

Smører hjulene i Nav

TEMA

KUNNSKAP BLIR PRAKSIS

Et stort forskningsprosjekt skal evaluere Nav-reformen og bidra til å få den på skinnene. Brukerne får komme til orde med sine historier.

■ TEKST OG FOTO: OLAV RØLI

I landskapet av frustrasjon, sinne og politisk spenning knyttet til Nav-reformen, arbeider en gruppe forskere fra blant annet Universitetet i Bergen og Uni Rokkansenteret med å evaluere reformen. De skal undersøke hvordan Nav-reformen griper inn og utfordrer den institusjonelle dynamikken i velferdsstaten og relasjonen mellom stat og kommune. De skal dokumentere hvordan reformen blir innført på hvert enkelt Nav-

kontor og hvilke erfaringer brukerne har med endringene. Anne Lise Fimreite ved UiB er prosjektleder for evalueringen av Nav-reformen som skal gå frem til 2013. Evalueringen inneholder flere moduler, deriblant en modul som omhandler bruker-erfaringer. Dette bringer forskerne i kontakt med brukerne på en spesiell måte.

– Mange mennesker som er i en fortvilet situasjon tar kontakt med oss og ønsker hjelp. Det skjer spesielt etter at vi har vært i media. Men det er ikke så veldig mye vi kan gjøre for dem, annet enn å be dem ta kontakt med det ordinære klagesystemet i og rundt Nav, sier professor Anne Lise Fimreite.

Oppfattes som terapeuter

Stipendiat Kjetil Lundberg har foreløpig gjort dybdeintervjuer med over 25 brukere av Nav-tjenester. Her spør han dem om alt fra utfylling av søknadsskjema, søknadsprosessen og møtet med førstelinjetjenesten hos Nav, enten på kontoret eller i telefonen, og om

ulike oppfølgingstiltak som arbeids- og utdanningstiltak.

I tillegg spør han også om forhistorien for møtet med Nav og hva de tenker om fremtiden.

Lundberg er tidlig i forskningen og ønsker ikke å fortelle hvilke ting som går igjen i intervjuene. Men han har, som Fimreite, opplevd at forskeren i møtet med Nav-brukeren oppfattes i en slags terapeutisk rolle.

– Noen av dem jeg har intervjuet sier de opplever

intervjuet som en slags form for terapi å snakke om problemene de har hatt i møtet med Nav. Dette er et generelt fenomen, og er ikke problematisk så lenge så lenge forskeren er klar på hvilken rolle man har. En del brukere håper også at deres bidrag kan føre til at ting endrer seg til det bedre, forklarer Lundberg.

Motstand

Helt siden en rekke tidligere kommunale, fylkeskommunale og statlige etater ble slått sammen i Nav, eller Arbeids- og velferdsforvaltningen i 2006, har problemene og reaksjonene stått i kø.

Det har vært uttallige medieoppslag, avisinnlegg og politisk debatt. I januar var det åpen høring i Stortinget om Nav-

reformen. Etter at Nav-direktør Tor Sagli forklarte seg, sa opposisjonen følgende:

«Det er stor avstand mellom det bildet han tegner av situasjonen i Nav, og det bildet brukerne gir. Det er påfallende, sa Per Kristian Foss (H), medlem i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomité til aftenposten.no.»

Også blant folk flest er det stor motstand mot Nav. På Facebook er det flere grupper som til sammen teller flere titusentalls medlemmer, og det er nesten et entydig negativt bilde som tegnes på gruppenes diskusjonsforum.

Intervjuer 15000

Hans-Tore Hansen er professor i sosiologi og leder for institutt for sosiologi ved UiB. Han er også med i Nav-evalueringen og har gjort flere survey-baserte undersøkelser i 2007, 2008 og 2009. Over 15 000 personer er intervjuet av Norsk Gallup i forbindelse med hans forskning. De er blant annet blitt spurt om de blir møtt med respekt når de ►

« DET ER STOR AVSTAND MELLOM DET BILDET HAN TEGNER AV SITUASJONEN I NAV, OG DET BILDET BRUKERNE GIR. DET ER PÅFALLENDE. »

Per Kristian Foss

- ▶ henvender seg til Nav, om de får rett service, om informasjonen er tilfredsstillende, og generelt om hvor stor tillit de har til Nav. Her fant Hansen blant annet at tilfredsheten med etaten fra brukerne har gått ned fra 2008 til 2009. Dette skyldes nok at medieoppslagene har påvirket brukerne i negativ retning, mener Hansen.

Også sosiologiprofessoren har opplevd at folk som er misfornøyd med Nav tar kontakt direkte.

– En del har googlet og funnet frem til e-posten min, og at jeg driver med Nav-forskning. Men alt i alt så er pågangen noe mindre nå enn med annen forskning jeg har drevet med, forteller han.

Hele evalueringen av Nav-reformen er finansiert av Norges forskningsråd. Totalt er kostnadene opp mot 50 millioner kroner, og 15 forskere bare på Universitetet i Bergen og Uni Rokkansenteret arbeider med prosjektet.

Nyttig for Nav

- Hvem har utbytte av forskningen?
 - Dette er et stort felt. Men jeg tror at forskningen kommer både brukerne og politikerne til gode, svarer prosjekt-

leder Fimreite. Også Hans-Tore Hansen mener Nav har god bruk for det arbeidet som gjøres.

– Vår forskning fører nok ikke til at Nav-reformen blir reversert, men jeg føler absolutt at Nav er interessert i det vi kommer frem til. Representanter for Nav er også med i styringsgruppen, sier han.

Det er direktør i Nav, Hilde Olsen, som deltar i styringsgruppen for hele Nav-evalueringen.

Også hun ser betydningen av et så omfattende og kostbart forskningsprosjekt.

– Vi har våre egne brukerundersøkelser, som vi gjennomfører to ganger i året. Men forskerne går gjerne dypere ned i materien, ser etter årsakssammenhenger, og kompletterer de undersøkelser vi gjør. Dette er svært nyttig for oss, sier Olsen.

Hva som skal forskes på i evalueringen av Nav-reformen, følger i stor grad en ramme gitt av Norges forskningsråd.

– Vi føler at forskningen gir oss innsikt i en lang rekke tema, men det er det selvfølgelig enkelte ting som utviklingen viser det kunne vært nyttig å ha hatt med, erkjenner Olsen.



NAV-FORSKERE: Professor Hans-Tore Hansen (t.v) og stipendiat Kjetil Lundberg forsker også på Nav-reformen.

Annerledes

Anne Lise Fimreite ser noen likhetstrekk mellom forskningen på Nav-reformen og et evalueringprosjekt hun var med i på 90-tallet. Da var temaet om Bergen skulle deles opp i bydeler med egne politiske styrer.

– Jeg husker jeg nesten fikk sjokk da jeg overvar møte i Bystyret hvor dette skulle bestemmes og vår forskning ble brutt i stykker og brukt av politikerne som både var for og i mot bydelsreformen. Også når det gjelder evalueringen av Nav opplever vi at forskning blir brukt i den eller den andre sammenheng og hensikt. Men med 15 års lengre forskererfaring har jeg et noe mer avslappet forhold til det nå, sier hun.

Samtidig innrømmer hun at det er spesielt å forske på noe som er så til de grader oppe i det offentlige ordskiftet som Nav.

– Det blir annerledes, helt klart. Vanligvis så fører kanskje vår forskning til en artikkel lest av kollegaer eller til en bok som blir pensum ved en utdanningsinstitusjon, men her blir det direkte brukt i den politiske debatten og det offentlige ordskiftet, sier Fimreite. ■



KOMMER BRUKERNE TIL GODE: Professor Anne-Lise Fimreite ved UiB er prosjektleder for Nav-evalueringen. Mange har kontaktet henne etter medieoppslag om Nav-forskningen.