

# Nyttig om brukermedvirkning i Nav

Anmeldt av Alexander Bergli, fagkonsulent på Nav Bjerke, master i sosialt arbeid og i offentlig administrasjon og styring

Krishna Chudasama

*Brukermedvirkning og sosialt arbeid i Nav*  
Universitetsforlaget 2017

Forfatteren gir en innføring i brukermedvirkning, både i sosialt arbeid og i Nav. Det med utgangspunkt i utvalgt teori og egne erfaringer fra praksisfeltet. Ved at forfatteren har praksiserfaring fra ulike deler av forvaltningen får hun godt fram viktigheten av brukermedvirkning på de ulike forvaltningsnivåene. Eksemplene fra praksis som trekkes løpende fram i teksten gjør at teorien blir lettere forståelig. Modellene som er brukt er også gode og lette å forstå.

Boka har en naturlig og god oppbygging hvor man som leser innledningsvis får en grundig innføring i hva Nav er og tanken bak reformen. Dette gir et godt grunnlag og gjør det lettere å forstå eksemplene som tas i bruk.

**Forfatteren forklarer** på en lettfattelig måte hva brukermedvirkning er og hvordan brukermedvirkningen kan utøves på forskjellige måter i ulike trinn i styringskjeden. Videre viser hun hvorfor man med brukermedvirkning kan få bedre resultater av det sosiale arbeidet som blir gjort, og hvordan man som sosialarbeider kan bruke seg selv for at brukeren får være med i beslutningsprosessen og faktisk få medvirke. Ulike dilemmaer med brukermedvirkning, som skjæringspunktet mellom politikk og fag, system og fag, og kontroll og brukermedvirkning, blir drøftet og løftet fram.

Forfatteren løfter fram viktigheten av brukermedvirkning i sosialt arbeid. Samtidig understreker boka at brukermedvirkning handler om at brukeren skal ha innflytelse på selve beslutningsprosessen, ikke på selve beslutnin-

gen. Dette er en nyansering som er viktig å ha med seg.

**Nav står foran** en omfattende digitaliseringsprosess. Den vil ha innvirkning på hvordan tjenester levert av Nav vil være i framtiden. Forfatteren løfter fram både fordele og ulemper ved at tjenester blir digitalisert og hvordan det kan påvirke brukermedvirkningen. Det er positivt at digitalisering kan sikre likebehandling, men forfatteren påpeker at det i blant kan virke som at digitaliseringens rigide prinsipper har tatt overhånd over arbeidsrutiner og kultur i Nav. Dette er interessant med tanke på at sosialtjenesteloven er en skjønnspreget lov hvor det skal gjøres individuelle vurderinger i hver enkelt sak.

Det eneste jeg savner i boka er noe om ulike ledelsesmodeller. Som de som arbeider i Nav allerede kjenner til, så har enkelte Nav-kontorer en leder både for statlig og kommunal tjenestelinje. Andre, som for eksempel Oslo, har en to-ledelsesmodell med en leder for kommunal tjenestelinje og en for statlig tjenestelinje. Særlig den statlige tjenesteveien er opptatt av digitalisering og standardiserte former, og det hadde derfor vært spennende å få belyst og drøftet hvordan disse ulike ledelsesmodellene påvirker brukermedvirkningen.

**Totalt sett gir boka** en god innføring i brukermedvirkning og hvordan det kan være med på å utforme og påvirke det sosiale arbeidet i Nav. Forfatteren forklarer forståelig og godt. Jeg vil si at boka er nyttig både for studenter og ferdigutdannende, uavhengig av om du ønsker å jobbe i Nav eller faktisk jobber der. Dette fordi den belyser og drøfter viktigheten av og utfordringer med brukermedvirkning på en interessant måte. ■

