



# Multiple spørsmål i digital veiledning: ‘Skriftlige samtaler’ mellom brukere og veiledere på NAVs digitale plattform

Kristin Halvorsen og Liv Bente Strømhaug,

Senter for faglig kommunikasjon, Institutt for språk og litteratur, NTNU

I NAV foregår interaksjonen mellom brukerne og veilederne i stor grad som ‘skriftlige samtaler’ via meldinger på en digital plattform. Med utgangspunkt i et samtaleanalytisk og sekvensielt perspektiv på digital interaksjon, undersøker vi hvordan veilederne tar i bruk ulike spørreformat for å innhente informasjon fra brukerne og hvordan disse formatene fungerer for å nå de institusjonelle målene i veiledningen. Denne typen oppfølging er en sentral oppgave for veilederne som inngår i vurderingen av brukernes behov og rettigheter. Analysene viser at veilederne tar i bruk en rekke varianter av multiple spørsmål i sine spørremeldinger og at brukerne ofte svarer i en saklig, rapporterende stil uten å bringe inn nye tema eller en egen agenda. Sekvensene som helhet får et faktaorientert preg, der institusjonelt relevant informasjon står i forgrunnen, mens relasjonelle og narrative dimensjoner ved veiledningen i mindre grad trer fram. Resultatene drøftes i lys av det digitale, skriftlige formatet og et økende informasjonsfokus i sosialt arbeid.

**Nøkkelord:** Spørrestrategier, multiple spørsmål, digital interaksjon, veiledning, sosialt arbeid, NAV, institusjonell interaksjon

## 1. Innledning<sup>1</sup>

I denne artikkelen undersøker vi det vi kan kalle ‘skriftlige samtaler’ i NAV, der personer som av ulike grunner står utenfor arbeidslivet kommuniserer med sin tildelte veileder via meldinger på en digital plattform. Med utviklingen av sosiale medier og det som gjerne kalles web 2.0, har digital, skriftlig interaksjon fått en stadig mer sentral plass i samfunnet, også i møtet mellom profesjonsutøvere og borgere. Denne typen interaksjon skiller seg både fra samtaler ansikt til ansikt og tradisjonelle skriftlige tekster, og har vært beskrevet i forskningen blant annet som «interactive written discourse» (Ferrara et al., 1991) og «written speech» (Maynor, 2004).

I NAV har veilederne veiledet skriftlig og digitalt siden 2017, og den digitale veiledningen foregår blant annet i det som kalles Digital aktivitetsplan. Dette er et digitalt oppfølgingsverktøy som gir oversikt over brukerens<sup>2</sup> gjennomførte og planlagte aktiviteter, som kurs og opplæring, arbeidstrening eller behandling. Aktiviteter som bidrar til å bringe brukeren nærmere deltakelse i arbeidslivet står sentralt i veiledningen, og økonomiske ytelser fra NAV kommer med et vilkår om arbeidsrettet aktivitet (såkalt aktiveringspolitikk, Bay et al., 2019). I aktivitetsplanen kan veilederen se hvilke aktiviteter brukeren har vært og er involvert i, og brukeren kan få oversikt over avtaler og dokumentere sin aktivitet overfor NAV.

I aktivitetsplanen er det også en dialogfunksjon som lar brukeren og veilederen kommunisere med hverandre via skriftlige meldinger. For å skrive melding til sin veileder, må brukeren logge inn med bank ID på nav.no og gå inn i dialogfunksjonen i aktivitetsplanen. Brukeren kan sende melding på eget initiativ eller som respons på en melding fra veilederen. Når veilederen har sendt en melding, får brukeren et varsel på sin telefon om at det er kommet en melding fra NAV. Veilederen på sin side går inn i fagsystemet Modia og får der en oversikt over de brukerne som har sendt melding til henne eller som hun venter på svar fra. Det er mulig for begge parter å be om et fysisk møte, men det er forventet at samarbeidet skal kunne foregå på den digitale plattformen.

Det meste av forskningen på interaksjon i digitale kontekster har dreid seg om offentlig eller semioffentlig interaksjon mellom grupper av mennesker på internett eller i sosiale medier (se f.eks. Bou-Franch & Blitvich, 2019; Jones et al., 2015; Koivisto et al., 2023; Meredith et al., 2021). I denne studien består

- 
1. Vi vil takke deltakere og samarbeidspartnere i NAV som har bidratt i datainnsamling.
  2. Vi bruker termen ‘bruker’ her om den ikke-profesjonelle deltakeren i interaksjonen, altså de som deltar i interaksjonen som lekfolk og ikke i kraft av sitt yrke (klient, pasient, deltaker, innbygger, borger).

interaksjonen av dyader mellom to ikke-anonyme personer som skal ha en relasjon over tid. De skal samarbeide om å belyse en rekke potensielt følsomme temaer som er relevante for å komme nærmere deltakelse i arbeidslivet, som kompetanse, erfaringer, helse og livssituasjon. Brukerne er i en sårbar livssituasjon med behov for bistand, og veilederne er profesjonsutøvere med et komplekst rolleansvar som inkluderer både et veiledningsansvar og et kontrollansvar (omtalt av Terum et al. (2017) som både en diagnostisk-terapeutisk rolle og en legal-byråkratisk rolle).

For veilederne i NAV er det en sentral oppgave å innhente informasjon om brukernes situasjon for å kunne vurdere behovet for og retten til tjenester fra velferdsetaten. Praksisen med å samle inn informasjon og invitere til brukerfortellinger er en viktig del av det som har blitt kalt «social work interviewing» (Silverman, 1997). Innhenting av brukerens personlige beskrivelser sikrer at veilederen får informasjon som er nødvendig for å fatte beslutninger, men gir også brukeren mulighet til å legge frem sine perspektiver og potensielt medvirke i sin sak.

I denne studien spør vi: Hvordan bruker veilederne ulike spørreformat for å innhente informasjon fra brukerne, og hvordan fungerer disse formatene for å nå de institusjonelle målene i veiledningen? Datamaterialet er analysert med en samtaleanalytisk tilnærming som fokuserer på ytringer som sosial handling (Atkinson & Heritage, 1984) og som har interesse for ulike spørreformat og deres funksjon i institusjonell interaksjon (Freed & Ehrlich, 2010; Heritage 2002; Tracy & Robles, 2009). Vi vil spesielt se nærmere på hvordan spørremeldingene er utformet ved hjelp av multiple spørsmål, altså som flere spørsmål på rad innenfor en og samme melding. Vi vil også presentere noen mønstre med hensyn til hvordan brukerne besvarer meldingene og hvordan veilederne eventuelt responderer/kvitterer for mottatt svar. Analysene gir grunnlag for en diskusjon om disse sekvensenes funksjon i den digitale veiledningen, sett i lys av institusjonelle mål om brukermedvirkning og effektivisering av veiledningen i NAV.

### *1.1 Digital veiledning i NAV*

I sosialt arbeid har konsekvensene av digitalisering vært diskutert lenge, og det har vært en bekymring for at teknologisering av tjenestene truer det relasjonelle fundamentet i en profesjonell praksis som handler om å ivareta borgere i en sårbar situasjon. Parton (2008) har hevdet at teknologibruken i sosiale tjenester har ført til en vektlegging av informasjon på bekostning av sosiale og relasjonelle dimensjoner. På den andre siden har studier av sosialarbeideres

praktiske bruk av datasystemer også vist at det er betydelig rom for skjønnsutøvelse og for såkalte grasrotstrategier («street level strategies») som ivaretar relasjonelle og narrative tilnæringer i digitalt sosialt arbeid (De Witte et al., 2015). Barfoed (2018) peker likevel på risikoen for en slags «databaselogikk» der sosialarbeideres økte tilgang til informasjon skaper en faktaorientert praksis som i stor grad handler om å innhente og kontrollere informasjon, snarere enn å framskaffe fortellinger om enkeltmenneskets situasjon. Hun peker på at dette bidrar til å redusere kompleksiteten i sosialt arbeid.

En sentral begrunnelse for NAVs digitaliseringsstrategi er effektivisering av veiledningen ved at brukerne kan bli mer selvhjulpne og at veilederne forbeholder møter til de brukerne som trenger det mest (Meld. St. 33, 2015-2016). Veiledningen på den digitale plattformen skal være arbeidsrettet og skal bidra til at brukeren kan være aktiv og medvirkende i sin sak. Intervju- og feltstudier har pekt spesielt på to grunnleggende endringer som preger veiledernes profesjonsutøvelse (Breit et al., 2019; 2021). Den ene er at veilederne blir mer tilgjengelige for brukerne, at etterspørselen etter veiledning øker og dermed også arbeidspresset for veilederne. Den andre er at veiledernes praksis blir mer transparent ved at deres skriftlige samtaler med brukerne blir lagret og inngår som dokumentasjon i saken. Dette skaper nye strategier blant veilederne, blant annet at mer ansvar delegeres til brukerne og at tekstproduksjonen i digitale meldinger preges av en viss varsomhet (Breit et al., 2021). Samtaleanalytiske studier av autentisk interaksjon i NAVs digitale aktivitetsplan viser hvordan slike mestingsstrategier kommer til uttrykk interaksjonelt gjennom blant annet selektive responser på kritikk fra brukerne (Strømhaug et al., 2022) og tvetydig rådgivning om deltakelse i arbeidsrettede tiltak (Strømhaug & Halvorsen, 2023).

Det foreligger lite samtaleanalytisk forskning på digitalt mediert institusjonell interaksjon, og spesielt de formene for profesjonell praksis der profesjonelle møter lekfolk én-til-én på digitale plattformer. De studiene som er gjort er hentet fra kontekster der profesjonsutøver og bruker er anonyme eller ukjente for hverandre og der relasjonen mellom dem er kortvarig og frivillig (se f.eks. Jager & Stommel, 2017; Stommel, 2016; Stommel & van der Houwen, 2014; Stommel & te Molder, 2015; Thell, 2022). Brukere i NAV har plikt til å samarbeide med NAV og kan ikke velge bort veiledning. Veilederne spiller dessuten en viktig rolle i å utløse brukernes rettigheter til ytelser og tjenester fra NAV, og dette gjør at relasjonen mellom deltakerne i denne formen for institusjonell interaksjon skiller seg fra for eksempel terapi eller helserådgivning.

I denne studien står veiledernes behov for informasjon i sentrum, og veiledernes initiativ tjener flere mål: Veilederen skal få fram informasjon som er in-

stitusjonelt relevant og som kan fungere som beslutningsgrunnlag i arbeidet med å hjelpe brukeren nærmere arbeid eller aktivitet. I dette ligger det også en kontrollfunksjon som handler om å sikre at brukeren oppfyller det nødvendige aktivitetskravet som utløser retten til økonomiske ytelser. Dessuten skal hun oppfylle sin rolle som veileder ved å opprettholde kontakt med brukeren, holde seg informert og gjøre seg tilgjengelig for brukeren. Dette innebærer også et mål om å sikre medvirkning og skape muligheter for at brukeren kan delta aktivt og påvirke de vurderingene som gjøres.

## 2. Spørsmålets funksjon i institusjonell interaksjon

Spørsmålet er en sentral interaksjonell ressurs for profesjonsutøvere i møte med brukere av tjenester, og spørsmålsdesign har vært studert i en rekke muntlige institusjonelle kontekster, som legekonsultasjon (Heritage 2010), psykoterapi (Bartesaghi, 2009), støttetelefon for barn (Hepburn & Potter, 2011) og genetisk veiledning (Sarangi, 2010). Det er gjerne den profesjonelles ansvar og privilegium å stille spørsmål, og spørsmålsformuleringer inngår ofte i sentrale kommunikative prosjekter i den profesjonelle praksisen, som for eksempel å innhente informasjon, identifisere behov eller sjekke forståelse.

Spørsmålet som sosial handling kan sies å innebære et kraftfullt initiativ. Som første pardel i det vi kaller et nærhetspar («adjacency pair», Schegloff, 2007) skaper det sterke normative forventninger om et svar og at svaret forholder seg til det proposisjonelle innholdet i spørsmålet. Gjennom spørsmål introduseres dessuten tema og premisser som skaper rammer for den andres påfølgende ytring. Heritage (2010) har beskrevet fire sentrale dimensjoner ved spørsmålsdesign i interaksjon: et spørsmål setter *agenda*, både med hensyn til tema og til hva som er neste relevante handling; det innebærer *presupposisjoner*, altså antakelser om verden og den andre; det hevder en bestemt *kunnskapsmessig posisjon* hos den som spør og for den som svarer, det sier noe om hvem som har tilgang til hvilken kunnskap; og endelig inkorporerer spørsmålet *preferanser*, det vil si at dets form og innhold kan oppfattes å lede svareren i retning av en bestemt form for svar.

Heritage (2002) viser hvordan sammensatte spørsmål («compound questions», s.62ff), der spørsmålet følges av en innledende påstand, bidrar til å sette agendaen. Slike spørsmålsstrukturer ser ut til å særlig tas i bruk når nye temaer eller en ny agenda skal initieres. Ytringer som følger spørsmålet, enten rett før eller rett etterpå, kan sees som kontekstualiserende rammer som støtter en bestemt fortolkning av spørsmålet. Lindström & Lindholm (2009) peker på

at slike kontekstualiserende elementer også gir den som spør en mulighet til å motivere spørsmålet, og slik også øker sjansene for et passende svar. Slik justeres spørrehandlingen til den lokale interaksjonelle konteksten.

I institusjonelle kontekster kan spørsmålsformuleringer oppfattes som potensielt problematiske fordi den profesjonelle risikerer å styre interaksjonen unødig og slik begrense handlingsrommet til den andre. Den ikke-profesjonelle har imidlertid muligheter til å avkrefte, utfordre eller ignorere den agendaen som profesjonsutøveren setter, f.eks. gjennom transformative svar (Stivers & Hayashi, 2010). Slike svar justerer spørsmålets premisser eller agenda uten å eksplisitt uttrykke uenighet, og slik kan svareren balansere mellom interaksjonelt samarbeid og motstand mot spørsmålets agenda. Brukerens respons på et spørsmål kan gi oss informasjon om hvordan spørsmålet er forstått og fortolket, og hva vedkommende anser som relevante tema eller handlinger i møte med spørsmålet. Også den profesjonelles respons på brukerens svar – som en tredje part der svaret bekrefte, utvikles eller responderes på (Sinclair & Coulthart, 1975) – kan kaste lys over spørresekvensens funksjon i den institusjonelle konteksten.

### *2.1 Multiple spørsmål i institusjonell interaksjon*

Det er ikke uvanlig i institusjonell interaksjon at spørsmål presenteres over flere ytringer, såkalt «multi-unit questioning turns» (MUQT, Linell et al. 2003), snarere enn som én enkeltstående ytring. Spørsmålsdesign som går over flere turer, kan også bestå av flere spørsmål på rad, det vi kan kalle ‘multiple spørsmål’. I muntlig samtale defineres disse som spørsmål som går over flere turkonstruksjonsheter og der taleren ikke gir rom for et svar etter det første spørsmålet, men går umiddelbart videre til å stille flere spørsmål (Kasper & Ross, 2007). I våre data innebærer dette at veilederne stiller flere spørsmål på rad i én og samme melding når de ber brukeren om å gi informasjon om sin situasjon. Multiple spørsmål har vært beskrevet som et format som kan relateres til en form for interaksjonell dominans, men Skovholt et al. (2021) beskriver hvordan slike format også kan ha en stillasbyggende funksjon.

Multiple spørsmål kan komme i en rekke ulike varianter, som beskrevet bl.a. i Linell et al. (2003). *Collateral questioning*, eller det vi kan kalle ‘sideordnede spørsmål’, beskriver spørsmål som omhandler ulike tema eller som inviterer til ulike handlinger. *Question cascade*, eller det vi kan kalle ‘underordnede spørsmål’, er spørsmål som er varianter av tilsynelatende det samme spørsmålet. Dette formatet gi den profesjonelle anledning til å styre inter-

aksjonen i en bestemt retning, for eksempel ved at det første spørsmålet er relativt åpent, mens de påfølgende spørsmålene gir mer spesifikk retning for brukerens svar.

### 3. Materiale og metode

Studien er en del av et større prosjekt om digital brukerdiallog i NAV, hvor skriftlig interaksjon fra digitale aktivitetsplaner ble samlet inn. Totalt inkluderer datamaterialet digital interaksjon mellom brukere i alderen 26-67 år ( $n=70$ ) og deres veiledere ( $n=40$ ) fra én region i Norge i perioden 2019-2020. Datamaterialet ble samlet inn etter vurdering og personvernkonsekvensutredning (DPIA) fra prosjektansvarlig, personvernombudet ved NTNU, Sikt og Juridisk seksjon i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Datamaterialet ble aidentifisert av NAV og deretter ytterligere anonymisert av forskerne før analysearbeidet startet.

Utvalget for denne delstudien består av til sammen 29 spørresekvenser fra 22 ulike brukerdialoger. Veilederne innhenter informasjon fra brukerne i en rekke ulike sammenhenger, men her ser vi spesifikt på sekvenser der veilederne ber brukerne om å gi en oppdatering etter et opphold i kontakten på mer enn to måneder. I dette utvalget har deltakerne etablert en viss relasjon, og veilederne følger opp hvordan brukerens situasjon og behov utvikler seg og hvorvidt rettigheter og krav kan ha endret seg.

Datamaterialet er analysert med en samtaleanalytisk tilnærming, det vil si et sekvensielt perspektiv som analyserer de skriftlige meldingene som bidrag i en interaksjonell sekvens snarere enn som enkeltstående tekster eller handlinger (Meredith, 2019). Samtaleforskere har de siste årene utforsket hvordan begreper fra samtaleanalyse kan ha relevans også for digital, skriftlig interaksjon – et felt som gjerne betegnes som online CA eller digital CA (Giles et al., 2015, 2017; Koivisto et al., 2023; Meredith, 2019; Meredith et al., 2021). Studiene i dette feltet viser potensialet som ligger i det samtaleanalytiske begrepsapparatet for å fange språkets handlingsdimensjon, og hvordan deltakere i interaksjon samarbeider om å etablere felles forståelse og utvikle en relasjon som passer formålet. Språklige ytringer analyseres med utgangspunkt i et deltakerperspektiv og den betydningen de får gjennom sitt design og sin sekvensielle plassering i interaksjonen.

I denne studien studeres meldingene mellom brukere og veiledere i lys av den lokale konteksten av foregående og påfølgende meldinger, og behandles

som bestanddeler i et nærhetspar (Schegloff, 2007). Analysen fokuserer på 1) utformingen av veiledernes spørremeldinger, 2) hvordan brukerne orienterer seg mot veiledernes spørsmål i sine redegjørelser og 3) hvordan veilederne i en eventuell tredje part vurderer svaret. Til sammen kan analysen fortelle oss noe om hvilken funksjon disse sekvensene ser ut til å ha i den digitale veiledningen.

Utdragene presenteres slik de forekommer på den digitale plattformen og inkluderer derfor skrivefeil og uvanlig tegnsetting. Alle deltakere omtales som 'hun'. Anonymisert informasjon markeres i <vinkelparentes> og forklaringer av forkortelser eller begreper plasseres i ((dobbel parentes)).

#### 4. Analyse

Spørresekvensene i utvalget består i all hovedsak av tre parader: en spørremelding fra veileder, en svarmelding fra bruker og en responsmelding fra veileder. Det er få eksempler på utvidede sekvenser med flere påfølgende meldinger der temaene utvikles videre. Spørremeldingene fra veilederne karakteriseres av multiple spørsmål, altså flere spørsmål i en og samme melding, med opptil ti spørsmål i én melding. I sju av tilfellene kommer det ingen svar fra brukerne. Når brukerne svarer, sender de i all hovedsak én svarmelding der de forholder seg til innholdet i veiledernes spørsmål. Vi har få eksempler på at brukerne gir svar som ikke relaterer seg til veileders spørsmål («non-answer response», Stivers & Enfield, 2010) eller at de bringer inn egne spørsmål til veilederen i svaret sitt. Analysen presenteres med utgangspunkt i veiledernes ulike spørrestrategier, og mønstre i brukernes svar vil ses på tvers av disse.

##### 4.1 Multiple spørsmål med kontekstualiserende ytringer

Spørremeldingene i datamaterialet preges ofte av sammensatte spørsmål («compound questions», Heritage, 2002), der de multiple spørsmålene følges av en kontekstualiserende påstand eller beskrivelse, enten før eller etter. Utdrag 1 er et eksempel på innramming av spørsmålene som er konkret og knyttet til felles kunnskap fra et tidligere møte mellom brukeren og veilederen. Spørsmålene følges av en eksplisitt forespørsel om å gi en rapport.

##### 4.1.1 Utdrag 1

Veileder F7/1, kl. 10:06

- 1 Hei <navn>,
- 2 Sist vi hadde samtale med fastlegen, var du henvist til
- 3 <distriktpspsykiatrisk senter> og hadde to vurderingssamtaler
- 4 der. Hva er status i forhold til behandlingen ved DPS, er du



5           fortsatt under behandling, hvordan det går? Ber deg om kort  
6           status når det gjelder denne behandlingen.  
7           Hilsen <navn>

Ved å referere informasjon som ble gitt i den tidligere samtalen, framviser veilederen hva hun vet fra før og skaper slik en kontekst for de påfølgende spørsmålene. Spørsmålene presenteres i én setning, atskilt med komma, og ligner på det Stivers & Enfield (2010, s. 2622) kaller «'through-produced' multi-questions», som kan gi assosiasjoner til muntlig tale. Først presenteres et innholdsspørsmål («Hva er...»), deretter et ja/nei-spørsmål («er du fortsatt...») og så et innholdsspørsmål igjen («hvordan det går?»). Rekken av spørsmål setter en tematisk agenda, og veilederen avslutter med en anmodning om å redegjøre («ber deg om»), som i denne sammenhengen kan leses som en instruks. Brukeren er forventet å samarbeide og er forpliktet til å bidra med nødvendig informasjon. Instruksen er imidlertid dempet noe ved at kravet til svar er redusert («kort status») og temaet begrenset til pågående behandling («denne behandlingen»). Det gis ikke noen begrunnelse for hvorfor hun ber om en oppdatering på dette tidspunktet. Brukerens svarmelding og veilederens respons til svaret ser slik ut:

Bruker       Samme dag kl. 18:13  
8           Hei,  
9           Jeg har vært hos <distriktpsikiatrisk senter> for utredning.  
10          Venter nå på oppstart av behandling for sosial angst. Det skal  
11          starte I November, men venter fortsatt på brev om nøyaktig  
12          tidspunkt.  
13          Med vennlig hilsen <navn>.

Veileder     Tre dager etter, kl. 08:30 -  
14          Hei,  
15          takker for raskt svar tilbake. Da forlenger jeg datoen på  
16          aktiviteten. Du kan selv gå inn i aktivitetsplan og endre  
17          status, komme med kommenterer/oppdateringer, på de aktivitetene  
18          i planen. Jeg har også fått statusrapport fra tiltaket.  
19          Spennende å høre mer fra dere etterhvert.  
20          Hilsen  
21          <navn>

Svaret fra brukeren er preget av en form for rapporterende stil som er gjentakende i datamaterialet. Hun svarer på spørsmålene om behandling ved å informere kort og saksorientert om hva som har vært gjort så langt («utredning»), hva som skjer nå («venter nå på oppstart») og hva som skal skje framover («skal starte I November»). Hun gir ikke informasjon eller beskrivelser ut over den agendaen som veileder har satt, og kan slik sies å orientere seg mot anmodningen om å gi «kort status». Gjennom vokabular («utredning», «oppstart»,

«behandling») og benevnelsen av diagnosen (sosial angst) orienterer hun seg mot det som presumptivt er veilederens informasjonsbehov.

Veilederen kvitterer kort for mottatt svar og følger opp med en formulering av konsekvensene av svaret hun har fått («da forlenger jeg datoen»). Deretter delegerer hun ansvar for oppdatering av planen til brukeren («du kan selv gå inn»), presentert som et dempet forslag eller en mulighet, men som også kan leses som en anmodning. Veilederen bringer også på bane det arbeidsrettede tiltaket som brukeren tar del i, men uten å vise fram hva slags informasjon hun har fått om dette. Hun signaliserer i siste setning (lj. 19) at også dette området er noe hun skal holdes informert om. Meldingen starter og slutter med elliptiske setninger, som gir en muntlig stil til meldingen og der hun trer fram som engsjert i saken («spennende å høre mer»). Til tross for dette preges sekvensen som helhet av å være orientert mot veilederens behov for informasjon og de institusjonelle oppgavene som følger av brukerens rapport om sin situasjon. I likhet med det store flertall av sekvensene i utvalget, avsluttes utvekslingen her. Hverken brukeren eller veilederen initierer nye spørsmål, men veilederen peker mot at de skal ha framtidig kontakt.

#### 4.2 Multiple spørsmål i sideordnede og underordnede format

Veilederne tar i bruk en rekke varianter av multiple spørsmål som på ulikt vis lar dem lansere sitt initiativ til å framskaffe informasjon fra brukerne. I de neste utdragene initierer veilederen flere tema i spørremeldingen i form av sideordnede spørsmål, samtidig som hun guider brukeren i retning av spesifikke aspekter ved temaene ved hjelp av kontekstualiserende ytringer og underordnede spørsmål. Til forskjell fra det første utdraget, innledes de neste sekvensene med et generelt åpningsspørsmål (varianter av «Hvordan går det med deg?»), som er typisk i dette materialet.

##### 4.2.1 Utdrag 2

Veileder G9/2, juni kl. 14:34 -  
 1 Hei!  
 2 Hvordan går det med deg? Og får du den utbytte av behandling  
 3 som du trenger?  
 4 Fint om du kan gi meg en oppdatering på tidsplanen din  
 5 fremover. Ut fra dialogen vi hadde i april skriver du at du  
 6 tenker å fortsette studier til neste år, tenker du da vår eller  
 7 høst? Vil behandling gå frem til dette, eller hva er  
 8 behandlingsplanen nå?  
 9 Hilsen <navn>

Åpningsspørsmålet («Hvordan går det med deg?») kan leses som en emnefremkaller som inviterer til at brukeren kan sette agendaen («topic initial elicitor», Button & Casey, 1984), men den kan også bli behandlet som en rituell hilsefrase. Spørsmålet følges her av et ja/nei-spørsmål som presenteres som et tilleggsspørsmål («Og får du den utbytte»). Det er altså behandlingen som trekkes fram som særlig relevant for veilederen. I linje 4 ber hun brukeren om en oppdatering («Fint om du kan»), en oppfordring som må forstås som en anmodning i denne sammenhengen. Hun bringer samtidig et nytt tema på banen, nemlig tidsplanen, og det presupponeres at brukeren har en tidsplan og at hun kan rapportere på denne. Med referanse til informasjon som brukeren tidligere har gitt («i april skriver du»), presenteres i linje 6 et alternativspørsmål om tidspunkt for oppstart av studier («vår eller høst?»). Dette følges av en setning som begynner som et ja/nei-spørsmål om tidsrammen for behandlingen, og som går over i et alternativt spørsmål som åpner opp for et utvidet svar («eller hva er behandlingsplanen nå?»).

Meldingen er med andre ord relativt kompleks, både strukturelt og tematisk, den handler både om behandling og studier, men til sammen gir spørsmålene brukeren en del informasjon om hva det er veilederen er opptatt av (tidsplanen for studier og behandling). Dette forholder også brukeren seg til i svaret sitt.

Bruker	Elleve dager senere, kl. 23:01
10	Hei! Beklager sent svar.
11	Behandlingen har frem til nå handlet først og fremst om
12	kartlegging av tilstanden min og litt hjelp med daglige
13	oppfordringer. Dette har gått bra selv om jeg fortsatt må takle
14	de utfordringene som er et resultat av både min tilstand og
15	livssituasjonen min.
16	Vi tenker å begynne med dypere analyse og behandling fra
17	august, og jeg vet ikke enda hvor lenge dette kommer til å
18	foregå, men tror nok at det fortsetter inn i nyåret.
19	Behandleren sier at han kommer til å anbefale en
20	traumespesialist om hans behandling ikke gir gode nok
21	resultater.
22	På studiefronten holder jeg på og lese noen fagbøker nå i
23	ferien. Vanlig studieløp begynner i vår 2021, så satser alt på
24	at jeg blir klar til da.
25	Vennlig hilsen, <navn>
Veileder	To dager senere, kl. 08:46
26	Hei!
27	Takk for god tilbakemelding. Lykke til med behandlingsløpet i
28	høst. Jeg tar kontakt med deg utpå høsten for å høre videre
29	hvordan det går.
30	Ha en fin sommer!
31	Hilsen <navn>

I første avsnitt etter hilsen og beklagelse, orienterer brukeren seg mot de innledende spørsmålene om hvordan det går og om utbytte av behandlingen (lj. 11-15). Hun redegjør informativt om hva behandlingen har dreid seg om så langt («kartlegging», «litt hjelp»), men gir også en vurdering av hvordan det har gått («det har gått bra»). Hun antyder at utfordringene hun har («min tilstand og livssituasjon») fortsatt hemmer henne («selv om jeg fortsatt må takle»), hvilket indikerer at behovet for behandling fortsatt gjelder. Hun svarer indirekte på åpningsspørsmålet om hvordan det går, men holder seg til den agendaen veilederen lanserte i det påfølgende spørsmålet om behandling.

I neste avsnitt skifter brukeren til et framtidfokus og orienterer seg mot veilederens spørsmål om tidsplan og behandlingsplan. Her presenterer hun planen som en felles beslutning med behandleren («vi tenker å»), noe som gir legitimitet til redegjørelsen. Også her tilbyr hun en selvstendig vurdering av en mulig, men usikker tidshorisont («jeg vet ikke hvor lenge»). Denne tidsplanen presenteres ytterligere som betinget av at behandlingen gir resultater. I siste avsnitt presenterer hun en nåtidsbeskrivelse («holder på og lese»), som indikerer at hun er i gang med studiene på egen hånd. Oppstarten av studiene er presentert med noe forbehold, selv om intensjonen framtrer forsterket («satser alt på at jeg blir klar»).

Behandlingen og tidsplanene presenteres nøkternt og saksorientert, med få relasjonelt orienterte ytringer. Gjennom redegjørelsen imøtekommer brukeren veilederens behov for informasjon og for bekreftelse på at behandlingen pågår og at det foreligger en plan. Hun gir slik et preferert svar, samtidig som hun markerer informasjonen som betinget og noe usikker. Svarmeldingen kan slik ses på som et institusjonelt orientert svar som både kan berolige veilederen og samtidig tydeliggjøre grensene for hva som er veilederens anliggende.

Som i forrige utdrag responderer veilederen med en kvittering og en positiv vurdering av brukerens svarmelding. Til forskjell fra forrige utdrag kommenteres ikke svaret utover å gi en lykkeønsking for behandlingen og å peke fram mot framtidig kontakt. Brukeren har gjennom sin redegjørelse bekreftet både at behandlingen pågår og at det foreligger planer om aktivitet, og svaret anerkjennes som relevant og tilstrekkelig for veilederens behov. Slik kan også denne sekvensen sies å fylle en primært institusjonell funksjon ved at veilederen får oppdatert informasjon som er relevant for å vurdere brukerens situasjon og samtidig får etablert en forventning om framtidig oppdatering. Hverken veileder eller bruker stiller nye spørsmål eller inviterer til en utvidet utveksling. Brukeren har ikke fått en begrunnelse for hvorfor veileder har behov for informasjon på dette tidspunktet og heller ikke hvilke implikasjoner oppdateringen

eventuelt vil få for veilederens vurderinger. Sekvensen kan slik beskrives som primært å fylle et informasjonsbehov og i mindre grad bidra til veiledningsrelasjonen eller en felles utforskning av brukeres situasjon.

Det neste utdraget er også et eksempel på at veilederen har flere ærend i meldingen og at ulike varianter av multiple spørsmål lar henne både gi generelle invitasjoner til å fortelle, men samtidig indikere hva som er særlig relevant å informere om.

#### 4.2.2 Utdrag 3

Veileder B6,18.nov. kl. 15:26 -  
 1 Hei <navn>,  
 2 Hvordan er det med deg, og hvordan har du det i dagliglivet?  
 3 Kom du igang med tilbud/ behandling ved DPS  
 4 ((distriktspsykiatrisk senter))? Hvis ja, hva går dette ut på  
 5 og hvor ofte og regelmessig har dere samtaler? I følge  
 6 legeerklæring fra din fastlege var du henvist til nytt  
 7 utredningsforsøk ved <distriktspsykiatrisk senter>. Hvor langt  
 8 hat du kommet?  
 9 Det er også greit å høre hva som er videre plan for deg.  
 10 Det er veldig fint om du kan gi en statusoppdatering her i  
 11 dialogen.  
 12 Hører fra deg, så tar vi videre dialog deretter.  
 13 Det er også viktig å få lagt inn pågående aktiviteter i  
 14 aktivitetsplan.  
 15 Hilsen <navn>

Det generelle åpningsspørsmålet («Hvordan er det med deg?») kobles her sammen med et tilleggsspørsmål («og hvordan har du det i dagliglivet»), som gjør at spørrehandlingen kanskje kan skille seg ut som en noe mindre rituell hilsen og åpne for et utvidet svar. Deretter går hun over til temaet behandling som innledes med et ja/nei-spørsmål («kom du igang»). De påfølgende spørsmålene er betinget av at svaret på første spørsmål er bekreftende («hvis ja,»), og de orienterer brukeren mot spesifikke detaljer ved behandlingen. I samme avsnitt bringes en legeerklæring fra fastlegen inn som kontekstualiserende informasjon som også bidrar til å begrunne neste spørsmål om hvor langt utredningen er kommet.

I linje 9 kommer en dempet anmodning («Det er også greit å høre») om også å gi informasjon om «videre planer». Dette spesifiseres ikke nærmere og kan slik sies å utvide mulighetene for hva som er et relevant svar fra brukeren. Linje 10-11 kan ses som en parafrasering av forrige spørsmål, presentert i en

noe mer insisterende form («det er veldig fint om du kan»). Veilederen forespeiler at de skal ha framtidig kontakt (linje 12), og til slutt kommer en vurdering som også kan leses som en formaning om å oppdatere aktivitetsplanen («Det er også viktig å»). Brukeren forholder seg til alle disse elementene i sitt relativt korte svar:

Bruker Samme dag kl.16:11  
 16 Hei  
 17 Hverdagen er fortsatt den samme som før.

18 Det var noen måneder med ventetid hos DPSen.

19 Hadde første samtale med DPS torsdag den 12 november. Dette  
 20 var på telefon pga koronasituasjonen. Vi avtalte et fysisk  
 21 møte tirsdag første desember slik at vi får møttes så vi vet  
 22 hvem hverandre er. Planen er å få til en samtale til før året  
 23 er ferdig.

24 Skal oppdatere aktivitetsplanen etterhvert.

Veileder Dagen etter kl. 13:27  
 25 Hei  
 26 takk for raskt svar tilbake og oppdatering. Det har tatt sin  
 27 tid frem til du har fått din første samtale med DPS men fint i  
 28 ihvertfall at du er i gang. Det høres ut som en grei plan med  
 29 fysisk møte i starten av desember, det blir spennende å høre  
 30 om hva slags tilbud du får i etterkant av møtet. Jeg legger  
 31 inn i aktivitetsplanen din at du går til utredning/behandling  
 32 hos DPS og setter stor pris på om du sender meg en kort  
 33 melding når du har vært på møtet og eventuelt fått tilbud om  
 34 behandling. Jeg kontakter deg for oppfølging når jeg hører fra  
 35 deg.  
 36 Hilsen <navn>

Veilederens ulike tema behandles her av brukeren i kronologisk rekkefølge, og første setning orienterer seg mot veilederens spørsmål om dagliglivet. Brukeren unnlater å svare direkte på spørsmålet om hvordan hun har det og gir i stedet et transformativt svar (Stivers & Hayashi 2010), der hun justerer premisset i spørsmålet fra hvordan hun har det til hvordan hverdagen er. Hun samarbeider om agendaen i veilederens spørsmål, men i stedet for å redegjøre, peker hun til informasjon som veilederen antas å ha fra før («samme som før»).

Rekken med spørsmål som omhandlet behandling på DPS, tematiseres i linje 18 med en redegjørelse om ventetid, som kan fungere som en forklaring på informasjonen som kommer i neste avsnitt, nemlig at første samtale ble gjennomført først for seks dager siden (lj. 19). Hun gir ikke annen informasjon om denne samtalen enn at den ble avholdt på telefon, og framhever at neste møte vil holdes fysisk om ca. to uker. Hun presenterer også plan for resten av året,

og besvarer slik veilederens anmodning om å gi informasjon om «videre plan». Som mange brukere i materialet, orienterer hun seg mot veilederens informasjonsbehov og forholder seg saklig og nøkternt til de tema og elementer som veilederen bringer på bane. Hun unnlater å gi beskrivelser av egne opplevelser eller oppfatninger av situasjonen, og det er få relasjonelt orienterte ytringer rettet mot veilederen. Hun avslutter med et løfte om å oppdatere aktivitetsplanen, og behandler slik veilederens siste setning som en formaning eller forespørsel. Til forskjell fra andre utdrag avslutter ikke brukeren med en hilsen.

Veilederens respons her skiller seg noe ut i utvalget ved at veilederen i større grad kommenterer svaret hun har fått («det har tatt sin tid») og viser fram sin vurdering av det («fint ihvertfall at»), «høres ut som en grei plan»). Hun viser også fram at informasjonen bidrar til handlinger fra hennes side («legger inn i aktivitetsplanen») og peker framover til framtidig kontakt, både fra brukerens side (lj.32-34) og fra henne (lj.34). Sekvensen avsluttes imidlertid også her med veilederens melding. Brukeren kommenterer ikke oppfordringen om å ta kontakt etter møtet med DPS.

Eksempelene så langt har vist hvordan veilederne stiller spørsmål som gir en del muligheter med hensyn til hva som kan være relevante svar og som åpner for at brukerne også kan initiere egne tema. Samtidig indikerer de ved hjelp av underordnede spørsmål hva som er særlig relevant for veiledere med hensyn til tema og handlinger. Det er disse spørsmålene brukerne orienterer seg mot i sine svar, og de initierer sjelden egne agendaer eller tar nye initiativer. Dette gir sekvensene som helhet en begrenset funksjon med hensyn til veiledernes ulike mål med veiledningen. Det er det institusjonelle fokuset som trer fram og i vi ser i mindre grad eksempler på en utveksling der brukernes redegjørelser utforskes eller utvikles videre i samarbeid med veilederen.

#### *4.3 Multiple spørsmål med stor tematisk bredde*

I en del eksempler i materialet finner vi spørremeldinger der veilederne initierer en lang rekke multiple spørsmål som dekker et stort spekter av ulike tema. I utdraget nedenfor lanserer veilederen spørsmål om fire ulike tema i tillegg til det generelle åpningsspørsmålet «Hvordan går det med deg?», og flere underordnede spørsmål følger to av disse temaene.

## 4.3.1 Utdrag 4

Veileder A6, kl. 10:41  
 1 Hei <Navn>  
 2 Hvordan går det med deg?  
  
 3 Jeg så gjennom referatet fra vårt siste møte, 20. februar.  
 4 Hvordan har det gått med behandlingene dine siden da? Har du  
 5 holdt kontakten med behandleren på DPS [distriktspsykiatrisk  
 6 senter] gjennom denne tiden? Er du igang igjen med vanlige  
 7 fysiske oppmøter på DPS for behandling nå? Fikk du startet opp  
 8 på <behandlingsprogram>? Hva skjedde med  
 9 <behandlingsprogrammet> under nedstengingen - ble det  
 10 opprettholdt med digitalt tilbud? Satt på pause? Avlyst?  
  
 11 Enn i forhold til <kronisk sykdom> - har du fått satt dosene  
 12 med <medisin> som planlagt? Har du gjennomført operasjon av  
 13 <fysisk tilstand> eller har du fått time til dette?  
  
 14 Går det bra å bo i egen leilighet?  
  
 15 Hva er status i forhold til barnehageplass?  
  
 16 Hilsen <navn>

Åpningsspørsmålet i linje 2 står alene og kan igjen leses enten som en konvensjonell hilsen eller som en invitasjon til å fortelle. I neste avsnitt åpner veilederen med en kontekstualiserende ytring som forankrer de påfølgende spørsmålene i felles kunnskap om forrige møte, og hun bringer behandling på bane i første spørsmål («Hvordan har det gått med behandlingene»). De påfølgende spørsmålene kan ses som underordnet dette spørsmålet, med først tre ja/nei-spørsmål (lj. 4-8) og deretter et innholdsspørsmål om nedstengningen («Hva skjedde») med tre påfølgende svarforslag (opprettet, pause, avlyst). Spørsmålene om behandling beveger seg slik fra det generelle til det spesifikke, og i et format der de fleste spørsmålene tillater enkle ja/nei-svar. Dette gir brukeren en rekke indikasjoner på hva som er veilederens informasjonsbehov.

Neste avsnitt introduserer et nytt tema, brukerens kroniske sykdom, og det følger to spesifiserende spørsmål, ett ja/nei-spørsmål om medisiner og deretter et alternativspørsmål om operasjon (lj.11-13). Til slutt presenteres to sideordnede tema som ikke er innrammet eller utvidet på noen måte, der det ene er et ja/nei-spørsmål om bosituasjonen («Går det bra med») og det andre inviterer til en enkel informasjon om barnehageplass («Hva er status»). Alle spørsmålene i meldingen dreier seg om fortid og nåtid, og ikke eksplisitt om planer framover. I sum kan rekken av spørsmål ses som en effektiv måte for veilederen å innhente informasjon på, ved at hun kan initiere mange tema i en og samme melding. Samtidig kan dette kanskje også skape et skjematisk inntrykk som inviterer til å rapportere på alle disse sideordnede og underordnede



spørsmålene. Det er også dette brukeren velger å gjøre i sin svarmelding, reflektert blant annet i at svaret presenteres som en nummerert liste:

Bruker Samme dag, 17:21  
 1 Hei.

2 1. Går fortsatt i behandling på <stedsnavn> dps.  
 3 <Behandlingsprogrammet> ble digitalt og jeg måtte slutte fordi  
 4 jeg hadde ikke barnepass til Skype møtene mens barnehagen var  
 5 stengt. Det er snakk om å kanskje bli med på ny gruppe til  
 6 høsten. I mellom tiden går jeg til individuell behandling med  
 7 psykolog spesialist <navn>.

8 2. Jeg får jevnlig dose med <medisin> enda. Vi har økt med  
 9 dose og isteden for medisin hver 6 uke er det nå hver 4 uke  
 10 for å få økt effekt. Det er ikke vist noen merkbar effekt av  
 11 dette enda.

12 3. Det ble gjennomført et inngrep i mars, men det gikk ikke som  
 13 planlagt, igjen. Har ny samtale med kirurg i juni en gang, da  
 14 skal vi også ta nye MR bilder for å se hvordan det ligger ann  
 15 med <fysisk tilstand>.

16 Ellers går det bra å bo i egen leilighet. <Navn på barn> har  
 17 fått plass i ny barnehage nærme oss fra høsten av . Hun får  
 18 fortsette i barnehagen som vanlig til hun skal bytte.

19 Mvh <navn>

Ingen melding som tredje pardel fra veileder her. En ny melding kommer fra brukeren ti dager etterpå der hun ber om et møte sammen med fastlegen for å snakke om økonomi og mulig uføretrygd.

Veilederens åpningsspørsmål («Hvordan har du det?») behandles ikke her som et selvstendig spørsmål, men i stedet responderer brukeren på de spesifikke spørsmålene som følger. Brukerens svar har også her en rapporterende stil dominert av faktainformasjon og kronologiske redegjørelser. De tre første avsnittene kan minne om et journalnotat, med nummererte avsnitt, relativt korte setninger og en påfallende saksorientert tone. Samlet sett gir redegjørelsene i disse tre avsnittene detaljerte begrunnelser for brukeren fortsatte behov for behandling, og dermed også rett til ytelser fra NAV. Selv om veilederen ikke spør eksplisitt om planer framover, orienterer brukeren seg mot dette som relevant informasjon for veilederen (kanskje bli med i ny gruppe, nye MR-bilder).

Brukeren nummererer svarene i den rekkefølgen veilederen har stilt dem, og veilederens melding blir slik en mal for brukeren svar der de fire sideordnede temaene behandles kronologisk. De to siste temaene i veilederens spørremelding, om leilighet og barnehage, behandles i samme avsnitt og uten nummerering. Hun markerer disse som tilleggsinformasjon («ellers», l.j.16) og disse temaene får slik en annen status enn den medisinske informasjonen.

Spørsmålet om leiligheten besvares bekreftende med et ekko av spørsmålsformuleringen («det går bra») og uten noen utdyping, mens barnehagespørsmålet besvares bekreftende og informativt. Det initieres ingen nye tema eller en egen agenda i svaret. På denne måten får også disse mer omfattende spørremeldingene fra veilederne respons i form av rapporter som ligger tett til den agendaen veilederen har initiert. Man kunne tenke seg at variasjonen i spørreformat og den store tematiske bredden kunne fungere som en invitasjon til å gi rike fortellinger om sin situasjon, med muligheten for egne agendaer, men dette skjer ikke i disse sekvensene. Beskrivelsene som gis er informative, men avgrensede, og de leder ikke til videre utforskning av brukerens situasjon eller behov.

## 5. Diskusjon

Analysene har vist hvordan veilederne bruker et bredt spekter av spørrestrategier når de skal framskaffe informasjon fra brukerne, med kontekstualiserende ytringer og rekker av sideordnede og underordnede spørsmål. Den overordnede sosiale handlingen i spørremeldingene er å innhente informasjon i form av en situasjonsbeskrivelse fra brukerne, og i noen tilfeller også en bekreftelse på at bestemte planer er fulgt og aktiviteter er i gang. Dette handler både om å skaffe et grunnlag for å vurdere hva NAV kan bistå brukeren med, men også om å kontrollere at brukerens situasjon fortsatt oppfyller kravene for å motta NAVs tjenester og ytelser. Dette ser det ut til at brukerne også orienterer seg mot, for eksempel gjennom å fokusere sine redegjørelser på behandling og planer. Spørresekvensene som helhet ser slik ut til å primært møte veilederens institusjonelle behov for informasjon og for å sikre at brukeren er i dokumentert aktivitet (praksis, jobbsøk, behandling osv.).

Multiple spørsmål ser ut til å fungere stillasbyggende for brukerne ved at veilederne viser fram hva de er opptatt av og slik gir en retning til brukernes svar. Innrammende ytringer og underordnede spørreformat kan støtte brukernes produksjon av en relevant redegjørelse og dermed sikre et institusjonelt relevant svar. Brukerne forholder seg aktivt til de tematiske avgrensningene som ligger i veilederens spørsmålsformuleringer, og de får gjort en rekke handlinger i svarene sine, som å begrunne og rettfærdiggjøre den aktuelle situasjonen. De bidrar imidlertid med kortfattede vurderinger, stiller få spørsmål og benytter sjelden anledningen til å bringe inn nye tema. Faktaopplysninger står i forgrunnen, mens brukernes perspektiver og opplevelser av sin situasjon i liten grad presenteres eller etterspørres. Spørremeldingene som er preget av lange

rekker med underordnede og sideordnede spørsmål kan gi et skjematisk inntrykk som bidrar til forventningen om et rapporterende svar der faktaopplysninger får forrang.

I veiledernes respons behandles brukernes svar i all hovedsak som institusjonelt tilstrekkelige ved at svaret aksepteres og sekvensen avsluttes. Det er sjelden at oppdateringens institusjonelle funksjon kommer eksplisitt til uttrykk, for eksempel ved at veilederne gir innblikk i hvorfor de spør eller hvordan utvekslingen har betydning for videre veiledningen. Veilederne anerkjenner informasjonsverdien i det brukerne har skrevet, men etterspør sjelden mer informasjon og ber heller ikke om utdypinger, for eksempel om brukerens egen vurdering av situasjonen. Dette mønsteret understreker sekvensenes funksjon som informasjonsinnhentning og kontroll, snarere enn som veiledning der brukerens situasjon utforskes og utdypes i dialog mellom bruker og veileder.

På den ene siden kan man se på de skrevne redegjørelsene fra brukerne som brukernes «egne ord» og dermed som en slags garanti for brukermedvirkning, i kontrast til tradisjonelle møter der brukeren forteller og veilederen i etterkant refererer dette i skriftlig dokumentasjon («a re-telling», Hall, 1997). Men til forskjell fra muntlig interaksjon får ikke brukerne her noen umiddelbar respons på sine beskrivelser, og kan dermed heller ikke påvirke hvordan beskrivelsene blir fortolket av veilederne. Faktagrunnlaget i saken, som i muntlige møter skapes i samspill med veilederen, blir her produsert i enkeltstående skriftlige meldinger som en respons på veilederens spørremelding og med de beskrivelsene som brukeren oppfatter som relevante. Det er ikke nødvendigvis tydelig for brukeren hvordan informasjonen blir forstått og vurdert av NAV, og veileder kan ikke uten videre vurdere om redegjørelsen er komplett eller om det mangler informasjon som er sentral for den arbeidsrettede veiledningen.

Raitakari et al. (2015) framhever at medvirkning handler om mer enn å få lov til å gi informasjon – det handler også om å få delta i interaksjon og bidra med egne oppfatninger og ønsker. I vårt datamateriale orienterer begge parter seg mot aktiviteten som en oppdateringsaktivitet der informasjonsutveksling på utvalgte tema står i fokus, snarere enn en tradisjonell veiledningsaktivitet der felles utforskning er relevant. Dette ser ut til å skape en faktaorientert interaksjon der brukerens bidrag begrenses til å tilby informasjon. Brukerens beskrivelser blir stående i aktivitetsplanen som dokumentasjon i saken og som underlag for framtidige beslutninger. Meldingene i aktivitetsplanen dokumenterer også veilederens arbeid og de initiativer hun har tatt for å følge opp brukeren.

Det er nærliggende å fortolke analysene i lys av veilederes digitale arbeids-hverdag, der det rapporteres om en stadig større etterspørsel etter veiledning på den digitale plattformen (Løberg, 2021). Gjennom sine initiativer i den digitale dialogen får veilederne stilt en rekke spørsmål om flere tema i én og samme melding, og informasjonen kan innhentes ved hjelp av få meldinger eller 'turer' i interaksjonen. Dette sparer veilederne tid på, men det innebærer også at det legges et stort ansvar på brukerne for å produsere det faktagrunnlaget som skal begrunne videre veiledning og beslutninger om tjenester og ytelser. Når svarene fra brukerne ikke følges opp, kan dette være en indikasjon på begrenset kapasitet hos veilederne og en mestringsstrategi i møte med økt digitalt arbeidspress (Breit et al., 2021)

Analysene våre kan sies å også reflektere et informasjonsfokus som har vært beskrevet i sosialt arbeid (Parton, 2008) eller en form for «databaselogikk» (Barfoed, 2018), der faktainformasjon får økt betydning, kanskje på bekostning av relasjonelle og narrative dimensjoner i veiledningen. Spørresekvensene som er analysert i denne studien kan framstå som tilsynelatende enkle, og digital veiledning kan framstå som velegnet for et formål om å innhente oppdatert informasjon. Spørsmålet er likevel om meldingssekvensene bidrar til å redusere kompleksiteten i veiledningen og at nyanserte og rike fortellinger ikke kommer til syne. For veiledere og ledere i NAV kan oppmerksomhet mot dette bidra til økt fokus på hvordan brukerfortellinger skapes og behandles i digital veiledning og den risikoen som ligger i en dreining mot mer faktaorientert interaksjon. Et relevant spørsmål for praksisfeltet kan være hvordan målet om brukermedvirkning kan oppnås i digital veiledning, og om en faktaorientert praksis risikerer å undergrave sentrale mål i NAVs veiledningsarbeid.

## Referanser

- Atkinson, J. M. & Heritage, J. (Red.). (1984). *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge University Press.
- Barfoed, E. M. (2018). From stories to standardised interaction: Changing conversational formats in social work. *Nordic Social Work Research*, 8(1), 36–49. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1417154>
- Bartesaghi, M. (2009). Conversation and psychotherapy: How questioning reveals institutional answers. *Discourse Studies*, 11(2), 153–177. <https://doi.org/10.1177/1461445608100942>
- Bay, A.-H., Hatland, A., Hellevik, T. & Terum L. I. (Red.). (2019). *Trygd i aktivringens tid* (3. utg.). Gyldendal.

- Breit, E., Egeland, C., & Løberg, I. B. (2019). Cyborg bureaucracy: Frontline work in digitalized labor and welfare services. I J. S. Pedersen & A. Wilkinson (Red.), *Big data* (s. 149–169). Edward Elgar Publishing.
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B., & Røhnebak, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833–847.
- Bou-Franch, P., & Blitvich, P. G.-C. (Red.). (2019). *Analyzing digital discourse. New insights and future directions*. Palgrave Macmillan.
- Button, G., & Casey, N. (1984). Generating Topic: The use of topic initial elicitors. I M. A. Atkinson & J. Heritage (Red.), *Structures of social action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
- De Witte, J., Declercq, A. & Hermans, K. (2015) Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1249–65.
- Ferrara, K., Brunner, H., & Whitmore, G. (1991). Interactive written discourse as an emergent register. *Written Communication*, 8(1), 8–34. <https://doi.org/10.1177/0741088391008001002>
- Freed, A., & Ehrlich, S. (Red.). (2010). *Why do you ask?: The function of questions in institutional discourse*. Oxford University Press.
- Giles, D., Stommel, W., Paulus, T., Lester, J., & Reed, D. (2015). Microanalysis of online data: The methodological development of “digital CA.” *Discourse, Context & Media*, 7, 45–51. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2014.12.002>
- Giles, D., Stommel, W., & Paulus, T. M. (2017). The microanalysis of online data: The next stage. *Journal of Pragmatics*, 115, 37–41. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.02.007>
- Hall, C. (1997). *Social work as narrative: Storytelling and persuasion in professional texts*. Ashgate Publishing.
- Hepburn, A., & Potter, J. (2011). Designing the recipient: Managing advice resistance in institutional settings. *Social Psychology Quarterly*, 74(2), 216–241. <https://doi.org/10.1177/0190272511408055>
- Heritage, J. (2002). Designing questions and setting agendas in the news interview. I P. Glenn, C. LeBaron, & J. Mandelbaum (Red.), *Studies in language and social interaction* (s. 57–90). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- Heritage, J. (2010). Questioning in medicine. I A. F. Freed & S. Ehrlich (Red.), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse* (s. 42–68). Oxford University Press.

- Kasper, G., & Ross, S. J. (2007). Multiple questions in oral proficiency interviews. *Journal of Pragmatics*, 39(11), 2045–2070. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.07.011>
- Koivisto, A., Vepsäläinen, H., & Virtanen, M. T. (Red.). (2023). *Conversation analytic perspectives to digital interaction. Practices, resources, and affordances*. Studia Fennica. <https://oa.finlit.fi/site/books/e/10.21435/sfin.22/>
- Jager, M., & Stommel, W. (2017). The risk of metacommunication to manage interactional trouble in online chat counseling. *Linguistik Online*, 87(8). <https://doi.org/10.13092/lo.87.4179>
- Jones, R. H., Chik, A., & Hafner, C. A. (2015). *Discourse and Digital Practices: Doing discourse analysis in the digital age*. Routledge.
- Lindström, J., & Lindholm, C. (2009). 'May I ask'. Question frames in institutional interaction. I M. Haakana, M. Laakso, & J. Lindström (Red.), *Talk in interaction: Comparative dimensions* (s. 180–205). Studia Fennica.
- Linell, P., Hofvendahl, J. & Lindholm, C. (2003). Multi-unit questions in institutional interactions: Sequential organizations and communicative functions. *Text & Talk*, 23(4), 539–571. <https://doi.org/10.1515/text.2003.021>
- Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government Information Quarterly*, 38(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>
- Meredith, J. (2019). Conversation Analysis and online interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 52(3), 241–256. <https://doi.org/10.1080/08351813.2019.1631040>
- Meredith, J., Giles, D., & Stommel, W. (Red.). (2021). *Analysing digital interaction*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-64922-7>
- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Maynor, N. (1994). The language of electronic mail: Written speech? *American Dialect Society*, 78(1), 48–54. <https://doi.org/10.1215/-78-1-48>
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the “social” to the “informational”? *British Journal of Social Work*, 38(2), 253–269. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl337>

- Raitakari, S., Saario, S., Juhila, K., & Günther, K. (2015). Client participation in mental health: Shifting positions in decision-making. *Nordic Social Work Research*, 5(1), 35–49. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.909875>
- Sarangi, S. (2010). The spatial and temporal dimensions of reflective questions in genetic counseling. I A. F. Freed & S. Ehrlich (Red.), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse* (s. 235–255). Oxford University Press.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: Volume 1: A primer in Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
- Silverman, D. (1997). *Discourses of counselling. HIV counselling as social interaction*. SAGE.
- Sinclair, J. M. & Coulthard, M. R. (1975). *Towards an analysis of discourse: The English used by teachers and pupils*. Oxford University Press.
- Skovholt, K., Solem, M. S., Vonen, M. N., Sikveland, R. O., & Stokoe, E. (2021). Asking more than one question in one turn in oral examinations and its impact on examination quality. *Journal of Pragmatics*, 181, 100–119. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.05.020>
- Stivers, T., & Enfield, N. J. (2010). A coding scheme for question–response sequences in conversation. *Journal of Pragmatics*, 42(10), 2620–2626. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.04.002>
- Stivers, T., & Hayashi, M. (2010). Transformative answers: One way to resist a question’s constraints. *Language in Society*, 39(1), 1–25. <https://doi.org/10.1017/S0047404509990637>
- Stommel, W. (2016). Information giving or problem discussion? Formulations in the initial phase of web-based chat counseling sessions. *Journal of Pragmatics*, 105, 87–100. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.09.001>
- Stommel, W., & te Molder, H. (2015). Counseling online and over the phone: When preclosing questions fail as a closing device. *Research on Language and Social Interaction*, 48(3), 281–300. <https://doi.org/10.1080/08351813.2015.1058605>
- Stommel, W., & van der Houwen, F. (2014). Complaining and the management of face in online counseling. *Qualitative Health Research*, 24(2), 183–193. <https://doi.org/10.1177/1049732313519706>
- Strømhaug, L. B. S., Halvorsen, K., & Hammerstad, G. T. (2022). Selektiv respons på kritikk: NAV veilederes digitale interaksjon med brukere. *Sakprosa*, 14(2). <https://doi.org/10.5617/sakprosa.9571>
- Strømhaug, L. B. S., & Halvorsen, K. (2023). Ambivalence in digital social work: Advice giving about welfare-to-work programmes to unemployed

- clients. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2218391>
- Terum, L. I., Torsvik, G., & Øverbye, E. (2017). Når vilkår og aktivitetskrav brytes. Frontlinjearbeideres tilnærming til sanksjoner. *Søkelys på arbeidslivet*, 34(3), 147–166. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2017-03-01>
- Thell, N. (2022). “Do I understand you right then?”: (Re)formulations of users’ initial problem descriptions in social services’ online chat. *Qualitative Social Work*, 21(6), 1167–1184. <https://doi.org/10.1177/14733250221124208>
- Tracy, K., & Robles, J. (2009). Questions, questioning, and institutional practices: An introduction. *Discourse Studies*, 11(2), 131–152. <https://doi.org/10.1177/1461445608100941>

### Summary

In NAV, the interaction between service users and counselors largely takes place as ‘written conversations’ via messages on a digital platform. Based on a conversation analytic and sequential perspective on digital interaction, we examine how counselors use a variety of questioning formats for obtaining information from the service users and how these formats function towards reaching institutional goals. Follow-up of this kind is a key task for the counselors as a part of assessing services users’ needs and rights. The analyses show that the counselors employ variants of multiple questions in their messages and that the service users often respond in a factual, reporting style without introducing new topics or agendas. The sequences as a whole appear fact-oriented, foregrounding institutionally relevant information, while relational and narrative dimensions are less prominent. The results are discussed in light of the digital, written format and an increasing informational focus in social work.

Kristin Halvorsen,  
førstemanuensis i anvendt språkvitenskap,  
Institutt for språk og litteratur,  
NTNU. 7491 Trondheim. [kristin.halvorsen@ntnu.no](mailto:kristin.halvorsen@ntnu.no)

Liv Bente Strømhaug,  
stipendiat i anvendt språkvitenskap,  
Institutt for språk og litteratur,  
NTNU. 7491 Trondheim. [liv.b.s.stromhaug@ntnu.no](mailto:liv.b.s.stromhaug@ntnu.no)