse og de som ikke har det. Faren her at de som er i behov for tjenester kan oppleve de som utilgjengelige. Et annet interessant funn som er relevant, er at særlig i arbeid med ungdom ble digital kommunikasjon sett på som et godt verktøy til å etablere god relasjon og samarbeid mellom ungdom og veileder. Fordelene var at det var mulig å ha hyppig kontakt, mange opplevde at det var enklere å formidle vanskelige temaer og utfordringer skriftlig via chat, enn i samtale og at tjenesten var tilgjengelig når ungdommen selv ønsket det (Bergschöld et al., (2020). Rapporten det vises til, trekker også frem ulemper med digital kommunikasjon. Det kan oppleves negativt at faren for misforståelser kan være større ved digital kommunikasjon, kontra ansikt til ansikt der man hører tonefall og ser kroppsuttrykk fra både sender og mottaker. Hovedfunnene fra rapporten er at digital interaksjon ikke erstatter ansikt til ansikt møter, men at de utfyller hverandre (Bergschöld et al., (2020). Her ser jeg en relevans til min studie som omhandler erfaringer knyttet til utøvelsen av digital karriereveiledning til ungdom hvor flere av informantene er inne på dette at man må kombinere digitale og fysiske møter for å tilby en best mulig tjeneste.

Røhnebæk og Løberg (2021) har gjennom flere studier undersøkt hvordan digitaliseringen er med på å påvirke og utforme velferdstjenestene spesielt innad i NAV. De påpeker at digitaliseringen fører til økt fokus på systemet, hvor de ansatte mister muligheten til å utøve skjønn og se det enkelte menneske og deres egentlige historie. Den andre forskningsartikkelen jeg vil presenterer er *Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV* av Maria T. Røhnebæk og Ida B. Løberg. Artikkelen tar for seg hvordan autonomien hos de ansatte i NAV endres gjennom digitalisering av velferdstjenestene. Det diskuteres i denne artikkelen at ny teknologi og bruk av aktivitetsplanen får brukerne mer innsyn og eierskap til egen sak. De trekker frem at denne gjennomsiktigheten ikke alltid vil være like reell, selv om systemet legger opp til det. Kontrollfaktoren trekkes frem og skaper ny refleksjon, og innsikt hos meg med tanke på utvikling av relasjon i digitale møter.

5.2 Veiledere sin erfaring med bruk av digitale kanaler

Den tredje er en sluttrapport fra et NAV FoU prosjekt i perioden 2017- 2020 – *Digital ledelse for synergier mellom brukermøter og digitale kanaler* hvor det er undersøkt hvordan implementeringen av kanalstrategien i NAV har fungert og bruk av digitale tjenester for brukerne. I denne rapporten har jeg valgt å vektlegge bl.a. deres funn på hvordan veiledere i NAV erfarer bruk av digital aktivitetsplan. Det trekkes og frem dette med at all informasjon og kommunikasjon mellom veileder og bruker lagres, slik at dette kan hentes frem igjen i etterkant og synliggjør at man har lik situasjonsforståelse (Bergum, Fugletveit, Hermanrud, Lofthus, Madsbu & Øvrelid, 2020). Jeg opplever at artikkelen trekker frem viktige funn som synliggjør veilederne sine erfaringer gjennom digital samhandling. Denne forskningsrapporten gir et nytt bilde av NAV som skjermbyråkrati kontra tidligere forskning som er blitt gjort. Det understrekes her at digitalisering i NAV er med på å gjøre etaten mer tilgjengelig ved å være mer fleksibel og gir raskere respons til brukerne. Rapporten peker på utfordringer som oppstår i veilederrollen med økt digitalisering innad i NAV, hvor veilederne i mye større grad en tidligere må ha digital kompetanse for å meste sine arbeidsoppgaver.

5.3 Digital karriereveiledning – muligheter og utfordringer?

Den siste artikkelen er valgt for å sette min studie i en større kontekst og belyse digitalisering innad i karriereveiledningsfeltet internasjonalt. Jeg tok kontakt med Jaana Kettunen som er en etablert forsker innen karriereveiledningsfeltet hvor hun har forsket mye på dette med digital karriereveiledning. Hun tipset meg om en artikkel, *The role of practitioners in helping persons make effective use of information and communication technology in career interventions* som er skrevet av James P. Sampson, Jaana Kettunen og Raimo Vuorinen. Med denne artikkel ønsker jeg å se hvilke felles nevner som kan sees i sammenheng med NAV og digitalisering. Og hvordan disse to feltene kan forenes gjennom felles mål om karriereveiledning, og kvalitet i digital veiledning. Artikkelen diskuterer fordeler og ulemper med digitalisering innad i karriereveiledning. Noen av fordelene de peker på gjennom økt digitalisering, er at tjenestene blir mer tilgjengelig for befolkningen generelt og at det er svært kostnadseffektivt. Utfordringer de viser til er at det kan være manglende digital kompetanse både hos veileder og bruker av tjenestene. Dette kan sees i sammenheng med forskning som er gjort innen bruk av digitale velferdstjenester i NAV (Bergum et al., (2020).

5.4 Oppsummering av tidligere forskning

Jeg har i dette kapitlet belyst tidligere forskning innenfor tema digitalisering hvor jeg har vist til forskning som er gjort innen digitalisering innad i NAV, og internasjonalt på karriereveiledningsfeltet. Dette har gitt meg innsikt og forståelse for tematikken som jeg har tatt med meg videre inn i min forskningsprosess, samtidig som jeg har oppdaget at feltet har en del hull der det mangler mye forskning innen NAV og utøvelse av digital karriereveiledning til ungdommer. Selv om det i flere styringsdokumenter og stortingsmeldinger presiseres at ungdommer skal være en prioritert målgruppe. Dette har inspirert meg til å undersøke temaet nærmere. Jeg tar utgangspunktet i ungdomsveiledere sine erfaringer med digital karriereveiledning, i møte med ungdommer som er i kontakt med NAV.

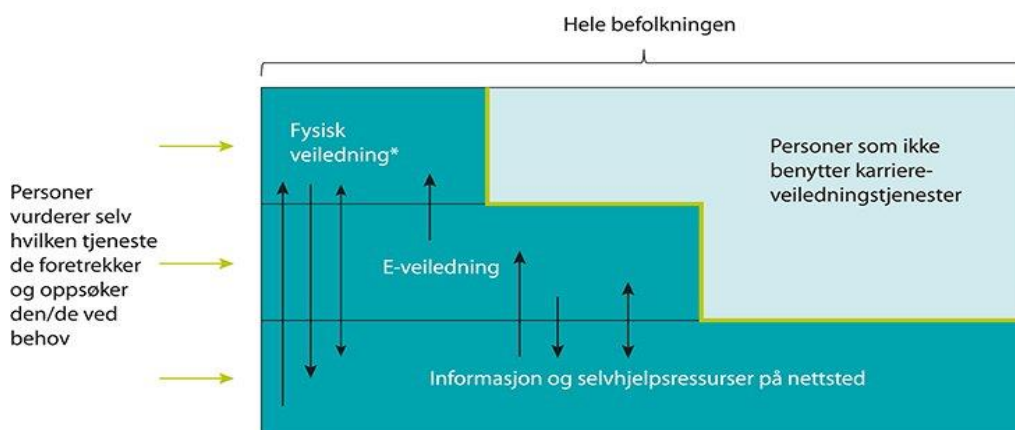
6 Teoretiske perspektiver

I dette kapittelet presenterer jeg mitt teoretiske rammeverk som belyser min studie, og dataene som blir presentert og drøftet i senere kapitler. Mesteparten av teori og litteratur jeg henviser til i min studie, vil komme til syne i kapittel 9, hvor jeg diskuterer mine funn. Jeg har valgt teori som omhandler temaet integrert karriereveiledning, relasjonskompetanse og utviklingen fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati.

6.1 Integrert karriereveiledning

I en artikkel skrevet av Bakke, Haug og Hooley (2018) presenteres begrepet *integrert veiledning* som søker å kombinere de ulike karriereveiledningstilbudene som er telefon, online, ansikt – ansikt møter, slik at man utvikler en helhetlig karriereveiledningstjeneste. Forfatterne løfter frem at det er manglende kunnskap og kompetanse blant fagfolk som utøver digital karriereveiledning. Det påpekes at digital karriereveiledning ikke skal erstatte faglig informasjon råd og veiledning, men at det kombineres slik at man bruker en hybrid løsning/integrert veiledning (Bakke, Haug, Hooley, 2018). Bakke et al., (2018) understreker at digital karriereveiledning er mest effektivt om det utøves innen rett kontekst, som innebærer at veileder må tilstrebe å møte ungdommen i den verden de lever i. Samfunnet er i rask endring hvor digitale løsninger er kommet for å bli, samtidig som det er blitt en større del av en veileder sin arbeidshverdag.

I en modell skissert av NOU 2016:7 *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn*, kapittel 7. Vises det til hvordan integrert karriereveiledning kan utøves til befolkningen.



Bilde er hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/sec6>.

Dette bilde skisserer at alle skal ha tilgang til karriereveiledning når de trenger det, og kan oppsøke tjenesten etter eget ønske og behov. Den mest ressurskrevende formen for karriereveiledning kuttes ned som her er ansikt – til - ansikt veiledning, da man tenker at mange vil kunne få svar og benytte seg av andre løsninger enn fysisk oppmøte. Med denne tankegangen er ambisjonen at det er kostnadseffektivt og tidssparende, samtidig som befolkningen generelt vil kunne bli mer reflektert, og ta gode valg knyttet til utdanning og håndtere de ulike overgangsfasene man kan komme ut for (NOU 2016:7). Dette kan sees i sammenheng med NAV sin kanalstrategi, hvor de har samme visjon (Kunnskapsdepartementet, 2015).

6.2 Relasjonskompetanse og kommunikasjon

Vi mennesker er født med evne til å kommunisere, og det er gjennom kommunikasjon og samhandling med andre mennesker vi utvikler oss. Kommunikasjons- og relasjonskompetanse ansees som de mest betydningsfulle virkemiddelene vi har når man jobber med mennesker (Røkenes & Hanssen, 2012). Relasjonskompetanse handler om at man skal opprette kontakt og kommunisere på en slik måte som gjør at samhandlingen blir bevart (Aubert & Bakke, 2018). Løgstrup beskriver relasjon som «*I møte med den andre holder du noe av den andres liv i din hånd*» (Aubert & Bakke, 2018, s. 17). Hvordan vi omgås andre mennesker og etablerer kontakt har stor betydning for utvikling av relasjon. Viktige akseptor for å skape en god relasjon til den du møter er å vise empati, nysgjerrighet og tilstedeværelse. Dette forutsetter at vi møter ungdommene som selvstendige individer, utøver respekt og ivaretar deres integritet. Spørsmålet her blir hvordan ivaretar vi dette gjennom digital kommunikasjon?

Flere av ungdommene som henvender seg til NAV kan være sårbare og oppleve å stå i ulike utfordrende livssituasjoner. Tett og individuell oppfølging er viktig om man skal lykkes med å få ungdom i arbeid eller utdanning. Tilgjengelighet og relasjonsbygging trekkes spesielt frem som viktige kriterier i arbeid med ungdom (Thorbjørnsrud, Staalesen, Busch & Berg, 2018). Som veileder i NAV må man kunne utøve relasjonskompetanse i møte med ungdommer. Det er viktig å kjenne seg selv og legge til rette for god kommunikasjon i dialog med ungdommen, hvor selvbestemmelse og integritet ivaretas. Man må møte hele mennesket og forholde seg til den andre som subjekt, ikke et objekt, og gjennom bruk av digital kommunikasjon blir det ekstra viktig å være bevisst på dette i møte med ungdommen. Dialogen er et viktig verktøy

hvor det skapes endring, bekreftelse og refleksjon (Aubert & Bakke, 2018). Som må ligge til grunne for å skape endring hos den enkelte. For å komme i posisjon til å skape endringsutvikling hos ungdommer som følges opp av NAV blir det ungdomsveileder sitt ansvar å tilrettelegge for god digital karriereveiledning som bygger på ungdommenes premisser.

6.3 Utviklingen fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati

Lipsky (2010) omtaler offentlige ansatte som bakkebyråkrater, her nevnes spesielt frontlinjearbeidere som er i direkte kontakt med borgere for å utøve tjenester. Bakkebyråkrater omfatter yrkesgrupper som sosialarbeidere, politi, helsearbeidere, saksbehandlere, m.m. (Lipsky 2010). Felles for denne gruppen er at de utøver arbeid og tjenester som er basert på skjønn og individuelle vurderinger, hvor skjønnsutøvelsen omhandler prioriteringer og tidsbruk (Lipsky, 2010). Bakkebyråkratene styres av organisasjonens politikk, samtidig som de skal tilrettelegge for individuelle vurderinger. Ungdomsveiledere i NAV defineres som bakkebyråkrater som forvalter NAV sitt overordnede mål om få flest mulig mennesker ut i arbeid. Frem til koronapandemien gjorde sitt inntog i mars 2020, ble de fleste møter med ungdommer utført ansikt- til ansikt og noe digitalt. Men allerede før nedstengningen av samfunnet i mars 2020, var utviklingen av skjermbyråkratiet i gang og mange av velferdstjenestene var digitale. Så i dag snakkes det mer om betegnelsen skjermbyråkrati enn bakkebyråkrati når man omtaler NAV (Røhnebak, 2016).

Utviklingen av skjermbyråkratiet har fått betegnelsen Kanalstrategien i NAV som er en samlebetegnelse for utvikling av digitale tjenester og mer individuelle tilpasninger (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). Utviklingen av de digitale tjenestene i NAV er i kontinuerlig endring, så både NAV-ansatte og brukere må hele tiden tilegne og opprettholde sin digitale kompetanse. Hovedvisjonen til kanalstrategien er at tjenestene i NAV skal bli mer effektive og tidssparende, slik at brukerne kan finne svar på spørsmål og henvendelser ved å oppsøke NAV sin nettside eller benytte seg av digitale kanaler som telefonen eller chat (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). På denne måten frigjøres ressurser og skjermbyråkratene kan da bruke tid på de som står lengst fra arbeid og som trenger tett og individuell karriereveiledning. Løberg (2020) har undersøkt dette med effektivitet gjennom bruk av digital veiledning i NAV, hvor hun referer til at den oppsparte tiden veiledere får gjennom bruk av digitale

tjenester skaper nye arbeidsoppgaver. Frigjøres det da egentlig nye ressurser? Lipsky (2010) understreker at dette er noe som farger bakkebyråkratene sin arbeidshverdag. Bergum et al., (2020) har gjennom sin studie, sett på hvilke erfaringer veiledere og brukere i NAV har gjennom bruk av digital kommunikasjon. Deres funn viser til at bruk av digital chat og telefon/sms er med på å øke muligheten for å utvikle en god relasjon og samarbeid med ungdommer som følges opp av NAV (Bergum et al., 2020). Studien finner også at flere av brukerne var positive til digital karriereveiledning på bakgrunn av økt tilgjengelighet, og at tjenesten kunne tilpasses og brukes etter ungdommens behov og dagsform (Bergum et al., 2020).

I dette kapitlet har jeg gjennomgått det teoretiske rammeverket som jeg senere i mitt diskusjonskapittel vil belyse for å sette teorien i lys av mine analysefunn.

7 Metode

Jeg vil i dette kapittelet presentere min metodiske tilnærming som jeg har brukt i min studie. En metode kan sees på som et redskap og verktøy som man benytter seg av for å få svar på sin problemstilling (Larsen, 2017). I boken *En Enklere Metode* av Ann Kristin Larsen har forfatteren valgt å trekke frem denne definisjonen på metode hentet fra Grønmo 2016;

«Metodene angir hvordan vi skal framskaffe kunnskap og utvikle teoriene, og hvordan vi skal sikre at kunnskap og teorier oppfyller kravene til vitenskapelig kvalitet og relevans på det aktuelle fagområdet» (Larsen, 2017, s.17).

Samfunnsvitenskapelig metode handler om at forskeren ønsker å få frem og synliggjøre kunnskap om den sosiale virkeligheten, med fokus på mennesker og samfunnet (Larsen, 2017). Det er vanlig å skille mellom to hovedtyper som er *kvantitative* og *kvalitative* metoder. Kvantitativ metode produserer tallbasert data om menneskelig og sosiale fenomener, ofte gjennom bruk av anonyme spørreskjemaer (Larsen, 2017). Innen kvalitativ forskning har man som mål å forstå det som blir formidlet gjennom intervjupersonenes ståsted, hvor data innhentes gjennom intervju og observasjon (Kvale og Brinkmann, 2015).

7.1 Vitenskapsteori

Det som kjennetegner vitenskapelig forskning er måten vi søker etter sannhet på, altså metodene vi bruker for å få frem våre resultater (Nyeng, 2012). I et masterprosjekt stilles det krav til at min fremgangsmåte skal være åpen og systematisk gjennomført, slik at andre forskere kan etterprøve mine funn i en senere anledning.

Ontologi er læren om det eksisterende, enklere sagt teorier og refleksjoner om hvordan samfunnet er strukturert (Nyeng, 2012). Epistemologi er læren og forståelsen av kunnskap, hvor fokuset er på hva vet vi og hvordan (Kvale & Brinkmann, 2015).

Studien jeg har gjennomført har utgangspunkt i et fenomenologisk hermeneutisk perspektiv. Edmund Husserl grunnla Fenomenologi som filosofi rundt år 1900 hvor det i starten var fokus på bevissthet og opplevelse, der den i senere tid ble videreutviklet til å omfatte også menneskets livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015). Ordet fenomenologi kommer fra det greske ordet fenomen, som betyr å *lyse* eller *stråle*. Det kan også handle om å *avdekke* eller

påvise (Nyeng, 2012). Et fenomenologisk perspektiv i kvalitativ forskning har som fokus at vi skal forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver (Hartviksen & kversøy, 2008). Man skal beskrive mer enn å forklare og analysere, og på denne måten ivaretar man den enkeltes forståelse av sin virkelighet her og nå (Kvale & Brinkmann, 2015). (Granum, 2020). Mennesket kan ikke studeres som et objekt, men må sees i samhandling med den fysiske verden (Granum, 2020). I min studie betyr dette at informantene deler sine erfaringer samtidig som jeg observerer helheten og samspillet mellom informantene i fokusgruppen.

«Hermeneutikk er læren om fortolkning av tekster» (Kvale & Brinkmann, 2015, s.73), hvor målet er å oppnå en forståelse av hva en tekst eller samtale kan bety, og hvordan betydning av kontekst og forhåndskunnskap kan ha innvirkning på vår tolkning (Kvale & Brinkmann, 2015). (Granum, 2020). Hans Georg Gadamer påpeker i sin teori at man som forsker må kunne ha en åpen tilnærming og være tilgjengelig for justeringer og endringer av sin egen forforståelse, og ikke være fastlåst i eget tankesett (Hartviksen & kversøy, 2008). Å være åpen beskriver han som det å kunne undre seg over det man står overfor og oppdager, ikke ta for gitt det som er innlysende og som fremtrer umiddelbart (Hartviksen & Kversøy, 2008). (Granum, 2020). Jeg har tilstrebet å ha en åpen og nysgjerrig tilnærming i min analyse og tolkningsprosess, men jeg erkjenner at mitt forskningsarbeid vil være farget av organisasjonens verdier som ansatt ungdomsveileder i NAV og mitt faglige bakteppe som sosionom.

7.2 Valg av metode og framgangsmåte

På bakgrunn av at jeg jobber i NAV og har valgt å forske på egen organisasjon, var jeg i starten veldig usikker på hvilken metode og tilnærming jeg skulle velge for å kunne svare best mulig på min problemstilling. Samtidig var jeg opptatt av at min forskning skulle være så gjennomsluktig som mulig hvor jeg gjennom hele prosessen har vært oppmerksom på å inneha et “Janusansikt”. Å ha et “Janusansikt” innebærer at jeg som forsker både har en nærhet og distanse til det jeg skal undersøke, og spesielt viktig er dette når man skal forske på egen organisasjon og noe som er nært en selv (Tjora, 2017). Kvalitativ forskning søker å finne en forståelse av sosiale fenomener, ved å studere informantene sine holdninger, meninger og erfaringer til et gitt tema. (Tjora, 2017). Denne studien ønsker å skape ny kunnskap om hvordan ungdomsveiledere i NAV erfarer bruk av digitale verktøy i oppfølgingsarbeidet med ungdom, og hvordan karriereveiledningsprosessen synliggjøres gjennom bruk av digital

aktivitetsplan. På bakgrunn av min problemstilling og tema fant jeg det hensiktsmessig å bruke en kvalitativ metodetilnærming, da jeg er interessert i å få frem dybdekunnskap formidlet gjennom informantenes egne erfaringer, opplevelser og tanker, enklere sagt deres livsverden (Tjora, 2017). Min opprinnelig plan i starten var å gjennomføre semistrukturerte dybdeintervjuer med ca. 5 - 7 ungdomsveiledere, men etter veiledning i kollokviegruppe på USN kom det innspill på at hvorfor valgte jeg ikke heller et fokusgruppeintervju. Dette gjorde meg nysgjerrig så jeg valgte å lese meg opp på dette som tema. Resultat ble at jeg valgte å endre strategi for datainnsamling hvor jeg valgte metoden fokusgruppeintervju ved bruk av kvalitativ tilnærming.

I denne studien har jeg benytte meg av en induktiv tilnærming. Med induktiv tilnærming har ikke forskeren tatt utgangspunkt i en spesifikk teori, men opptrer mer utforskende og åpen hvor relevant teori kobles på etter at empiri er innhentet (Larsen, 2017). Ved bruk av deduktiv tilnærming har forskeren allerede tatt utgangspunktet i bestemte teorier og begreper, slik at problemstillingen avgrenses etter dette (Larsen, 2017). I starten leste jeg en del teori for å klare å avgrense min problemstilling og tema, men underveis i prosessen og etter at datainnsamlingen var gjennomført har jeg valgt å endre på problemstilling og funnet en del annen relevant teori jeg har valgt å benytte i min studie.

7.3 Fokusgrupper

Fokusgrupper har de siste årene blitt en svært populær tilnærming for å samle inn kvalitativ data. En fokusgruppe er et gruppeintervju hvor flere informanter er samlet samtidig for å snakke om et tema eller diskutere ulike fokus (Tjora, 2017). Det er ofte vanlig at man har samlet ca. 6 - 8 informanter, for å få frem ulike på meninger og synspunkter om tema som skal diskuteres. Ved å inkludere flere informanter i samme intervju kan det oppleves trygt for de som deltar og det kan bidra til en dypere refleksjon og tanker rundt tema det snakkes om (Tjora, 2017). Fordelen med å innhente data ved bruk av fokusgruppe, er at det kan oppleves som tidssparende og effektivt for forskeren. Det kan komme frem verdifull og interessant data ved at informantene er uenige eller diskuterer ulike meninger innad i gruppen. Et fokusgruppeintervju vil ikke erstatte individuelle intervjuer, men man innhenter data på en annen måte. Larsen (2017) presiser at man som forsker må være bevisst på at meningene som dannes påvirkes av gruppedynamikken og konteksten man befinner seg i, dette må komme til syne i tolkningen av dataene.

Samtale i grupper kan gi mer informasjon hvor deltakerne kan sette i gang prosesser og refleksjon hos hverandre, og er det god grupperelasjon kan det være enklere for den enkelte deltaker og utrykke seg (Tjora, 2017). Om det oppstår et godt gruppesamspill i gjennomføringen av fokusgruppeintervjuet vil dette kunne redusere min kontroll og jeg vil lettere kunne ha en distanse til de informantene jeg undersøker. Noe som jeg så på som viktig med tanke på at jeg utfører forskning i egen organisasjon og blant kollegaer, slik at empirien som kommer frem ikke er farget av vårt forhold. Samtidig opplevde jeg bruk av fokusgruppeintervju som både effektivt og tidssparende. I gjennomføringen av et fokusgruppeintervju kan graden av engasjement fra informantene variere veldig mye, dette krever at jeg som moderator hele tiden er på og klarer å holde diskusjonen som forgår «på sporet», men samtidig åpne opp for fri prat og diskusjon da dette ofte kan gi relevant info og god empiri (Tjora, 2017).

7.4 Egen forskerrolle

I de fleste forskningsprosjekter som gjennomføres har forskeren et engasjement og forhold til det tema som undersøkes. Innen kvalitativ forskning vil forskeren sjelden være helt nøytral i sin rolle (Tjora, 2017). Det har vært viktig for meg å være reflektert over min rolle underveis i hele forskningsprosessen. I dette kapittelet vil jeg redegjøre for egen posisjon og mitt engasjement til tema, og hvordan dette kan ha vært med på å prege min studie.

Kvale og Brinkmann (2015) presiserer at for å skape ny kunnskap må man som forsker ha noe forhåndskunnskap om temaet en skal undersøke, spesielt med tanke på å kunne stille relevante spørsmål som vil gi ny og oppdatert empiri om tema som undersøkes. Jeg jobber selv i NAV som ungdomsveileder og har forhåndskunnskap om tema samtidig som min rolle gir meg god tilgang på informanter, og det gjorde min undersøkelse enklere å gjennomføre. Jeg vil bemerke at denne studien ikke har noen tilknytning i form av innspill og tilskudd fra NAV, men at jeg gjennomfører dette av egen interesse. Min leder har vært positiv til prosjektet og gitt meg godkjenning til å rekruttere informanter fra arbeidsplassen, men utenom dette ingen annen påvirkning.

Min forforståelse vil alltid være til stede og jeg vil ha med meg min subjektive tolkning om de fenomener jeg står ovenfor og undersøker. Bevissthet rundt dette har vært svært viktig for at jeg på en best mulig måte skal opprettholde en åpen og nysgjerrig posisjon i møte med mine

informanter, og i bearbeidelsen av datamaterialet. Mye av grunnen til at valget nettopp falt på fokusgruppeintervju var at dette var med på å ivareta at jeg som forsker kunne klare å ha en distanse til mine informanter. Gjennom et fokusgruppeintervju er deltakerne mer aktive og de lytter mer oppmerksomt til hverandre, og på den måten opplevde jeg og kunnen ta et steg tilbake i intervjuet og ha mindre påvirkning på deltakerne sine svar og refleksjoner. I forhold til om jeg skulle ha gjennomført intervjuer en til en. Gjennom intervjuprosessen har jeg en dobbeltrolle hvor jeg både er forsker og kollega. Dette gjør at jeg operer innen et spenningsfelt hvor jeg skal utøve en profesjonell distanse og samtidig er jeg deres kollega (Kvale og Brinkmann, 2015). Dette ble spesielt viktig å være bevisst på i gjennomføring av intervjuet, og under arbeidet med analyse- og resultatdelen. Hadde jeg valgt å gjennomføre min forskning på et annet NAV-kontor, ville jeg enklere ha distansert meg fra informantene. Jeg vurderte dette, men grunnet jeg så på dette med tid og effektivitet med å rekruttere informanter til å delta, falt valgt på egen arbeidsplass. Jeg har også vært oppmerksom på at min forforståelse og kjennskap til feltet og informantene kan påvirke hvilke perspektiver jeg ikke klarer å få opp, siden jeg kan ta mye for gitt. Jeg har derfor gjennom hele forskningsprosessen tilstrebet å ha et nysgjerrig forskerblikk.

7.5 Etiske hensyn

Når man forsker må man hele tiden ha på seg sine etiske briller, slik at forskningen som utøves er forsvarlig og sikrer god vitenskapelig praksis gjennom hele prosjektperioden. Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnskap og humaniora har utarbeidet forskningsetiske retningslinjer som fungerer som et verktøy for oss som skal utøve forskning. De forskningsetiske retningslinjene har til hensikt å gi meg som forsker innsikt og kunnskap om hvilke forhold som må ivaretas gjennom et forskningsprosjekt, som blant annet er informert samtykke, konfidensialitet, taushetsplikt og informasjon om konsekvenser som kan oppstå ved å ha rolle som informant (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021) Etersom min studie benyttet seg av videoopptak under gjennomføringen av fokusgruppeintervjuet, måtte jeg søke om godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD). Jeg vurderte at videoopptak var nødvendig, for at jeg skulle sikre at jeg fikk fanget opp all nødvendig informasjonen som mine informanter delte i fokusgruppeintervjuet. Jeg utarbeidet en intervjuguide samtidig som jeg utarbeidet et informasjonsskriv og samtykkeerklæring som ble sendt inn til NSD, som vedlegg til min søknad. Jeg fikk godkjent

min søknad av NSD. Ved innlevering av denne masteroppgaven har videofilen fra fokusgruppeintervjuet blitt slettet.

Før gjennomføringen av fokusgruppeintervjuet sendte jeg ut informasjonsskriv og samtykkeerklæring til alle mine informanter via NAV-mailen, som er en sikker kanal med tanke på ivaretagelse av personvern. Informasjonsskrivet ga informasjon om prosjektet sitt innhold og hensikten med studien, hvordan jeg ivaretar personvern og informantenes anonymitet underveis i prosjektperioden, samt hvordan jeg oppbevarer den innsamlede dataen (Larsen, 2017). I tillegg sendte jeg informantene en forkortet utgave av intervjuguiden, slik at de ble forberedt på noen av spørsmålene og tema som kunne komme opp i fokusgruppeintervjuet. Alle informantene som deltok i fokusgruppeintervjuet hadde signert samtykke på forhånd, hvor det var tydelig informert om at de når som helst kunne trekke seg fra intervjuet, uten at dette vil føre til noen konsekvenser.

Ved at jeg har valgt å forske på egen arbeidsplass og bruke kollegaer som informanter, har dette gitt meg noen utfordringer underveis. Det å ha kjennskap til informantene kan gi en fordel ved at man enklere skaper tillit og relasjon, men det kan samtidig oppleves som ubehagelig for informantene om forskeren kommer for tett på deres hverdag (Thagaard, 2018). Det har vært viktig for meg og ivareta informantenes anonymitet. Dette har jeg gjort ved at all informasjon og utsagn som kom frem under fokusgruppeintervjuet har blitt anonymisert, slik at direkte sitater ikke kan spores tilbake til den enkelte informant. I tillegg forsøkte jeg å være minst mulig synlig i fokusgruppeintervjuet, slik at informantene selv kunne snakke og dele sine erfaringer uten påvirkning fra meg.

7.6 Forberedelse til intervju

For å lande spørsmålene jeg ville stille i fokusgruppeintervjuet valgte jeg å ta dette opp på et felles ungdomsmøte, hvor veiledere som jobber med ungdom møtes og drøfter saker og ulike problemstillinger. Jeg la her frem tema jeg hadde tenkt å forske på og spurte om innspill og tips fra de andre ungdomsveilederne. Spørsmålene jeg stilte de var bl.a.: Hva er vi nysgjerrige på? Hvordan oppleves digitale møter med ungdommene? Hva er bra med digital oppfølging? Hva har vært utfordrende med digital oppfølging? Litt snakk og diskusjon rundt spørsmålene jeg stilte, har vært med på å gi meg inspirasjon til utforming av intervjuguide til fokusgruppeintervjuet som er min empiri i dette masterprosjektet.

7.7 Rekruttering og Utvelgelse

De fleste kvalitative studier gjennomfører en strategisk utvelgelse av informanter. En strategisk utvelgelse innebærer at jeg bevisst har håndplukket mine informanter på bakgrunn av deres rolle og erfaring av å jobbe med ungdom, digital oppfølging og at de var ansatt i NAV (Thagaard, 2018). Jeg har her valgt personer som besitter de kvalifikasjoner og egenskaper som er relevante til min problemstilling (Thagaard, 2018). Det ble en heterogen sammensatt gruppe hvor de ulike informantene jobber med ulike arbeidsoppgaver innad i NAV, noe jeg så på som en fordel for å skape en større innsikt og bredde i fenomenene jeg skal undersøke. For å styrke mangfoldet hos mine informanter var det variasjon i alder, kjønn, utdanningsbakgrunn og faglig erfaring fra NAV. Fellesnevneren til mine informanter, er at de alle jobber med ungdom og er ansatt i NAV.

Jeg valgte å ta kontakt med den enkelte informant og informerte kort om prosjektet og forespørsel om de ville delta. Alle informantene jeg var i kontakt med valgte takke JA til å delta. I forkant av intervjuet fikk alle informantene tilsendt en mail med informasjon om prosjektet og hvilke temaer som ville komme opp underveis i fokusgruppeintervjuet. Samtykke lå vedlagt til mailen.

Kritikk som kan rettes mot strategisk utvalg og tilgjengelighetsteorien er at informantene som deltar ofte er høyt utdannede og ressurssterke mennesker, da det ofte er de som takker ja til å delta i undersøkelser. Disse kan ha et mer avslappet forhold til forskning og egen livssituasjon (Thagaard, 2018). På den måten kan man miste en del empiri og kun få innsikt fra en side, kontra om man intervjuet de som ikke var like engasjerte til å delta og som ikke mestret sin livssituasjon i like stor grad.

7.8 Gjennomføring av fokusgruppeintervju

I dette del kapitlet vil jeg ta dere igjennom gjennomføringen av fokusgruppeintervjuet hvor jeg belyser interaksjonen mellom informantene underveis i intervjuet, og hvilken rolle jeg hadde som moderator.

Fokusgruppeintervjuet ble gjennomført som et delvis semistrukturert intervju hvor jeg på forhånd hadde utarbeidet en intervjuguide. I tillegg hadde jeg i forkant av intervjuet sendt en e-post med informasjon om prosjektet, og hvilke temaer som ville komme opp underveis i

fokusgruppeintervjuet. Fokusgruppeintervjuet ble foretatt i januar 2022 og ble gjennomført digitalt via teams på bakgrunn av koronapandemien hvor vi ikke hadde lov til å samles mange mennesker i et rom. I tillegg var de fleste på hjemmekontor, så dette gjorde det enklere for alle å delta. Fordelen ved at det var på teams var at alle som deltok har godt kjennskap til dette da det brukes daglige i en arbeidshverdag. I tillegg kan man spille inn møter via teams, noe som gjorde prosessen veldig enkel. Alle informantene som deltok i fokusgruppeintervjuet er anonymisert, og har fått tildelt fiktive navn i presentasjonen av analyseresultatene og når sitater nevnes undervis i besvarelsen.

Etter en kort intro og gjennomgang av de ulike temaene vi skulle snakke om satte vi i gang. Jeg hadde lagt vekt på at dette ikke skulle være noe formelt intervju, her kunne alle snakke fritt og man trengte ikke å bruke håndsopprekning funksjon via teams om man ville si noe. Her var det bare vente på tur regelen som gjaldt, slik at man ikke snakket i munnen på hverandre. I starten opplevde jeg det som litt stivt og formell tone, men dette justerte seg og samtalen fikk rasket et mer nøytralt preg over seg. Både humor og kommentarer satt løst hos de ulike informantene. Noen av informantene var mer aktive enn andre, men alle snakket og deltok underveis. Som moderator strukturerte jeg intervjuet ved at vi snakket oss ferdig om de ulike temaene før vi gikk til neste. Ved å gjøre det på denne måten, fikk også alle mulighet til å delta og mene noe om de ulike temaene. Jeg opplevde at flere kom med tilleggsinformasjon eller kommentarer til innhold på hva andre informanter hadde sagt, noe som gjorde at samtalen mye styrte seg selv. Det jeg bemerket meg underveis i fokusgruppeintervjuet var at en av informantene ofte tok raskt til ordet og kunne snakke lenge. Jeg har i etterkant av intervjuet under arbeidet med transkriberingen tenkt at jeg burde kanskje ha gått litt mer inn i rollen min som moderator og hatt noe mer aktiv ordstyring, men samtidig så opplevde jeg at samtalen hadde en god flyt og flere av informantene spant videre på det som ble formidlet så nyttig informasjon kom frem.

Ifølge Tjora (2017) gir fokusgruppeintervju en trygghet for informantene som deltar ved at man sitter sammen i en gruppe og kan ta til orde når man vil. Samtidig kan det gi flere spontane svar og informasjon enn om man hadde intervjuet en person alene, interaksjonen mellom informantene genererer data (Tjora, 2017).

En fordel har vært at ved å ha kjennskap til temaer og organisasjonen man forsker innen er at man enklere kan forstå hva informantene formidler og stille oppfølgingsspørsmål ved behov,

om man tenker det er relevant med mer utdypning rundt emne. I NAV brukes det en del forkortelser, ord og begreper som en person utenfra ville hatt problemer med å forstå betydningen av. Dette ga meg både et fortrinn og kanskje en utfordring ved at mine informanter tar for gitt at man forstår hva de ønsker å formidle, og på denne måten blir mindre beskrivende i sine svar.

7.9 Tematisk analyse

«Å analysere betyr å dele opp i biter eller elementer» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 219). I analysen av datamaterialet har jeg latt meg inspirere av Braun og Clarke (2008) med utgangspunktet i deres metode tematisk analyse. Med bakgrunn i denne metoden er utgangspunktet at man skal gå inn i datamaterialet uten å ha bestemte hypoteser man skal finne svar på, men heller ha en åpen tilnærming hvor man utforsker det som foreligger av data. Hva er det som griper meg? Ved å bruke denne metoden benytter jeg meg av en induktiv tilnærming til analysen, hvor jeg koder data uten at det skal passe inn i en bestemt teori, men at jeg heller finner relevant teori i etterkant (Braun & Clarke, 2008). Induktiv tilnærming har flere fellestrekk med grounded theory. I motsetning til induktiv tilnærming har vi deduktiv tilnærming, hvor utgangspunktet er at man på forhånd har en teori og dataen man koder skal passe inn i denne teorien (Braun & Clarke, 2008).

Braun og Clark (2008) har en stegvis analyseprosess som jeg har valgt å bruke som en grunnoppskrift. Dette ga meg rammer og struktur på hvordan jeg skulle analysere min data, da det er første gang jeg gjør dette. Jeg vil videre gi en kort redegjørelse av de ulike punktene jeg har valgt å bruke i min analyseprosess.

Trinn 1- Kjennskap til data som er samlet inn

Fokusgruppeintervjuet som ble gjennomført var digitalt og ble tatt opp på video via temas. Jeg har i etterkant av intervjuet sett igjennom videoen, og tatt notater underveis på ting som jeg opplevde som relevante og som jeg ble nysgjerrig på. Deretter har jeg gjort transkribering av fokusgruppeintervjuet. Transkribering av data handler om at man gjør om lyd eller videoopptak til skriftlig tekst (Thagaard, 2018). Jeg valgte i transkriberingen å ta vekk ord og lyder som ehhh, aa, hmmm, latter, m.m. Dette på bakgrunn av at jeg har all data på video og vil underveis i min analyse også se videoen parallelt mens jeg jobber med den transkriberte teksten. Fokusgruppeintervjuet ga meg 12 sider med tekst. Jeg leste igjennom transkripsjonen

to ganger hvor jeg i etterkant stilte meg selv spørsmålet, hvilke temaer vektlegger ungdomsveilederne? Hva ønsker de å formidle? Dette for at intervjuet skulle gi meg et bedre helhetsinntrykk.

Trinn 2 – sette koder på relevant data

Jeg valgte her å bruke fargekoder for å synliggjøre og trekke ut meningsbærende setninger og sitater fra transkripsjonen, samtidig som jeg så på videoen. Dette hjalp meg å få et helhetsinntrykk av intervjuet, samtidig som jeg så personene og deres kroppsspråk. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) må man som forsker være bevisst egen forforståelse og hvordan egen subjektive tolkning kan være med på å påvirke utvelgelsen av informasjon og sitater (Kvale og Brinkmann, 2015). Jeg kommer nok ikke uten at min subjektive tolkning har hatt noe påvirkning på utvelgelsen av stikkord og sitater, men jeg har ønsket at min analyse skal være så gjennomsiktig som mulig. Jeg har derfor tilbudt mine informanter om å lese igjennom transkripsjonen i etterkant av fokusgruppeintervjuet for å sikre at de kunne kjenne seg igjen i det som ble uttalt underveis i intervjuet, og komme med tilbakemeldinger eller kommentarer om de ønsket. Dette er med på å styrke validiteten. Ingen av informantene har ønsket å benytte seg av dette. Med begrepet validitet menes gyldighet, og hvordan man har gått frem for å tolke og vurdere resultatene i undersøkelsen (Kvale & Brinkmann, 2015).

Trinn 3 – finne relevante temaer kodene kan passe inn i.

Gjennom tolkningsprosessen settes de fenomenene man studerer inn i en større forbindelse, og på denne måten skapes det noe nytt i temaet som undersøkes (Larsen, 2017). Larsen (2017) presiserer at det her er viktig å være bevisst balansegangen mellom det informanten har formidlet og egen tolkning av dataene. Jeg leste her igjennom transkripsjonen flere ganger og spesielt de ordene og setningene jeg hadde strekt under med ulike fargekoder. Jeg noterte meg stikkord underveis på arket når jeg leste ord og setninger som kom til syne flere ganger og som hadde samme mening. Dette ga meg en oversikt og innspill til ulike temaer jeg kunne bruke. Eksempel på en setning fra en informant var «Så jeg vet at ok du har lest meldingen, da ligger ansvaret på deg». Dette indikerer kontroll funksjonen man har gjennom den digitale oppfølgingen i aktivitetsplanen på nav, hvor man kan se om bruker har logget inn og lest meldinger sendt til dem. Dette var et tema jeg ikke hadde på min intervjuguide, men som kom opp og som det ble snakket en del rundt. Dette frembrakte interessant data og synliggjorde

tema *kontroll og makt*. I tillegg hadde jeg utviklet noen hovedkategorier ut ifra intervjuguidens tema.

Trinn 4 – gjennomgang av temaene.

For å gjøre analyseprosessen enda mer synlig, valgte jeg å lage en datamatrise hvor jeg plasserte de ulike temaene jeg hadde kommet frem til loddrett i skjema og informantene vannrett. Hver av informantene hadde egne ruter hver hvor jeg hadde kopiert inn relevante setninger og ord hentet fra transkripsjonen. Dette viser på bildet under.

	Lise	Trine	Per	Guro	Hilde
Effektivt	<p>Markere i kalender å gå tilbake å sjekke.</p> <p>Effektiv og tidssparende ved å ikke ha så mange fysiske møter.</p> <p>Fordel at NAV er tilgjengelige 24/7. Lett å komme i kontakt med oss.</p>	<p>Blitt enklere for oss med det digitale.</p> <p>Veldig gode verktøy, gjør det lettere å man trenger ikke bruke så mye tid</p> <p>Enklere å bedre selvbetjeningsløsninge r for brukerne.</p>	<p>Vil ha mest mulig i modia.</p> <p>Fordel at de får informasjonen skriftlig ungdommer tar sjelden notater i møter.</p> <p>Lettere å huske eller lese informasjonen i etterkant av et møte.</p>	<p>Kan være enklere å stille spørsmål i chat enn i tlf og fysiske møter.</p> <p>Lavere terskel for å ta kontakt</p>	<p>Pr i dag er alle brukermøter planlagt, brukerne er registret som jobbsøkere eller har søkt digitalt før vi snakker med de.</p> <p>Behagelig og forutsigbart når møter er planlagt. Struktur på det.</p>

Trinn 5 – definere og lande de ulike temaene.

Når man jobber med analyse av kvalitativ data, jobber man kontinuerlig med en stor mengde tekst. Gjennom analyseprosessene skal man redusere den innsamlede dataen, og ta bort all unødvendig informasjon som ikke svarer på problemstillingen. Jeg hadde nå notert ti ulike temaer. For å jobbe enda dypere med analysen og korte ned til færre temaer, valgte jeg å bruke en whitebord-tavle hvor jeg skrev opp de ti temaene jeg hadde kommet frem til. Deretter satt jeg ring rundt hvert tema og lagde «ord soler», hvor hver solstråle representerte ulike ord og meningsbærende setninger jeg hadde plukket ut som matchet tema. Ved å gjøre det på denne måten ga det meg en god visuell oversikt, og det var enklere for meg og etter

hvert se at en del av de ulike ordene og setningene kunne flyttes til samme kategori. Dette gjorde at jeg satt igjen med mer konkrete tema, og sortert data som var med på å gi svar på min problemstilling. Temaene jeg endte opp med er som følger *digital karriereveiledning i NAV, digital relasjonsetablering og ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning*.

7.10 Kritikk av metoden

Jeg vil i dette kapittelet vise til fordeler og ulemper knyttet til valg av metode og tilnærming, og legge frem mine alternative prosesser om tilnærming til innhenting av empiri som ikke ble gjennomført.

Som nevnt i tidligere kapittel ønsket jeg i starten å benytte meg av semistrukturerte dybdeintervjuer, noe som i dette tilfellet ville gitt meg mer personlig data kontra data fra et fokusgruppeintervju. I tillegg var min opprinnelig plan også å benytte meg av kvantitativ metode ved å sende ut en anonym spørreundersøkelse til ungdommer i NAV, slik at jeg fikk data fra begge sider. Ved å bruke ulike metoder i samme studie kaller man det for «mixed methods research» (Larsen, 2017). Fordelen jeg så ved å bruke både kvalitativ og kvantitativ tilnærming i samme studie var at svakheter ved den ene metoden kan overveies av styrken til den andre metoden, samtidig som det kunne gitt et bredere perspektiv og svar på problemstilling (Larsen, 2017).

Juristen på vårt NAV-kontor ga tilbakemelding på at å sende ut en anonym spørreundersøkelse til ungdom i NAV som pr. dagsdato er aktive brukere, ville stride imot personvern og at det ikke ville oppleves som 100 % frivillig deltakelse. Dette fordi jeg hadde rolle som ansatt veileder ved NAV-kontoret. Ethiske utfordringer var mye av det som satte en stopper for at jeg kunne gjennomføre en kvantitativ undersøkelse. Thagaard (2018) viser til at det er viktige etiske retningslinjer som er gjeldende når man utøver forskning, spesielt gjelder dette med anonymitet, respekt for privatlivet og frivillig deltakelse.

Å skrive en masteroppgave krever struktur og avgrensning om man skal klare å opprettholde tidsfristen. For meg ble tilgangen på informanter og ressursbruk viktige stikkord. Valgt falt da på kvalitativ metode og bruk av fokusgruppeintervju som ble gjennomført digitalt. Jeg er bevisst på at ved å gjennomføre intervjuer digitalt kan man miste ulike nyanser og

perspektiver. Jeg valgte likevel dette på bakgrunn av at jeg forsker på tema digital karriereveiledning og det er spennende å erfare selv den digitale interaksjonen. Om jeg hadde valgt å gjennomføre fokusgruppeintervjuet på et annet NAV-kontor hvor jeg selv ikke var ansatt, ville jeg kunne ha distansert meg mer fra dataene mine informanter ga og vært mindre forutinntatt. Til slutt vil jeg problematisere dette med at valgt falt på tematisk analyse og ved gjennomføringen av analyseprosessen, er det stor mulighet for at man tolker informantenes utsagn feil eller tillegger de en annen betydning enn det budskapet (Thagaard, 2018). I denne prosessen vil arbeidet med analyse og resultater være preget av mitt ståsted som ungdomsveileder i NAV, hvor jeg ikke vil komme foruten organisasjonen sine verdier og holdninger samtidig som min faglige bakgrunn som sosionom spiller inn.

7.11 Validitet og reliabilitet

Reliabilitet i kvalitativ forskning handler om at dataene er pålitelige og nøyaktige i hele forskningsprosessen (Larsen, 2017). I denne studien valgte jeg å benytte meg av fokusgruppeintervju for å få svar på min problemstilling, og dette styrker reliabiliteten ved at informantene har hatt mulighet til å snakke fritt uten å bli ledet av mine spørsmål. Validitet i forskning vil si gyldighet (Larsen, 2017). Larsen (2017) beskriver at begrepet validitet i forskning handler om overføringsverdi, bekreftbarhet og troverdighet. Dette innebærer at mine vurderinger og funn baserer seg på den data jeg har hatt til rådighet. Enklere sagt kan vi si at begrepene reliabilitet og validitet handler om at dataene jeg har samlet inn i min studie må være så gjennomsiktig som mulig. På denne måten kan min fremgangsmåte og metode beskrives så nøyaktig som mulig, og kan etterprøves av andre forskere ved senere anledning (Larsen, 2017). Som et ledd i denne prosessen innebærer pålitelighet blant annet å ha kontroll på innsamlet data ved at transaksjonen og analysen er utført nøyaktig ut ifra hva informantene har sagt.

Thagaard (2018) argumenterer for at det kan være en fordel å ha forhåndskunnskap om det fenomenet det det forskers på, ved at man da kjenner til feltet og lettere kan sette seg inn i informantenes ståsted. På en annen side vil dette også påvirke min rolle som forsker da min forhåndskunnskap og subjektive perspektiver vil være med å påvirke resultatene. Dette kommer jeg ikke foruten, selv om jeg har vært bevisst på dette gjennom hele min forskningsprosess. For å styrke validiteten i denne studien tilbudte jeg mine informanter om å lese igjennom transkripsjonen i etterkant av fokusgruppeintervjuet, slik at de kunne kjenne

seg igjen i det som ble sagt og komme med tilbakemeldinger eller kommentarer. Informantene valgte å takke nei til dette tilbudet.

7.12 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg skrevet om min metodiske tilnærming som innebærer en kort redegjørelse av i mitt vitenskapssyn, forskerrollen og kvalitativ metode ved bruk av fokusgruppeintervju. Videre viser jeg til etiske hensyn og selve gjennomgangen av fokusgruppeintervjuet og utvelgelsen av informanter. Videre i kapitlet presenterer jeg min analytiske tilnærming av datamaterialet og kritikk til metodevalg og alternative prosesser som ikke ble gjennomført. Til slutt i kapitlet viser jeg til mine refleksjoner og tanker om tilnærming til forskningsprosessen når det gjelder å opprettholde validitet og reliabilitet.

8 Presentasjon av analyseresultater

I dette kapittelet ønsker jeg å presentere mine funn og temaer som har kommet frem gjennom analyseprosessen som jeg delte med dere i kapittel 7.9. I analyseprosessen kom jeg frem til ulike temaer som blir presentert under de tre ulike forskningsspørsmålene. Det første tema er *digital karriereveiledning i NAV*, det andre tema er *digital relasjonsetablering* og det siste tema er *ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning*. Jeg vil først presentere forskningsspørsmål nummer en som er: *Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital aktivitetsplan i NAV?* Jeg legger frem tema og mine funn i form av sitater fra mine informanter. Deretter vil jeg presentere de to neste forskningsspørsmål og legge frem tema og mine funn på tilsvarende måte. Jeg har valgt å bruke fiktive navn på informantene for å anonymisere de.

8.1 Digital karriereveiledning i NAV

Under forskningsspørsmål landet jeg på tema *digital karriereveiledning i NAV*, hvor jeg kom fram til følgende funn begrepet karriereveiledning, kartlegging og informasjon.

Begrepet karriereveiledning lite brukt i NAV

Av egen erfaring vet jeg at begrepet karriereveiledning brukes lite i NAV, så jeg valgte innledningsvis å stille informantene mine følgende spørsmål i fokusgruppeintervjuet; Hva er deres erfaring med begrepet karriereveiledning? Dette for å høre hvilke tanker og erfaring de hadde med begrepet. Dette resulterte i gode diskusjoner og spennende utsagn kom fra informantene.

Trine starter innledningsvis med å fortelle:

Det første jeg tenker på når jeg hører begrepet karriereveiledning er jo lissom råd og veiledning ift. yrkesvalg og utdanningsmuligheter. Ehh., men det brukes jo mye videre hmmm egentlig bare med det kurset karriereveiledning med praksis, så er det jo et mye videre begrepet er jo liksom veiledning i hele jobbsøkerprosessen. Jeg bruker personlig ikke det ordet mye. Jeg sier liksom skal vi snakke om oppfølging, skal vi snakke om veien videre.

Guro følger opp og forteller at hun har samme opplevelse av begrepet karriereveiledning og at hun ikke bruker dette i møte med ungdommene.

Guro beskriver hennes kjennskap til begrepet karriereveiledning slik:

Det er et vanskelig ord på en måte, også så stort. Det er ikke alle de som kanskje forstår alt som ligger i det. Men hvis jeg søker inn en deltaker inn på et kurs, så sier jeg jo at på en måte at de skal få veiledning og oppfølging til å finne ut av hvilken type jobb du tror du ønsker eller hva du har kompetanse til.

Flere av informantene nikker seg enige og det er en felles oppfatning at begrepet karriereveiledning ikke brukes mye i NAV, men at man snakker om dette når man skal henvise til tiltak eller kurs i regi i NAV eller som Hilde forteller:

Tror jeg bare har nevnte det de gangene jeg råder folk til å ta kontakt med en karriereveileder. Da har jeg tenkt at dette ikke nødvendigvis er i NAV, men karriereveileder et annet sted, for eksempel på en utdanningsinstitusjon.

Det løftes frem av informantene at de heller bruker begreper som oppfølging og snakke om veien videre enn begrepet karriereveiledning. På spørsmål om hva de tror er grunnen til at vi heller bruker de begrepene, blir det en diskusjon mellom informantene i fokusgruppen. Trine er inne på at en av grunnene er dette å snakke et tydelig og godt språk som ungdommene forstår. Lise følger opp og beskriver at hun opplever det som et litt skremmende begrep om hun bruker dette i samtale med ungdommene:

Det virker litt skremmende for det høres ut som de må ha mål og de må ha sett for seg en karriere og det skal være langt løp og for mange er det utfordrende bare å ta på seg sokker på morgningen. For de klarer ikke å bestemme seg for om de skal ha det eller ikke..

Per er også inne på dette med at begrepet karriereveiledning oppfattes som et mål som er ganske langt unna, og beskriver det slik:

Å veilede for at du kanskje kommer til det målet 20 år frem i tid, det tenker jeg kanskje ikke er så aktuelt med mindre ungdommene selv er veldig bevisst på hvor de vil...

Dette kan sees i NAV sitt overordnet samfunnsmandat hvor veileder skal tenke raskeste veien til arbeid, slik at de blir økonomiske selvhjulpen (NOU 2016:7). Det kan da være utfordrende

for ungdomsveileder å støtte opp og godkjenne lange utdanningsløp om de likevel vil være avhengig av økonomisk støtte fra NAV videre.

Kartlegging og informasjon

Hilde som jobber i sosialtjenesten forteller at de ofte har fokus på det mest akutte som er bolig og penger til mat, men at i møter med ungdommene prøver hun likevel å snakke litt om hvilke ønsker har ungdommen om fremtiden. Hva vil de jobbe med? Hilde beskriver det slik:

Prøver å hvert fall vekke en liten tanke om at de må tenke litt lenger enn, hva er det du vil oppnå på sikt? Og hva er det du i så fall må få til på veien? Hvor kan vi starte?

Flere av informantene nevner at de gjennom telefonsamtaler, chat og videomøter snakker mye med ungdommene om hvilke erfaringer de har, hva har de jobbet med tidligere, hvordan fungerte dette, utdanning, m.m. Guro forteller at hun ofte snakker med ungdommene ift. hvilke interesser de har og hvordan dette kan knyttes til jobb. Det å finne ut av hva den enkelte ungdommen egentlig liker og interesserer seg for, slik at rett tiltak iverksettes.

Flere av informantene nevner at de gjennom bruk av digital aktivitetsplan sender aktuelle stillingsannonser til ungdommene og legger de til på jobber som er aktuelle. I tillegg må alle registrere CV og loggføre jobber de søker på inne i digital aktivitetsplan på nav.no.

Oppsummering

I dette delkapittelet har jeg presentert mine analyseresultater og løftet frem mine funn og konkretisert dette med sitater fra mine informanter, som ble formidlet gjennom ulike diskusjoner og fortellinger fra fokusgruppeintervjuet. Mine hovedfunn er hvordan begrepet karriereveiledning benyttes i NAV og hvordan karriereveiledningsprosessen synliggjøres gjennom blant annet loggføring av jobber og informasjon om stillingsannonser. Det som ikke løftes frem blant informantene, men som jeg bemerket meg er dette med at digital karriereveiledning i NAV har momenter og trekk som representerer en frigjørende diskurs, men samtidig stilles det krav og forventninger som må innfris for at det skal danne rett til ytelse. Så det er hele tiden et spenningsfelt mellom frivillighet og ønsker på den ene siden, og rettigheter og plikter på den andre siden.

8.2 Digital relasjonsetablering

I dette delkapittelet skal jeg ta for meg mitt andre forskningsspørsmål som er *Hvordan oppleves relasjon og samarbeid mellom ungdom og ungdomsveileder i NAV?* Her er tema *digital relasjonsetablering* hvor jeg vil presentere tre funn som er følgende: vanskelig å utvikle relasjon digitalt, tilgang på dokumentasjon, hva ligger i digital relasjonsetablering? Funnen presenteres likt som jeg gjorde i foregående delkapittelet, hvor jeg trekker frem og viser til tema og sitater fra mine informanter.

Vanskelig å utvikle relasjon digitalt

Samtlige av mine informanter forteller i fokusgruppeintervjuet at relasjonsbygging er viktig i møte med ungdom uansett om det er fysisk eller digital samhandling. Informant Lise jobber med oppfølging og veiledning av ungdom som mottar arbeidsavklaringspenger. Alle ungdommene hun følger opp har en fellesnevner at de alle har helseutfordringer som gjør det vanskelig for de å fungere i arbeid eller studie. Lise beskriver dette med relasjon i møte med ungdommene som avgjørende om man skal om komme i posisjon til å veilede de og bistå dem i sine prosesser. Hun uttaler følgende:

Det ville vært vanskelig om jeg bare skulle ha lent meg på digital kommunikasjon. Jeg er veldig glad jeg kan supplere med telefon, videomøter og hvis man merker at her er det skikkelig behov for et fysisk møte at vi kan få til det.

Digital karriereveiledning er fortsatt en ny tjeneste selv om man de siste to årene hovedsakelig har benyttet seg av dette i møte med ungdom som følges opp av NAV. Flere av mine informanter delte ulike utfordringer de opplever ved utøvelsen av digital karriereveiledning i møte med ungdom. Hilde beskriver dette allerede i starten av fokusgruppeintervjuet hvor hun forteller:

Jeg savner dialog og den dynamikken som ble av å møte folk..... der hvor de var og at man blir litt bedre kjent med dem når man møter de. Og får et ansikt på dem og de forteller litt andre ting og kan snakke om litt andre ting enn bare stønad, penger og søknad.

Lise følger opp dette med å få et ansikt og høre stemmen på de ungdommen man skal snakke og samarbeide med. For selv om hun følger opp de med helseutfordringer har alle ungdommene de møter en fellesnevner og det er ofte opplevelsen av å føle seg utenfor og ikke

inkludert i samfunnet, da de ikke er i jobb eller utdanning. Og mye kommer ikke frem av deres utfordringer gjennom kun digital samhandling.

Ikke bare se ansikt, men høre stemmen også. Har jeg snakket med de et par ganger før kan jeg høre er du sliten i dag, skal vi ta det en annen dag, men det ville jeg ikke fått innblikk når det kun er digitalt i chat.

Trine som er en annen informant, sier seg enig i uttalelsen fra Lise og påpeker dette ved å si følgende:

Er det veldig komplekst er det en del jeg trenger å treffe fysisk for å kunne komme meg innpå, virkelig få tak på hva det går i. De føler jeg at jeg må treffe. Fordi på alle videomøter, tlf. og chat så på en måte så sklir de unna, eller jeg får ikke tak i hva utfordringene er konkret.

Lise følger dette opp med å utdype at gjennom digitale videomøter kan ofte ungdom lettere ta avstand om man tar opp vanskelige temaer:

Når det blir litt tungt når vi snakker om litt vanskelige ting så er det veldig lett å skru av kameraet, og da er det litt vanskelig å vite hva skjer nå, får du det fortsatt med deg eller sitter du og gråter, og får ikke med deg noen ting. Når de har samme reaksjon og vi har fysiske møter så er det mye lettere å kunne forholde seg til det. Da er de jo der.

Lise forteller at hun opplever at noen av ungdommene kan bruke NAV-møter som en «frivillig tvang» til å komme seg ut døren, og ved at alt blir digitalt bortfaller dette tilbudet. Hun beskriver det på denne måten:

En del brukere med sammensatte helseutfordringer brukte NAV litt som en sånn «frivillig tvang». De ønsket å ha et møte med NAV ikke fordi de nødvendigvis var noe agenda, men da kom de seg ut for de har i seg at det er NAV jeg MÅ delta på møte, selv om det egentlig er de som har bedt om møte. Og da kommer de seg ut og når de først er ute kan de får gjort andre ting som de kanskje ikke tør å komme ut for. Så jeg tror at mange av de som ber om møte har lyst til å se noen, de har lyst til å snakke med noen eller de bruker det som en unnskyldning for å komme seg ut døra.

Tilgang på dokumentasjon

Lises rolle omfatter å møte ungdommer som har ulike helseutfordringer og i mange av disse møtene kan betente temaer og spørsmål komme opp. Hun påpeker at en fordel hun har er tilgangen på legeerklæringer som hjelper henne i utviklingen av relasjonsarbeidet.

Jeg vet noen ganger litt om hva utfordringene kan være og kan liksom forholde meg til dette, men jeg kan også bruke det til å bygge en relasjon med de ved å vise at jeg forstår hva dine utfordringer er og at jeg kan si noen ting som de sikkert har sagt tusen ganger før, sånn at de slipper det..

Hva ligger i digital relasjonsetablering

Per jobber med oppfølging av ungdom som ikke har omfattende helseutfordringer. Han utdyper at han erfarer at relasjonsutviklingen gjennom digital samhandling påvirkes mye av innholdet man sender i meldinger og chat. Og påpeker følgende i fokusgruppeintervjuet:

Jeg tror det hjelper mye med tanke på hva er det man sender meldinger om og gir beskjed om. For hvis det kun er sånn kontrollfunksjon, nå har du ikke lagt inn i aktivitetsplanen antall jobber du har søkt, osv. Så blir det veldig negativt. Er vi i forkant og informerer om rettigheter og minner de på å søke om dagpenger, sender de aktuelle stillinger. Så regner jeg med at de skjønner at vi også er her for å hjelpe de, ikke bare for å ha en sånn kontrollfunksjon.

Hilde som jobber med oppfølging av ungdom som mottar økonomisk sosialhjelp er også inne på dette med hva skriver man i meldingene man sender til ungdommene. Hvor hun understreker at relasjon handler om så mye mer enn bare en chat.

Jeg tenker at relasjon handler om å få et ansikt på hvem du snakker med, ikke bare en chat robot. Det er snakk om at det står et navn på svarmeldingene, slik at de vet hvem de snakker med.

Guro som er den siste informanten, jobber med oppfølging av ungdom som er deltakere i kvalifiseringsprogrammet. Hun følger opp ungdom som har behov for tett og individuell oppfølging over tid for å komme i arbeid eller utdanning. Guro forteller at det beste er å møte ungdommene for å utvikle en relasjon og samarbeid med dem.

Det beste er når jeg får møtt ungdommene ansikt til ansikt, at først da klarer vi på en måte å, eller kanskje de føler mer at de kan stole på oss på en måte når de har sett meg. Eller at jeg i det hele tatt er et menneske, ikke bare et navn i et system. Jeg er en person ikke bare en saksbehandler.

Flere av informantene beskriver dette med å kunne kombinere ansikt til ansikt møter samtidig som man benytter seg av digital kommunikasjon i form av telefon, chat og videomøter, oppleves som et godt grunnlag for å bygge relasjon til ungdommene man møter. Hilde forteller i fokusgruppeintervjuet at hun tenker at relasjon handler om tilgjengelighet og det å være tilgjengelig på flere måter. Hilde utdyper dette med tilgjengelighet slik:

Jeg synes en del av vårt oppdrag er å gå kanskje et par skritt lenger enn å bare være en sønn service og svartjeneste. Og det er det jeg tenker er viktig som man kan fange opp i en samtale ved å møte personen. Om det så er om personen kommer for å levere noe i publikumsmottaket, fikse skattekort, m.m. da får du muligheten til å bruke litt tid, humor og spørre litt hvordan det går utenom at det handler om sak.

Flere av informantene er inne på dette med betydningen og verdien av den uformelle småpratene man har med ungdommene, som gjør at man blir kjent med de på en annen måte. Her blant gjennom chat, SMS og møter.

Lise beskriver at hun gjennom uformell chat i digital aktivitetsplan opprettholder en flyt i samarbeid og kommunikasjon mellom henne og ungdommene.

Gir komplimenter på at de svarer raskt. Hvis folk er i utdanning og de oppdaterer meg på sine karakterer gratulerer jeg de. Sånne ting. Sønn at jeg har litt mellommenneskelig kommunikasjon ikke bare at jeg ber de om å gjøre noe, de gjør det også stopper det opp til neste gang jeg trenger noe. Da opplever jeg det som enklere å ha flyt i dialogen.

Oppsummering

En kort oppsummering av funnene som her blir presentert i dette delkapittelet, viser hvor komplekst dette med relasjonsbygging og samarbeid er. Det kommer frem at for å kunne utvikle en god relasjon og samarbeid med ungdom, kreves det en kombinasjon av ansikt til

ansikt møter og digital samhandling. En hybridløsning oppleves som det beste alternativet for å bli kjent med ungdommene. Spesielt gjaldt dette ungdommer som trenger tettere oppfølging for å lykkes med å komme i arbeid eller utdanning. På en annen side gir dette med digitalisering ungdommene mer kontroll ved at de kan velge å trekke seg tilbake når ting er utfordrende eller vanskelig, slik at de kan møte sine utfordringer i eget tempo.

8.3 Ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning

I dette delkapittelet tar jeg for meg mitt siste forskningsspørsmål som er *Hvilke fordeler og utfordringer kommer til syne gjennom utøvelsen av digital karriereveiledning?* Tema her er *ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning*. Under dette tema kom jeg frem til følgende fem funn: effektivt og fleksibelt, kontroll og makt, økt brukermedvirkning og empowerment, språkutfordringer og manglende digital kompetanse, personvern og skjønnsutøvelse. Disse blir presentert nærmere med sitater fra informantene i teksten under.

Effektivt og fleksibelt

I en artikkel skrevet av Løberg (2021) som omhandler tema effektivitet gjennom digitalisering av velferdstjenester i NAV, kommer det frem at digital samhandling og kommunikasjon med brukere som henvender seg til NAV oppleves som tidssparende og effektivt for veiledere i NAV. Det er en felles oppfattelse blant mine informanter at digital karriereveiledning oppleves som effektivt og tidssparende. Dette blir presisert gjennom at flere av informantene påpeker dette underveis i gjennomføringen av fokusgruppeintervjuet, som Lise her beskriver:

Fordel er at man er mye mer effektiv og tidssparende ved å ikke ha så mange fysiske møter. For det er betydelig færre som avlyser digitale møter kontra fysiske møter. . Mer fleksibel møtetider som ganger brukeren. Vi tilpasser oss bruker, eks: du sover til kl. 14.00 da tar vi møte da. Tidligere utfordringer da vi måtte være i publikumsmottaket sin åpningstid og at det måtte være ledige samtalerom.

Hilde trekker frem dette med at det nå er mye mindre møter ad hoc.

Det er jo behagelig på mange måter, da det er planlagt og litt mer struktur på det.

Ved å tilpasse møtetidspunktene til når det passer bruker har vært med på å resultere i færre avlyste møter for ungdomsveilederne, noe jeg tolker som tidssparende for de på bakgrunn av at de da kan fortsette med videre saksprosess etter gjennomført møte. I tillegg er det mindre uplanlagte møter som gjør at arbeidshverdagen til ungdomsveileder ikke blir like mye forstyrret.

Trine forteller at hun sender de mye informasjon via digital aktivitetsplan, og at dette har gjort jobben enklere. Per sier seg enig og utdyper dette ved å fortelle:

Jeg pleier ofte å sende de YouTube-videoer for det ligger jo mye der hvis det er noe spesifikt de lurer på. Også tenker jeg at det er en fordel at brukeren får informasjon skriftlig, særlig ungdom er det jo svært få som faktisk tar notater når du møter de fysisk. Og alt det de skal huske på liksom. Det er jo bare de, noen av de mest ressurssterke som faktisk tar notater.

Ut ifra det ungdomsveilederen beskriver tolker jeg det slik at det oppleves som effektivt at de heller kan sende informasjonen skriftlig enn å gi denne muntlig i møter og deretter må bruke tid på å skrive samtalereferat.

Kontroll og makt

I løpet av intervjuet dreies samtalen stadig inn på dette med at det oppleves som en fordel å kunne se om ungdommen har lest meldinger sendt til dem. Jeg spør hva de tenker om denne kontrollfunksjonen. Og alle informantene er positive til denne funksjonen da den forenkler arbeidet deres. Som her beskrevet av Lise:

Jeg synes det er veldig bra at jeg kan se at de har lest. Fordi at noen ganger sender jeg kanskje melding også er det ikke behov for at de svarer, men jeg vil vite om de har fått med seg informasjonene om de har lest den. Kanskje det gjelder ift. meldekort, tilleggsstønad, ting som er viktig at de får med seg informasjon om. Men det er ikke viktig at de svarer meg. Så vet jeg at ok du har lest meldingen, da ligger ansvaret på deg.

Guro nevner også at hun opplever dette som en nyttig funksjon, men tar inn et annet perspektiv hvor hun påpeker at dette er med å synliggjøre og kartlegge ungdommene sine ressurser, kompetanse og digitale ferdigheter.

Hvis de ikke har lest så ringer jeg de, informerer de på telefon.

Jeg tolker det slik at ungdomsveilederne opplever at det ligger mye kartlegging i dette med å se hvor aktive ungdommene selv er og følger opp og leser beskjeder sendt til de i digital aktivitetsplan. Om de ikke følger opp er dette noe å ta tak og undersøke hva som ligger i det.

Per forteller han har samme oppfattelse og beskriver det slik:

For at hvis du ikke klarer å følge opp i aktivitetsplanen, da får du kanskje fort en utfordring i arbeidslivet også.

Per sitt utsagn kan tolkes som at han mener at aktivitetsplanen er med på å forberede de unge på arbeidslivets krav og forventninger og at de må ta eget ansvar. Jeg tolker det også sånn at om ikke ungdommene følger opp det som er avtalt eller svarer på meldinger sendt til de, gir dette indikasjoner på at her er det noe mer som må kartlegges før man kan veilede de videre i sin prosess.

En annen fordel som blir trukket frem som flere av informantene sier seg enig i, er dette med at man kan se eksakt tidspunkt for når meldingen er lest av ungdommen. Per utdyper det slik:

Også kan det si noe om døgnrytmen til ungdommen, leser kl. 03.00 på natta så....

Ut ifra hva som formidles fra informantene tolker jeg det slik at de opplever lesefunksjonen som svært nyttig i sitt arbeid med oppfølging av ungdom, og at det er med på å avdekke ulike faktorer som kan være til hinder for å fungere i arbeid eller studie. Dette ville ikke ha kommet like godt frem gjennom samtaler.

Økt brukervedvirkning og empowerment

Det ble diskutert mye rundt dette med kontrollfunksjon ved å kunne se om ungdommene har lest informasjon som har blitt gitt, og om de har fulgt opp avtalt aktivitet gjennom digital aktivitetsplan. Et annet perspektiv som blir trukket frem av mine informanter som er en motpol til kontroll og maktfunksjonen. Bruk av digital karriereveiledning tilrettelegger for økt

brukermedvirkning og innflytelse på egen prosess gjennom oppfølging fra NAV. Hilde utdyper at brukermedvirkning og rettsikheten ivaretas bedre nå enn før:

Det som er bra med at ting er digitalt og at vi ikke lenger trenger å møte de på samme måte. At det er lettere tilgjengelig for alle de som har bank ID, du trenger ikke å bli stigmatisert ved å møte opp på kontoret å søke, hvor du må forklare deg om hvorfor du må søke om det. Man kan kanskje si at rettsikkerheten har økt i hvert fall for den gruppen.

Per beskriver også dette med økt brukermedvirkning gjennom bruk av digital karriereveiledning, og presiserer at det kommer til syne ved at ungdomsveiledere

Slipper man å tvinge brukeren ned på et NAV-kontor. Det tror jeg mange setter pris på.

På denne måten ivaretar man bruker sin integritet og selvbestemmelse. For mange kan det oppleves som utfordrende å møte opp på et offentlig NAV- kontor av ulike årsaker, så det å kunne tilby digitale møter er nok en god løsning for mange. Guro trekker frem at terskelen for å ta kontakt digitalt er lavere enn å møte opp fysisk, noe som gjør at tjenestene blir bedre tilgjengelig for befolkningen flest. Guro beskriver dette med lavere terskel for å ta kontakt slik:

Noen ganger så tenker jeg noen er redde, eller det kan være lavere terskel å stille et spørsmål gjennom dialog enn å ringe. Spesielt for de som har litt angstproblematikk og da kan det være lettere for de å sende melding.

Språkutfordringer og manglende digital kompetanse

De fleste ungdommer som henvender seg til NAV har digital kompetanse og klarer fint å mestre de ulike digitale verktøy på ditt nav. Guro har oppfølging av ungdom som til tider kan ha språkutfordringer og manglende digital kompetanse, hun opplyser at dette med språk blir veldig utfordrende når man kun skal møtes digitalt:

Noen ganger opplever jeg at når jeg har samtaler med brukere som evt. ikke snakker så godt norsk så er det lettere i levende live for da ser du de, enn gjennom video.

Hilde følger opp det Guro forteller og beskriver at de som har manglende digital kompetanse fort faller utenfor og blir ekskludert fra samfunnet, og at dette gjelder:

De som ikke har bank ID eller en del utenlandske som mangler både systemforståelse og verktøyene sånn praktisk for å kunne delta og navigere på det digitale.

Dette kan være med på å skape større skiller i samfunnet hvor sårbare grupper som allerede kan ha utfordringer med å bli inkludert i samfunnet, opplever å ikke ha lik tilgang til tjenestene. Dette er igjen med på å skap forskjeller og mindre sosial rettferdighet på sikt.

Personvern og skjønnsutøvelsen påvirkes

Trine løfter inne perspektivet personvern og hvordan dette er med på å påvirke kvaliteten på videomøter med ungdommene. Gjennom videomøter kommer NAV hjem til ditt rom og dette løfter nye problemstillinger.

Man kan jo forstå at det kan være vanskelig å si ting på video for de vet jo ikke egentlig hvem som sitter og hører på. Er det noen flere i det rommet jeg sitter?

Hilde trekker frem dette med at skjønnsutøvelsen påvirkes når alt skal være digitalt og man ikke møter ungdommene ansikt til ansikt.

Det er vanskeligere å bruke skjønn i en del saker, fordi jeg møter ikke personen og jeg ser ikke helt helheten av hva jeg tenker den personen hadde trenger av hjelp. Men jeg får et søknadskjema med informasjon så det er veldig standardisert og enkelt, så man mister nyansene.

Oppsummering

I det siste delkapittelet presenterer jeg de konkrete erfaringene ungdomsveilederne har erfart gjennom utøvelsen av digital karriereveiledning. Hvor det her blant annet rettes søkelys mot at digital karriereveiledning har ført til økt effektivitet og fleksibilitet i arbeidshverdagen for ungdomsveiledere i NAV. Dette er i tråd med NAVs kanalstrategi hvor man ønsker å se at denne effektiviteten på sikt skal frigjøre ressurser slik at de ungdommene som trenger tettere oppfølging skal få tilbud om dette (Arbeids- og sosialdepartement, 2016). Det som ikke kommer frem fra informantene, er dette med at økt tilgjengelighet gjennom digitale løsninger

kan gi nye former for utfordringer. Jeg har valgt å diskutere dette nærmere i diskusjonskapittelet. Jeg vil i samme kapittel også komme nærmere inn på de resterende funnene jeg har valgt å trekke frem i dette kapittelet og se de opp imot relevant teori.

9 Diskusjon

I dette kapittelet skal jeg svare på min problemstilling som er:

Hvilke erfaringer har ungdomsveiledere i NAV med bruk av digital karriereveiledning i møte med ungdom?

I tillegg kommer mine forskningsspørsmål som har vært med på å konkretisere tema jeg har forsket på.

- 1. Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital aktivitetsplan i NAV?**
- 2. Hvordan oppleves relasjon og samarbeid mellom ungdom og ungdomsveileder i NAV?**
- 3. Hvilke fordeler og utfordringer kommer til syne gjennom utøvelsen av digital karriereveiledning?**

Innledningsvis i dette kapittelet vil jeg først presentere og drøfte forskningsspørsmål nummer en som omhandler tema digital karriereveiledning i NAV, deretter forskningsspørsmål nummer to som omhandler tema digital relasjonsetablering og til slutt forskningsspørsmål tre som har tema ungdomsveilederne sine erfaringer med den praktiske gjennomføringen av digital karriereveiledning. For å svare på min problemstilling og forskningsspørsmål kommer jeg til å presentere sentrale funn fra fokusgruppeintervjuet, og diskutere dette opp imot relevant teori.

9.1 Begrepet karriereveiledning er lite brukt i NAV

Tidligere i kapittel 8. presentasjon av analyseresultater nevner jeg kort dette med begrepet karriereveiledning og at dette begrepet er ukjent og lite brukt innad i NAV-sammenheng. Siden mine informanter brukte en del tid på å diskutere dette med begrepsbetydningen kom det frem en del interessant informasjon som jeg har valgt å trekke frem som relevante funn. Begrepet karriereveiledning er et relativt nytt begrep innenfor NAV og i utdanningssektoren og for mange oppleves det som et stort og fremmed begrep. Bakke (2021) skriver i sin doktoravhandling om hvordan karrierebegrepet har ulik betydning hos unge og voksne og at det ofte assosieres til negative betydninger. Gjennom sin avhandling ønsker hun å sette dette på dagordenen, og øke folk sin forståelse for begrepet ved å sette det i sammenheng. Mange av hennes funn kan sees i sammenheng med flere av uttalelsene mine informanter kommer

med når de får spørsmål om begrepet karriereveiledning. Både at det er et fremmed begrep og at det er noe som skal skje langt frem i tid (Bakke, 2021). En av informantene sier i intervjuet:

Når man jobber med ungdom så skal de klare å gjøre seg selv noen erfaringer før de nødvendigvis skal begynne å tenke på karriere. Altså ta det lengere perspektivet. At man har kanskje prøvd litt forskjellig og da får man ofte litt sterkere formening om den veien man ønsker å gå.

Dette illustrer at vi har ulik oppfattelse av hva som ligger i begrepet karriereveiledning, samtidig som vi har litt den samme tolkningen. For her er ungdomsveileder inne på at man skal tillate ungdommen å prøve og feile litt på sin vei og se denne prosessen i et lenger perspektiv. Om man ser dette i sammenheng med definisjonen på hva karriereveiledning er utarbeidet av kompetanse Norge, «Målet med karriereveiledning er at mennesker blir bedre i stand til å håndtere overganger, og til å ta meningsfulle valg knyttet til utdanning, læring og arbeid gjennom livet..» (Kompetanse Norge, 2020 s. 12). Er informanten inne på nettopp dette med at karriereveiledning er en prosess gjennom livet og ikke kan sees isolert til en hendelse. I rapporten Karriereveiledning for NAV-brukere (2019) trekkes det frem at tidlig søkelys på karriereveiledning i møtene mellom NAV og bruker er et viktig moment, da dette kan bidra til å få brukeren raskere ut i meningsfull aktivitet og overganger til andre tiltak kan være enklere (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2019).

I fokusgruppeintervjuet var en av informantene inne på dette med at veiledere i NAV spesielt innad i sosialtjenesten, er opptatt av her og nå fokus. Dette handler om at mange som søker eller mottar økonomisk sosialhjelp skal ikke motta dette over tid og målet er at de skal bli økonomisk selvhjulpne raskest mulig. Og i disse tilfellene blir det veldig tydelige at når man utøver karriereveiledning, gjøres det forskjellige ut ifra hvilket samfunnsmandat man jobber innen. Igjen synliggjøres dette med NAV sitt overordnet mål «arbeid først» tankegang som gjør at en karriereveileder ved et karrieresenter står friere til å gi karriereveiledning om muligheter innen yrker og utdanning, kontra veileder i NAV.

Karriereveiledning defineres som veiledning som omhandler karriererelaterte spørsmål. Karriererelaterte spørsmål kan være så mangt. Donald Super referer til at karrierebegrepet omhandler ulike komplekse situasjoner i menneskers livsforløp, hvor man må ha fokus både på situasjonen man befinner seg i og hvilke faktorer som spiller inn ut ifra ulike kontekster og livsstadier man er i (Højdal & Poulsen, 2017). Det kan være konkrete spørsmål knyttet til

yrker og hvordan man kvalifiserer seg til en bestemt type jobb hvor man kan tilby klare faktabaserte svar, men karriereveiledning kan også innebære veiledning innen mer komplekse tema. Dette kan være jobbvalg, omskolering etter sykdom eller nedbemanning, utdanningsvalg og håndtering av overganger mellom ulike faser i livet, for eksempel overgangen fra utdanning til arbeidsliv (Gravaas og Gaarder, 2011). Det er jo nettopp disse spørsmålene og temaene ungdomsveiledere i NAV har i møte med ungdommene de følger opp. Innholdet og definisjonen på begrepet karriereveiledning kan ses i sammenheng med begrepene oppfølging og snakke om veien videre som er begreper ungdomsveilederne i NAV bruker. Begrepene er ulike, men de omhandler de samme temaene. Forskjellen her er at man bruker de innen ulike kontekster og man har ulik oppfattelse av begrepet ut ifra hvilket samfunnsmandat man jobber innen.

Flere av informantene fortalte at grunnen til at de ikke brukte begrepet karriereveiledning var på bakgrunn av at de ønsket å snakke et språk ungdommene forstod, og at begrepet kunne virke litt skremmende for mange. Som Bakke (2021) skriver om i sin doktorgradsavhandling gir begrepet karriereveiledning mange assosiasjoner og for mange så omhandler det å strebe mot toppen og være vellykket i yrkeslivet. Bergmo-Prvulovic (2020) løfter også frem dette med at begrepet karriereveiledning har for mange en negativ betydning. Bergmo-Prvulovic (2020) skriver blant annet at man heller kan tenke på karriereveiledning som en reise for å nå sine mål eller finne ut av sine mål underveis i prosessen. Mange av de ungdommene som henvender seg til NAV har ofte negative erfaringer med både skole og arbeidslivet, hvor de har oppved å ikke lykkes og falle utenfor. Har ungdomsveilederne og ungdommen denne oppfattelsen av begrepet blir det fort et fremmed og skummelt begrep som ikke benyttes, men om man ser på karriereveiledning som en livslang prosess vil det kanskje virke mindre avskrekkende.

Digital karriereveiledning har som mål at det skal være en tilgjengelig tjeneste når man trenger det, og man kan oppsøke tjenesten etter eget ønske og behov. Den samme visjonen har også NAV med sin kanalstrategi, hvor man ønsker å tilby brukeren mer digitale og selvbetjenteløsninger gjennom nettsiden nav.no. I fokusgruppeintervjuet er det flere av informantene som forteller om hvordan de utøver digital karriereveiledning i møte med ungdommene de følger opp. De digitale samhandlingsplattformene de bruker er chat, telefon og videomøter. Flere av informantene er inne på at de snakker mye om hvilke erfaringer ungdommene har og hva de har jobbet med tidligere. I tillegg bruker de en del tid på å snakke

om interesser og hva de liker å holde på med på fritiden for deretter å prøve å koble interessene mot mulige yrkesveier. Det ble løftet frem blant informantene at bruk av digital karriereveiledning fungerte godt for de ungdommene som ikke hadde mange tilleggsutfordringer innen helse og en avklart livssituasjon. De fleste opplevde at ungdommene var raske til å svare på spørsmål og fulgte opp avtale om jobbsøk. Informantene forteller at gjennom bruk av digital karriereveiledning kan de sende en del tilleggsinfo til ungdommene gjennom chat-funksjonen og i aktivitetsplanen, i form av lenker, koble til de til aktuelle stillinger og nyttig informasjon. Bergschöld et al., (2020) belyser dette med at det er mange fordeler både for veileder og ungdom at tilleggsinfo kommer frem skriftlig underveis i et oppfølgingsløp. I tillegg trekkes det frem dette med at samtalene ble lagret slik at ungdommen kunne logge seg inn i etterkant å lese igjennom interaksjonen og reflektere over hva som ble diskutert (Bergschöld et al., 2020). Dette støtter opp NAV sitt mål med kanastrategien, hvor bruk av selvbetjeningsløsninger på nett gir brukeren bedre innsikt i egen sak og man kan ta beslutninger på egenhånd, noe som styrker Empowerment-tankegangen (Bergschöld et al., 2020).

På en annen side gir dette mer ansvar til det enkelte individ hvor fleksibilitet og fremdyrkingen av et konkurransedyktig subjekt blir førende, og mestrer man ikke disse utfordringene er det ens egen feil (Kjærgård & Plant, 2018). Digital karriereveiledning i NAV gir ungdommer større frihet og mulighet til å selv velge når de benytter seg av tjenesten, noe som fremmer en frigjørende diskurs. Samtidig stiller NAV krav om at man må følge opp aktiviteter digitalt for at det skal danne rett til ytelse. Det foreligger da et spenn mellom en frigjørende diskurs på den ene siden og en neoliberal diskurs på den andre siden. Dette innebærer at NAV tilegner ungdommen en identitet som tilsier at man skal være ansvarlig og ha en konkurransedyktig adferd som matcher arbeidsmarkedet, som igjen vil resultere i frihet (Kjærgård & Plant, 2018).

Med fokus på digital karriereveiledning i NAV kuttes den en mest ressurs krevende formen for karriereveiledning ned som her er ansikt – til - ansikt veiledning, da man tenker at mange vil kunne få svar og benytte seg av digitale løsninger enn fysisk oppmøte på NAV kontoret. Men det vil alltid være en vurdering ungdomsveileder må ta om digital karriereveiledning er egnet for alle, og i hvilke tilfeller er det best å kombinere det.

9.2 Digital kommunikasjon- og relasjonsbygging

Flere av ungdommene som henvender seg til NAV kan være sårbare og oppleve å stå i ulike utfordrende livssituasjoner. I en studie hvor de ser på organisering av ungdomsarbeid ved ulike NAV-kontorer, trekkes det frem at tett og individuell oppfølging er et viktig moment om man skal lykkes med å få ungdom i arbeid eller utdanning (Thorbjørnsrud et al., 2018). Særlig dette med tilgjengelighet og relasjonsbygging trekkes frem som viktige kriterier i arbeid med ungdom (Thorbjørnsrud et al., 2018). Som veileder i NAV må man kunne utøve relasjonskompetanse i møte med ungdommer. Det er viktig å kjenne seg selv og legge til rette for god kommunikasjon i dialog med ungdommen hvor selvbestemmelse og integritet ivaretas. Man må møte hele mennesket og forholde seg til den andre som subjekt ikke et objekt, og gjennom bruk av digital kommunikasjon blir det ekstra viktig å være bevisst på dette i møte med ungdommene

Betydningen av det relasjonelle er viktig gjennom hele prosessen ungdommen er i kontakt med NAV. Bjerke, Natland og Torstensen (2019) viser i sin forskning til at det å bli sett og at ungdomsveileder anerkjenner ungdommen sin situasjon, er gjeldende for at ungdommen skal få tillit til NAV. Slik dette sitatet fra informant fra fokusgruppeintervjuet illustrerer: *Ikke bare se ansikt, men høre stemmen også. Har jeg snakket med de et par ganger før kan jeg høre er du sliten i dag, skal vi ta det en annen dag, men det ville jeg ikke fått innblikk når det kun er digitalt i chat.*

Dette illustrerer viktigheten av å kunne kombinere ulike former for digital karriereveiledning, og i de tilfellene det vurderes som hensiktsmessig og møte ungdommene ansikt- til ansikt. Om det kun skal tilbys digital karriereveiledning i NAV i form av chat, er det mange av ungdommen som vil miste tilbudet om en helhetlig oppfølging som de egentlig er i behov av. Så en kombinasjon kan virke som det mest hensiktsmessige og det er nettopp dette som ligger bak NAV sin kanalstrategi (Arbeids- og sosialdepartement, 2016). Likt som i NOU 2016:7 *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn kap. 7* påpekes det at for å ha et godt digitalt karriereveiledningstilbud i Norge, forutsetter dette at man begrenser tilgangen til ansikt- til ansikt møter, men at dette prioriteres til de som trenger dette med mer komplekse spørsmål. Utfordringene her er at det vil kreve mer av ungdomsveileder å fange opp de ungdommene som ikke nyttiggjør seg av digital karriereveiledning, men trenger den tette og individuelle oppfølgingen. En av informantene er inne på dette tema og uttaler det slik: *Det*

krever større bevissthet hos oss veiledere på hvem som trenger fysiske møter, er den oppfølgingen vi har her tilstrekkelig eller må vi gjøre det på en annen måte?

I en undersøkelse som er publisert av Bergschöld et al., (2020) og i en annen undersøkelse utført av Bergum et al., (2020) hvor tema omhandler digitalisering i NAV, er det særlige funn på at i arbeid med ungdom er digital kommunikasjon sett på som et viktig fundament for å bygge en relasjon mellom ungdom og NAV-veileder. Grunnen til dette er den hyppige kontakten ungdommen kan ha med sin NAV veileder. Flere unge sliter med depresjon og sosial angst, og mange av de ungdommene som er i kontakt med NAV har disse utfordringene. Flere av informantene er inne på dette i fokusgruppeintervjuet hvor de presiserer at ungdom som sliter med sosial angst har respondert veldig positivt på digital karriereveiledning. Slik en av informantene beskriver: *Slipper å tvinge ungdommen ned på et NAV-kontor. Det tror jeg mange setter pris på.*

En annen informant forteller: *Fint å bruke dialogen til å si sånn; kunne vi satt opp en telefonsamtale, for da har vi hatt litt dialog først så da er de litt mer trygge på dialogen også kan man bygge det videre i en telefonsamtale. For jeg opplever at mange synes det kan være litt ubehagelig om jeg bare ringer, men har vi en dialog først går det stort sett greit.*

Ved å bruke digital kommunikasjon på denne måten i starten av et samarbeid, kommenterer flere av informantene at dette fungerer og er tidssparende. Når veilederne da først tar kontakt, er ungdommen tilgjengelig og klare for å snakke. Samtidig som de opplever at dette er med på å ufarliggjøre situasjonen av at NAV skal ringe de. Løberg (2021) viser til i sin studie at flere NAV-veiledere opplevde at de brukte lenger tid på å forsøke å kontakte brukere pr. telefon kontra om de kontaktet de digitalt via chat i aktivitetsplanen. Den digitale kommunikasjonen fremmer brukermedvirkning hvor dialogen med NAV også skjer på ungdommen sine premisser, kontra tidligere hvor de bare ble oppringt uten forvarsel (Fugletveit & Lofthus, 2021).

I en artikkel skrevet av Fugletveit og Lofthus (2021), løftes det frem at gjennom digitalisering er tilgang og tilgjengelighet til NAV sine tjenester økt. Forfatterne viser til i sin forskning at unge mennesker med depresjon og sosial angst har hatt utbytte av at NAV er blitt mer digitale. Dette gjaldt med tanke på møter og at chat-funksjonen via digital aktivitetsplan opplevdes som nyttig og håndterbar. At ungdommene kunne benytte seg av tjenesten når de

selv ville, og da skrive i chatten det de gikk og tenkte og følte på i stedet for å vente til neste møte med veileder som kunne være langt frem i tid. Gjennom fokusgruppeintervjuet er det flere av informantene som er inne på dette med at mange av de ungdommene som helst kun vil ha digitale møter burde også ha noen fysiske møter for å kunne komme videre i egen prosess. En av informantene forteller at hun opplevde etter at samfunnet åpnet opp igjen under koronapandemien og at man da kunne møtes fysisk, kalte hun inn en del ungdommer til møte. Da var det mange som avlyste og ville gjennomføre det digitalt. Dette gjaldt spesielt de ungdommene som står lengst fra arbeid. Informanten beskriver det slik: *Er det litt sosial angst da er det veldig behagelig å være hjemme og sitte å ha møte. Så da er det noe med det å få de ut, det er jo på en måte et steg på veien å komme på et NAV-kontor om du skal være arbeidssøker og få jobb.*

En av informantene fortalte i fokusgruppeintervjuet at det var viktig hvordan tilgjengelighet var med på å bygge en god relasjon mellom ungdomsveileder og ungdom. Hun beskriver det slik:

Tenker jeg også at det handler om tilgjengelighet det å bygge relasjon, og være tilgjengelig på flere måter. Jeg synes en del av vårt oppdrag er å gå kanskje et par skritt lenger enn å bare være en sånn service og svartjeneste.

Ved at nav.no er åpent 24/7, er det lagt til rette for at ungdommene kan ta kontakt når det best passer de. Som for mange kan være på kveldstid, og som noen av informantene var inne på at man ofte kunne se en del aktivitet på natten. Den direkte kontakten med ungdomsveileder som nå er tilgjengelige har samtidig økt forventningen om at ungdommene også forventer raskt svar. Dette kan gi et økt press på arbeidshverdagen til ungdomsveiledere i NAV.

Det kom også frem data på at digital karriereveiledning til tider kunne oppleves som utfordrende å forholde seg til i møte med ungdom som følges opp av NAV. Her ble det understreket fra informantene at man «mistet» en del av den menneskelige relasjonen når man satt bak en skjerm. Slik en av informantene beskriver: *Jeg savner dialogen og den dynamikken det ble av å møte folk, der hvor de var og at man blir litt bedre kjent med dem. Få et ansikt og at de kan forteller om litt andre ting...*

Både det med tilgjengelighet og det å være til stede i samtalen er viktig for å bygge relasjon. Man må være til stede og fange opp det som blir formidlet, samtidig som man må reflektere

over hvordan den andre opplever det (Aubert & Bakke, 2018). Ved bruk av digital karriereveiledning kan samtalen fort bli veldig mål- og oppgavestyr, hvor relasjonsarbeidet uteblir (Bergschöld et al., 2020). Bergschöld et al., (2020) viser til at dette kan være utfordrende ved digital kommunikasjon og at veileder ofte kan gå rett på sak og stille spesifikke spørsmål om problemet. Da kan åpne og utforskende spørsmål utebli, som kunne få brukerne til å snakke mer fritt om det underforliggende som ofte kan være en stor del av problemet uten at de selv er klar over det. Som flere av informantene har vært inne på stilles det nå høyere krav til at ungdomsveilederne må være mer bevisste på hvem av ungdommene som trenger fysiske møter og som ikke klarer å nyttiggjøre seg av den digitale karriereveiledningen. Et sitat fra en informant understreker nettopp dette, *Når det blir litt tungt når vi snakker om litt vanskelige ting så er det veldig lett å skru av kameraet. Vanskelig å vite hva skjer nå, får du det fortsatt med deg eller sitter du og gråter, og får ikke med deg noen ting. Når de har samme reaksjon og vi har fysiske møter så er det mye lettere å kunne forholde seg til det.*

Tilgjengelighet og tilstedeværelse trekkes frem som viktige momenter i oppfølging av ungdom i NAV (Thorbjørnsrud et al. (2018). Flere av mine funn indikerer at det kan oppleves som utfordrende for ungdomsveilederne i NAV å forholde seg kun digitalt til mange av ungdommene, om man skal kunne hjelpe de videre på sin vei. Bergum et al. (2020) har i sin forskning kommet frem til at en av hovedutfordringene med digital karriereveiledning i NAV er *tilgjengelighet*. Hvor de i denne studien referer til data hentet fra brukeropplevelser. Ut ifra funn fra min studie hvor jeg tar utgangspunktet i ungdomsveilederne sine erfaringer, belyses nettopp den samme utfordringen. Ungdomsveilederne trenger også å ha tilgjengelige ungdommer for å komme i posisjon til å samarbeide med dem. Og gjennom en skjerm kan dette til tider oppleves som krevende og det viser seg at digital karriereveiledning ikke er egnet for alle.

9.3 Fordeler og utfordringer knyttet til utøvelsen av digital karriereveiledning i NAV

Ungdomsveilederne i NAV sine erfaringer med digital karriereveiledning er stort sett positive, men det understrekes at de ikke bare kunne lent seg på digital karriereveiledning. En hybridløsning hvor man kombinerer både digitale og fysiske møter fungerer veldig godt. Som

Hooley, Shepherd & Dodd (2015) referer til at vi i dag lever i en digital verden, så er det å kombinere ansikt til ansikt møter med digital karriereveiledning det mest effektive.

Effektivt og fleksibelt

En av de store fordelene som trekkes frem ved at karriereveiledningen utøves digitalt, er dette med effektivitet og fleksibelt. Med sin forskning om veilederes erfaringer av digitalisering i NAV har Løberg (2021) også løftet frem at ved at tilgjengeligheten øker, ser man også at antall henvendelser fra brukerne har økt. At mange som kanskje hadde en høyere terskel tidligere for å ta kontakt med NAV, fordi de måtte ringe inn eller møte opp fysisk, er det nå enklere å gjøre dette digitalt. Løberg (2021) trekker også frem dette med at det er stor variasjon på hvor aktive brukerne er ift. bruk av digital aktivitetsplan på NAV, og at de som er mest aktive og som roper «høyest» ofte blir prioritert. Utfordringene som løftes er om de som står lengst fra arbeid og utdanning får den tette og individuelle oppfølgingen de trenger, da den tiden som egentlig skal frigjøres gjennom at ting nå er digitalt egentlig ikke er like reelt.

En av informantene formidlet dette i fokusgruppeintervjuet: *«Fordel er at man er mye mer effektiv og tidssparende ved å ikke ha så mange fysiske møter»*. Digital kommunikasjon er tidssparende kontra fysiske møter og man kan raskere avklare ulike spørsmål og henvendelser. Flere undersøkelser som er blitt gjort om digitalisering i NAV viser til funn at veilederne ofte kunne besvare de ulike henvendelsene med mer ro og skjønnsutøvelse, enn om de fikk spørsmål i fysiske møter (Løberg, 2021). Ved å ikke måtte svare brukeren med en gang der og da, fikk de mer tid til å sette seg inn i saken og eventuelt diskutere med kollegaer om det var behov. Slik kommunikasjon kalles asynkron og kan sees på som en styrke ved den digitale samhandlingen mellom ungdom og ungdomsveileder i NAV. Asynkron handler om at kommunikasjonen mellom ungdom og ungdomsveileder foregår på ulike tidspunkter, ikke samtidig (Bergum et al., 2020). På denne måten kan begge parter besvare henvendelsen når de har tid. Både Bergum et al., (2020) og Bergschöld et al., (2020) understreker at det er en stor fordel at ungdommen selv kan sette av tid å beskrive sin situasjon med egne ord og at dette bidrar til økt kontroll over veiledningsprosessen. Samtidig gir dette mye viktig informasjon til veileder hvor fordelene er at det allerede foreligger skriftlig så ungdomsveileder slipper i etterkant av samtalen å skrive et journalnotat. Slik en av informantene har fortalt: *Hver gang vi snakker i telefon så må vi i tillegg skrive referater etterpå, det er jo ikke veldig effektivt i den forstand*. På den måten oppleves det svært tidssparende for ungdomsveilederne ved at kommunikasjonen er digital via chat.

En av informantene forteller at hun opplever at det i dag er mye mindre møter ad hoc, som det var en del av tidligere. Mange av ungdommene finner nå denne informasjonen tilgjengelig på nett eller henvender seg via digital aktivitetsplan/chat framfor å møte opp fysisk på NAV-kontoret. Med denne muligheten for direkte kontakt med veileder via digital aktivitetsplan/chat, kan de oppleve å få raskere svar enn om de møter opp på NAV kontoret. Fordelen med dette er at møtene som avholdes er mer planlagte og med bedre struktur. Slik modellen som er avbildet i kapittel 6.1. viser at den mest ressurskrevende form for veiledning som er ansikt- til ansikt reduseres og skal kun benyttes når det virkelig er behov. Men dette løfter også frem andre spørsmål knyttet til dette med effektivitet. Løberg (2021) viser i sin studie at effektivitet henger tett sammen med tilgjengelighet når det gjelder digitalisering i NAV. Hun trekker frem dette med at bruk av digital aktivitetsplan øker tilgjengeligheten til veileder i NAV. Hun påpeker at selv om digital kommunikasjon er tidssparende gir det også nye utfordringer i form av at ungdomsveilederne må bli mer bevisst i sin prioritering av saker, blant annet kunne vurdere hvem som trenger den tette oppfølgingen. Utfordringer ungdomsveilederne kan komme opp i, er dette med at når tjenestene er så tilgjengelig for ungdommene vil dette også stimulere til økt etterspørsel av service (Løberg, 2021). I lys av mine funn, kan man se at lignende utfordringer er dette med at veilederen må være mer bevisste på hvem som trenger den tette oppfølgingen og «plukke» ut disse ungdommene for det er ofte ikke de som henvender seg mest og roper høyest.

Ambisjonen til digital karriereveiledning er at det skal være kostnadseffektivt og tidssparende (NOU 2016:7). Ut ifra mine funn viser det seg at mye av dette stemmer. Her blant annet er en av informantene inne på dette med at etter at man begynte med digital oppfølging i form av videomøter, chat og telefon grunnet man ble påtvunget dette under koronapandemien. Flere av informantene opplevde å ha bedre tid i løpet av en arbeidshverdag, grunnet digitale møter tok mye mindre tid enn fysiske møter. I tillegg forteller en av informantene om at når man kunne tilby digital karriereveiledning og tilpasse tidspunktene etter ungdommen sitt eget ønske, var det færre som meldte avbud på møtene. Et sitat fra en av informantene understreker dette: *Vi tilpasser oss ungdommene, eksempel de sover til kl. 14.00 da tar vi møte da. Tidligere utfordringer har vært at vi måtte ha møter i NAV kontoret sin åpningstid og at det måtte være ledige samtalerom.*

For ungdomsveilederen er det viktig å ha fleksibilitet i løpet av en arbeidshverdag og gjennom utøvelse av digital karriereveiledning ivaretas dette, samtidig som det oppleves som effektivt.

Kontroll og makt

Med sin forskning har Løberg og Røhnebæk (2021) undersøkt hvordan NAV-ansattes autonomi utvikles gjennom digital samhandling med brukere. Løberg og Røhnebæk (2021) påpeker at det er blitt økt gjennomsiktighet gjennom digital samhandling hvor brukerne pr i dag kan delta mer aktivt og ha medvirkning i egen sak. Man kan si at digitaliseringen er med på å flytte grenser mellom det som foregår backstage og frontstage i utøvelsen av tjenester i NAV (Løberg & Røhnebæk, 2021). Flere av mine informanter trekker frem dette med at de opplever stor nytte av å kunne se om ungdommene har lest meldinger og beskjeder sendt til de via digital aktivitetsplan. En informant sier dette: *Så vet jeg at OK du har lest meldingen, da ligger ansvaret på deg.*

Flere av mine funn viser til at denne kontrollfunksjonen oppleves som nyttig med tanke på at ungdomsveilederne kan se om ungdommen følger opp avtaler og leser beskjeder. Dette er informativt for den enkelte ungdomsveileder med tanke på kartleggingsarbeidet hvor man vurderer ungdommen sin deltakelse og kompetanse. Med denne funksjonen flyttes også ansvaret fra ungdomsveileder til ungdom, samtidig som arbeidsbelastningen til ungdomsveileder reduseres. På en annen side kan dette oppleves som overveldende for ungdommer som befinner seg i en vanskelig livssituasjon (Løberg & Røhnebæk, 2021). De ungdommene som følges opp av NAV og som mottar ytelser har som plikt å følge opp avtalt aktivitet i digital aktivitetsplan og svare på meldinger som veileder sender. Dette kan sees på som et spenningsfelt mellom politiske føringer og ulike samfunnsmandat innad i NAV, og karriereveiledningsfeltet hvor det er ulike interesser (NOU 2016:7). Et karrieresenter som tilbyr karriereveiledning vil i mye større grad være en nøytral aktør som ungdommen oppsøker av egen fri vilje, i motsetning til NAV som består av en forvaltning som utløser plikter og rettigheter hos ungdommen. Ulvestad (2012) påpeker at i all kommunikasjon foreligger det makt og tydelig blir dette når forholdet er asymmetrisk noe det ofte er i møte mellom bruker og veileder i NAV. Den som henvender seg til NAV er ofte i en sårbar situasjon, så viktig at veileder opptrer varsomt og møter bruker med respekt og anerkjennelse (Ulvestad, 2012). Ulvestad (2012) presiserer at åpenhet og gjennomsiktighet i kommunikasjonen, er viktige momenter for å opprettholde en balanse i maktforholdet mellom ungdomsveileder og ungdom. Gjennomsiktigheten beskrives som positivt, men den setter

også begrensninger for hvor konkret ungdomsveileder kan være i sine beskrivelser og formuleringer når de følger opp enkelte saker (Løberg & Røhnebæk, 2021). Løberg og Røhnebæk (2021) løfter frem at dette er en ny utfordring man må være oppmerksomme på ved at digital karriereveiledning kan være en illusjon på at ting skal foregå *frontstage*, mens det i realiteten egentlig utvikles nye *backstage-arenaer*.

Flere av mine funn indikerer at denne form for kontrollfunksjon og autonomi blant ungdomsveiledere i NAV avdekker at det er et tydelig spenningsfelt mellom det å være en nøytral og forvaltningsmessig aktør som utøver karriereveiledning til ungdom.

Brukermedvirkning og Empowerment

Bergschöld et al., (2020) understreker viktigheten av at de som benytter seg av tjenester i NAV må oppleve brukermidvirkning og selvbestemmelse i møte med NAV veileder. Det er da man utvikler et godt samarbeid, og endring og fremgang skjer i saken. Som mange av ungdomsveilederne var inne på i fokusgruppeintervjuet var at man i mange tilfeller må møte hele mennesket fysisk for å kunne få en helhetsforståelse av situasjonen de befinner seg i. Utfordringen her er om man bare kommuniserer med brukere digitalt, at man kan utvikle en praksis hvor veileder styres av regler og faste handlingsmønstre som gjør at man på sikt utvikler en objektivisering av brukeren, en form for fremmedgjøring hvor veiledere kan sammenliknes med en chat-robot (Røhnebæk, 2016). En chat-robot vil ikke kunne være like mye til stede i dialogen, og ha et åpent blikk hvor man reflektere over det som utspiller seg og hva den andre er opptatt av. Så økt brukermidvirkning og empowerment kan styrkes gjennom digital karriereveiledning ved at tjenesten er mer tilgjengelig for folk flest, men man må også være oppmerksomme på at i noen tilfeller er ikke det digitale tilstrekkelig nok (NOU 2016:7).

Flere av mine funn viser til at bruk av digital karriereveiledning gjennom aktivitetsplanen fremmer brukermidvirkning. Blant annet dette sitatet fra en informant understreker dette: *Du trenger ikke å bli stigmatisert ved å møte opp på NAV kontoret*. På denne måten tilrettelegger man for økt brukermidvirkning og ivaretagelse av rettsikkerheten ved at ungdommene ikke trenger å henvende seg fysisk på NAV-kontoret ved spørsmål og ulike henvendelser.

Kettunen, Sampson og Vuorinen (2020) viser til at digital karriereveiledning gir økt tilgjengelighet av tjenester, og at man kan serve en mye større andel av befolkning enn om tjenesten kun skulle vært fysisk. Ungdommene kan selv velge når de vil oppsøke tjenesten og ikke være bundet til faste åpningstider. Et sitat fra en informant belyser nettopp dette med

tilgjengelighet til tjenesten; *De merker de får raskt svar eller de blir raskt henvist videre. Og mange ungdommer er ikke glade i å snakke via telefon, så det er jo fint å slippe det. Jeg tror de føler vi er litt mer på lik linje som de, ved at det finns andre muligheter de kan bruke.*

Bergum et al. (2020) påpeker i sin undersøkelse at gjennom digital karriereveiledning og bruk av aktivitetsplan i NAV kan ungdommene selv sette ord på sine mål og beskrive sin situasjon, noe som gir økt innflytelse på egen prosess. Bergum et al. (2020) trekker også frem at en fordel er at samtalene blir lagret slik at man kunne logge seg inn i etterkant å lese igjennom interaksjonen og reflektere over hva som ble diskutert i møte med ungdomsveileder. Videre kan veilederne også gi ekstrainformasjon i form av lenker som ble sendt eller andre nyttige verktøy (Bergum et al., 2020). Den digitale aktivitetsplanen oppleves som et mye bedre verktøy enn den tidligere papirutgaven. Ungdommene kan i mye større grad påvirke og utforme forslag og ideer i veien mot arbeid, noe som kan være en motivasjon for den enkeltes prosess.

Språkutfordringer og manglende digital kompetanse

De fleste ungdommer har god digital kompetanse. De er vokst opp med data og dataspill samtidig som bruk av IKT i undervisning er blitt en stor del av de unges hverdag. Men det er fortsatt noen som mangler denne digitale kompetansen og i dagens samfunn hvor de fleste tjenestene innad i NAV blir digitalisert, merkes det godt hvem som ikke henger med og som faller utenfor. Mine funn viser til at dette spesielt gjelder utenlandske borgere som har språkutfordringer og som mangler bank ID, i tillegg ser man at dette med systemforståelsen kan være utfordrende for mange. Bergschöld et al., (2020) viser i sin studie at utfordringene man ser når flere av tjenestene i NAV blir digitale er at sårbare grupper som mangler digital kompetanse må oppsøke andre typer lavterskeltilbud (rus, psykiatri), hvor de tidligere fikk denne veiledningen på NAV. På den måten så lykkes ikke NAV med å tilby individuelt tilpasset karriereveiledning til alle, da det stilles som krav at man må stå registrert som jobbsøker hos NAV og sende meldekort hver 14. dag om man vil ha karriereveiledning. Å stå registrert som jobbsøker og sende meldekort må helst gjøres digitalt, så dette krever digital kompetanse.

Bergum et al. (2020) viser til i sin studie at en av utfordringene ved digitalisering er dette med at brukerne opplever å gå seg litt «vill» på hjemmesiden til NAV, at de opplever nettsiden som lite brukervennlig og at språket er veldig «navsk». Studien trekker også frem at stillingsannonsene som lyses ut for å jobbe som veileder i NAV viser lite til krav eller ønske

om digitale egenskaper, selv om det stilles krav til at veiledere som jobber i NAV må ha god digital kompetanse om de skal klare å mestre sine arbeidsoppgaver (Bergum et al., 2020). Funn fra min studie viser at ungdomsveilederne blir «tvunget» til å øke sin digitale kompetanse om de skal klare å mestre sine arbeidsoppgaver.

Personvern og skjønnsutøvelse

Når mange av møtene mellom ungdomsveileder og ungdom utføres digitalt, skjer samhandlingen på en ny arena. Tidligere måtte ungdommen møte opp på NAV-kontoret til en timeavtale, mens nå kommer ungdomsveileder i NAV hjem i stuen til den enkelte. Dette skaper nye utfordringer med tanke på personvern og hvor tett på privatlivet til ungdommen det offentlige kommer. En av informantene var inne på dette at ved gjennomføringen av videomøter hjemmefra, vet heller ikke de som sitter i den andre enden hvem som er til stede i rommet eller sitter og hører på. Dette kan igjen skape en usikkerhet og utfordringer med å dele og fortelle om hvordan man egentlig har det. På en annen side kan digitale møter ivareta personvern og rettsikkerhet ved at ungdommen ikke trenger å møte opp fysisk på et NAV-kontor. For mange oppleves det som stigmatiserende å måtte henvende seg direkte på et NAV-kontor for å søke om økonomisk sosialhjelp, og legge ut om sin situasjon til fremmede.

Ved at man i dag kan søke om dette digitalt hjemmefra gir også nye muligheter, og for mange enklere å henvende seg når de trenger hjelp og bistand. Samtidig gir tilgang og innsyn i egen sak på ditt nav, den enkelte økt brukermedvirkning og rettsikkerhet. Røhnebæk og Løberg (2021) løfter frem nettopp denne utfordringen ved at når møter er digitale og NAV-ansatte kommer mer «inn i stua» til brukeren utfordrer dette skillet mellom det private og offentlige, hvor det kan skape forvirring om denne nærheten kan gi en mer personlig vurdering. Dette på bakgrunn av at de fleste beslutninger som fattes i NAV har trekk av byråkratisk avstand til brukerne, slik at de skal opprettholde en upartisk rolle (Røhnebæk & Løberg, 2021). Ved digitale møter utfordres denne byråkratiske distansen så nye problemstillinger løftes frem som det er verdt å ta med seg med tanke på veilederrollen, og hvilke muligheter og begrensninger det medbringer.

En av informantene var også inne på tema skjønnsutøvelsen og hvordan denne ble påvirket gjennom digital samhandling. Her ble det blant annet nevnt at man mistet litt helhetsbilde av personen når man ikke møtte de fysisk, og dette kunne oppleves som utfordrende til tider. Flere av de andre informantene var også inne på at dem mistet noe av den helhetlige

situasjonen til den enkelte, spesielt gjaldt dette i møte med ungdommer som hadde ulike utfordringer. Dette signaliserer at digitale møter ikke passer for alle og at man som veileder må være bevisst dette, slik at det tilstrebes å opprettholde praktisering av god skjønnsutøvelse i de enkelte sakene. Kane og Spjelkavik (2021) fremhever i sin bok at gjennom økt digitalisering og standardiserte løsninger i NAV, påvirker dette skjønnsutøvelsen og de individuelle vurderingene veileder kan ha. Dette kan for eksempel være ved registrering som arbeidssøker hvor bruker må svare på forhåndsbestemte spørsmål med svarsalternativer, og dette kan snevre inn brukers informasjon og man ikke alltid oppnår et realitetsbilde (Kane & Spjelkavik, 2021). Handlingsrommet og skjønnsutøvelsen til den enkelte ungdomsveileder i NAV blir utfordret gjennom etablering av digitale løsninger og ved at samhandlingen med ungdommene skal foregå digitalt. Her vil det være behov for økt bevissthet rundt hvem ungdommer som ikke klarer å nyttiggjøre seg av de digitale løsningene, og må heller møtes fysisk for å få et reelt bilde og informasjon om deres situasjon.

10 Konklusjon

Digital karriereveiledning og bruk av digitale tjenester i samarbeid med ungdom som følges opp av NAV vil være en stor del av ungdomsveileder sin arbeidshverdag fremover.

Denne studien dokumenterer både fordeler og utfordringer ved utøvelsen av digital karriereveiledning. Gjennom bruk av digital karriereveiledning gir det ungdommer som følges opp av NAV økt brukermedvirkning og empowerment, men samtidig skaper det mer krav til aktiv deltakelse og for noen ungdommer kan det oppleves som utfordrende. Ungdomsveileder i NAV operer innen et spenningsfelt når de skal utøve digital karriereveiledning. Hvor man på den ene siden har man en frigjørende diskurs som tilrettelegger for økt brukermedvirkningen og deltakelse for ungdommene. Noe som kan resultere i en for individfokusert tilnærming hvor det tas utgangspunkt i en nyliberal tenking, hvor konkurranse og fleksibilitet er førende for å lykkes med å komme i arbeid (Kjærgård & Plant, 2018). Det vil hele tiden være en balanse mellom det å tilrettelegge for deltakelse samtidig som det stilles krav til ungdommene.

Noen av mine hovedfunn er at digital karriereveiledning fører til mer effektivitet og fleksibilitet i løpet av en arbeidshverdag for ungdomsveiledere i NAV kontra tidligere. Tidligere forskning innen tema digitalisering i NAV trekker frem dette med at tilgjengeligheten til ungdomsveileder øker (Løberg, 2021). Ungdomsveilederne er også avhengige av å ha tilgjengelige ungdommer for å komme i posisjon til å samarbeide med dem. Dette kan til tider oppleves som krevende gjennom en skjerm. Studien trekker frem at det krever mer bevissthet hos ungdomsveilederne hvem ungdommer som trenger fysiske møter og som ikke klarer å nyttiggjøre seg av digitale løsninger. Digital karriereveiledning er ikke egent for alle og digital samhandling erstatter ikke ansikt – til ansikt møter, men de utfyller hverandre. Det å kunne kombinere fysiske møter med digitale verktøy i veiledningsprosessen løftes frem som en god tilnærming. Digital karriereveiledning er mest effektivt om det utøves innen rett kontekst, som innebærer at ungdomsveileder tilstreber å møte ungdommene i den verden de lever i.

Tanker om videre forskning

Da min studie kun referer til ungdomsveiledere i NAV sin erfaring med digital karriereveiledning har jeg gjort meg flere tanker underveis i forskningsprosessen at det hadde vært svært interessant og fått empiri fra ungdommene som mottar tjenesten. Det hadde vært

spennende å få kjennskap til hva ungdommene erfarer som nyttig og utfordrende ved digital karriereveiledning. Jeg tror dette ville ha tilført et enda bedre bilde av hvilke positive og negative sider bruken av digital karriereveiledning vil ha. Videre kunne jeg også ha tenkt meg og undersøkt nærmere dette med spenning mellom økt brukermedvirkning og empowerment blant ungdommer på den ene siden og hvordan NAV veiledere opprettholder sin autonomi og påvirkning gjennom politiske føringer. Og hvordan dette er med på å forme utviklingen av digital karriereveiledningen i NAV.

Referanser/litteraturliste

- Arbeids- og sosialdepartement. (2016). *NAV I en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Meld. St. 33 (2015-2016). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-2/0152016/id2501017/>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2021, 12. mars). NAVs årsrapport for 2020. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/a%CC%8Aarsrapport/navs-arsrapport-for-2020>
- Arbeids- og velferdsetaten. (2022, 02. mai). Fakta om NAV. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav>
- Aubert, A. M. & Bakke, I. M. (2018). *Utvikling av relasjons-kompetanse*. (2. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Bakke, I. B. (2021). *No culture for career? Conceptualisations of career as a cultural phenomenon and as experienced by tenth graders and career counsellors in Norway*. (Doktoravhandling). Høgskolen i Innlandet, Elverum.
- Bakke, I. B., Haug, E. H. & Hooley, T. (2018). Moving from information provision to co-careering: Integrated guidance as a new approach to e-guidance in Norway. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*. 41(1), pp.48-55. DOI 10.20856/jnicec.4108 <http://hdl.handle.net/10545/623275>
- Bergmo-Prvulovic, I. (2020). The Uneasy Relationship to Career: Guidance Counsellors' Social Representations of their Mission and of Career. *Jönköping University*. Hentet fra <https://www.researchgate.net/publication/344598360>
- Bergum, S., Fugletveit, R., Hermanrud, I., Lofthus, A. M., Madsbu, J. P. & Øvrelid, B. (2020). Høgskolen i Innlandet. *Digital ledelse for synergier mellom brukermøter og digitale kanaler Skriftserien 10 - 2020 Sluttrapport fra et NAV FoU-prosjekt 2017-2020*. Hentet fra <https://brage.inn.no/inn-xmlui/handle/11250/2677470>
- Braun, V. & Clarke, V. (2008). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77-101. Hentet fra <https://www.tandfonline.com.ezproxy2.usn.no/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3. utg.). Oslo: Gyldendal akademiske forlag
- Chudasama, K. M. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV* (1. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2021). *FORSKNINGSETISKE RETNINGSLINJER FOR SAMFUNNSVITENSKAP OG HUMANIORA*. Hentet fra <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora.pdf>
- Granum, T. Eget arbeid (2020). *Vitenskapsteori og forskningsmetoder*. Upublisert semesteroppgave. Universitetet i SørØst - Norge.
- Fossestøl, K., Frøyland, K. & Maximova- Mentzoni, T. (2016). *Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV* (AFI-rapport 2016:01). Hentet fra <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/handle/20.500.12199/6284>
- Fugletveit, R. & Lofthus, A. M. (2021). From the desk to the cyborg's faceless interaction in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordisk välfärdsvetenskap / Nordic Welfare Research*. PP. 77-92. Hentet fra <https://www.idunn.no/doi/10.18261/issn.2464-4161-2021-02-01>
- Gravås, T. F., & Gaarder, I. E. (2011). *Karriereveiledning*. (I. E. Gaarder, Red.) Oslo: Universitetsforlaget.
- Hartviksen, M. & kversøy, K. S. (2008). *SAMARBEID OG KONFLIKT – to sider av samme sak* (2 utg.). Fagbokforlaget.
- Helsedirektoratet. (2018, 30. januar). Ledere må legge til rette for myndiggjorte pasienter og brukere. Tjenestene skal fremme mestring og selvstendighet. Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/oppfolging-av-personer-med-store-og-sammensatte-behov/myndiggjorte-pasienter-brukere-fagpersoner-og-team/ledere-ma-legge-til-rette-for-myndiggjorte-pasienter-og-brukere#:~:text=Begrepet%20C2%ABempowerment%C2%BB%20utdyper%20vi>

- Hooley, T., Shepherd, C. & Dodd, V. (2015). Get yourself connected: conceptualising the role of digital technologies in Norwegian career guidance. *International Centre for Guidance Studies, University of Derby*. <http://hdl.handle.net/10545/579570>
- Højdal, L. & Poulsen, L. (2017). *Karrierevalg. Teorier om valg og valgprosesser*. (2. utg.). Danmark: Rosendahls- Schultz Grafisk a/s.
- Kane, A. A. & Spjelkavik, Ø. (2021). *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. (1. utg.) Stamsund: Orkana forlag.
- Kjærgård, R. & Plant, P. (2018). *Karriereveiledning for individ og samfunn*. Oslo: Gyldendal Akademisk AS.
- Kjærgård, R., Bøckman, K., Enerstvedt, T. R., Birkeland, M. B., Fredriksen, S., Gudbrandsen, S. & Flatland, Ø. (2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet. *Karriereveiledning for NAV-brukere*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/navs-tiltak-og-virkemidler-rapportarkiv/karriereveiledning-for-nav-brukere>
- Kompetanse Norge. (2020). Nasjonalt kvalitetsrammeverk. Presentasjon av områdene kompetansestandarder, karrierekompetanse og etikk. Oslo: Kompetanse Norge.
- Kræmmergaard, P. (2019). *Digital transformation 10 evner din organisation skal mestre – og 3 som du har brug for*. (2. utg.) Danmark: Jurist- og økonom.
- Larsen, A. (2017). *En enklere metode. Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy*. (2. utg.). New York: Russell Sage Foundation.
- Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government Information Quarterly Volume 38, Issue 2*. Hentet fra <https://www-sciencedirect-com.ezproxy1.usn.no/science/article/pii/S0740624X20303300>
- Natland, S., Bjerke, E. & Torstensen, T. B. (2019). «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid» Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene Forskning*, ss.

- 17-29. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/jeg-fikk-blankpusset-hapet-om-at-jeg-hadde-en-framtid-6.19.669439.9767778e26>
- NOU 2016:7. (2016). *Norge i omstilling- karriereveiledning for individ og samfunn*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Nyeng, F. (2012). *Nøkkelbegreper i forskningsmetode og vitenskapsteori*. (1. utg.). Bergen: [Fagbokforlaget](#).
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*. 288-304. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>
- Røhnebæk, M. T. & Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt norsk tidsskrift*, (1-02), p. 73-85. Hentet fra [https://doi.org/10.1007/s10775-019-09399-y](https://www-idunn-no.ezproxy2.usn.no/doi/full/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07Røkenes, O. H. & Hanssen, P. H. (2012). <i>Bære eller bryte, kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker</i>. (3. utg.). Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke.</p><p>Sampson, J. P., Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2020). The role of practitioners in helping persons make effective use of information and communication technology in career interventions. <i>International Journal for Educational and Vocational Guidance</i>, 20(1), 191-208. <a href=)
- Sand, K., Bergschöld, J. M. & Midtgård, T. M. (2020). SINTEF Digital. *Digitale velferdstjenester. En litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker*. Hentet fra <https://sintef.brage.unit.no/sintefxmlui/handle/11250/2719258>
- Syltevik, L. J., Hansen, H. T. & Lundberg, K. G. (2013). *Nav – med brukeren i sentrum?* (1. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitative metoder*. (5. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Thorbjørnsrud, T., Staalesen, P. D., Busch, R. & Berg, H. PROBA samfunnsanalyse. (2018). *Organisering og praktisering av ungdomsarbeid ved seks NAV-kontorer*. Rapport

2018-008. Hentet fra <https://proba.no/rapport/organisering-og-praktisering-av-ungdomsarbeidet-i-nav/>

Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (3. utg.). Oslo: Gyldendal Academize forlag.

Ulvestad, A. K. & Ulvestad, F. K. (2012). *Flerstemt veiledning* (1 utg.). Gyldendal Norsk Forlag.

Åsheim, H. (2018). Aktivitetsplan som styringsverktøy. Activity plan as a governance tool. *Universitetsforlaget*. 242-258. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2018-04-01>

Vedlegg

Vedlegg 1: Godkjenning NSD

Vurdering

Referansenummer

878826

Prosjekttittel

Fokusgruppe intervju

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for humaniora, idrett- og utdanningsvitenskap /
Institutt for kultur, religion og samfunnsfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Roger Kjærgård, roger.kjargard@usn.no, tlf: 95868730

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Tone Granum, tone_90g@hotmail.com, tlf: 48288878

Prosjektperiode

20.12.2021 - 31.05.2022

Vurdering (1)

09.12.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 09.12.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.05.2022.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet er ansatte i NAV har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer opplysninger som kan identifisere brukere.

PERSONVERNPRINSIPPER NSD

vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD

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

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

[https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-
endringer-i-meldeskjema](https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-
endringer-i-meldeskjema). Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD

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

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2: Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet «Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital oppfølging i NAV?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få kunnskap om hvordan karriereveiledningsprosessen kommer til syne gjennom digital oppfølging i NAV, samt få et innblikk i hvordan ungdomsveilederne erfarer bruk av digitale verktøy i oppfølgingsarbeidet med ungdom. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg

Formål

Formålet med prosjektet er å få kunnskap om hvordan ungdomsveilederne erfarer bruk av digitale verktøy i oppfølging av ungdom, samt. få kunnskap om hvordan karriereveiledningsprosessen kommer til syne. Dette er et masterstudentprosjekt som skal avsluttes mai 2022.

Rent praktisk kommer jeg til å være interessert i dine personlige og faglige erfaringer samt. synspunkter. Det innebærer at det ikke er noen riktige eller gale svar. Jeg skriver denne oppgaven som uavhengig studentforsker og ikke på oppdrag fra NAV.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Den ansvarlige for dette forskningsprosjektet er Tone Granum som er tilhørende Institutt for kultur, religion og samfunnsfag. Valg av prosjekt er gjort i samarbeid med min veileder Roger Kjærgård.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta pga. din stilling som ungdomsveileder i NAV. Gjennom din rolle som veileder i NAV har du kunnskap og erfaring om tema det skal forskers på. Brukergruppen er ungdomsveiledere i NAV. Prosjektet har et begrenset omfang og henvendelse om deltakelse vil bli sendt til i underkant av 7 personer.

Hva innebærer det for deg å delta?

Din deltakelse i prosjektet innebærer at du deltar på et fokusgruppeintervju. Fokusgruppeintervjuet vil var ca. 1 time og vil bli gjennomført digitalt via Teams. Det vil være ca. 5-6 deltakere i intervjuet. Intervjuet vil bli tatt opp via innspillingsfunksjon på Teams. I etterkant av intervjuet vil videoen omgjøres til en tekstfil hvor all informasjon som blir gitt blir anonymisert.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det

vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette dokumentet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det er kun jeg som vil ha tilgang på opplysningene om deg underveis i prosjektet.
- Ditt navn vil bli erstattet av kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrig data.
- Når datamaterialet er omgjort til tekst vil det være anonymisert.
- Den anonymiserte informasjonen vil lagres i en passord beskyttet fil.
- Du vil ikke kunne gjenkjennes i en publikasjon.

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 31. mai. Opptak vil bli slettet.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 31. mai 2022. Videoopptak vil bli slettet.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Sørøst – Norge har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Institutt for kultur, religion og samfunnsfag ved Roger Kjærgård
Veileder/1.amanuensis roger.kjargard@usn.no 95868730
- Vårt personvernombud: Paal Are Solberg, 355 75 053/ 918 60 04,
Paal.A.Solberg@usn.no , personvernombud@usn.no

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personvertjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Roger Kjærgård,

Tone Granum

Veileder/1.amanuensis

Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital oppfølging i NAV», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i fokusgruppe intervju.

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide

Intervjuguide til masteroppgaven: «**Hvordan synliggjøres karriereveiledningsprosessen gjennom bruk av digital aktivitetsplan i NAV?**»

Formål

Formålet med dette fokusgruppe intervjuet er å få kunnskap om hvordan karriereveiledningsprosessen kommer til syne gjennom digital oppfølging i NAV, samt få et innblikk i hvordan ungdomsveilederne erfarer bruk av digitale verktøy i oppfølgingsarbeidet med ungdom.

Gjennomførelse

Intervjuet kommer til å gjennomføres som et fokus gruppeintervju via Teams, med ca. 5-6 informanter. Intervjuet vil være et semi-strukturert intervju, som vil si at jeg har forberedt noen spørsmål og temaer på forhånd i tillegg til at det vil være åpent og ønskelig om at du/dere utdyper ting og kan snakke fritt.

Kort introduksjon:

Ønsker velkommen og presenterer moderator og formålet med intervjuet. Hvorfor nettopp dere er invitert til å delta.

Grunnregler:

- Dere snakker med hverandre
- Det er ingen riktige eller feil svar, bare ulike erfaringer
- samtalen tas opp, så en og en person snakker
- Dere kan være trygge på at all personlig informasjon som kommer frem anonymiserer og vil bli slettet etter bruk.
- Lytte respektfullt til det andre deler og forteller.
- Moderator sin rolle er å guide samtalen

Spørsmålene:

- Hva jobber dere med?
Hvilken brukergruppe/ ansvars områder og ytelse jobber du med? (runde rundt bordet)
1. Kan dere fortelle hvordan dere jobbet og fulgte opp ungdommer før Modia, aktivitetsplan og videomøter/tlf. ble den «nye normalen» når korona pandemien kom?
 2. Hvordan fungerte samarbeidet med ungdommen før? Når man ikke benyttet seg av digitale tjenester som aktivitetsplan, modia, videomøter?
Hvordan tilrettela dere for veiledning og informasjon?

3. kan dere fortelle hvordan dere anvender/bruker digital aktivitetsplan i oppfølgingsarbeidet med ungdom?
4. Hvordan introduserer dere ungdommen til bruk av de digitale tjenestene (aktivitetsplan, ditt nav, digitale søknader m.m.)

5. Hva legger dere i ordet karriereveiledning? Bruker dere dette begrepet i møte med ungdommer dere har arbeidsrettet oppfølging med?
Hvorfor? Hvorfor ikke?
6. Hvilke andre ord eller begreper bruker dere i stedet for karriereveiledning?
7. Hvordan jobber du for å utforme oppfølgingen/tjenestene sammen med bruker, slik at ungdommene medvirker i egen sak?
8. Hva legger dere i begrepet brukermedvirkning eller Empowerment?
9. Hvordan opplever du å utvikle relasjon og samarbeid til ungdommen gjennom digitale verktøy?

10. Hvilke muligheter gir digitale verktøy til samarbeid med ungdom?
11. Hvilke begrensninger og utfordringer er det å bruke digitale samhandlings former?
12. Hva er deres erfaring av ungdommenes deltakelse og aktivitet i digitale møter og bruk av aktivitetsplanen?
13. Er det noen ungdommer som er mer aktive en andre? Hvordan er de det? Hvorfor tror dere det?
14. Hva tenker dere ungdommene opplever som positivt ved at vi ungdomsveilederne har blitt mer digitale?
15. Hva teker dere ungdommene opplever som utfordrende ved at nå har mer digital oppfølging og møter?
Gir dette ungdommene noen begrensninger?

Avsluttende spørsmål:

- Hva er bedre nå ift. før når ting var mer på papir?
- Av de temaene og ting vi nå har diskutert hva synes dere har vært det viktigste?